

LOGISTINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TOBULINMO GALIMYBĖS VERSLO ĮMONĖSE

Indra Mūgienė

Kauno kolegija

Anotacija. Logistika yra palyginti nauja verslo šaka, todėl šio sektoriaus paslaugų kokybės tobulinimas turi plačias galimybes. Pagrindinė paslaugų kokybės valdymo idėja yra ta, kad įmonė, klientams pateikusi aukštesnę paslaugos kokybę, gauna didesnę ekonominę efektą. Logistinių paslaugų spektras nuolat plečiasi, didėja paslaugas teikiančių įmonių skaičius, taip pat ir konkurencija tarp jų. Klientai paslaugas teikiančias įmones renkasi pagal atliekamos paslaugos kokybę ir kainos santykį. Logistinių paslaugų sektorius yra dinamiškas ir imlus technologinėms inovacijoms. Technologinės inovacijos kuria aukštą paslaugas teikiančios įmonės įvaizdį, padeda kelti klientų lojalumą. Logistinių paslaugų kokybės vertinimui didelę įtaką turi techninė paslaugos kokybės dedamoji. Tai logistines paslaugas išskiria iš kitų paslaugų spektro. Yra atlikta nemažai mokslinių tyrimų logistinių paslaugų kokybės tobulinimo srityje, tačiau vis dar nepakankamas dėmesys skiriamas techninės paslaugos kokybės didinimui. Funkcinės ir techninės paslaugos kokybės koreliacija nėra itin naujas aspektas, tačiau aktualus technologinės pažangos kontekste. Straipsnio tikslas – atskleisti logistinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybes verslo įmonėse. Objektas – logistinių paslaugų kokybė. Logistinių paslaugų kokybės teorinių aspektų apžvalgai naudotas mokslinės literatūros analizės metodas, ekspertų požiūriui nustatyti – pusiau struktūrinis interviu. Tyrimas atskleidė, kad tinkamas funkcinės ir techninės paslaugos kokybės dedamųjų balansas formuoja vartotojo pasitenkinimą suteikta paslauga. Techninei paslaugos kokybei tobulinti vis dažniau taikomi IT įrankiai. Tai paspartina informacijos valdymo, klientų aptarnavimo procesus, padeda išvengti klaidų, bei, savo ruožtu, didina tiek techninę, tiek funkcinę paslaugos kokybę.

Reikšminiai žodžiai: paslauga, logistinė paslauga, kokybė, funkcinė kokybė, techninė kokybė

Įvadas

Logistika – dinamiškas, technologinėms inovacijoms imlus paslaugų sektorius. Logistines paslaugas teikiančios įmonės susiduria su nuolat augančia konkurencija, todėl, siekdamos išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų, jos privalo nuosekliai kelti teikiamų paslaugų kokybę. Logistinių paslaugų išskirtinis bruožas – šioms paslaugoms itin svarbus techninės kokybės dedamosios aspektas. Technologinės inovacijos ne tik formuoja aukštą įmonės įvaizdį, bet ir padeda didinti klientų lojalumą. Šios paslaugos yra išskirtinės tuo, jog yra grįstos ilgalaikiu tarpusavio pasitikėjimu tarp logistikos paslaugų užsakovo ir vykdytojo, o tai leidžia sumažinti sandorių sudarymo, koordinavimo ir bendrąsias sąnaudas (Uvet, 2020).

Nors logistinių paslaugų kokybės vertinimo srityje atlikta nemažai tyrimų, vis dar trūksta dėmesio funkcinės ir techninės kokybės diferenciacijai. Spartėjant technologinei pažangai, atsirandant vis daugiau IT įrankių ir jų taikymo galimybių, techninės paslaugos kokybės tobulinimas yra aktualus aspektas bei gana inovatyvus požiūris tobulinant logistinių paslaugų kokybę.

Tyrimo tikslas – atskleisti logistinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybes verslo įmonėse.

Tyrimo objektas – logistinių paslaugų kokybė.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti logistinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybes teoriniu aspektu.
2. Ištirti informacinių technologijų taikymo poreikį, gerinant logistinių paslaugų kokybę.

Tyrimų metodai ir sąlygos. Teorinei apžvalgai naudotas mokslinės literatūros analizės metodas. Ekspertų požiūriui nustatyti pasirinktas pusiau struktūrinis interviu. Empirinis tyrimas vykdytas 2025 m. spalio – 2026 m. vasario mėn. Tyrime dalyvavo keturių logistikos įmonių, teikiančių transportavimo paslaugas, atstovai, užimantys vadovaujamas pareigas ir dirbantys ne trumpiau kaip ketverius metus.

