

Janusz Figura

Jakość usług wobec innowacji w sektorze transportu - spedycji - logistyki (TSL)

Ekonomiczne Problemy Usług nr 59, 117-128

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*JANUSZ FIGURA**

JAKOŚĆ USŁUG WOBEC INNOWACJI W SEKTORZE TRANSPORTU – SPEDYCJI – LOGISTYKI (TSL)

Wprowadzenie

Jakość usług we współczesnych procesach gospodarczych ma istotne i różnorakie znaczenie. Wzrost wymagań użytkowników wobec usług związanych z przemieszczaniem towarów, szczególnie w sektorze transportu – spedycji – logistyki (TSL), zmusza przedsiębiorstwa realizujące tego typu usługi do poszukiwania nowych, bardziej innowacyjnych rozwiązań, dzięki którym możliwa byłaby poprawa poziomu ich konkurencyjności. Wprawdzie innowacje są najczęściej efektem zmian jakościowych, w oparciu o które budowany jest wzrost konkurencyjności, to jednak usługi są jej kluczowym nośnikiem w warunkach sektora TSL. Z tego punktu widzenia istotne jest więc spojrzenie na zagadnienie relacji jakości usług w sektorze TSL przez pryzmat innowacji. Innowacje z natury nastawione są na kreowanie zmian, których efektem powinien być postęp, rozwój. Jeżeli więc spojrzeć na zagadnienie innowacji pod tym kątem, to jakość usług powinna generować wiele pozytywnych zmian, stając się kluczowym czynnikiem rozwoju¹. Innowacje produktowe, procesowe, rynkowe i organizacyjne stanowią główny instrument uzyskiwania przez przedsiębiorstwa realizujące usługi związane z transportem – spedycją – logi-

* Dr Janusz Figura – Akademia Ekonomiczna w Katowicach.

¹ Potrzeba uwzględnienia innowacji jako czynnika rozwoju i wzrostu została bardzo szeroko omówiona już przez J. Schumpetera, *Teoria rozwoju gospodarczego*, PWN, Warszawa 1960.

styką wysokiego poziomu konkurencyjności, jednakże bez właściwego przystosowania do wymagań jakościowych odbiorców tych usług tracą one właściwy asumpt.

Jakość usług odgrywa więc istotną rolę w procesach innowacyjnych współczesnych przedsiębiorstw sektora TSL. Jedną z podstawowych zasad rozwoju gospodarki jest poziom innowacji procesów związanych z przemieszczaniem ładunków pomiędzy miejscami ich pozyskiwania i konsumpcji – sektor TSL spełnia w tym względzie kluczową rolę. Innowacyjność prowadzi więc do powstania sprzyjających warunków dla właściwego funkcjonowania sektora TSL, natomiast brak właściwego poziomu innowacji działa hamująco na rozwój gospodarczy, a wręcz staje się najistotniejszą barierą jego rozwoju. Z tego punktu widzenia innowacje w sektorze TSL są istotnym elementem zwiększającym poziom nowoczesności gospodarowania, którego funkcją jest wspieranie spójności gospodarczej, głównie poprzez zwiększenie poziomu jakości realizowanych usług. Wprowadzenie innowacji do sektora TSL, ich dyfuzja i rozprzestrzenienie jest z kolei rezultatem metabolizmu gospodarki i reakcji na zmiany jakościowe, które zwiększają jej rozwój. Przywiązywanie dużej roli do innowacji jako do bodźca aktywności gospodarczej oraz katalizatora egzogenicznego rozwoju realizacji usług w transporcie – spedycji – logistyce znajduje szczególny wyraz w prowadzonych przez autora badaniach.

Celem artykułu jest prezentacja wyników autorskich badań podejmujących próbę oceny i analizy charakteru istoty innowacji jako elementu kształtującego jakość usług w przedsiębiorstwach sektora TSL w polskich warunkach gospodarczych.

