

Mr. sc. Ines Kolanović
Pomorski fakultet u Rijeci
Studentska 2
51000 Rijeka

Pregledni članak
UDK: 656.615.073
658.562.3
Primljeno: 1. listopada 2007.
Odobreno: 17. listopada 2007.

TEMELJNE DIMENZIJE KVALITETE LUČKE USLUGE

Brze promjene potaknute tehnološkim unapređenjima i intenziviranje korištenja luka kao logističkih središta u cjelokupnom transportnom i logističkom lancu potaknulo je sve veću konkurenciju između luka. Kvaliteta lučkih usluga uz cijenu postala je ključnim čimbenikom funkcioniranja luka i održavanja njezinog položaja na zahtjevnom i promjenjivom tržištu lučkih usluga. Istraživanja na temu kvalitete lučke usluge čija je svrha mjerenje kvalitete u skladu s potrebama i zahtjevima korisnika vrlo su rijetka, što je razvidno na temelju dostupne domaće i strane znanstvene literature.

Cilj ovoga rada je ukazati na važnost utvrđivanja kvalitete lučke usluge, kao pretpostavke uspješnog razvoja lučke industrije i prometnog sustava u cjelini, koja prije svega zahtjeva definiranje dimenzija kvalitete. Kompleksnost luke s obzirom na veliki broj zainteresiranih skupina i usluga koje pružaju, otežava definiranje jedinstvenog seta dimenzija. Iako se kvaliteta može analizirati s različitih aspekata, u ovome radu predloženi set dimenzija kvalitete lučke usluge identificirat će se prema potrebama i zahtjevima korisnika lučke usluge.

Ključne riječi: kvaliteta usluge, lučka usluga, dimenzije kvalitete

1. UVOD

Usluge prožimaju svaki aspekt našega života. Njihova složenost i raznolikost dramatično su porasle tijekom prošlog stoljeća. Suprotno uvriježenom mišljenju, usluge su, a ne opipljivi proizvodi, poticale moderni gospodarski rast [2, str. 6].

Usluge zauzimaju gotovo dvije trećine ukupnog svjetskog outputa. Trgovina uslugama raste brže od bilo kojeg drugog područja i pokriva jednu petinu svjetske trgovine [23, str. 332]. Globalna trgovina u uslužnom sektoru rasla je brže od trgovine proizvodima u prošlom desetljeću.

Kvaliteta usluga česta je tema istraživanja stručnjaka i znanstvenika, što je promaknulo odnos između poslovnih uspjeha, smanjenja cijena, zadovoljstva korisnika i profitabilnosti, te dalje motiviralo i znanstvenike i stručnjake u istraživanju ovoga područja.

Iako je razvidno ubrzano ulaganje i porast trgovine uslugama, znanstvena istraživanja i literatura u području kvalitete lučke usluge je vrlo siromašna. Provedena istraživanja najčešće

se odnose na definiranje dimenzija^{1*} kvalitete usluge, a vrlo rijetko istraživanja uključuju koncept i metode za mjerenje kvalitete i zadovoljstva korisnika dobivenom lučkom uslugom što bi trebao biti krajnji cilj ovih istraživanja.

Prema Juranu [10, str. 7], usluga predstavlja rad izvršen za nekog drugog. Po istom autoru definicija uslužne aktivnosti obično isključuje industriju, poljoprivredu, rudarstvo i građevinarstvo, a najčešće sadrži: javni transport, telefonske komunikacije, energetske usluge, medicinske usluge, prodaju svih vrsta roba, sve vrste financijskih usluga, medije, javne informacije, osobne usluge (pranje, čišćenje, friziranje i sl.), stručne usluge, državne usluge, itd.

Kontinuirane promjene u međunarodnom prometnom sustavu, osobito u posljednjih dvadesetak godina, doprinijele su razvoju integriranog koncepta transporta s ciljem zadovoljenja potreba i zahtjeva^{2*} korisnika. Prihvatanje koncepta u kojem korisnik nameće razinu kvalitete usluge koju plaća, rezultira povećanim pritiskom na luke i potrebu prilagodbe prihvaćanju novih funkcija. Luke su prisiljene prihvatiti nove nacionalne i međunarodne strategije razvoja, kao i brojne reforme u zakonodavstvu i regulativi te tržišnom okruženju u kojem djeluju.

Kvalitetnim i efikasnim lučkim uslugama povećava se uslužnost cjelokupne transportne djelatnosti što je od iznimne važnosti za razvoj nacionalnog i međunarodnog prometnog sustava i gospodarstva. Pružanje kvalitetnih lučkih usluga s obzirom na zahtjeve tržišta, transportnu mrežu, zaštitu okoliša, sigurnost i zahtjeve korisnika, temelji se na jasno definiranim funkcijama, procesima, aktivnostima luke i zainteresiranim skupinama koje koordinirano sudjeluju u proizvodnji lučkih usluga.

2. POJMOVNO ODREĐIVANJE KVALITETE USLUGE

Kvaliteta se u svijetu, po mnogima, smatra najznačajnijim fenomenom našeg vremena s trajnim trendom njegovog naglašavanja. Porast značaja kvalitete je došao kao potpuni civilizacijski odgovor na posljedice industrijskog razvoja. Smatra se da je kvaliteta ključ japanskog poslovnog uspjeha. Japanski poslovni *bum* dugo je šokirao Zapad i trebalo je dosta vremena da se pronikne u tajne njegovog uspjeha, u čijoj je osnovi bila nova filozofija kvalitete [10, str. 3].

Sve do pedesetih godina 20. stoljeća kvaliteta je smatrana sastavnim dijelom drugih umjetnosti, vještina, znanja i struka, a tek od toga perioda može se reći da istraživanje kvalitete postaje potpuno samostalna znanost sa svim pripadajućim atributima.

Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi *qualitas*, što u prijevodu znači *kakav*.

U Rječniku stranih riječi Bratoljuba Klaića, kvaliteta je definirana kao svojstvo, vrsnoća neke stvari, vrednota, odlika, značajka ili sposobnost.

Prema Općoj enciklopediji Leksikografskog zavoda, tumačenje riječi kvaliteta dato je na stranici 707., svezak III: „Svojstvo, osobina, kakvoća; ono što označuje (obilježava, određuje) neki predmet ili pojavu i razlikuje ih od ostalih predmeta ili pojava“.

