ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ 2005
Seria: TRANSPORT z. 60 Nr kol. 1702

Janusz FIGURA

JAKOŚĆ POSTRZEGANA W PROCESIE ADAPTACJI USŁUG TRANSPORTOWYCH

Streszczenie. Artykuł podejmuje zagadnienie jakości postrzeganej w procesie adaptacji usług transportowych. Sytuacje odzwierciedlające adaptację jakości usług przedsiębiorstw transportowych zaprezentowano w postaci macierzy. Problematykę jakości postrzeganej omówiono przez pryzmat luki rzeczywistej i teoretycznej.

QUALITY PERCEIVED IN PROCESS OF TRANSPORT SERVICES ADAPTATION

Summary. Article is undertaking issue of quality perceived in process of transport services adaptation. Situations which are reflecting services quality adaptation in transport companies are shown as matrix. Topic of perceived quality is presented thru the gap of reality and theory.

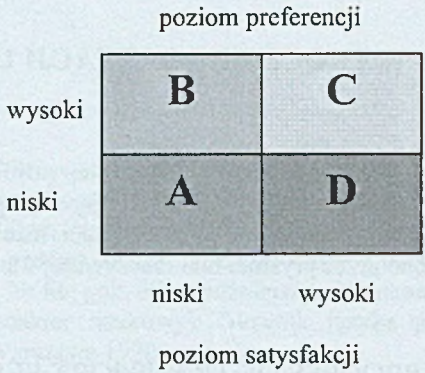
1. WSTĘP

W procesie adaptacji usług transportowych szczególnie ważne miejsce zajmuje usługodawca, poznanie jego preferencji, a następnie satysfakcji, która jest w analizowanym procesie kluczowym problemem. Szczególna koncentracja działań adaptacyjnych następuje od momentu uchwycenia preferencji aż do określenia poziomu satysfakcji usługodawcy związanej z realizacją usługi transportowej. Pytania, kto jest naszym klientem i jakich wartości oczekuje, pojawiają się już na etapie formułowania misji przedsiębiorstwa transportowego. Te z pozoru proste pytania należą niejednokrotnie do najtrudniejszych, na jakie przedsiębiorstwo transportowe musi odpowiedzieć, by móc szybko adaptować się do wymagań w zakresie jakości, jakie stawia usługodawca. Takie podejście powoduje, że proces adaptacji usługi transportowej jest ukierunkowane nie tylko na spełnienie aktualnych preferencji i oczekiwań usługobiorcy, ale i często na wyprzedzenie jego gustów i upodobań.

2. MACIERZ ADAPTACJI JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

W praktyce można spotkać się z następującymi sytuacjami, które odzwierciedlają poziom adaptacji usługi transportowej:

- pole A - niskiemu poziomowi oczekiwań towarzyszy niski poziom satysfakcji z usługi transportowej,
- pole B – wysokiemu poziomowi preferencji towarzyszy niski poziom satysfakcji,
- pole C – wysokiemu poziomowi preferencji towarzyszy wysoki poziom satysfakcji,
- pole D – wysokiemu poziomowi satysfakcji towarzyszy niski poziom preferencji – rys. 1.



Rys. 1. Macierz sytuacji odzwierciedlających poziom adaptacji usług transportowych
Źródło: opracowanie własne na podstawie: [1]
Fig. 1. Situation matrix showing level of transport services adaptation
Source: personal elaboration based on: [1]

