

Andrzej Świdorski¹

Zakład Systemów Jakości i Zarządzania, Wydział Mechaniczny, Wojskowa Akademia Techniczna

Problematyka jakości usług transportowych

1. WPROWADZENIE

Usługi transportowe są ważnym elementem gospodarki i życia społecznego. Rozwój społeczno-gospodarczy wywołuje potrzebę przemieszczania osób i ładunków. Poprawnie funkcjonujące usługi transportowe ograniczają właściwą działalność w różnych dziedzinach. Przedsiębiorstwa transportowe przeorientowały zatem swoje podejście do problemów jakości świadczonych przez siebie usług.

Usługa transportowa ma miejsce w tym samym czasie, kiedy następuje jej „konsumpcja” przez użytkowników (klientów). Przystaje zatem istnieć z chwilą jej zrealizowania. Nie ma więc możliwości poprawy jej jakości po wykonaniu. Z drugiej strony, mamy do czynienia z brakiem możliwości fizycznej jej prezentacji. Klient przed zleceniem nie ma możliwości ocenić jej cech zarówno użytkowych, jak i jakościowych. Niemożliwa jest też jej kontrola jakości przed dostarczeniem do klienta. O jakości można mówić dopiero po jej wykonaniu. Stąd tak ważna jest jakość usługi transportowej wygenerowana po raz pierwszy, w trakcie jej realizacji. Dostarczenie wysokiej jakości usługi transportowej jest procesem złożonym i trudnym, czasem niezależnym od przewoźnika [10].

Transport jest też jednym z najważniejszych elementów logistyki, zapewniających szybkie, niezawodne i bezpieczne dostawy. Problem jakości usług transportowych nabiera szczególnego znaczenia, z uwagi na takie przesłanki, jak:

- zwiększająca się konkurencja wśród przewoźników,
- duża mobilność społeczeństwa, a tym samym potrzeba szybkich przemieszczeń ładunków i pasażerów,
- zwiększające się zapotrzebowanie na rekreację i usługi turystyczne, a tym samym transportowe,
- sytuacja kryzysowa w wielu dziedzinach gospodarki,
- szybko rozwijające się systemy zarządzania infrastrukturą transportową, czyli m.in.: drogami i liniami kolejowymi wraz z budowlami inżynierskimi, skrzyżowaniami, węzłami drogowymi i kolejowymi, sygnalizacją, urządzeniami do pobierania opłat, siecią energetyczną, siecią wodno-kanalizacyjną, morskimi obszarami brzegowymi, portami morskimi i śródlądowymi, urządzeniami nawigacyjnymi, rzekami, kanałami, jeziorami i innymi odcinkami wodnymi przystosowanymi do nawigacji, śluzami i stopniami wodnymi, korytarzami powietrznymi, portami lotniczymi, lądowiskami.
- rosnące wymagania (żądania i oczekiwania) klientów,
- zwiększenie intensywności przepływu towarów,
- skrócenie czasu realizacji poszczególnych etapów łańcucha dostaw,
- coraz lepsza jakość i niezawodność środków transportu,
- coraz lepsze kwalifikacje pracowników.

2. ZNACZENIE JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

Jakość usług transportowych, to wychodzenie przez przewoźników naprzeciw wymaganiom klienta. Jest to więc stopień, w jakim ogół nieodłącznych właściwości usługi spełnia wymagania klienta [1]. Z definicji tej wynika, że klient może decydować, czy i w jakim zakresie usługa odpowiada oczekiwaniom i zaspokaja jego potrzeby.

Jednak dostrzega się obecnie wiele przyczyn zagrażających zarówno bezpieczeństwu, jak i jakości usług transportowych. Do nich należą m.in. [12]:

¹ aswidorski@wat.edu.pl

- akty terrorystyczne i kradzieże, często połączone ze zniszczeniem mienia,
- niedoskonałość rozwiązań technicznych ze względu na niewłaściwie dobrany środek transportu lub urządzenie przeładunkowe,
- niewłaściwe opakowania lub niewłaściwie użyte pojemniki transportowe, niedostatecznie chroniące ładunki podczas transportu,
- przeciążenia systemu drogowego oraz zły stan infrastruktury drogowej,
- wypadki (drogowe, kolejowe, lotnicze, morskie),
- strajki,
- nieodpowiednie kwalifikacje personelu,
- brak znajomości przepisów i ich nieprzestrzeganie,
- brak lub nieprawidłowy system kontroli,
- brak rozeznania co do warunków infrastrukturalnych, geograficznych, a nawet kulturowych regionów i krajów, do których przesyłka ma być dostarczona,
- nieprawidłowości w dokumentacji przewozowej, powodujące wydłużanie postojów lub nieprawidłowe skierowanie przesyłek,
- brak lub nieodpowiedni monitoring miejsc lokalizacji towarów,
- nieprzestrzeganie warunków środowiskowych przy przewozach kontenerowych,
- nadmierne przeciążenie środków transportu.

Jakość jest pojęciem definiowanym w zależności od przyjętego punktu widzenia. Może być rozumiana w kategoriach: filozoficznych, psychologicznych, socjologicznych, technicznych, ekonomicznych i marketingowych. W sensie ogólnym, oznacza właściwość, gatunek, wartość danego przedmiotu (zjawiska) lub też cechę lub zbiór cech istotnych m.in. ze względu na jego strukturę, wewnętrzne oddziaływanie i związki z otoczeniem [4]. Wymowną definicję zawarto w [2]: „*Jakość usługi, to umiejętność dostawcy do wytworzenia z początku nienamacalnej i wymagającej udziału klienta czynności zgodnie z oczekiwaniami klienta, na poziomie co najmniej przez niego wymaganym*”. Z definicji tej wynika, że klient może decydować, czy i w jakim zakresie usługa odpowiada jego oczekiwaniom i zaspokaja jego potrzeby. To on definiuje postulaty, świadczące o właściwej jakości usługi transportowej. Do nich mogą należeć [3, 10]:

- masowość, związana ze zdolnością załadowniczą, przepustowością dróg i punktów węzłowych,
- szybkość, rozumiana jako czas przewozu pasażera i/lub ładunku, czas dojazdów pomocniczych do głównego środka transportu oraz oczekiwania w punktach komunikacyjnych (np. dworcach, przystankach),
- częstotliwość przewozów,
- punktualność,
- regularność przewozów,
- rytmiczność przewozów,
- niezawodność,
- bezpieczeństwo,
- koszt przewozu.

Można też przywołać inne cechy, świadczące o jakości usług transportowych [5]:

- szybkie i łatwe przesiadki,
- usługi rezerwacji (bilety elektroniczne, rezerwacja miejsc, wynajem samochodów, itp.),
- możliwość zmiany rezerwacji, elastyczność,
- stabilność finansowa,
- dobra reputacja przewoźnika,
- polityka aliansu linii lotniczej w przypadku przewozów lotniczych.

Na jakość usług transportowych ma też wpływ sposób przekazu informacji. Dla przykładu [12]:

- marketingowe kanały informacji drukowanej (np. wkładki do wydawnictw, usługi direct mail),
- sieć centrów informacji o podróżach (przewozach), czynnych w głównych punktach obszaru zurbanizowanego,