1 * dimenzije su najvažniji parametri kvalitete usluge koji se mjere setom atributa

2 * zahtjev je specifičan slučaj korisničke potrebe ili želje, zahtjevi oblikuju kvalitativne standarde

Autor Nenad Injac definira kvalitetu kao mjeru ili pokazatelj koji pokazuje obujam, odnosno iznos uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku – onda kad se taj proizvod i usluga kroz društveni proces razmjene potvrđuju kao roba. Cilj je svakog proizvođača da mu se proizvod ili usluga potvrde kao roba i upravo tu na scenu stupa kvaliteta kao presudan faktor u procesu razmjene i kupoprodaje.

Općenito se može reći da kvaliteta označava vrijednost, valjanost neke stvari, njenu primjerenost određenim uzorima, zahtjevima, normama (kvaliteta prirodnih materijala, kvaliteta industrijskih proizvoda, kvaliteta trgovačke robe te kvaliteta tehničkih i umjetničkih radova) [10, str. 6].

Engleska literatura često ističe da ciljevi kvalitete moraju biti [7, str. 103]:

- takvi da su temeljeni na politici kvalitete
- prilagođeni različitim razinama organizacije
- **Specific** (specifični odnosno određeni)
- **Measurable** (mjerljivi)
- **Achievable** (dostižni)
- **Relevant** (relevantni, svrsishodni, suvisli) i
- **Timebound** (vremenski ograničeni).

Početna slova daju englesku riječ SMART (oštrouman, bistar) čime je jednoznačno određeno kakvi bi, idealno, ciljevi kvalitete u organizaciji uvijek morali biti.

Literatura koja se bavi problematikom kvalitete daje osnovnu definiciju usluge i objašnjava pojam kvalitete usluge ističući pritom razliku s pojmom kvalitete proizvoda.

Razumijevanje kvalitete proizvoda i usluge bitno je različito.

Usluga je aktivnost ili korist koju jedna strana može ponuditi drugoj, uglavnom je neopipljiva i ne rezultira vlasništvom bilo čega. Njezina proizvodnja može, ali i ne mora, biti povezana s opipljivim, fizičkim proizvodom [11, str. 603].

Usluga je neopipljiv proizvod, čija je vrijednost definirana tržištem, odnosno potrošačem – korisnikom.

Grönross je pokušao objediniti definicije većeg broja autora, pa usluge definira na sljedeći način: „Usluga je aktivnost ili niz aktivnosti, u većoj ili manjoj mjeri neopipljive prirode, što se obično, ali ne i nužno, odvija u interakciji korisnika s osobom koja pruža uslugu i/ili s fizičkim resursima odnosno sustavima onog tko pruža uslugu, a koja se pruža kao rješenje problema korisnika“ [5, str. 27].

Za razliku od materijalnih proizvoda, proizvodnja i potrošnja usluga ostvaruje se istodobno, zbog čega je nemoguće prosuđivati o kvaliteti usluge prije nego se ponudi tržištu, odnosno korisniku. Korisnikovo prosuđivanje kvalitete usluge najvažniji je pokazatelj stvarne vrijednosti usluge što potvrđuje veliki broj definicija.

Juran kao jedan od najpoznatijih stručnjaka, kvalitetu definira na dva načina [10, str. 6]:

„Kvaliteta je zadovoljstvo kupca“,

„Kvaliteta je prikladnost za upotrebu“.

Johston G. W. također ističe važnost kvalitete s aspekta korisnika tvrdeći: „Kupac je kralj na tržištu i zadovoljenje njegovih potreba znači istinsku kvalitetu proizvoda i usluga“ [1, str. 1].

Pružanje usluga znači ostvarivanje koristi za klijenta koji plaća dobivenu uslugu. Usluge su danas vrlo često zastupljene u gospodarstvu, a s obzirom na specifičnosti, mogu se izdvojiti sljedeće značajke [21, str. 101]:

1. *neopipljivost* – usluge se ne mogu vidjeti, opipati, probati ili dodirnuti prije kupovine
2. *kvarljivost* – neiskorištenost kapaciteta znači izostajanje usluge, jer usluge ne mogu biti predmet skladištenja
3. *heterogenost* - usluge mogu biti različite kvalitete s obzirom na davatelja usluga
4. *odsutnost vlasništva* – korisnik može imati samo pristup ili korištenje kapaciteta tako da plaća samo uporabu, pristup ili zakup
5. *simultanost procesa proizvodnje i potrošnje* – usluge imaju kratke ili uopće nemaju distribucijske kanale. Potrošač mora putovati da bi dobio uslugu ili će to uraditi onaj tko pruža uslugu.

Kvaliteta usluge predstavlja skup aktivnosti kojima se djeluje na zadovoljenje potreba čovjeka (kvaliteta usluga za čovjeka) i na vraćanje kvalitete proizvoda u tražene granice za njegovo daljnje funkcioniranje (kvaliteta usluga za proizvod).

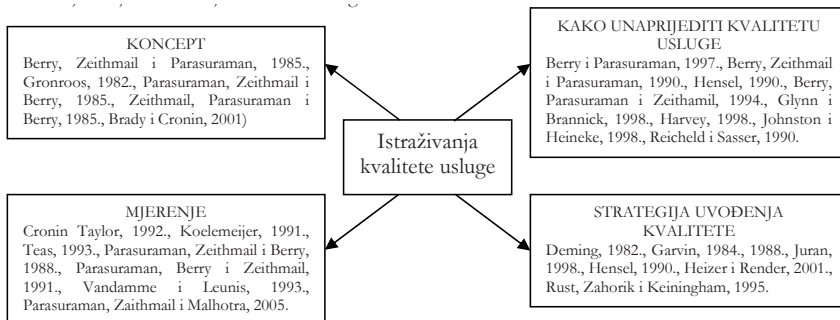
Sve prethodno izneseno može se primijeniti i na istraživanje kvalitete lučke usluge.

3. DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA MODELA KVALITETE USLUGE

Tijekom posljednja dva desetljeća kvalitetom usluge bavili su se stručnjaci, menadžeri i istraživači zbog činjenice da ima veliki utjecaj na poslovni uspjeh, snižavanje cijena, zadovoljstvo korisnika, lojalnost korisnika i profitabilnost. U tome periodu postoje kontinuirana istraživanja s ciljem utvrđivanja definicije kvalitete usluge, postavljanja koncepta dimenzija kvalitete radi mjerenja kvalitete usluge, utvrđivanja procedura za prikupljanje podataka itd.

