

QUALITY MANAGEMENT IN THE FUNCTION OF PUBLIC TRANSPORT

Mane Medić, Ph.D.¹, Mladen Pancić, Ph.D.², Saša Ilić mag.oec.³

¹Faculty of Economics in Osijek, Republic of Croatia, mmedic@efos.hr

²Faculty of Economics in Osijek, Republic of Croatia, pancic@efos.hr

³Panturist JSC, Republic of Croatia, sasa.ilic@panturist.hr

ABSTRACT

Considering that transportation is one of the most sensitive passenger services (passenger safety, punctuality of departures) which are mostly subsidized by the taxpayers, a key role is played by a quality management system that every common carrier should be implemented, and thus to secure the same level of services for each passenger in Croatia. The paper will show the importance of the theoretical model and the importance of quality management in the public transport of passengers, and through research via questionnaire shown how the representation of the quality management system, Implementation of International standards, as well as knowledge management with concepts of quality management in public passenger transport in Croatia in terms of the service provider.

JEL Classification: L15, M31

Keywords: quality management, public transport passengers, standards

1. EINFÜHRUNG

Die Qualität spielt im Unternehmensprozess eine wesentliche Rolle, die immer mehr an Bedeutung auf dem Global Market gewinnt und zur starken Waffe im Kampf um den internationalen Markt wird. Wenn wir die Rolle der Qualität zergliedern, müssen wir eine Reise in die Vergangenheit unternehmen wo sich die Auffassung der Qualität ausschließlich auf die Produktionsphasen bezog, während man heute unter Qualität die allumfassende Vorzüglichkeit versteht (Skoko; 2000, 6). Mit der Entwicklung der Gesellschaft und damit auch der Ökonomie kommt es

zu immer größeren Entwicklung der Dienstleistungen und es entsteht das Bedürfnis für die Qualität des anbietenden Dienstes und der Dienstleistungsqualitätsforschung, Anfangs 1983. begann die wissenschaftliche Institution für Marketing (MSI) Forschung zu finanzieren, die aus mehreren Forschungsphasen bestand und die verschiedene Sektoren der qualitativen und quantitativen Techniken (Arbeitsweisen) umfasste und die Interviews mit Leitern, Angestellten und Kunden aus allen Organisationen einbezieht (Parasuraman; 2004, 45). Die Qualitätsleistung des Dienstes ist eine der wichtigsten Aufgaben des Management und Marketing, weil sie eine langfristige Orientierung an den Dienstonutzer und die kontinuierliche Qualitätsverbesserung versteht, die einen zusätzlichen Wert dem Dienstonutzer bringt. Meistbenutzer Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität ist SERVQUAL Instrument mit 22 Paaren von Aussagen mit einer Likert- Skala gemessen, die zeigt wie groß die Differenz zwischen den Erwartungen des Kunden und der tatsächliche erlebten Leistung ausfällt (Parasuraman et al.; 1988, 36). Die Qualität des Fahrgastdienstes macht eine Reihe der Faktoren aus: Preis, Frequenz, Sicherheit, Bequemlichkeit, also alles was auf die Entscheidung des Fahrgastes eine Wirkung aus... das öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen (Brčić&Ševrović; 2012, 128). Damit man die Dienstleistungsqualität anbieten kann, muss sie messbar sein. Aus diesen Grund sind Grundlagen brauchbar an denen möglich ist eine völlige Qualitätsleistung mit Hilfe der Normen aufzubauen. Nur mit der Einführung einer Qualitätsnormatization ist möglich alle Hindernisse, die im öffentlichen Straßenverkehr entstehen zu überwinden und auf dieser Weise gegenwärtige Fahrgäste zu behalten und neue Fahrgäste zu locken und damit die Tendenz der Fahrgästesenkung im öffentlichen Verkehr zu stoppen.

