

STUDENTŲ ĮTRAUKIMO Į MOKSLINĘ VEIKLĄ SKATININAMOJO KONKURSO TEMA

Temos pavadinimas: <i>Siuntų sekimo technologijų įtaka vartotojų pasitenkinimui</i>
Tikslas: <i>nustatyti ir įvertinti siuntų sekimo technologijų sąsajas su vartotojų pasitenkinimu siuntų pristatymo paslaugomis, identifikuojant svarbiausius sekimo sistemų funkcionalumo, informacijos tikslumo ir naudojimo patogumo veiksnius.</i>
Siuntų sekimo technologijos tapo svarbia šiuolaikinių pristatymo paslaugų dalimi, suteikiančia vartotojams galimybę stebėti siuntos judėjimą ir gauti informaciją apie numatomą pristatymo laiką. Vis dėlto siuntų sekimo sistemų funkcionalumas, pateikiamos informacijos tikslumas ir pranešimų savalaikiškumas ne visada atitinka vartotojų lūkesčius. Netiksli ar pavėluotai atnaujinama informacija gali sukelti neapibrėžtumą ir mažinti pasitikėjimą pristatymo paslaugomis. Todėl aktualu išsiaiškinti, kokie siuntų sekimo technologijų aspektai vartotojams yra svarbiausi ir kaip jų naudojimo patirtis susijusi su pasitenkinimu siuntų pristatymo paslaugomis. Tyrimo metu būtų analizuojami pagrindiniai siuntų sekimo technologijų vertinimo aspektai, tokie kaip informacijos tikslumas, atnaujinimo dažnumas, pranešimų savalaikiškumas, sistemos naudojimo paprastumas ir galimybė stebėti numatomą pristatymo laiką. Taip pat būtų siekiama nustatyti, ar siuntų sekimo sistemų naudojimas yra susijęs su didesniu vartotojų pasitikėjimu pristatymo paslaugomis, mažesniu neapibrėžtumu ir aukštesniu pasitenkinimo lygiu. Galimi šioje temoje sprendžiami uždaviniai būtų: • Išanalizuoti mokslinę literatūrą apie siuntų sekimo technologijas, jų taikymą paskutinės mylios logistikoje ir vartotojų pasitenkinimą pristatymo paslaugomis. • Identifikuoti pagrindinius siuntų sekimo technologijų funkcionalumo ir kokybės vertinimo kriterijus. • Atlikti vartotojų apklausą ir nustatyti jų naudojimosi siuntų sekimo sistemomis patirtį bei pasitenkinimo lygį. • Įvertinti siuntų sekimo informacijos tikslumo, savalaikiškumo ir naudojimo patogumo sąsajas su vartotojų pasitenkinimu pristatymo paslaugomis. • Pateikti rekomendacijas dėl siuntų sekimo sistemų tobulinimo, atsižvelgiant į vartotojų poreikius ir lūkesčius. Tyrimas būtų vykdomas remiantis mokslinės literatūros analize, siuntų sekimo technologijų ir jų funkcionalumo apžvalga bei empiriniu vartotojų nuomonės tyrimu. Pagrindinis duomenų rinkimo metodas būtų anketinė apklausa, kuria būtų siekiama įvertinti vartotojų patirtį naudojantis siuntų sekimo sistemomis, jų funkcionalumo vertinimą ir pasitenkinimą pristatymo paslaugomis. Papildomai galėtų būti atliekama pasirinktų logistikos įmonių siuntų sekimo sistemų funkcijų palyginamoji analizė. Surinkti duomenys būtų analizuojami taikant aprašomosios statistikos,

palyginamosios ir, esant pakankamai duomenų, koreliacinės analizės metodus. Tyrimo rezultatai leistų nustatyti, kurie siuntų sekimo technologijų aspektai yra labiausiai susiję su vartotojų pasitenkinimu, ir pateikti siūlymus dėl skaitmeninių siuntų pristatymo paslaugų kokybės gerinimo.

Temą siūlantis mokslininkas/dėstytojas: *prof. dr. Ieva Meidutė-Kavaliauskienė*