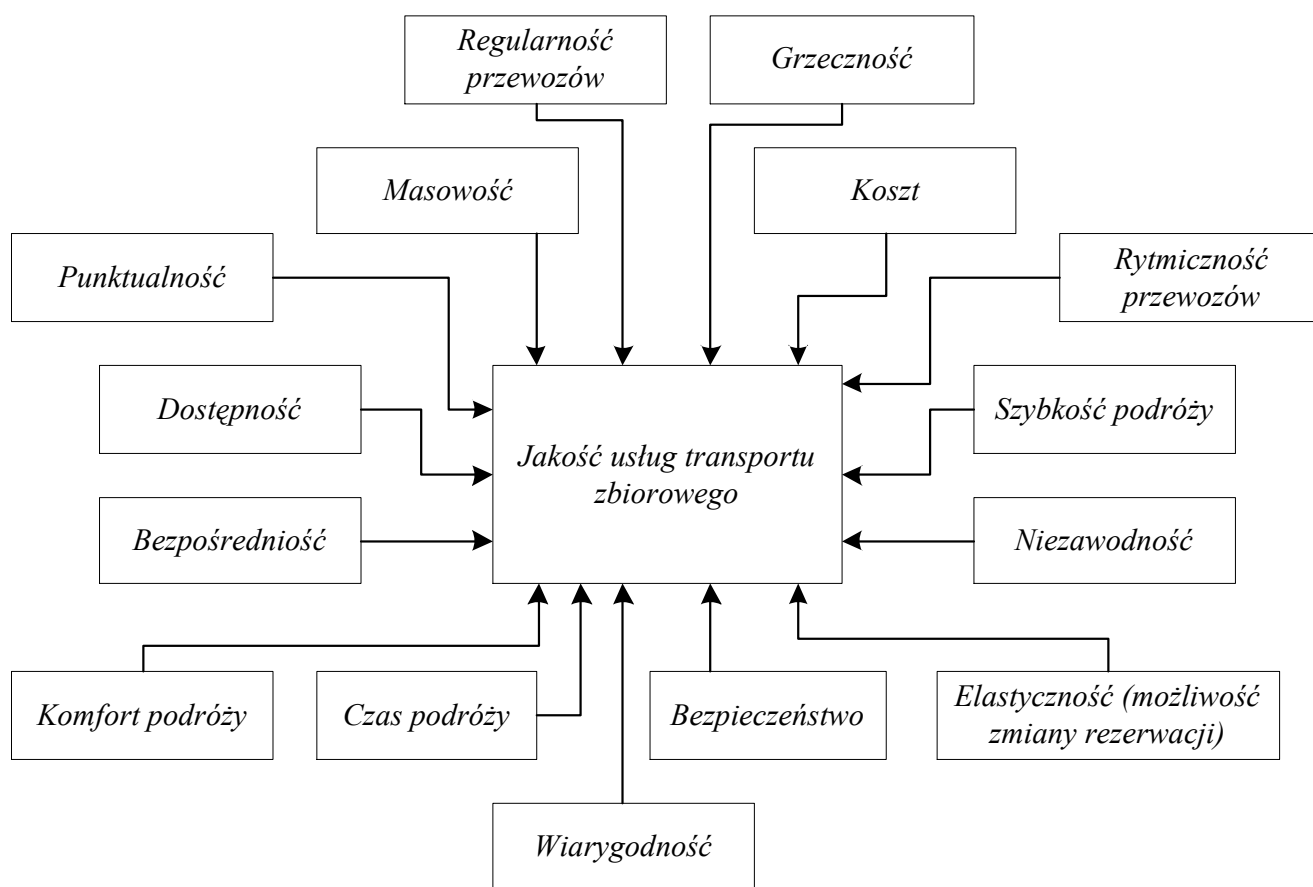
- nowoczesne usługi telefoniczne (np. bezpłatne infolinie),
- wyświetlacze elektroniczne w punktach komunikacyjnych i w pojazdach, wykorzystywane do przekazywania informacji szybko zmiennych w czasie,
- strony internetowe przewoźników,
- telefonia komórkowa,
- zintegrowane systemy intermodalne, które umożliwiają uzyskanie informacji o funkcjonowaniu różnych środków transportu, a także o usługach dodatkowych (hotelowych, turystycznych, bagażowych, parkingowych, itp.).

Podczas oceny jakości usługi transportowej przez klienta przyjmuje się następujące założenia [5]:

- klient ocenia usługę z osobistego punktu widzenia,
- klient odbiera wszystkie elementy usługi jako jedną całość,
- słabe punkty oferty wpływają nieproporcjonalnie źle na jego ocenę,
- dla klientów nieistotna jest wewnętrzna organizacja przebiegu procesu.

Pomimo dużej różnorodności sformułowań odnoszących się do jakości, zawsze przewija się zasadnicza myśl, że jakość oznacza spełnienie wymagań i oczekiwań klienta. W odniesieniu do usługi jakość, to nic innego, jak wychodzenie naprzeciw wymaganiom klienta przez podmioty prowadzące działalność usługową.

