

PREFERENCJE KLIENTA DETERMINANTĄ WPROWADZANIA INNOWACJI W ZAKRESIE LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA NA PRZYKŁADZIE BUDOWNICTWA

Streszczenie

Elastyczność stanowi wyzwanie współczesnej logistyki. Może być ona (elastyczność) rozpatrywana w wymiarze kontroli w zakresie podsystemu zaopatrzenia.

Zaopatrzenie jest jednym z podsystemów logistycznych związanych z rynkiem. Stanowi ono połączenie między podsystemem dystrybucji dostawców a podsystemem produkcji w danym przedsiębiorstwie.

Podsystem zaopatrzenia stanowi wsparcie dla pozostałych podsystemów systemu mikrologistycznego. Prawidłowe działanie tego podsystemu wpływa na jakość produktu, logistyczną obsługę klienta oraz na koszty całego systemu mikrologistycznego.

Celem referatu jest rozpoznanie działań uelastyczniających podsystem zaopatrzenia w wymiarze kontroli w teorii i praktyce gospodarczej.

W referacie przedstawiono koncepcję elastyczności podsystemu zaopatrzenia w wymiarze kontroli i wyniki badań empirycznych przeprowadzonych w przedsiębiorstwach.

WSTĘP

Zgodnie z tendencjami literaturowymi obecnie wskazana jest koncentracja na kliencie, określanym mianem „króla”, „szefa” czy „tym który wypłaca pracownikom pensje”. Relatywnie ważne staje się rozpoznawanie i rozbudzanie potrzeb klienta oraz dostarczanie mu wysokiej wartości oferty, po to aby go pozyskać, utrzymać, a w efekcie końcowym zbudować z nim długookresowe partnerskie relacje [Por.: 6, s.110-149].

Celem referatu jest opisanie wymagań klienta w elementach programu logistycznej obsługi klienta w aspekcie teoretycznym i empirycznym, ze szczególnym uwzględnieniem branży budowlanej, jako podstawy wprowadzania innowacji.

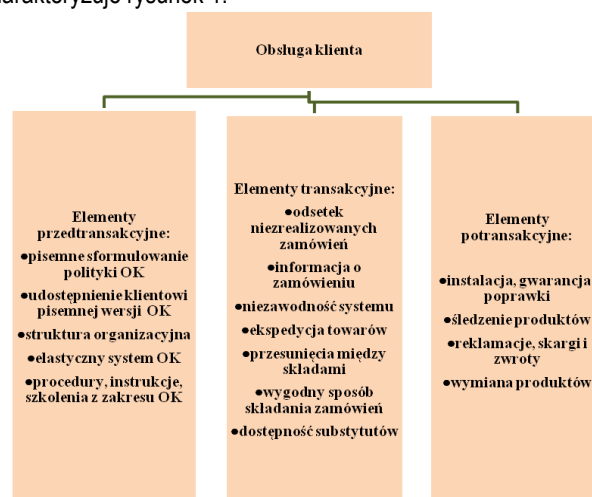
1. WYMAGANIA KLIENTA W BRANŻY BUDOWLANEJ W WYMIARZE POZNAWCZYM

Obsługa klienta to zintegrowane zarządzanie działaniami logistycznymi w celu osiągnięcia niezbędnego poziomu zadowolenia klienta przy możliwie najniższych kosztach globalnych [12, s.1].

W literaturze logistycznej program obsługi klienta obejmuje następujące elementy [Por.: 6, s.110-149]:

- przedtransakcyjne – są to elementy związane z przygotowaniem organizacji do obsługi klienta. Odgrywają one ogromną rolę w kształtowaniu oczekiwań klienta, wpływają na jego postrzeganie firmy, a także na ogólną satysfakcję z szeroko rozumianej oferty. Są to działania nierutynowe, wymagające całościowego spojrzenia na firmę i w związku z tym ich przygotowanie powierza się z reguły naczelniej kadry zarządzającej.
- transakcyjne – dotyczą bezpośredniego kontaktu firmy z klientem; prawidłowe ich wypełnienie w znacznym stopniu decyduje o zadowoleniu klienta z oferty.
- potransakcyjne – elementy, które pozwalają na przedłużenie kontaktu firmy z klientem; historycznie najbardziej zaniedbane przez menedżerów, w dobie walki o utrzymanie klientów bardzo zyskały na znaczeniu.

Wymienione elementy programu obsługi klienta szczegółowo charakteryzuje rysunek 1.



Rys. 1. Elementy programu obsługi klienta [6, s.110-149]

Potrzeba uwzględniania preferencji klienta w kontekście innowacji w budownictwie wynika z następujących przyczyn [28, s.22-24 za 32, s. 113]:

- klient zadowolony wraca do firmy budowlanej po to, aby zrealizować w niej następne zakupy, np.: klient zadowolony z wykonanych w jego domu robót podłogowych w następnej kolejności w celu wykonania robót malarskich zwraca się do tej samej firmy. Dzięki temu mechanizmowi przedsiębiorstwo budowlane utrzymuje dotychczasowych klientów.
- zadowolony klient rozpowszechnia pozytywne opinie o przedsiębiorstwie budowlanym w otoczeniu, dzięki czemu staje się najlepszym „medium reklamowym”. Jednocześnie jest to bardzo wiarygodna reklama wywodząca się z bezpośrednich kontaktów klienta z firmą budowlaną (a nie z prasowych, radiowych czy też telewizyjnych obietnic); w ten sposób przedsiębiorstwo w łatwy i prawie bezinwestycyjny sposób pozyskuje nowych nabywców swoich produktów czy usług.

- klient zadowolony jest często skłonny zapłacić wyższą cenę za sprowadzone już usługi. Wielu klientów słusznie uważa, że poszukiwanie innego wykonawcy i niepewność co do jakości i terminowości jego działań mogą w ostatecznym rozrachunku kosztować więcej niż wynosi cena oferowana przez sprawdzone przez nich przedsiębiorstwo budowlane.
- specyfika branży tj.: udział zamawiającego w procesie produkcyjnym i długowieczność obiektu budowlanego. Udział zamawiającego w procesie produkcyjnym wiąże się z jego obecnością na placu budowy a także ze sprawowaniem nadzoru nad pracą wykonawcy; zamawiający (inwestor, klient) często w sposób zasadniczy ingeruje w proces produkcyjny wskazując rodzaje materiałów do budowy, a także dostawców; może także odmówić przyjęcia gotowego obiektu budowlanego. Wykonawca

- znajduje się przy tym w położeniu przymusowym, gdyż nie może sprzedać tego obiektu innemu nabywcy, ponieważ jest on trwale związany z terenem stanowiącym współwłasność inwestora. Długowieczność obiektu budowlanego objawia się w tym, że okresy „żywności” technicznej budowli przekraczają wielokrotnie trwałość innych dóbr. Wynika to z trwałości użytych materiałów oraz sposobu użytkowania. Długowieczność produktu budowlanego wiąże się także z długotrwałością oddziaływania na stany emocjonalne klienta [3, s. 243-257].
- W tabeli 1 przedstawiono wybrane wymagania klienta w elementach kompleksowego programu obsługi klienta.

