

**Autor:** Małgorzata Zysińska  
**Tytuł:** **Wieloaspektowe badanie eksperymentalne realizacji usług przez przedsiębiorstwa z branży transportu, spedycji i logistyki**

Stron 178  
Rysunków 47  
Tabel 41  
Pozycji bibliograficznych 157  
Dodatków 0  
Załączników 3

**Słowa kluczowe:** transport, spedycja, logistyka (TSL), mierniki i narzędzia oceny usług TSL, analiza statystyczna, ocena wielokryterialna, badania kwestionariuszowe, badanie eksperymentalne, metody przedziałowe, kryteria oceny jakości usług TSL

Celem pracy doktorskiej było wieloaspektowe badanie eksperymentalne realizacji usług przez przedsiębiorstwa z branży TSL. Przyjęto tezę, że możliwe jest opracowanie skutecznej metody wieloaspektowej oceny usług firm z branży TSL, wspomagającej procesy zarządzania nimi, służącej poprawie ich efektywności i konkurencyjności.

W dysertacji dokonano przeglądu literatury i poddano analizie kryteria oceny realizacji usług z perspektywy klientów i usługodawców branży TSL. W oparciu o przyjętą metodę i algorytm badawczy przeprowadzono badania kwestionariuszowe i pogłębioną analizę statystyczną. Zaproponowano ranking kryteriów z wagami wyznaczonymi na dwa sposoby: na podstawie tylko badań kwestionariuszowych oraz przy użyciu modelu matematycznego wykorzystującego teorię liczb przedziałowych. Następnie zweryfikowano model matematyczny za pomocą quasi eksperymentów na danych rzeczywistych i porównano otrzymane wyniki wag i rankingów kryteriów. Na ich podstawie ustalono oceniono pięć badanych firmy z branży TSL i zaproponowano ich wstępny ranking.

Przedstawiona metoda może służyć do dalszych ocen firm z branży TSL i tworzenia rankingów na większej próbie podmiotów. Analiza realizacji usług przez firmy z branży TSL i przeprowadzona za pomocą autorskiej koncepcji ich wieloczynnikowa ocena ma służyć firmom w optymalizowaniu kierunków rozwoju, a ich klientom w umiejętnym w doborze kontrahentów. Może być wykorzystana zarówno w diagnozowaniu pojedynczych podmiotów gospodarczych, jak i prowadzeniu badań porównawczych, również w formie rankingów. Uwzględnia zmieniające się uwarunkowania zewnętrzne poprzez zestaw intuicyjnych narzędzi weryfikacji, z wykorzystaniem liczb przedziałowych. Praca obejmuje część teoretyczną, na którą składają się rozdziały 1-2 oraz empiryczną, zawartą w rozdziałach 3-6. Przedstawiona i zweryfikowana w dysertacji metoda stanowi bazę dla dalszych badań empirycznych związanych z kompleksową oceną realizacji usług z branży TSL, z punktu widzenia różnych grup interesariuszy. Prowadzenie systematycznych badań w tym obszarze, w oparciu efektywne i nieobciążone dużymi nakładami, ani czasochłonnością narzędzia jest coraz bardziej pożądane w branży TSL. Wnioski końcowe wskazują na zasadność i rozszerzanie zastosowania proponowanej w rozprawie metody wieloaspektowego badania realizacji usług TSL, z perspektywy usługodawców i usługobiorców.