

## TARPTAUTINIŲ KROVINIŲ GABENIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMAS: TEORINIS TYRIMAS

Vigilija STRUMYLAITĖ, Vytauto Didžiojo universitetas, Žemės ūkio akademija, Bioekonomikos plėtros fakultetas,  
el. paštas [vigilija.strumylaite1@vdu.lt](mailto:vigilija.strumylaite1@vdu.lt)

### Santrauka

Straipsnio tikslas – identifikuoti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problematiką, pagrįsti tarptautinių krovinių gabenimo kokybės gerinimo sprendimus. Straipsnyje išanalizuoti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės ypatumai ir išryškintos tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problemos bei išanalizuoti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės gerinimo sprendimai. Nustatyta, kad pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriama, yra skirtingas kliento ir paslaugų teikėjo suvokimas apie kokybišką paslaugą, kultūriniai skirtumai, kalbos barjerai, prastas paslaugos savalaikiškumas, prasta šalies infrastruktūra, pažeisti kroviniai, vėlavimai. Sprendimai, galintys padėti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę – aukštas įmonės kultūros lygis, darbuotojų kompetencijos gerinimas, naujų inovacijų, verslo valdymo programų įsidiegame ar atnaujinimas, klientų aptarnavimo standartai.

**Reikšminiai žodžiai:** tarptautinis krovinių gabenimas, paslaugų kokybė, problemos, gerinimas.

### Įvadas

Dideliais srtais kiekvieną dieną visame pasaulyje yra gabenami įvairūs kroviniai, kurie tenkina vartotojų poreikius. Kintant verslo aplinkos sąlygoms, keičiasi požiūris, vertinamieji paslaugų kokybės kriterijai. Transporto paslaugos teikiamos tarptautiniu mastu, šalis bendradarbiauja, eksportuoja ir importuoja prekes bei krovinius tarpusavyje. Didėjant vartotojų poreikiams vis didesnis dėmesys yra skiriamas ir teikiamos paslaugos kokybei bei tvarumui. Įmonės, teikiančios tarptautinių krovinių gabenimo paslaugas, patiria didelę konkurenciją, todėl norėdamos išlaikyti savo klientus jiems stengiasi suteikti kuo geresnę ir kokybiškesnę paslaugą. Siekdamos savo veiklos perspektyvumo įmonės analizuoja veiklos pelningumą. Tokios analizės leidžia ne tik sėkmingiau vystyti veiklą, bet ir išvengti rizikos (Christensen, Nikolaev, 2012). Konkurencija jaučiama ne tik teikiamos paslaugos šalyje, tačiau ir pasauliniu mastu. L. Šliurytė (2000) pabrėžia, kad įmonės konkurencingumas – tai realus ir potencialus jos sugebėjimas, taip pat turimos galimybės esamomis veikimo sąlygomis projektuoti, gaminti ir realizuoti prekes, kurios savo kainų ir ne kainų charakteristikomis kompleksiskai patrauklesnės vartotojams palyginti su konkurentų prekėmis. Didėjant transporto paslaugų tiekimo įmonių skaičiui, klientai turi vis platesnę pasirinkimo teisę, todėl tampa reiklesni. Klientų aptarnavimą dažniausiai vertina pats klientas ir tai priklauso tik nuo to, ką klientas suvokia, kokią patirtį gauna apie suteiktą paslaugą (Dam ir Dam, 2021). Klientai pareiškia vis didesnę nepasitenkinimą dėl krovinių vėlavimų, maršrutų neefektyvumo, dažnų klaidų darymo ir darbuotojų nekompetencijos. Norint išlikti konkurencingu dalyviu rinkoje, plėstis, turėti lojalius ir potencialius klientus, būtina skirti daug dėmesio teikiamų paslaugų kokybei, siekti kuo efektyviau ir greičiau pašalinti atsirandančias problemas bei trikdžius, identifikuoti savo galimybes tobulinant kokybės procesus ir priimant sprendimus, kurie optimizuotų transportavimo procesą.