Shema 1. prikazuje najvažnija područja u sklopu kojih su provedena istraživanja na temu kvalitete usluge. Istaknuti istraživači u najvećoj su mjeri doprinijeli postavljanju koncepta kvalitete usluge, utvrđivanju modela za mjerenje usluge kao i razvoju metoda i alata potrebnih za unapređenje kvalitete usluge u nekoj organizaciji.

Shema 1. Najvažnija istraživanja o kvaliteti usluge



Izvor: *Effects of Service Quality Dimensions on Behavioural Purchase Intentions, A Study in Public-sector Transport, Managing Service Quality, 17(2007), 2, str. 137.*

Istraživanja fokusirana na implementaciju kvalitete usluge u organizacijama ukazuju na činjenicu da se unapređenje kvalitete može mjeriti zadovoljstvom korisnika, pozicijom na tržištu i profitabilnošću.

S obzirom da je u ovome radu naglasak dat na dimenzije kvalitete lučke usluge radi definiranja koncepta na temelju kojeg se može izvršiti mjerenje usluge u luci, navode se i ukratko opisuju neki modeli.

Utvrđivanju koncepta kvalitete usluge može se prići s dva stajališta:

- s europskog stajališta
- sa sjevernoameričkog stajališta.

Prva istraživanja kvalitete usluge u Europi zabilježena su u Skandinaviji i sjevernoj Europi (Gronroos, 1991). Lehtinen i Lehtinen (1982) definirali su kvalitetu usluge kroz:

- fizičku kvalitetu (dodirljivi aspekt usluge)
- interaktivnu kvalitetu (interakcija između korisnika i davatelja usluge)
- korporativnu (imidž) kvalitetu (doživljaj postojećih i potencijalnih korisnika).

Prema europskom stajalištu, kvaliteta usluge je razlika između očekivanja korisnika o usluzi koju trebaju i percepcije korisnika o dobivenoj usluzi. (Gronroos, 1984).

Gronroos je 1984. godine razvio tehnički i funkcionalni model kvalitete. Ovaj model bazira se na razlici između očekivane i percipirane kvalitete usluge od strane korisnika. Kvaliteta je rezultat tehničke kvalitete *what* (odnosi se na tehničku sposobnost ili *know how* organizacije, objektivna je) i funkcionalne kvalitete *how* (funkcionalna kvaliteta podrazumijeva kakvi su procesi koji su doveli do funkcionalne kvalitete).

Dabholkar je 1996. godine prezentirao model tehnološke potpore self-service mogućnosti. Santos (2003) razvio je model e-quality, radi zadržavanja korisnika, korisnikova zadovoljenja i profitabilnosti za organizacije u e-poslovanju.

Sjevernoamerički pristup naglašava činjenicu da postoji nekoliko dodirljivih elemenata u ponuđenoj usluzi, zbog čega je potrebno istraživanja usmjeriti na nedodirljive elemente. U skladu s tim, Parasuraman et al. (1988) razvili su SERVQUAL skalu, koja uključuje pet dimenzija i 22 atributa kvalitete usluge. Dimenzije su:

- (1) dodirljivost
- (2) pouzdanost
- (3) poistovjećivanje
- (4) povjerenje
- (5) susretljivost.

Za mjerenje kvalitete usluge koristi se SERVQUAL upitnik, podijeljen u dva dijela: u prvom dijelu mjeri se očekivanje usluge, a u drugom dijelu percepcija dobivene usluge.

U području mjerenja kvalitete usluge, veliki broj istraživanja može se prikazati kroz nekoliko najznačajnijih modela:

- Parasuraman et al. (1988) razvili su SERVQUAL skalu;
- Cronin i Taylor (1992) prezentirali su SERVPERF skalu;
- Parasuraman et al. (1991) i Vandamme i Leunis (1993) proveli su reviziju SERVQUAL;
- Koelemeijer (1991) je razvio Q skalu kao ekvivalent SERVQUAL;
- Teas (1993) razvio je model percipirane kvalitete kao alternativu na Gronroosovom modelu tehničke i funkcionalne kvalitete (1984);
- Parasuraman et al. (2005) razvili su E-S-QUAL skalu za mjerenje kvalitete u kontekstu elektroničke usluge.

Istraživanja provedena projektom ISIC [19] ukazuju na probleme u lukama Europske unije, u kojima nepostojanje baze podataka otežava proces utvrđivanja kvalitete usluge što ujedno predstavlja i prepreku utvrđivanju konkurentskih prednosti pojedine luke s aspekta kvalitete usluge.

U sljedećoj su tablici komparirani modeli u različitim istraživanjima i istaknute značajne različitosti pojedinog modela. Važnost dimenzije kvalitete u modelu procijenjena je brojevima od 1 do 10, gdje 1 označava najveću vrijednost, a 10 najmanju vrijednost.

Tablica 1. Komparacija modela kvalitete usluge

Redni broj	Atributi kvalitete	Model						
		A	B	C	D	E	F	G
1.	Brzina	1						
2.	Dobrota (valjanost)	2						
3.	Cijena	3					10	
4.	Ponašanje, držanje, funkcioniranje, način rad)		1					
5.	Uglađenost, otmjenost, pristojnost, uljudnost		2		5			
6.	Kooperacija		3					
7.	Pažljivost		4					
8.	Ugled, čast		5					
9.	Pouzdanost		6	3	1	1	5	3
10.	Blagonaklonost, prijateljstvo		7					
11.	Ispunjavanje, provođenje			1			3	
12.	Specijalnost/posebne značajke			2			4	
13.	Usklađenost			4				
14.	Trajnost, postojanost			5				
15.	Upotrebljivost, korisnost			6			7	
16.	Estetski, profinjen			7			8	
17.	Opažati, razumjeti kvalitetu			8			9	
18.	Opipljivi čimbenici				10			
19.	Prilagodljivost, snalažljivost				2			
20.	Iskusnost, stručnost, spretnost				3			5
21.	Korisnost/ raspoloživost/ pristupačnost				4		1	2
22.	Komunikativnost				6			8
23.	Izvornost, vjerodostojnost				7			6
24.	Sigurnost, zaštita				7			4
25.	Razumijevanje				9	4		7
26.	Povjerenje, pouzdanje					2		
27.	Udobnost, lagodnost						2	
28.	Standardizirano						6	
29.	Fleksibilnost							1
30.	Stil							9

A: Tenner-DeToro, 1997., str. 65.

B: Tenner-DeToro, 1997., str. 71.

C: Garvin, 1987., str. 69.

D: Berry Zeithmal-Parasuraman, 1985., Tenner-DeToro, 1997., str. 68.

