

## **Zufriedenheit und Absichten der Maschinenringmitglieder in Oberösterreich**

Von CHRISTOPH WALLA und WALTER SCHNEEBERGER, Wien

### **1 Einleitung**

In Österreich hat wegen der kleinstrukturierten Landwirtschaft der überbetriebliche Maschineneinsatz eine lange Tradition. Eine Form der Organisation des überbetrieblichen Maschineneinsatzes stellen die Maschinenringe dar. Der erste Maschinenring wurde in Österreich 1960 von 118 Landwirten gegründet (17), 2003 waren 75 725 bäuerliche Betriebe Mitglied in einem der 99 Maschinenringe (2). Geleistet wurden 4,5 Mio. Einsatzstunden mit einem Verrechnungswert für die Maschinen und Fahrer von rund 91 Mio. €. Eine weitere Aufgabe der Maschinenringe ist die Vermittlung von Betriebs- und Haushaltshelfer und -helferinnen im Rahmen der wirtschaftlichen und sozialen Betriebshilfe. Der Verrechnungswert dieser Leistungen betrug 2003 rund 30 Mio. € für 2,9 Mio. Einsatzstunden. Für gewerbliche Tätigkeiten wurden zwischen 1995 und 1998 von den Maschinenringen acht Maschinenring-Service-Genossenschaften gegründet, diese übernehmen Aufträge und haften für die termingerechte Durchführung und Ausführung der Arbeiten. Die Maschinenring-Personalleasing-Genossenschaft wurde 1997 gegründet, sie operiert bundesweit und vermittelt Leiharbeitskräfte aus der Landwirtschaft. Der Umsatz der Maschinenring-Service-Genossenschaften betrug 2003 rund 48,5 Mio. €, jener der Maschinenring-Personalleasing-Genossenschaft rund 14,8 Mio. € (5).

Für die Finanzierung der Geschäftsführer der Maschinenringe wird ein finanzieller Beitrag von Bund und Ländern geleistet. Die Höhe des Beitrages hängt seit 2002 davon ab, ob der Maschinenring am Gütesiegelprogramm teilnimmt, das im Jahr 2002 zur Qualitätssicherung der Beratungs- und Dienstleistungen vom Bundesverband österreichischer Maschinen- und Betriebshilferinge initiiert wurde. Eine der Voraussetzungen für die Verleihung des Gütesiegels „Topring“ ist eine Kundenzufriedenheitsbefragung (3). Eine solche Befragung wurde im Bundesland Oberösterreich vom Landesverband der oberösterreichischen Maschinen- und Betriebshilferinge in 25 Ringen mit dem gleichen Fragebogen durchgeführt. Drei Maschinenringe hatten ihre Mitglieder vorher schon selbst befragt.

Der vorliegende Beitrag informiert zuerst über die Organisation der Maschinenringe in Österreich. Danach werden das Befragungskonzept und die Vorgehensweise bei der Auswertung der Befragungsdaten vorgestellt, das Gesamtergebnis präsentiert und daraus Schlüsse gezogen.

### **2 Organisation der Maschinenringe in Österreich**

Der Bundesverband österreichischer Maschinen- und Betriebshilferinge (MR-Österreich) wird von acht Landesverbänden getragen. Jeder Landesverband wickelt in einer Genossenschaft, die Maschinenring-Service-Genossenschaft (MR-Service), die gewerblichen Tätigkeiten ab. Aufträge wurden 2003 für rund 16 600 Kunden von rund 11 400 Personen erledigt. Die größten Geschäftsfelder sind die Landschaftspflege und die

mit den erwerbskombinierenden Betrieben, ist die logische Folge dieser Tatsache. Im Cluster 4 sind die auslaufenden Betriebe mit den einschränkenden Betrieben zusammengefasst. Das Verhalten der Betriebsleiter und Betriebsleiterinnen der einschränkenden Betriebe ist ähnlich jener der auslaufenden Betriebe, doch diese Betriebe werden in Zukunft als Nebenerwerbsbetrieb weiter bewirtschaftet. Daher sind auch junge Betriebsleiter und Betriebsleiterinnen in diesem Cluster zu finden.

Von den Betriebsleitern und Betriebsleiterinnen der expandierenden Betriebe wird der Maschinenring überwiegend als fixer Partner angesehen. Mit den Geschäftsstellen der Maschinenringe sind diese in einem sehr hohen Grad zufrieden. Diesen Mitgliedern konnte vermutlich vermittelt werden, dass die Geschäftsstelle ihre Wünsche und Anregungen berücksichtigt. Dies nennt McQUARRIE (12) als Voraussetzung für die Kundenzufriedenheit.

