

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG LOGISTYCZNYCH (WYNIKI BADAŃ)

Streszczenie

Problematyka artykułu koncentruje się na zagadnieniu dotyczącym zarządzania jakością usług logistycznych. W artykule zaprezentowano wyniki bezpośrednich badań zrealizowanych w 2009 roku wśród wiodących przedsiębiorstw sektora logistyki funkcjonujących w Polsce. Celem prowadzonych rozważań jest określenie na podstawie wyników przeprowadzonych badań zagadnień związanych z znaczeniem i rolą zarządzania jakością usług logistycznych.

Słowa kluczowe: logistyka, jakość, usługi

1. WPROWADZENIE

Zarządzanie jakością usług logistycznych nabiera szczególnie istotnego znaczenia we współczesnych warunkach gospodarczych. Wiele przedsiębiorstw, zwłaszcza handlowych, dla których przepływy ładunków i informacji odgrywają najistotniejszą rolę uzależnionych jest od wysokiego poziomu zarządzania jakością usług logistycznych. Mimo tego zagadnienie zarządzania jakością usług logistycznych jest marginalizowane, z jednej strony przez samych operatorów usług logistycznych a drugiej strony przez samych klientów. Zarówno dla jednych i dla drugich zarządzanie jakością stanowi drugoplanowy element kontraktu, dając priorytet jedynie dla finansowo – rozliczeniowych zagadnień. Dzieje się tak, dlatego że dominującą płaszczyzną współpracy jest jedynie jej wymiar operacyjny i roszczeniowa struktura więzi. Na to nakłada się sposób postrzegania jakości przez menedżerów współczesnych przedsiębiorstw jedynie jako wyspecjalizowaną funkcję zarządzania za realizację, której odpowiedzialny jest jedynie dział kontroli jakości (jeżeli istnieje?). Menedżerowie nie dostrzegają strategicznego wymiaru jakości i jej zadań w zakresie tworzenia wartości dodanej, czy też podnoszenia poziomu konkurencyjności, co równocześnie przekłada się na wiele innych bezpośrednich i pośrednich płaszczyzn przedsiębiorstwa, realizowanych działań, czy też sieci współpracy, w których uczestniczy przedsiębiorstwo. W pogoni jedynie za krótkookresowymi zyskami częstokroć zapominają, że wartość dla przedsiębiorstwa powstaje wówczas, gdy potrafi ono tworzyć i dostarczać jakość na odpowiednio wysokim poziomie a szeroko pojęte zarządzanie odgrywa kluczową rolę w tym procesie.

Świadomie pomijając zagadnienie teoretycznych uwarunkowań zarządzania jakością usług logistycznych, które jest niezwykle istotne i bogato udokumentowane we współczesnej literaturze przedmiotu, autorzy opracowania doszli do wniosku, iż podejmowanie kolejnej próby konceptualizacji badanego problemu ze względu na cel opracowania byłoby zbędne. Tymczasem jak pokazują wyniki badań, istota zagadnienia leży zupełnie w innym miejscu. Dostrzeżenie właściwej roli zarządzania jakością przede wszystkim z empirycznego punktu widzenia związane jest przede wszystkim z określeniem funkcji planowania, realizowania i kontrolowania zgodną z wymogami klienta, co prowadzi do podwyższenia efektywności zarządzania, a w efekcie również procesu gospodarowania. Takie podejście do problematyki zarządzania jakością prowadzi do budowania jasnej i przejrzystej kultury funkcjonowania przedsiębiorstwa. Priorytet jakości i jego właściwy sposób zarządzania pozwala w praktyce

* Akademia Ekonomiczna, Katowice

na wybór najlepszych rozwiązań, przyporządkowując im optymalne w danym miejscu i czasie wykorzystanie atutów przedsiębiorstwa. Zmienność otoczenia przedsiębiorstw realizujących usługi logistyczne wymusza konieczność stosowania spójnych rozwiązań dotyczących zarządzania jakością usług logistycznych. Celem prowadzonych rozważań jest określenie na podstawie wyników przeprowadzonych badań zaprezentowanie zagadnień związanych z znaczeniem i rolą zarządzania jakością usług logistycznych.