E: Berry Zeithmal-Parasuraman, 1990., Tenner-DeToro, 1997., str. 69.

F: Tenner-DeToro, 1997., str. 69.

G: Tenner-DeToro, 1997., str. 69.

Izvor: Rixer, A., I. Toth, L. Duma, *Management-Concept and Quality-Strategic Elements of Transport-Logistics Services*, *Periodica Polytechnica*, 9(2001), 2, str. 166.

Analizirajući tablicu, razvidno je da su različiti autori uzeli u obzir različite dimenzije i atribute kvalitete usluge. Takav zaključak proizlazi iz činjenice da 7 različitih modela kvalitete usluge kompariranih u ovoj tablici, definira čak 30 različitih atributa. Osim različitosti u poimanju relevantnih atributa kvalitete usluge, razvidna je i razlika u poimanju važnosti pojedine dimenzije i atributa kao npr. pouzdanost u nekim modelima ima najveću važnost, dok je u drugim modelima njegova važnost tek na šestom mjestu. Uz pouzdanost u više modela još se javlja samo razumijevanje i pristupačnost iako s relativno velikim razlikama u poimanju njihove važnosti u odnosu na ostale dimenzije i atribute.

Može se zaključiti, da istraživanja o kvaliteti usluge ukazuju na vrlo različita shvaćanja pojma kvalitete usluge što prije svega proizlazi iz značajki usluge i različitosti organizacija koje pružaju usluge, a najvećim dijelom radi subjektivnosti u percepciji kvalitete usluge zbog čega znanstvenici, istraživači, menadžeri i korisnici različito prezentiraju svoja stajališta.

4. KONCEPT KVALITETE LUČKE USLUGE

Porast lučke industrije potaknut je globalnim *ekonomskim bumom* koji je doveo do kontinuiranog rasta međunarodne trgovine, a time i do povećanja konkurencije među lukama. Konkurencija u prekomorskom prijevozu tereta također je porasla, zbog čega danas kvaliteta usluga koje luka nudi svojim korisnicima dolazi do izražaja. Luke su pokretači svjetskog gospodarstva, jer pokrivaju 90% svjetske trgovine s obzirom na ukupnu količinu roba u međunarodnim robnim tokovima [23, str. 488].

Važnost istraživanja kvalitete lučke usluge ističe i Europska komisija. U dokumentu nazvanom „Očvršćivanje kvalitete usluge u lukama: ključ europskog transporta“ zvanom i „Lučki paket“, Europska komisija je prvi puta ponudila smjernice za pristup tržištu lučkih usluga. Temeljni cilj strategije razvoja luka od strane Europske komisije je utvrđivanje pravila koja će postaviti visoke standarde na tržištu lučkih usluga radi ostvarivanja transparentnih procedura i visoke kvalitete.

Parasuraman et al. (1985) istakli su da je kvaliteta usluge profitabilna strategija koja zbog minimiziranja pogrešaka pri isporuci tražene usluge rezultira povećanjem broja potencijalnih korisnika, smanjenjem broja izgubljenih korisnika, te povećanjem konkurencije. Ovakvo se mišljenje o kvaliteti usluge pokazalo istinitim pogotovo u lučkoj industriji, čiji je porast izuzetno velik u posljednjem desetljeću.

Koncept kvalitete usluge je kompleksan i apstraktan što proizlazi iz osnovnih značajki usluge (nedodirljivost, heterogenost i nedjeljivost proizvodnje od potrošnje). Ukoliko se kvaliteta usluge analizira sa stajališta korisnika, uglavnom se vezuje uz razinu korisnikova zadovoljstva dobivenom uslugom što je subjektivno poimanje kvalitete (percipirana kvaliteta) u odnosu na očekivanu kvalitetu. U skladu s tim, Parasuraman et al. (1988) definirali su percipiranu kvalitetu usluge kao „globalnu procjenu ili stav povezan sa stupnjem izvrsnosti usluge“.

Istraživanje kvalitete usluge složen je proces iz sljedećih razloga [25, str. 30]:

1. Teško je znati kada je korisnik zadovoljan. Postojeće tehnike marketinga osiguravaju znanje o korisnicima, njihovim potrebama i očekivanjima, ali profesionalci su bespomoćni u zamjećivanju što je to što korisnici žele ili ne žele i što su spremni prihvatiti.

2. Korisnici uvijek žele više i njihovo očekivanje kvalitete različito je od one što im se nudi. Samo praksa, oslušivanje i pozornost može dovesti do više ili manje istinite ideje.

Razvoj usluga ukazao je na potrebu mjerenja kvalitete usluge s aspekta organizacije, s aspekta zainteresiranih skupina koje sudjeluju u proizvodnji usluge i s aspekta korisnika usluge. Najveći problem u utvrđivanju kvalitete usluga u lukama jest nepostojanje jedinstvenog modela i alata za mjerenje kvalitete, odnosno utvrđivanja zadovoljstva korisnika dobivenom uslugom. Zbog toga potreba utvrđivanja dimenzija kvalitete lučke usluge mjerenih setom atributa i podatributa zahtjeva velike napore, ali isto tako jamči značajan stupanj znanstvene signifikantnosti.

„Lučke usluge“ su usluge komercijalne prirode, koje luke pružaju svojim korisnicima, a oni ih plaćaju...[4, str. 3].

Svrha i cilj procesa proizvodnje lučke usluge je ukrcaj, iskrcaj, prekrcaj tereta i putnika, skladištenje i manipuliranje teretom, privez i odvez brodova i druge logističke aktivnosti (opskrba brodova, pružanje usluga putnicima, tegljenje...) [26, str. 128].

Proizvodnja lučke usluge temelji se na odvijanju niza lučkih djelatnosti i procesa (koje proizlaze iz funkcija luke - prometna, trgovačka, industrijska) uporabom lučke infrastrukture, suprastrukture i ljudskog potencijala.

Potreba za proizvodnjom lučke usluge definirana je odnosom ponude i potražnje na nekom području i njezino tržište može biti lokalnog, nacionalnog i međunarodnog karaktera. Proces proizvodnje i proces potrošnje lučke usluge je jedinstven proces, jer se istovremeno obavlja lučka djelatnost i proces proizvodnje i isporuke lučke usluge. Prema projektu ADVANCES, osigurati kvalitetnu lučku uslugu znači na konkurentan, pouzdan, siguran i za okolinu prihvatljiv način osigurati uslugu zadovoljavajući zahtjevima korisnika.