2. QUALITÄTSLENKUNG IM BUSVERKEHR

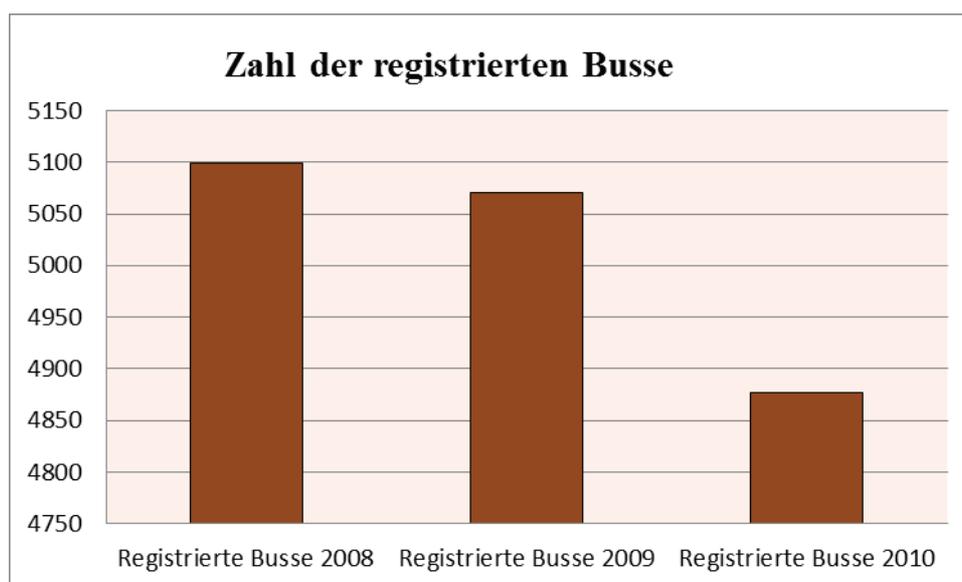
In fernen Linien-Straßenverkehr der Passagiere sind die Menschen die unmittelbare Nutzer der Verkehrsleistungen, da sie wegen unterschiedlichsten Reisebedürfnissen mit Bus transportiert werden, in Diapason von Vollzeitarbeit zu gelegentlichen Privatbesuchen (Malić; 1999, 15). Die Orientation der Firma auf Passagieren oder Leistungsnutzer nimmt die wichtigste Rolle in die Schaffung der Vision eines jeden Transportunternehmens an, und deshalb ist es wichtig, Anforderungen der Leistungsnutzer und der Leistungslieferer hinsichtlich der Qualität gemeinsam zu planen (Lazibat; 2005, 107). Qualität aus Aspekt des Leistungslieferers kann man als allumfassende Vorzüglichkeit definieren, beziehungsweise als einen bestimmten Grad der Vorzüglichkeit (Skoko; 2000, 6), und für den Passagieren bedeutet die

Qualität die allumfassende Zufriedenheit mit der konsumierten Leistung. Annäherung zum Theorem, der auf Nutzer orientiert ist, kann als Zufriedenheit des Nutzers durch die emotionelle Komponente oder als Qualität durch die kognitive Variante erreicht werden. So verlässt sich die Zufriedenheit auf die Qualität, indem erwartetes und erlebtes Nutzen für Leistungsempfänger verglichen werden (Blümel; 2004, 51). Für jeden Lieferer der Leistung des offenen Verkehrs oder jeden Leistungsnutzer hat der Begriff der Qualität eine andere Bedeutung, was die Standardisierung der Qualität verlangt. Anforderungen für Qualitätsmanagement, die mit Standards festgestellt sind, stellen das Minimum, das jede Organisation befriedigen muss, damit sie sich für internationalen Handel und Zusammenarbeit qualifizieren kann. Die Grundanforderungen für Qualitätssystem sind standardisiert und in einer Reihe von Normen ISO 9000 ff vorgeschrieben (Lazibat; 2003, 56). In Kroatien, genau wie in meisten Ländern, wird der öffentliche Verkehr subventioniert, und aus diesen Gründen wäre zu erwarten, dass die Stadt, lokale und Staatsregierung involviert sind, indem sie bestimmte Qualitätsstandards als Bedingung für Subventionsakquisition aufstellen. Auf dieser Weise würde der Passagiere wissen, was für eine Leistung ihm angeboten würde, und er könnte im Bezug auf einem anderen Passagier in einer anderen Stadt oder Gespanschaft nicht benachteiligt werden. Beweis der Qualität durch Aufbau von zertifizierten Systemen für Qualitätsmanagement erfordert viel Geld, Zeit und Mühe, und Investierung in Qualität, damit der wettbewerbsfähige Vorteil erreicht wird, ist die primäre Besorgnis des Managements. Die schwache Investierung in die Kapazitäten der Qualitätsleistung ist oft durch erosiven operativen Standards maskiert, so dass alle eine mittelmäßige Leistung erwarten, die durch die auf der vergangenen Arbeit basierte gegenwärtige Aufführung rechtfertigt ist (Oliva et al; 2001, 895). Forschung durchgeführt in Wirtschaft, Marketing und Management hat bewiesen, dass die überragende Qualität zu höheren Leistungen der Organisation führt (Tellis&Johnson; 2007, 760), und damit auch zu zusätzlichen Profiten des Unternehmens. In Kroatien wurde das Kroatische normative Dokument HREN EN 13816 für öffentlicher Passagierverkehr angenommen, und der Hauptzweck dieser Norme ist die Förderung eines Qualitätsansatzes zum Funktionieren des öffentlichen Verkehrs und Fokussierung des Interesses auf die Bedürfnissen und Erwartungen der Leistungsnutzer.