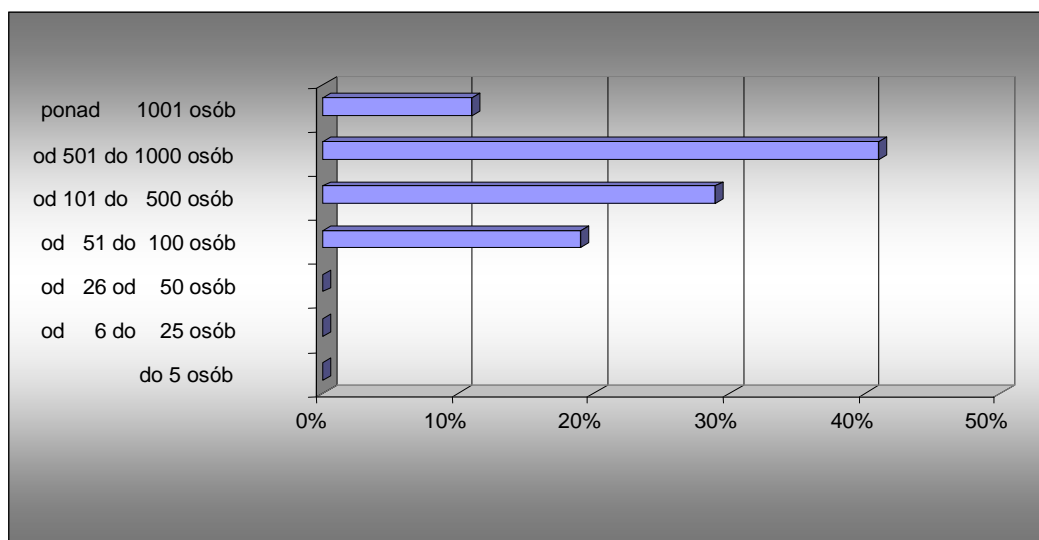
2. METODYKA BADAŃ

W grupie przedsiębiorstw sektora logistyki funkcjonujących na terenie Polski zrealizowano badania ankietowe, których celem badawczym było określenie znaczenia i roli zarządzania jakością usług w polskich warunkach gospodarczych. Pytania diagnostyczne ankiety posiadały charakter zamknięty z możliwością wyboru więcej niż jednej odpowiedzi. Dynamikę badanych zagadnień oceniano przy pomocy pięciostopniowej skali Likerta. W przypadku niektórych pytań, można było również formułować własną – różną od prezentowanych – odpowiedź. Ankiety badawczą skierowano do losowo wybranej grupy spośród 100 największych przedsiębiorstw realizujących usługi logistyczne w Polsce, przyjmując za kryterium wielkości poziom przychodów ze sprzedaży w roku 2008. Wyboru respondentów dokonano na podstawie corocznego raportu firmy Data Group Consulting SA. Uzyskano 27 odpowiedzi co stanowi 27% stopę zwrotu ankiet. Ankieta miała charakter anonimowy i została wypełniona przez pracowników przedsiębiorstw realizujących usługi logistyczne. Dystrybucję ankiety przeprowadzono w formie elektronicznej. Odpowiedzi na ankiety uzyskano w okresie od maja do września 2009 roku.

3. WYBRANE WYNIKI BADAŃ

Dla uzyskania lepszego obrazu badanego zjawiska ankieta została podzielona na dwie części. Pierwsza część ankiety dotyczyła zbioru podstawowych informacji charakteryzujących badane przedsiębiorstwo. Druga część ankiety koncentrowała się na meritum badanego zagadnienia, czyli kwestiach związanych z określeniem znaczenia i roli zarządzania jakością usług logistycznych.

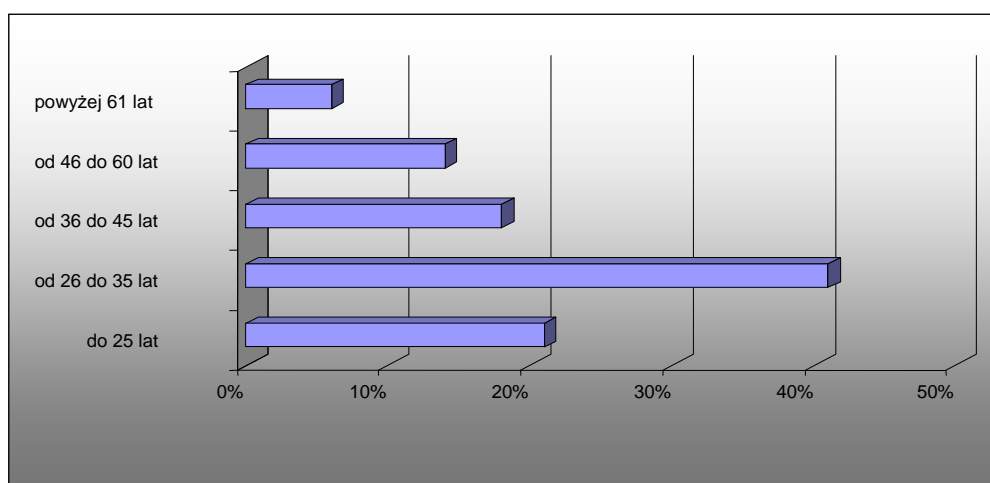
Z otrzymanych danych wynika, iż w grupie badanych przedsiębiorstw dominuje zatrudnienie pomiędzy 501 a 1000 osób - ponad 40%. Wielkość zatrudnienia zmniejsza się w grupie przedsiębiorstw zatrudniających od 101 do 50 pracowników. Trzecia co do wielkości zatrudnienia jest grupa przedsiębiorstw zatrudniających od 50 do 100 pracowników. Istotne znaczenie posiada również grupa przedsiębiorstw zatrudniających ponad 10001 pracowników. Wynik pozostałych przedziałów charakteryzujących strukturę wielkości zatrudnienia nie w badanych przedsiębiorstwach zostały zaprezentowane na rysunku 1.



