

Rynek usług kurierskich rozwija się niezwykle dynamicznie zarówno w Polsce, jak i na świecie a jednym z jego głównych stymulatorów jest w ostatnich latach przede wszystkim wzrost popularności zakupów przez Internet. Realizacja usług kurierskich w branży e-commerce wiąże się ze specyficznymi wyzwaniami, którym muszą sprostać przedsiębiorstwa kurierskie z uwagi na różnorodne oczekiwania i potrzeby zarówno odbiorców indywidualnych, jak i biznesowych (sklepów internetowych). W obliczu rosnącej konkurencji na rynku usług kurierskich oraz prężnie rozwijającej się branży e-commerce, doskonalenie jakości usług stanowi jeden z priorytetowych celów strategicznych przedsiębiorstw kurierskich. Niezbędne więc wydaje się zidentyfikowanie czynników kształtujących jakość usług kurierskich zarówno z perspektywy klienta i organizacji oraz wskazanie wzajemnych relacji zachodzących między czynnikami, co pozwoli w pełni na formułowanie wniosków dotyczących wyboru kluczowych kierunków kształtowania jakości.

Głównym celem realizowanego projektu jest **opracowanie relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce**. Potrzeba podjęcia tematyki badawczej wynika ze sformułowanego, na podstawie przeprowadzonych studiów literaturowych i wstępnych badań rozpoznawczych, problemu naukowego, jakim jest konieczność identyfikacji czynników kształtujących jakość usług kurierskich i relacji między nimi uwzględniając wszystkie podmioty zaangażowane w proces świadczenia usługi kurierskiej w branży e-commerce. Zagadnienia te nie zostały w pełni opisane w literaturze naukowej z zakresu analizowanego przedmiotu badań. Realizowane dotychczas badania naukowe odnoszące się do usług kurierskich miały często charakter fragmentaryczny i sytuacyjny. Wypełnieniem istniejącej luki badawczej będzie opracowanie relacyjnego modelu wskazującego czynniki kluczowe oraz czynniki pełniące inne funkcje w systemie kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce z perspektywy trzech interesariuszy biorących udział w usłudze kurierskiej. W procesie badawczym wiodącym do osiągnięcia celu projektu wykorzystane zostaną następujące metody jakościowe i ilościowe: krytyczna analiza piśmiennictwa, analiza i konstrukcja logiczna, sondaż diagnostyczny oraz analiza statystyczna danych.

Rozważania podjęte w projekcie będą prowadzone na gruncie nauk o zarządzaniu. Oczekiwane rezultaty projektu będą stanowiły oryginalny wkład w rozwój nauk o zarządzaniu w zakresie zarządzania jakością. Opracowany model oraz przeprowadzone badania pozwolą na sformułowanie implikacji dla teorii zarządzania, jak również określenie rekomendacji dotyczących kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce.