

Bernard Rzczyński

Akademia Ekonomiczna w Poznaniu i Centrum Logistyki Miejskiej

Logistyka usług

Zarys obszarów współdziałania

ELEMENTY I RELACJE WSPÓŁDZIAŁANIA

Pojęcia kręgu problemowego

Usługi obejmują:

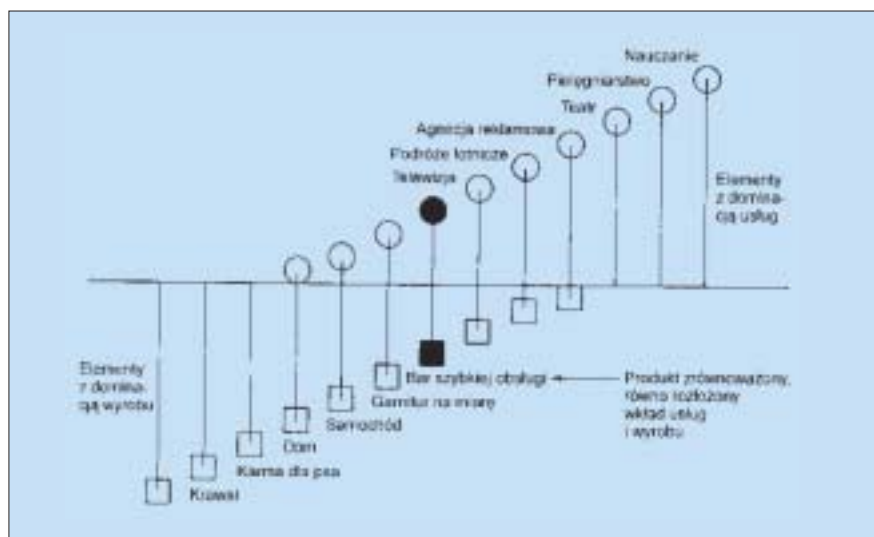
- wszelkie czynności świadczone na rzecz jednostek gospodarczych prowadzących działalność o charakterze produkcyjnym, nie tworzące bezpośrednio dóbr materialnych, tzn. usługi dla celów produkcji,
 - wszelkie czynności świadczone na rzecz jednostek gospodarki narodowej oraz na rzecz ludności przeznaczone dla celów konsumpcji indywidualnej, zbiorowej i ogólnospołecznej¹.
- Usługi te polegają na:

- fizycznym wykonywaniu czynności przez osoby, maszyny, urządzenia itd.
- wykorzystaniu różnego typu urządzeń do przesyłania energii, transmisji fal elektromagnetycznych itd.
- oddaniu do użytkowania rzeczy materialnych, takich jak nieruchomości, maszyny, środki transportu².

Logistyka usług, to w istocie specyficzna logistyka dystrybucji, ze świadczeniem pracy różnymi systemami infrastruktury kulturowej (intelektualnej, infrastrukturalnej, technologicznej, transportowej i in.).

Logistyka dystrybucji stosowana najpierw i przede wszystkim w sferze produkcji, ostatnio i coraz doskonalej objawia swą przydatność również w usługach. Zorientowana na usługi, oznacza ona proces koordynacji wszystkich czynności niematerialnych, które muszą zostać przeprowadzone dla wykonania usługi w sposób efektywny pod względem kosztów i zgodny z wymaganiami klienta. Główny kierunek tych działań obejmuje trzy dziedziny:

- zminimalizowanie czasu oczekiwania,



Ryc. 1. Skala dominacji elementów w układzie towaro-usługi. Źródło: Shostack G. L., *How to design a service*, European Journal of Marketing 1982 vol. 16, p. 60.

- czyli czasu realizacji zleconej usługi
- zarządzanie potencjałem usługowym
- dostawę usługi, najlepiej poprzez kanał dystrybucyjny.

Podstawowe znamiona usług

Podstawowa różnica między wyrobami (towarami) a usługami tkwi w tym, że wyroby bywają standaryzowane w procesie wytwarzania i ofercie sprzedaży, np. w miarach czy formowaniu opakowań i to mimo różnic technologicznych, gabarytów wyrobów, zaangażowania materiałowego itd.