Alles Wichtigere wird das umfassende Qualitätsmanagement (Total Quality Management, TQM), als Hauptvoraussetzung des Managements bei Schaffung, Organisation und Leitung der Organisation (Lazibat&Kolaković; 2004, 156).

Transportunternehmen, die Systemen für Qualitätsmanagement besitzen, schaffen einen zufriedenen Passagieren, der seine Zufriedenheit mündlich weiteren potentiellen Passagieren überliefert und auf diese Weise die Profitabilität, die von Profit von anderen neuen Käufer generiert wird, beeinflussen (Rust&Chung; 2006, 571). Qualität von Empfehlung wird wenigstens genauso wichtig als der Preis in die Eroberung der Käufer (Parasuraman; 2006, 592). In Kroatien ist das Nummer der registrierten Busen und Organisationen, die sich mit Passagiertransport beschäftigen, im ständigen Abstieg, was natürlich, gemeinsam mit Nummer von gefahrenen Kilometer im öffentlichen Verkehr, ein Indikator davon ist, dass es sich um eine Tätigkeit handelt, die Tendenz zu Abstieg im Nummer der Passagiere hat.

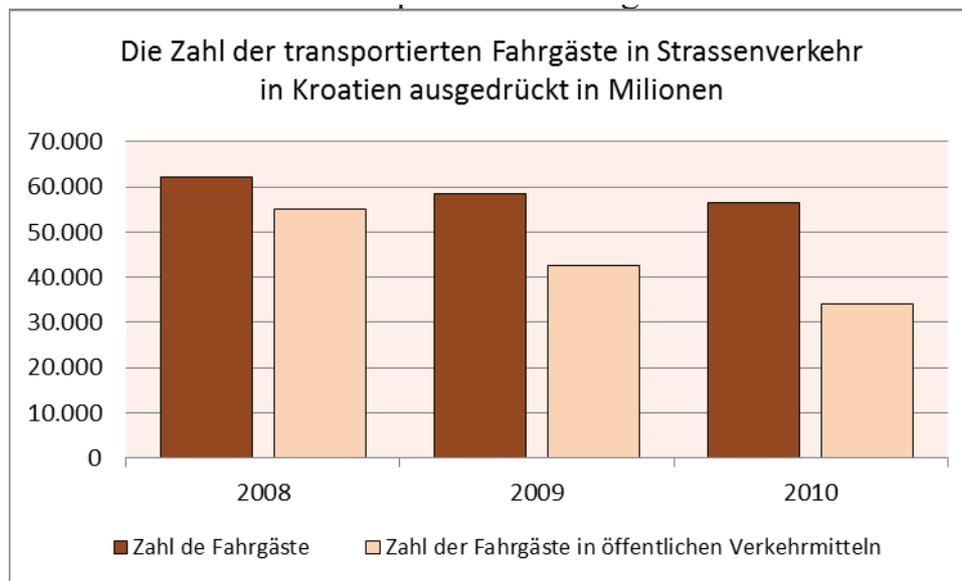
Graf 1: Zahl der registrierten Busse



Quelle: (1) – Grafische Gestaltung von Urheberrechtsinhaber

Aus dem Graf 2 kann man die Senkung der Fahrgästepzahl bemerken und besonders die Fahrgästepenkung in öffentlichen Verkehr. Immer mehr Menschen drehen sich zu eigenen Transport und den Wagenkauf, der heut zu Tage die Sache des Prestige ist, ohne auf dem hohen Einkaufspreis zu achten, teure Wartung und hohe Stufe der Umweltverschmutzung.

