

Prof. dr hab. Maciej Urbaniak
Wydział Zarządzania
Uniwersytetu Łódzkiego

**Recenzja rozprawy doktorskiej Mgr inż. Aleksandry Gulc
pt. „Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w
branży e-commerce” napisanej pod kierunkiem naukowym
Pani Prof. dr hab. inż. Joanny Ejdyś (promotora) oraz
dr inż. Anny Małgorzaty Olszewskiej (promotora pomocniczego)**

Podstawą formalną sporządzenia recenzji jest pismo Pani Dziekan Wydziału Inżynierii Zarządzania Politechniki Białostockiej dr hab. inż. Katarzyny Halickiej, prof. PB z dnia 16 stycznia 2020 r. informujące o wyznaczeniu mnie przez Radę Wydziału Inżynierii Zarządzania Politechniki Białostockiej na recenzenta rozprawy doktorskiej autorstwa Mgr inż. Aleksandry Gulc pt. „Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce” pod kierunkiem naukowym Pani Prof. dr hab. Joanny Ejdyś (promotora) oraz dr inż. Anny Małgorzaty Olszewskiej (promotora pomocniczego).

Rozprawa doktorska Pani Mgr inż. Aleksandry Gulc pt. „**Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce**” przedstawiona mnie w formie opracowania zwartej jest wnikliwym studium opisowo-analitycznym, składającym się z pięciu rozdziałów, poprzedzonych wprowadzeniem oraz z zakończenia. Opracowanie to obejmuje 267 stron (w tym 3 załączniki, 56 tabel, 59 rysunków, 223 cytowanych pozycji [książkowych, artykułowych, raportów]). W strukturze pracy wyraźnie wyodrębnić można część teoretyczno-opisową (pierwsze dwa rozdziały) oraz część analityczno-badawczą (kolejne trzy rozdziały).

OCENA TRAFNOŚCI WYBORU TEMATU ROZPRAWY I OBSZARU BADAWCZEGO

Podjęta przez Panią Mgr inż. **Aleksandrę Gulc** problematyka pracy dotycząca **kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce** jest ciągle relatywnie rzadko spotykana, zarówno w międzynarodowych, jak i krajowych opracowaniach (monografiach oraz czasopiśmiennictwie naukowym), a także w pracach awansowych na stopnie naukowe w dziedzinie nauk społecznych (w tym w również w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości).

Z pełnym przekonaniem mogę jednak stwierdzić, iż tematyka poruszona w rozprawie przez Doktorantkę jest nadal ciągle ważna, zarówno z punktu widzenia badawczego, jak i z punktu widzenia praktyki gospodarczej i będzie stanowić z pewnością obszar dalszych eksploracji naukowych. Z tego też względu wybór problematyki opracowania uważam za trafny i bardzo aktualny.

Oceniając konstrukcję formalno-merytoryczną rozprawy należy uznać, iż budowa pracy jest przemyślana, logiczna, spójna i w wysokim stopniu podporządkowana przyjętym założeniom rozprawy.

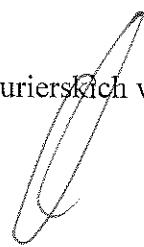
OCENA ZAŁOŻEŃ BADAWCZYCH DYSERTACJI

Określając lukę badawczą Mgr inż. Aleksandra Gulc słusznie wskazała na „brak kompleksowego podejścia w zakresie identyfikacji czynników kształtujących jakość usług kurierskich w branży e-commerce polegającego na wskazaniu relacji między nimi z uwzględnieniem perspektywy trzech grup interesariuszy: sklepu internetowego, odbiorcy indywidualnego i przedsiębiorstwa świadczącego usługi kurierskie”.

Doktorantka określiła ambitny cel główny rozprawy jakim było „opracowanie relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce”.

W interesującym ujęciu sformułowała także cele szczegółowe dysertacji, które koncentrowały się na:

- określeniu specyfiki usług kurierskich w branży e-commerce;
- usystematyzowaniu wiedzy z zakresu koncepcji jakości usług w perspektywie klienta i usługodawcy;
- identyfikacji i analizie czynników kształtujących jakość usług kurierskich w branży e-commerce;



-wskazaniu relacji i roli poszczególnych czynników w systemie kształtowania jakości usług kurierskich oraz

-opracowaniu założeń relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce oraz sformułowanie rekomendacji w zakresie kierunków doskonalenia jakości usług kurierskich.