Tab. 1. Wybrane wymagania inwestorów w elementach kompleksowego programu obsługi klienta. [28, s.22-24 za 32, s. 113 za 33, s.264]

Elementy kompleksowego programu obsługi klienta.	Preferencje klientów
przedtransakcyjne	<ul style="list-style-type: none"> ● konkurencyjna cena ● długie okresy gwarancji lub rękojmi ● możliwość zakupu na raty ● możliwość zakupu z odroczonym terminem płatności ● możliwość uzyskania rabatów bonifikat w tym dla stałych klientów ● możliwość uzyskania gratis lub po niskich cenach dodatkowych usług uzupełniających, np.: transportowych, szkoleniowych ● załatwianie spraw wstępnych i formalnych w siedzibie klienta ● natychmiastowe zajęcie się klientem po jego wejściu do firmy ● czystość i porządek w miejscu przyjmowania klientów ● czystość i porządek w bezpośrednim otoczeniu firmy, np. na ulicy, placu ● dużo miejsca na szybkie i łatwe zaparkowanie samochodu ● schludny wygląd personelu sprzedaży ● szybkie reagowanie na zapytania i zachowania klienta ● uprzejme udzielanie odpowiedzi i wyjaśnień ● orientacja personelu sprzedaży na jak najlepsze, najtańsze i najszybsze rozwiązywanie budowlanych problemów klienta ● fachowe doradztwo ● wiarygodne ustalenia wstępne, np. odpowiadające rzeczywistości, a nie zaniżane bądź zawyżane kosztorysy ● proponowane terminy wykonania robót – tylko takie, których firma może dotrzymać ● prosta procedura formalizowania transakcji, np. podpisywania umów ● dawanie folderów, informatorów, cenników firmowych oraz wizytówek ● bezpłatny numer informacyjny do firmy ● dogodne warunki płatności ● ceremonialne finalizowanie zakupu, np. poczęstunek kawą
transakcyjne	<ul style="list-style-type: none"> ● terminowe przystępowanie do wykonywania robót ● krótki czas wykonania robót ● bezwzględne wywiązywanie się ze wszystkich zawartych w umowie ustaleń z tendencją do dania klientowi więcej niż mniej ● utrzymywanie kosztów i cen na ustalonym z klientem poziomie ● terminowe wywiązywanie się ze zleconych prac ● fachowe doradztwo, gdy powstają techniczne problemy w trakcie wykonywania robót ● schludny wygląd robotników i personelu kierowniczego ● uprzejme, szybkie i fachowe reagowanie na zapytania i uwagi klienta ● kulturalne zachowanie personelu wykonawczego względem siebie, np. pozbawione wulgarnych słów ● duża wydajność pracy (bez robienia długich przerw, wychodzenia robotników z terenu budowy) ● nadzorowanie pracy robotników (ustawiczne lub częste w ciągu dnia) ● przestrzeganie warunków bhp ● sprawne działanie maszyn i urządzeń ● oszczędne zużywanie materiałów w trakcie wykonywania robót ● unikanie wyrządzania szkód w miejscu wykonywania robót, np. zachłapanie farbą dachu w trakcie malowania wznoszącej się nad nim ściany ● dokładne zabezpieczanie miejsc, które w trakcie wykonywania robót mogą ulec zabrudzeniu lub zniszczeniu ● natychmiastowe usuwanie na koszt firmy szkód jak wyżej ● ustawiczne utrzymywanie porządku w miejscu wykonywania robót ● minimalizowanie hałasów w miejscu wykonywania robót ● rezygnacja z tradycyjnej „wiechy” ● odkupywanie od klienta niewykorzystanych materiałów
potransakcyjne	<ul style="list-style-type: none"> ● sprawne rozliczanie wykonanych prac ● bezwzględne trzymanie się wcześniej uzgodnionej zapłaty za wykonane prace z tendencją do jej obniżenia chociażby o niewielką kwotę ● długie okresy gwarancji ● życzliwe i uprzejme przyjmowanie klientów zgłaszających reklamacje ● fachowe i uprzejme wyjaśnianie spornych kwestii ● szybkie przystępowanie do usuwania nieprawidłowości ● sprawne i fachowe usuwanie nieprawidłowości ● uprzejmy stosunek do klienta w trakcie usuwania nieprawidłowości ● wykonywanie poprawek nawet wówczas, gdy nie są objęte gwarancją ● przeproszanie klienta, jeżeli usterka powstała z winy firmy, np. nieprawidłowego wykonawstwa ● rekompensowanie klientowi kłopotów związanych z procedurami reklamacyjnymi, np. obniżką ceny za wykonane roboty

Obecnie istnieje szczególna potrzeba koncentracji na logistycznej obsłudze klienta w zakresie budownictwa wielkopłytkowego¹.

Budynek wielkopłytkowy jest elementem systemu budownictwa². W ramach systemu budownictwa wyróżnia się systemy niższego rzędu: takie jak na przykład system budownictwa ładowego. Rozpatrując system budownictwa ładowego wyodrębnić można technologie: budowania lub wznoszenia obiektów budowlanych na przykład: technologia betonowego budownictwa prefabrykowanego (TBBP), technologia monolitycznego budownictwa betonowego (TMBB), technologia monolityczno - prefabrykowanego budownictwa betonowego (TM- PBB), technologia budownictwa metalowego (TBM), technologia budownictwa drewnianego (TBD). W ramach określonych technologii występują metody budowania (MB), czyli zespoły celowych sposobów postępowania prowadzących do rozwiązania danego problemu w ramach określonych technologii. Na przykład w ramach betonowego budownictwa prefabrykowanego wyróżnia się metody: budownictwa wielkoblokowego, budownictwa wielkopłytkowego, budownictwa szkieletowego, budownictwa z elementów przestrzennych. W zakresie technologii betonowego budownictwa monolitycznego wyróżnia się metody: tradycyjną metodę deskowań drobno-, średnio- i wielkowymiarowych, rozbiernalno - przestawnych urządzeń przestawnych, urządzeń ślizgowych. W ramach poszczególnych metod występują systemy technologiczne (ST), czyli kompleksowe zespoły współzależnych elementów i sposobów postępowania projektowo-realizacyjnego i technologiczno-organizacyjnego oraz zabezpieczenia materiałowego pozwalające na sprawną realizację struktur budowlanych charakteryzujących się odpowiednimi walorami użytkowymi, funkcjonalnymi, ekonomicznymi tj.: W-70.

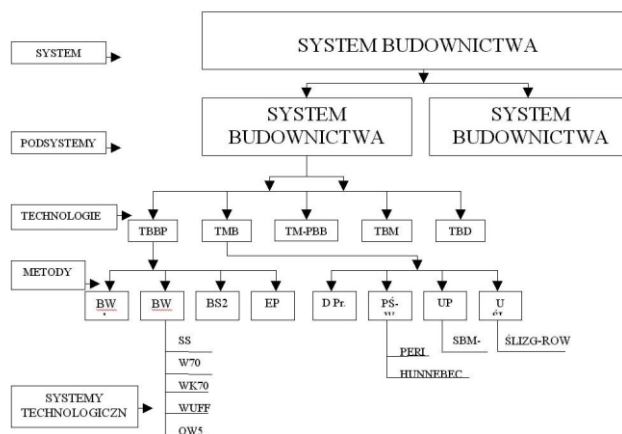
Miejsce budownictwa wielkopłytkowego w budownictwie systemowym przedstawia rysunek 2.

Budynki wykonane w technologii wielkopłytkowej powstawały w okresie drastycznego braku mieszkań i jeszcze bardziej drastycznego oszczędzania materiałów budowlanych, robocizny i środków finansowych. Stąd budownictwo architektonicznie uproszczono (na przykład bez dźwigów osobowych, ograniczono zadaszenia przy wejściach na klatki schodowe). Chodziło o jak najdalej idące uproszczenie kształtów oraz zmniejszenie zróżnicowania i liczby (rodzajów) elementów. Oszczędzono także na jakości i kolorystyce elewacji. Powstawały szare, jednakowe blokowiska, które są powszechne w krajobrazie większości polskich miast [2, s.1]. W tym też rozwiązaniu, upatrywano jedyną szansę na szybszy rozwój budownictwa mieszkaniowego w Polsce [7, s.28].