Graf 2: Die Zahl der transportierten Fahrgäste in Straßenverkehr in Kroatien



Quelle: (1) – Grafische Gestaltung von Urheberrechtsinhaber

Eintritt Kroatiens in die Europäische Union bedeutet für alle Transportunternehmen eine neue Herausforderung und Möglichkeit des Wettbewerbs auf dem europäischen Markt, aber auch die fragliche Existenz auf dem Markt wegen Einkunft der starken Konkurrenz. Aus diesen Gründen bleiben auch nicht viele Möglichkeiten für weitere Verschiebung der Einführung von System für Qualitätsmanagement in Kampf für den europäischen Market und für Kampf auf unserem magerem Markt der Passagiertransport in Bustransport. Zeitgenössischer Schwerpunkt auf die Zufriedenheit des Käufers, breite Anwendung von Konzepten der Qualität und die Beteiligung aller Beschäftigten gaben Anlass für die Schaffung von umfassendem Qualitätsmanagement (Juran & Gryna; 1999, 12). In öffentlichem Verkehr der Passagiere spielt die Beteiligung aller Beschäftigten die wichtigste Rolle in Schaffung der Qualität der Leistung, besonders Beschäftigung des Fahrpersonals, das in ständigem Kontakt mit Passagieren ist. Empirische Analyse, in der Qualität der Beschäftigten gut bewertet war, hat gezeigt, dass ihre Nutzer viel zufriedener mit der gegebenen Leistung waren als bei schlimmer bewerteten Beschäftigten (Erbel; 2003, 14). Nach Winter, in der empirischen Forschung wurde 45 relevanten Publikationen aus englischen und deutschen Sprachbereich gefunden, die Bezie-

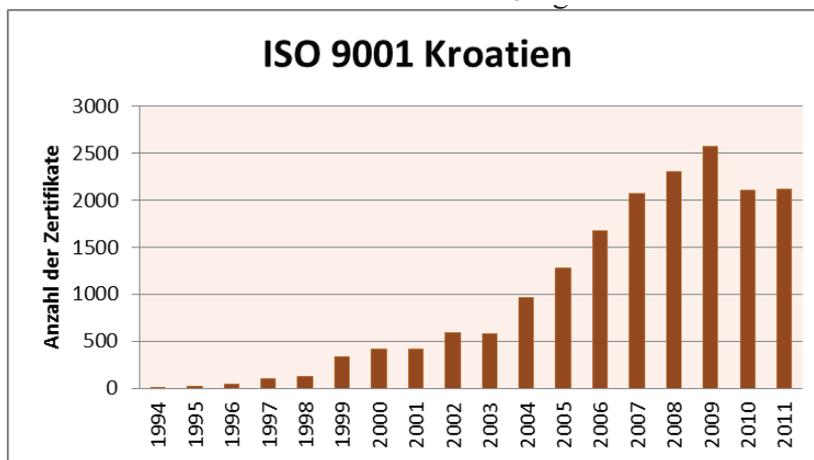
hung zwischen Beschäftigten und Zufriedenheit der Nutzer beweisen (Winter; 2005, 62). Aus diesem Grund ist es wichtig, dass jedes Transportunternehmen interne Edukationen von Fahrpersonal durchführt, mit dem Ziel der Verbesserung der Leistungsqualität. Leistung kann nicht inventarisiert sein, im Gegensatz zu Produkt, wo der Käufer nicht an Produktionsprozess beteiligt ist. In Prozess der Leistungskonsumption sind die Käufer eng verbunden, bis zur Punkt der Selbstbedienung (Green; 2008, 317). Öffentlicher Passagierverkehr in Kroatien wird subventioniert von Seite der staatlichen und lokalen Behörden, und genau deshalb ist zu erwarten, dass in Zukunft von allen Transportunternehmen, die eine Art von Subvention kriegen, verlangt wird, dass die gegebene Leistung im Einverständnis mit Norm für öffentlichen Passagierverkehr HRN EN 13816 ist. Auf diese Weise könnten neue zufriedene Passagiere erworben werden, die Verkehrstau könnte entlastet werden und die Umweltverschmutzung könnte vermindert werden.