Rys. 1. Struktura wielkości zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w roku 2009 (w %).

Źródło: opracowanie własne

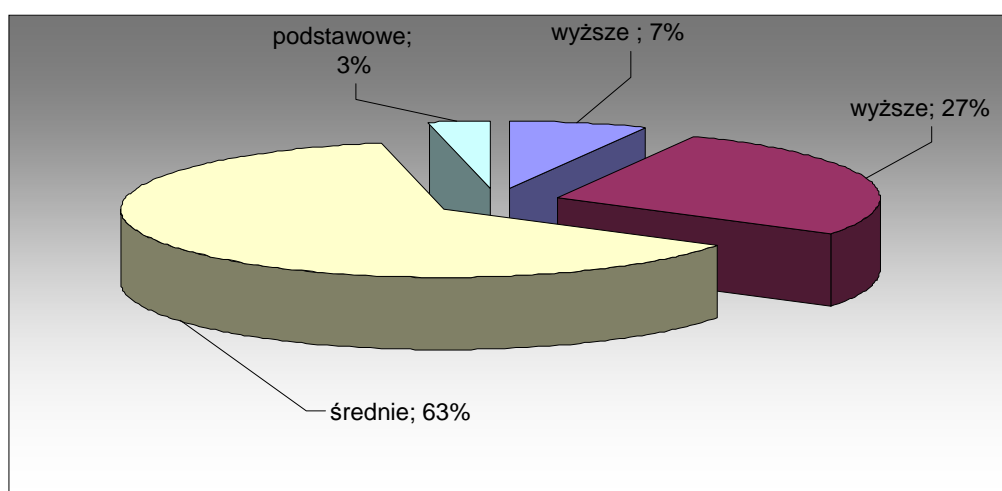
Kolejnym wyróżnikiem charakteryzującym badane przedsiębiorstwa sektora usług logistycznych w Polsce była struktura wielkości zatrudnienia. Badanie tego wyróżnika oparto na kryterium wieku, i obejmowało wskazania ilości pracowników zatrudnionych w badanym przedsiębiorstwie w podanym przedziale wieku. Z uzyskanych danych można stwierdzić, iż dominującą wiekowo grupą pracowników są ludzie młodzi od 26 do 35 lat, liczebność tego przedziału wiekowego jest największa i wynosi ponad 40% - rysunek 2. Drugi co wielkości liczebności przedział wiekowy do 25 lat osiągnął wartość ponad 20% co w połączeniu z pierwszym daje wielkość ponad 60%. Na tej podstawie można wysunąć wniosek, iż w sektorze logistyki w Polsce dominują wiekowo ludzie młodzi i bardzo młodzi. Nie bez znaczenia są również pozostałe przedziały wiekowe, których wartość wyniosła odpowiednio – 17% dla przedziału wiekowego 36 – 45 lat oraz 13% dla przedziału wiekowego 46 – 60 lat. Łącznie wartość dwóch ostatnich analizowanych przedziałów wiekowych osiągnęła więc poziom 30%. Oznacza to, iż na dwóch młodych i bardzo młodych pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwach realizujących usługi logistyczne przypada jeden pracownik w średnim i dojrzałym wieku.



Rys. 2. Struktura zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku według kryterium wieku (w %).

Źródło: opracowanie własne

Interesującym wskaźnikiem, który wzięto pod uwagę w badaniu przedsiębiorstw sektora usług logistycznych w Polsce jest również kryterium poziomu wykształcenia. Uzyskane dane wskazują, iż w badanych przedsiębiorstwach sektora logistyki w Polsce dominującą grupą pracowników są osoby posiadające wykształcenie średnie – liczebność tej grupy wyniosła – 63%. Pracownicy z wykształceniem wyższym stanowią w badanych przedsiębiorstwach grupę 34%, w tym 7% posiada wykształcenie wyższe. Wykształcenie podstawowe posiada w badanych przedsiębiorstwach grupa osób, której liczebność wyniosła 3%. Uzyskane wyniki zaprezentowano na rysunku 3.