1. Pojęcie innowacji jako elementu kształtującego jakość usług w sektorze TSL

Teoria i praktyka funkcjonowania przedsiębiorstw wskazuje na jakość usług jako najbardziej skuteczny instrument konkurowania w sektorze TSL. Decyzja przedsiębiorstwa dotycząca kształtowania jakości usług może być rozpatrywana w kontekście pozycjonowania jakości realizowanych usług na tzw. drabinie jakości (*quality ladder*)², gdzie możliwa jest gradacja jakości (wyższa –

² G.M. Grossman, E. Helpman, *Quality ladders in the theory of growth*, „The Review of Economic Studies” 1991, vol. 58, no. 1, s. 43.

niższa)³ oraz różnicowanie jej poziomu w zależności od stopnia, w jakim przestrzega ją klient⁴. Decyzje przedsiębiorstwa realizującego usługi w sektorze TSL mogą dotyczyć również wprowadzenia zupełnie nowych usług, o odmiennych innowacyjnych cechach jakościowych⁵. Wybór i osiągnięcie określonego poziomu jakości są bezpośrednio związane także z podejściem do działań innowacyjnych, których efektem powinien być wzrost poziomu konkurencyjności przedsiębiorstwa w sektorze TSL. Znaczenie jakości realizowanych usług widziane przez pryzmat ich innowacyjności jest więc jednym z istotnych zagadnień z punktu widzenia celu podejmowanych badań. Pomimo dużego znaczenia innowacji w rozwoju przedsiębiorstw sektora TSL podejście do tego zagadnienia w literaturze przedmiotu nadal nie jest do końca sprecyzowane. W dostępnym piśmiennictwie można odnaleźć bardzo wiele interpretacji charakteryzujących innowacyjność. Ich autorzy różnią się jednak w swoich poglądach na kilku płaszczyznach⁶, a mianowicie:

1. Część z nich interpretuje innowacje w wąskim znaczeniu (*sensu stricto*) i rozumie je jako zmiany w sferze produkcji (metodach wytwarzania i produktach), bazując na nowej lub niewykorzystanej dotychczas wiedzy. Z kolei inni interpretują je znacznie szerzej, uważając za innowację wszelkie procesy badań i rozwoju zmierzające do zastosowania i użytkowania ulepszonych rozwiązań w technice, technologii i organizacji. Można więc powiedzieć, że

³ Gradacja poziomu jakości poprzez jej rangowanie przez każdego nabywcę określane jest w literaturze przedmiotu jako tzw. jakość wertykalna i znajduje odzwierciedlenie głównie w zróżnicowanych kosztach wytwarzania; por. L. Abbott, *Quality and competition*. Greenwood Press, Connecticut 1973, s. 125.

⁴ Zróżnicowanie poziomu jakości przez różnych odbiorców ze względu na zbliżony poziom kosztów dla każdego z poziomów jakości określane jest jako tzw. jakość horyzontalna; por. L. Abbott, *Quality and competition...*, *op.cit.*, s. 125 i nast.

⁵ Trzeci wymiar jakości zaproponowany przez L. Abbotta – jakość innowacyjna – odnosi się do innowacyjnego zróżnicowania jakości i przejawia się we wprowadzaniu ulepszeń bądź całkiem nowych rozwiązań, które pozwalają na dostarczanie nabywcom wyższego poziomu jakości, który zastępuje dotychczasowe standardy jakościowe. Zmiany te mogą, lecz nie muszą wiązać się z poniesieniem dodatkowych nakładów przez przedsiębiorstwo i są dostrzegane przez nabywców; por. L. Abbott, *Quality and competition...*, *op.cit.*, s. 141 i nast.

⁶ W teorii ekonomii znaleźć można wiele modeli decyzji przedsiębiorstw dotyczących działań innowacyjnych w zakresie wprowadzania całkiem nowych produktów i ulepszania poziomu jakości produktów już istniejących. Modele te pozwalają na wyjaśnienie strukturalnych i instytucjonalnych determinant usprawnień lub całkowicie nowych rozwiązań technologicznych. Por. L. Abbott, *Quality and competition...*, *op.cit.*, E.H. Chamberlain, *The theory of monopolistic competition*, Harvard University Press, Cambridge 1946; J.M. Clark, *Economics and modern psychology*, „Journal of Political Economy” 1918.

- innowacją *sensu largo* jest każda zmiana w realizacji produkcji, która polega na przyswajaniu uzyskanej wiedzy⁷.
2. Funkcjonują dwa podejścia do innowacji, wyróżnione ze względu na stopień jej nowości. Niektórzy autorzy uznają za innowację tylko pierwsze zastosowanie wynalazku, inni natomiast uważają, że innowacją jest również każde kolejne zastosowanie wynalazku⁸.
 3. W niektórych definicjach pojęcia „innowacja” podkreślano jej rzeczowy charakter i odnoszono je do wyrobów lub świadczonych usług, organizacji procesu produkcji opartych na nowej bądź niewykorzystanej dotychczas wiedzy, akceptowanej i wdrożonej przez podmiot. Z kolei inni akcentują czynnościowe znaczenie innowacji, obejmujące cały proces tworzenia, projektowania, realizacji i adaptacji innowacji⁹.