Chcąc osiągnąć założone cele i założenia badawcze Doktorantka dokonała intensywnej kwerendy literatury tak krajowej, jak i zagranicznej (angielskojęzycznej) a także zrealizowała badania empiryczne zarówno ilościowe (przeprowadzone w sklepach internetowych i wśród osób indywidualnych korzystających z usług kurierskich) oraz jakościowe (w przedsiębiorstwach świadczących usługi kurierskie w Polsce).

Należy uznać, iż opisana we wprowadzeniu metodyka badawcza nie budzi zastrzeżeń. Należy stwierdzić, iż została ona podporządkowana celom i przyjętym założeniom badawczym przez Autorkę dysertacji.

OCENA MERYTORYCZNA POSZCZEGÓLNYCH ROZDZIAŁÓW DYSERTACJI

W rozdziale pierwszym Mgr inż. Aleksandra Gulc opierając się na krytycznym przeglądzie literatury przedmiotu oraz dostępnych specjalistycznych raportach badawczych zaprezentowała ogólne zagadnienia dotyczące charakterystyki usług kurierskich, koncentrując szczególną uwagę na ich znaczeniu w sektorze e-commerce. Doktorantka w interesującym ujęciu przedstawiła istotę oraz typologię tych usług (w zależności od obsługiwanego segmentu klientów), a także ich znaczenie dla funkcjonowania polskiej gospodarki (z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych sektorów).

Za szczególnie wartościowe należy uznać rozważania Autorki dysertacji na temat determinant rozwoju rynku usług kurierskich w najbliższym okresie, które wskazują na newralgiczną zależność tych usług od turbulentnych zmian w otoczeniu gospodarczym (zmianami w koniunkturze na rynkach walutowych, czy surowcowych), postępu w technologii cyfrowej (który stwarza także konieczność zapewnienia cyber bezpieczeństwa), zmian demograficzno-społecznych, a także trendów proekologicznych.

Mgr inż. Aleksandra Gulc trafnie wskazuje, iż zarówno zmiany w gospodarce spowodowane jej globalizacją, jak zmiany w zachowaniach nabywców (rzadziej dokonujących już zakupów w tradycyjnych sklepach ze względu na wygodę zakupów on-line możliwych bez

barier przestrzennych i czasowych) powodują dynamiczny rozwój podmiotów działających w sektorze e-commerce.

Doktorantka oprócz zalet tego typu formy sprzedaży, bardzo słusznie wskazuje na mogące pojawić się utrudnienia w jej funkcjonowaniu (jak czas oczekiwania, błędy jakościowe i ilościowe zamówionych towarów, czy ich uszkodzenia podczas transportu).

W **kolejnym rozdziale** Mgr inż. Aleksandra Gulc w interesującym ujęciu przeprowadziła syntetyczny przegląd literatury, koncentrując się na analizie koncepcji jakości usług w perspektywie klienta (opierając się na między innymi założeniach modelu Grönroosa, modelu Grönroosa-Gummerssona, zintegrowanego modelu jakości 4Q, modelu jakości luk Parasuramana- Zeithaml- Berry'ego, modelu Haywooda-Farmera, modelu Philipa-Hazletta, modelu Dabholkara-Shepherd i Thorpe, modelu Chiu i Lin, modelu Brogowicza- Delene i Lytha, model Berkeleya-Gupty, model Zhu-Wymera-Chena, model Dabholkara) oraz usługodawcy (opierając się na między innymi założeniach rozszerzonego modelu Parasuramana- Zeithaml- Berry'ego). Autorka w sposób bardzo kompetentny dokonała przeglądu definicji oraz modeli jakości usług, a także syntetycznie starała się zestawić czynniki determinujące jakość usług. Doktorantka dokonała także interesującego przeglądu wyników badań z zakresu jakości usług kurierskich oraz zaproponowała wstępną klasyfikację czynników ją determinujących.

Rozdział trzeci Mgr inż. Aleksandra Gulc w prawidłowym ujęciu zaprezentowała i omówiła metodykę badań ilościowych i jakościowych, a także scharakteryzowała podmioty, objęte badaniami (wykonanymi techniką CAWI), którymi były sklepy internetowe (405 podmiotów gospodarczych) oraz klienci indywidualni (405 osób).

