

Research on the Influencing Factors of Service Innovation of Small and Medium-Sized Logistics Companies in Liaoning Province

Yuqi An

Schools of Economics and Management, Beijing Jiaotong University, Beijing
Email: 17125483@bjtu.edu.cn

Received: Nov. 14th, 2018; accepted: Nov. 28th, 2018; published: Dec. 5th, 2018

Abstract

Logistics service innovation is not only an important way to enhance the competitiveness of logistics enterprises, but also plays a vital role in the development of service economy. In order to study the impact of various factors on the service innovation of small and medium-sized logistics companies in Liaoning Province, this paper analyzes five factors by means of Principal Component Analysis. The results indicate that enterprise strategy, the senior managers' leadership, information resources, the quality of employees and incentives for innovation have played an important role in logistics service innovation, and the first three have the greatest impact, hoping to promote the innovation of service of small and medium-sized logistics enterprises in Liaoning Province to some extent.

Keywords

Logistics Service Innovation, Principal Component Analysis, Influencing Factors

辽宁省中小型物流公司服务创新影响因素研究

安玉琪

北京交通大学, 经济管理学院, 北京
Email: 17125483@bjtu.edu.cn

收稿日期: 2018年11月14日; 录用日期: 2018年11月28日; 发布日期: 2018年12月5日

摘要

物流服务创新不仅是物流企业增强竞争力的重要途径,对于服务经济的发展也起着至关重要的作用。文章为了研究各因素对于辽宁省中小型物流公司服务创新的影响,利用主成份分析法对五种影响因素进行分析。结果表明:企业战略,高层领导能力,信息资源,员工整体素质和对创新的激励都对物流企业服务创新起到了重要的影响,并且其中前三种因素的影响最大,希望能够在一定程度为辽宁省中小型物流企业服务的创新提供参考依据。

关键词

物流服务创新,主成分分析,影响因素

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

辽宁省地处东北亚地区核心地带,海陆空运输体系较为完备,沿海地区及广大腹地经济加速发展,为现代物流业发展提供了有利条件。仅从近几年货运量的情况来看,辽宁省货运量就一直呈现出稳步上升趋势。长期以来,政府也一直高度重视物流业发展,积极出台各项规划政策措施予以支持。物流发展迅速的同时,竞争也就越来越激烈,大量中小型的物流企业不断涌现,而为了在激烈的市场竞争中保持竞争优势,物流服务商需要超越传统物流服务模式,在服务理念、服务内容和服务方式上实现创新,以提高服务质量和满足客户的个性化要求来提高企业竞争力。创新作为企业提高竞争力的重要手段,可以提高效率和服务质量,降低成本,是物流企业提高核心竞争力的一个重要手段,也是物流企业发展的不竭动力和利润源泉。因此,科学地分析物流服务创新的影响因素,能够帮助企业更好地进行创新活动,缩短创新时间,提高企业竞争力。

国内外学者都针对物流企业服务创新影响因素做了大量研究,现有文献提供了较为全面的物流服务创新影响因素。国外的学者 Henard、Szymanski 和 Mansury Love 指出,时间、人力和资金这些创新成功基本资源要素的投入会直接影响服务创新绩效,并且,服务创新成功的企业通常在创新资源方面都能给予充分的保障。服务创新的开展需要周密的计划和安排,专业技术和知识的支持,这些都是影响服务创新的重要因素。国内学者孙颖等从“资源-能力”的视角分析了影响服务创新过程的要素,得出了员工能力、组织能力、高层领导能力、营销能力、知识管理能力五大关键能力和人力资源、资金资源、硬件资源、信息资源四大关键资源[1]。李海婴等学者认为物流服务创新影响因素有员工整体素质,企业培训体系,领导者对创新的态度,对创新思维的学习与包容,新建议的采纳,对创新人员的奖励,对创新过程的激励[2]。周国华(2012)认为物流服务创新影响因素包括内部因素:顾客、员工、供应商、合作伙伴、公共部门,和外部因素:技术知识、社会环境、制度;企业战略、管理水平、组织结构、运作流程[3]。王杏等认为,物流服务创新的影响因素分为三个方面:创新精神、创新激励和创新能力[4]。

本文在现有学者研究基础上收集整理了大量的相关文献,并与物流专业的教授、讲师、等物流专业人员进行关于物流服务创新影响因素的多次讨论,最后得出物流服务创新的影响因素包括以下五个主