Logistinių paslaugų kokybė teoriniu aspektu

Paslauga apibrėžiama kaip specifinė, nemateriali veikla, tenkinanti klientų poreikius (Ali ir kt, 2021). Ji pasižymi procesinėmis charakteristikomis ir kuria naują vertę pasiūlos bei paklausos pagrindu (Bryson ir kt., 2020; Rushton ir kt., 2017). Blokdyk'as (2020) papildoma, kad tai procesų visuma, kurianti pridėtinę vertę, o kokybiškas jų teikimas neįmanomas be nuodugnaus kliento poreikių išaiškinimo (Knop, 2019). Skačkauskienės ir Vestertės (2018) manymu, paslaugos samprata priklauso nuo to, ar ji vertinama vartotojo, ar teikėjo požiūriu.

Felix`as (2017) išskiria keturis esminius paslaugos bruožus: neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, neatskiriamumą ir trumpalaikiškumą (senėjimą). Būtent dėl šių savybių paslaugas įvertinti yra sudėtingiau nei fizinius produktus. Winkelhaus`as ir Grosse`as (2020) pažymi, kad ši veikla nemateriali – paslaugos negalima sukaupti ar transportuoti, ji yra tiesioginė priemonė kliento lūkesčiams tenkinti.

Logistinės paslaugos – tai įvairios operacijos, susijusios su prekių įsigijimu, saugojimu ir pervežimu (Kilibarda ir kt., 2020). Autorių Winkelhaus`o ir Grosse`o (2020) teigimu, logistinių paslaugų teikimo veikla yra išskirtinė tuo, kad paslaugos teikimo metu nekuriami ir neperdirbami jokie fiziniai produktai, be to, paslauga yra nemateriali, negali būti transportuojama ar įgyjama. Tai yra savotiška kliento poreikių tenkinimo priemonė, kuri teikiama konkrečios įmonės ir priklauso nuo jos veiklos srities. Logistinių paslaugų paketas apima:

- pervežimo paslauga;
- pagalbines paslaugas ir operacijas;
- krovinių pristatymą nuo siuntėjo sandėlio iki artimiausio krovinių terminalo;
- krovinių krovą į magistralines transporto priemones;
- perkrovimą tarptautiniuose punktuose;
- pervežimo dokumentų apiforminimą;
- muitinės dokumentų tvarkymą ir pan.

Kiekvieno šių elementų valdymas neįmanomas be informacinių srautų valdymo. Informacinių srautų judėjimas prasideda dar iki krovinio transportavimo, juda kartu su kroviniu ta pačia arba priešinga kryptimi, informacija įmonės dalijasi ir atlikus paslaugą.

Autoriai Pečeny ir kt. (2020) akcentuoja, kad įmonės bet kokiame logistiniame procese turi apdoroti didelius informacijos srautus, kurie susiję su prekių sandėliavimu, pakavimu, bei prekių aprašymu, pristatymu reikiamu laiku:

- užsakymo priėmimas iš užsakovo;
- automobilio paieška;
- užsakymo patvirtinimas;
- dokumentų parengimas;
- transportavimas;
- sandėliavimas (jei reikalinga);
- pristatymas gavėjui;
- apmokėjimas už paslaugas.

Informacijos valdymas logistikoje yra esminis aspektas, padedantis įgyvendinti pagrindinį logistikos principą: reikiamu laiku, reikiamoje vietoje, už atitinkamą kainą. Tinkamas informacijos valdymas gali žymiai pagerinti teikiamų logistinių paslaugų kokybę bei finansinius įmonės rezultatus.

Paslaugų kokybė – tai veiklos rodiklis, apibrėžiantis išteklių panaudojimo efektyvumą ir paslaugos atitiktį kliento reikalavimams (Cetindere ir kt., 2015). Oakland`o (2014) teigimu, kokybė neturėtų apsiriboti tik funkcinėmis savybėmis – tai visapusiškas kliento poreikių tenkinimas. Tang`as ir kt. (2021) pažymi, kad pastaraisiais metais sparčiai vystantis tarptautinei prekybai ir tiekimo grandinės valdymo koncepcijoms, logistikos įmonėms reikia skirti daugiau dėmesio logistinių paslaugų kokybei.

Paslaugų kokybės kriterijai skiriasi nuo produkto kokybės kriterijų. Pagrindiniai paslaugų kokybės kriterijai yra šie:

- patikimumas – paslaugos atlikimas tinkamai, tikslumas;
- jautrumas – pastangos suteikti paslaugą, paslaugos suteikimas laiku;
- kompetentingumas – įgūdžių, gebėjimų ir žinių suteikti paslaugą turėjimas;
- prieinamumas – laukimo laikas, paslaugos atlikimo laikas;
- paslaugumas – personalo mandagumas, pagarba klientui, draugiškumas;
- bendravimas – išsamus klientų informavimas, problemų įvertinimas;
- patikimumas – atvirumas, įmonės įvaizdis rinkoje;
- saugumas – rizikos sumažinimas / eliminavimas, finansinis saugumas, konfidencialumas;
- kliento supratimas – pastangos suprasti kliento reikalavimus, dėmesingumas (Kilibarda ir kt. 2020; Chiang, Perng, 2018).

