

Tab. 3. Porównanie metod badawczych.

Metoda	Czynnik	Skuteczność uzyskania informacji	Łatwość przeprowadzenia badań	Rodzaj uzyskanych informacji
CSI		duża	Badanie łatwe do przeprowadzenia	Ogólne, o dużym stopniu odzwierciedlenia sytuacji rynkowej
Servqual		średnia	Badanie dość trudne do przeprowadzenia	Stosunkowo ograniczone ze względu na szablony

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowanie niepokojąco przedstawia się sytuacja związana z dokumentacją procesu. Ponad 50% firm źle ocenia sposób prowadzenia dokumentacji.

Spośród wszystkich aspektów usługi spedycyjnej, klienci najgorzej ocenili poziom ich cen. Tylko 9% ankietowanych stwierdziło, że kształtują się one na odpowiedniej wysokości. Za dobry wynik można uznać, że ponad 70% klientów praktycznie wcale nie ma do czynienia z uszkodzeniami ładunku.

Po przeprowadzonych badaniach dokonano również krótkiego porównania zastosowanych metod badawczych. Wnioski zostały zawarte w tabeli 3.

## BIBLIOGRAFIA

1. Czubała, A. Jonas, T. Smoleń, J. Wiktor: *Marketing usług*, Oficyna Ekonomiczna, Wolters Kluwer, Kraków 2006.
2. Dziadkowiec, J.: *Model zarządzania jakością usług*, Problemy Jakości 2007, nr 8, s. 21-25.
3. Kucińska A., Kołosowski M.: *Zastosowanie metody Serperv do oceny zadowolenia klienta*, w: *Komputerowo zintegrowane zarządzanie* (red. R. Knosala), Opole 2009, s. 91-98.
4. Landrum H., Prybutok V., Kappelman L., Zhang X.: *Servces: a parsimonious instrument to measure service quality and information system success*, Quality Management Journal 2008, nr 3.
5. Lisiecka, K.: *Kreowanie jakości: uwarunkowania, strategie, techniki*. Katowice 2002.
6. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L.: *Reassessment of expectation as a comparison in measuring service quality. Implications for further research*, Journal of Marketing, 1994, nr 1.
7. Prussak W.: *Zarządzanie jakością. Wybrane elementy*, Poznań 2006.
8. Wolnowska A.: *Service quality evaluation in a service and trading company with the use of servqual method*, w: materiały Międzynarodowej Konferencji „Analiza i prognozowanie systemów zarządzania” St. Petersburg, Apr. 2009.
9. Dahlgard J., Kristensen K., Kanji G.: *Podstawy zarządzania jakością*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
10. Wolniak R.: *Metody i narzędzia zarządzania jakością*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008, s. 182-183.

## CASTLE – zmiana polityki transportowej i większa aktywność logistyczna wśród MŚP

Institut Transportu i Logistyki w Bolonii, wspólnie z 9 europejskimi partnerami, rozpoczął projekt CASTLE. Trwać będzie on 36 miesięcy i zakończy się w październiku 2011 roku. Zaangażowani są partnerzy z Włoch, Polski, Grecji, Słowenii, Hiszpanii, Niemiec, Węgier i Austrii. Polskę w tym projekcie reprezentuje Instytut Logistyki i Magazynowania (ILiM) i Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego.

CASTLE to odpowiedź na regionalne potrzeby poprawy polityki transportowej oraz aktywności logistycznej firm sektora MŚP. Projekt ma za zadanie identyfikację najlepszych praktyk i wymianę doświadczeń. Zakłada on przeprowadzenie badań i analiz, a także stworzenie nowego narzędzia dla polityki regionalnej (które będzie wykorzystywane przez administrację publiczną regionalnego szczebla), służące formułowaniu polityki transportowej i oceny efektów jej wdrażania. Rozwi-

jane będą także inicjatywy Regionalnych Forów Logistycznych oraz Centrów Kompetencji w Logistyce.



CASTLE opiera się na doświadczeniach partnerów projektu między innymi w projekcie CORELOG. Pokazują one istotne korzyści popularyzowania innowacji logistycznych w firmach sektora MŚP.

Projekt CASTLE koncentruje się na następujących 4 tematach:

- Wzmocnienie regionalnych rynków logistycznych
- Poprawa logistycznej strony zakupowej w systemach produkcyjnych

- Wzmocnienie systemu szkoleń logistycznych dla MŚP
- Instytucjonalna konsolidacja obszaru logistyki poprzez inicjowanie publiczno – prywatnej współpracy (Regionalne Fora Logistyczne, Centra Kompetencji w Logistyce).

Zadaniem projektu jest poprawa polityki transportowej regionu, ze szczególnym uwzględnieniem działań na rzecz sektora MŚP, poprawa efektywności logistycznych działań firm tego sektora, rozwój Centrów Kompetencji w Logistyce i Regionalnych Forów Logistycznych.

W rezultacie zostaną zidentyfikowane najlepsze praktyki podnoszenia efektywności działań logistycznych MŚP, nastąpi wymiana najlepszych praktyk, odbędą się szkolenia dla władz publicznych.

Więcej na temat CASTLE można znaleźć na stronie projektu <http://www.castle-project.eu>