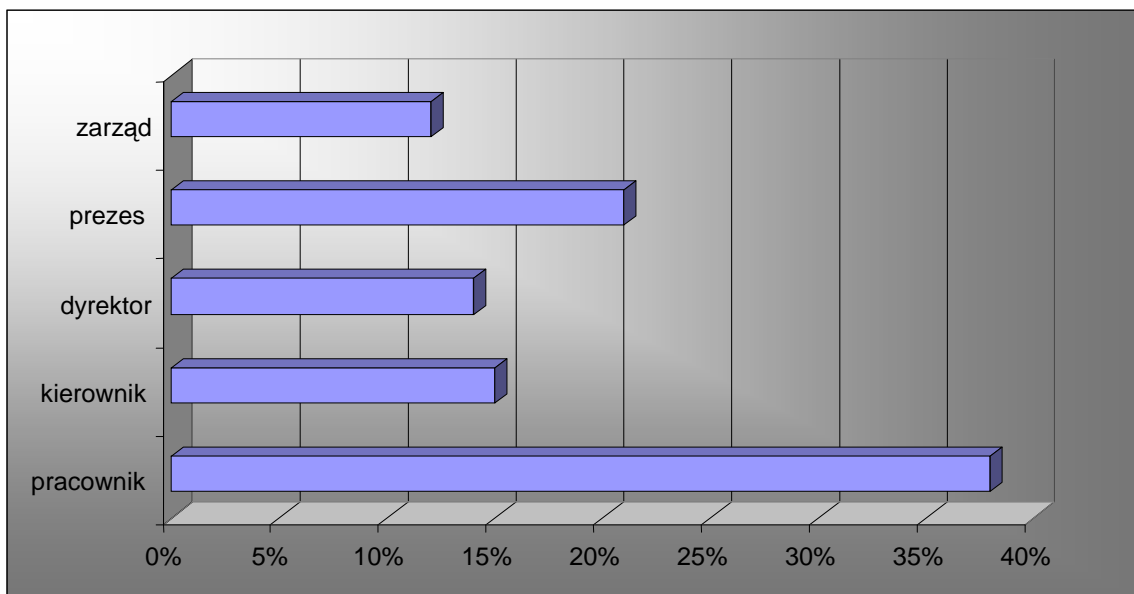


Rys. 3. Struktura zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku według kryterium poziomu wykształcenia (w %).

Źródło: opracowanie własne.

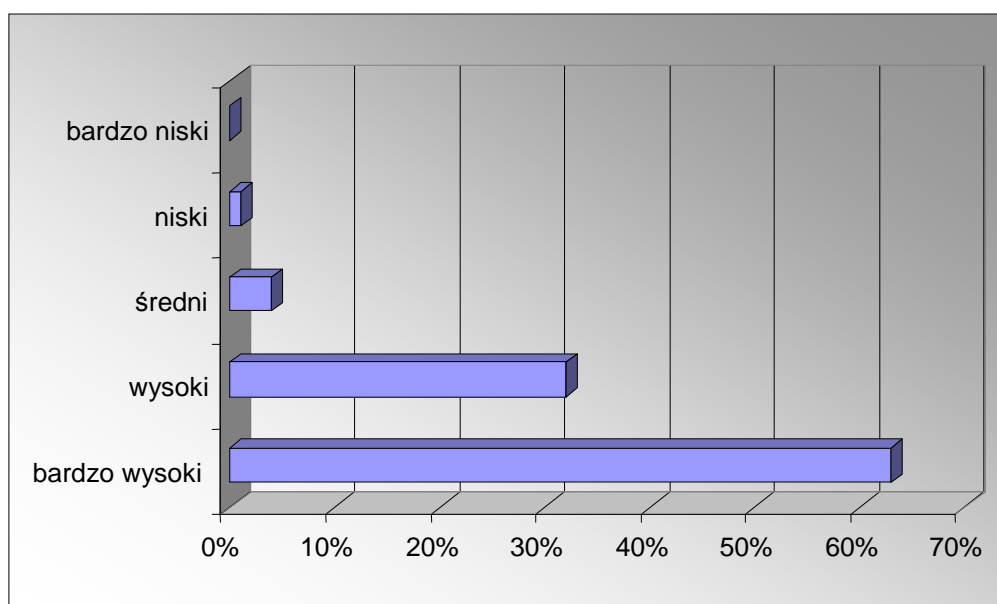
Podsumowując tę część zebranych na podstawie badania ankietowego informacji, dotyczących struktury zatrudnienia badanych przedsiębiorstw sektora logistyki w Polsce, można stwierdzić, iż pracownik zatrudniony w tym sektorze jest mężczyzną w wieku 26 – 35 lat, posiadający wykształcenie średnie i pracujący w przedsiębiorstwie zatrudniającym 501 – 1001 osób.