2. Klasyfikacja i pojęcie innowacji

Różnorodność zjawiska innowacji odzwierciedlona zostaje nie tylko przy próbie określenia pojęciowego, ale dotyczy również klasyfikacji. W zależności od przyjętego kryterium innowacje dzieli się na następujące grupy¹⁰:

- innowacje produktowe, które określane są jako wprowadzenie nowego produktu czy usługi lub znaczące ich ulepszenie w odniesieniu do cech lub przeznaczenia (w tym znaczące udoskonalenie w zakresie specyfikacji technicznej, składników i materiałów, dołączonego oprogramowania, „przyjazności” dla użytkownika oraz cech funkcjonalnych);
- innowacje procesowe, za które przyjmuje się wprowadzenie nowych metod produkcji czy dostaw lub ich znaczące ulepszenie (w tym zmiany w technologii, wyposażeniu i/lub oprogramowaniu);
- innowacje rynkowe, które obejmują zastosowanie nowych metod prowadzenia działań marketingowych, włączając w to znaczące zmiany w projekcie

⁷ W. Janasz, K. Koziół, *Determinanty działalności innowacyjnej przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2007, s. 11–19.

⁸ *Ibidem*.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ Oslo Manual. *Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, OECD Publishing, 3rd edition, 2005, s. 48–52.

- i opakowaniu produktu oraz jego pozycjonowaniu, sposobach promocji oraz sposobach ustalania cen;
- innowacje organizacyjne, określane jako wprowadzenie nowych sposobów organizacji działalności przedsiębiorstwa, organizacji miejsca pracy czy kształtowania relacji z otoczeniem.

Inna klasyfikacja innowacji tworzona jest przy uwzględnianiu kryterium oryginalności wdrażanych zmian i wyróżnia się w niej innowacje kreatywne (pionierskie) oraz imitujące (adaptowane). Za innowacje kreatywne uznaje się samodzielne i oryginalne wytwory danej grupy, mające doniosłe znaczenie dla funkcjonowania przedsiębiorstw. Natomiast innowacje imitujące powstają w wyniku naśladownictwa i rozpowszechnienia oryginalnych osiągnięć¹¹.

Szeroki pogląd na klasyfikację innowacji z punktu widzenia polityki transportu daje P. Niedzielski¹². Zdaniem tego autora innowacja jest celowym i zorganizowanym działaniem przedsiębiorców poszukujących praktycznego zastosowania różnych nowych rozwiązań w danych uwarunkowaniach i czasie w celu osiągnięcia pozytywnych efektów ekonomicznych, lepszego zaspokojenia potrzeb konsumentów i efektywniejszego wykorzystania posiadanych zasobów¹³.

3. Charakterystyka metodologii badań

Działania podjęte w wyniku prac badawczych nakierowane zostały na uzyskanie informacji na temat oceny i analizy charakteru istoty innowacji jako elementu kształtującego jakość usług w przedsiębiorstwach sektora TSL w polskich warunkach gospodarczych. Pilotażowym postępowaniem badawczym objęto losowo wybraną grupę 29 przedsiębiorstw sektora TSL, mających siedzibę na terenie województwa śląskiego. Badanie bezpośrednie przy pomocy kwestionariusza ankietowego przeprowadzono na przełomie maja i czerwca 2009 roku. Analizie poddano przedsiębiorstwa deklarujące prowadzenie działań związanych z jakością usług oraz wdrażające innowacje na przestrzeni lat 2004–2009.

¹¹ W. Spruch, *Strategia postępu technicznego. Wstęp do teorii*, PWN, Warszawa 1976, s. 37–38.

¹² P. Niedzielski, *Polityka innowacyjna w transporcie*, Uniwersytet Szczeciński, Rozprawy i Studia T. (DXXXVI) 462, Szczecin 2003, s. 25–29.

¹³ *Ibidem*, s. 25.

