

Pomiar jakości usług ośrodków wsparcia ekonomii społecznej. Wstępne wyniki badań

Marek Ćwiklicki

Streszczenie: W artykule przedstawiono wyniki badań nad pomiarem jakości usług świadczonych przez ośrodki wspierania ekonomii społecznej – z wykorzystaniem metody SERVQUAL. W pierwszej kolejności przedstawiono przesłanki podjęcia takich badań, a następnie krótko scharakteryzowano najpopularniejszą metodę pomiaru jakości usług, jaką jest SERVQUAL. Opis wyników badań poprzedza prezentacja założeń metodycznych oraz charakterystyka respondentów. Rezultaty przedstawiono zarówno w układzie podstawowych wymiarów SERVQUAL, jak i szczegółów twierdzeń w ich ramach. W zakończeniu sformułowano wnioski i wyznaczono kierunki dalszych badań w tym obszarze.

Słowa kluczowe: jakość, usługi, pomiar, SERVQUAL, ośrodki wspierania ekonomii społecznej, ekonomia społeczna.

Wprowadzenie

Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES) stanowią względnie nową kategorię podmiotów związanych z ekonomią społeczną (ES). Ich wyodrębnienie wiąże się z realizacją projektów służących wsparciu sektora ES, głównie w ramach poddziałania 7.2.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. W zależności od źródła danych liczbę OWES w Polsce szacuje się na 40-50.

Apele o poprawę efektywności działań realizowanych przez te organizacje skłaniają do podjęcia badań pozwalających ocenić jakość usług przez nie świadczonych. W niniejszym artykule, będącym pochodną projektu „Zintegrowany system wsparcia ekonomii społecznej”, priorytet I. Zatrudnienie i integracja społeczna, działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, przedstawiono wyniki badań nad jakością usług OWES z wykorzystaniem jednej z najbardziej popularnych metod oceny jakości, jaką jest SERVQUAL.

1. Charakterystyka metody SERVQUAL

Metody badania jakości można podzielić na dwie grupy. Pierwsza dotyczy bezpośredniego zbadania percepcji klientów, druga – pośredniej analizy zachowań klientów, na przykład wyrażonych powtórny skorzystaniem z usługi. Do badania jakości usług szeroko pojętych, czyli nie odnoszących się tylko do OWES, stosuje się takie metody, jak: SERVQUAL, SERVPERF, SERVCESS, wskaźnik CSI (ang. *Customer Satisfaction Index* – Indeks Satysfakcji Klienta), metodę zdarzeń krytycznych (*Critical Incident Technique*) i tajemniczy klient (*Mystery Shopper*).

Metodę SERVQUAL uważa się za najbardziej uniwersalną i najbardziej popularną w realizacji tego

typu przedsięwzięć, chociaż dla niektórych rodzajów usług może niestety nie dać wiarygodnych rezultatów. Badania wykazały, że nie sprawdza się ona m.in. w przypadku usług połączonych z produktem (np. obsługa sprzedaży paliwa) [Wolniak, Kostorz, 2004, s. 45; Stoma, 2009]. Autorami metody SERVQUAL są: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml oraz Leonard L. Berry [1988], którzy jej weryfikację przeprowadzili w latach 1983-85. Od tamtej pory SERVQUAL stanowi przedmiot dalszych analiz, w tym także o charakterze krytycznym [Parasuraman i inni, 1991, 1994; Buttle, 1996; Ladhari, 2009; Stomma, 2009].

W metodzie SERVQUAL przyjmuje się, że między oczekiwaną a postrzeganą jakością może występować szereg luk, które wpływają na ogólną ocenę jakości. Dotyczą one różnic między:

- postrzeganiem oczekiwań klienta przez kierownictwo OWES a ich widzeniem przez samego klienta (luka 1),
- postrzeganiem oczekiwań klienta przez kierownictwo OWES a interpretowaniem jakości usługi (luka 2),
- postrzeganiem jakości usługi a jej świadczeniem (luka 3),
- sposobem świadczenia usługi a informacją otrzymaną przez klienta poprzez zewnętrzną komunikację dostawcy (luka 4),
- jakością usługi oczekiwaną a otrzymaną (luka 5).

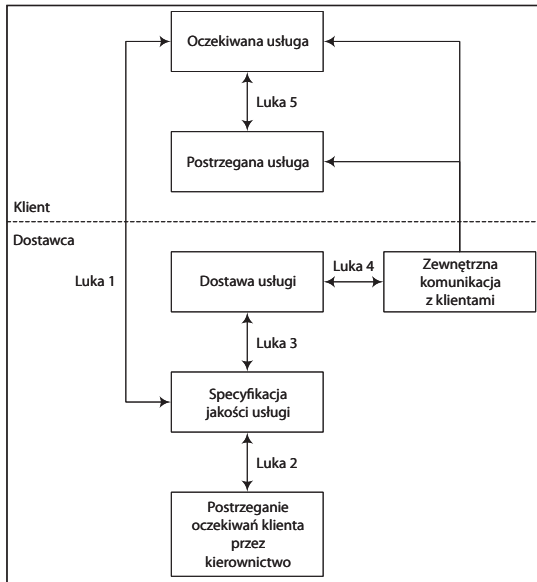
Ostatnia różnica jest jednocześnie skutkiem wcześniejszych luk i najważniejszą z nich. To właśnie za pomocą twierdzeń pogrupowanych w pięć

NOTA O AUTORZE

dr Marek Ćwiklicki – adiunkt w Katedrze Metod Organizacji i Zarządzania, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

wymiarów dokonuje się jej ustalenia. Graficzne powiązanie między tymi elementami przedstawia rysunek 1.

Rysunek 1. Związki między elementami jakości usługi w metodzie SERVQUAL



Źródło: opracowano na podstawie [Parasuraman i inni, 1985, s. 44].

W SERVQUAL wyróżnia się pięć wymiarów jakości:

- materialność (*tangibles*) – dotyczy to zewnętrznych, dostrzegalnych, namacalnych aspektów świadczenia usługi, np. takich jak: wystrój pomieszczeń, sprzęt, wygląd personelu,
- wiarygodność (*reliability*) – niezawodność, pewność, dokładność i solidność realizacji usługi,
- reakcję, reagowanie (*responsiveness*) – wyrażanie zgody na pomoc klientowi i dostarczenie usługi terminowo i dokładnie,
- pewność (*assurance*) – wiedza i uprzejmość pracowników i ich umiejętność wzbudzania zaufania,
- empatię (*empathy*) – dbałość, zindywidualizowane podejście do każdego klienta [Parasuraman i inni, 1988, s. 23].

Powyższe atrybuty można także ująć w inny sposób, na przykład:

1. Jakość rdzenia świadczonej usługi (treść usługi).
2. Czynniki ludzkie podczas realizacji usługi.
3. System świadczenia usług (nie związany z czynnikiem ludzkim).
4. Materialne składniki usług.
5. Odpowiedzialność społeczna (wizerunek społeczny) [Sureshchandar i inni, 2001, s. 116, tłum. Urban, 2007, s. 7].

Ze względu na przypisanie rang (wag) do danego wymiaru/kryterium można określić sposób wyliczenia subiektywnej oceny jakości usług. Wzór ten ma następującą postać:

$$S = \sum_{i=1}^k w_i (P_i - O_i)$$

gdzie:

S – subiektywna ocena jakości usługi,

w_i – waga przypisana przez klienta danemu kryterium,

P_i – postrzegana ocena usługi w kryterium i ,

O_i – oczekiwania klienta względem usługi w kryterium i .

Jeśli dokona się zestawienia P i O , to można zauważyć, że gdy:

$O = P$ to oczekiwania są spełnione, a jakość jest zadowalająca,

$O < P$ to oczekiwania są przekroczone, a jakość zaskakująca,

$O > P$ to oczekiwania nie są zrealizowane, jakość niezadowalająca [por. Witkowska, 2007, s. 34].

Podany wzór można nazwać wskaźnikiem satysfakcji klienta, który ukazuje uśrednione wszystkie otrzymane wyniki. Oblicza się go poprzez podzielenie sumy punktów przyznanych przez klientów w poszczególnych kategoriach przez liczbę kategorii. Otrzymuje się w ten sposób nieważony wskaźnik SERVQUAL. Ważony wskaźnik satysfakcji klienta oblicza się mnożąc dodatkowo sumę średnich dla twierdzeń w ramach wymiarów przez odpowiednią wagę. Ponadto można także wyliczyć uśrednione wagi wymiarów [Lewandowski, 2008, s. 34-35].

Do każdego wymiaru podaje się 4-5 stwierdzeń, które ocenia się pod względem pożądanego poziomu (jakość oczekiwana), a następnie pod względem faktycznego (jakość postrzegana). Zestawienie tych twierdzeń zawiera tabela 1.

Narzędziem badawczym w metodzie SERVQUAL jest kwestionariusz, który składa się z trzech części. W części I zawarte są twierdzenia pozwalające zdiagnozować poziom oczekiwań klienta względem usługi. Część II zawiera analogiczne twierdzenia, ale w odniesieniu do faktycznego postrzegania usługi. Natomiast w części III chodzi o ustalenie znaczenia danego wymiaru dla danego klienta.

Do pomiaru jakości usług w poszczególnych kategoriach twórcy metody używali 7-stopniowej

skali Likerta z określeniami stanów krańcowych, tj. dla 1 – stanowczo się nie zgadzam, a dla 7 – stanowczo się zgadzam. Pozostawiono respondentom interpretację skali między 2-6. Oprócz powyższej skali stosuje się także skalę 5-stopniową i 10-stopniową. W prezentowanych badaniach zastosowano 5-stopniową skalę Likerta.

Do części I kwestionariusza dodano pytania pozwalające określić minimalny, akceptowalny poziom jakości. Możliwe jest wtedy określenie zakresu tolerancji, który wyznacza różnicę między minimalnym a oczekiwanym poziomem świadczenia usług.

2. Założenia badań

Definicja usługi

Przedmiotem badań były usługi świadczone przez OWES. Generalnie przyjmuje się, że pod pojęciem usługi rozumie się dobrowolne działanie oferowane przez jeden podmiot drugiemu, przy czym jest ono nienamacalne i może, lecz nie musi, wiązać się z produktem fizycznym [Kotler, 1994, s. 426]. Również na gruncie norm ISO, opisujących standardy działania systemów zarządzania jakością, wyjaśnia się, że usługa to wynik przynajmniej jednego działania nieodzwrotnie prze-

prowadzonego przy bezpośrednim współdziałaniu dostawcy i klienta, i zazwyczaj jest wyrobem niematerialnym [Norma PN-EN ISO 9000:2000, pkt 4.3.2, uwaga 2]. Cechy konstytuujące usługę dotyczą m.in.: jej niematerialnego charakteru, nierozdzielności rozumianej jako odbywane w tym samym czasie: sprzedaż, produkcja i konsumpcja; różnorodności wyrażającej się w odmiennym odbiorze tej samej usługi czy też różnym udziałem klienta [Iwankiewicz-Rak, 1997, s. 74; Styś, 1996, s. 13-23; Łańcucki, 2001, s. 13; Kaźmierczak, 2004, s. 87-88; Gajdzik, 2004, s. 23].

Powyższej charakterystyce odpowiadają usługi OWES. Usługi te różnią się pod względem rodzaju. W planie działania PO KL na 2009 r. dla VII priorytetu „Promocja integracji społecznej”, w karcie poddziałania 7.2.2 „Wsparcie ekonomii społecznej” dla województwa małopolskiego znajduje się ogólny opis charakteru projektów, które można odnieść do zadań świadczonych przez OWES. Są to:

- usługi prawne, księgowo, marketingowe,
- doradztwo (indywidualne i grupowe m.in. w postaci punktów lub centrów doradztwa, inkubatorów społecznej przedsiębiorczości tworzących wspólną infrastrukturę rozwoju),
- szkolenia umożliwiające uzyskanie wiedzy i umiejętności potrzebnych do założenia i prowadzenia działalności w sektorze ekonomii społecznej,
- usługi wspierające rozwój partnerstwa lokalnego na rzecz ekonomii społecznej (m.in. poprzez budowę sieci współpracy lokalnych podmiotów w celu wspierania rozwoju podmiotów ekonomii społecznej),
- promocja ekonomii społecznej i zatrudnienia w sektorze ekonomii społecznej [*Plan działania na rok 2009*].

Zaznacza się, że powyższe usługi powinny być realizowane w sposób „komplementarny i łączny”. Z tego względu na obecnym etapie badań nie dokonuje się rozgraniczenia usług, traktując powyższy zestaw jako całościowy przedmiot oceny.

Definicja jakości usług

Analiza jakości usług wiąże się z dominującym we współczesnej gospodarce paradygmatem orientacji na klienta. Dobrym tego przykładem jest zapis punktu 8.2.1 normy ISO 9001, w którym znajduje się postulat monitorowania informacji dotyczących percepcji klienta co do tego, czy usługa spełniła jego wymagania. Powoduje to konieczność stworzenia

Tabela 1. Wymiary i kryteria szczegółowe w metodzie SERVQUAL	
Wymiar	Kryterium szczegółowe
Wiarygodność	W1. Realizacja usługi zgodnie z obietnicą
	W2. Zainteresowanie problemami klienta
	W3. Poprawne wykonanie usługi za pierwszym razem
	W4. Terminowość realizacji usługi
	W5. Bezbłędne wykonanie usługi
Pewność	P1. Wzbudzenie zaufania przez zachowania personelu
	P2. Postrzeganie transakcji z pracownikami jako bezpieczne
	P3. Uprzejmość pracowników
	P4. Wiedza pracowników
Reagowanie	R1. Dokładne informowanie o terminie realizacji usługi
	R2. Chęć udzielenia pomocy
	R3. Niezwłoczne udzielenie pomocy
	R4. Poświęcenie czasu dla klienta
Empatia	E1. Indywidualne traktowanie klienta
	E2. Dogodny czas działania
	E3. Indywidualne poświęcenie uwagi
	E4. Dbałość o najlepsze zabezpieczenie interesów klienta
	E5. Rozumienie specyficznych potrzeb klientów
Materialność	M1. Nowoczesne urządzenia
	M2. Atrakcyjnie wyglądające lokale
	M3. Schłodność pracowników
	M4. Atrakcyjne materiały

Zródło: opracowano na podstawie [Parasuraman i inni, 1988].

systemu pomiaru zadowolenia klienta. Zaznacza się jednak, że ocena jakości usług z punktu widzenia klienta może być dokonywana w różnych przekrojach, np.: niezawodności usługi, gotowości świadczenia usługi, komunikatywności, bezpieczeństwa, osobowości usługodawcy, uczciwego traktowania klienta, wygody i estetyki otoczenia [ISO 9004-2000, 1991; Kowalczyk 2000, s. 9]. Interpretowana w ten sposób jakość usług jest kategorią niejednorodną i wieloznaczną. Wywołuje to liczne dyskusje na ten temat, jednak najczęściej w pomiarze jakości bazuje się na definicjach zawartych w normie ISO 9001. Wynika to z wagi tego zagadnienia w zarządzaniu jakością.

Reasumując, obszarem badawczym są usługi świadczone przez OWES, pogrupowane w kilka spójnych kategorii, które można odnieść do określonych grup klientów (por. definicja usługi). Ocena jakości tych usług polega zatem na identyfikacji wartości postrzeganej oraz oczekiwanej przez ich odbiorców.

3. Charakterystyka respondentów

Zaproszenie do wypełnienia ankiety internetowej dotyczącej badania jakości usług OWES wysłano do 500 osób, które z takich usług korzystały w województwie małopolskim. Ich odpowiedzi dotyczą własnych, indywidualnych doświadczeń. Uzyskano 24 ankiety w pełni wypełnione, co daje stopę zwrotu na poziomie 4,8%. Ankiety można było wypełniać od 26 czerwca do 5 lipca 2010 r.

Ankiety wypełniło więcej kobiet (14) niż mężczyzn (10). Zrównoważony rozkład respondentów otrzy-

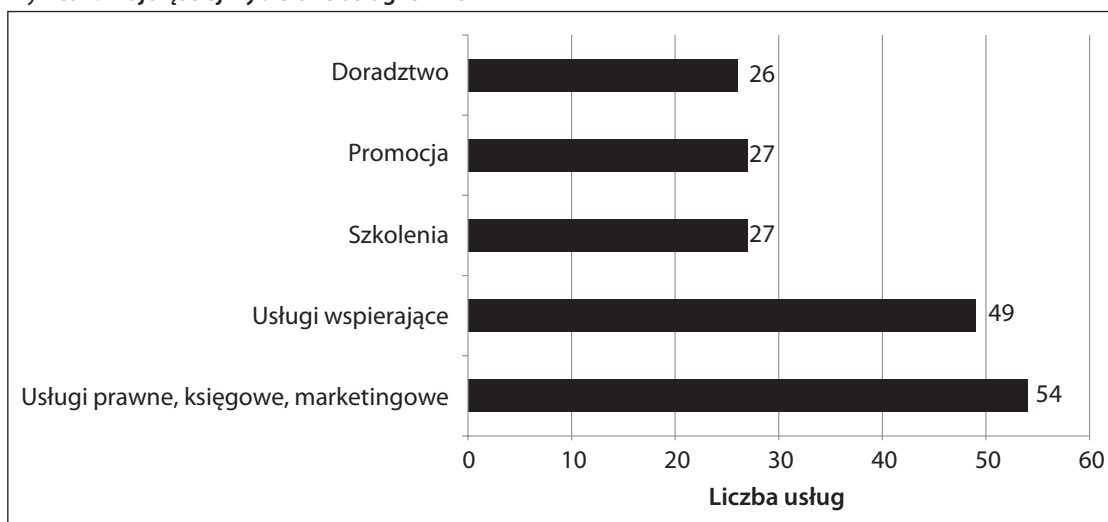
mano dla kryterium wiek. W poszczególnych kategoriach ich liczba wynosiła: 5 osób między 21-30 lat, 7 – 31-40 lat, 5 – 41-50 lat, 7 – powyżej 50 lat. Prawie równy rozkład respondentów występuje ze względu na kryterium wykształcenie: 11 osób posiada wykształcenie średnie, a 13 – wyższe.

Respondenci reprezentowali podmioty ekonomii społecznej o różnej formie prawnej, przy czym najczęściej jako miejsce pracy wskazywano: stowarzyszenie (8 osób), spółdzielnię socjalną (5) i fundację (4). Główny obszar ich działania to miasto (15 wskazań z 24). Ankietowani stanowili stały skład personelu organizacji. Świadczy o tym forma ich zatrudnienia (18 osób pracuje na etat).

Należy zaznaczyć, że badane osoby korzystały z usług oferowanych przez różne OWES. Oznacza to, że w niniejszym opracowaniu otrzymane wyniki są odnoszone ogólnie do „sektora” OWES, a nie do konkretnych, pojedynczych organizacji. Ponadto liczba respondentów nie pozwala na traktowanie wyników jako reprezentatywnych, a jedynie jako przykład próby analizy usług OWES.

Respondenci korzystali ze wszystkich rodzajów usług OWES, z których największą popularnością cieszyły się różne formy usług prawnych, księgowych, marketingowych i wspierających. Pozostałe rodzaje usług (doradztwo, promocja, szkolenia) były wybierane w porównywalnym zakresie (wykres 1). Zgodnie z wytycznymi dotyczącymi świadczenia tych usług w sposób kompleksowy i łączny, nie dokonano rozbicia pomiaru

Wykres 1. Najczęściej wybierane usługi OWES



Źródło: opracowanie własne.

na składowe tych usług, a wskazania dotyczą całego okresu współpracy z różnymi OWES.

Współpraca między OWES a ankietowanymi trwa średnio 13,5 miesiąca, przy czym najdłużej korzystano z ich usług od 3 lat, a najkrócej 1 miesiąc.

4. Wyniki badań

Dane uzyskane za pomocą formularza SERVQUAL można analizować na kilka sposobów. Oprócz tradycyjnych obliczeń ogólnego wskaźnika SERVQUAL zaprezentowanych powyżej, w opracowaniu przedstawiono także analizę szczegółowych twierdzeń i wymiarów.

Średnie wartości dla trzech poziomów: oczekiwanego, minimalnego i faktycznie postrzeganego dla poszczególnych wymiarów i ich składowych ujęto w formie numerycznej w tabeli 2, a graficznej na odpowiednich wykresach. W tabeli 2 pogrubioną czcionką oznaczono przekroczenie oczekiwań.

Na wykresach wprowadzono także pole (strefę) tolerancji, tj. zakres między poziomem oczekiwanym odnoszonym do doskonałego OWES i minimalnym. Jeśli postrzegana usługa mieści się w granicach tego pola, to oznacza, że zdaniem ankietowanych spełnia ona co najmniej ich minimalne oczekiwania. Przy analizie wykresów należy zwrócić uwagę na miejsce

położenia punktu odwzorowującego postrzeganie kryterium względem wartości granicznych. W celu zaznaczenia punktów, na które należy zwrócić uwagę zastosowano odmienne symbole. Punkt biały oznacza przekroczenie lub bliskie spełnienie oczekiwań, punkt czarny – średnie spełnienie oczekiwań, trójkąt – położenie blisko granicy minimalnego oczekiwania, kwadrat – niespełnienie oczekiwań minimalnych. Skale na wykresach specjalnie skaliowano w celu lepszej wizualizacji różnic między zidentyfikowanymi poziomami.

Znaczenie wymiarów jakości usług dla klientów OWES

W metodzie SERVQUAL dokonuje się badania jakości usług w pięciu wymiarach opisanych powyżej. Ankietowanych poproszono o wskazanie, które z nich są dla nich najważniejsze. Uśrednione wyniki dla poszczególnych wymiarów prezentuje wykres 2.

Otrzymane wyniki pozwalają określić hierarchię wymiarów, która kształtuje się następująco:

1. Wiarygodność.
2. Pewność.
3. Reagowanie.
4. Empatia.
5. Materialność.

Tabela 2. Średnie i wielkości różnic dla wymiarów SERVQUAL i ich składowych

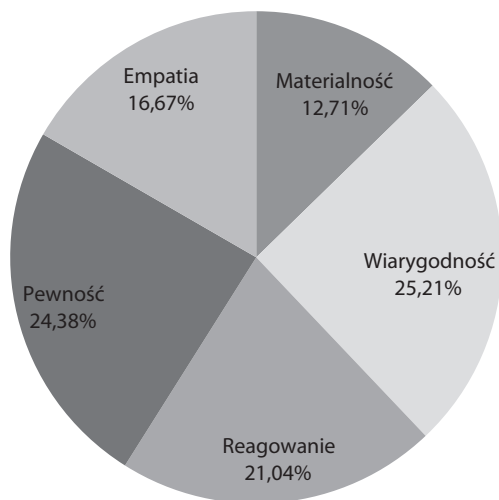
Wymiar	Poziom			(P-0)	(P-M)
	oczekiwany (0)	minimalny (M)	postrzegany (P)		
Wiarygodność (średnia)	4,45	3,73	3,93	-0,52	0,21
W1. Realizacja usługi zgodnie z obietnicą	4,46	3,88	3,75	-0,71	-0,13
W2. Zainteresowanie problemami klienta	4,54	3,88	3,92	-0,63	0,04
W3. Poprawne wykonanie usługi za pierwszym razem	4,17	3,46	3,88	-0,29	0,42
W4. Terminowość realizacji usługi	4,50	3,67	3,96	-0,54	0,29
W5. Bezbłędne wykonanie usługi	4,58	3,75	4,17	-0,42	0,42
Pewność (średnia)	4,49	3,90	4,01	-0,48	0,11
P1. Wzbudzenie zaufania	4,42	3,75	3,83	-0,58	0,08
P2. Postrzeganie transakcji z pracownikami jako bezpiecznych	4,42	3,79	3,88	-0,54	0,08
P3. Uprzejmość pracowników	4,58	4,00	4,38	-0,21	0,38
P4. Wiedza pracowników	4,54	4,04	3,96	-0,58	-0,08
Reagowanie (średnia)	4,51	3,72	3,97	-0,54	0,25
R1. Dokładna informacja	4,46	3,67	4,13	-0,33	0,46

Tabela 2. Średnie i wielkości różnic dla wymiarów SERVQUAL i ich składowych

Wymiar	Poziom			(P-O)	(P-M)
	oczekiwany (O)	minimalny (M)	postrzegany (P)		
R2. Chęć udzielenia pomocy	4,50	3,67	4,04	-0,46	0,38
R3. Niezwłoczne udzielenie pomocy	4,58	3,83	3,92	-0,67	0,08
R4. Poświęcenie czasu dla klienta	4,50	3,71	3,79	-0,71	0,08
Empatia (średnia)	4,41	3,80	3,93	-0,48	0,13
E1. Indywidualne traktowanie klienta	4,50	3,96	4,08	-0,42	0,13
E2. Dogodny czas działania	4,29	3,46	3,83	-0,46	0,38
E3. Indywidualne poświęcenie uwagi	4,33	3,67	3,96	-0,38	0,29
E4. Dbałość o najlepsze zabezpieczenie interesów klienta	4,46	4,00	3,83	-0,63	-0,17
E5. Rozumienie specyficznych potrzeb klientów	4,46	3,92	3,92	-0,54	0,00
Materialność (średnia)	4,01	3,17	3,84	-0,17	0,68
M1. Nowoczesne urządzenia	3,67	2,88	3,79	0,13	0,92
M2. Atrakcyjnie wyglądające lokale	3,71	2,83	3,33	-0,38	0,50
M3. Schludność pracowników	4,38	3,42	4,25	-0,13	0,83
M4. Atrakcyjne materiały	4,29	3,54	4,00	-0,29	0,46

Źródło: opracowanie własne.

Wykres 2. Średnie wagi wymiarów SERVQUAL według klientów OWES



Źródło: opracowanie własne.

W powyższej kolejności zostaną zaprezentowane analizy dotyczące poszczególnych wymiarów.

Najważniejszy dla klientów wymiar to „Wiarygodność”. Analiza wykresu 2 pozwala sformułować wnioski o wyższych oczekiwaniach względem wszystkich postrzeganych elementów tego wymia-

ru. Na szczególną uwagę zasługuje kryterium dotyczące realizacji usługi zgodnie z obietnicą, które nie spełnia oczekiwań. Również postrzeganie kolejnego kryterium – „zainteresowanie problemami klientów” – minimalnie mieści się w granicach tolerancji (różnica wyniosła 0,04). W pozostałych kryteriach cząstkowych wymiaru „Wiarygodność” postrzeganie znajduje się blisko środka tolerancji.

Po dokonaniu syntezy poszczególnych twierdzeń, czyli wyliczając z nich średnie dla całego wymiaru, otrzymuje się następujące wielkości dla poziomów: oczekiwany – 4,45, minimalny – 3,73, postrzegany – 3,93. Różnica między dwoma kluczowymi poziomami, tj. postrzeganym i oczekiwanym wynosi: -0,52. Oznacza to, że oczekiwania dotyczące świadczenia usług przez OWES w tym wymiarze nie są spełniane. Niewielka jest natomiast luka między średnim poziomem minimalnym a postrzeganym.

Analiza obliczeń dokonana dla drugiego co do ważności dla klientów wymiaru – „Pewność” – pozwala na sformułowanie następujących wniosków. Na uwagę zwraca ujemna różnica między postrzeganym a minimalnym poziomem w twierdzeniu cząstkowym o wiedzy pracowników OWES

umożliwiającej odpowiadanie na pytania klientów. Różnica ta jest co prawda niewielka (-0,08), niemniej jednak ten fakt powinien skłonić do refleksji osoby zarządzające OWES nad merytorycznym przygotowaniem pracowników. Nisko, tj. blisko minimalnego poziomu akceptacji twierdzeń, oceniono poziom jakości postrzeganej w pytaniu dotyczącym wzbudzania zaufania i bezpieczeństwa transakcji. Jedynie postrzeganie twierdzenia „uprzejmość pracowników” znajduje się powyżej środka pola tolerancji (wykres 3).

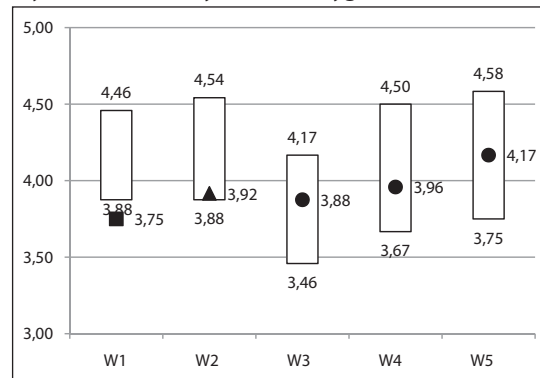
Średnia poziomu oczekiwań dla całego wymiaru wynosi 4,49, a dla poziomu postrzegania – 4,01. Wielkość luki między tymi dwoma parametrami wynosi -0,48, natomiast w odniesieniu do poziomu minimalnego jest wyższa (+0,11). Oznacza to, że również i dla tego wymiaru oczekiwania klientów OWES nie są spełnione.

Zestawienie średnich dla wymiaru „Reagowanie” skłania do wniosku, że oczekiwania przewyższają postrzegane elementy tego wymiaru. Natomiast dla wszystkich z nich przekraczają poziom minimalny. Ocena elementu „dokładne informowanie o terminie realizacji usługi” i „chęć udzielenia pomocy” znajduje się blisko środka tolerancji. Natomiast w pozostałych kryteriach cząstkowych ich postrzeganie w niewielkim stopniu przewyższa poziom minimalny (różnica zaledwie 0,08), co dobrze ilustruje wykres 4. Chodzi o czas reakcji i poświęcenie uwagi klientowi. Oczekiwania klientów względem pracowników są wyższe, co oznacza konieczność działań doskonalących w tym obszarze.

Uwzględniając średnie wielkości dla całego wymiaru, należy stwierdzić, że w ocenie respondentów ogólne oczekiwania nie są spełniane (luka wynosi -0,54), podczas gdy poziom minimalny tak (+0,25).

Wyniki otrzymane dla wymiaru „Empatia” pozwalają sformułować wniosek o niespełnieniu oczekiwań klientów dla wszystkich szczegółowych twierdzeń (wykres 5). W przypadku elementu dotyczącego dbałości o najlepsze zabezpieczenie interesów klienta wielkość luki między postrzeganiem a oczekiwaniami zarówno dla poziomu doskonałości, i jak minimalnego jest ujemna. Respondenci słabo ocenili cząstkową jakość usług w ramach kryterium „rozumienie specyficznych potrzeb klientów”. Średnia różnica między poziomem postrzeganiem a minimalnym oczekiwaniami wyniosła 0. „Indywidualne traktowanie klienta” w opinii ankietowanych jest bliskie poziomowi

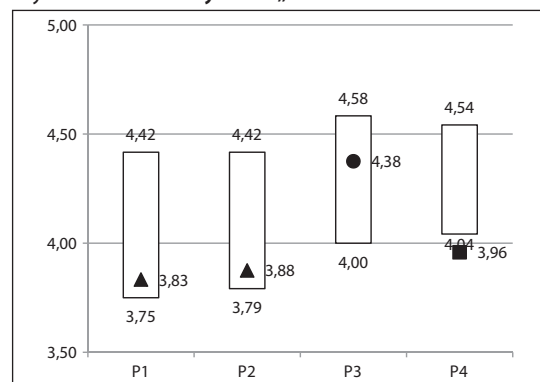
Wykres 3. Ocena wymiaru „Wiarygodność”

**Legenda:**

- W1. Realizacja usługi zgodnie z obietnicą
 W2. Zainteresowanie problemami klienta
 W3. Poprawne wykonanie usługi za pierwszym razem
 W4. Terminowość realizacji usługi
 W5. Bez błędne wykonanie usługi

Źródło: opracowanie własne.

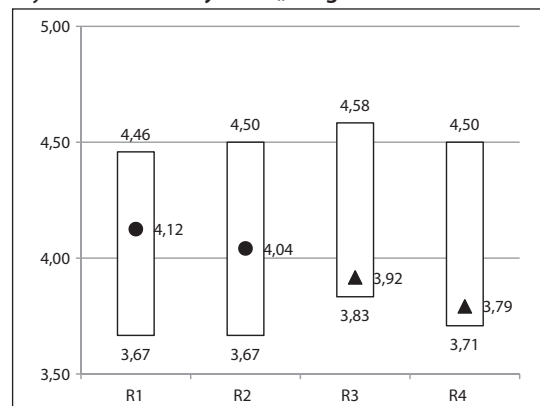
Wykres 4. Ocena wymiaru „Pewność”

**Legenda:**

- P1. Wzbudzanie zaufania przez zachowanie personelu
 P2. Postrzeganie transakcji z pracownikami jako bezpiecznych
 P3. Uprzejmość pracowników
 P4. Wiedza pracowników

Źródło: opracowanie własne.

Wykres 5. Ocena wymiaru „Reagowanie”

**Legenda:**

- R1. Dokładne informowanie o terminie realizacji usługi
 R2. Chęć udzielenia pomocy
 R3. Niezwłoczne udzielenie pomocy
 R4. Poświęcenie czasu dla klienta

Źródło: opracowanie własne.

minimalnemu. Dla pozostałych kryteriów wymiaru „Empatia”, tj. dogodny czas działania i indywidualne poświęcenie uwagi, postrzeganie znajduje się prawie pośrodku pola tolerancji.

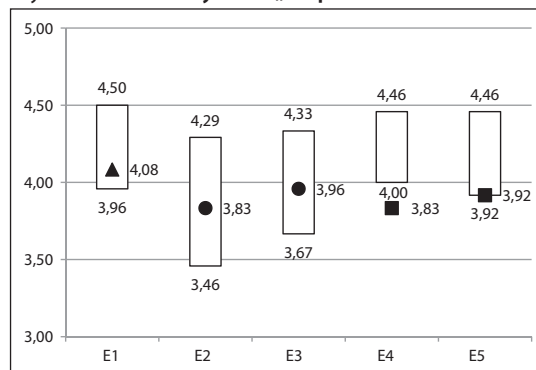
Średnie wielkości poziomów i luk dla tego wymiaru świadczą o tym, że minimalne oczekiwania klientów są spełniane (+0,13), natomiast można dostrzec różnicę między spodziewaną doskonałością działania OWES a minimalną (-0,48).

Ostatni wymiar dotyczy materialnych aspektów prowadzenia działalności przez OWES. W tym przypadku usługi mają głównie charakter niematerialny, dlatego też twierdzenia szczegółowe dotyczą wyglądu budynków, materiałów i pracowników. Najmniej ważny z punktu widzenia klientów wymiar jest jednocześnie najlepiej postrzegany. Świadczą o tym średnie różnice między postrzeganiem a oczekiwaniem w poszczególnych twierdzeniach, a także między postrzeganiem a poziomem minimalnym (wykres 6). Na uwagę zasługuje przekroczenie oczekiwań w przypadku stosowania nowoczesnych urządzeń przez pracowników OWES. Również blisko oczekiwanego poziomu jest postrzeganie schludności zatrudnionych w nich osób. Pozostałe średnie poziomów znajdują się powyżej środka pola tolerancji.

Ocena jakości usług OWES na podstawie głównych wymiarów SERVQUAL

Zaprezentowane powyżej zestawienia przygotowano oddzielnie dla wszystkich twierdzeń szczegółowych pięciu wymiarów. Poniżej przedstawiono średnie wyliczenia dla danych wymiarów, co lepiej pozwoli określić ogólny kierunek działań usprawniających, patrząc przez pryzmat porównania ich wyników. Zapis tych średnich, w analogicznym

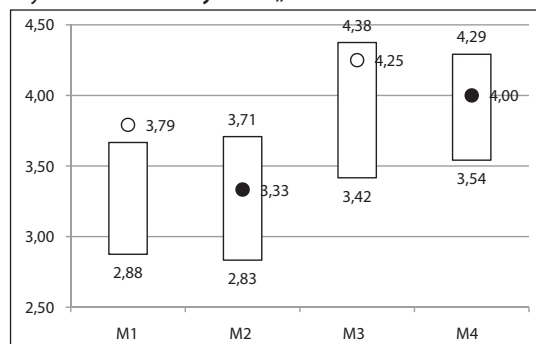
Wykres 6. Ocena wymiaru „Empatia”



Legenda:

- E1. Indywidualne traktowanie klienta
 - E2. Dogodny czas działania
 - E3. Indywidualne poświęcenie uwagi
 - E4. Dbalosc o najlepsze zabezpieczenie interesów klienta
 - E5. Rozumienie specyficznych potrzeb klientów
- Źródło: opracowanie własne.

Wykres 7. Ocena wymiaru „Materialność”



Legenda:

- M1. Nowoczesne urządzenia
 - M2. Atrakcyjnie wyglądające lokale
 - M3. Schludność pracowników
 - M4. Atrakcyjne materiały
- Źródło: opracowanie własne.

układzie jak w szczegółowych opisach, zawiera tabela 3, a graficzne odzwierciedlenie – wykres 7.

Tabela 3. Średnie wielkości i luki dla poszczególnych wymiarów

Wymiar	Poziom			(P-O)	(P-M)	Waga (%)	Ranking
	oczekiwany (O)	minimalny (M)	postrzegany (P)				
1. Materialność	4,011	3,17	3,84	-0,17	0,68	12,71	5
2. Wiarygodność	4,45	3,73	3,93	-0,52	0,21	25,21	1
3. Reagowanie	4,51	3,72	3,97	-0,54	0,25	21,04	3
4. Pewność	4,49	3,90	4,01	-0,48	0,11	24,38	2
5. Empatia	4,41	3,80	3,93	-0,48	0,13	16,25	4

N=24

Źródło: opracowanie własne.

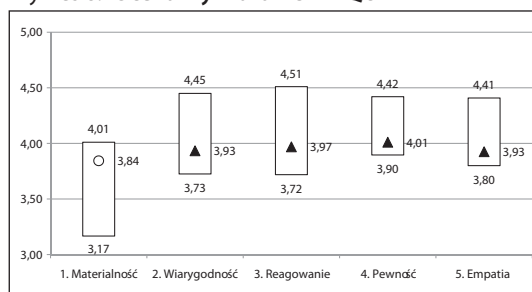
Dane zawarte w tabeli 3 świadczą o tym, że postrzeganie jakości usługi mieści się w polach tolerancji dla każdego wymiaru. Przekracza się minimalne oczekiwania, ale znajdują się one poniżej środka pola tolerancji. Blisko oczekiwaniom jest tylko średnia dla wymiaru „Materialność”. Otrzymane wyniki mogą skłaniać do wniosku, że OWES zbyt dużo uwagi przykładają do atrybutów materialnych usług, a w mniejszym stopniu do pozostałych.

Obliczenie wskaźnika nieważonego wymiarów SERVQUAL, ukazującego różnice między postrzeganiem a poziomem oczekiwanym, pozwala na określenie największej różnicy i wskazanie tego wymiaru, który w pierwszej kolejności należy poprawić, aby podnieść ogólną jakość usług OWES.

Dla poszczególnych wymiarów można wyliczyć ważony wskaźnik wymiarów SERVQUAL, który uwzględnia wagę, znaczenie danego wymiaru dla klienta. Wielkość wskaźnika ważonego (tabela 4) sugeruje, że działania doskonalące powinny być ukierunkowane przede wszystkim na podniesienie wiarygodności OWES, a następnie pewności i reagowania podczas współpracy z klientami. Wielkości wskaźnika nieważonego i ważonego SERVQUAL dla wymiarów przedstawiono graficznie na wykresie 8.

Na podstawie przedstawionych powyżej obliczeń dla poszczególnych wymiarów można dokonać kalkulacji tzw. nieważonego wskaźnika SERVQUAL. Nieważona subiektywna jakość usług OWES wynosi: -0,44. Wartość ujemna oznacza, że oczekiwania względem usług OWES nie są spełnione.

Wykres 8. Ocena wymiarów SERVQUAL



Źródło: opracowanie własne.

Tabela 4. Wskaźniki nieważony i ważony dla poszczególnych wymiarów

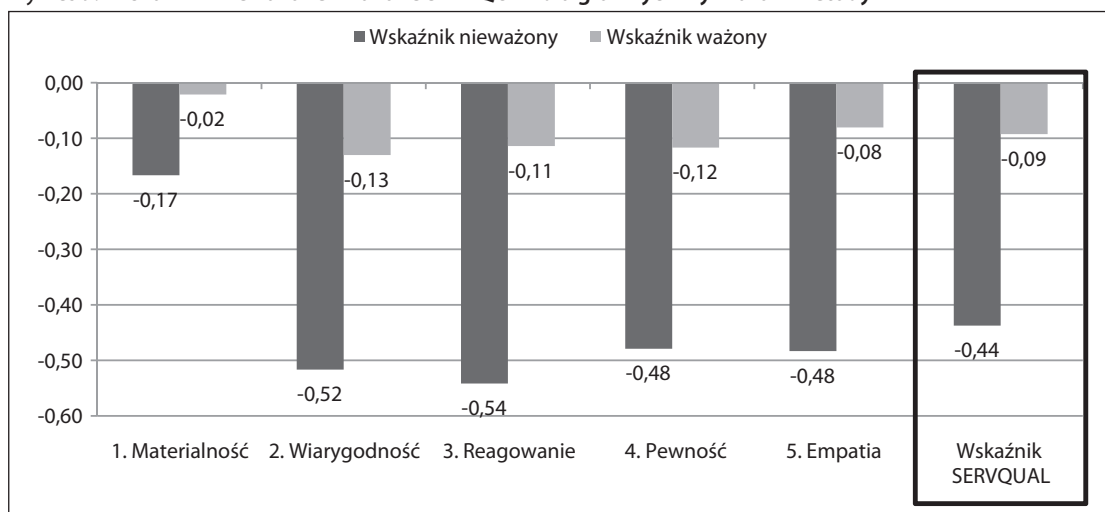
Wymiar	Wskaźnik nieważony	Waga	Wskaźnik ważony
1. Materialność	-0,17	12,71%	-0,02
2. Wiarygodność	-0,52	25,21%	-0,13
3. Reagowanie	-0,54	21,04%	-0,11
4. Pewność	-0,48	24,38%	-0,12
5. Empatia	-0,48	16,67%	-0,08
Wskaźnik SERVQUAL	-0,44		-0,09

Źródło: opracowanie własne.

Przy uwzględnieniu wag wymiarów ważona subiektywna jakość usług wynosi -0,09, co oznacza, że podobnie jak w przypadku wskaźnika nieważonego oczekiwania względem jakości usług OWES są wyższe od faktycznej jakości.

