



**UNIWERSYTET GDAŃSKI**

81-824 Sopot, ul. Armii Krajowej 101, tel. (0-58) 523-14-62 e-mail: [zzjs@ug.edu.pl](mailto:zzjs@ug.edu.pl)

**WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA**

**ZAKŁAD ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I ŚRODOWISKIEM**

Sopot, 14.06.2017

**Recenzja rozprawy doktorskiej pt. „Ocena jakości usług handlowych on-line w gospodarce morskiej”, napisanej przez Panią mgr Monikę Agnieszkę Szydę, pod kierunkiem naukowym**

**Pana prof. nadzw. AMG dr hab. inż. Ireneusza Czarnowskiego**

**1. Wprowadzenie**

Podstawą wydania recenzji jest pismo Pana Dziekana Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni, prof. dr hab. Andrzeja S. Grzelakowskiego, z dnia 21.04.2017 roku. Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska obejmuje w swej części wstęp, cztery rozdziały, zakończenie oraz załączniki na nośniku CD i zawiera się (bez załączników) na 260 stronach. Zgodnie z wymaganiami ustawowymi, stawianymi rozprawie doktorskiej, powinna ona „stanowiąc oryginalne rozwiązanie problemu naukowego (...) oraz wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej (...) oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej (...)”<sup>1</sup>. Mając to na uwadze, przy ocenie rozprawy doktorskiej mgr Moniki Agnieszki Szydy przyjęto następujące kryteria: znaczenie podjętej tematyki, poprawność w sformułowaniu celów i hipotez badawczych, struktura i język rozprawy, wartość merytoryczna dysertacji, metodyka badań oraz jej strona warsztatowa.

---

<sup>1</sup> Art. 13.1. Ustawy dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2016 r. poz. 882 i 1311) z późn. zm.

## 2. Znaczenie podjętej problematyki

Przedstawiona mi do recenzji praca doktorska dotycząca usług handlowych realizowanych drogą on-line stanowi solidne studium poznawcze i empiryczne na temat sposobów komunikacji i zawierania transakcji we współczesnym świecie. Internet, jako medium przekazu danych rozrasta się bowiem w niezwykle dynamicznym tempie, a dotyczy to zarówno fizycznego rozrostu samej sieci, jej coraz częstszej obecności w codziennym życiu, tak domowym, jak i instytucyjnym. Przybywa opracowań, raportów, publikacji naukowych, tak rodzimych, jak i zagranicznych, potwierdzających, iż Internet odgrywa szczególną rolę. Nowoczesne media elektroniczne, a zwłaszcza Internet, w istotny sposób wpłynęły bowiem na komunikację międzyludzką oraz procesy budowania różnorodnych i wielokierunkowych relacji o charakterze ekonomicznym, politycznym, kulturowym czy społecznym, a zatem zarówno w obszarze komercyjnym, jak i non-profit. W tym pierwszym przypadku, jak wskazują znawcy tematu, praktycznie od samych początków komercyjnego wykorzystywania Internetu przewidywano, iż będzie on miał znaczący wpływ na rozwój handlu<sup>2</sup>. Dowodzi tego oceniana rozprawa doktorska, która wpisuje się w nurt badań poświęconych temu ważnemu, nadal bardzo aktualnemu i jeszcze nie do końca rozpoznanemu zjawisku. Przybywa bowiem obszarów, w których Internet ma swoje zastosowanie, jak również zawodów z tym związanych, nieznanych, do tej pory. Pojawia się przy tym pytanie: czy i w jaki sposób działalność związana z handlem on-line odpowiada na potrzeby klientów i jakie cechy o tym decydują? Inaczej – czy i jak można zdefiniować jakość tego procesu? Czy jest to możliwe? Z tego powodu, podjęcie się tematu wybranego przez doktorantkę uważam za zadanie bardzo wartościowe i ambitne. Ten fakt potwierdzają przyjęte cele, aktualna perspektywa czasowa badań, ich wielowymiarowość, hipotezy oraz wyniki zgromadzonych i bardzo wieloaspektowych analiz. Za nowatorskie można również uznać zawężenie poszukiwań do usług on-line o specyfice morskiej. Reasumując, moja ogólna opinia na temat znaczenia podjętej problematyki jest ze wszech miar pozytywna.