Oczywiste jest, że prawidłowa działalność przedsiębiorstwa transportowego powinna koncentrować się na polu „C", wysokiemu poziomowi oczekiwań powinien bowiem towarzyszyć wysoki poziom satysfakcji ze zrealizowanych usług. Jeżeli oczekiwania usługobiorców są skromne, to nie ma sensu dostarczać im więcej, niż oczekują, wówczas działania adaptacyjne usługodawcy powinny koncentrować się na polu „A". Tym samym zadowolenie usługobiorców można uzyskać angażując w adaptację mniejsze środki. W procesie adaptacji jakości usług transportowych istnieją zwykle różnice pomiędzy poziomem preferencji a satysfakcji. Najczęściej występującą na rynku usług transportowych sytuację charakteryzuje pole „B", które odzwierciedla wysoki poziom oczekiwań ze strony usługobiorcy, któremu towarzyszy niski poziom satysfakcji ze zrealizowanych usług. Odmienna jest natomiast sytuacja usługodawcy, który koncentruje się najczęściej na polu „D", ażeby uzyskiwać maksymalny poziom satysfakcji usługobiorcy, przy jego minimalnym poziomie preferencji.

Z punktu widzenia procesu adaptacji istotne znaczenie ma sposób prowadzenia badań, dotyczących zadowolenia usługobiorców. Badań adaptacji jakości usług transportowych można dokonywać w sposób ciągły i selektywny. Najcenniejszym źródłem informacji o tym, jak przebiega proces adaptacji jakości usług transportowych, są badania ciągłe. Badania ciągłe pozwalają bowiem na szybszą adaptację jakości usług. Im szybciej wykrywa się określone właściwości, które preferuje usługobiorca, tym szybciej można je wykorzystać pod kątem adaptacji jakości usług transportowych, i tym większa szansa na uzyskanie wyższego poziomu satysfakcji. Badania selektywne koncentrują się zwykle na poszukiwaniach głęboko zakorzenionych motywacji odbioru zrealizowanych usług transportowych.[1]

[1] Por. W. Starowicz: *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym.* Uniwersytet Szczeciński. Rozprawy i Studia T. 392. Szczecin. 2001, s. 355.

3. ZAKRES INFORMACJI W PROCESIE ADAPTACJI JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

W procesie adaptacji jakości usług transportowych można wykorzystywać różnorodne informacje dotyczące zadowolenia usługobiorców dostarczone:

- w formie pisemnej jako kwestionariusz lub ankieta,
- z wywiadów przeprowadzanych bezpośrednio z usługobiorcami,
- z dyskusji panelowych z udziałem usługobiorców,
- przez testowanie rynku,
- z badań eksperymentalnych,
- z zebranych danych po realizacji usługi transportowej.

Kwestionariusz składa się ze zbioru pytań, na które odpowiedzi udziela respondent. Przygotowując ankietę, należy szczególną uwagę zwrócić na dobór pytań, ich formę, słownictwo oraz kolejność. Kwestionariusze powinny być przetestowane, zanim zostaną użyte na dużą skalę, czyli należy wykonać badania pilotażowe. W ankiecie powinno się używać słów prostych, zrozumiałych i nie sugerujących odpowiedzi. Ważna jest również kolejność pytań, aby nie zniechęcać respondenta, pytania trudne powinny się znaleźć w drugiej części ankiety, a informacje o respondencie na samym końcu. Oprócz pytań bezpośrednich używa się również pytań pośrednich, aby ustalić preferencje klienta w zakresie adaptacji jakości usług transportowych, a które trudno byłoby zbadać wcześniej.

Wywiad przeprowadzony bezpośrednio z usługobiorcą powinien być przygotowany w postaci zestawu pytań, zagadnień, problemów, które dotyczą wybranego zagadnienia związanego z adaptacją jakości usług transportowych.

Dyskusja panelowa odbywa się z udziałem usługobiorców, którzy reprezentują wybraną grupę klientów zainteresowanych danym problemem. Osoby te pod fachowym nadzorem dyskutują o konkretnym problemie z danego zakresu. Osoba odpowiedzialna za prowadzenie dyskusji musi być obiektywna, posiadać wiedzę na temat danego zagadnienia i branży oraz umieć przewidywać zachowanie klienta. Przez cały czas osoba ta stara się ogniskować dyskusję na zasadniczym problemie oraz zachęca do otwartej, nieskrępowanej dyskusji, w nadziei że doprowadzi do ujawnienia prawdziwych odczuć i opinii. Ten sposób badania preferencji jest szczególnie istotny i cenny z punktu widzenia adaptacji jakości usług transportowych, gdyż jest najlepszy.