Przedmiotem badań drugiej części było zagadnienie znaczenia i roli zarządzania jakością w przedsiębiorstwach sektora logistyki w Polsce. Jednym z pytań dotyczących tego problemu była kwestia stopnia zainteresowania jakością usług. Wynik badan wskazują, iż najliczniejszą grupą pracowników zainteresowanych jakością są pracownicy i prezesi. Poziom zainteresowania pracowników osiągnął wartość 37%, natomiast prezesów 21% – rys. 4. Jest to dosyć zaskakująca informacja, gdyż wskazuje na fakt, że jakość jest faktycznie istotnym parametrem związanym z zarządzaniem, o czym świadczy wysoka wartość udziału w grupie prezesów, który niestety niejako „rozmywa się” na niższych szczeblach zarządzania. Z prezentowanych badań wynika, iż pracownicy są tą grupą, która najbardziej jest zainteresowana jakością usług. Interesującym badawczo byłoby pogłębienie tego problemu, by móc lepiej odpowiedzieć na pytanie, dlaczego najwyższy i najniższy szczebel zarządzania przywiązuje tak istotną wagę do jakości.

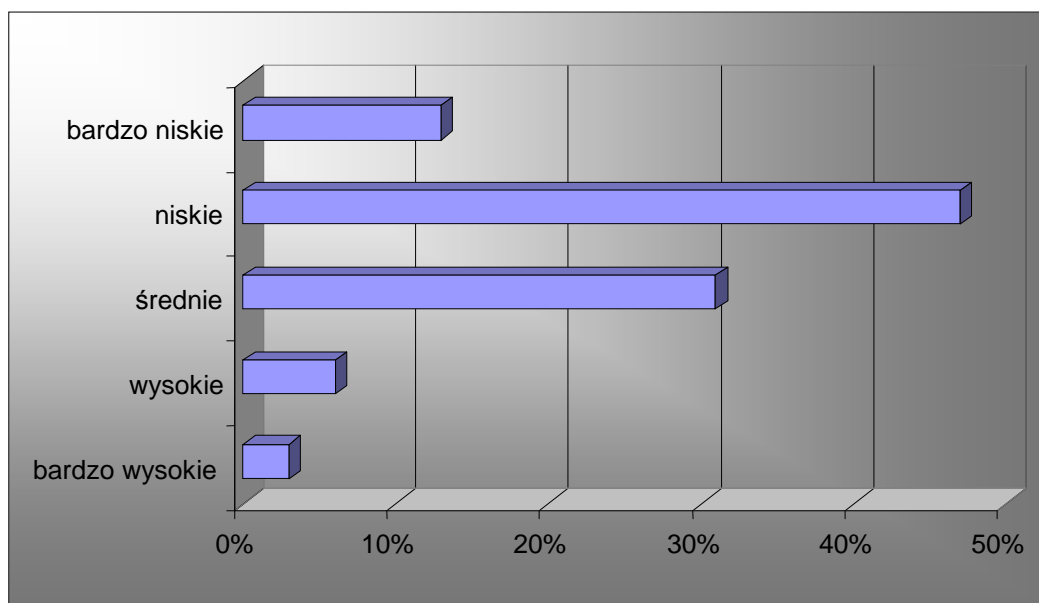


Rys. 4. Stopień zainteresowania jakością usług w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).
Źródło: opracowanie własne

O wiele bardziej interesujące badawczo jest zagadnienie związane ze stopniem zaangażowania i ich efektów udziału pracowników w zarządzaniu jakością. Okazuje się, że stopień zaangażowania pracowników jest odwrotnie proporcjonalny do ich efektów - rysunki 5 i 6. Stopień zaangażowania pracowników w zarządzanie jakością usług w badanych firmach jest znaczący - 60%, natomiast, efekty tego zaangażowania są niskie sięgają bowiem poziomu 46%. Na tej podstawie można stwierdzić, iż w badanych przedsiębiorstwach udział pracowników ze względu na stopień zainteresowania i zaangażowania jakością jest znaczący, jednakże zostaje istotnie ograniczony prawdopodobnie ze względu na hierarchiczność struktury zarządzania, w której rola jakości jest skutecznie neutralizowana na pośrednich szczeblach władzy – kierownik, dyrektor.



