

Poznań, dnia 26.01.2020 rok

Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP
Katedra Badań Rynku i Usług
Instytut Marketingu
Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu

**RECENZJA ROZPRAWY DOKTORSKIEJ MGR ALEKSANDRY MARII GULC PT.
„RELACYJNY MODEL SYSTEMU KSZTAŁTOWANIA JAKOŚCI USŁUG
KURIERSKICH W BRANŻY E-COMMERCE”**

Wprowadzenie

Recenzja została wykonana na zlecenie Politechniki Białostockiej, zgodnie z Uchwałą Rady dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości nr 2/12/2019 z dnia 18 grudnia 2019 roku. Praca została wydana nakładem Politechniki Białostockiej, Wydziału Inżynierii Zarządzania w serii Rozpraw Doktorskich. Część badań zrealizowanych w ramach rozprawy sfinalizowano ze środków Narodowego Centrum Nauki przyznanych na podstawie umowy nr UMO 2017/25/N/HS4/02051 w ramach projektu badawczego *Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce* (konkurs „PRELUDIUM 13”).

Rozprawa jest szerokim dziełem o objętości 267 stron, z czego 229 strony zajmuje tekst zasadniczy uzupełniony o bibliografię.

W rozprawie wykorzystano bardzo obszerny, satysfakcjonujący zakres materiałów źródłowych, w tym literatury krajowej i zagranicznej. Wykaz literatury może stanowić ważną bazę źródłową dla kontynuatorów badań w przedmiotowym zakresie w innych ośrodkach akademickich. Łącznie Autorka powołuje się na 223 źródła literaturowe, z czego część stanowi literatura anglojęzyczna. Rozprawę wzbogacają zestawienia tabelaryczne i wykaz rysunków. Załącznikami są kwestionariusze ankiety w odniesieniu do badania sklepów internetowych oraz odbiorców indywidualnych, oraz scenariusz wywiadu pogłębianego.

Ocena wyboru tematu rozprawy

Wybrany przez Autorkę temat, należy uznać za oryginalny i aktualny pod względem badawczym. Aspekt oryginalności wynika z podjęcia próby zebrania i uporządkowania informacji na temat relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce, biorąc pod uwagę wielopoziomowe uwarunkowania i konsekwencje. Jest

to zagadnienie z jednej strony bardzo istotne, biorąc pod uwagę dynamikę rozwoju rynku usług kurierskich w Polsce. Z drugiej zaś stosunkowo słabo poznane na gruncie nauki o zarządzaniu i jakości, zwłaszcza w warunkach polskich. Uważam, więc że studia nad taką problematyką są potrzebne, a ich modelowe ujęcie sprawia, że posiadają nowatorski charakter. Atutem pracy jest modelowe ujęcie systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce biorąc pod uwagę sferę relacyjności.

Na podstawie przeglądu i analizy literatury z zakresu kształtowania jakości usług w branży kurierskiej, Autorka określiła lukę badawczą wskazując na brak kompleksowego podejścia w zakresie identyfikacji czynników kształtujących jakość usług kurierskich w branży e-commerce polegające na wskazaniu relacji między nimi z uwzględnieniem perspektywy trzech grup interesariuszy: sklepu internetowego, odbiorcy indywidualnego i przedsiębiorstwa świadczącego usługi kurierskie.

Przyjęte przez Autorkę pole badawcze oceniam jako rozległe, bogate w ważne problemy naukowe i użyteczne.

Ocena założeń badawczych

Celem przedstawionej rozprawy jest opracowanie relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce. W obszarze **metodologicznym za cel** Autorka przyjęła przygotowanie i weryfikację narzędzia wspomagającego wdrożenie działań doskonalących w zakresie jakości usług. Cel główny rozprawy został wsparty sześcioma celami szczegółowymi. Autorka słusznie wyszła od określenia specyfiki usług kurierskich i usystematyzowania wiedzy z zakresu jakości, tak aby poprzez badanie wielopoziomowych uwarunkowań przygotować model badanego zjawiska.

Ocena struktury rozprawy

Rozprawa składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów, zakończenia, bibliografii, załączników w postaci kwestionariuszy ankiety oraz spisów: tabel i rysunków. Rozdziały posiadają zróżnicowaną objętość, ale skonstruowane są prawidłowo. Koncepcja pracy jest spójna, wskazuje ważne problemy naukowe i praktyczne, dające Autorce szansę na wykazanie się erudycją, znajomością przedstawionej problematyki.

Praca ma mocne podstawy teoretyczne i praktyczne. Autorka oparła wnioskowanie na wynikach studiów literaturowych i własnych badaniach empirycznych. Poszczególne zagadnienia uwzględnione w modelu najpierw zostały omówione teoretycznie a następnie (w empirycznej części pracy) zweryfikowane na podstawie wyników badań własnych.