¹ Budynek w technologii przemysłowej to budynek charakteryzujący się fabrycznym wytworzeniem lub przygotowaniem na placu budowy gotowych elementów prefabrykowanych – prefabrykatów, których montaż odbywa się w sposób zmechanizowany [18 za 7, s. 28]

budynek wielkopłytkowy – budynek wykonany z prefabrykatów wielkowymiarowych, obejmujących wysokością ścianę jednej kondygnacji, a szerokością jedno lub dwa pomieszczenia [18 za 7, s. 28]

² Pod pojęciem „system” rozumie się zbiór obiektów wraz z relacjami istniejącymi pomiędzy tymi obiektami oraz pomiędzy ich własnymi. Każdy system nawiązuje do trzech różnych przestrzeni: technicznej, funkcjonalno – ekonomicznej, społecznej. Przestrzenie te są odpowiednio zdefiniowane i posiadają sprecyzowane treści składników. Odnosząc pojęcie systemu do produkcji budowlanej można stwierdzić, że jest to celowa i spójna całość, funkcjonująca zgodnie z założeniem, na którą składają się racjonalnie rozwiązane i oddziałujące na siebie elementy (zakłady, branże), współprzyczyniające się do wykonania określonych zadań w zakresie budownictwa. W myśl tej definicji na system składają się zatem zakłady materiałów budowlanych (cementownie, wytwórnia kruszyw, zakłady prefabrykacji), a także zakłady sprzętu budowlanego oraz jednostki projektowania i instytucje naukowe – badawcze. Elementy rozwiązane są ze sobą bezpośrednio na zasadach kooperacji, umów lub przez jednostki zarządzania. System budownictwa z kolei powiązany jest za pośrednictwem organów administracji państwowej z otoczeniem [17, s. 2]



Rys. 2. Miejsce budownictwa wielkopłytkowego w budownictwie systemowym. [17, s.3]

Udział technologii budowania w latach 1970-1985 przedstawia tabela 2.

Obecnie budynki wielkopłytkowe stanowią około 35% zasobów mieszkaniowych w Polsce. W mieszkaniach wielkopłytkowych żyje około 12 mln ludzi [35, s.1].

Budownictwo wielkopłytkowe to problem nie tylko polski. Zespoły budynków z wielkiej płyty stanowią około 35% wszystkich zasobów mieszkaniowych w Czechach i Słowacji, 29% na Węgrzech, 26% w Rumunii i 27% w Bułgarii. Osiedla wielkopłytkowe, wprawdzie staranniej budowane, były charakterystyczne także dla Francji, Niemiec, Holandii, Szwecji [31, s.2].

Tab. 2. Udział technologii budowania w latach 1970 do 1985 [29, s. 16]

Lata	Lata Kubatura m³	Udział technologii w %			
		Wielka płyta	Wielki blok	Tradycja	Pozostałe
1970	27,430	19,1	55,5	21,1	4,3
1975	44,104	55,0	36,0	6,0	3,0
1976	45,331	60,7	30,8	6,0	2,5
1977	45,054	65,0	58,0	5,0	2,0
1978	47,890	70,5	25,9	1,7	1,9
1979	47,547	75,9	20,0	1,4	1,9
1980	39,205	78,3	18,9	0,8	2,0
1981	34,443	72,2	15,1	3,4	4,3
1982	32,543	72,6	16,6	5,5	5,3
1983	34,802	71,5	16,6	6,3	5,6
1984	36,251	70,3	15,8	7,8	6,1
1985	34,936	70,3	15,3	8,8	5,5

Budynki z wielkiej płyty przewidywane były na okres 50–60 lat eksploatacji [31, s.3]. Oznacza to zatem bliski koniec tego okresu. Przeprowadzone badania wykazały jednak, że z punktu widzenia standardów technicznych są to budynki bezpieczne i nie ma podstaw, by twierdzić, że budynki z wielkiej płyty mogą się zawalić. Zmieniły się jednak wymagania klientów (na przykład źle się czują w małych, nieustawnych mających kuchnie bez okien mieszkaniach). Problemem nie jest zatem wzmacnianie konstrukcji, bo ona jest wystarczająco trwała, ale zwiększenie komfortu mieszkania w takim budynku. A to wymaga wprowadzenia szeregu innowacji [31, s.3].

Warto zatem zidentyfikować wymagania klientów w omawianym obszarze zainteresowań w ujęciu empirycznym.

2. PREFERENCJE KLIENTA W BUDOWNICTWIE W WYMIARZE EMPIRYCZNYM

Analiza budownictwa wielkopłytkowego od strony zapotrzebowania rynkowego wskazuje, że wielka płyta stanowi obecnie największy zasób mieszkań na rynku wtórnym [35, s.1]. W etapie przedtransakcyjnym uwagę kupujących przyciąga cena i lokalizacja [Por.: 35, s.1]. Analizę porównawczą średnich cen mieszkań w wybranych miastach Polski oferowanych na rynku wtórnym i pierwotnym w listopadzie i grudniu 2014 roku przedstawia tabela 3. Ceny mieszkań na rynku pierwotnym i wtórnym wielkopłytkowym w przekroju miast Polski w 2014 roku obejmuje tabela 4.

Tab. 3. Średnie ceny mieszkań w wybranych miastach Polski [zł/mkw.] [13, s.1]

Średnie ceny mieszkań w wybranych miastach Polski [zł/mkw.]							
Miasto	Metraż [mkw.]	Rynek pierwotny			Rynek wtórny		
		Listopad 2014	Grudzień 2014	Zmiana mdm	Listopad 2014	Grudzień 2014	Zmiana mdm
Gdańsk	0-38	5272	5303	1%	6295	6249	-1%
	38-60	5435	5364	-1%	5857	5855	0%
	60-90	5998	5760	-4%	5801	5822	0%
Katowice	0-38	4614	4712	2%	4063	4100	1%
	38-60	4727	4742	0%	3809	3804	0%
	60-90	4978	4883	-2%	4228	4255	1%
Kraków	0-38	7127	7309	3%	7020	7063	1%
	38-60	6756	6694	-1%	6741	6761	0%
	60-90	6906	6856	-1%	6723	6719	0%
Lublin	0-38	5206	5075	-3%	5202	5217	0%
	38-60	4978	4971	0%	4875	4902	1%
	60-90	5112	5052	-1%	4828	4843	0%
Łódź	0-38	4900	4885	0%	3600	3638	1%
	38-60	4829	4832	0%	3720	3730	0%
	60-90	4913	4919	0%	3979	3991	0%
Poznań	0-38	6655	6665	0%	6086	6031	-1%
	38-60	6366	6307	-1%	5714	5711	0%
	60-90	5889	5799	-2%	5397	5412	0%
Szczecin	0-38	4699	4725	1%	4668	4713	1%
	38-60	4705	4735	1%	4358	4356	0%
	60-90	4432	4454	0%	4148	4152	0%
Warszawa	0-38	7957	7927	0%	8780	8766	0%
	38-60	7486	7515	0%	8159	8186	0%
	60-90	7454	7445	0%	8236	8246	0%
Wrocław	0-38	5938	5924	0%	6854	6811	-1%
	38-60	5853	5840	0%	5884	5852	-1%
	60-90	5940	5920	0%	5528	5498	-1%

Tab. 4. Ceny mieszkań na rynku pierwotnym i na rynku wtórnym wielkopłytkowym w przekroju miast Polski w 2014 roku [10, s.11]

Nazwa miasta	Cena mieszkania (zł/mkw.)		Cena mieszkania (zł/mkw.)		Cena całkowita mieszkania gotowego do użytkowania (zł)		Różnica pomiędzy ceną mieszkania w „wielkiej płycie” a mieszkania z rynku pierwotnego
	„wielka płyta”	rynek pierwotny	„wielka płyta”	rynek pierwotny	„wielka płyta”	rynek pierwotny	
Warszawa	6 405	6 750	320 250	337 500	340 250	377 500	- 37 267
Kraków	5 503	5 900	275 167	295 000	295 167	335 000	- 39 833
Wrocław	5 222	5 700	261 117	285 000	281 117	325 000	- 43 883

Na początku 2015 roku zarówno na rynku wtórnym i pierwotnym utrzymywał się stały poziom cen i nie zanosilo się na jakiegokolwiek zmiany [Por.: 9, s.1].