Paslaugų kokybė yra integralus rodiklis, tiesiogiai susijęs su vartotojų pasitenkinimu (Gronroos, 2016; Stopka`os ir kt. (2016) nuomone, lūkesčių pateisinimas yra esminis logistikos įmonių konkurencinio pranašumo veiksnys. Siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybės lygį, būtina derinti dvi kryptis: nuolatinį vertinimą ir kokybės vadybą (Yogesh, Satyanarayana, 2013). Pagrindiniai vertinimo kriterijai apima patikimumą, jautrumą, kompetenciją, prieinamumą, mandagumą, komunikaciją ir saugumą (Kilibarda ir kt.,

2020; Chiang, Perng, 2018). Jonkisz`as ir kt. (2022) pateikia penkias paslaugų kokybės matavimo dimensijas: tai yra reikšmingumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas ir empatija (1 lentelė).

1 lentelė. Paslaugų kokybės matavimo dimensijos (Jonkisz ir kt., 2022)

Paslaugų kokybės matavimo dimensija	Trumpas matavimo aprašymas
Reikšmingumas (materialumas)	Patalpų, įrangos, personalo išvaizdos ir kitų daiktinių paslaugos įrodymų suvokimas.
Patikimumas	Gebėjimas atlikti žadėtas paslaugas tiksliai ir kruopščiai.
Reagavimas	Noras padėti klientui, greitas paslaugų suteikimas jam.
Užtikrinimas	Darbuotojų kompetencija ir mandagumas. Paslaugų saugumas.
Empatija	Prieinamumas (fizinis ir psichologinis kontaktas su darbuotojais turi būti lengvas ir malonus), bendravimas (įmonė informuoja vartotojus apie paslaugas jiems suprantama kalba), supratimas (noras geriau suprasti specifinius kliento poreikius ir prie jų prisitaikyti).

Stopka ir kt. (2016) mano, kad paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su klientų pasitenkinimu, kuris svarbus logistikos įmonėms, siekiančioms konkurencinio pranašumo, nes jei jos nepateisins savo klientų lūkesčių, šią funkciją prisiims kitos įmonės. Fernandes`as ir kt. (2018) taip pat pažymi, kad klientų pasitenkinimas didina paslaugų teikėjo konkurencinį pranašumą, nes skatina vartotojų lojalumą, savo ruožtu mažina konkurentų skaičių ir sudaro palankias sąlygas masto ekonomijos plėtrai. Yra sukurta nemažai vartotojų pasitenkinimo nustatymo modelių ir visų jų esmė ir metodikos yra labai panašios, nes yra sudarytos iš priežasčių ir pasekmių ryšių sistemos, dar kitaip tariant, sudarytos iš bendro pasitenkinimo, jį lemiančių veiksnių bei jo pasekmių organizacijai ir jų ryšių tarpusavyje (Aferi ir kt., 2022).

Bikelytė (2020) pastebi, kad klientų nepasitenkinimą dažniausiai lemia prastas aptarnavimas. Todėl Fernandes`as ir kt. (2018) pabrėžia, kad klientų pasitenkinimo didinimas skatina lojalumą ir leidžia plėtoti masto ekonomiją. Problemas sprendžia procesų automatizavimas: CRM sistemos padeda valdyti ryšius su klientais (Rodhiah ir kt., 2021), o dirbtinis intelektas (DI) optimizuoja maršrutus realiuoju laiku, taip mažindamas sąnaudas ir užtikrindamas operatyvumą (Chen ir kt., 2024; Zhu, 2024).

Dyczkowska (2019) apibendrina kitų autorių mintis, teigdama, kad logistinių paslaugų kokybė apima tokius strateginius aspektus:

- kokybė geriau tenkina paslaugų gavėjų poreikius ir jų lūkesčius;
- kokybė yra sisteminis, visapusiškas, tęstinis procesas, orientuotas į paslaugų gavėjų poreikius;
- kokybė taupo išteklius ir sudaro galimybę juos panaudoti kitoje transportavimo veikloje.

Pagrindinė paslaugų kokybės valdymo idėja yra ta, kad įmonė, klientams pateikusi atitinkamą kokybę, taip pat gauna naudą. Paslaugų kokybė yra svarbus faktorius įmonės augimui, įvaizdžiui, sėkmei, patvarumui bei veiklos strategijai. Modernioje logistikoje techninė kokybė (ką vartotojas gauna) turi būti derinama su funkcinė kokybe (kaip paslauga teikiama) (Karkh ir kt., 2017).