W 1966 r. Rathmell³ zauważył, że o ile pojęcie towaru kojarzy się nam jednoznacznie z konkretnym produktem ekonomicznym, który można zobaczyć, dotknąć, a czasem także posmakować, powąchać lub usłyszeć (co pozwala definiować towar jako rzecz, przedmiot, artykuł, przyrząd lub materiał), to pojęcie usługi nie jest równie jednoznaczne i ogólnie moż-

na ją definiować jako akt, czyn, działanie lub wysiłek. Stwierdził też, że niewiele jest „czystych” towarów i „czystych” usług. Produkty ekonomiczne należy więc widzieć jako ciągłość (kontinuum): towary-usługi, przy czym na jednym końcu linii znajdują się „czyste” towary, a na przeciwnym „czyste” usługi. Większość produktów znajduje się pośrodku, przy tym niektóre z nich to głównie towary wspierane usługami, a inne to głównie usługi wspierane towarami.

W 1982 r. Shostack⁴ jasniej ukazała pierwotne kontinuum układu towaro-usługi począwszy od produktów ekonomicznych o znamionach dóbr materialnych (elementów z dominacją wyrobu) aż do takich o znamionach dóbr niematerialnych (elementów z dominacją usług). W idealnym środku mieści się produkt zrównoważony, w którym równo rozłożony jest wkład usług i wyrobu (ryc. 1).

¹ Według objaśnień wstępnych w: *Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług*, t. 1, ODDK Gdańsk, s. 6

² Tamże, s. 7

³ Rathmell J. M., *What is meant by services*, *Journal of Marketing*, 1966, vol. 30, p. 32-36

⁴ Shostack G. L., *How to design a service*, *European Journal of Marketing* 1982 vol. 16, p. 49-64,

Problemowa funkcja logistyki

Logistyka (na użytek analizy problemu), to zespół współzależnych i zharmonizowanych czynności zarządzających dostawą i przepływem strumieni usług:

- we właściwym miejscu i dystrybucji (możliwie) skanalizowanej
- we właściwym czasie i bez opóźnień
- we właściwej technologii i z zastosowaniem właściwych środków oraz uwzględnianiem kompatybilności usług
- przy stałym monitorowaniu stopnia niezawodności dystrybucji, popytu i podaży (w aspekcie ilościowym, jakościowym, dostępności czasowej i przestrzennej oraz oczekiwań klienta, także np. w postaci indywidualnych zamówień dostaw
- uwzględniających substytucję usług
- po kosztach satysfakcjonujących wytwórcę i dystrybutora oraz respektujących ich akceptację przez konsumenta
- po akceptowalnych kosztach publicznych (globalnych społecznych)
- z zachowaniem bezpieczeństwa ekologicznego, materialnego i informacyjnego
- uwzględniających konkurencyjność (czasową, kosztową, jakościową itd.) alternatywnych organizacji strumieni⁵.

KRYTERIA USŁUG I ICH ŚWIADCZENIA WSPOMAGANE LOGISTYKĄ

Kryteria fizyczne usług

Usługi dzieli się często na materialne i niematerialne, przyjmując za podstawę niezbyt uzasadnione kryterium pracy produkcyjnej i nieprodukcyjnej, prowadzące do błędnego wniosku, iż usługi niematerialne – a te przeważają – należą do sfery nie tworzącej użyteczności⁶.

Co do kryterium materialności bądź niematerialności usług, pewien pogląd daje kwalifikacja typów funkcjonalnych miast oparta na trzech sektorach ekonomicznych: rolnictwie, przemyśle i usługach, w której na podstawie proporcji zatrudnienia w nich. Ośrodki usług materialnych to te, w których udział niematerialnych usług w tym sektorze usług przekracza 55% a ośrodkami usług niematerialnych są te, w których udział

niematerialnych usług wynosi odpowiednio powyżej 55%. Dodać należy, iż do usług materialnych zaliczono przy tym transport i handel a do niematerialnych ochronę zdrowia, oświatę i wychowania oraz naukę⁷.