Średnie ceny mieszkań w Polsce na rynku wtórnym i pierwotnym w styczniu 2015 roku przedstawia rysunek 3.



Rys. 3. Średnie ceny mieszkań w Polsce w styczniu 2015 roku. [14, s.1]

Przedstawione informacje wskazują, że niska cena budynku wielkopłytkowego stanowi istotną determinantę klientów w etapie przedtransakcyjnym.

Kolejna determinanta czyli lokalizacja objawia się zainteresowaniem klientów budynkami z dobrą komunikacją miejską do jakich należą budynki wielkopłytkowe [Por.: 11, s.1].

W etapie przedtransakcyjnym klientów chcących nabyć mieszkanie w „wielkiej płycie” odstrasza przede wszystkim: „fatalna” akustyka, która powoduje, że słyszy się wszystkie hałasy dobiegające z mieszkań obok i klatki schodowej. Do kupna mieszkania w bloku zniechęcają ponadto: mniejsze metraże, wymagająca udroźnienia wentylacja, niska jakość użytych materiałów, niższa wysokość pomieszczeń, brak zdolności do utrzymywania ciepła (konieczność zastosowania ocieplenia zewnętrznego) i gorsze wykończenie. Te wszystkie minusy w pewnym stopniu rekompensuje dobrze zagospodarowana zielen [16, s.1].

Do najważniejszych preferencji klientów w etapie transakcyjnym należy cena.

Interesująca jest analiza, którą objęto zmienne w czasie ceny jednostkowe lokali mieszkalnych, położonych w budynkach wielorodzinnych, których rok zakończenia budowy zawierał się w przedziale lat 1962-1991 a konstrukcja stanowiła wariant budownictwa wielkopłytkowego. Rok 1962 wybrano jako rok wybudowania najstarszego budynku o zidentyfikowanej konstrukcji wielkopłytkowej w Lublinie. Rok 1991 był rokiem zakończenia ostatnich budynków w tej technologii.

Badaniom poddano wyłącznie ceny lokali w Lublinie stanowiących w dacie sprzedaży przedmiot własności (lokali samodzielnych i wyodrębnionych prawnie) sprzedanych w okresie 2004 – 2013. Co prawda wprowadzone ograniczenie w sposób istotny zmniejszyło liczebność próby (do 3434 lokali). Uczyniło ją jednak bardziej spójną i jednorodną [42, s. 57-64].

W gronie zgromadzonych 3434 transakcji sprzedaży wyodrębniono 1817 lokali położonych w budynkach z wielkiej płyty. Do grupy

lokali pozostałych włączone zostały wszystkie inne lokale, położone w budynkach w podobnym wieku (okres zakończenia budowy 1962-1991) i o konstrukcjach od murowanej (budynki na osiedlach z przełomu dekad 1950/1960 po uprzemysłowioną).

W skali rynku całego miasta przeprowadzono porównanie cen średnich sprzedanych lokali w budynkach o konstrukcji wielkopłytowej oraz pozostałych, w podziale na poszczególne lata [42, s.61].

Zagregowane dane ilustruje tabela 5.

Tab. 5. Zestawienie różnic średnich cen transakcyjnych 1 m² lokali (X) w budynkach wielkopłytowych i pozostałych [42, s.61]

Zestawienie różnic średnich cen transakcyjnych 1 m ² lokali (X) w budynkach wielkopłytowych i pozostałych										
rok	Wielka płyta (1)			Inne technologie (2)						
	X _{1sr}	n ₁	σ ₁	X _{2sr}	n ₂	σ ₁	n ₁ / n ₂	σ ₁ + σ ₂	n ₁ + n ₂	t-studenta
2004	1879	44	359	1946	112	0,965	0,393	189,53	156,00	1,99*
2005	2264	56	285	2111	119	1,072	0,471	160,64	175,00	5,85***
2006	2540	82	510	2445	156	1,039	0,526	298,75	238,00	2,35*
2007	3809	92	773	3526	139	1,080	0,662	487,25	231,00	4,31***
2008	4132	204	689	4093	140	1,009	1,457	530,68	344,00	0,66
2009	4199	208	601	4050	145	1,037	1,434	461,49	353,00	2,97**
2010	4403	319	582	4226	209	1,042	1,526	452,56	528,00	4,41***
2011	4490	288	664	4524	219	0,993	1,315	500,34	507,00	0,75
2012	4315	222	729	4323	204	0,998	1,088	526,08	426,00	0,16
2013	4103	302	569	4241	174	0,967	1,736	453,22	476,00	3,22**

Zestawienie transakcji w skali całego miasta wykazało, że w latach 2005-2010 (osobno w poszczególnych latach) wyższe pozostawały średnie ceny jednostkowe lokali mieszkalnych w budynkach z tzw. wielkiej płyty. Statystyczna istotność różnic pomiędzy średnimi w równoległych podgrupach (budynki z wielkiej płyty / budynki zrealizowane w pozostałych technologiach) wykazana testem t-studenta ($t > 1,99$) była zmienna ale szansa popełnienia błędu oceny była nie większa niż $\alpha = 0,05$ (oznaczenie w tabeli „*”) a często nie większa niż $\alpha = 0,001$ (oznaczenie w tabeli „***”).

W okresie roku 2004 oraz w latach 2011-2013 (osobno w poszczególnych latach) średnie ceny jednostkowe lokali mieszkalnych w budynkach z tzw. wielkiej płyty były niższe niż średnie ceny lokali pozostałych.

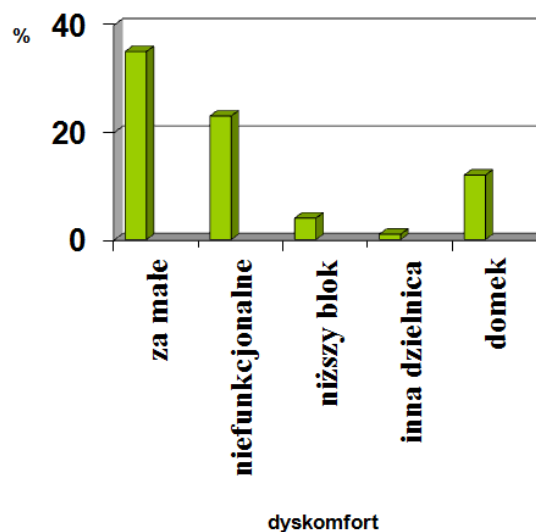
Natomiast wymagania klientów w etapie potransakcyjnym uwykupują wyniki badań empirycznych przeprowadzonych metodą ankietową. Ankietowaniem objęto dwa lubelskie osiedla, które powstały w latach 1974-1983. Do analizy wyników badań wytypowano mieszkańców w wieku od 18-88 lat. Z każdego mieszkania badaniom poddawano jedną osobę, w wywiadzie bezpośrednim.