Pierwsza część ma charakter teoretyczny i stanowią ją dwa rozdziały. Rozdział pierwszy jest przedstawieniem specyfiki usług kurierskich: przeglądem definicji i rodzajów. W rozdziale drugim podjęto próbę nakreślenia interdyscyplinarnego przeglądu koncepcji jakości, z nakreśleniem roli klienta i usługodawcy. Część druga pracy będąca częścią empiryczną składa się z trzech rozdziałów. Zaczyna się rozdziałem metodycznym opisującym zastosowaną w pracy procedurę badawczą i analityczną. W rozdziale czwartym zaprezentowano wyniki badań odnoszące się do wskazania determinant jakości usług kurierskich z perspektywy sklepów internetowych, odbiorców indywidualnych i przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie. Rozdział piąty prezentuje założenia relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich oraz przedstawia model wraz z rekomendacjami w zakresie kierunków doskonalenia jakości usług kurierskich.

W zakończeniu pracy, Autorka wskazuje na stopień realizacji wyznaczonych celów oraz wskazuje na kierunki przyszłych badań.

Ocena metodologii rozprawy

Autorka w rozdziale trzecim rozprawy przedstawiła metodologię prowadzonych badań. Realizacja założonych celów, obok pogłębionych studiów literaturowych, wymagała realizacji badań pierwotnych, zarówno o charakterze jakościowym, jak i ilościowym. Z uwagi na złożoność przedmiotu badań oraz przyjęte cele, proces badawczy uwzględniał przeprowadzenie badań ilościowych oraz jakościowych i obejmował siedem etapów. Wartym podkreślenia jest przygotowanie tabelarycznego ujęcia korelacji celów badawczych z pytaniami badawczymi. W zakresie badań ilościowych prowadzonych wśród sklepów internetowych, oraz wśród klientów indywidualnych wybraną techniką badawczą był wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony internetowej (*Computer Assisted Web Interview – CAWI*), przeprowadzony z wykorzystaniem narzędzia w postaci kwestionariusza ankiety w formie elektronicznej. Etapem czwartym było zaprojektowanie i realizacja badań jakościowych w przedsiębiorstwach świadczących usługi kurierskie. Celem wywiadów pogłębionych było uzyskanie wiedzy na temat specyfiki usług kurierskich świadczonych w branży e-commerce oraz czynników, które wpływają na jakość usług z perspektywy trzeciej grupy interesariuszy – przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie. Pozyskane informacje stanowiły uszczegółowienie danych zgromadzonych w badaniach ilościowych. Przedostatni etap badań polegał na przeprowadzeniu szczegółowych analiz wyników badań. Do analizy wykorzystano metody statystyczne oraz graficzne metody wizualizacji danych i prezentacji wyników zbiorczych. W pracy wykorzystano między innymi

eksploracyjną analizę czynnikową (*Exploratory Factor Analysis* – EFA), która na bazie korelacji między zmiennymi pozwoliła na wyodrębnienie grupy czynników teoretycznych (konstruktów) niedostępnych w bezpośredniej obserwacji, lecz zachowujących znaczną część informacji zawartych w zmiennych pierwotnych. Narzędziami wykorzystanymi do przetworzenia danych zgromadzonych w toku badania oraz wykonania wszystkich niezbędnych analiz były: aplikacja Excel pakietu MS Office oraz pakiet Statistica 13.1. Rezultatem wszystkich poprzednich etapów procesu badawczego było sformułowanie założeń do modelu oraz opracowanie relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich z uwzględnieniem trzech grup interesariuszy: klientów indywidualnych, sklepów internetowych oraz przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie. W celu zidentyfikowania relacji i zależności między czynnikami kształtującymi jakość usług kurierskich zastosowano analizę strukturalną wpływów (*cross-impact analysis*), która umożliwia porządkowanie i analizowanie zbiorów obejmujących dużą liczbę zmiennych (czynników) wzajemnie na siebie oddziałujących. Efektem końcowym przeprowadzonej analizy strukturalnej został autorski model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce, który może być wykorzystywany jako narzędzie wspomagające wdrożenie działań doskonalących w przedsiębiorstwach świadczących usługi kurierskie.

Do badania zależności ujętych w stworzonym modelu teoretycznym Autorka posłużyła się skalami dobrze opisanymi w literaturze, a następnie empirycznie sprawdzonymi w badaniu własnym. Wartością pracy jest więc dostarczenie narzędzi do badań oraz diagnozowania determinant jakości.

