

mgr inż. Barbara Urszula Buraczyńska

ELASTYCZNOŚĆ W FUNKCJONOWANIU PRZEDSIĘBIORSTW HANDLOWYCH W SEKTORZE E-COMMERCE

Streszczenie

Nieprzewidywalne i zmienne otoczenie, w którym działają przedsiębiorstwa, wymusza elastyczność ich funkcjonowania tj. właściwe reagowanie na pojawiające się zmiany. Poszczególne organizacje mogą charakteryzować się elastycznością w zakresie różnych działań oraz mniejszą lub większą szybkością reakcji na zmiany. Problematyka elastyczności przedsiębiorstw w Polsce i na świecie była podejmowana przez wielu badaczy. Jednak w literaturze przedmiotu istnieje niewiele badań naukowych poruszających tematykę elastyczności w kontekście funkcjonowania przedsiębiorstw handlowych, a szczególnie przedsiębiorstw z szybko rozwijającego się sektora e-commerce. W rozprawie, opierając się na przeglądzie literatury oraz badaniach studiów przypadków, przedstawiono konceptualizację pojęcia elastyczności oraz rodzajów elastyczności w odniesieniu do przedsiębiorstw e-commerce. Zidentyfikowano zarówno rodzaje elastyczności typowe dla przedsiębiorstw handlowych, jak i specyficzne tylko dla sektora e-commerce. Zaproponowano też mierniki różnych rodzajów elastyczności e-commerce, które zostały wykorzystane w badaniach kwestionariuszowych. Na podstawie badań ilościowych określono stan elastyczności przedsiębiorstw handlowych z sektora e-commerce oraz wykazano, że największe znaczenie dla ich działalności mają: elastyczność asortymentu oraz elastyczność cen i marż. Analiza badań kwestionariuszowych pozwoliła też ocenić skalę wpływu poszczególnych czynników na różne rodzaje elastyczności przedsiębiorstw działających w sektorze e-commerce oraz ujawnić wpływ stanu elastyczności na zmienne związane z sukcesem rynkowym przedsiębiorstwa e-commerce, a przede wszystkim na wizerunek w sieci oraz poziom obsługi klientów. Efektem przeprowadzonych badań jest model układu zależności przyczynowo-skutkowych najważniejszych elastyczności w przedsiębiorstwie e-commerce, który objaśnia powiązania występujące pomiędzy najważniejszymi elastycznościami a ich determinantami oraz pomiędzy najważniejszymi elastycznościami a zmiennymi związanymi z sukcesem rynkowym przedsiębiorstwa. Na podstawie tego modelu oraz bogatej opracowanej wiedzy o rodzajach i zależnościach związanych z elastycznością, w pracy zaprezentowano również menedżerski model zarządzania elastycznością przedsiębiorstwa e-commerce, który służy kształtowaniu odpowiednich poziomów elastyczności przedsiębiorstwa. W konsekwencji badania dostarczają wielu wytycznych i wskazówek uelastyczniania przedsiębiorstw e-commerce oraz zarządzania ich elastycznością.