Koncept kvalitete lučke usluge temelji se na jasno definiranom pojmu kvalitete, utvrđivanju zahtjeva kojima luka mora udovoljiti na tržištu, utvrđivanju osnovnih funkcija luke (područja djelovanja), identifikaciji interesnih skupina i njihovih zahtjeva, te utvrđivanju uskih grla i najčešćih problema u funkcioniranju luka.

Osnovni zahtjevi koje moderna luka mora zadovoljiti jesu [3, str. 21]:

- porast kvalitete usluge
- visoka razina fleksibilnosti i prilagodljivosti
- zatvorena integracija sa svim transportnim granama
- bolja menadžment strategija
- veća efikasnost poslovne mobilnosti i angažmana u optimalnom funkcioniranju prometnog sustava.

Razvoj gospodarstva u svijetu, povećane količine tereta koje se javljaju u pomorskom prometu, neophodno doticanje luka u međunarodnim robnim tokovima, te pojava globalizacije tržišta, značajno je utjecala na tržište lučkih usluga. Korisnici (kupci) usluga u lukama teže za kvalitetnijom logističkom uslugom koja zahtijeva specifične komunikacijske strategije na operacionalizacijskoj i funkcionalnoj razini. Luke su primorane prilagođavati se zahtjevima korisnika prihvaćajući nove strategije u kreiranju, proizvodnji i isporuci vrijednosti svojih usluga. Vrijednost usluge zasniva se na izgradnji kvalitetnog odnosa između zainteresiranih skupina i koordinaciji njihovih aktivnosti i procesa s ciljem povećanja

uslužnosti i profitabilnosti, te smanjenja cijena usluga koje nude.

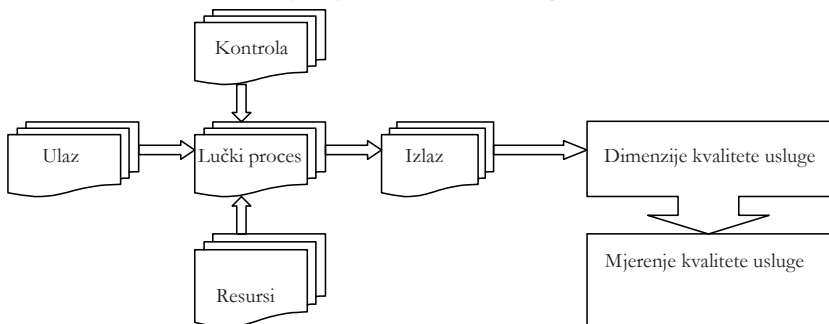
U skladu s funkcijama luke, jasno je da je temeljna svrha i cilj procesa proizvodnje lučke usluge pružanje usluga prema brodu i teretu, obavljanje administrativnih formalnosti te pružanje *value added usluga*.

Tipičan proces u luci na kontejnerskom terminalu može se prikazati kroz sljedeće grupe procesa:

- dolazak – proces dolaska pokriva čekiranje dokumenata i pripremu terminala radi organizacije procesa iskrcaja koji slijedi
- iskrcaj – proces pokriva fizičko kretanje tereta s broda na područje terminala uporabom prijevozno-prekrcajnih sredstava
- skladištenje – proces pokriva slaganje kontejnera, skladištenja, pražnjenje i punjenje kontejnera
- prekrcaj – proces pokriva dolazak vlaka i postavljanje vagona na ukrajnu traku i unatarnji transport kontejnera sa skladišnog prostora radi ukrcaja u vagone
- odlazak – proces pokriva čekiranje dokumenata i pripremu vlaka za odlazak.

Shema 2. prikazuje proces nastajanja lučke usluge kroz čimbenike koji predstavljaju ulaz, resurse koji sudjeluju u cjelokupnom procesu radi ostvarivanja izlaza, kontrolu i krajnji cilj lučkog procesa – kvalitetnu lučku uslugu koju je potrebno mjeriti radi osiguranja zadovoljavajuće razine kvalitete usluge.

Shema 2. Mjerenje kvalitete lučke usluge



Izvor: Sastavila autorica prema: Marlow, P.B., C. A. Paixao, *Measuring Lean Ports Performance, International Journal of Transport Management* 1(2003), str. 194.

U tablici 2. pojašnjava se shematski prikaz kroz opis procesa nastajanja lučke usluge.

Tablica 2. Opis procesa nastajanja lučke usluge

Ulaz	Teret i prijevozna sredstva
Izlaz	Izvršena usluga prema teretu i prijevoznim sredstvima
Kontrola	Poštivanje lučkih procedura i radnih instrukcija Poštivanje međunarodne regulative uključivši aspekte kao što je onečišćenje Adekvatno rukovanje opasnim teretom Poštivanje zahtjeva korisnika
Resursi	Ljudski resursi Informacijske tehnologije/informacijski sustavi Oprema za rukovanje teretom Infrastrukturni i suprastrukturni objekti terminala
Dimenzije kvalitete usluge	Frekventnost – vrijeme potrebno za dobivanje usluge... Pouzdanost – usluga je izvršena pravovremeno... Fleksibilnost – prilagodljivost zahtjevima pri izvršavanju usluga ... Dostupnost – jednostavan pristup prometnicama i informacijama... Kontrola – posjedovanje informacija o statusu i poziciji tereta... Sigurnost – izvršavanje usluge bez oštećenja ili gubitka tereta ...

Izvor: Sastavila autorica prema: Marlow, P.B., C. A. Paixao, Measuring Lean Ports Performance, International Journal of Transport Management 1(2003), str. 195.

Zahtjevi za kvalitetom usluge mogu se definirati s obzirom na operacijska područja obavljanja osnovnih lučkih procesa. Operacijska područja podrazumijevaju zone obavljanja lučkih aktivnosti i procesa, te protok dokumenata i informacija vezanih uz prihvat broda i tereta. Tablica 3. prikazuje matricu zahtjeva koji proizlaze iz odnosa osnovnih elemenata koji sudjeluju u proizvodnji lučke usluge, te aktivnosti i procesa s obzirom na područje njihovog odvijanja.

Tablica 3. Zahtjevi kvalitete lučke usluge s obzirom na operacijsko područje i elemente proizvodnje

Elementi proizvodnje lučke usluge	Operacijska područja				
	Pristup s mora	Ukrcaj / iskrcaj / prekrcaj tereta	Prihvat tereta i skladištenje	Dokumentacija/ administracija	Pristup s kopna
Infrastruktura					
Suprastruktura					
Informacijsko/komunikacijske tehnologije					
Ljudski resursi					

Izvor: Projekt Sphere, 1999., str. 12.