Kryteria ekonomiczne usług

Słuszniejsza jest klasyfikacja według kryterium ekonomicznego, dzieląca usługi na⁸:

- produkcyjne, tj. czynności realizowane w procesie produkcji, ale nie polegające na bezpośrednim wytwarzaniu dóbr oraz świadczone na rzecz jednostek produkcyjnych
- konsumpcyjne, tj. czynności powiązane z procesem konsumpcji indywidualnej i zbiorowej, a więc zaspokajania bezpośrednio lub pośrednio potrzeb ludzkich
- ogólnospołeczne, tj. czynności o charakterze organizacyjnym w odniesieniu do gospodarki narodowej i społeczeństwa jako całości, a więc w zakresie administracji państwowej, obronności i bezpieczeństwa publicznego, wymiaru sprawiedliwości itd.

Kryteria logiczne usług niematerialnych

Rozważając stosowany jeszcze podział usług na materialne i niematerialne należy podkreślić, że systematyka treści tych ostatnich wskazuje jednoznacznie na ich wartości kreatywne, acz ich wytworem nie są tak materialne twory jak obiekty budowlane czy maszyny. Usługi (o znamionach niematerialnych) obejmują w ogólności następujące czynności:

- intelektualne, a więc projekty twórcze, badania, komunikację interpersonalną itd.
- instrumentalne, obejmujące pomiary aparaturowe, naprawy sprzętu z zastosowaniem części zamiennych i uzupełnienia materiałowego (a więc zawierające w sobie również elementy czynności manualnych) itd.
- infrastrukturalne, tzn. takie, których realizacja warunkowana jest istnieniem i dostępnością określonej infrastruktury technicznej (np. sanitarnej, energetycznej, transportowej, czy in-

formatycznej), a jakość determinowana jest wydolnością, dokładniej zaś sprawnością użytkową najślabszego ogniwa, np. wąskiego gardła w postaci wiaduktu o zwężonej jezdni lub ograniczonej nośności czy pojemności pamięciowej komputera i operatywności przekazu informacyjnego.

Kryteria technologiczne usług

Usługi oparte na:

- sprzęcie wymagają urządzeń do ich produkcji i dostarczenia, są więc realizowane zgodnie z zaangażowaniem sił organicznych
- ludziach mogą być produkowane i dostarczane przez osobę lub grupę osób bez pomocy sprzętu, a więc realizowane z zaangażowaniem sił organicznych⁹.

Kryteria lokacyjne usług

Usługi bywają świadczone generalnie w następujących sferach przestrzennych, a mianowicie jako:

- stacjonarne, realizowane na miejscu w jakimś obiekcie, czyli niejako punktowe, mikroprzestrzenne
- mobilne, realizowane poza obiektem stacjonarnym w innym obiekcie lub przestrzeni jako usługi doraźne obwoźne lub charakteru pomocy publicznej w zakresie bezpieczeństwa i naprawcze o znamionach pogotowia technicznego
- strumieniowe, realizowane w makroprzestrzeni między jakimiś obiektami, czyli na ogół liniowe, z podziałem na:
 - transportowe, zwykle w systemie przemieszczeń różnymi środkami przewozowymi
 - przesyłowe, w systemie transportu przewodowego, głównie wody, energii (elektrycznej, gazowej, ciepłej i in.) i informacji.

Kryteria dystrybucji strumieniowej usług

Ze względu na organizację przestrzenną dostawy usług ma ona charakter:

- entropijny¹⁰, ze zdarzającym się częściowym skumulowaniem na określonym obszarze lub w odniesieniu do przedmiotu usługi

⁵ Rzeczyński B., *Logistyka jako instrument* (Miejskie usługi infrastrukturalne), Miasto 1999, nr 10, s. 48-49, z uzupełnieniem problemowym katalogu wymienionych czynności logistycznych

⁶ *Zarys marketingu usług*, pod red. M. Daszkowskiej, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego Gdańsk 1993, s. 21-22

⁷ *Statystyczna charakterystyka miast. Funkcje dominujące*, GUS Warszawa 1977, s. 54

⁸ *Zarys marketingu usług*, s. 22-23

⁹ Pettijohn Ch. E., *Principles of modern marketing*, Allyn and Bacon Boston 1989, p. 469

¹⁰ entropijny – rozproszony, nieuporządkowany, bez regularnego schematu

- skanalizowany, objawiający się generalnie mniejszym zaangażowaniem technicznych środków dostawy oraz kompletowaniem usług według miejsca, czasu i przedmiotu ich realizacji.

