

Tilfredshedsundersøgelse af servicefirmaer



Af Asbjørn Bjerre

Direktør i Danmarks Vindmølleforening

Det har været et ønske fra flere medlemmer, at vindmølleforeningen offentliggør en liste over servicefirmaer, hvor vi rangerer dem efter vores egen vurdering og de erfaringer, vi hører om fra medlemmerne.

Når en mølleejers vil skifte servicefirma, er det ikke unaturligt at henvende sig til foreningen for at få et godt råd. Men det er desværre næsten umuligt for os at opstille en helt retvisende færdig liste på grundlag af objektive kriterier, og det er endnu vanskeligere at være sikker på en kvalitetsbedømmelse på hvert enkelt punkt. Det er næsten som med parforhold. Nogle kan lide den ene og andre den anden. Nogle kunder har gode erfaringer med deres servicefirma, andre har haft uheldige oplevelser.

Hvis vindmølleforeningen offentliggør en liste over servicefirmaerne i prioriteret rækkefølge, er den eneste sikre virkning, at firmaer nederst på listen lukker, og de, der står øverst, får flere opgaver. Risikoen for generaliseringer og dermed alvorlige fejltagelser er stor. En absolut facitliste gæl-

dende for alle typer møller og opgaver kan ikke etableres.

På den anden side er det en rimelig forventning, at mølleejernes forening kan rådgive. Det gør vi, så godt vi kan, i det konkrete tilfælde. Vi er til for medlemmerne, og vi svarer naturligvis på alle de spørgsmål, vi får. Vi kan også indsamle og formidle medlemmernes generelle erfaringer. En generel tilfredshedsundersøgelse er en rimelig opgave for foreningen, og den vil formentlig imødekomme en del af det formulerede behov.

Derfor gennemfører vi til august en spørgeskemaundersøgelse. Og her har vi brug for din hjælp! For at få et retvisende billede af tilfredsheden med servicemarkedet, er det vigtigt, at så mange som muligt besvarer spørgsmålene. Undersøgelsen omfatter både fabrikanter-

nes serviceafdelinger og uafhængige servicefirmaer.

Er der flere ejere af møllen, bedes der kun afgivet én besvarelse.

For at sikre mod fejl og misbrug kan man ikke indberette anonymt. Besvarelserne vil dog selvfølgelig blive anonymiseret og dine personlige oplysninger behandlet fortroligt.

Undersøgelsen er hovedsageligt baseret på afkrydsning og tager kun få minutter. Med et tilstrækkeligt antal besvarelser vil resultatet af undersøgelsen blive præsenteret på erfa-dagen i Fredericia den 26. september. Erfa-dagen har netop temaet ”Serviceaftaler/forsikring, service og vedligeholdelse”. Se program på www.dkvind.dk

Vi håber at rigtigt mange af jer vil bidrage til undersøgelsen med jeres erfaringer. ■

FAKTA

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF SERVICEFIRMAER

Spørgeskemaet til undersøgelsen vil ligge på www.dkvind.dk i uge 34 og 35.

Det er de to sidste uger i august, og besvarelser skal være modtaget inden 1. september.

Har vi din mailadresse i kartoteket vil du få besked, når den er klar.

Er du i tvivl om vi har din mailadresse, så send en mail med navn og adresse til info@dkvind.dk.