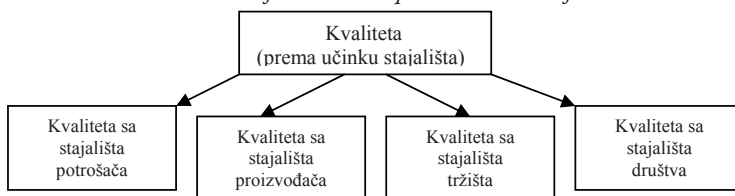
U skladu s tablicom 3. i prethodno opisanim značajkama lučke djelatnosti, te potrebama usmjeravanja kvalitete usluge na krajnje korisnike u sustavu, zahtjeve se može razvrstati i na sljedeći način:

- zahtjeve korisnika sustava – razlikuju se s obzirom na orijentiranost korisnika u sustavu. Korisnici lučkog sustava mogu biti kupci (osobe koje plaćaju dobivenu uslugu) i davatelji usluga (osobe čija se usluga plaća)
- zahtjeve na tehničko-tehnološkoj i organizacijskoj razini – djelovanje luke potrebno je temeljiti na činjenicama o tehničko-tehnološkim značajkama luke, uskim grlima i specifičnim zahtjevima organizacije
- zahtjeve za primjenu i razvoj adekvatnih informacijsko-komunikacijskih tehnologija
- zahtjeve nametnute od okoline – najčešće se odnose na pravna i institucionalna ograničenja.

Subjekti koji sudjeluju u proizvodnji usluga svoje aktivnosti provode i unapređuju u skladu s interesnim područjima usmjerenim na implementiranje zakonskih normi i međunarodnih standarda kvalitete, obrazovanje kadrova, kontinuirano investiranje u organizaciju i uspostavu konkurentnog tarifnog sustava, marketing prema konkurenciji, razvoj informacijske i komunikacijske podrške procesima (funkcijama) u sustavu.

Različiti subjekti u procesu nastanka, razmjene i isporuke usluge imaju različita stajališta u pogledu kvalitete te iste usluge zbog čega se može govoriti o kvaliteti prema učinku stajališta (Shema 3.).

Shema 3. Podjela kvalitete prema učinku stajališta



Izvor: Lazibat, T., M. Kolaković, *Međunarodno poslovanje u uvjetima globalizacije*, Zagreb, Sinergija, 2004., str. 149.

Kvaliteta sa stajališta potrošača (kupca ili korisnika) je razina ugrađene uporabne vrijednosti proizvoda ili usluge do koje ona zadovoljava određenu potrebu. Kvaliteta sa stajališta proizvođača je mjera koja pokazuje koliko određena usluga zadovoljava u pogledu koncepcije i isporuke. Kvaliteta sa stajališta tržišta je stupanj do kojeg određena usluga zadovoljava određenog kupca u odnosu na istovrsnu uslugu konkurencije. Kvaliteta sa stajališta društva je stupanj do kojeg su određene usluge prošle kao akt kupoprodaje i potvrdile se kao roba, ostvarivši pritom, obvezno, profit.

Kvalitetu usluge u lukama može se sagledati s tri aspekta:

1. s aspekta korisnika usluge – brodarske kompanije, vlasnici tereta, otpremnici, logistički operatori, poduzetnici multimodalnog transporta
2. s aspekta tržišta – financijski pokazatelji, tržišna pozicija
3. s aspekta društvene zajednice – stupanj ostvarivanja misije.

Prema projektu ADVANCES korisnici lučke usluge mogu se podijeliti u četiri skupine:

1. subjekti koji plaćaju uslugu: brodari, primatelji, vlasnici tereta
2. subjekti koji djeluju kao organizatori: otpremnici, agenti, logistički operatori, poduzetnici multimodalnog transporta
3. subjekti koji djeluju kao izvršitelji: transportni operatori, prekrcajni operatori
4. vlast: carina, lučka vlast.

Subjekti koji plaćaju uslugu rijetko koriste usluge luke posredno, odnosno najčešće za dobivanje usluge u luci angažiraju subjekte koji su organizatori cjelokupnog prijevoznog procesa kao što su međunarodni otpremnici ili logistički operatori.

Čimbenici koji mogu činiti prepreku uspostavljanju kvalitetnih usluga jesu [24, str. 19]:

- infrastruktura i tehnologija
- sigurnost i zaštita okoliša
- sposobnost kadra
- zakonski (pravni) čimbenici
- dostupnost tržišta.

U skladu s ovim skupinama čimbenika koji uglavnom predstavljaju uska grla funkcioniranja luke, mogu se utvrditi problemi specifični za lučke terminale. Definirani problemi predstavljaju temelj za utvrđivanje potencijalnih zahtjeva korisnika, te dimenzija i atributa kvalitete lučke usluge, a mogu se podijeliti u tri skupine:

- Organizacijski problemi - neprihvatljiv oblik organizacije terminala, razlike između operacionalizacijskog koncepta željezničkog transporta i dizajna terminala, nedostatna kooperacija između različitih sudionika, nedovoljan broj pilota,...
- Problemi menadžmenta i operacionalizacijski problemi - ograničeno vrijeme rada terminala, predugo vrijeme zadržavanja broda na pristaništu, niska razina informacijske integracije, zakašnjenja zbog carinskih kontrola, nedostatni sustavi menadžmenta zaduženog za sigurnost...
- Infrastrukturni problemi - fizička ograničenost plovnog puta, nedostatan prostor za vezivanje, nedostatak prostora za spremanje i skladištenje, nedostatak parkirnih prostora, loša željeznička povezanost luke, zastoje u radu opreme terminala...

5. DEFINIRANJE DIMENZIJA KVALITETE LUČKE USLUGE

Istraživanja kvalitete usluge ukazuju na veliki broj različitih dimenzija koje mogu biti temelj za mjerenje kvalitete. Kao što je već naglašeno, poput činjenice da ne postoji jedinstvena definicija usluge niti jedinstvena definicija kvalitete usluge, jasno je da ne postoji niti jedinstveni koncept dimenzija koji bi se koristio kao temelj za utvrđivanje kvalitete lučke usluge.

U odnosu na definiranje dimenzija kvalitete usluge u putničkim lukama, dimenzije kvalitete usluge u teretnim lukama mnogo je teže definirati. Upravo zbog toga takva istraživanja dobivaju sve više na važnosti koristeći se pritom spoznajama, iskustvom i logičnim prosuđivanjem istraživača. Autori često ističu subjektivnost takvih istraživanja, definirajući set dimenzija kvalitete koji se uglavnom bazira na anketiranju korisnika usluge.