3. IMPLEMENTIERENDES QUALITÄTSLEITUNGSSYSTEM IN BUSVERKEHR

Nach Forschungen, die in Kroatien durchgeführt wurden, kann man sehen, dass einzelne Funktionen des Managements von Seite der Manager vernachlässigt wurden. Kontrolle als Funktion des Managements wurde vernachlässigt, und sie stellt eine zeitgenössische Methode vor, die aus Syntagma TQM (Total quality management) beziehungsweise umfassendes Qualitätsmanagement abgeht, was in sich selbst Bestehen von Kontrolle als präventive Kontrolle impliziert, auf jeder Arbeitsstelle und im Unternehmen als Ganzes (Sikavica&Šiber; 2004, 78). So, nach Dumančić, aufgrund Resultaten von Umfrageforschung aus 2003, kommt es zu Erkenntnissen, dass in Kroatien meisten Unternehmen kein System nach ISO Normen (oder ähnliches System) eingeführt haben, und dass in Kroatien in 2003 Kultur der Qualität nicht entwickelt war (Dumičić; 2004, 62). Aus Berechnungen gemacht von Drljača in 2001 ist offensichtlich, dass die meisten zertifizierten Organisationen, sich unter größten Unternehmen befinden in die Tätigkeiten, die meistens der Konkurrenz ausgelegt sind in Versuch, bessere Position auf internationalen Markt zu erworben, und dass es keine zertifizierte Organisation in Landtransport gibt (Drljača; 2003, 365). Analyse der Resultaten von Qualität und Geschäftsvortrefflichkeit beweist, dass die Bedingungen des Umfelds, in dem Geschäft der Unternehmen stattfindet, die Qualität der Produkten und Leistungen und ihre Platzierung auf den Markt, und die totale Entwicklungsfähigkeit der Organisation bedeutend beeinflussen (Dumičić et al.; 2007, 47). In Kroatien haben die meisten Unternehmen Kultur der Qualität nicht als Strategie eingenommen,

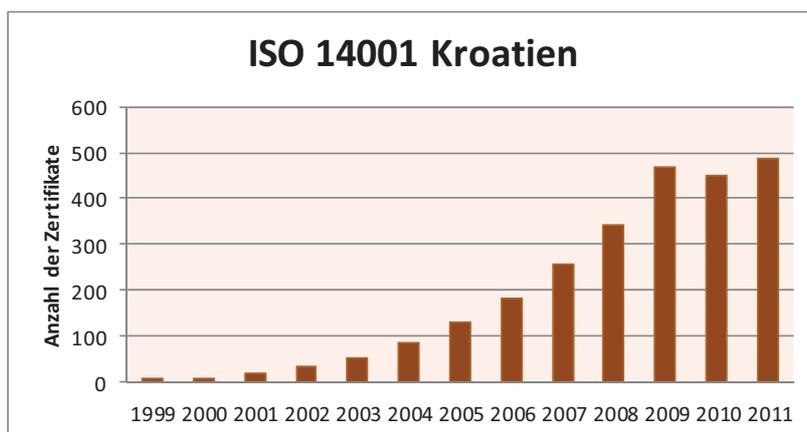
und deshalb brauchen sie maximale Bemühungen, damit sie Qualitätsmanagement implementiert können (Dumičić et al.; 2005, 631). Aus Graf 3 und Graf 4 kann man bemerken, dass seit 2003 bis 2011 Nummer von ISO 9001 Zertifikaten für Qualitätsmanagement in Kroatien sich vervierfacht hat, und Zertifikaten 14001 für Management von Umwelt verzehnfacht hat, was bedeutet, dass die Situation und Bewusstsein in Kroatien sich langsam ändert.

Graf 3: Anzahl der ISO 9001-Zertifizierungen in Kroatien



Quelle: (2) – Grafische Gestaltung von Urheberrechtsinhaber

Graf 4: Anzahl der ISO 14001-Zertifizierungen in Kroatien



Quelle: (3) – Grafische Gestaltung von Urheberrechtsinhaber

4. FORSCHUNGSMETODOLOGIE

Die Forschung wurde mit Hilfe der Meinungsumfrage durchgeführt und die Angaben sind mit der Methode des Telefoninterviews gesammelt. Die Meinungsumfrage wurde in März und April 2013. an Muster von 32 Unternehmen durchgeführt, die sich mit öffentlichem Bustransport der Fahrgäste beschäftigen. In Kroatien gibt es 72 Busunternehmen, die Konzession für den öffentlichen Linienverkehr (HGK) haben. So macht das ausgewählte Muster 44%. Der Fragebogen beinhaltet unter allgemein gestellten Fragen auch elf Fragen die wichtig für Ausarbeitung dieser Arbeit waren.