Išsikelta **tyrimo problema** išreiškiama klausimu: „Kokie veiksniai daro įtaką tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės kintamumui ir kokie sprendimai leistų užtikrinti paslaugų kokybės gerinimą?“ Formuojamas **tyrimo tikslas** – identifikuoti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problematiką, pagrįsti tarptautinių krovinių gabenimo kokybės gerinimo sprendimus.

### Tyrimo uždaviniai

1. Išanalizuoti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės ypatumus ir išryškinti tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problemas;
2. Išanalizuoti mokslinę literatūrą nustatytoms tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problemoms spręsti ir pateikti gerinimo sprendimus.

### Tyrimų objektas ir metodai

**Tyrimo objektas** – tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybė ir jos gerinimo sprendimai.

**Tyrimo metodai:** problemos ištirtumo lygio pagrindimas mokslininkų požiūriais ir įvairių mokslinių tyrimų rezultatais bei analizėmis, mokslinės literatūros rinkimas ir sisteminimas, grafinis vaizdavimas, turinio analizė ir apibendrinimas.

## Tyrimų rezultatai ir jų aptarimas

### Tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės problemos ir jas lemiantys veiksniai

Stefanova (2022) įvardija, kad pagrindinė problema, susijusi su kokybės vertinimu paslaugų srityje, yra skirtingas kliento ir paslaugų teikėjo suvokimas apie kokybišką paslaugą. Klientai nori gauti aukščiausios kokybės paslaugas pagal savo supratimą, o paslaugų teikėjai ieško jų reikalavimus ir lūkesčius atitinkančių sprendimų.

Remiantis įvairių autorių nuomone, 1 paveiksle pateikti turinio analizės metodu nustatyti veiksniai ir problemos įtakojančios prastą logistikos paslaugų kokybę.



1 pav. Prastą logistikos paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. (parengta autorę su programa <https://www.wordclouds.com/>)

Pasaulio bankas (2018 m.) atliko LPI tyrimą, kuris padeda šalims nustatyti iššūkius ir galimybes, su kuriomis jos susiduria vykdydamos prekybos logistiką, ir ką jos galėtų padaryti, kad pagerintų savo veiklą. Tyrime įvertintas kiekvienos šalies maitinių veiksmingumas, infrastruktūros kokybė, tarptautinių siuntų organizavimas, logistikos paslaugų kompetencija ir kokybė, galimybė sekti ir atsekti siuntas, savalaikiškumas. Krovinių vežimo kintamieji, tokie kaip savalaikiškumas, sekimas ir infrastruktūra, šiame tyrime yra labai svarbūs, nes jie aiškiai turi didelę įtaką vertinimui apie bendrą šalies logistikos pajėgumą. Kai šalis šiuose tarptautiniuose reitinguose įvertinama prastais balais, ji natūraliai nori diagnozuoti, kur slypi jos problemos. Pavyzdžiui, žemi savalaikiškumo ir infrastruktūros kokybės rodikliai dažnai yra susiję, nes jie įtakoja vėlavimus dėl didelių eismo spūsčių. Spūsčių poveikis logistikos rezultatams priklauso ne tiek nuo vidutinio vėlavimo, kiek nuo šio vidurkio kintamumo. Ten, kur spūstys yra reguliarios, stabilios ir pagrįstai nuspėjamos, įmonės gali pratęsti savo pristatymo grafikus, kad išlaikytų paslaugų standartus ir aukštą kokybę.

### Tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės vertinimo ypatumai

Tran L. (2018) teigia, kad transporto logistika remiasi aukštos kokybės transporto paslaugomis, kurios išlaiko teikiamų paslaugų ar produktų srautų kontrolę ir išlieka pakankamai lanksčios, kad galėtų gerai reaguoti į sparčius rinkos paklausos pokyčius. Lankstumas, greitis ir patikimumas yra būtini:

1. Lankstumas padeda prisitaikyti prie vartotojų paklausos pokyčių ir nenumatytų aplinkybių;
2. Greitis gali sutrumpinti atliekamos transporto operacijos, produktų ir kapitalo, susiejimo laiką;
3. Patikimumas sumažina prekių tiekimo ar paskirstymo gedimo riziką ir taip sumažina saugos ir buferinių atsargų poreikį.

S.H.So ir kt. (2011) teigia, kad paslaugų kokybės suvokimas atskleidžia techninius aptarnavimo aspektus ir klientų suvokimą apie paslaugų kokybę. Pasak Sarder (2021), logistikos ir transportavimo sistema pastaruoju metu labai pasikeitė, klientai nebenori laukti mėnesių, savaitių ar net dienų, kad gautų savo užsakymus, jie nori kiekviename žingsnyje žinoti savo užsakymų būseną. Nuolat augantys klientų lūkesčiai kelia iššūkių verslui, bet atsiranda ir galimybė siūlyti diferencijuotas paslaugas. Knop (2019) teigia, kad įmonės didelį dėmesį skiria krovinių pristatymui laiku, kad paslaugos atitiktų aukštus klientų reikalavimus. Mckinnon (2015) įvardija, kad vieni iš svarbiausių aspektų, pagal kuriuos yra vertinama teikiamų paslaugų kokybė, yra vidutinis tranzito laikas, patikimumas ir atvežto krovinio būklė. Tačiau pabrėžia, kad vertinti teikiamų paslaugų kokybę nacionaliniu lygmeniu labai sudėtinga. Krovinių vežimo paslaugų greitis ir patikimumas labai skiriasi priklausomai nuo transportavimo būdo pasirinkimo, vežėjo, maršruto, siuntos dydžio ir prekės tipo. Tran (2018) papildoma, kad norint, jog teikiamos logistikos paslaugos būtų kokybiškos, reikia užtikrinti darbuotojų kokybę ir kompetenciją, klientams teikiamos informacijos tikslumą ir konkretumą, užsakymų kokybę ir paslaugos suteikimą laiku. Remiantis įvairių autorių nuomone, 1 lentelėje pateikiami transporto paslaugų kokybę padedantys įvertinti kriterijai ir subkriterijai.

Apibendrinant galima teigti, kad transporto paslaugų kokybę charakterizuojama ir vertinama skirtingais aspektais, kurie yra vienas nuo kito priklausomi ir vienas kitą papildantys. Taip pat galima daryti išvadą, kad lentelėje pateikti veiksniai, turintys įtakos transporto paslaugų kokybei, yra orientuoti į klientą ir priklauso nuo kliento pasitenkinimo.

**1 lentelė.** Transporto paslaugų kokybę lemiantys kriterijai (sudaryta autorės)  
**Table 1.** Criteria determining the quality of transport services (compiled by the author)

Vertinimo kriterijai	Subkriterijai	Autorius
Savalaikiškumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Užsakymo apdorojimo laikas;</li> <li>▪ Užsakymo pristatymo laikas</li> </ul>	Kilibarda M., Andrejić M., Popović V. (2019)
Logistikos procesai	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informacijos kokybė;</li> <li>▪ Užsakymo procedūros;</li> <li>▪ Užsakymų išleidimo kiekiai;</li> <li>▪ Užsakymo tikslumas;</li> <li>▪ Užsakymo kokybė;</li> <li>▪ Užsakymo būklė;</li> <li>▪ Užsakymų neatitikimų tvarkymas;</li> <li>▪ Asmeninio kontakto kokybė</li> </ul>	Kilibarda M., Andrejić M., Popović V. (2019); Zailani et al. (2018)
Vertė	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vertės suteikimas klientui – pasitenkinimo ir lojalumo sąlyga</li> </ul>	Kilibarda M., Andrejić M., Popović V. (2019)
Lankstumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pritaikymas prie pasikeitusių sąlygų;</li> <li>▪ Greitas reagavimas į iškilusias problemas;</li> <li>▪ Gebėjimas greitai pašalinti gedimus, nesuteikiant klientui nesklandumų</li> </ul>	Parasuraman (2004); Restuputri et al. (2021); Minalga (2001); Franceschini ir kt. (2000)
Patikimumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Paslaugos atitikimas įsipareigojimams;</li> <li>▪ Gebėjimas suteikti tikslingą ir konkrečią informaciją;</li> <li>▪ Gebėjimas laiku atlikti paslaugą;</li> <li>▪ Gebėjimas vykdyti užsakymus pagal užsakovo reikalavimus</li> </ul>	Parasuraman (2004); Hoang, (2018); Restuputri et al. (2021); Minalga (2001); Franceschini ir kt. (2000)
Apčiuopiamumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materialūs ištekliai;</li> <li>▪ Inovatyvūs įrenginiai ir technologiniai sprendimai</li> </ul>	Hoang, (2018); Restuputri et al. (2021)
Empatija	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rūpestingumas kliento poreikiams</li> </ul>	Restuputri et al. (2021)
Saugumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saugus krovinių gabenimas;</li> <li>▪ Krovinių nepažeidimas;</li> <li>▪ Informacijos konfidencialumas</li> </ul>	N. Batarlienė (2007); Hoang, (2018)
Kompetencija	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesionalus darbuotojų bendravimas;</li> <li>▪ Darbo išmanymas, aukštas žinių lygis;</li> <li>▪ Dėmesys klientui;</li> <li>▪ Dėmesys tenkinant kliento poreikius</li> </ul>	Tran (2018); Zailani et al. (2018); Restuputri et al. (2021)

### Tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės gerinimo sprendimai

Įmonių kultūra ir darbuotojų išsilavinimo lygis bei kompetencija dažnai akcentuojami kaip pagrindiniai veiksniai, gerinantys logistikos paslaugų kokybę. Kadangi tarptautiniai pervežimai vykdomi visame pasaulyje, susiduriama su skirtingomis kalbomis, nepakankamas kalbų mokėjimas tiek vadybininkams, tiek vairuotojams, neretai sukelia sunkumų bendrauti su vietinės šalies gyventojais, darbuotojais ir klientais. Įmonės turėtų skirti kuo didesnę dėmesį darbuotojų mokymams, skatinti jų užsienio kalbų mokymąsi, nes tai paspartintų procesus ir būtų sklandesnis darbas.

Taip pat Stefanova (2022) papildoma, kad darbuotojų mokymai, nuolatinis kompetencijos kėlimas, nuoseklus skundų nagrinėjimas padeda gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Nagrinėjant klientų aptarnavimą ir jų nuomonę apie paslaugų kokybę Huang, Bulut ir Duru (2019) atliko tyrimą apie klientų reikalavimus ekspeditorių paslaugų kokybei ir pateikė pasiūlymus, kaip ją pagerinti. Autoriai nustatė, kad pagrindiniai klientų reikalavimai yra mažesni mokesčiai, galimybė gauti paslaugą „nuo durų iki durų“ ir greitas aptarnavimas – „momentinis atsakymas“.

Prie transporto paslaugų kokybės gerinimo prisideda ir techniniai sprendimai. Pasak Jamkhaneh, Shahin ir Tortorella (2022), didėjantis automatizavimo ir informacinių technologijų (IT) diegimas įmonėse leidžia joms pasiekti didesnę sėkmę teikiant informaciją savo klientams. Informacijos integravimas gali pagerinti paslaugas ir tuo pat metu sumažinti išlaidas, todėl įmonės gali daug investuoti į duomenų bazines, kad galėtų dalintis informacija tarp klientų ir tiekėjų. Šiuolaikiniai modernūs sprendimai ir sistemos sukurtos taip, kad pagreitintų organizacijos efektyvumą ir vykdymo laiką, sumažinant rankinius trukdžius ir pašalinant žmogiškąsias klaidas. Naujų inovacijų, naujų verslo valdymo programų įsidiegame ar atsinaujinimas gali ženkliai pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, supaprastinti dokumentų, sąskaitų, užsakymo sudarymo dokumentaciją. Taip pat naujos inovatyvios programos gali padėti efektyviai planuoti pristatymo maršrutus, pasirinkti trumpiausią ir saugiausią kelią.

Transporto priemonių sauga yra labai svarbi ne tik teisiniu ir atitikties požiūriu, bet ir sveikatos bei saugos sumetimais. Todėl labai svarbu, kad būtų atliekami transporto priemonių patikrinimai, auditai ir pranešimai apie įvykius, siekiant užtikrinti, kad transporto priemonės būtų saugios kelyje, veiksmingos ir tinkamos pagal paskirtį.