Podstawowym problemem badawczym była kwestia identyfikacji charakteru innowacji oraz ich rodzajów. Charakter innowacji oraz działań noszących znamiona innowacyjności wśród badanych przedsiębiorstw sektora TSL, podobnie jak i w literaturze, nie jest jednoznacznie rozumiany i klasyfikowany. Jak wynika z przeprowadzonych badań, przedsiębiorstwa na ogół stosują „własną”, odbiegającą od znanych z piśmiennictwa klasyfikację innowacji. Występują w niej zasadniczo trzy rodzaje innowacji: produktowe, procesowe i rynkowe. W pierwszej grupie klasyfikowane są wszelkie, nawet nieznaczne zmiany (modyfikacje) w realizowanych usługach. Drugą odrębną grupę stanowią innowacje procesowe. Innowacje procesowe w tej klasyfikacji to zarówno niewielkie, jak i kompleksowe przedsięwzięcia zmierzające do podnoszenia wydajności realizowanych procesów przewozowych, załadunkowych, magazynowych, przesyłania informacji itp. Do innowacji procesowych badane przedsiębiorstwa zaliczają również projekty o różnym zakresie i wymiarze, mające na celu unowocześnienie parku maszyn i urządzeń oraz wprowadzenie nowych technologii wytwarzania oraz świadczenia usług. Trzecią zidentyfikowaną w trakcie badania grupą innowacji były innowacje rynkowe. Do tej grupy innowacji badane przedsiębiorstwa zliczały nowe kanały dystrybucji usług, nowe sposoby promocji, reklamy, *public relations*, kształtowania cen. Przedsięwzięcia wprowadzające zmiany w organizacji procesów funkcjonowania przedsiębiorstwa i poszczególnych ogniwach łańcucha tworzenia wartości, zaliczane powszechnie do grupy innowacji organizacyjnych, nie są przez respondentów traktowane jako typowe, klasyczne formy działalności innowacyjnej. Pewien wyjątek stanowi tutaj wdrażanie oprogramowania, zaliczane przez przedsiębiorstwa do działań mających charakter innowacji procesu. Podobnie postrzegane są przez respondentów innowacje z grupy rynkowych. Przedsięwzięcia zmieniające sposób wprowadzania oferty na rynek, zmiany w systemie dystrybucji oraz zmiany w technikach wspierania sprzedaży nie są traktowane jako typowe działania innowacyjne. Podobnie jak zmiany organizacyjne są one uznawane za „naturalne” działania, wynikające z pokonywania kolejnych etapów rozwoju, będące jednocześnie odpowiedzią przedsiębiorstwa na wymagania istotnie zmieniającego się otoczenia i wyraz przystosowywania się organizacji do sytuacji rynkowej, w tym głównie oczekiwań klientów i kontrahentów.

Szczegółowy cel badań obejmował zatem:

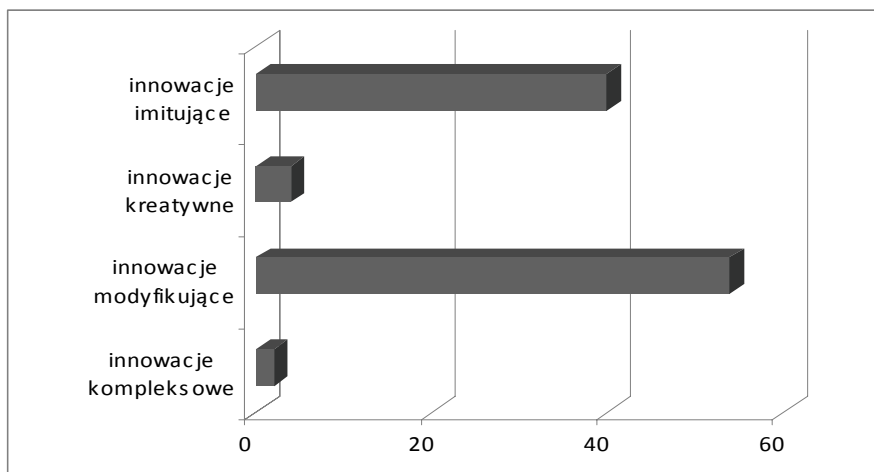
- identyfikację charakteru innowacyjności w sektorze TSL,
- rodzaje stosowanych przedsięwzięć innowacyjnych w sektorze TSL,

- źródła innowacyjności w sektorze TSL,
- uwarunkowania innowacyjności występujące w sektorze TSL.

4. Wybrane wyniki badań

Zmiany o charakterze innowacji wprowadzane przez badane przedsiębiorstwa w analizowanym okresie były zróżnicowane co do skali, zakresu i „nowatorstwa” przedsięwzięć, wynikały też z różnych przesłanek.