Tabelle 1. Die Struktur der Unternehmen in der Stichprobe nach Bezirk

Bezirk	Struktur
Istarska	12,50%
Zagreb	9,38%
Karlovačka	9,38%
Splitsko-dalmatinska	9,38%
Osječko-baranjska	9,38%
Zagrebačka	9,38%
Ličko-senjska	9,38%
Dubrovačko-neretvanska	6,25%
Požeško-slavonska	3,13%
Brodsko-posavska	3,13%
Zadarska	3,13%
Sisačko-moslavačka	3,13%
Bjelovarsko-bilogorska	3,13%
Krapinsko-zagorska	3,13%
Međimurska	3,13%
Varaždinska	3,13%

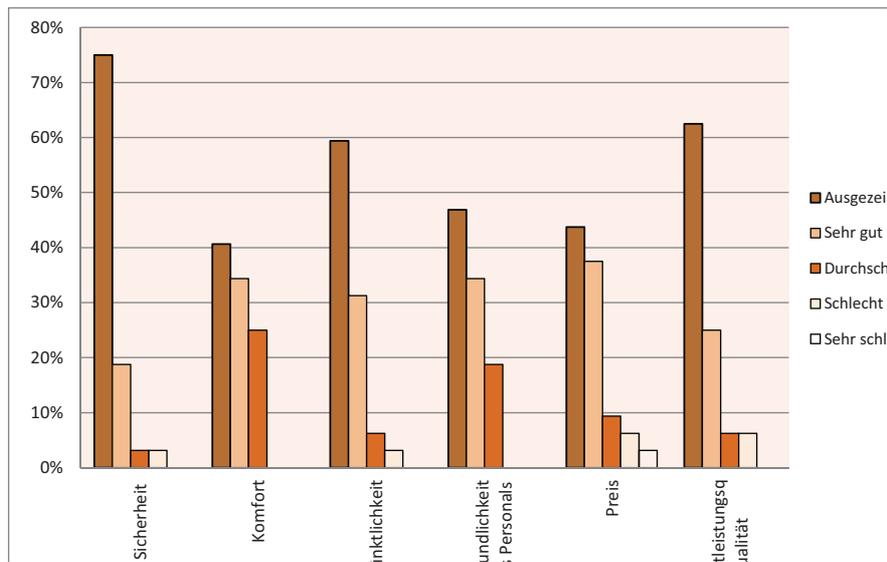
Tabelle 2. Die Struktur der Unternehmen in der Stichprobe nach Größe

Anzahl der Mitarbeiter	Struktur
Mehr als 250 (Großunternehmen)	4
51-250 (Mittlere Unternehmen)	13
Bis 50 (Kleine Unternehmen)	15

5. FORSCHUNGS RESULTATEN

In der Forschung sollten man zeigen in wie fern die Manager in öffentlichen Personenbusverkehr dem Begriff Qualitätslenkungssystem können, welche Wichtigkeit sie der Qualität des gelieferten Dienstes geben und was haben sie am Ende konkret dafür untergenommen. Dass die Implementierung des Qualitätslenkungssystem ein wichtiger System für ein erfolgreiches Organisation benehmen ist, stimmt vollständig 53,13% befragten zu und 46,87% stimmt teilweise zu und die Mehrheit der befragten (18,75% sehr gut, 34,38% gut, 34,38% befriedigend) sind mit dem Qualitätslenkungssystem bekannt worden, während nur wenige damit nicht bekannt sind (9,38% oberflächlich, und 3,13% überhaupt nicht). Als ihre stärkste Seite haben sie die Sicherheit und Qualität des gelieferten Dienstes bewertet, was man in Graf 6. bemerken kann.