Należy również podkreślić precyzję i uporządkowanie metodyczne Autorki przejawiające się w sposobie opisu założeń badawczych oraz prezentacji wyników. Utrzymanie powtarzającej się struktury opisu ułatwia zrozumienie przedstawionych analiz oraz ewentualne porównanie wyników. Próba badawcza dobrana w sposób nie budzący żadnych wątpliwości umożliwiła formułowanie wiążących prawomocnych wniosków, a nawet pewnych uogólnień.

Ocena merytoryczna

Zaproponowany układ rozprawy oraz przenikanie się problematyki teoretycznej i badawczej wpływa bezpośrednio na ocenę merytoryczną rozprawy. Autorka wykazała się niezwykle głęboką znajomością problematyki, potrafiła zwrócić uwagę na węzłowe problemy i siłę ich oddziaływania na analizowane procesy, które dały podstawę do opracowania

modelu. Model uwypuklił istotne czynniki determinujące jakość usług kurierskich, które do tej pory w niewielkim stopniu były analizowane w warunkach polskich.

W efekcie praca ukazuje złożoność, wielowymiarowość, wielozadaniowość oraz wielopoziomowość badanych czynników. Specyfika rynku usług kurierskich została najpierw rozpoznana i zdiagnozowana w oparciu o bogate studia literaturowe, a następnie zweryfikowana empirycznie przy zastosowaniu odpowiednio dobranego instrumentarium analitycznego.

Rozdział 1 - 5

Uwagi ogólne: Autorka z właściwą sobie skrupulatnością prezentuje w świetle literatury przedmiotu pojęcie i rodzaje jakości usług. Wywód jest bardzo rozbudowany, co świadczy o dążeniu Autorki do doskonałości w uwierzytelnieniu twierdzeń. Autorka wykorzystała i zaprezentowała ogromną ilość materiału. Podsumowania zawarte na końcu każdego z rozdziałów przedstawiają nie tylko główne wnioski wynikające z wywodu, ale pokazują także dużą umiejętność Autorki do syntetyzacji przedstawionych zagadnień.

Rozdział 1

W rozdziale pierwszym Autorka dokonała przeglądu definicji i rodzajów usług kurierskich. W dalszej kolejności określiła jaki wpływ mają usługi kurierskie na rozwój przedsiębiorstw innych branż oraz przedstawiła charakterystykę rynku usług kurierskich w Polsce. Na podstawie analizy raportów branżowych zidentyfikowała czynniki determinujące rozwój rynku KEP w Polsce oraz wskazała specyficzne cechy usług kurierskich w kontekście branży e-commerce. Drobną uwagą techniczną jest brak miar przy niektórych rysunkach (które bardziej prawidłowo można by nazwać wykresami) np. rysunek 1.3

Rozdział 2

Autorka przeprowadziła syntetyczny przegląd literatury ukierunkowany na analizę koncepcji jakości usług w perspektywie klienta oraz usługodawcy. W szczególności dokonała przeglądu definicji, koncepcji oraz modeli jakości usług uwzględniających perspektywę klienta, usługodawcy oraz integrujących obydwie podmioty. Ponadto, dokonała przeglądu badań z zakresu jakości usług kurierskich oraz zaproponowała wstępną klasyfikację czynników determinujących jakość usług kurierskich. Na uwagę zasługuje tabela 2.4. która przedstawia przegląd wybranych modeli jakości oraz tabela 2.5 która przedstawia zestawienie czynników determinujących jakość usług. Brakuje jednak przy tabelach 2.5, 2.7 czy

przykładowo 2.10 w źródle wskazania na podstawie jakiej literatury przedmiotu przygotowano zestawienie. W punkcie 2.5 przedstawiono zagraniczne opracowania poświęcone jakości usług kurierskich. Pojawia się pytanie: czy można mimo różnic gospodarczo – społecznych przenieść wyniki badań na rynek polski? Czy są one porównywalne?

Rozdział 3

Przedstawia metodykę badań ilościowych i jakościowych oraz scharakteryzowano w nim podmioty objęte badaniami. Uwagą techniczną może być brak wskazania w źródłach np. rysunki: 3.6, 3.7. czy 3.8 i dalsze tytułu i okresu badania. Wydaje się że bardziej poprawny byłby zapis: opracowanie na podstawie własnych badań empirycznych, z zaznaczeniem tytułu badania i czasu prowadzenia.

Rozdział 4

Autorka w rozdziale tym zaprezentowała wyniki badań ilościowych zrealizowanych wśród sklepów internetowych i odbiorców indywidualnych oraz badań jakościowych przeprowadzonych wśród przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie. Autorka przedstawiła profil oraz preferencje respondentów w zakresie korzystania z usług kurierskich oraz wyniki oceny wpływu poszczególnych czynników na jakość usług kurierskich w branży e-commerce z perspektywy klientów – sklepów internetowych i osób indywidualnych.