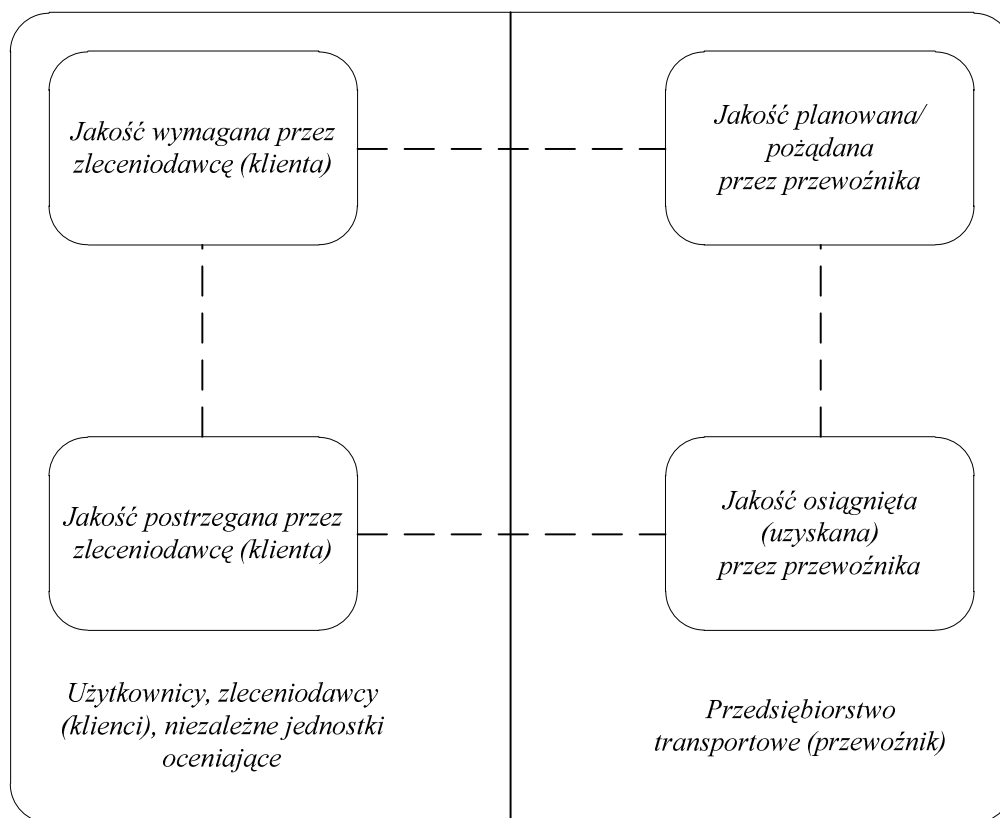
W odniesieniu do usługi transportu zbiorowego, przez jakość można rozumieć stopień zaspokojenia potrzeb przewozowych pasażerów, mierzony zbiorem zgłaszanych postulatów – rys. 1.



Rys. 1. Postulaty użytkowników usług transportu zbiorowego

Źródło: opracowanie własne.

Jakość usług transportowych może być też rozpatrywana z uwzględnieniem pętli jakości [7, 8, 10] – rys. 2.



Rys. 2. Pętla jakości usług transportowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie [7].

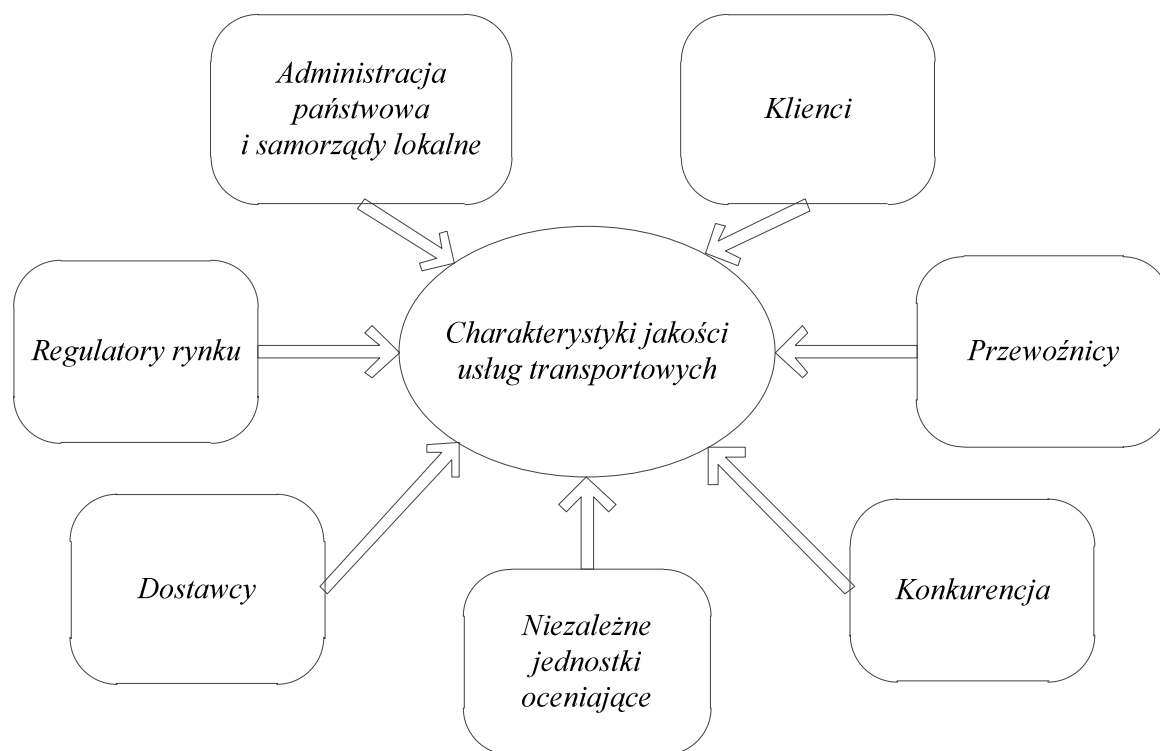
3. CHARAKTERYSTYKI JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