Kryteria aktywności personalnej nabywcy usług

Usługa świadczona bywa klientowi:

- w bezpośrednim kontakcie z nim, w jego obecności i wyłącznie przy jego osobistym udziale na miejscu jej nabywania (konsumpcji) np. u fryzjera, w restauracji, przy rentgenie lub analizach medycznych, praktycznej nauce jazdy samochodem, operacjach bankowych związanych z jego kontem itd., a więc przez frontowy personel usługowy
- bez potrzeby osobistego kontaktu z nim, np. przy przesyle listu, naprawie i czyszczeniu odzieży itd. oraz przy wspomaganiu usługowym pierwszej linii, np. obliczaniem salda czy segregacją korespondencji, a więc przez zapleczyowy personel usługowy.

Należy dodać, iż obecność klienta jest akceptowana przy realizacji usługi, chociaż nowe technologie informacyjne pozwalają na jej wiarygodne dokonanie bez tej konieczności, a nawet bez każdorazowego potwierdzenia własnoręcznym podpisem zlecenia jej wykonania. Są jednak usługi, których bez obecności klienta nie moż-

na wykonać, np. zdjęcia fotograficzne czy rentgenowskie bądź medyczne badania laboratoryjne.

Kryteria komercji usług

Ze względu na korzyści finansowe dostawców usług dzieli się je na:

- zarobkowe
- niezarobkowe.

ZADANIA LOGISTYKI USŁUG

Zadania logistyki w usługach należy postrzegać w wypełnianiu przestrzenno-czasowego kryterium obecności i w działaniu potencjału usługowego. Organizacja podaży musi dokonać czynności planistycznych i przygotowawczych, aby zapewnić gotowość przestrzenno-czasową potencjału usługowego. W szczególnych przypadkach obecność obiektu usługowego może być również włączona w podaż przygotowawczą stając się tym samym cząstkowym przygotowaniem organizacji podaży, by świadczenie usługi i związane z nim przemieszczenie dobra gospodarczego uczynić możliwym¹¹.

Usługi są z reguły mniej podatne na magazynowanie (jeśli rozważyć ich częściowe znamiona materialne) niż produkty a ich wartość podlega też większym zmiennościom, co dodatkowo zwiększa wymagania w zakresie koordynacji usługi typu Just-in-Time. Logistyka usług ma funkcję zarządzania

systemem przepływu różnorodnych wewnętrznych i zewnętrznych strumieni usług, takich jak informacje o produktach i klientach, ekspertyzy know-how lub dane zakładowe, pod kątem widzenia optymalizacji jakości, czasu, miejsca i ilości¹².

Poza założeniami tradycyjnie zorientowanymi na produkt, coraz silniej rozważa się specjalne właściwości inżynierii usług, tj. rozwoju i urynkowania nowych usług. Wprowadzie poszczególne stopnie tego procesu rozwoju są na wskroś porównywalne z rozwojem dóbr rzeczowych, to jednak ujawnia się w nim szereg osobliwości. Przykładowo różnorodność wariantów usług wymaga zmienionego rytmu planowania w rozumieniu cyklicznie ciągłego procesu doskonalenia, gdyż przy wdrażaniu produktu opanowana musi być przez współpracowników nie tylko wiedza o różnorodności wariantów, lecz również wyuczona komunikacja z klientami. Poza tym w usługach trudno jest wznosić bariery wejścia na rynek.

Spółczesność usługowa charakteryzuje sekularne przesunięcie kreacji wartości i zatrudnienia względnie działalności zarobkowej z sektora produkcyjnego do usług, które empirycznie występuje na trzech płaszczyznach¹³:

- przedsiębiorstw usługowych
- zawodów usługowych
- czynności usługowych.

¹¹ Scheuch F., *Dienstleistungsmarketing*, Verlag Franz Vahlen Muenchen 1982, S. 167

¹² Brettreich-Teichmann W., Wiedmann G., *Gestaltung der Dienstleistungsproduktion – Intelligente Produkte und kreative Organisationsformen*, Fraunhofer-Institut fuer Arbeitswirtschaft und Organisation Stuttgart 1997 (internet)

¹³ Bullinger H.-J., *Dienstleistungsmaerkte im Wandel – Herausforderung und Perspektiven* (Internet styczeń 2001)