Rozdział 5

Autorka przedstawiła relacyjny model kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce. Wnioski z przeprowadzonych badań oraz studiów literaturowych zaprezentowane w poszczególnych rozdziałach pracy pozwoliły na opracowanie rekomendacji dotyczących wyboru potencjalnych kierunków doskonalenia jakości. Na stronie 219 rozprawy Autorka podkreśla: *„Analizując perspektywę odbiorcy indywidualnego oraz sklepu internetowego w kontekście postrzegania usług kurierskich, istotne są dodatkowo trzy czynniki: pozytywne relacje i doświadczenia klienta z korzystania z usługi kurierskiej (REL), elastyczność w zakresie zmiany terminu i miejsca doręczenia przesyłki (ELA) oraz zgodność i kompletność zamówienia (ZGO). Warto podkreślić rolę pozytywnych relacji i doświadczeń klienta z korzystania z usługi kurierskiej, gdyż jest to czynnik należący do grupy rezultatów, a więc jest silnie zależny od innych czynników, w tym przypadku aż od ośmiu czynników, jednocześnie nie wpływając na inne czynniki”*. Czy w takim kontekście nie warto byłoby odnieść się do marketingu relacyjnego? W swoich założeniach nie tylko powoduje przeformułowanie pojęcia jakości z wewnętrznej na jakość zewnętrzną, tożsamą z jakością konsumenta i użytkownika, ale też powoduje rozpoznanie i uszeregowanie kryteriów

wykorzystywanych przez nabywców w formułowanych ocenach jakości. Warto w tym kontekście wziąć pod uwagę także model Anderssona. Autorka wprowadza prace w które był zaangażowany (strona 63 rozprawy, przypis 124), ale wątek ten nie jest kontynuowany dalej. Andersson stara się przezwyciężyć trudności powstałe wokół pomiaru jakości i zastąpić je użytecznością, która w ekonomii klasycznej była synonimem wartości. Konstruowany przez niego model opierał się między innymi na założeniach pomiaru i rezultatu postrzeganej jakości.

Opinia na temat wkładu własnego Autorki w rozwój nauki

Praca posiada znamiona oryginalności, wynikające z podjęcia tematu rozprawy oraz analizy zjawisk. Najbardziej istotnym wkładem Autorki, jest model który 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 Autorka wskazała pięć grup czynników: kluczowe, decydujące, rezultatów, zewnętrzne i autonomiczne.

Ponadto, w modelu zaprezentowano również czynniki, które są istotne i specyficzne z perspektywy każdego interesariusza. Mając na uwadze wyniki badań ilościowych i jakościowych oraz opracowany model, Autorka sformułowała rekomendacje w zakresie przyszłych kierunków doskonalenia jakości usług kurierskich w kontekście rozwoju branży e-commerce.

Konkluzja

Dokonując całościowej oceny treści rozprawy, należy uznać, że praca jest bardzo szczegółowym przyczynkiem naukowo – badawczym w obszarze zagadnień jakości usług kurierskich w kontekście rozwoju branży e-commerce. Autorka zaprezentowała szeroką i pogłębianą wiedzę w zakresie przedstawionej problematyki. Wątki teoretyczne są bardzo szczegółowo ilustrowane zagadnieniami empirycznymi. Praca jest przygotowana starannie i przejrzysto. Przekaz językowy nie budzi zastrzeżeń. Wyrazem dojrzałości badawczej Autorki jest świadomość i dostrzeganie ograniczeń, jakie pojawiły się w procesie badawczym. Ich prezentacja w zakończeniu stanowi również cenną naukę ukazując jednocześnie szereg wskazówek dla przyszłych badaczy.

Recenzowana rozprawa przedstawia problem naukowy i drogę jego rozwiązania. Treść dowodzi wielkiej wiedzy i pracowitości Autorki. Przeprowadzony wywód ma charakter

naukowy i dał Autorce szansę wykazania dobrego warsztatu naukowego oraz wkładu do nauki.

Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzenia stwierdzam jednoznacznie, że **rozprawa przedstawiona przez Panią mgr Aleksandrę Marię Gulc spełnia warunki uzyskania stopnia doktora nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, określone w wymaganiach prawnych.**

Życzę Autorce, nie tylko sukcesów w zakresie awansu naukowego, ale także uważam, iż przedstawiona publikacja zostanie przyjęta z dużym zainteresowaniem, zajmując istotne miejsce na rynku wydawniczym.

Chciałabym jednocześnie złożyć wniosek na ręce Przewodniczącego Komisji Doktorskiej, do Rady Dyscypliny o wyróżnienie rozprawy.



Monika Dobska

Poznań, dnia 26.01.2020 roku