Techninė kokybė parodo tai, ką vartotojas gauna paslaugos teikimo metu. Techninė kokybė nusako materialines paslaugos teikimo priemones ir technologijas, kurios atitinka nustatytus standartus. Naudojamų techninių priemonių kokybė formuoja būsimus paslaugos gavėjų lūkesčius. Tačiau techninės kokybės rodikliai patys savaime negarantuoja, kad gavėjui bus suteikta geros kokybės paslauga (Sanders, Ganeshan, 2015)

Funkcinė kokybė – kai nuomonę apie atliktos paslaugos kokybę formuoja paslaugos teikėjo elgsena, kitų tos pačios paslaugos gavėjų teigiamas ir neigiamas požiūris, atsiliepimai apie paslaugą (Karkh ir kt., 2017).

Tokie kriterijai kaip profesionalumas ir įgūdžiai, techninės priemonės ir kreditingumas išreiškia techninę kokybę, o požiūrio ir elgsenos, prieinamumo ir lankstumo, patikimumo ir pasitikėjimo bei reputacijos, paslaugų kokybės charakteristikos apima funkcinę kokybę, kuri vartotojui dažnai yra dar svarbesnė. Todėl paslaugas teikiančioms įmonėms funkcinės kokybės elementai neturėtų būti antraeiliai – juos reikėtų derinti su techninės kokybės elementais (Karkh ir kt., 2017). Tiek techninės, tiek funkcinės paslaugos kokybės gerinimo veiksmai yra skirti klientų pasitenkinimui didinti.

Logistinių paslaugų kokybės vertinimas

Dauguma vartotojų išsivysčiusiose šalyse transportavimo paslaugų ir logistikos tobulinimą vertina kaip savaime suprantamą procesą (Pererva ir kt., 2021). Geram logistinių paslaugų teikimui pasiekti turi būti įvertinta daugelis veiksnių: paslaugų vartotojai, paslaugų teikėjai bei paslaugų įmonių techninės, technologinės galimybės, taip pat šių įmonių organizacinė kultūra (Lukinskiy ir kt., 2018).

Vertinant logistinių paslaugų kokybę turėtų būti atsižvelgiama į tokius matmenis (Chiang, Perng, 2018):

- Įmonės, kuri teikia transportavimo paslaugas, paslaugų kokybę turi atitikti lygį, kurio tikisi paslaugos gavėjai. Norint sulaukti atgalinio ryšio iš paslaugos gavėjų, būtini nuolatiniai tyrimai, kad būtų galima pasiekti aukščiausią paslaugų kokybę. Vertinant teikiamas paslaugas, būtina įvertinti: paslaugos teikimo trukmę, darbuotojų mandagumą ir dalykinį specialistų bendravimą su paslaugos gavėjais, taip pat teikiamos informacijos išsamumą, tikslumą, krovinio transportavimo terminus ir kt.
- Logistikos padalinio darbuotojų atliekamų darbų kokybė. Šiuo atveju nagrinėjama, ar teikiamos logistinės paslaugos atitinka paslaugos gavėjų poreikius, ar technika naudojama tinkamai ir ar atliekamos visos su transportavimo procesu susijusios procedūros.

Fernandes'as ir kt. (2018) nustatė, kad tik apie 10 procentų logistikos įmonių skiria pakankamai dėmesio paslaugų kokybės gerinimui. Dėl šios priežasties vartotojai nusivilia logistikos paslaugų kokybe ir nėra linkę vystyti ilgalaikį bendradarbiavimą, pasižymi žemu lojalumo lygmeniu.

Siekiant iširti, kiek logistinių paslaugų tobulinimo galimybė svarbi Lietuvos transporto įmonių, teikiančių logistines paslaugas, vadovaujantiems asmenims, buvo atliktas kokybinis tyrimas. Kaip teigia Kardelis (2017), kokybinis tyrimas – tai skiriamųjų bruožų analizė, atliekama remiantis įvairiais šaltiniais. Sistemingai ir nestruktūrizuoti galima iširti atvejį ar individų grupę, situaciją ar įvykį natūralioje aplinkoje, suprasti tiriamuosius reiškinius, pateikti interpretacinį ir holistinį jų paaiškinimą. Vienas iš kokybinių tyrimų yra interviu. Interviu kokybiniuose tyrimuose laikomas vienu svarbiausių duomenų rinkimo metodų, leidžiančių giliau suvokti respondentų požiūrius, vertinimus ir patirtis (Rupšienė, 2007).