Die Betriebsleiter und Betriebsleiterinnen mit Erwerbskombination sehen im Maschinenring ebenfalls einen wichtigen Partner, sie sind zu einem hohen Prozentsatz Auftragnehmer im Maschinenring. Für den Einsatz als Betriebsshelfer, im MR-Service und MR-Personalleasing stehen die Arbeitskräfte dieser Betriebe in Zukunft in noch stärkerem Ausmaß zur Verfügung. Diese Personen sind auch für den Zuerwerb außerhalb der Landwirtschaft offen.

Das Angebot der Maschinenringe, über Verträge die gesamte Außenwirtschaft zu übernehmen, dürfte von den Befragten wenig angenommen werden. Stärker akzeptiert dürfte die vertragliche Arbeitserledigung einzelner Arbeiten inklusive Bereitstellung der Betriebsmittel werden.

### Zusammenfassung

In Österreich hat der überbetriebliche Maschineneinsatz in Form des Maschinenrings eine lange Tradition. Zur Qualitätssicherung der Beratungs- und Dienstleistungen wurde in 25 oberösterreichischen Maschinenringen eine Mitgliederbefragung durchgeführt. Diese Ergebnisse werden vorgestellt. Die Dienstleistungen, die alle Maschinenringe anbieten, sind besser bekannt als jene, die einzelne Maschinenringe in ihr Programm aufgenommen haben (z. B. Begleitung in gewerberechtlichen, steuerlichen und sozialversicherungsrechtlichen Fragen). Verstärkt nutzen wollen die Mitglieder die Möglichkeit, im Rahmen der Maschinenring-Service-Genossenschaft und der Maschinenring-Personalleasing-Genossenschaft tätig zu sein. Mit dem Maschinenring werden durchwegs positive Eigenschaften assoziiert, die Zufriedenheit ist sowohl mit den Geschäftsstellen als auch den Maschinenringen insgesamt sehr hoch. Für die Geschäftsstellen und die Auftrags erledigung wurden Zufriedenheitsprofile entwickelt. Anhand der von den Betrieben für die nächsten Jahre geplanten Veränderungen wurden vier Cluster gebildet: die expandierenden, die erwerbskombinierenden, die stabilen sowie die einschränkenden und auslaufenden Betriebe.

*Schlagerworte:* Befragung, Zufriedenheitsprofile, Clusteranalyse, Österreich

### Summary

#### *Machinery rings in Upper Austria – member intentions and satisfaction*

Austria has a long tradition of cross-farm machinery use in the form of machinery rings. A membership survey was carried out on 25 such rings in Upper Austria, as part of a quality assurance initiative concerning their advisory and other services. The results are presented in this paper. Members are more aware of those services which all machinery rings offer since many years than those which only some individual rings have added to their program (e. g. help with legal issues concerning trade, tax and social security). Members also want to be more active within the machinery ring service co-operative and the machinery ring personnel leasing co-operative. The machinery ring is predominantly associated with positive qualities, and satisfaction with both executive units and machinery rings as a whole is very high. Satisfaction profiles were developed for the executive units and for completion of assignments. Four clusters were drawn up based on the changes planned by the farms for the next few years: expanding, multi-income, stable, and scaling-down/winding-down farms.

*Keywords:* survey, satisfaction profiles, cluster analysis, Austria

## Résumé

### *Résultats d'une enquête faite sur les membres d'un syndicat de matériel agricole en Haute-Autriche*

En Autriche, la mise en œuvre du matériel agricole en dehors de l'entreprise sous la forme d'un syndicat de matériel agricole a une longue tradition. Afin de s'assurer de la qualité des prestations de consultation et de service, une enquête a été faite auprès des membres de 25 syndicats de matériel agricole de la Haute-Autriche. Les résultats obtenus ont été exposés dans la présente étude. Toutes les prestations qui font partie du programme de tous les syndicats de matériel agricole sont mieux connues que celles qui ne sont offertes que par quelques syndicats de matériel agricole. Les membres veulent utiliser d'une manière plus intense, la possibilité d'être actifs dans le cadre d'une coopérative-service du syndicat de matériel agricole et d'une coopérative-leasing du personnel du syndicat de matériel agricole. Le syndicat de matériel agricole a généralement permis d'associer des propriétés positives. Les secrétariats de même que les syndicats de matériel agricole ont, l'un comme l'autre, donné pleinement satisfaction. Les secrétariats et les services d'exécution des commandes ont fait l'objet du développement de profils de satisfaction. À l'appui des changements envisagés par les entreprises pour les prochaines années, quatre clusters ont été formés: les entreprises expansionnistes, les entreprises cherchant à coordonner leurs activités, les entreprises stables de même que les entreprises restrictives et sur le point de cesser toute activité.