Zakres przedmiotowy badań obejmował:

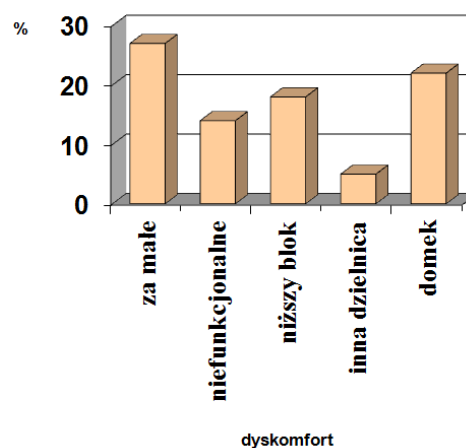
1. Rozpoznanie dyskomfortu funkcjonalnego i chęci pozostania w dzielnicy
2. Badanie preferencji klientów w zakresie budynku wielkopłytowego
3. Chęć partycypacji klientów w kosztach urzeczywistnienia preferencji.

Aspekt rodzaju systemu przedstawiono na przykładzie porównania budynków zrealizowanych w systemie wielkopłytowym OWT-67 oraz w systemie wielkoblokowym WLBŻ i W-70.

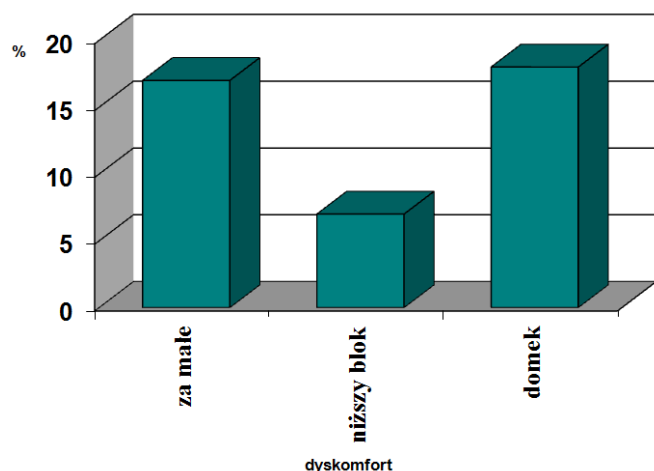
Mieszkańcy budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie OWT-67 bardziej odczuwają ciasnotę i niefunkcjonalność mieszkań aniżeli mieszkańcy budynków zrealizowanych w systemie WLBŻ i W-70. Chętnie opuściliby swój blok zamieniając go na niższy lub domek. Deklarują jednak pozostanie w dzielnicy [Por.: 27, s.45]. Dyskomfort funkcjonalny mieszkań i deklarację chęci pozostania w dzielnicy mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie OWT-67, WLBŻ i W-70 przedstawiają rysunki 4, 5, 6.



Rys. 4. Dyskomfort funkcjonalny mieszkań i deklaracja chęci pozostania w dzielnicy mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie OWT-67. [Por.: 27, s. 45]



Rys. 5. Dyskomfort funkcjonalny mieszkań i deklaracja chęci pozostania w dzielnicy mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie WLBŻ. [Por.: 27, s. 45]



Rys. 6. Dyskomfort funkcjonalny mieszkań i deklaracja chęci pozostania w dzielnicy mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie W-70. [Por.: 27, s. 45]

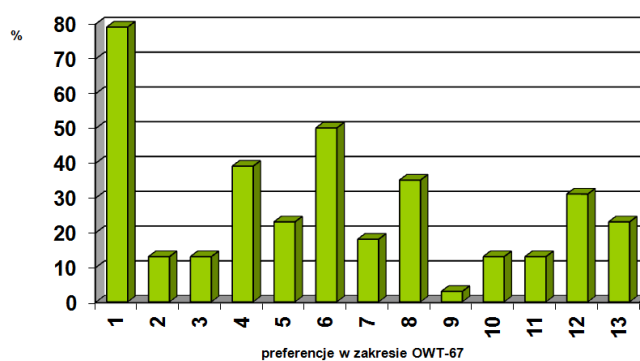
Wymogi artykułowane przez mieszkańców budynków wielopłytowych zrealizowanych systemie OWT-67 to: malowanie klatek schodowych / elewacji (79%), wymiana balkonów (50%), dostawienie wiatrolapów (39%), wymiana okien (35%), wymiana instalacji elektrycznej (31%), dostawienie windy (23%), wymiana / modernizacja instalacji c.o. (23%), ocieplenie stropów piwnic (18%), zwiększenie powierzchni pokoju kosztem innego (13%), łączenie funkcji łazienki z WC (13%), ocieplenie stropodachów (13%), wymiana instalacji wodno – kanalizacyjnej (13%), ocieplenie ścian (3%).

Preferencje ustalone przez mieszkańców budynków wieloklokwowych zrealizowanych w systemie WLBŻ to również malowanie klatek schodowych (70%) i wymiana balkonów (54%) oraz wymiana okien (37%), wymiana instalacji elektrycznej (26%), dostawienie windy (24%), ocieplenie stropów piwnic (17%), ocieplenie ścian (15%), ocieplenie stropodachów (14%), dostawienie wiatrolapów (13%), wymiana / modernizacja instalacji c.o. (10%), wymiana instalacji wodno – kanalizacyjnej (9%), łączenie funkcji łazienki z WC (6%), zwiększenie powierzchni pokoju kosztem innego (4%).

Natomiast do wymagań ustalonych przez mieszkańców budynków wielopłytowych zrealizowanych w systemie W-70 należą: malowanie klatek schodowych (50%), naprawa i obudowa balkonów (30%), ocieplenie ścian (28%), dostawienie windy (27%), ocieplenie stropów piwnic (20%), wymiana / modernizacja instalacji c.o. (18%), wymiana okien (17%), wymiana instalacji elektrycznej (15%) i ocieplenie stropodachów (13%).

Preferencje mieszkańców budynków wielopłytowych zrealizowanych w systemie OWT – 67 i WLBŻ są zatem większe aniżeli mieszkańców W-70. Mieszkańcy budynków zrealizowanych w systemie W – 70 nie wymagają bowiem: zwiększenia powierzchni pokoju kosztem innego (0%), łączenia funkcji łazienki z WC (0%), dostawienia wiatrolapów (0%), i wymiany instalacji wodno – kanalizacyjnej (0%) [Por.: 27, s. 45].

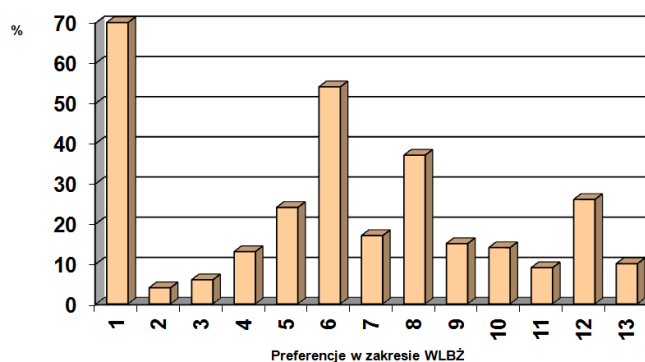
Preferencje klientów budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie OWT-67, WLBŻ i W-70 obrazują rysunki 7, 8, 9.