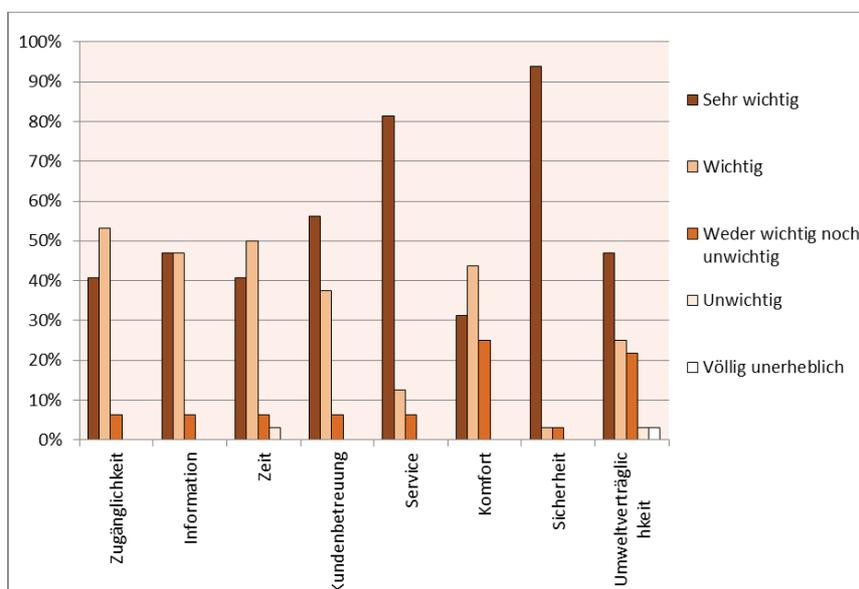
Graf6: Bewertung der Primärenergie in der Erbringung von Verkehrsdienstleistungen



Als die wichtigsten Qualitätskriterien für den öffentlichen Fahrgasttransport wurden Sicherheit und Sorge für den Dienstinutzer bewertet, während man den Einfluss auf die Umwelt als nicht so wichtig bewertet, was man im Graf 7. bemerken kann. Nur 9,38% der befragten hat ein Qualitätslenkungssystem implementiert, aber niemand von den Befragten hatte ein Umweltlenkungssystem implementiert. Sogar 71,88% der Befragten ist überhaupt nicht mit der Norm HRN EN 13816 für den öffentlichen Fahrgasttransport bekannt, 78,13% ist mit

der Norm HRN EN 9001 Qualitätslenkungssystem bekannt und 50% der Befragten ist nicht mit der Norm HRN EN 14001 Umweltlenkung bekannt. Nur 31,25% der Befragten plant eine von diesen Normen einzuführen und 28,13% bekommt Beratungsdienste und Konsultationen. Dass man eine interne Edukation der Fahrer mit dem Ziel der Verbesserung der Dienstleistungsqualität von öffentlichen Fahrgasttransport durchführen sollte und dass sie vom jeden Busverkehrsunternehmen eingesetzt sein sollte, stimmte vollständig 55,63% zu, aber nur 53,13% führt das in seinem Unternehmen durch.

Graf 7: Die Bedeutung von Qualitätskriterien für den öffentlichen Personenverkehr



Hauptsächlich stimmt 53,13% der Befragten zu, dass der Eintritt Kroatiens in die EU eine gute Gelegenheit für eine hohe Positionierung auf dem internationalen Markt mit der Besitzung des Qualitätslenkungssystems wäre. 34,38% der Befragten stimmt vollständig zu, während 9,38% gar keine Meinung besitzt und 3,11% stimmt hauptsächlich nicht zu.

6. SCHLUSSFOLGERUNG

Durch die Forschung kam es zu Schlussfolgerung, dass die meisten Manager im Unternehmen, die sich mit öffentlichem Bustransport der Fahrgäste beschäftigen, bekannt sind mit Qualitätslenkungssystemen und denken, dass die Dienstleistungsqual-

ität eine der wichtigsten Primärkräften im Unternehmen ist. Für das erfolgreiche Organisationsverhalten halten sie die Implementierung des Qualitätslenkungssystems für sehr wichtig. Die Mehrheit des Unternehmens hat aber das Qualitätslenkungssystem aber nicht implementiert, plant es nicht zu implementieren und bekommt keine Beratungsdienste und Konsultationen wegen der Implementierung. Der Einfluss auf die ganze Umwelt, die zusammen aus Dienstleistung im öffentlichen Transport hängt, halten weniger wichtig als andere Kriterien der Qualität für öffentlichen Fahrgasttransport. Qualitätsanwesenheit sollte man als Weise des Organisationlebens vom Unternehmen verstehen und die Politik der Umweltlenkung sollte ziemlich klar und verständlich für alle in der Organisation sein. Die Verbesserung der Qualität der Dienstleistung im Bustransport spielt wichtige Rolle auf dem lokalen Markt, besonders mit dem Eintritt Kroatiens in der EU, weil man mit dieser Beschäftigungsart Wettbewerb mit der kommenden Konkurrenz halten könnte.