要影响因素：企业战略，高层领导能力，员工整体素质，对创新的激励，信息资源[5]。其中企业战略因素是指企业在制定战略时对于物流服务创新的重视程度以及考虑情况；高层领导能力即领导的物流专业能力和管理能力；员工整体素质包括员工的专业素养和创新意识；对于创新的激励是企业对创新行为的有效激励机制的制定；信息资源就是信息技术和现代化物流设备的应用情况。

通过问卷调查对辽宁省 20 家中小型物流企业进行了调研，下面希望采用主成分分析法对调研原始数据进行统计分析，得到了不同因素对物流公司服务创新的影响程度，从而找出切实可行的建议以提高其物流服务创新能力与水平。

2. 主成分分析

统计调查问卷的结果后，利用 SPSS 软件对其进行主成分分析，将企业战略，高层领导能力，员工整体素质，对创新的激励，信息资源这五个因素作为变量 1~5，比较各因素对物流服务创新的影响程度。

1) 将原始数据导入 SPSS 统计软件，通过主成分分析提取一个主要的成分，将其命名为创新，得到每个变量提取的成分占比如下表 1 所示。可以看出：企业战略、高层领导能力和信息资源三个因素所占成分较高。

Table 1. Common factor variance

表 1. 公因子方差

	Initial	Extraction
企业战略	1.000	0.302
高层领导能力	1.000	0.465
员工整体素质	1.000	0.028
对创新的激励	1.000	0.022
信息资源	1.000	0.383

2) 然后得到了这个主成分每个变量的方差(Variance)与累计占比(Cumulative)见下表 2。

Table 2. Total variance explained

表 2. 总方差解释

Component	Initial Eigen Values			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
企业战略	1.200	23.998	23.998	1.200	23.998	23.998
高层领导能力	1.084	21.686	45.683			
员工整体素质	0.957	19.134	64.818			
对创新的激励	0.935	18.694	83.512			
信息资源	0.824	16.489	100.000			

3) 得到每个变量与主成分的影响程度的大小如下表 3 所示。

然后对结果进行标准化得到：变量企业战略，高层领导能力，员工整体素质，对创新的激励和信息资源对物流服务创新的影响程度分别为 0.6375，0.6705，0.458，0.46275，0.65475。数值越接近 1，表示对主成分的影响程度越大。可以看出五个因素对物流的服务创新都具有重要的影响，同时，企业战略、高层领导能力和信息资源这三个因素对于物流公司服务创新的影响程度相比较员工整体素质和对创新的激励的影响程度要大。

Table 3. Initial factor load matrix
表 3. 初始因子载荷矩阵

	Component
	1
企业战略	0.550
高层领导能力	0.682
员工整体素质	-0.168
对创新的激励	-0.149
信息资源	0.619

3. 分析与讨论

从以上分析能够看出，物流企业要发展必然要进行服务创新，而企业战略，高层领导能力，员工整体素质，对创新的激励和信息资源对于物流的服务创新的有很大的影响作用，因此，企业为了通过物流服务创新而进一步拓展自己拥有的资源和能力，可以从以下五个方面寻求突破。

1) 企业战略引导创新

对于物流企业而言，物流服务创新的过程包括从新服务的产生到最终投入市场并接受客户的评价，且服务创新与企业的运营和营销等活动关系密切，因此企业的服务创新应是基于企业核心竞争力的、以客户需求为导向的战略创新过程。企业必须从战略的高度进行合理的规划和管理，使得服务创新变为企业整体战略引导下的一种有意识的系统性行为，以顾客为主，建立顾客信息数据库，对顾客信息进行综合分析，增加与顾客之间的联系，即实现了企业的发展战略，同时也满足了顾客的切身需求[6]。将物流服务创新纳入到企业战略中去，也要同时注重高素质员工人才的纳入，密切关注竞争对手的动态，并和合作伙伴、政府共同为物流服务创新创造条件，并且要认识到创新活动归根到底是应用新技术等各种手段以不断满足客户的需求。

2) 高层领导加强创新意识

美国前国务卿基辛格博士曾说：“领导就是要带领他的人们，从他们现在的地方，去还没有去过的地方”。企业的物流服务创新活动要求更具专业性和技术性的领导者，以发挥领导者的角色榜样作用，通过自己的行为影响和引导组织中其他成员的创新活动，为他们成长为优秀的创新者提供可能；同时要求领导者具有更强的创新意识，要在成员间打破传统的领导模式，与员工建立高水平的交换关系，为他们提供更多创新活动所需要的资源奖励，激发员工的创造力和积极性[7]。

