

Recenzja rozprawy doktorskiej

mgr Aleksandry Marii Gulc

pt.” Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług
kurierskich w branży e-commerce”

1. Podstawa recenzji

Przedstawionej mi do recenzji rozprawie towarzyszy pismo sygnowane przez Przewodniczącego Rady Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Białostockiej, w którym informuje o podjętej przez Radę Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Białostockiej uchwale powołującej mnie na recenzenta rozprawy doktorskiej mgr Aleksandry Marii Gulc.

2. Uwagi ogólne

Praca została napisana pod kierunkiem dr hab. inż. Joanny Ejdys, prof. PB - promotora w postępowaniu doktorskim oraz dr inż. Anny Małgorzaty Olszewskiej sprawującej funkcję promotora pomocniczego.

Tematyka recenzowanej pracy, dotycząca systemu jakości usług znajduje się w obszarze moich głównych zainteresowań naukowych.

Uznaję, że praca wnosi wkład w rozwój teorii i praktyki w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości.

Wybór Autorki odnośnie do tematyki badawczej należy uznać za trafny i istotny ze względów poznawczych, także z uwagi na aktualny kontekst ekonomiczny i społeczny.

Wzbogacanie rozwiązań w zakresie wykorzystania dorobku zarządzania opartego na kryterium jakości w doskonaleniu organizacji usługowych związanych z branżą e-commerce – ich procesów i produktów, przyczynia się bowiem w zasadniczy sposób do wzmocnienia potencjału rozwojowego gospodarki. Wybrana przez Autorkę grupa przedsiębiorstw – firm kurierskich – jest głównym, co wynika z tytułu rozprawy, ale nie jedynym podmiotem jej badań. Po to by, tytułowy, relacyjny model jakości usług kurierskich miał podstawy solidnie osadzone w rzeczywistości Autorka przeprowadziła badania innych kluczowych, w rozpatrywanym kontekście, interesariuszy – przedstawicieli sklepów internetowych oraz odbiorców indywidualnych.

3. Tytuł, zasadnicze aspekty metodologiczne i ogólna charakterystyka pracy

Tytuł pracy – „Relacyjny model systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce” trafnie nawiązuje do podjętego w pracy problemu badawczego i jest spójny zawartością treściową rozprawy.

Na podstawie studium 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 polegającego na wskazaniu relacji między nimi z uwzględnieniem perspektywy trzech grup interesariuszy: sklepu internetowego, odbiorcy indywidualnego i przedsiębiorstwa świadczącego usługi kurierskie”.

Problem badawczy sformułowano w postaci następującego pytania: **które czynniki i relacje między nimi kształtują jakość usług kurierskich w branży e-commerce?**

Głównym celem naukowym rozprawy było opracowanie relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce. Model ten wg założenia Autorki ma odzwierciedlać czynniki kształtujące jakość usług kurierskich oraz relacje między nimi, umożliwiając wskazanie czynników kluczowych w systemie kształtowania jakości. Cel główny rozprawy został uszczegółowiony w postaci następujących celów szczegółowych:

Cel 1. Określenie specyfiki usług kurierskich w branży e-commerce.

Cel 2. Usystematyzowanie wiedzy z zakresu koncepcji jakości usług w perspektywie klienta i usługodawcy.

Cel 3. Identyfikacja i analiza czynników kształtujących jakość usług kurierskich w branży e-commerce.

Cel 4. Wskazanie relacji i roli poszczególnych czynników w systemie kształtowania jakości usług kurierskich.

Cel 5. Opracowanie założeń relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce oraz sformułowanie rekomendacji w zakresie kierunków doskonalenia jakości usług kurierskich.

Nawiązując do tych celów Autorka przeprowadziła:

- krytyczny przegląd literatury,
- badania ilościowe w sklepach internetowych i wśród osób indywidualnych korzystających z usług kurierskich,
- badania jakościowe w przedsiębiorstwach świadczących usługi kurierskie w Polsce,
- statystyczną analizę danych, wykorzystując między innymi eksploracyjną analizę czynnikową.

Koncepcję relacyjnego modelu systemu kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce oparto na wynikach przeprowadzonej analizy strukturalnej.