Jakość usług transportowych można oceniać zgodnie z określonymi charakterystykami. Ich klasyfikacji można zatem dokonać ze względu na:

- podmiot oceny,
- przedmiot oceny,
- aspekt oceny,
- zakres oceny,
- sposób wyrażania wyniku oceny.

Ze względu na podmiot oceny – „tego, kto formułuje problem”, można wyróżnić następujące charakterystyki (rys. 3):

- charakterystyki formułowane przez klientów (np. pasażerów, osoby prawne i fizyczne zlecające usługi transportowe), którzy bezpośrednio uczestniczą w procesie tworzenia usług transportowych,
- charakterystyki formułowane przez konkurencję,
- charakterystyki formułowane przez dostawców wyrobów i usług, współpracujących z przewoźnikami,
- charakterystyki urzędowe (np. przepisy Komisji Europejskiej),
- charakterystyki formułowane przez administrację państwową i samorządy lokalne,
- charakterystyki formułowane przez przewoźników, którzy oferują i realizują usługi,
- charakterystyki formułowane przez niezależne jednostki oceniające (np. Transportowy Dozór Techniczny, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Lotnictwa Cywilnego, jednostki certyfikujące).



Rys. 3. Podmioty kreujące charakterystyki jakości usług transportowych

Źródło: opracowanie własne.

Ze względu na przedmiot oceny - „to, co jest oceniane”, można wyróżnić następujące charakterystyki:

- charakterystyki oceny jakości poszczególnych procesów realizacji usługi,
- charakterystyki oceny całości procesów realizacji usługi.

Ze względu na rozpatrywany aspekt oceny wyróżnić można następujące charakterystyki (rys. 4):

- charakterystyki techniczne,
- charakterystyki wadliwości,
- charakterystyki terminowościowe,
- charakterystyki kosztów jakości.

Ze względu na zakres oceny można wyróżnić charakterystyki:

- charakterystyki kompleksowe (addytywne) – wyrażające całościowo określony aspekt oceny np. ogólne koszty jakości, kryteria terminowościowe,
- charakterystyki cząstkowe (jednopredmiotowe), które służą do oceny określonych procesów np. planowania usług transportowych.

Ze względu na sposób wyrażania wyniku oceny wyróżnia się:

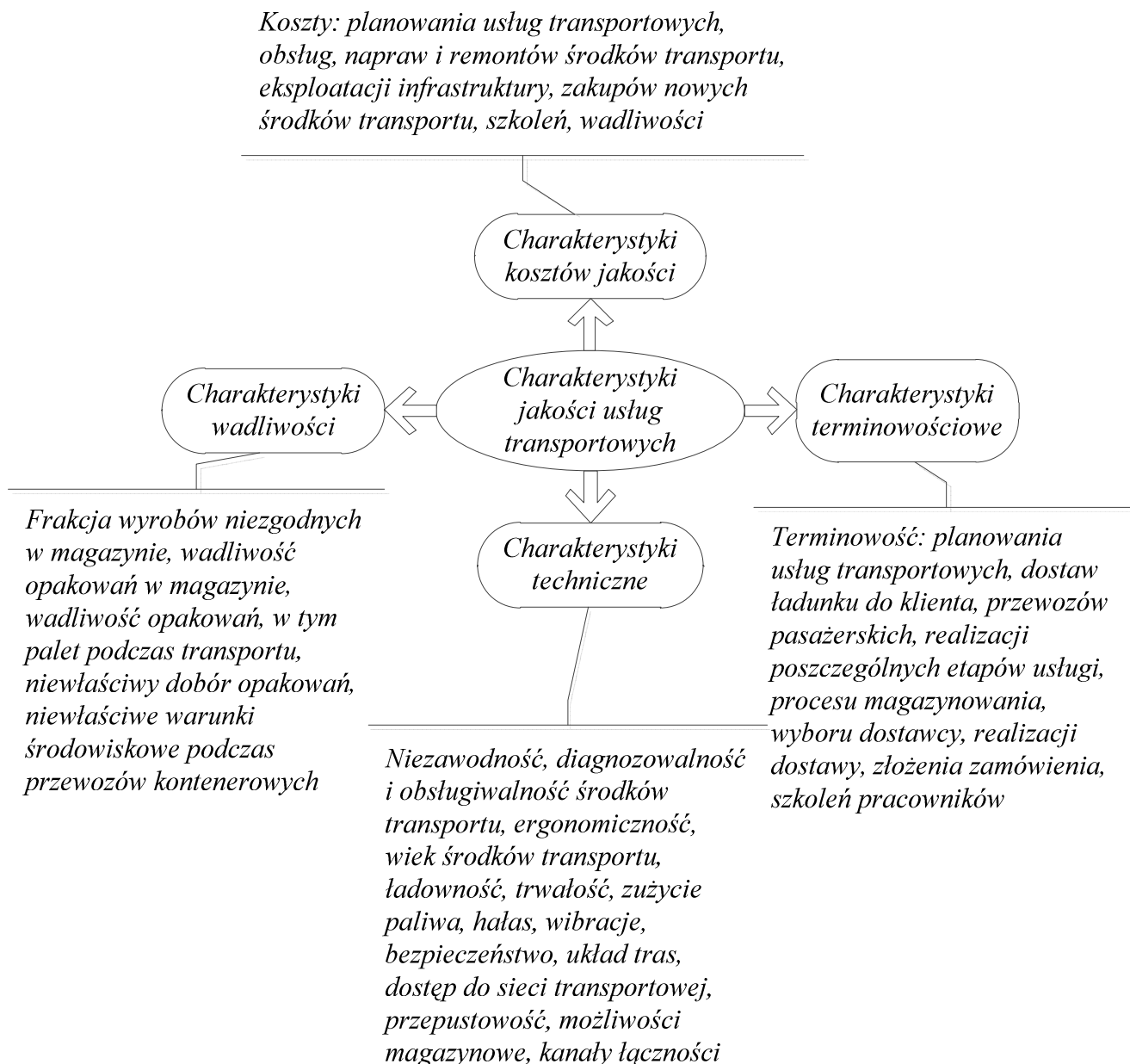
- charakterystyki mierzalne - dające się wyrazić w postaci liczbowej,
- charakterystyki niemierzalne.

Charakterystyki jakości usług transportowych są najistotniejszym elementem oceny jakości. Do najczęściej spotykanych nieprawidłowości w ocenie jakości usług transportowych należy zaliczyć:

- niewłaściwy dobór charakterystyk, w wyniku czego ocenia się to, co nie odpowiada sformułowanemu problemowi ocenowemu,
- brak parametryzacji oceny, co uniemożliwia jej obiektywizację.

W ocenie jakości usług transportowych trzeba mieć na uwadze, że charakterystyki nie muszą być stałe i mogą ulegać zmianie. Zmienność może być inspirowana:

- zmianą wymagań klienta,
- zmianami na rynku i u konkurentów,
- zmianami przepisów prawa,
- postępowaniem technologiczno-naukowym, itp.