3) 提高员工整体素质

物流公司的员工与顾客的沟通交流也是物流服务创新的过程，并在其中起到了独特且关键的作用。如果员工在与客户的交互作用过程中，能够有效地直接了解及发掘到客户对物流服务的需求和潜在需求，并由此激发产生大量的创新思想，就可以为公司的服务创新提供灵感和资源，而员工的物流专业素质则直接影响到他们对物流服务变化的感知能力和对服务创新的灵敏程度，尤其是掌握着第一手资料的一线员工，可以说他们是物流企业服务创新的来源，因而他们成为了直接影响到企业物流服务创新成败与否的关键因素，所以公司员工的物流专业素质是开原一鸣物流公司的服务创新的关键影响因素。

所以培养创新意识理念是企业物流服务创新的直接入手点，企业应从这个理念着手，创建创新知识学习平台，尽快帮助企业相关人员不断提高创新理念，积极从事各种创新活动。建立自由、开放、便于信息共享、交流和知识传播的系统，迅捷顺畅地传导企业内外部的信息和知识，帮助各个创新工作信息点的全体组织成员在组织创新运行过程中通过实践、互动、纠错、反思和创新等方式共同学习，并实现

全面知识共享、及时反馈关键信息。员工是创新的来源者，也是创新的生产者，更是创新的执行者，物流服务创新的前提手段是提升员工的各种技能，使员工能改变思维，掌握新的技术，适应时代的新变化，推动企业服务模式创新的进程。

4) 对创新的激励

美国的心理学家和行为科学家斯金纳、赫西、布兰查等人提出的强化理论对人类的有意识行为特性进行了深入的研究，他认为人的一切行为都是在有意识的条件下进行反射的，简单的说就是可以对环境起到一定的作用，并能促使环境的变化，而环境的变化即行为的结果又可以反过来对人的行为产生影响。基于这一原理，物流企业应有意识的对服务创新行为进行积极的肯定强化，建立奖励机制，激励企业内的创新意识与行为，这样就能促使员工的创新意识逐步发展，以促进企业的服务创新。

5) 信息资源的整合与规划

美国信息资源管理学家 F·W·霍顿(F. W. Horton)和马钱德(D. A. Marchand)等人在上世纪 80 年代初就指出：信息资源(Information Resources)与人力、物力、财力和自然资源一样，都是企业的重要资源，因此，应该像管理其他资源那样管理信息资源，通过企业内外信息流的畅通和信息资源的有效利用来提高企业的效益和竞争力[8]。信息资源是企业增强创新能力的主要源泉，因此物流企业为发展服务创新需要对信息资源的整合与规划，将分散的客户信息集中起来，有效管理，可以在快速变化的市场竞争中及时准确地掌握客户需求的变化，以及迅速了解物流行业内推出的创新服务并推断出其发展前景，从而进行服务的创新以迎合市场需求，以在竞争中抓住先机，提供更完善、具有吸引力的新服务。

4. 结论

本文为研究物流服务创新影响因素，通过问卷调查得到数据，利用 SPSS 主成分分析法对数据进行处理，得到各项影响因素对物流企业服务创新的影响程度，并针对五项影响因素分别给出了讨论和建议，可以为物流企业的服务创新提供一定依据。但是，由于影响物流服务创新的因素很多，本文选取的影响因素还不够全面准确，不足之处还需进一步的修改和完善。

参考文献

- [1] 杜娟. 浅析物流服务创新的驱动力及影响因素[J]. 经济研究导刊, 2013(20): 53-55.
- [2] 李海婴, 等. 第三方物流企业服务创新的动力分析[J]. 物流技术, 2006(5): 15-18.
- [3] 周国华. 物流企业服务创新的影响因素研究[D]: [博士学位论文]. 武汉: 华中科技大学, 2012.
- [4] 王杏, 陈学中. 第三方物流服务创新研究[J]. 价值工程, 2010, 29(11): 19-20.
- [5] 师建华, 刘刚桥. 基于结构方程模型的中小物流企业服务创新影响因素研究——以佛山市调研数据为例[J]. 物流科技, 2018(1): 15-21.
- [6] 叶友婧. 物流企业服务创新的影响因素分析[J]. 中国经贸, 2016(3): 125.
- [7] 刘凯, 姚翔. 创新活动中领导力的特点及其影响[J]. 职业, 2011(26): 25-26.
- [8] 高复先. 信息资源规划[M]. 北京: 清华大学出版社, 2002.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2167-664X，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：mse@hanspub.org