Prvi korak u identificiranju kvalitete usluge je determiniranje stupnja kvalitete koji

zadovoljava tržište. Berry, Zeithaml i Parasuraman identificirali su deset determinanti kvalitete usluga:

- pouzdanost: dosljednost (nepromjenjivost) performansi i ovisnosti, nema greški ili zakašnjenja
- pristupačnost: dragovoljnost ili spremnost namještenika za osiguranje usluge
- sposobnost (mjerodavnost): znanje i vještine kontaktnog osoblja
- pristup (dohvat): pristupačnost i jednostavnost u kontaktu
- ljubaznost (uljudnost): pristojnost, kolegijalnost, obzirnost, respektivnost službenog osoblja
- komunikacija: informiranje korisnika i slušanje korisnika
- vjerodostojnost (podržavanje): pouzdanost, iskrenost
- sigurnost: izostajanje opasnosti i rizika
- odnos (veza) razumijevanje pojedinačnih korisnikovih potreba
- nastup (izgled): doživljaj usluge, opreme i zaposlenika.

Intermodalni terminali u Europi ne podliježu niti jednoj specifičnoj procjeni kvalitete i kontrole zbog ne postojanja kriterija kvalitete i standarda. Da bi se unaprijedila kvaliteta usluge i efikasnost terminala, postoji velika potreba za razvojem dimenzija kvalitete [19, str. 87].

Dimenzije kvalitete moraju pokriti sve usluge i procese na terminalima. Uzevši u obzir sve subjekte koji imaju ulogu u procesu proizvodnje, isporuke i primanja lučke usluge, mogu se izdvojiti sljedeće dimenzije lučke usluge:

Tablica 4. Osnovne dimenzije kvalitete usluge u luci u odnosu na zainteresiranu skupinu

Dimenzija	Korisnik	Društvo	Organizacija
Pouzdanost			
Frekventnost			
Fleksibilnost			
Dostupnost			
Kontrola			
Sigurnost			
Društveni aspekt			

Izvor: Projekt ISIC, 2005., str. 79.

Pouzdanost kao dimenzija kvalitete usluge vrlo je signifikantna u evoluciji transporta tereta. Pouzdanost za korisnika podrazumijeva dobivanje prave usluge u prvom pokušaju, bez odstupanja od planiranog vremenskog okvira. Provedene ankete pokazuju da korisnici pouzdanom uslugom ne smatraju samo uslugu dobivenu na vrijeme već i uslugu koja u potpunosti slijedi i zadovoljava uvjete iz ugovora, te da pri tome raspoložu potrebnim informacijama i imaju zadovoljavajuću razinu komunikacije kod potrebe brzih odgovora na neki problem.

Usko vezano uz pouzdanost neki autori ističu i povjerenje kao dimenziju kvalitete s obzirom da je teret u cjelokupnom protoku od pošiljatelja do primatelja najčešće povjeren trećim osobama. Otpremnik kao organizator transporta tereta svoju djelatnost temelji na

informacijama dobivenim od trećih osoba i odgovoran je za sva eventualna zakašnjenja, zbog čega dobivena informacija mora biti točna i pravovremena.

Frekventnost kao dimenzija kvalitete usluge najčešće se odnosi na vrijeme utrošeno na dobivanje usluge u luci, dok fleksibilnost podrazumijeva mogućnost prilagođavanja zahtjevima s aspekta procedura, načina plaćanja ili mogućnosti promptnog odgovora na logističke zahtjeve.

Dostupnost kao dimenzija kvalitete može se sagledati kroz poslovnu dostupnost, koja podrazumijeva jednostavnost komuniciranja korisnika s lukom i fizičku dostupnost koja se ogleda u dostupnosti infrastrukturnih i suprastrukturnih objekata terminala.

Kontrola je proces važan i na ulazu u sustav i na izlazu iz sustava, uključujući i resurse koji sudjeluju u proizvodnji usluge, a uglavnom podrazumijeva nadgledanje pozicije i statusa tereta i točnog vremena isporuke tereta.

Društveni aspekt kvalitete usluge uključuje veći broj atributa od kojih su najvažnije odgovornost (pravovremeni odgovor na zahtjeve i pritužbe korisnika), kompetencija (posjedovanje znanja i vještina radi pružanja kvalitetnih usluga), komunikacija (osiguranje detaljnih i kompleksnih informacija), dodirljivost (fizički aspekt pružene usluge koji se odnosi na doživljaj zaposlenika, alata ili opreme, fizičkog doživljaja usluge).

Sigurnost kao dimenzija kvalitete važne su i za luku i za korisnike. Zbog velikog broja ukrcajnih i iskrcajnih operacija s teretom i operacija premještanja tereta na području terminala, sigurnost se ogleda u smanjenju rizika od oštećenja tereta što za posljedicu može imati i negativan utjecaj na okoliš (ukoliko se radi o opasnom teretu). S aspekta luke, sigurnost je od velikog značaja jer doprinosi imidžu luke.

6. ZAKLJUČAK

Na tržištima, kao što je lučko, usluge koje pružaju luke razlikuju se svojom kvalitetom, koja se mijenja u određenom vremenu što utječe na promjenu cijene ostvarene usluge. Kontinuirane promjene kvalitete i cijene usluga uvjetuju mogućnost izbora za korisnike i potrebu prilagođavanja davatelja usluga novonastalim situacijama zbog čega je neophodno postojanje dinamičkog sustava kvalitete. Uspostavljanje dinamičkog sustava kvalitete osigurava prednosti i za davatelje usluga i za korisnike: davatelji usluga mogu optimizirati korištenje svojih resursa, korisnici usluga mogu birati koliko žele platiti za dobivene usluge za što davatelji usluga moraju ponuditi zagaraniranu razinu kvalitete.

Luka je sustav čije funkcioniranje zahtijeva potpunu integraciju u logistički lanac da bi u potpunosti ostvarivala svoju funkciju. Efikasnost i kvaliteta usluge koju pruža luka zahtijeva adekvatnu infrastrukturu, suprastrukturu i opremu, adekvatne veze s ostalim transportnim granama, motivirani menadžment i kvalificirane zaposlenike.