LITERATUR

- Blümel, H., Kundenorientierung im öffentlichen Nahverkehr, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Berlin, 2004.
- Brčić, D., Ševrović, M., Logistika prijevoza putnika, Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2012.
- Drljača, M., Hrvatska korporacijska uspješnost i sustav kvalitete, Ekonomski pregled, 2003, str. 359-368.
- Dumičić, K., Istraživanje implementiranosti sustava kvalitete u Hrvatskim poduzećima, Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu, godina 2, broj 1, Zagreb, 2004, str. 45-66.
- Dumičić, K., Knego, N., i Melvan, P., Okruženje kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti, Poslovna izvrsnost Zagreb, 2007, str.23-49.
- Dumičić, K., Lazibat, T., i Matić, B., Implementiranost sustava kvalitete i struktura tržišta – anketa na uzorku Hrvatskih poduzeća, Ekonomski pregled, 2005, str.615-633.
- Erbel, C., Personalmanagement, Mitarbeiterverhalten und Kundenzufriedenheit im Dienstleistungskontakt, Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e. V., Berlin, 2003.
- Gerard, J. Tellis, Joseph J., The Value of Quality, Marketing Science, Vol. 26, No 6 (Nov. – Dec., 2007), str. 758-773.
- Green, J. P., Determining the reliability und validity of service quality scores in a public library context: A confirmatory approach, Advances in Library Administration and Organization, Vol. 26., 2008, str. 317-348.

- Juran, J. M., Gryna, F. M., Planiranje i analiza kvalitete, Mate, Zagreb, 1999.
- Lazibat, T, Kolaković M, Međunarodno poslovanje u uvjetima globalizacije, Sinergija, Zagreb, 2004.
- Lazibat, T., Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, 2005.
- Lazibat, T., Sustavi kvalitete i Hrvatsko gospodarstvo, Ekonomski pregled, 2003, str. 55-76
- Malić, A., Prijevozna potražnja u međumjesnom cestovnom putničkom linijskom prometu, Nakladna kuća „Dr. Feletar“, Zagreb, 1999.
- Oliva, R., Sterman, J. D., Quality Erosion in the Service Industry, Management Science, Vol.47, No. 7 (Jul., 2001), str. 894-914.
- Parasuraman, A., Assessing and improving service performance for maximum impact: insight from a two-decade-long journey, Performance Measurement and Metrics, Vol. 5., 2004., str. 45-52.
- Parasuraman, A., Modeling Opportunities in Service Recovery and Customer-Managed Interactions, Marketing Science, Vol. 25, No. 6, 25th Anniversary Issue (Nov. – Dec., 2006), str. 590-593.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A. i Berry, L. L., SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, Vol. 64 (1), 1988., str. 12-34.
- Roland, T. R., Tuck S. C., Marketing Models of Service and Relationship, Marketing Science, Vol. 25, 25th Anniversary Issue (Nov. – Dec., 2006), str. 560-580.
- Sikavica, P., Bahtijarević - Šiber, F., Menadžment: Teorija menadžmenta i veliko empirijsko istraživanje u Hrvatskoj, Masmedia, Zagreb, 2004.
- Skoko, H., „Upravljanje kvalitetom“, Sinergija Zagreb, 2000.
- Winter, S., Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit: Eine mehrbenenanalytische Untersuchung der Zusammenhänge auf Basis multidimensionaler Zufriedenheitsmessung, Mannheim, 2005.

NOTIZEN

1. „Državni zavod za statistiku RH“, Statističke informacije 2011, Zagreb 2011, str. 59
2. „The ISO Survey of Management System Standard Certifications (1993 – 2011)“, ISO 9001 – Quality management systems
3. „The ISO Survey of Management System Standard Certifications (1999 – 2011)“, ISO 14001 – Environmental management systems