Wdrożone innowacje miały głównie charakter modyfikujący (54%) i imitujący (40%) (łącznie ponad 90% badanych przedsiębiorstw). Zaledwie 6% badanych firm wprowadziło innowacje kompleksowe (2%) i kreatywne (4%). Każda z wdrożonych innowacji stanowiła nowość dla przedsiębiorstwa, w którym była wprowadzana (rysunek 1).

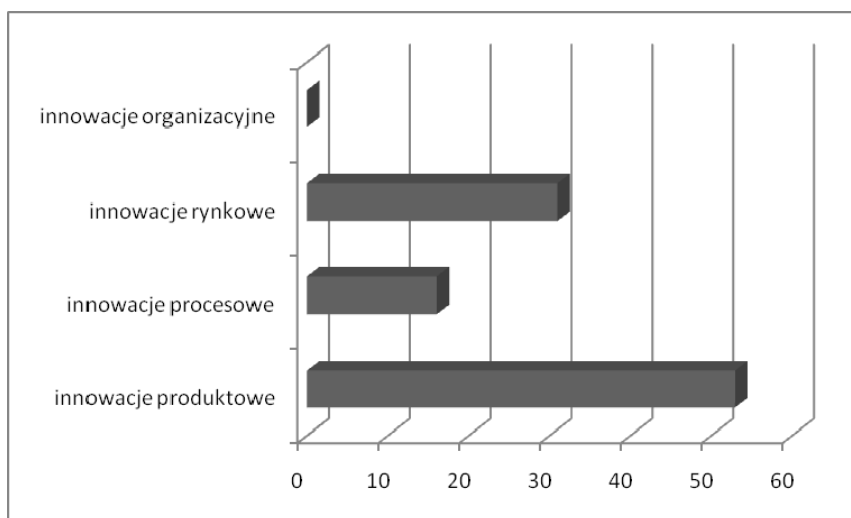


Rys. 1. Identyfikacja charakteru innowacji w badanych przedsiębiorstwach w polskich warunkach sektora TSL w 2009 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Analizując rodzaje stosowanych przedsięwzięć innowacyjnych w badanych podmiotach realizujących usługi w sektorze TSL, można zauważyć, że wyraźnie dominują innowacje produktowe (53%), a więc te działania, które bezpośrednio skierowane są na realizowane usługi. Stosunkowo mniejszą grupę stanowią innowacje rynkowe – 31% badanych przedsiębiorstw zastosowało tego typu roz-

wiązania. Najmniej liczną grupę innowacji w badanych przedsiębiorstwach stanowiły innowacje procesowe, których wartość kształtowała się na poziomie 16%. W badanych przedsiębiorstwach innowacje organizacyjne – jako źródło stosowanych przedsięwzięć innowacyjnych – nie znalazły uznania respondentów (rysunek 2).



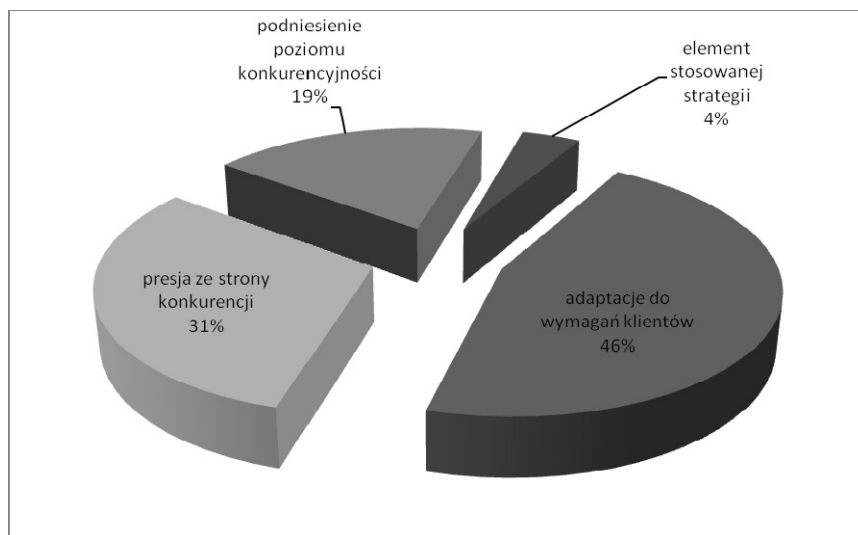
Rys. 2. Rodzaje stosowanych przedsięwzięć innowacyjnych w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w Polsce w 2009 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wśród badanych przedsiębiorstw sektora TSL dominującym źródłem innowacji okazała się konieczność adaptacji do wymagań ze strony klientów (46%), następnie presja ze strony konkurentów (31%), podniesienie poziomu konkurencyjności (19%) oraz innowacyjność jako element realizowanej strategii (4%) (rysunek 3).