Rys. 4. Wybrane charakterystyki jakości usług transportowych

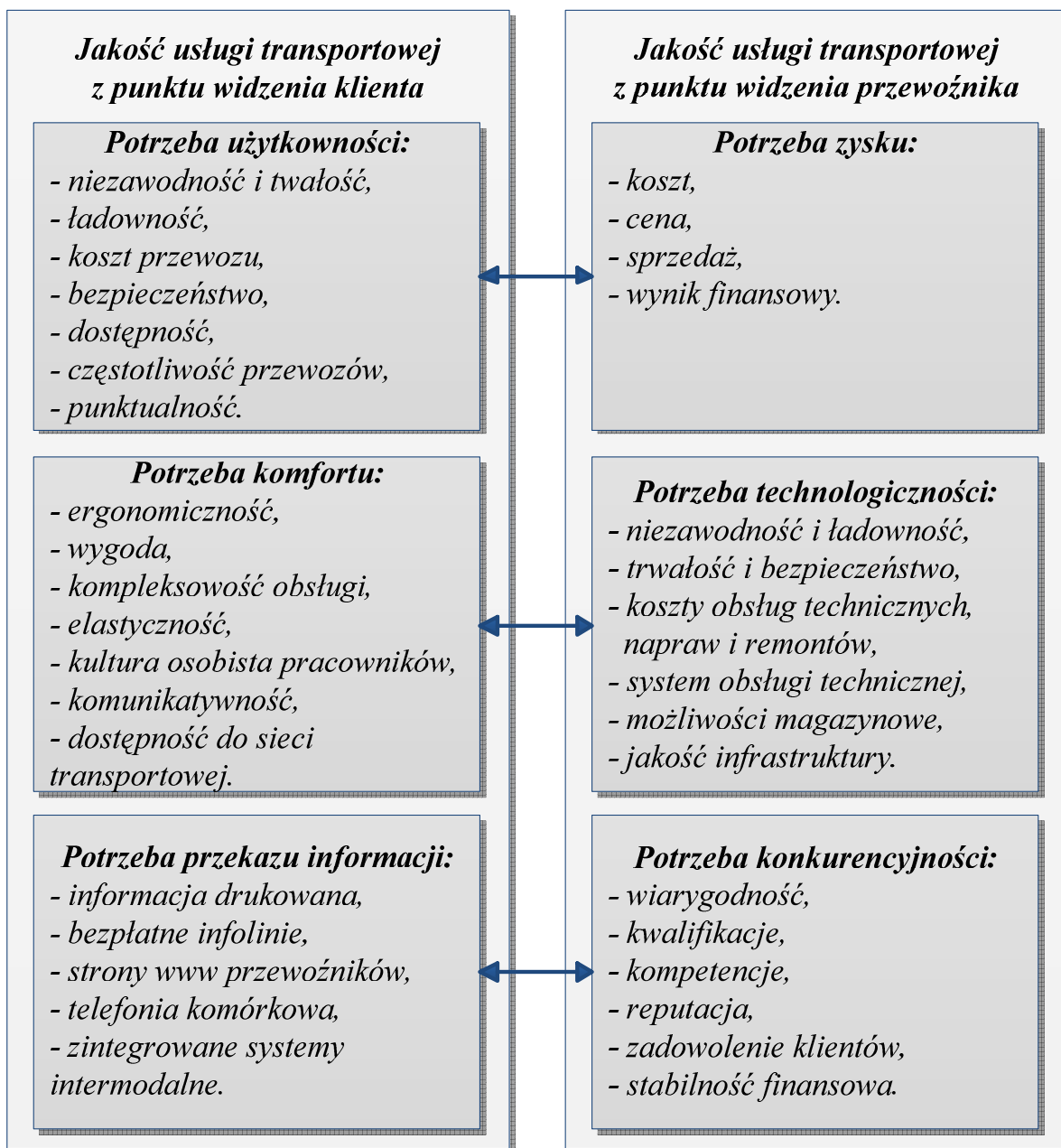
Źródło: opracowanie własne.

W odniesieniu do usługi transportowej postrzeganie jakości przez klienta i przewoźnika jest odmienne. Ważne jest, aby przewoźnik odniósł maksymalne korzyści, w tym ekonomiczne i umocnił swoją pozycję na rynku. Z drugiej strony – aby klient miał przekonanie, co do spełnienia przez przewoźnika jego wymagań i oczekiwań (rys. 5).