## 3. Tytuł pracy i założenia badawcze

W moim przekonaniu tytuł pracy nie do końca odzwierciedla tematykę, jaką się zajęto, jest zbyt szeroki i nie został dobrany trafnie pod kątem analizowanej tematyki i prowadzonych badań. Autorka stosuje w nim określenie: „gospodarka morska”,

---

<sup>2</sup> Fink C., Mattoo A., Neagu I. (2002), *Assessing the Impact of Communication Costs on International Trade*, World Bank Policy Research Working Paper 2929, <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/1813-9450-2929>

natomiast swoje badania prowadzi nie w obrębie gospodarki, jako takiej, na którą składa się: żegluga morska i przybrzeżna, przemysł stoczniowy, rybołówstwo morskie, w tym wszelkie obroty ładunkowe w portach morskich oraz ruch pasażerski<sup>3</sup>, ale wobec rynku usług świadczonych dla konsumentów detalicznego handlu i-commerce, z naciskiem na klientów, pasjonatów żeglarstwa. Jeśli zaś chodzi o podjęte cele oraz hipotezy badawcze, zaprezentowane we wstępie pracy, uznaję je za bardzo ciekawe i wartościowe, choć wydaje mi się, iż nie zostały wskazane wszystkie. Doktorantka skupiła się w nich głównie na tym, co wiąże się z jej badaniem empirycznym, w mniejszym stopniu zasygnalizowała te etapy pracy, które polegały na rozpoznaniu analizowanego zjawiska. Są one na pewno godne tego, by ująć je w celach, gdyż oceniana praca jest jedną z pierwszych tego typu i dotyczy tematu niszowego i mało jeszcze rozpoznanego. We wstępie Doktorantka przedstawiła również zastosowane metody badawcze, które, zważywszy na charakter badań i ich cel, uznać należy za właściwe. W dalszej części pracy (metodycznej), co pragnę podkreślić, Doktorantka postawiła także problemy badawcze, dzieląc je na poznawcze i utylitarne. Co do założeń badawczych, a także uzasadnienia podjęcia badań, pragnę jeszcze zwrócić uwagę na pewien dysonans, gdyż Autorka we wstępie posługuje się określeniem „polski handel internetowy”, „polskie i-commerce”, ale także „rozwój handlu internetowego w Polsce”. Te same stwierdzenia można znaleźć w dalszych częściach pracy. Czytelnik może odnieść wrażenie, iż nie zawsze mowa o podmiotach z polskim kapitałem. Nie zmienia to jednak faktu, iż ogólnie – założenia badawcze uznać można na ciekawe, właściwe i trafne.

#### **4. Struktura i język pracy**

Praca ma strukturę podporządkowaną przyjętym celom oraz hipotezom badawczym. Jak wspomniano, dysertacja (bez załączników) liczy łącznie 260 stron. Jest zatem dziełem bardzo obszernym (dodam, iż zastosowano mniejszy, niż tradycyjnie, układ odległości między wierszami). Podkreślić wszakże należy, iż przeważają w niej części o charakterze empirycznym, ujęte w rozdziałach 3 i 4. Rozkład wzajemny treści można uznać za wyważony, proporcjonalny i adekwatny do podejmowanych zagadnień. Praca jest bogato ilustrowana tabelami, wykresami oraz rysunkami, pozwalającymi podkreślić istotę analiz, wywodów oraz podnoszącymi jej estetykę. Dysertacja napisana została poprawną polszczyzną, a język pracy jest czytelny, zrozumiały i logiczny, zaś

---

<sup>3</sup> Por. np. Gospodarka morska w Polsce w 2016 r., GUS, Warszawa, 27.04.2017; <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/transport-i-lacznosc/transport/gospodarka-morska-w-polsce-w-2016-roku,7,14.html>

rozdziały kończą się odpowiednimi podsumowaniami. Są wprawdzie drobne literówki w języku angielskim, jednak tę sferę pracy oceniam pozytywnie.