Tyrimui atlikti pasirinktas pusiau struktūruotas interviu, kai pagrindinės klausimų grupės numatomos iš anksto, tačiau tyrimo eigoje klausimai gali būti koreguojami, papildomi ar keičiami. Pusiau struktūruotas interviu – tai planas, kuriame numatome konkrečius klausimus, jų pateikimo seką, tačiau numatyta, kad tyrimo metu tyrėjas gali papildomai užduoti plane neįrašytų klausimų. Šis metodas patogus tuo, kad užduodant papildomus klausimus griežtai neformalizuojamas pašnekesys, vyrauja laisvesnė atmosfera. Pasirinkta netikimybinė patogioji atranka, kai tyrėjas ima interviu apie nagrinėjamas problemas iš kiekvieno asmens, sutikusio dalyvauti atliekant tyrimą (Žydzūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

Buvo apklausti keturių logistines paslaugas teikiančių įmonių atstovai, užimantys vadovaujamas pareigas. Kardelis (2016) teigia, kad kokybiniame tyrime respondentų skaičius nėra svarbus – svarbi jų galimybė pateikti išsamią ir tyrimui reikšmingą informaciją apie tiriamą reiškinį. Kaip teigia Dooly ir kt. (2017), tyrėjai turėtų atsižvelgti į teisę ir privatumą, konfidencialumą, geranoriškumą, teisingumą ir tikslią informaciją bei galimą neigiamą tyrimo poveikį dalyviams. Todėl atlikto tyrimo rezultatai panaudoti tik šio straipsnio rengimui.

Atliekant tyrimą visų pirma buvo siekiama išsiaiškinti šiuo metu transporto įmonėse egzistuojančią logistinių paslaugų kokybės problematiką (2 lentelė).

2 lentelė. Logistikinių paslaugų kokybės problematika

Kategorija	Subkategorija	Respondentų atsakymai
Problematika	Logistinėje veikloje pasitaikančios problemos	R1: „Taip, būna problemų – ypač krovinių paieškos sistemose, siunčiant pradines užklausas. Miestų kodai neatitinka, reikia ieškoti „Google“.“ R2: „Būna klaidų, daugiausia užsakymų priėmimo ir pirminio duomenų apdirbimo srityse.“ R3: „Būna klaidų vertinant vilkiko būsimą lokaciją pagal pasirinktus parametrus, automatizuojant duomenų perkėlimą į sistemą.“ R4: „Užtrunka daug laiko suvesti duomenis. Jeigu užsakymą klientas atsiunčia kaip paveikslėlį ar PDF, nuo kurio negalima nukopijuoti teksto, viską reikia surašyti ranka.“
	Problemų sprendimų galimybės	R1: „Reikėtų išmokinti vadovus naudotis jau esamais sistemų privalumais arba palengvinti prieinamumą.“ R2: „Pasikartojančių užsakymų suvedimas į sistemą, užsakymų informacijos perdavimas vairuotojams ar / ir jų vadybininkams.“ R3: „Būtų gerai automatizuoti dokumentacijos procesus, užsakymus, informacijos perdavimą vairuotojams ir klientams naudojant vidines sistemas.“ R4: „Kad būtų mažiau rankiniu būdu suvedamos informacijos.“

Visi respondentai teigė, kad kasdienėje savo veikloje susiduria su įvairiomis problemomis: priimant užsakymus iš klientų, suvedant duomenis, kartais duomenis tenka surašyti ranka. Kaip problemų sprendimo būdus respondentai minėjo užsakymų bei pasikartojančių duomenų suvedimo į sistemą automatizavimą, automatizuotą informacijos perdavimą klientams.

Identifikavus pagrindines problemas, buvo teirujamasi, kaip respondentai vertina naujų technologijų diegimo galimybes (3 lentelė). Du iš keturių respondentų teigė, kad jų įmonės planuoja diegti CRM sistemą. Vienas respondentas buvo nusiteikęs skeptiškai. Kalbant apie DI taikymo galimybes, trys iš keturių respondentų parodė susidomėjimą šiuo įrankiu, teigė, kad yra pasirengę pokyčiams ir mano, kad DI pritaikymas kasdienėje veikloje taps neatsiejama darbo dalimi. Paklausti, ar informacinės technologijos padėtų tobulinti logistinių paslaugų kokybę, respondentai buvo vieningos nuomonės – sutiko, kad CRM ir DI prisidėtų prie paslaugų kokybės tobulinimo, padėtų išvengti klaidų ir sulaukti mažiau klientų skundų.