Na uwagę zasługują także przedstawione w tej części opracowania wyniki badań obrazujące:

- ocenę jakości usług kurierskich przez sklepy internetowe oraz przez klientów indywidualnych;
- preferowane formy dostawy produktów zamówionych przez Internet przez odbiorców indywidualnych;
- kategorie produktów kupowanych on-line przez badanych odbiorców indywidualnych;
- ranking przedsiębiorstw kurierskich pod względem popularności wśród odbiorców indywidualnych;
- rodzaje usług dodatkowych wybieranych przez odbiorców indywidualnych przy dostawie produktów zamawianych on-line.

W **następnym rozdziale** Doktorantka kontynuowała prezentację interesujących wyników badań ilościowych przeprowadzonych wśród sklepów internetowych oraz klientów indywidualnych.

Mgr inż. Aleksandra Gulc w udanym ujęciu określiła determinanty jakości usług z perspektywy obydwu grup poddanych badaniu.

Zastosowanie przez autorkę dysertacji eksploracyjnej analizy czynnikowej umożliwiło wyodrębnienie siedmiu wymiarów (zmiennych ukrytych) oraz pogrupowanie zmiennych obserwowalnych, które wpływają na jakość usług kurierskich w opinii sklepów internetowych. Określiła wśród nich następujące wymiary:

-współpracę (C1), kształtowaną poprzez kulturalne i uprzejme zachowanie pracowników, łatwy kontakt oraz sprawną komunikację z firmą kurierską, zaufanie do firmy kurierskiej, gotowość do szybkiej reakcji na zgłaszane problemy i zakłócenia oraz elastyczność (możliwość wyboru oraz zmiany terminu i miejsca doręczenia);

-identyfikację wizualną (C2), determinującą pozytywny wizerunek przedsiębiorstwa kurierskiego, na który mają wpływ interesujące i atrakcyjne materiały informacyjne i promocyjne, charakterystyczny znak firmowy, a także jednolita kolorystyka, estetyczny i schludny wygląd kuriera, estetyczne i funkcjonalne oddziały firmy oraz punkty nadania/odbioru i ekologiczne rozwiązania techniczne;

-kompleksowość i dostępność usług (C3), obejmującą różnorodny zakres i zasięg świadczonych usług, szeroki wachlarz usług dodatkowych oraz dostępność usług rozumianą jako zapewnienie dogodnej lokalizacji oddziałów i punktów nadania/odbioru przesyłki czy dogodnych godzin pracy;

-konkurencyjność (związaną z atrakcyjną polityką cenową i rabatową) i niezawodność (C4), którą terminują terminowość realizacji zamówienia, skuteczność dostarczenia przesyłki, zgodność i kompletność zamówienia, brak uszkodzeń przesyłek, jak również sprawną i szybką obsługę zamówień oraz zwrotów towarów od odbiorcy;

-wiarygodność (C5), wyrażoną jest przez pozytywny wizerunek i markę oraz doświadczenie firmy kurierskiej;

-funkcjonalność (C6), określoną przez prostotę i łatwość złożenia zlecenia oraz przejrzyste procedury, dokumenty i standardy obsługi;



-empatię (C7) – obejmującą indywidualizację usługi poprzez dostosowanie oferty do konkretnej branży, oferowanie klientowi dogodnego czasu realizacji usługi i terminu płatności, odpowiednie zachowaniem pracowników przedsiębiorstwa kurierskiego w stosunku do klienta. Również przy zastosowaniu eksploracyjnej analizy czynnikowej Autorka dysertacji wskazała wymiary (zmiennie ukryte), które wpływają na jakość usług kurierskich postrzeganą przez odbiorców indywidualnych. Nazwy wymiarów zostały dobrane pod względem merytorycznym, tak aby jak najpełniej odzwierciedlały sens wszystkich zmiennych, które je reprezentują. Wskazała następujące wymiary:

-niezawodność (F1), obejmującą najistotniejsze z perspektywy odbiorców przesyłek cechy wpływające na jakość usług kurierskich, takie jak terminowość realizacji zamówienia, skuteczność doręczenia, zgodność i kompletność zamówienia, ale również brak uszkodzeń przesyłki oraz sprawną i szybką obsługę zamówień;