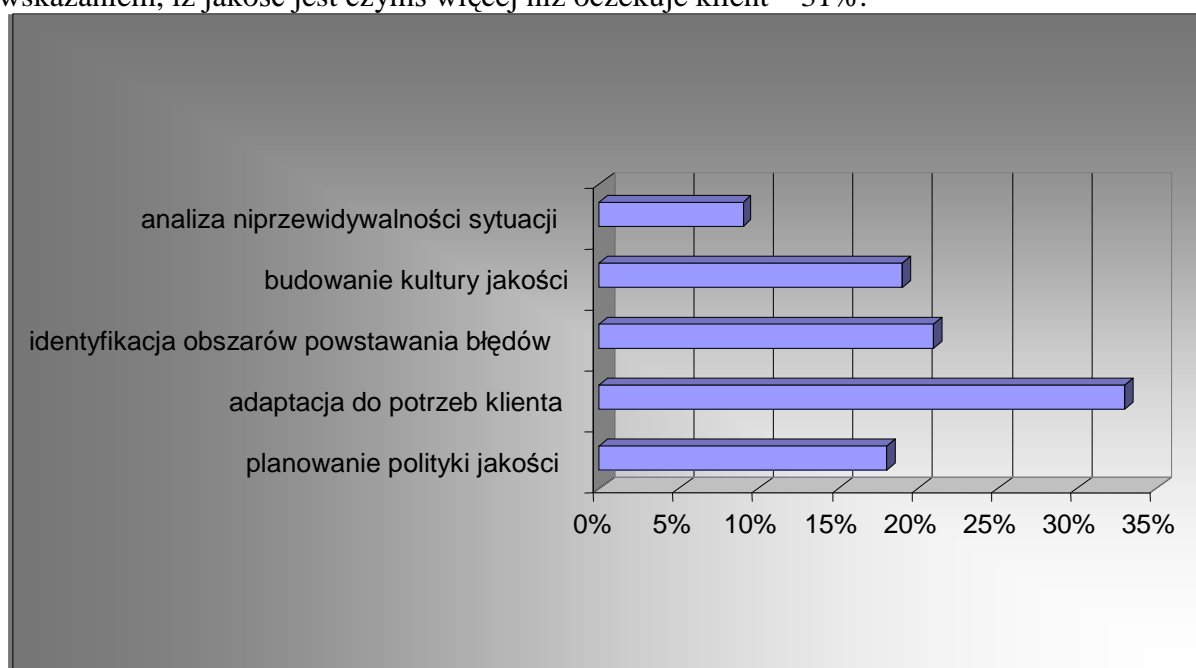
Rys. 5. Stopień zaangażowania pracowników w zarządzanie jakością w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).
Źródło: opracowanie własne



Rys. 6. Efekty zaangażowania pracowników w zarządzanie jakością usług w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).

Źródło: opracowanie własne

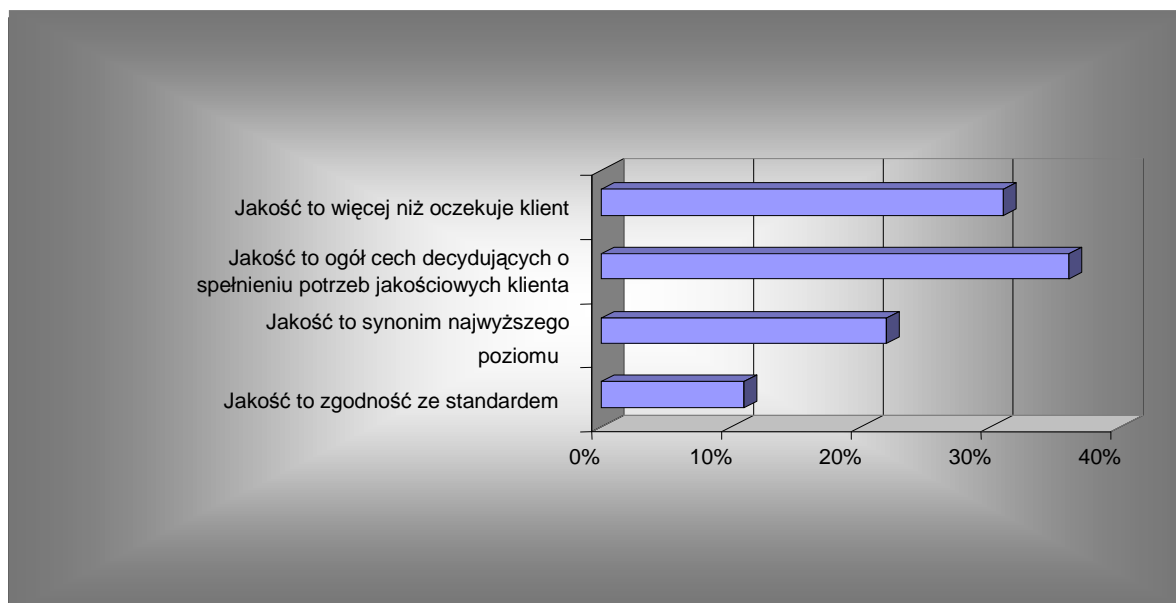
Zagadnienie racjonalizacji zarządzania jakością usług logistycznych stanowiło kolejny element zainteresowania objętych badaniami. Okazało się, iż najistotniejszym czynnikiem racjonalizacji zarządzania w badanych przedsiębiorstwach jest wielkość parametru związanego z adaptacją do potrzeb klienta – 33% - rys. 7. Tak wysoka wartość adaptacji może oznaczać, iż istotne jest uwzględnienie klienta w procesie zarządzania jakością usług logistycznych. Znaczenie i rola klienta rośnie, kiedy się weźmie pod uwagę wyniki uzyskane w stosunku do następnego z badanych zagadnień, a mianowicie rozumienia pojęcia jakości – rys. 8. Uzyskane wyniki badań wskazują, iż klient odgrywa w tej problematyce kluczową pozycję. Zarówno w pierwszej jak i drugiej grupie dominujących wskazań dotyczących sposobu pojmowania jakości usług w badanych przedsiębiorstwach znaczenie jakości rozkłada się pomiędzy spełnieniem określonych potrzeb jakościowych klienta – 36%, oraz wskazaniem, iż jakość jest czymś więcej niż oczekuje klient – 31%.