Rys. 7. Preferencje mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie OWT-67 [Por.: 27, s. 45]

Legenda:

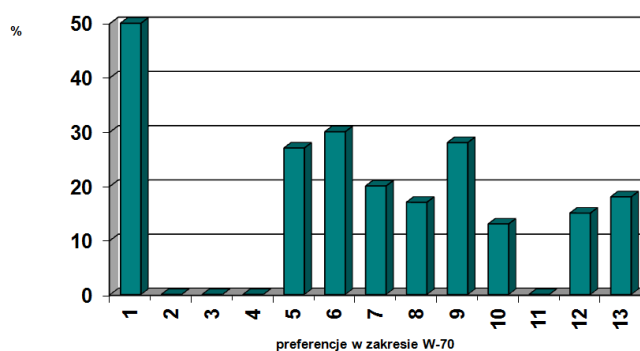
1.Malowanie klatek schodowych / elewacji; 2.Zwiększenie powierzchni pokoju kosztem innego; 3.Łączenie funkcji łazienki z WC; 4.Dostawienie wiatrolapów ; 5.Dostawienie windy ; 6.Wymiana balkonów ; 7.Ocieplenie stropów piwnic; 8.Wymiana okien; 9.Ocieplenie ścian; 10.Ocieplenie stropodachów; 11.Wymiana instalacji wodno – kanalizacyjnej; 12.Wymiana instalacji elektrycznej; 13.Wymiana / modernizacja instalacji c.o.



Rys. 8. Preferencje mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie WLBŻ. [Por.: 27, s. 45]

Legenda:

1.Malowanie klatek schodowych / elewacji; 2.Zwiększenie powierzchni pokoju kosztem innego; 3.Łączenie funkcji łazienki z WC; 4.Dostawienie wiatrolapów ; 5.Dostawienie windy ; 6.Wymiana balkonów ; 7.Ocieplenie stropów piwnic; 8.Wymiana okien; 9.Ocieplenie ścian ; 10.Ocieplenie stropodachów; 11.Wymiana instalacji wodno – kanalizacyjnej; 12.Wymiana instalacji elektrycznej; 13.Wymiana / modernizacja instalacji c.o.



9. Preferencje mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie W-70. [Por.: 27, s. 45]

Legenda:

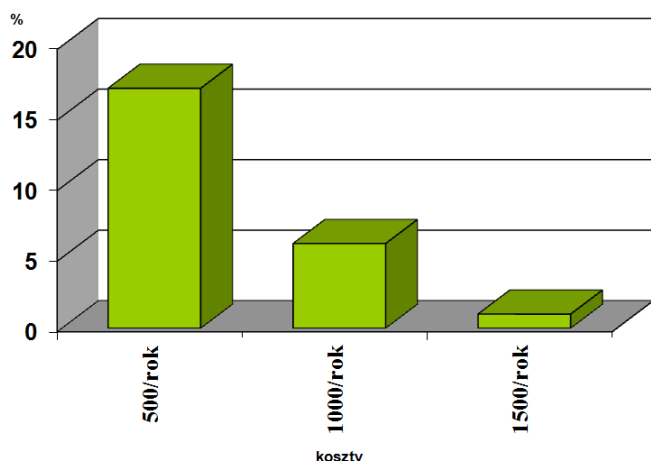
1.Malowanie klatek schodowych / elewacji; 2.Zwiększenie powierzchni pokoju kosztem innego; 3.Łączenie funkcji łazienki z WC; 4.Dostawienie wiatrolapów; 5.Dostawienie windy; 6.Wymiana bal-

konów; 7. Ocieplenie stropów piwnic; 8. Wymiana okien; 9. Ocieplenie ścian; 10. Ocieplenie stropodachów; 11. Wymiana instalacji wodno – kanalizacyjnej; 12. Wymiana instalacji elektrycznej; 13. Wymiana / modernizacja instalacji c.o.

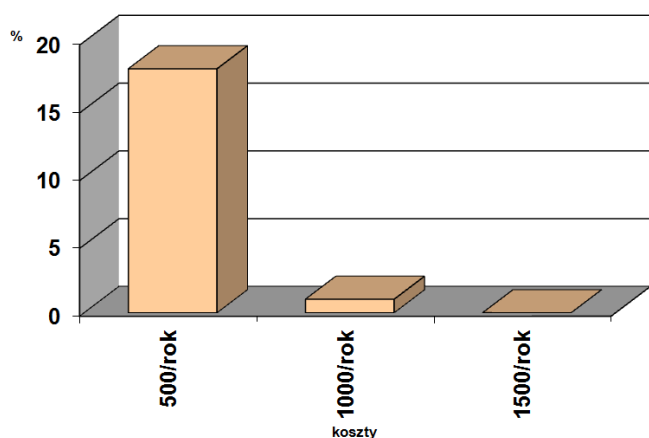
Znaczenie wymagań klientów odzwierciedla także skłonność mieszkańców do finansowania preferencji³. Część mieszkańców deklaruje udział w finansowaniu preferencji konkretnie przez siebie wskazanych, tzn.:

- mieszkańcy budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie OWT-67: 1.500 zł/rok (17%), 1000 zł /rok (6%) , 1500 zł/rok (1%).
- mieszkańcy budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie WLBŻ: 1.500 zł / rok (18%), 1000 zł / rok (1%), 1500 zł / rok (0%).
- mieszkańcy budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie W-70: 1.500 zł / rok (21%), 1000 zł / rok (4%), 1500 zł / rok (1%) [Por.: 27, s. 45].

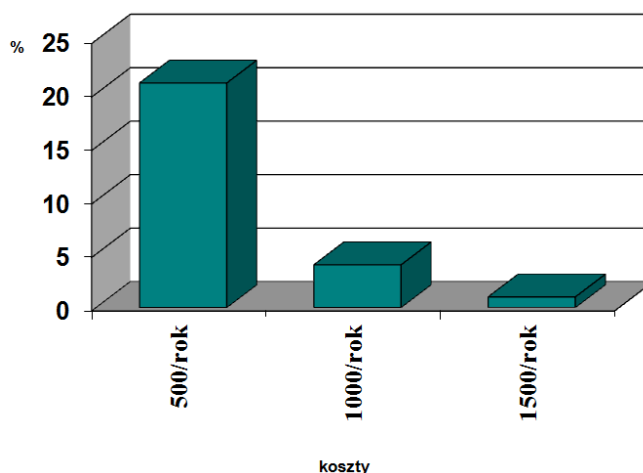
Chęć partycypacji w kosztach urzeczywistnienia preferencji przez mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych w systemie OWT-67, WLBŻ i W-70 przedstawiają rysunki 10, 11, 12.



Rys. 10. Chęć partycypacji w kosztach urzeczywistnienia preferencji przez mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie OWT-67 [Por.: 27, s. 45]



Rys. 11. Chęć partycypacji w kosztach urzeczywistnienia preferencji przez mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie WLBŻ [Por.: 27, s. 45]



Rys. 12. Chęć partycypacji w kosztach urzeczywistnienia preferencji przez mieszkańców budynków prefabrykowanych zrealizowanych systemie W-70 [Por.: 27, s. 45]

Przedstawione informacje wskazują, że klienci interesują się i chętnie kupują mieszkania w blokach z tzw. wielkiej płyty ceniąc je nie gorzej nawet lepiej niż mieszkania w budynkach o innej konstrukcji. Przeważająca większość klientów ma konkretne oczekiwania względem budynków prefabrykowanych. Deklarują oni także chęć partycypacji w kosztach urzeczywistnienia tych preferencji [Por.: 27, s. 48]. Wyprecyzowane preferencje stanowią zatem determinantę wprowadzania innowacji w zakresie logistycznej obsługi klienta.

3. KIERUNKI ROZWOJU INNOWACJI W ZAKRESIE BUDOWNICTWA WIELKOPŁYTOWEGO

Według słownika języka polskiego innowacja to „wprowadzenie czegoś nowego, nowatorstwo, „rzecz nowo wprowadzona; nowość” [37 za 34, s.179].

Słowo innowacja wywodzi się z łacińskiego innovatio i oznacza tworzenie czegoś nowego [38, s. 40 za 37, s. 179].