## **5. Wartość merytoryczna rozprawy**

Część pierwsza rozprawy, teoriopoznawcza, jest dobrym przeglądem poglądów, modeli oraz rozwiązań wypracowanych na rzecz detalicznego handlu internetowego i usług on-line. Zauważa się, iż Autorka, bez zbędnego wypełniania pracy nadmiernymi treściami dostępnymi w literaturze przedmiotu, koncentruje się na koniecznych zagadnieniach, które stanowią dobry grunt do dalszych rozważań. Bardzo ważną kwestią są w tym rozdziale rozważania dotyczące pojęć i definicji, porządkujące wiedzę na temat rozpatrywanego obszaru i zjawiska, jak również charakterystyka specyfiki i zmian, jakie zachodzą w ramach detalicznego handlu internetowego w Polsce. Autorka umiejętnie posługuje się literaturą przedmiotu, zna i rozumie zależności, jakie obserwuje się w tym, dość trudnym obszarze zainteresowań, potrafi wyciągać wnioski i trafnie je argumentuje. Na tym tle przechodzi do rozważań związanych z jakością tych usług, co zaprezentowano w rozdziale drugim. Jest to rozdział ciekawy, zwarty, o dobrych proporcjach, wskazujący, iż Doktorantka orientuje się ogólnie w poruszanej przez siebie problematyce - tak szeroko rozumianej jakości, jak i jakości usług, w tym usług specyficznych, o których pisze. Za wartościowe w tym rozdziale, w moim odczuciu, można uznać: scharakteryzowanie jakości usług typu on-line, a nade wszystko - imponujący przegląd wyznaczników jakości tychże usług, a następnie podjęcie próby ich klasyfikacji. Z uwag pragnę wskazać, iż Autorka pracy mylnie utożsamia koncepcję Six Sigma z metodą. Ponadto - raczej marginalnie traktuje fakt możliwości zastosowania w realizacji tego typu usług innych koncepcji zarządzania, np. Total Quality Management czy Lean Management, bowiem nie wymienia koncepcji wśród tzw. instrumentów zarządzania. Wspomina o zasadach, metodach, technikach i narzędziach, przy czym te ostatnie, jedynie wymienia.

Za najbardziej wartościowe merytorycznie uznaję dwa kolejne rozdziały dysertacji - trzeci i czwarty. W trzecim Doktorantka zaprezentowała swą autorską metodykę badań jakości usług handlowych on-line na bazie stworzonego przez siebie wielowymiarowego modelu oceny. Model ów, co wzmacnia jego istotę, odzwierciedla kompleksowe spojrzenie na zapewnienie jakości tych usług, czego dowodem jest uwzględnienie trzech zasadniczych perspektyw - formalnej, funkcjonalno-proceduralnej oraz technologicznej. Każda z nich jest dokładnie i rzetelnie opisana oraz uzasadniona.

Autorka czyni to poprzez prezentację tzw. wyznaczników jakości i ich dokładne omówienie. Swoje stanowisko w tym względzie podpira opiniami innych badaczy.

Od strony metodycznej pracę można uznać za bardzo dobrze i starannie przygotowaną. To silny aspekt dysertacji. Doktorantka, krok po kroku prezentuje etapy badania, opisuje cechy próby, wyjaśnia jej charakter i ograniczenia w tym względzie, bardzo dokładnie opisuje też wybraną populację i argumentuje charakter doboru próby oraz jej liczebność. Na uwagę zasługuje także skrupulatny opis instrumentów pomiarowych, czyli kwestionariuszy wykorzystanych w badaniu. Żadnych zastrzeżeń nie budzi ani testowanie instrumentów ani zbieranie danych. Ciekawym jest przy tym wykorzystanie metody Kano oraz specyficznej dla niej – tabeli ewaluacji, służącej określeniu rodzajów badanych cech. Jest to bowiem proces żmudny, ale daje wiele ciekawych spostrzeżeń.