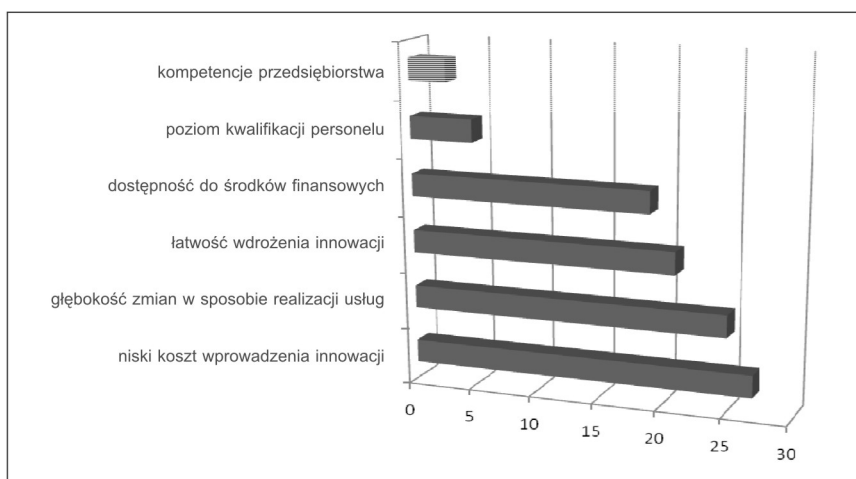
Interesujące badawczo stało się również zagadnienie dotyczące uwarunkowań decydujących o wdrożeniu rozwiązań innowacyjnych w badanych przedsiębiorstwach. Kluczowymi okazały się dwie grupy czynników. Z jednej strony są to czynniki dotyczące finansowych aspektów innowacyjności, poziomu kosztów wprowadzenia innowacji (27%) oraz dostępności do środków finansowych (19%), z drugiej zaś strony – czynniki związane z głębokością zmian, jakie występują w sposobie realizacji usług (25%) oraz łatwości ich wdrożenia (21%). Łącznie suma wartości tych czynników stanowi ponad 90% uwarunkowań decy-

dujących o wdrożeniu innowacyjności w badanych przedsiębiorstwach. Jedynie 5% stanowi poziom kwalifikacji personelu, a 3% to poziom kompetencji przedsiębiorstwa realizującego usługi w sektorze TSL (rysunek 4).



Rys. 3. Źródła innowacji w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w Polsce w 2009 roku

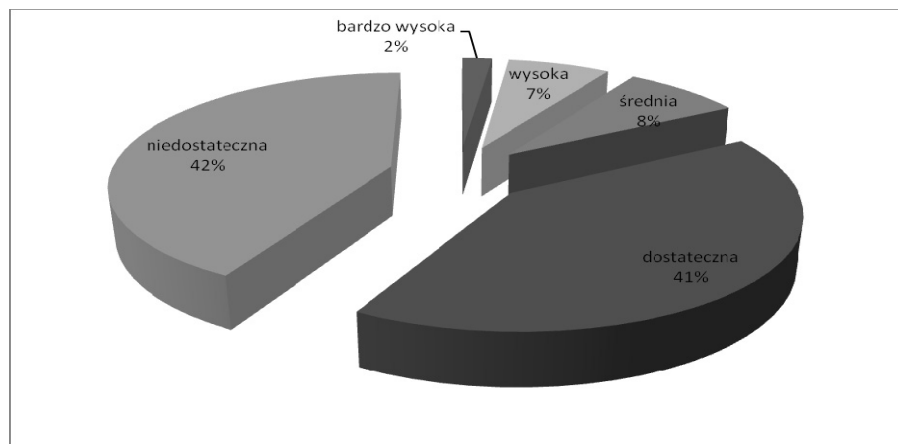
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.