Teorię innowacji do nauk ekonomicznych wprowadził J.A.Schumpeter, który po raz pierwszy na gruncie teorii ekonomii sformułował pięć przypadków pojawienia się nowych kombinacji różnych przyrodniczych elementów i produkcyjnej siły człowieka, tj. innowacji. W jego interpretacji innowacje to nowe kombinacje zachodzące w następujących przypadkach [36, s.104 za 30, s.16]:

- wytworzenie nowego produktu lub wprowadzenie na rynek towarów o nowych właściwościach,
- wprowadzenie nowej metody produkcji
- otwarcie nowego rynku zbytu
- zdobycie nowych źródeł surowców
- przeprowadzenie nowej organizacji jakiegoś przemysłu, np. utworzenie monopolu lub jego likwidacja.

Zakres przedmiotowy tej definicji jest niezwykle szeroki i obejmuje podstawowe zmiany o charakterze technicznym i organizacyjnym. Należy jednak zauważyć, że teoria Schumpetera J.A. dotyczyła gospodarki kapitalistycznej typowej dla początków XX wieku. W gospodarce tej zasadniczą rolę odgrywała ziemia, produkcja i kapitał, inne zaś czynniki jak wiedza i informacja, były brane pod uwagę w minimalnym stopniu. W toku ewolucji znaczenie omawianych czynników zmieniło się [30, s. 16 za 3, s. 474-495]⁴.

W literaturze (na przykład z zakresu zarządzania) nie ma ustalonych jednolitych definicji innowacji. Większość badaczy zajmują-

³ Możliwości finansowania szczegółowo charakteryzuje: [22]

⁴ Przegląd definicji innowacji przedstawia: [34, s. 179-180], [3, s. 474-495]

ych się tymi problemami uważa za niezbędne wprowadzenie własnych klasyfikacji, przy czym stosowane przez nich różne terminy mają często to samo znaczenie [30, s. 17 za s. 474-495]. Na potrzeby tego referatu przez innowację rozumie się każde celowe działanie prowadzące do zmiany dotychczasowego stanu obiektów i/lub relacji między nimi [8, s.42 za 26, s. 30 za 34, s. 183] oraz modyfikację wyrobu, usługi, procesu produkcyjnego lub technologii [39 za 1, s.43 za 34, s. 183].

Innowacje mogą być różnie klasyfikowane zależnie od tego jakie kryterium przyjmie się za podstawę tej klasyfikacji⁵. Z punktu widzenia oryginalności zmian wyróżnia się innowacje kreatywne i imitujące⁶. Wymienione innowacje w zakresie logistycznej obsługi klienta w budownictwie wielkopłytyowym powinny zmierzać w kierunku [41, 5, 35]:

- nadbudowy dodatkowych kondygnacji;
- zmiany kształtu dachów pozwalających na powstawanie powierzchni mieszkalnych na poddaszach lub utworzenia drugiego poziomu mieszkań dwupoziomowych;
- przebudowy wejść do budynków i klatek schodowych z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych;
- przekształcenia struktur mieszkań poprzez łączenie zbyt małych mieszkań oraz/lub poprawę funkcjonalności mieszkań;
- przebudowy układów komunikacyjnych budynków przez likwidację układów korytarzowych oraz/lub zwiększenie liczby klatek i wind;
- przebudowę budynków poprzez korektę wielkości budynków oraz/lub dobudowę nowych oraz/lub fragmentów oraz/lub częściowe wyburzenie oraz/lub przekształcenia elewacji;
- poprawy instalacji, na przykład grzewczych i wodociągowo-kanalizacyjnych oraz elektrycznych;
- docieplania ścian zewnętrznych i nowych rozwiązań elewacyjnych;
- wymiany okien;
- pokryć dachów;
- wymiany dźwigów i ewentualnej dobudowy dźwigów w budynkach wielokondygnacyjnych;
- dobudowy loggii i obudowy balkonów [35, s. 5].

Innowacje w blokowiskach pokazali Niemcy. Wzór niemiecki zakłada wzbogacenie domów o małą architekturę, dobudowę zewnętrznych wind, loggi, balkonów, szklanych łączników, przebudowę dachów na dwuspadowe, łączenie małych lokali. Puste przestrzenie między domami można obsadzić drzewami i krzewami, postawić latarnie, urządzić place zabaw dla dzieci, a nawet oczka wodne. Można też zrobić monokulturę wielkiej płyty, stawiając między starymi budynkami nowe - z cegły. Wymiana prefabrykowanego, ciężkiego dachu na strop, postawienie ścian zewnętrznych z betonu komórkowego, przykrycie budynku nowym, spadzistym dachem to sposób na uzyskanie dwóch piątych powierzchni nowej zabudowy. Koszty takich innowacji nie są wysokie, ponieważ nie ma potrzeby zakupu gruntu czy kładzenia fundamentów [40, s.1].

Przykładowe przebudowy budynków wielkopłytyowych w Niemczech przedstawia rysunek 13.



Rys. 13. Przykładowe przebudowy budynków wielkopłytyowych w Niemczech [23 za 15, s.2]

Przejawem innowacji w Polsce jest osiedle Sosnowe w Tyńcach, które pod koniec lat osiemdziesiątych zaczęła stawiać tamtejsza Fabryka Samochodów Małolitrażowych. Architekt Ryszard Mendrok z pracowni Urbi Projekt przeprojektował osiedle tak, aby trzy- i czteropiętrowe bloki z wielkiej płyty upodobnić do kamieniczek. Dzięki zmianom możliwe stało się wchodzenie do wnętrza budynków po dachach garaży. W miejscu ostatnich kondygnacji pojawiły się nadbudówki, przeprojektowano też klatki schodowe. Wyburzono ściany wewnętrzne, mieszkania zostały powiększone kosztem korytarzy [40, s. 2].

WNIOSKI

W referacie zaprezentowano w wymiarze poznawczym i empirycznym preferencje klienta w poszczególnych etapach logistycznej obsługi klienta w branży budowlanej. Zaakcentowane zostały wymogi klienta w zakresie budownictwa wielkopłytyowego, które stanowi istotny element substancji budynkowej w Polsce. Wprowadzone na grunt polski w ubiegłym wieku miało stanowić antidotum na poważne problemy mieszkaniowe [Por.: 2, s.2]. Polska po wojnie straciła wiele zasobów mieszkaniowych, a ich deficyt w związku z wyżym demograficznym ciągle rósł. To uprzemysłowione budownictwo stwarzało szansę szybkiego przyrostu liczby mieszkań. Budynki z wielkiej płyty przewidywane były na okres 50–60 lat eksploatacji [35, s.3]. Jednakże przeprowadzone badania, wykazały, że budynki te jeszcze długo będą spełniały swoją funkcję i są to budynki bezpieczne.

Dokonując oceny polskiego budownictwa wielkopłytyowego należy pamiętać, że sam pomysł stworzenia taniego, a przede wszystkim szybkiego budownictwa był na ówczesne czasy pomysłem przełomowym [35, s.5]. Mieszkań w blokowiskach z wielkiej płyty jest w Polsce relatywnie dużo (ponad 4 mln) [40, s.8]. Z jednej strony uważa się, że są niefunkcjonalne z drugiej strony rynek jest opanowany przez „wielką płytę”. Interesującym jest zatem wyspecyfikowanie preferencji klienta w elementach programu logistycznej obsługi klienta w aspekcie przesłanki, obszaru i kierunku rozwoju innowacji zarówno w ujęciu teoretycznym jak i praktycznym⁷.

⁵ Szczegółową klasyfikację innowacji przedstawia: [34, s. 183]

⁶ Innowacje kreatywne (twórcze, oryginalne, pionierskie), które zostały po raz pierwszy zastosowane z danej gospodarce, odgrywają decydującą rolę w jej rozwoju.