Czwarty rozdział jest dowodem na to, iż zgromadzone dane w pełni pozwoliły na ich interpretację, służącą zweryfikowaniu hipotez oraz realizacji założonych celów, jak również znalezieniu odpowiedzi na postawione pytania problemowe. Doktorantka tę część rozprawy przygotowała bardzo starannie, w sposób czytelny i nie budzący zastrzeżeń, tak od strony analitycznej, w tym statystycznej, jak i syntetycznej. Ocena przeprowadzona w przyjętych wymiarach (perspektywach) nie budzi wątpliwości, jest pełna i adekwatna do przyjętych założeń. Pozwala wnioskować z różnych punktów widzenia, uwzględniając różne rozbieżności pomiędzy ocenami (oczekiwania versus postrzeganie) i zależności, ze szczególnym uwzględnieniem satysfakcji i niezadowolenia klientów z tych usług, a dokładnie z ich poszczególnych cech. Za wartościowe uznaję bieżące odnoszenie się Doktorantki do przyjętych hipotez, pozwalające Czytelnikowi na śledzenie wraz Nią postępu w realizacji etapów badania. Z uwag można jedynie wskazać na fakt, iż dobrym byłoby, aby również wspomnieć o tym, czy i dany cel został zrealizowany i jaki problem aktualnie udało się rozwiązać. Ponadto, Doktorantka w tytułach podrozdziałów ograniczała się wyłącznie do sformułowania ... „Analiza...” (itd.), chociaż zawierała w nich także liczne wnioski, które zasługują na wspomnienie w tych tytułach. Tym bardziej, iż w zakończeniu zaprezentowano raczej wyłącznie ponowne odniesienie do realizacji hipotez. Za wartościowe należy uznać rekomendacje dla sklepów internetowych i usługodawców, które zostały przez Autorkę zaproponowane w postaci zwartej tabeli (por. str. 233-234). Dodatkowo, za ambitne uznaję wskazanie dalszych kierunków badań w analizowanym obszarze.

Reasumując, od strony merytorycznej, praca charakteryzuje się wysokim poziomem naukowym, tak w warstwie literaturopoznawczej, jak i empirycznej. Została ona zbudowana na gruntownym i bogatym przeglądzie literatury przedmiotu, tak rodzimej, jak i zagranicznej. Dało to Doktorantce właściwe podstawy do przygotowania interesującego opracowania pod względem poznawczym i praktycznym.

## **6. Konkluzja końcowa**

Oceniana przeze mnie dysertacja pt. „Ocena jakości usług handlowych on-line w gospodarce morskiej” autorstwa Pani mgr Moniki Agnieszki Szydy jest opracowaniem, które potwierdza dojrzałość naukową Doktorantki oraz jej zdolność do prowadzenia badań. Jest też opracowaniem, które wpisuje się w nurt pożądanym, dalszych studiów w tym zakresie, ze względu na ich niszowy charakter, wszakże wybór tego niszowego obszaru przemawia na korzyść Autorki i świadczy o jej odwadze w zmierzeniu się z postawionymi problemami naukowymi. Podjęty temat jest interesujący, a cele i hipotezy ambitne oraz warte realizacji i weryfikacji. Z kart pracy przemawia ciekawość badawcza i zaangażowanie w realizację założonych celów i zamierzeń. Dysertacja jest przygotowana z należytą starannością. Doktorantka wykazuje się dobrą znajomością wiedzy teoretycznej w danej dyscyplinie naukowej, co z kolei potwierdziła w rozdziałach teoriopoznawczych. W części empirycznej opracowanie stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, czego dowodem jest zaprezentowanie i weryfikacja wielowymiarowego modelu oceny jakości usług handlowych on-line. Pracę oceniam bardzo pozytywnie i mimo pewnych zastrzeżeń, wnoszę o jej wyróżnienie. Uważam, iż Autorka powinna rozważyć opublikowanie wyników swoich badań. Dysertacja spełnia wymagania prawne określone w ustawie dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2016 r. poz. 882 i 1311) z późn. zm., w związku z czym wnoszę o jej dopuszczenie do publicznej obrony.