## Danksagung

Die Autoren bedanken sich beim Landesverband der Oberösterreichischen Maschinen- und Betriebshilferinge, insbesondere bei Ing. GERALD LAMM, für die Überlassung der Befragungsdaten für die vorliegende Publikation. Unser besonderer Dank gilt den Bäuerinnen und Bauern, die durch ihre Antworten die erforderlichen Informationen für diese Arbeit geliefert haben.

## Literatur

1. BACKHAUS, K.; ERICHSOHN, B.; PLINKE, W. UND WEIBER, R., 2003: *Multivariate Analysemethoden: Eine anwendungsorientierte Einführung*. 10. überarbeitete Auflage. Berlin, Springer Verlag.
2. BMLFUW – Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, 2004: Bericht über die Lage der österreichischen Landwirtschaft 2003. Wien, Selbstverlag.
3. Bundesverband Österreichischer Maschinen- und Betriebshilferinge, 2001: *Das Maschinenring Gütesiegel*. Linz, unveröffentlichtes Skript.
4. –, (2004a): *Dienstleistungen für den ländlichen Raum, Leistungsbericht der österreichischen Maschinenringe*. Linz, unveröffentlichtes Skript.
5. –, 2004b: *Bundesländerberichte 2003*. Linz, unveröffentlichtes Skript.
6. CASTLE, E. N.; BECER, M. H.; und NELSON, G. A., 1987: *Farm business management: the decision-making process*. New York, Macmillan.
7. HAAS, R., 2001: *Kundenzufriedenheitsanalyse der Besucher einer electronic mall mit Hilfe einer elektronischen Befragung*. Wien, Österreichischer Kunst- und Kulturverlag.
8. HOMBURG, CH. und WERNER, H., 1998: *Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitablen Wachstum*. Frankfurt, Campus Verlag.
9. HOMBURG, CH. und RUDOLPH, B., 1998: *Theoretische Perspektiven der Kundenzufriedenheit*. In: SIMON, H. und HOMBURG, CH. (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte-Methoden-Erfahrungen*. 3. überarbeitete Auflage. Wiesbaden, Gabler, 29–52.
10. –; –; WERNER, H., 1995: *Messung und Management von Kundenzufriedenheit in Industriegüterunternehmen*. In: SIMON, H. und HOMBURG, CH. (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. Wiesbaden, Gabler, 313–340.
11. Landesverband der oberösterreichischen Maschinen- und Betriebshilferinge, 2003: *Geschäftsbericht zur Landestagung 2003*. Linz, unveröffentlichtes Skript.
12. McQUARRIE, E., 1998: *Der Beitrag von Kundenbesuchen zur Kundenzufriedenheit*. In: SIMON, H. und HOMBURG, CH. (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. 3. überarbeitete Auflage. Wiesbaden, Gabler, 301–320.
13. MEIXNER, O., 1999: *Konsumentenverhalten auf Bauernmärkten in Wien*. Die Bodenkultur, 50/4, 263–277.
14. Oberösterreichische Landesregierung, 2003: *Bericht über die Lage der oberösterreichischen Landwirtschaft 2002*. Linz, Selbstverlag.

15. POCK, M., 2004: Die Hofkarte in der Förderungsabwicklung (INVEKOS-GIS). In: Wintertagung 2004, Unternehmertum in der Landwirtschaft. Wien, Ökosoziales Forum Österreich, Selbstverlag.
16. SCHÖPPL, G., 2003: Gesetzliche Vorgabe und Umsetzung der AMA-Kontrolle. In: Wintertagung 2003, Neue Herausforderungen – neue Antworten. Wien, Ökosoziales Forum Österreich, Selbstverlag, 227–230.
17. TIEBER, M., 1989: Überbetrieblicher Maschineneinsatz bei Nebenerwerbsbauern: eine Fallstudie im Bezirk Graz-Umgebung. Wien, Diplomarbeit an der Universität für Bodenkultur Wien.
18. WERNER, H., 1998: Merkmalsorientierte Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit. In: SIMON, H. und HOMBURG, CH. (Hrsg.): Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen. 3. überarbeitete Auflage. Wiesbaden, Gabler, 145–164.

*Autorenanschrift:* Dipl.-Ing. CHRISTOPH WALLA; o. Univ. Prof. Dr. WALTER SCHNEEBERGER, Universität für Bodenkultur Wien, Department für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Institut für Agrar- und Forstökonomie, Feistmantelstr. 4, 1180 Wien, Österreich  
christoph.walla@boku.ac.at  
walter.schneeberger@boku.ac.at