Testowanie rynku polega na wybraniu grupy usługobiorców z odpowiednim doświadczeniem i praktyką, którzy oceniają wybrane usługi transportowe w celu wykrycia wszystkich usterek i niedociągnięć związanych z adaptacją jakości usług transportowych. Test ten jest najlepszym sposobem analizy problematyki adaptacji jakości usług transportowych, gdyż sami klienci dokonują bezpośredniej oceny wad i zalet realizowanych usług oraz wskazują niejednokrotnie kierunki przystosowań.

Zbieranie informacji oparte na badaniach eksperymentalnych wymaga wyodrębnienia określonej grupy usługobiorców zainteresowanych realizacją określonych usług transportowych. Celem badania eksperymentalnego jest uchwycenie relacji przyczynowo – skutkowych, związanych z określeniem struktury właściwości jakości usług transportowych, które mają istotne znaczenie w procesie adaptacji.

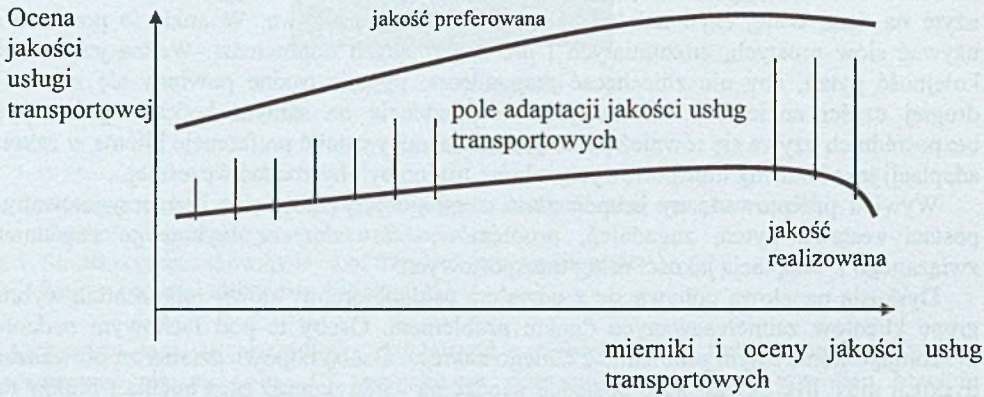
Zebranie danych po realizacji usługi jest zawsze najcenniejszym materiałem do badań i analiz problematyki adaptacji jakości usług transportowych. Na podstawie zrealizowanych już usług transportowych usługobiorca może najpełniej określić, które z cech jakości usług transportowych mają dla niego istotne znaczenie, potrafi więc precyzyjnie oszacować strukturę tych właściwości. Co więcej, może wówczas określić siłę i kierunek adaptacji poszczególnych cech jakości i wymagań, jakie stawia usługobiorca.

4. LUKI TEORETYCZNA I RZECZYWISTA W PROCESIE ADAPTACJI JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

Niezwykle istotnym elementem badań nad problematyką adaptacji jakości usług transportowych jest monitorowanie luki jakościowej z punktu widzenia usługobiorcy. Może to być luka:

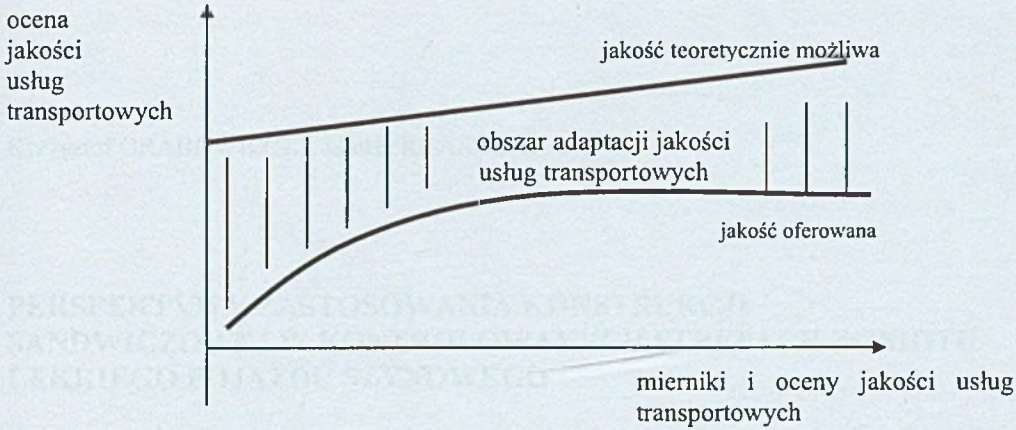
- rzeczywista, odnosząca się do wyobrażeń o oczekiwanej usłudze transportowej w danych realiach rynku usług transportowych, jak również
- teoretyczna, odnosząca się do wyobrażeń usługobiorcy o możliwe najlepszej dla niego usłudze transportowej.

Szczególnie istotne znaczenie w procesie adaptacji jakości usług transportowych ma luka rzeczywista.



Rys. 2. Graficzna ilustracja obszaru adaptacji jakości usług transportowych w luce rzeczywistej
Źródło: opracowanie własne na podstawie: [2]
Fig. 2. Graphic illustration of transport services quality adaptation area in reality gap
Source: personal elaboration based on: [2]

Luka rzeczywista pokazuje poziom jakości, jaki jest uzyskiwany w normalnych warunkach realizacji usług transportowych. Jakość rzeczywista jest oceniana za pomocą wskaźników jakości. Zbiór punktów odpowiadający wartościom cech jakości uporządkowany rosnąco daje obraz jakości preferowanej i jakości realizowanej. Obszar pomiędzy jakością realizowaną a jakością preferowaną tworzy lukę rzeczywistą, która wskazuje jednocześnie obszar adaptacji jakości usług transportowych z punktu widzenia usługobiorcy. Im większa jest różnica pomiędzy jakością realizowaną a jakością preferowaną w luce rzeczywistej, tym większy jest obszar adaptacji jakości usług transportowych. Podejście takie daje szansę szybkiej oceny i poprawy poziomu przystosowania jakości usług transportowych do wymagań usługobiorcy.



Rys. 3. Graficzna ilustracja obszaru adaptacji jakości usług transportowych w luce teoretycznej
Źródło: opracowanie własne na podstawie: [2]
Fig. 3. Graphic illustration of transport services quality adaptation area in theoretical Gap
Source: personal elaboration based on: [2]

Luka teoretyczna jakości usług pokazuje teoretycznie możliwy obszar adaptacji jakości usług transportowych. Jest to obszar zawarty pomiędzy wartościami cech jakości teoretycznie możliwych do realizacji oraz wartościami cech jakości oferowanej uporządkowanych rosnąco. Znaczenie luki teoretycznej w procesie adaptacji jakości usług transportowych pokazuje obszar, mający dla usługobiorcy istotne znaczenie ze względu na niezagospodarowane jeszcze pole, na które przedsiębiorstwo transportowe powinno zwrócić szczególną uwagę.

Literatura

1. Doyle P.: Marketing wartości. FELBERG. Warszawa 2003, s.138.
2. Starowicz W.: Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym. Uniwersytet Szczeciński. Rozprawy i Studia. T. (CDLXVI) 392. Szczecin 2000, s. 365.
3. Badania rynku metody zastosowania. Praca zbiorowa pod redakcją naukową Zofii Kedzior. PWE, Warszawa 2005.