Rys.7. Racjonalizacja zarządzania jakością usług w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).

Źródło: opracowanie własne

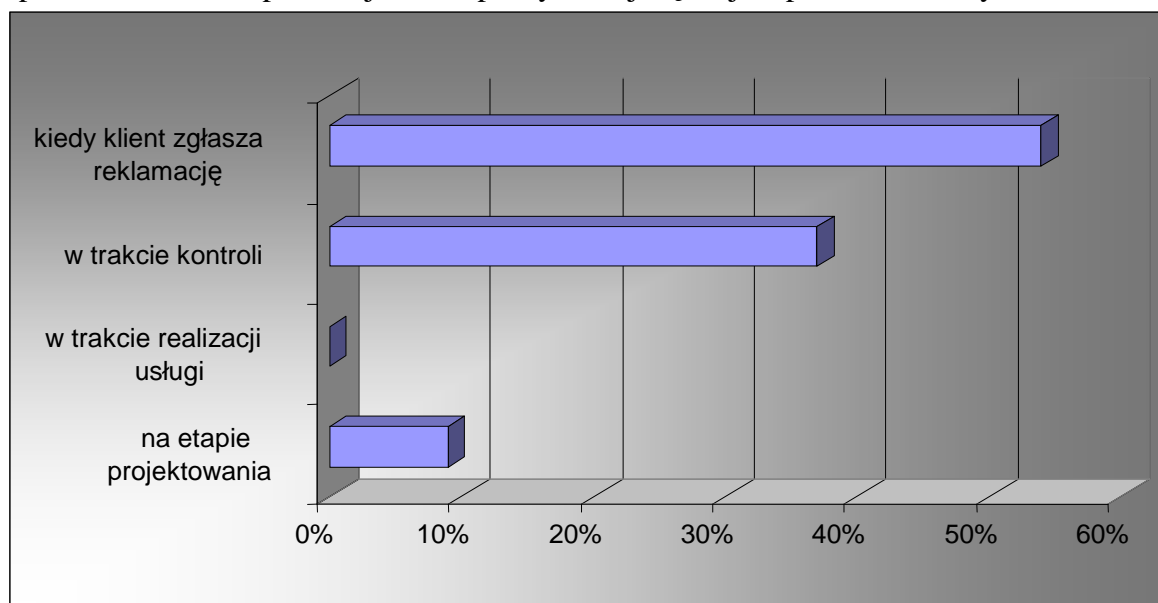
Być może takie zestawienie sposobu pojmowania jakości jest przypadkowe, ale trudno odmówić logiki rozumowaniu polegającemu na tym, iż pominięcie klienta w aspekcie zarówno racjonalizacji jak również pojmowaniu jakości tak silnie akcentuje jego obecność.



Rys. 8. Rozumienie jakości w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).