### Išvados

1. Išanalizavus tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės ypatumus nustatyta, kad tarptautinių krovinių gabenimo paslaugų kokybės suvokimas atskleidžia techninius aptarnavimo aspektus ir klientų suvokimą apie paslaugų kokybę. Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriama: skirtingas kliento ir paslaugų teikėjo suvokimas apie kokybišką paslaugą, kultūriniai skirtumai, kalbos barjerai, prastas paslaugos savalaikiškumas, prasta šalies infrastruktūra, pažeisti kroviniai, vėlavimai. Šios problemos stabdo sklandžią įmonės plėtrą bei veiklą, trukdo tobulėti ir siekti geresnių rezultatų.

2. Išanalizavus mokslinę literatūrą, įvairius mokslinius tyrimų rezultatus ir analizes nustatyta, kad pagrindiniai veiksniai, gerinantys logistikos paslaugų kokybę, yra įmonių kultūros gerinimas, išsilavinimo lygio didinimas, darbuotojų kompetencijos kėlimas, naujų inovacijų, verslo valdymo programų įdiegimas ar atnaujinimas bei aukštas klientų aptarnavimo lygis. Šie veiksniai padeda įmonėms siekti geresnių veiklos rezultatų ir užtikrina kokybiškas, našias ir paklausias paslaugas.

## Literatūra

1. Christensen H. B., Nikolaev V.V. 2012. Capital Versus Performance Covenants in Debt Contracts. *Journal of Accounting Research*, Nr. 50(1), p. 75–116.
2. Dam S. M., Dam T. C. 2021. Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 8 No. 3, p. 0585–0593.
3. The World Bank. 2018. INTERNATIONAL LPI, Global Rankings 2018. Prieiga per internetą: <https://lpi.worldbank.org/international/global>
4. Huang S.T., Bulut E., Duru O. 2019. Service quality evaluation of international freight forwarders: an empirical research in East Asia. *Journal of Shipping and Trade*, Vol. 4, p. 1-16.
5. Jamkhaneh H. B., Shahin R., Tortorella G. L. 2022. Analysis of Logistics 4.0 service quality and its sustainability enabler scenarios in emerging economy. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, Vol. 4, 100053, <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2022.100053>
6. Knop K. 2019. Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, Vol. 40, p. 1080–1087.
7. McKinnon A. 2015. Performance measurement in freight transport. Roundtable on Logistics Development Strategies and their Performance Measurements. Prieiga per internetą: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/mckinnon.pdf>
8. Sarder M. B. 2021. *Logistics Transportation Systems*. Elsevier.
9. So, S. H., Kim, J. J., Cheong, K. J., Cho, G. 2011. Evaluating the service quality of third party logistics service providers using the analytic hierarchy process. *Journal of information systems and technology management*, Vol. 3 (3), p. 261–270.
10. Stefanova M. 2022. Changes in Quality and Risk Management in Logistics. *Integrating Quality and Risk Management in Logistics*, Vol. 1.
11. Šliurytė, L. 2000. Ekonomikos subjektų konkurencinės aplinkos vertinimas. Kaunas: Kauno Technologijos universiteto leidykla.
12. Tran L. 2018. The factors affecting Logistics Service Quality. *International Business*.

## IMPROVING THE QUALITY OF INTERNATIONAL FREIGHT TRANSPORTATION SERVICES: THEORETICAL INVESTIGATION

### Summary

The purpose of the article is to identify the problems of the quality of international cargo transportation services, to justify the solutions for improving the quality of international cargo transportation. The article analyzes the features of the quality of international cargo transportation services and highlights the quality problems of international cargo transportation services, also analyzes the solutions for improving the quality of international cargo transportation services. It was established that the main problems encountered are the different perceptions of the client and the service provider about quality service, cultural differences, language barriers, poor timeliness of the service, poor infrastructure of the country, damaged cargo, delays. Solutions that can help improve the quality of services provided - high level of company culture, improvement of employees' competence, implementation or renewal of new innovations, business management programs, high-level customer service.

**Keywords:** international cargo transportation, service quality, problems, improvement.