Innowacje imitujące (odtwórcze, naśladowcze) polegają na odtwarzaniu oryginalnych zmian, które z danym czasie i miejscu przynoszą określone efekty. Wymienione innowacje są klasyfikowane z punktu widzenia oryginalności zmian.: [34, s. 183 za 19, s. 172]

⁷ Problemy współczesnego zarządzania przedstawia: [21, s. 1-134], [22, s. 209-215]

BIBLIOGRAFIA

1. Bizon-Górecka J., Innowacje w budownictwie i ich ryzyko, Przegląd Budowlany 2001, nr 3.
2. Bolkowski J., Rewitalizacja budownictwa wielkopłytkowego <http://www.bzg.pl/node/1260>; 7.05.2015 r.
3. Bujak A., Puszek-Machowczyk K., Elastyczność systemów logistycznych w budownictwie, Logistyka 2011, nr 3.
4. Bujak A., Puszek K., Innowacje w logistyce na przykładzie budownictwa, Gospodarka Materiałowa & Logistyka 2013, nr 5.
5. Chwalibóg K., Kierunki poprawy rozwiązań architektonicznych i funkcjonalnych – problem modernizacji budynków wielkopłytkowych widziany w szerokim kontekście, konferencja w Mragowie „Możliwości techniczne modernizacji budynków wielkopłytkowych na tle ich aktualnego stanu”, ITB 1999.
6. Cichosz M., Logistyczna obsługa klienta w: Logistyka dystrybucji. Specyfika. Tendencje rozwoju. Dobre praktyki. pod red. K. Rutkowskiego, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2005.
7. Dębowski J., Cała prawda o budynkach wielkopłytkowych, Przegląd Budowlany 2012, nr 9.
8. Drucker P.F., Innowacje i przedsiębiorczość. Praktyka i zasady, PWE, Warszawa 1992.
9. Gawin M., Raport z rynku mieszkań – styczeń 2015: <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Raport-z-ryнку-mieszkan-styczen-2015-7230936.html>; 7.05.2015 r.
10. <http://otodom.pl/>; 7.05.2015 r.
11. <http://otodom.pl/wiadomosci/rynek-nieruchomosci/rynek-mieszkania-w-2014-roku-id3729.html>; 7.05.2015 r.
12. http://www.abc-ekonomii.net.pl/s/obsługa_klienta.html; 3.05.2015 r.
13. <http://www.bankier.pl/>; 7.05.2015 r.
14. <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Raport-z-ryнку-mieszkan-styczen-2015-7230936.html>; 7.05.2015 r.
15. <http://www.inzynierbudownictwa.pl/drukuj,7178>; 3.05.2015 r.
16. <http://www.trainingcentrenbg.gr/wielka-plyta---perspektywy.html>; 7.05.2015 r.
17. Jasiczak J., Technologie budowlane II: www.onet.pl, s. 2; 21.05.2015.
18. Kucharska-Stasiak E. z zespołem Leksykon rzeczoznawcy majątkowego, Polska Fundacja Stowarzyszeń Rzeczoznawców Majątkowych, Warszawa 1998.
19. Lichtarski J., Podstawy nauki o przedsiębiorstwie, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego, Wrocław 1999.
20. Łobos K., Sus-Juchnowska A., Zarządzanie strategiczne: małe versus duże przedsiębiorstwa, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2008.
21. Łobos K., Organizacja – proste idee, zasady, narzędzia, Wyższa Szkoła Bankowa, Wrocław 2011.
22. Łobos K., Szewczyk M., Nowoczesne koncepcje finansowania działalności gospodarczej, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2012.
23. Mettke A., Tagungsband Alte Platte – Neues Design – Die Platte lebt, Fachtagung am 16./17. 02.2005 an der BTU Cottbus 2005.
24. Michniak T., Wielka płyta to największy zasób mieszkań na rynku wtórnym, <http://otodom.pl/wiadomosci/rynek-nieruchomosci/wielka-plyta-to-najwiekszy-zasob-mieszkan-na-ryнку-wtornym-id3319.html>; 7.05.2015 r.
25. Co dalej z wielką płytą? Krakowski Rynek Nieruchomości 2/2010 http://www.dwutygodnik.krn.pl/artykuly/artikul/co_dalej_z_wielka_plyta_856.html; 7.05.2015 r.
26. Osbert – Pocięcha G., Zdolność do zmian jako siła sprawcza elastyczności organizacji, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław 2011.
27. Ostańska A., Analiza cyklicznych badań opinii mieszkańców o budynkach prefabrykowanych, Przegląd Budowlany 2015, nr 2.
28. Pabian A., Produkty i usługi budowlane są dla klienta, Przegląd Budowlany 2001, nr 6.
29. pdf40152495_5; 7.05.2015 r.
30. Pomykalski A., Zarządzanie innowacjami, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa – Łódź, 2001.
31. Problemy diagnozowania stanu technicznego i modernizacji budynków z wielkiej płyty; <http://www.inzynierbudownictwa.pl/drukuj,7178>; 3.05.2015 r.
32. Puszek-Machowczyk K., Praca doktorska pt., „Kształtowanie elastyczności obszarów funkcjonalnych przedsiębiorstw budowlanych”, Akademia Ekonomiczna, Wrocław, 2006.
33. Puszek – Machowczyk K., Innowacyjność a konkurencyjność przedsiębiorstw budowlanych, w: Innowacyjność przedsiębiorstw. Wybrane aspekty pod. red. Cisek M., Domańska-Szaruga B., Wydawnictwo Akademii Podlaskiej, Siedlce 2007.
34. Puszek K., Innowacyjne metody pozyskiwania surowców budowlanych z odpadów, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu, 2013, nr 5.
35. Roch Dobrucki A., Znaczenie, podstawowe problemy i założenia dalszej renowacji budownictwa wielkopłytkowego; <http://www.inzynierbudownictwa.pl/drukuj,7958>; 3.05.2015 r.
36. Schumpeter J.A., Teoria rozwoju gospodarczego, Warszawa 1960.
37. Sobol E., Nowy słownik języka polskiego, PWN, Warszawa 2002.
38. Tidd J, Bessant J, Zarządzanie innowacjami. Integracja zmian technologicznych, rynkowych i organizacyjnych, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2011.
39. Weber R.A. Zasady zarządzania organizacjami, PWE, Warszawa, 1996.
40. Wielka płyta nie do ruszenia: http://www.muratorplus.pl/biznes/raporty-i-prognozy/wielka-plyta-nie-do-ruszenia_59105.html; 7.05.2015 r.
41. Wierzbicki S.M., Problemy modernizacji budynków wielkopłytkowych, konferencja w Mragowie „Możliwości techniczne modernizacji budynków wielkopłytkowych na tle ich aktualnego stanu”, ITB 1999.
42. Zyga J., Ocena budownictwa wielkopłytkowego przez pryzmat rynku nieruchomości, Budownictwo i Architektura 2014, 13 (3).

THE CUSTOMER'S PREFERENCES AS THE DETERMINANT FOR THE INTRODUCTION OF INNOVATIONS IN THE LOGISTIC CUSTOMER SERVICE IN BUILDING TRADE

Abstract

According to current literature trends we concentrate on the customer, who is called “the king”, “the boss” or “the person who pays employees”.

It has become relatively important to recognize and awake the customer's needs as well as provide them

with a high quality offer in order to win them and consequently build long-term partnership relations.

The main goal of this article is the description of the customer's demands in theoretical and practical aspects in the programme of the logistic customer service, with a focus on the building trade, as the basis for innovations.

In the article the customer's preferences in the logistic customer service programme have been presented in the context of innovations. The trends in the development of innovations have been described on the example of building trade.

Autor:

Puszko Katarzyna - Instytut Logistyki Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu; katarzyna.puszko@wsb.wroclaw.pl