3 lentelė. Informacinių technologijų taikymo galimybės

Kategorija	Subkategorija	Respondentų atsakymai
IT sprendimai	CRM diegimas	R1: „ <i>Esu pripratus prie dabartinės situacijos, todėl nelabai matau pagerinimo galimybių.</i> “ R2: „ <i>Taip, šiuo metu įmonė testuoja automatizuotą sąskaitų faktūrų generavimą ir išsiuntimą klientams / tiekėjams / vežėjams.</i> “ R3: „ <i>Mūsų įmonė planuoja įsigyti šią sistemą.</i> “ R4: „ <i>Manau, palengvintų darbą.</i> “
	DI taikymo galimybės	R1: „ <i>Nesidomėjau.</i> “ R2: „ <i>Jei tai palengvintų darbą, esu pasirengęs pokyčiams.</i> “ R3: „ <i>Taip – manau, kad DI pritaikymas kasdienėje veikloje taps neatsiejama darbo dalimi.</i> “ R4: „ <i>Taip, šiuo metu labai domiuosi dirbtinio intelekto galimybėmis.</i> “
	IT nauda tobulinant logistinių paslaugų kokybę	R1: „ <i>Turbūt.</i> “ R2: „ <i>Be abejo.</i> “ R3: „ <i>Būtų mažiau klaidų ir klientų skundų.</i> “ R4: „ <i>Kiekviena naujovė skirta ką nors tobulinti.</i> “

Apibendrinant galima teigti, kad įmonės susiduria su informacijos valdymo problemomis, o įmonių atstovai supranta, kad šių problemų galima išvengti diegiant naujas technologijas. Yra abejonių, ar nauji technologiniai sprendimai bus lengvai perprantami, tačiau respondentai tai priima kaip neišvengiamą paslaugų kokybės tobulinimo procesą. Įmonių atstovai supranta logistinių paslaugų kokybės tobulinimo svarbą ir suvokia, kad informacinės technologijos gali būti kokybės tobulinimo įrankiais.

Rekomendacijos

Christopher`io (2016) manymu, logistikos įmonės skiria nepakankamai dėmesio klientų aptarnavimui, neatsižvelgia į jų lūkesčius, nepaisant to, kad įmonės teikiamų paslaugų įvertinimas yra esminis paslaugų kokybės veiksnys. Sprendžiant šią problemą logistikos įmonė gali automatizuoti klientų aptarnavimo procesą diegiant specialias klientų aptarnavimo programas. Viena iš labiausiai paplitusių tokių programų yra Ryšių su klientais valdymo sistema (toliau CRM).

CRM – tai verslo sistema, skirta pagerinti sąveiką su klientais, taip pat optimizuoti kitus veiklos procesus (Rodhiah ir kt., 2021). CRM leidžia užtikrinti nuoseklų ir sistemingą ryšių su klientais valdymą orientuojantis į ilgalaikių santykių formavimą. CRM yra verslo strategija, orientuota į klientą, taip pat tai programinė įranga, kuri susistemina įmonės marketingo veiklą, integruoja pardavimą, rinkodarą ir klientų aptarnavimą, kuriantį ir pridėdantį vertę tiek verslui, tiek klientui (Fatouretchi, 2019). Galima teigti, kad CRM yra įrankis, galintis užtikrinti techninę, o kartu funkcinę logistinės paslaugos kokybę.

Panašias funkcijas atlieka ir vis populiarėjantis dirbtinis intelektas. Naudodamos dirbtinio intelekto įrankius, įmonės gali optimizuoti logistikos procesus, tokius kaip planavimas, organizavimas, kontroliavimas ar valdymas, bei patenkina greitos bei efektyvios tiekimo grandinės poreikį (Chen ir kt., 2024). DI transportavimo procesų atžvilgiu padeda tobulinti transportavimo maršrutus ir transporto grafikų sudarymus realiuoju laiku, dėl to mažėja sąnaudos ir tuo pačiu užtikrinamas operatyvus prekių pristatymas (Zhu, 2024). Tiek CRM, tiek DI yra techninės priemonės, kurios gali pagerinti funkcinę paslaugos kokybę.

Šiuo metu rinkoje yra nemaža CRM sistemų pasiūla. „Hanna CRM“ sistema yra universali. Tai efektyvi priemonė klientų aptarnavimo gerinimui. „Hanna CRM“ lengva derinti su kitais įrankiais, ji užtikrina sklandų duomenų tvarkymą ir galimybę kategorizuoti bei rūšiuoti kontaktus. Sistema „Uniconta“ padeda veiksmingai valdyti santykius su klientais ir optimizuoti pardavimų veiklą, leidžia saugoti ir tvarkyti informaciją apie klientus, kontaktus, pasiūlymus, dokumentus ir pastabas. „Directo“ – klientų santykių valdymo ir aptarnavimo procesų tobulinimo programa. Ji leidžia saugoti ir tvarkyti klientų duomenis, planuoti kalendorius ir rengti išsamias užsakymų bei pasiūlymų ataskaitas, palengvina dokumentų susiejimą ir peržiūrą. Vienas iš DI pagalbininkų logistikoje – krovinių informacijos valdymo programa

„SpotGo“. Pagrindiniai programos veikimo principai – automatinis krovinių atpažinimas tiesiogiai iš biržų, ekrano nuotraukų, elektroninių laiškų, krovinių duomenų analizė, filtravimas, pasiūlymų optimizavimas pagal pelningumą ar kitus kriterijus.