Rys. 4. Uwarunkowania decydujące o wdrożeniu innowacyjności w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w Polsce w 2009 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Ocenie poddano również poziom innowacyjności w sektorze TSL. Zaskakuje przede wszystkim dominacja niskiego poziomu wartości ocen negatywnych (42%), związanych z innowacyjnością w sektorze TSL, jak i wartości na poziomie dostatecznym (41%). Średnia wartość innowacyjności w sektorze kształtuje się na poziomie zaledwie 8%, jeszcze mniejszy poziom uzyskała wartość wysoka – 7%, i bardzo wysoka – zaledwie 2% (rysunek 5).



Rys. 5. Ocena poziomu innowacyjności w sektorze TSL w Polsce w 2009 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Podsumowanie

Działalność innowacyjna w polskich warunkach sektora TSL jest procesem złożonym oraz absorbującym różnorodne zasoby i umiejętności. Do głównych uwarunkowań w samodzielnej realizacji większych i bardziej ryzykownych projektów innowacyjnych w badanych przedsiębiorstwach należy zaliczyć warunki finansowe oraz towarzyszący temu poziom dostępu do wiedzy, zwłaszcza z punktu widzenia kwalifikacji pracowników. W przypadku badanych podmiotów sektora TSL kluczowym czynnikiem, od którego zależy powodzenie procesu innowacji, jest wsparcie ze strony instytucji zewnętrznych, zwłaszcza finansowych. Dalszy rozwój działalności innowacyjnej w badanych przedsiębiorstwach zależy nie tylko od ich aktywności, elastyczności, chęci sprostania wymaganiom klientów, ale także od zdecydowanej i aktywnej pomocy z zewnątrz oraz proinnowacyjnie zorientowanego sektora TSL.

Literatura

- Abbott L., *Quality and competition*, Greenwood Press, Connecticut 1973.
- Baruk J., *Innowacje a usługi doradcze*, „*Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*” 2006, nr 12.
- Chamberlain E.H., *The theory of monopolistic competition*, Harvard University Press, Cambridge 1946.
- Clark J.M., *Economics and modern psychology*, „*Journal of Political Economy*” 1918.
- Dworczyk M., Szalsa R., *Zarządzanie innowacjami. Wpływ innowacji na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2001.
- Gordon J., *Jak utorować drogę innowacjom*, „*Życie Gospodarcze*” 1978, nr 31.
- Grossman G.M., Helpman E., *Quality ladders in the theory of growth*, „*The Review of Economic Studies*” 1991, vol. 58, no. 1.
- Grudzewski W., Hejduk I., *Projektowanie systemów zarządzania*, Difin, Warszawa 2001.
- Janasz W., Kozioł K., *Determinanty działalności innowacyjnej przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2007.
- Niedzielski P., *Polityka innowacyjna w transporcie*, Uniwersytet Szczeciński. Rozprawy i Studia T. (DXXXVI) 462, Szczecin 2003.
- Oslo Manual, *Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, OECD Publishing, 3rd edition, 2005.
- Pawłowski J., *Innowacyjność i konkurencyjność przedsięwzięć gospodarczych. Koncepcje struktury i oceny zasobów*, „*Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*” 2005, nr 8.
- Schumpeter J., *Teoria rozwoju gospodarczego*, PWN, Warszawa 1960.
- Spruch W., *Strategia postępu technicznego. Wstęp do teorii*, PWN, Warszawa 1976.

THE QUALITY OF SERVICES IN VIEW OF THE INNOVATION IN THE SECTOR TSL

Summary

The article presents the question of the report of the quality of services and innovation in the studied enterprises of the sector TSL. The introduction of the results of own investigations is the aim of the article over the quality of services among the enterprises of the sector TSL with the special regard of innovation in Polish economic conditions.

The object of considerations what the author undertakes there is the analysis of character and the essence of the report what he steps out among innovation and the quality of services in the enterprises of the sector TSL.

Operations have been taken direct in result of research on obtainment of information about estimate and analyses of characters of essences of innovations as in enterprises of sectors in polish economic conditions element forming quality services TSL. It include chosen group have in the area of silesian province pilotage investigative procedure 29 enterprises of sectors TSL. Direct research carry with the aid of questionnaire on turning-point of May and June 2009 year. Especially it subject analysis with following group question related:

- in sector TSL identification of character of innovative,
- in sector TSL determination of kind innovative ventures applicable,
- in sector TSL indication of source of innovative,
- in sector TSL conditionality innovative taking a stand.