4. PODSUMOWANIE

Poruszona w artykule problematyka dotycząca jakości usług transportowych nie wyczerpuje wszystkich istotnych, głównie z punktu widzenia klientów, zagadnień w tym obszarze. Osobnego rozpatrzenia wymagają kwestie:

- spełnienia przez przewoźników międzynarodowych norm dotyczących zarządzania jakością,
- doskonalenia jakości i wykorzystania przez przewoźników opisanych w literaturze właściwych metod i narzędzi [4, 6, 9, 10],



Rys. 5. Postrzeganie jakości usługi transportowej przez klienta i przez przewoźnika

Źródło: opracowanie własne.

- modelowania jakości, umożliwiającego parametryczną jej ocenę, dokonywaną z punktu widzenia [10]: użytkowników procesów transportowych, zleceniodawców, przedsiębiorstw transportowych i niezależnych jednostek oceniających.

Jednoznacznie należy stwierdzić, że ciągłe monitorowanie przez przewoźników podstawowych charakterystyk jakości, wymienionych w artykule, jest sprawą kluczową w dostarczaniu usług swoim klientom na poziomie przez nich wymaganym.

Streszczenie

W artykule omówiono znaczenie jakości usług transportowych w obliczu wielu zagrożeń dotyczących przede wszystkim bezpieczeństwa i jakości przewozów. Uwagę zwrócono na podstawowe problemy jakości, charakteryzując różne jej definicje. Przedstawiono główne postulaty zarówno klientów, jak i przewoźników w aspekcie ich oczekiwań dotyczących jakości otrzymywanych i świadczonych usług. Omówiono też przykładowe charakterystyki jakości usług transportowych.

Słowa kluczowe: usługa transportowa, jakość, ocena jakości.

Transport services quality problems**Abstract**

The article discusses significance of the quality of transport services in view of many dangers concerning mainly safety and quality of the haulage. The attention has been paid to the essential quality problems, with various definitions of them characterised. There are main recommendations of the clients and carriers presented in the context of the expectations concerning the quality of the services received and provided. The examples of the transport services quality characteristics have also been discussed.

Key words: transport service, quality, quality evaluation.

LITERATURA

- [1] Bagiński J.: Badania zdolności procesów, maszyn i narzędzi pomiarowych. Zarządzanie przez jakość, Wydawnictwo Bellona, Warszawa 1994.
- [2] Bruhn M.: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, Springer, Berlin 2003, s.31.
- [3] Cieśla M.: Potrzeby i preferencje użytkowników transportu publicznego jako wskaźnik jakości usług transportowych, LOGISTYKA nr 6/2006, Poznań 2006, płyta CD.
- [4] Iwasiewicz A.: Zarządzanie jakością, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa-Kraków 1999.
- [5] Maliszewska E.: Jakościowe aspekty usług lotniczych w procesie kształtowania przewag konkurencyjnych. „Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych” pod redakcją S. Doroszewicza i A. Kobylińskiej, Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 2007, s. 56-66.
- [6] Miller P.: Systemowe zarządzanie jakością. Koncepcja systemu, ocena systemu, wspomaganie decyzji, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011.
- [7] Rudnicki A.: Jakość komunikacji miejskiej, Wydawnictwo Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji, Kraków 1999.
- [8] Starowicz W.: Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
- [9] Szkoda J., Świdorski A.: Problemy oceny skuteczności jakościowej procesów realizacji wyrobów w aspekcie wymagań AQAP, Wydawnictwo Europejskiego Instytutu Jakości, Warszawa 2005.
- [10] Świdorski A.: Modelowanie oceny jakości usług transportowych, Politechnika Warszawska - Prace Naukowe - Transport, z. 81, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2011.
- [11] Vinck S., Mopin P., Molina J. M., Nost K., Als P.: Barometr jakości satysfakcji pasażerów, Biuletyn Komunikacji Miejskiej nr 40, Warszawa 1998, s. 50-79.
- [12] Zamkowska S.: Bezpieczny transport jako warunek zmniejszający straty w łańcuchu dostaw, Filozofia TQM w zrównoważonym rozwoju (pod redakcją Jerzego Żuchowskiego), Politechnika Radomska, Polska Akademia Nauk, Radom 2008, s. 214-221.