Kvaliteta, efikasnost i cijena lučkih usluga čimbenici su o kojima ovisi konkurentnost luke. Prepoznavanje i priznavanje kvalitete kao univerzalne i istovremeno specifične značajke pružene usluge, doprinosi boljoj poziciji luke na tržištu lučkih usluga te stvaranju bitne pretpostavke integracije i konkurentnosti luke u nacionalnim i međunarodnim okvirima.

Zadovoljstvo korisnika dobivenom uslugom u luci neposredno je vezano uz njihove potrebe i zahtjeve, a percepcija usluge najznačajniji je pokazatelj koji se koristi za mjerenje

kvalitete usluge. Utvrđivanje stupnja zadovoljstva korisnika dobivenom uslugom u luci prilično je složeno zbog činjenice da je luka sustav koji čini veliki broj subjekata koji zbog intenzivnih tehnoloških promjena i sve većim zahtjevima koje pred njih postavlja korisnik, odnosno tržište moraju djelovati kvalitetno, uz potrebu povećanja ekološke svijesti i održivog razvoja.

LITERATURA

- [1] Bakija, I., Osiguranje kvalitete po ISO 9000, Zagreb, Privredni vjesnik, 1991.
- [2] Bateson, J. E. G., K. D. Hoffman, *Managing Services Marketing*, Forth Worth, The Dryden Press, 1999.
- [3] Chlomoudis, C. I., A. V. Karalis, A. A. Pallis, *Transition to a New Reality, Theorising the Organisational Restructuring of Ports*, Genoa, International Workshop, 2000.
- [4] *Communication from the Commission to the European Parliament and the Council, Reinforcing Quality in Sea Ports: A Key for European Transport*, Brussels, 13.2.2001.
- [5] Grönross, G., *Service Management and Marketing – Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Maxwell Macmillan International Editions, Lexington Books, Lexington, Mass, 1990.
- [6] Injac, N., *Mala enciklopedija kvalitete, Upoznajmo normu ISO 9000*, I. dio, Zagreb, Oskar, 2002.
- [7] Injac, N., *Mala enciklopedija kvalitete, Informacije, dokumentacija, auditi*, II. dio, Zagreb, Oskar, 2002.
- [8] Kadoić, Z., *Menadžment kvalitete poštanskih usluga velikih gradova*, *Suvremeni promet*, 23(2003), 1-2, str. 57-65.
- [9] Juran, J. M., F. M. Gryna, *Planiranje i analiza kvalitete*, 3. izd., Zagreb, MATE, 1999.
- [10] Kondić, Ž., *Kvaliteta i ISO 9000 – Primjena*, Varaždin, Tiva, 2002.
- [11] Kotler, P., G. Armstrong, *Principles of Marketing*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall International, 1991.
- [12] Lazibat, T., M. Kolaković, *Međunarodno poslovanje u uvjetima globalizacije*, Zagreb, Sinergija, 2004.
- [13] Logožar, K., B. Završnik, D. Jerman, *Relationship Between Logistics Service's Perceived Value and Outsourcing of Logistics Activities*, *Promet*, 18(2006), 4.
- [14] Marlow, P. B., C. A. Paixao, *Measuring Lean Ports Performance*, *International Journal of Transport Management* 1(2003).
- [15] *Employees' Overestimation of Functional and Relational Service Quality: A Gap Analysis*, *The Service Industries Journal*, 25(2005), br. 6.
- [16] Nitin, S., S. G. Deshmukh, V. Prem, *A Framework for Measurement of Quality of Service in Supply Chains*, *Supply Chain Management: An International Journal*, 11(2006), br. 1.
- [17] *Effects of Service Quality Dimensions on Behavioural Purchase Intentions, A Study in Public-Sector Transport*, *Managing Service Quality*, 17(2007), br. 2.
- [18] *Projekt ADVANCES – Added Value Network Concerning European Shipping*, Final publishable report, EU, 2004.
- [19] *Projekt ISIC – Integrated Services in the Intermodal Chain*, Final Report Task D: Improving Quality of Intermodal Terminals, DG TREN, 2005.

- [20] Projekt SPHERE – Final Report for Publication, Project Funded by the European Commission under the Transport RTD Programme, 1999.
- [21] Pupovac, D., Međudnos kvalitete i cijena prijevoznih usluga, *Suvremeni promet*, 19(1999), 1-2, str. 101-106.
- [22] Rixer, A., L. Toth, L. Duma, Management-Concept and Quality-Strategic Elements of Transport-Logistics Services, *Periodica Polytechnica*, 9(2001), br. 2.
- [23] Stauss, B., P. Mang, Cross-cultural Services Research: Past, Present and Future, *Journal of Services Marketing*, 13(1999), br. 4/5.
- [24] Ugboma, C., I. Callistus, C. I. Ogwude, Service Quality Measurement in Ports of Developing Economy: Nigerian Ports Survey, *Managing Service Quality*, 14(2004), br. 6.
- [25] United Nations Conference on Trade and Development, Development of Multimodal Transport and Logistics Services, Report by the UNCTAD Secretariat, Expert Meeting on the Development of Multimodal Transport and Logistics Services, Geneva, 24–26 September 2003.
- [26] Vrtiprah, V. B., I. Ban, Developing Service Quality in Tourism, 2nd International Conference, Economics and Ecology in Function of Tourism Development, Opatija, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, 1999.
- [27] Zelenika, R., Špediter: koordinator aktivnosti u sustavu morskih luka, *Naše more*, 49(2002), 3-4, str. 126-136.

BASIC PORT SERVICE QUALITY DIMENSIONS

SUMMARY

Rapid changes induced by technological improvements and the intensified use of ports as logistics centers in the whole transport and logistics service chain have initiated an increasing port service competition. The port service quality, together with the costs of, has become the key factor in the functioning of ports and in maintaining their position on the demanding and fluctuating port services market. Researches into the port service quality and aiming at measuring the service quality according to the needs and demands of the port users are very rarely carried out, the evidence of which is based on the existing Croatian and foreign scientific literature.

The paper aims at pointing out the importance of determining the port service quality, being a prerequisite for a successful development of the port industry and the transport system as a whole, and to begin with the quality dimension needs to be clearly defined. The complexities of a port, as regards the large number of port users interested in such a port and of the services offered, make the identification of a unique set of dimensions more difficult. Although quality can be analyzed from various aspects, the paper aims at identifying the suggested set of port service quality dimensions according to the needs and demands of the port users.

Key words: *service quality, port service, quality dimensions*

Ines Kolanović, M. Sc.

Faculty of Maritime Studies Rijeka

Studentska 2

51000 Rijeka

Croatia