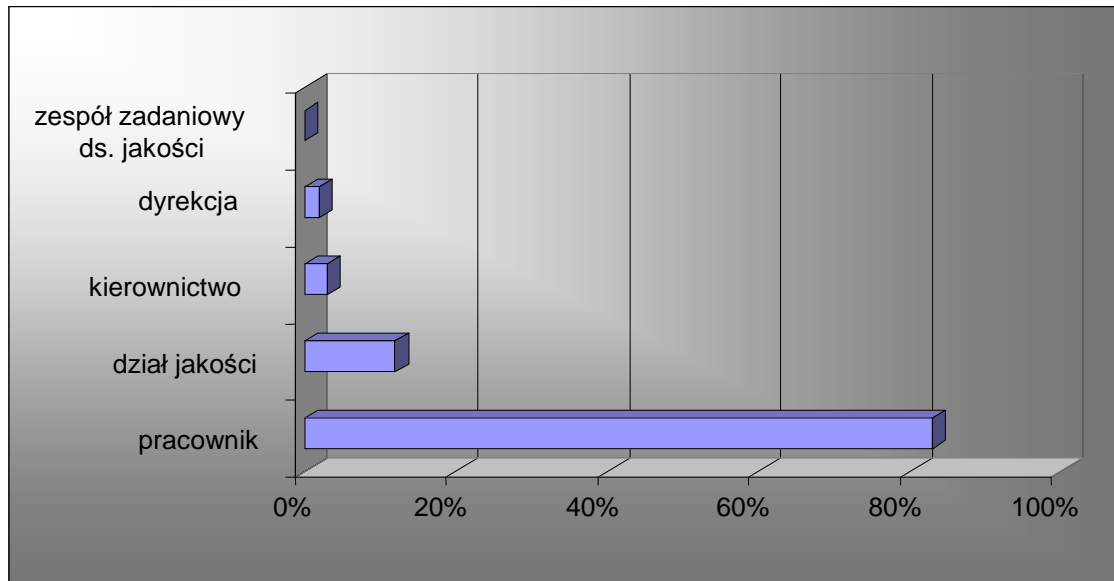
Źródło: opracowanie własne

Istotne badawczo jest również zagadnienie decyzyjności, a ściślej wyodrębnienie punktu zwrotnego, w którym następuje ona podjęta. Okazuje się, iż na podstawie badań problem decyzyjności podejmowany jest dopiero, kiedy klient zgłasza reklamację – rys. 9, a odpowiedzialność za poziom jakości spoczywa najczęściej na pracowniku – rys. 10.



Rys. 9. Decyzja o jakości w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 10. Odpowiedzialność za jakość usług w badanych przedsiębiorstwach sektora usług logistycznych w Polsce w 2009 roku (w %).

Źródło: opracowanie własne

4. ZAKOŃCZENIE

Zarządzanie jakością usług logistycznych jest niezwykle interesującym poznawczo zagadnieniem, jest również ważnym elementem procesów związanych z przepływem materiałów, informacji - choć nie zawsze docenianym. Prezentowany artykuł, którego celem było określenie roli zarządzania jakością wśród przedsiębiorstw realizujących usługi logistyczne w polskich warunkach gospodarczych wskazuje, iż jest to zagadnienie, niezwykle złożone i nacechowane różnorodnymi uwarunkowaniami, które z pewnością wymaga bardziej pogłębionych badań. Niepokojące jest przede wszystkim ograniczanie zainteresowania i zaangażowania pracowników jakością na średnim poziomie zarządzania, jak również skoncentrowanie jej przede wszystkim na pracownikach operacyjnych. Frapujące jest również to, że decyzję o jakości podejmuje się dopiero wówczas, kiedy jest to wyraźnie sygnalizowane przez klienta - reklamacje. Takie podejście do zagadnienia wskazuje, iż firmy nie planują jakości, a to oznacza, że jest ona jedynie pochodną realizowanych procesów, a nie ich podstawowym wyznacznikiem. Wreszcie należałoby dużo więcej uwagi poświęcić współpracy z klientem, na co wskazuje wysoki poziom parametru adaptacji. Najistotniejsze jest jednak to, iż w hierarchii zarządzania traci się w kolejnych jej szczeblach, ostrość postrzegania jakości jako parametru wyznaczającego funkcjonowanie przedsiębiorstwa, o czym świadczy wysoki poziom zaangażowania pracowników, ale mizerne ich efekty. Być może należałoby zwiększyć możliwości oddziaływania tej grupy pracowników na kształtowanie polityki jakości w badanych przedsiębiorstwach poprzez głębszą współpracę przede wszystkim ze średnim szczeblem zarządzania.

LITERATURA

[1] Dane uzyskane w badaniach ankietowych przeprowadzonych w 2009 roku.

QUALITY OF LOGISTICS SERVICES MANAGEMENT

Abstract

This paper main focus is the quality of logistics services. In this paper the results of the survey among leading polish logistics provider carried on in 2009 are presented. The aim of this paper is to present the empiric description of the role that quality management is fulfilling in logistic services.

Keywords: logistic, quality, services