Recenzowana rozprawa składa się z pięciu rozdziałów. W rozdziale pierwszym zaprezentowano studium literatury dotyczącej specyfiki usług kurierskich. Dokonano przeglądu definicji i rodzajów usług kurierskich. Określono także jaki wpływ mają usługi kurierskie na rozwój przedsiębiorstw innych branż oraz przedstawiono charakterystykę rynku usług kurierskich w Polsce.

Na podstawie analizy raportów branżowych zidentyfikowano czynniki determinujące rozwój rynku rozpatrywanych usług w Polsce oraz wskazano specyficzne cechy usług kurierskich w kontekście branży e-commerce.

W rozdziale drugim dokonano przeglądu literatury dotyczącej koncepcji jakości usług w perspektywie klienta oraz usługodawcy. W szczególności przedstawiono definicje koncepcji oraz modeli jakości usług uwzględniających perspektywę klienta, usługodawcy oraz integrujących obydwie podmioty. Przedstawiono także wyniki wybranych badań z zakresu jakości usług kurierskich oraz zaproponowano wstępną klasyfikację czynników determinujących jakość tych usług.

W rozdziale trzecim przedstawiono i omówiono metodykę badań ilościowych i jakościowych oraz scharakteryzowano podmioty objęte badaniami. W bardzo przejrzysty sposób, stosując zestawienie tabelaryczne (tabela 3.1) zaprezentowano w tym rozdziale koncepcję badań ilościowych i jakościowych.

Przedmiotem rozdziału czwartego była prezentacja wyników badań ilościowych w sklepach internetowych i w odniesieniu do odbiorców indywidualnych oraz badań jakościowych przeprowadzonych wśród przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie. Przedstawiono tu charakterystykę 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.

Na szczególne podkreślenie i pochwałę zasługuje duża staranność metodyczna Autorki w zakresie walidacji skal pomiarowych umożliwiających ocenę jakości usług kurierskich z perspektywy klientów. Ten kluczowy aspekt nie jest niestety należycie doceniany w krajowych badaniach wykorzystujących pomiar postaw jako podstawę wyciągania wniosków i formułowania wiarygodnych uogólnień. Autorka, w tym kontekście, w pełni wywiązała się z tego zadania, potwierdzając swoją dojrzałość jako badaczki zjawisk w obszarze nauk społecznych.

Badania jakościowe przeprowadzono wśród przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie w Polsce. Pozwoliły one ocenić wpływ odpowiednich czynników na jakość usług kurierskich, określić problemy jakie niesie ze sobą obsługa branży e-commerce oraz wskazać trendy kształtujące rynek usług kurierskich.

W rozdziale piątym, w logiczny, spójny sposób przedstawiono docelowy relacyjny model kształtowania jakości usług kurierskich w branży e-commerce.

W podsumowaniu zawarto główne wnioski z przeprowadzonych rozważań. Odniesiono się do celów rozprawy oraz wskazano kierunki przyszłych badań.

Strukturę pracy należy uznać za poprawną a układ treściowy za logiczny. Literatura źródłowa (223 pozycje), zarówno krajowa, jak i głównie angielskojęzyczna została dobrana prawidłowo, a jej cytowanie należy uznać za właściwe. Autorka nie zdecydowała się na opracowanie odrębnego wykazu wykorzystanych źródeł internetowych oraz norm, łącząc je z pozostałymi pozycjami w ramach jednolitego wykazu literatury.

Praca, jak wynika z jej treści nawiązuje m.in. do koncepcji jakości usług opartej na teorii systemów z elementami teorii potrzeb.

Autorka nie formułuje hipotez badawczych, choć można byłoby je określić np. już w części badawczej (rozd. 3) w przypadku badań zależności zmiennych oraz różnic w postrzeganiu pomiędzy grupami respondentów.

4. Uwagi krytyczne i sugestie

Pomimo, że pracę tę oceniam bardzo wysoko, moją uwagę zwróciły następujące drobne mankamenty:

- 1) Właściwszym podejściem w kontekście kolejności treści przedstawionych w niniejszej rozprawie byłoby – w uproszczeniu - zamienienie kolejności pierwszych dwóch rozdziałów w pracy. Przed charakterystyką usług kurierskich, należałoby zaprezentować ogólną charakterystykę usług i uwarunkowania zarządzania jakościowego w całym tym sektorze. Ułatwiłoby to czytelnikowi odpowiednie odniesienie się do usług kurierskich jako specyficznej kategorii usług. W konsekwencji, p. 2.5 powinien raczej znaleźć się w rozdziale poświęconym ściśle usługom kurierskim a nie usługom w ujęciu ogólnym
- 2) W rozdziale 1 dotyczącym usług kurierskich w pierwszej kolejności należałoby odnieść się do ich charakterystyki w ujęciu globalnym. Nieco brakuje tu szerszej perspektywy międzynarodowej. Polski rynek usług kurierskich jest bardzo dobrze scharakteryzowany, ale trudno jest ocenić jego stan w kontekście ogólnoświatowym, nie tylko europejskim.
- 3) Wykorzystując zebrane dane dotyczące oceny trzech grup respondentów (tabela 5.1) interesującym zabiegiem mogłoby być zastosowanie testów istotności różnic w odniesieniu do opinii grup badanych respondentów i na tej podstawie sformułowanie odpowiednich wniosków.
- 4) Z uwagi na fakt, że w branży e-commerce oraz w usługach kurierskich możliwe jest zastosowanie normatywnych systemów zarządzania (np. ISO 9001, seria ISO 28000 – bezpieczeństwo w łańcuchu dostaw) warto byłoby rozważyć ich wykorzystanie w rozpatrywanym przez Autorkę obszarze. mają się przedstawione w pracy wyniki do specyfiki tej grupy organizacji?
- 5) Forma edytorska i warstwa językowa tej pracy zasługują na ocenę wyróżniającą, tym niemniej warto zwrócić uwagę na używanie przez Autorkę takich określeń, jak „odnośnie (czegoś)...” zamiast poprawnego „odnośnie do... (czegoś), czy też „w oparciu o...” zamiast „na podstawie...” lub „oparte na...”. Zdanie na stronie 90: „Model jakości luk posiada...” powinno brzmieć „Model luk jakości posiada...”.

6. Wniosek końcowy

Przedstawiona mi do recenzji rozprawa doktorska mgr Aleksandry Marii Gulc posiada następujące cechy:

- 1) Powstała na znaczącej bazie przeglądu literatury źródłowej, własnych doświadczeń i badań empirycznych opartych na metodach ilościowych i jakościowych.
- 2) W pracy zastosowano odpowiednią konwencję semantyczną prowadzącą w logiczny sposób do zaprojektowania badań i osiągnięcia postawionych celów.
- 3) Autorka biegle posługuje się odpowiednimi metodami analizy danych służącymi zarówno do walidacji wykorzystanych narzędzi pomiaru postaw respondentów, jak i odpowiedniej interpretacji uzyskanych wyników.
- 4) Zaproponowany przez autorkę model relacyjny posiada duży potencjał aplikacyjny.
- 5) Praca jest bardzo starannie opracowana edytorsko, bogato ilustrowana tabelami i rysunkami, co podnosi jej zawartość treściową.
- 6) Autorka posługuje się dobrą polszczyzną. Treść rozprawy podana jest w sposób atrakcyjny, dostępny, pomimo że w wielu fragmentach konieczne było zastosowanie specyficznej terminologii.

Nieliczne wskazane w tej recenzji krytyczne uwagi szczegółowe nie zmieniają mojej bardzo pozytywnej oceny rozprawy jako całości.

Recenzowana praca doktorska mgr Aleksandry Marii Gulc jest samodzielnym, oryginalnym rozwiązaniem zaprezentowanego w niej problemu naukowego. Autorka podjęła temat, który ma istotne znaczenie z punktu widzenia poznawczego i praktycznego. Trafnie określiła założenia dotyczące analizy problemu i z sukcesem zastosowała odpowiednie metody naukowe.

Doktorantka wykazała się odpowiednią ogólną wiedzą z zakresu nauk o zarządzaniu i jakości, zwłaszcza w odniesieniu do problematyki zarządzania jakością usług a także umiejętnością samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

Reasumując stwierdzam, że rozprawa mgr Aleksandry Marii Gulc spełnia warunki zawarte w Ustawie z dnia 14.03.2003 r. *O stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki w związku z ustawą Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* i niniejszym

wnoszę o dopuszczenie jej do dalszych etapów procedury ubiegania się o stopień naukowy doktora.

Jednocześnie, z uwagi na wskazane w tej recenzji walory pracy, wnioskuję do Rady Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Białostockiej o wyróżnienie rozprawy autorstwa mgr Aleksandry Marii Gulc.

Piotr Gudowski