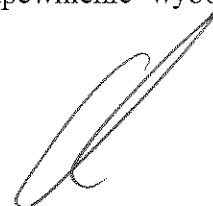
-identyfikację wizualną (F2), zawierającą elementy, które wpływają na identyfikację danego przedsiębiorstwa kurierskiego, w tym estetyczny i schludny wygląd kuriera, charakterystyczny znak firmowy oraz jednolitą kolorystykę, jak również estetyczne i funkcjonalne oddziały firmy oraz punkty nadania/odbioru;

-kompleksowość usług (F3), związaną bezpośrednio z ofertą usług przedsiębiorstwa kurierskiego obejmującą szeroki wachlarz usług dodatkowych oraz różnorodny zakres i zasięg świadczonych usług;

-kapitał relacyjny (F4), zawierający elementy wpływające na budowanie trwałych relacji przedsiębiorstwa kurierskiego z klientami, w tym pozytywne doświadczenia klientów z korzystania z usługi kurierskiej, opinie innych klientów, jak również zaufanie do firmy kurierskiej, pozytywny wizerunek i markę, doświadczenie i wiarygodność oraz wiedzę i kompetencje pracowników;

-społeczną odpowiedzialność (F5), obejmującą zaangażowanie firm kurierskich w akcje społeczne oraz stosowanie ekologicznych rozwiązań technicznych (na przykład samochody lub rowery elektryczne, drony czy opakowania ekologiczne);

-zdolność reagowania (F6), związaną przede wszystkim z łatwą i sprawną komunikacją z pracownikami przedsiębiorstwa kurierskiego, lecz również przejawia się w gotowości pracowników do szybkiej reakcji na zgłaszane przez klienta problemy i zakłócenia, sprawnej obsłudze zwrotów zamawianych towarów, udzieleniu dokładnej i jasnej informacji o warunkach realizacji usługi oraz elastyczności poprzez zapewnienie wyboru lub zmiany terminu i miejsca doręczenia przesyłki;



-jakość techniczną (F7) – obejmującą wybrane elementy związane z materialnymi aspektami usługi, w tym nowoczesne rozwiązania techniczne, z których mogą korzystać klienci (sieć punktów nadania/odbioru paczek lub paczkomatów oraz drony w roli kurierów), możliwość wyboru formy nadania lub dostawy przesyłki i dostępność usług poprzez zapewnienie dogodnej lokalizacji punktów nadania/odbioru przesyłek i godzin pracy.

W tej części opracowania Doktorantka przedstawiła także wyniki badań jakościowych przeprowadzone w formie wywiadów pogłębionych wśród menedżerów (ekspertów) dziesięciu przedsiębiorstw logistycznych świadczących usługi kurierskie. Koncentrowały się one na poznaniu opinii ekspertów na temat specyfiki usług świadczonych dla branży e-commerce w kontekście zapewniania wysokiej jakości świadczonych usług. Wypowiedzi ekspertów potwierdziły, że jakość usług jest niejednoznacznym i trudnym do zdefiniowania pojęciem. Wyniki badań wskazały, iż sklepy internetowe jako nadawcy paczek postrzegają jakość usług kurierskich poprzez kompleksowość usług, cenę, elastyczność oraz opiekę posprzedażową, a także sprawną komunikację na linii sklep – kurier – odbiorca. Oczekują one także łatwej formy nadania przygotowanych paczek, terminowego odbioru przez kuriera oraz dowiezienia ich do odbiorcy.

Wypowiedzi ekspertów wskazały, iż odbiorcy natomiast, oczekują przede wszystkim jak najszybszej realizacji zamówienia, braku uszkodzeń przesyłki oraz kontaktu ze strony przedsiębiorstwa dostarczającego przesyłkę, począwszy od pierwszych powiadomień o przyjęciu przesyłki, a skończywszy na telefonie od kuriera w sprawie terminu doręczenia przesyłki oraz obsługi posprzedażowej.

W **rozdziale końcowym** Mgr inż. Aleksandra Gulc zaprezentowała autorski model relacyjny kształtowania jakości usług kurierskich w sektorze e-commerce.