Naudodamos šiuos įrankius logistikos įmonės galėtų paspartinti informacijos valdymo procesus, išvengti klaidų. Naudodamos įrankius techninės paslaugų kokybės tobulinimui, įmonės padidintų klientų pasitenkinimą, taip pat ir funkcinę paslaugų kokybę, kuri taip svarbi klientams.

Išvados

1. Atlikta mokslinės literatūros analizė leidžia teigti, kad logistinių paslaugų kokybės vertinimui didelę įtaką turi techninė paslaugos kokybės dedamoji. Tai logistines paslaugas išskiria iš kitų paslaugų spektro. Kokybė suvokiama kaip kliento reikalavimų atitikimas. Paslaugos kokybė suprantama kaip integralus rodiklis, apibūdinantis klientų pasitenkinimą. Pagrindinė paslaugų kokybės valdymo idėja yra ta, kad įmonė, klientams pateikusi atitinkamos kokybės paslaugą, taip pat gauna naudos. Informacijos valdymas didžiaja dalimi apsprendžia techninę logistinės paslaugos kokybę, bet turi įtakos ir funkcinę paslaugos kokybei.
2. Atliktas tyrimas atskleidė, kad logistikos įmonės kasdienėje savo veikloje susiduria su įvairiomis problemomis: priimant užsakymus iš klientų, suvedant duomenis. Įmonių atstovai supranta logistinių paslaugų kokybės tobulinimo svarbą ir suvokia, kad informacinės technologijos gali būti paslaugų kokybės tobulinimo įrankiais. Tokie įrankiai gali būti ryšių su klientais valdymo sistema ir dirbtinis intelektas. CMR užtikrina sklandų duomenų tvarkymą ir galimybę kategorizuoti bei rūšiuoti kontaktus, padeda veiksmingai valdyti santykius su klientais ir optimizuoti pardavimų veiklą, saugoti ir tvarkyti klientų duomenis, planuoti kalendorius ir rengti išsamias užsakymų bei pasiūlymų ataskaitas. DI privalumai – automatinis krovinių atpažinimas tiesiogiai iš biržų, ekrano nuotraukų, elektroninių laiškų, krovinių duomenų analizė, filtravimas, pasiūlymų optimizavimas pagal pelningumą ar kitus kriterijus.

Literatūra

1. Aferi, F. D., Yeni, Y. H., & Syafrizal, M. (2022). The effect of e-service quality, brand image, e-customer relationship management on e-customer satisfaction at Gojek Padang. *Journal of Business Studies and Management Review*, 6(1), 38–42. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v6i1.20399>
2. Ali, A. H., Melkonyan, A., Noche, B., & Gruchmann, T. (2021). Developing a sustainable logistics service quality scale for logistics service providers in Egypt. *Logistics*, 5(2), 21. <https://doi.org/10.3390/logistics5020021>
3. Bikelytė, I. (2020). Transporto paslaugų kokybės gerinimas: teorinis aspektas. Iš *19-osios jaunųjų mokslininkų konferencijos pranešimų rinkinys* (p. 73–80). Vytauto Didžiojo universitetas. <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/548b8380-a7fd-4c61-9b44-9b7f5d70f64c/content>
4. Blokdyk, G. (2020). *Strategic service management: A complete guide* (2020 ed.). 5starCooks.
5. Bryson, J. R., Sundbo, J., Fuglsang, L., & Daniels, P. (2020). *Service management: Theory and practice*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-52060-1>
6. Cetindere, A., Duran, C., & Yetisen, M. S. (2015). The effects of total quality management on the business performance: An application in the province of Kütahya. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1376–1382. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00366-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00366-4)
7. Chen, W., Men, Y., Fuster, N., Osorio, C., & Juan, A. A. (2024). Artificial intelligence in logistics optimization with sustainable criteria: A review. *Sustainability*, 16(21), 9145. <https://doi.org/10.3390/su16219145>
8. Chiang, T. Y., & Peng, Y. H. (2018). A new model to improve service quality in the property management industry. *International Journal of Strategic Property Management*, 22(5), 436–446. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2018.5226>
9. Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson.
10. Dooly, M., Moore, E., & Vallejo, C. (2017). Research ethics. In J. Moore & E. Vallejo (Eds.), *Qualitative approaches to research on plurilingual education*, 351–362. Research-publishing.net. <https://doi.org/10.14705/tpnet.2017.emmd2016.9781908416476>
11. Dyczkowska, J. A. (2019). The active customer in logistics services. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio H – Oeconomia*, 53(4), 43–52. <http://dx.doi.org/10.17951/h.2019.53.4.43-52>
12. Fatouretchi, M. (2019). *The art of CRM: Proven strategies for modern customer relationship management*. Packt Publishing.
13. Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2010). *Services marketing: Concepts, strategies & cases*. Cengage Learning. <https://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/20012/1/72.pdf>
14. Fernandes, A. M., Moori, R. G., & Filho, V. J. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*, 25(4), 358–372. <https://doi.org/10.1108/REG-01-2018-0015>
15. Grönroos, C. (2016). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). John Wiley & Sons.

16. Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), Article 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
17. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
18. Karkh, D. A., Lazarev, V. A., & Kondratenko, I. S. (2017). Logistic services in supply chains: Problems and prospects. *Journal of New Economy*, 71(3), 130–139. <https://doi.org/10.29141/2073-1019-2017-15-3-11>
19. Kilibarda, M., Andrejić, M., & Popović, V. (2020). Research in logistics service quality: A systematic literature review. *Transport*, 35(2), 224–235. <https://doi.org/10.3846/transport.2019.11388>
20. Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40, 1080–1087. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>
21. Oakland, S. J. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
22. Pečeny, L., Meško, P., Kampf, R., & Gašparik, J. (2020). Optimisation in transport and logistic processes. *Transportation Research Procedia*, 44, 15–22. <https://www.scribd.com/document/523721666/Optimisation-in-Transport-and-Logistic-Processes>
23. Rodhiah, R., Mukmin, T., & Wijaya, S. M. (2021). Marketing strategy based on CRM (Customer Relationship Management) at PT. Berjaya Pangan Makmur in Tangerang City. *International Journal of Social Science Research and Review*, 4(3), 26–35. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v4i5.141>
24. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
25. Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2017). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain* (6th ed.). Kogan Page.
26. Sanders, N. R., & Ganeshan, R. (2015). Special issue of production and operations management on “big data in supply chain management”. *Production and Operations Management*, 24(7), 1193–1194. <https://doi.org/10.1111/poms.12340>
27. Skačkauskienė, I., & Vestertė, J. (2018). Paslaugos sampratos teorinės įžvalgos. *Mokslas – Lietuvos ateitis*, 10, 1–9. <https://doi.org/10.3846/mla.2018.364>
28. Stopka, O., Cerná, L., & Zitricky, V. (2016). Methodology for measuring the customer satisfaction with the logistics services. *Naše More*, 63(3), 189–194. <https://doi.org/10.17818/NM/2016/SI21>
29. Tang, L., Chen, S., & Lin, C. (2021). Integrating FMEA and the Kano model to improve the service quality of logistics centers. *Processes*, 9(1), 51. <https://doi.org/10.3390/pr9010051>
30. Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.31387/oscm0400248>
31. Winkelhaus, S., & Grosse, E. H. (2020). Logistics 4.0: A systematic review towards a new logistic system. *International Journal of Production Research*, 58(1), 18–43. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1612964>
32. Yogesh, P., & Satyanarayana, T. C. (2013). Dimensions of hospital service quality: A critical review perspective of patients from global studies. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(4), 308–340. <https://doi.org/10.1108/09526861311319555>
33. Zhu, J. (2024). Analysis on the application of artificial intelligence in the field of logistics. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 14(3), 66–68. <https://doi.org/10.54097/3pd01b02>
34. Žydžiūnaitė, V., & Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai, principai ir metodai*. Vaga.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES FROM THE CONSUMER'S PERSPECTIVE

Summary

Logistics is a relatively new business sector, so improving service quality offers a wide range of opportunities. The main idea of quality management of services is that by providing customers with a higher quality of service, the company gets a higher economic impact. The range of logistical services is constantly expanding and the number of companies providing services, including competition between them, is increasing. Customers choose undertakings based on the quality-to-price ratio of the services they provide. The logistical services sector is dynamic and receptive to technological innovation. Technological innovation creates a high image of the service provider and helps to raise customer loyalty. The quality assessment of logistical services is strongly influenced by the technical quality of the service. This distinguishes logistical services from other services. A number of studies have been carried out to improve the quality of logistical services, but there is still insufficient focus on assessing the quality of technical services. The correlation between the quality of functional and technical services is not particularly new, but it is relevant in the context of technological progress. The aim of the article is to identify opportunities to improve the quality of logistical services in business enterprises. The object is the quality of logistical services. Methods. A method of analyzing scientific literature has been used to review theoretical aspects of the quality of logistical services, and a semi-structured interview has been used to elicit expert views. The study revealed that an adequate balance of functional and technical service quality components affects user satisfaction with the service provided. These tools are increasingly used to improve the technical quality of the service. This speeds up information management, customer service processes, avoids clutter, and in turn increases both technical and functional service quality.

Keywords: service, logistics service, quality, functional quality, technical quality

Informacija apie autorę

Indra Mūgienė. Kauno kolegija, Verslo fakultetas, lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: logistika, logistinių paslaugų vartojamoji vertė.

El. pašto adresas: indra.mugiene@go.kauko.lt

ORCID: 0009-0008-3496-3450