Na podstawie zebranych danych można także wyliczyć wskaźnik SERVPERF, odnoszący się tylko

Wykres 9. Wskaźniki nieważony i ważony SERVQUAL dla głównych wymiarów metody



Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5. Stopień spełnienia oczekiwań klienta przez kryteria cząstkowe głównych wymiarów jakości usług

Stopień spełnienia oczekiwań klienta		
Wysoki	Średni	Niski
P3. Uprzejmość pracowników M1. Nowoczesne urządzenia M3. Schludność pracowników	W3. Poprawne wykonanie usługi za pierwszym razem W4. Terminowość realizacji usługi W5. Bezbłędne wykonanie usługi R1. Dokładne informowanie o terminie realizacji usługi R2. Chęć udzielenia pomocy E2. Dogodny czas działania E3. Indywidualne poświęcenie uwagi M2. Atrakcyjnie wyglądające lokale M4. Atrakcyjne materiały	W1. Realizacja usługi zgodnie z obietnicą W2. Zainteresowanie problemami klienta P1. Wzbudzanie zaufania przez zachowanie personelu P2. Postrzeganie transakcji z pracownikami jako bezpiecznych P4. Wiedza pracowników R3. Niezwłoczne udzielenie pomocy R4. Poświęcenie czasu dla klienta E1. Indywidualne traktowanie klienta E4. Dbałość o najlepsze zabezpieczenie interesów klienta E5. Rozumienie specyficznych potrzeb klientów

Źródło: opracowanie własne.

do oceny postrzegania jakości. Wskaźnik nieważony wynosi 3,94 w skali 1–5, a ważony 0,79 w skali 0–1. Oznacza to, że klienci OWES postrzegają usługi świadczone przez OWES na dobrym poziomie, co też można odczytać z wykresu 7 na podstawie wielkości średnich dla głównych wymiarów.

Zakończenie

Uwzględniając otrzymane wyniki pomiaru jakości z perspektywy ogólnych wymiarów należy działania doskonalące ukierunkować na „Wiarygodność”, „Reagowanie” i „Pewność”. Taka kolejność obszarów problemowych została ustalona na podstawie wyników ważonego wskaźnika SERVQUAL.

Cząstkowe rezultaty obliczeń dotyczących luki między postrzeganiem a oczekiwaniem świadczenia usługi w ramach poszczególnych wymiarów można pogrupować według kryterium stopnia spełnienia oczekiwań klienta. Skala – wysoki, średni

i niski – odpowiada wielkości luki. Taką próbę klasyfikacji ukazuje tabela 5, w której pogrubioną czcionką zaznaczono te wymiary szczegółowe, które powinny być przedmiotem prac usprawniających w pierwszej kolejności.

Stosowane w metodzie SERVQUAL twierdzenia cząstkowe, opisujące dany wymiar, mogą być zweryfikowane. Do tego celu stosuje się ekstrapolacyjną analizę czynnikową, która pozwala na określenie wpływu danego twierdzenia na stopień wyjaśnienia wielkości różnicy dla całego wymiaru. Do określenia rzetelności zmodyfikowanego testu stosuje się najczęściej wskaźnik α -Cronbacha. Wydaje się, że tego typu badania przeprowadzone na większej próbie badawczej, jak również ujednoczone pod względem doboru klientów z konkretnej organizacji, pozwolą na otrzymanie dokładniejszego pomiaru jakości usług oraz mogą wpłynąć na modyfikację wyjściowego zestawu twierdzeń. ■

Literatura

- Buttle F. [1996], SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda, „European Journal of Marketing”, Vol. 30, No. 1.
- Gajdzik B. [2004], *Jakość usług w administracji samorządowej*, „Przegląd Organizacji”, nr 7-8.
- ISO 9004-2000 [1991], *Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne dotyczące usług*.
- Iwankiewicz-Rak B. [1997], *Marketing organizacji niedochodowych. Wybrane problemy adaptacji w warunkach polskich*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław.
- Kaźmierczak M. [2004], *Monitorowanie procesów i jakości w usługach*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstw”, nr 6.
- Kotler P. [1994], *Marketing*, Gebethner i Ska, Warszawa.
- Kowalczyk J. [2000], *Zarządzanie przez jakość w jednostkach samorządowych*, „Problemy Jakości”, nr 5.

- Ladhari R. [2009], *A review of twenty years of SERVQUAL research*, „International Journal of Quality and Service Sciences”, Vol. 1, No. 2.
- Łańcucki J. (red.) [2001], *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań.
- Lewandowski R. [2008], *Pomiar jakości usług medycznych z wykorzystaniem metody SERVQUAL*, „Problemy Jakości”, nr 9.
- Norma PN-EN ISO 9000:2000 [2001], *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, wrzesień.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. [1988], *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, „Journal of Retailing”, Spring, Vol. 64, No. 1.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. [1991], *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, „Journal of Retailing”, Winter, Vol. 67, No. 4.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. [1994], *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, „Journal of Marketing”, Fall, Vol. 49.

Literatura cd.

Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. [1994], *Alternative Scales for Measuring Service*.

Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, „Journal of Retailing”, Winter, Vol. 70, No. 3.

Stoma M. [2009], *Badanie jakości usług metodą SERVQUAL – więcej zalet niż wad?*, „Problemy Jakości”, nr 10.

Styś A. (red.) [1996], *Marketing usług*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław.

Sureshchandar G. S., Rejendran C., Kamalanabhan T. J. [2001], *Customer perception of service quality: a critique*, „Total Quality Management”, Vol. 12, No. 1.

Urban W. [2007], *Definicje jakości usług – różnice oraz ich przyczyny*, „Problemy Jakości”, nr 3.

Urban W. [2008], *Ocena metod pomiaru jakości usług*, „Problemy Jakości”, nr 4.

Witkowska J. [2007], *Metoda Servqual w badaniu satysfakcji klientów usług ubezpieczeniowych*, „Problemy Jakości”, nr 10.

Wolniak R., Kostorz E. [2004], *Wykorzystanie metody SERVQUAL do badania jakości usług świadczonych przez stacje benzynowe*, „Problemy Jakości”, nr 12.

Quality service measurement for organisations supporting social economy. Empirical findings

Abstract: In the article the Author has presented the empirical findings on the quality service measurement for organisations supporting social economy – obtained with the use of SERVQUAL method. First, the rationale for performing the research has been presented, then SERVQUAL – the most popular method for quality service measurement has been characterised. The description of research results has been preceded with presentation of methodological assumptions and features of the respondents. The findings have been presented in the basic scheme of SERVQUAL dimensions. The summary of the article includes conclusions and recommended actions for further research in that field.

Key words: quality, services, measurement, SERVQUAL, social economy support centres, social economy.