Opracowany przez Doktorantkę model przedstawia czynniki determinujące jakość usług kurierskich z perspektywy trzech interesariuszy, silne bezpośrednie powiązania między czynnikami oraz wskazuje ich funkcje w badanym systemie. Na podstawie przeprowadzonej analizy strukturalnej wskazała ona pięć grup czynników: kluczowe, decydujące, rezultatów, zewnętrzne i autonomiczne. Ponadto, w modelu zaprezentowano również czynniki, które są istotne i specyficzne z perspektywy każdego interesariusza. Najistotniejsze w kontekście kształtowania jakości usług okazały się:

-czynniki kluczowe, które obejmowały sprawną i szybką obsługę zamówień;



-czynniki decydujące, obejmujące sprawną komunikacją pomiędzy nadawcą, przedsiębiorstwem kurierskim i odbiorcą, łatwy kontakt z firmą kurierską oraz gotowość pracowników firmy kurierskiej do szybkiej reakcji na zgłaszane problemy podczas procesu świadczenia usługi;

-czynniki rezultatów, obejmujące – terminowość i skuteczność doręczenia przesyłki, pozytywne relacje i doświadczenia klientów w trakcie korzystania z usługi kurierskiej.

Ostatnią część dysertacji stanowi prawidłowo zredagowane Zakończenie, w którym Doktorantka stosowanie odniosła się do założonych celów rozprawy oraz wskazała kierunki dalszych badań.

Uwagi

Na stronie 108 Mgr inż. Aleksandra Gulc przywołuje badania przeprowadzone w branży przesyłek kurierskich, ale nie wskazuje źródła i ich autorów.

„Rezultaty przeprowadzonych badań w branży przesyłek kurierskich wykazały najbardziej istotne aspekty, na które powinna zwrócić uwagę organizacja usługowa w kontekście spełnienia wymagań klientów. Wśród najistotniejszych aspektów autorzy wskazali w szczególności: strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa i procesy biznesowe, technologię informacyjną, sieć dystrybucyjną, wyposażenie infrastrukturalne, kadre zarządzającą przedsiębiorstwem kurierskim, personel bezpośredniej obsługi klientów, koncepcje zarządzania przedsiębiorstwem, finanse przedsiębiorstwa oraz kanały finansowania”.

Na tej samej stronie Doktorantka dwukrotnie używa sformułowania procesy biznesowe, ale nie wyjaśnia jakie procesy ma na myśli, np. czy są to procesy operacyjne, czy zarządcze?

SZCZEGÓLNE WALORY RECENZOWANEJ ROZPRAWY

Jak już zaznaczyłem na początku recenzji, praca ma w dużej mierze układ logiczny oraz spójną budowę. Poszczególne jej części są ściśle powiązane, zaś tok rozważań jest konsekwentnie podporządkowany założeniom i celom rozprawy.

Należy także podkreślić, iż praca ma niewątpliwie wartości metodyczne, poznawcze oraz pragmatyczne.



Prezentowane w dysertacji wyniki badań zostały oparte na gruntownie przeprowadzonych analizach. Osiągnięte rezultaty badań tak literaturowych, jak i empirycznych są wartościowe z punktu spełnienia założeń rozprawy. Wnioski, do jakich dochodzi Autorka są niewątpliwie interesujące. Mogą one posłużyć przedsiębiorstwom działającym w sektorze usług kurierskich w kształtowaniu wysokiej jakości.

Jak już zaznaczono poczynione przez recenzenta uwagi w niczym nie naruszają podstawowych wartości pracy.

Rekapitulując należy wyraźnie podkreślić, iż rozprawa ma znaczenie poznawcze wzbogacające wiedzę z zakresu problematyki kształtowania i oceny jakości usług logicznych.

Istotnym wkładem Doktorantki w rozwój dziedziny nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości są wyniki badań empirycznych oraz opracowany przez Nią model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce.

KONKLUZJE

Rekapitulując z pełnym przekonaniem wyrażam pogląd, iż praca odpowiada ustawowym wymaganiom dotyczącym rozpraw doktorskich i wnoszę o dopuszczenie Autorki niniejszej dysertacji do dalszych etapów przewodu doktorskiego, a po dopuszczeniu rozprawy do publicznej obrony i jej przyjęciu, przychylam się do wniosku o nadanie Pani Mgr inż. Aleksandrze Gulc stopnia naukowego doktora w dziedzinie nauk społecznych w zakresie dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości.

Stawiam także wniosek o wyróżnienie Autorki rozprawy doktorskiej pt. „Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce” Aleksandry Gulc nagrodą Rektora Politechniki Białostockiej.

