



WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA UNIWERSYTET WARSZAWSKI

www.wz.uw.edu.pl

ul. Szurmowa 1/3; 02-678 Warszawa

tel.: 022 55 34 002; 022 55 34 003, faks: 022 55 34 001

e-mail: wz@mail.wz.uw.edu.pl

Prof. zw. dr hab. Witold Chmielarz
Katedra Systemów Informatycznych Zarządzania
Wydział Zarządzania UW

Warszawa 2017-05-27

Recenzja pracy doktorskiej **mgr Moniki Agnieszki Szyda**

pt.: „Ocena jakości usług handlowych on-line w gospodarce morskiej”

napisanej pod kierunkiem dr hab. inż. Ireneusza Czarnowskiego prof. nadzw. AMG
Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni, 2017

1. Podstawa prawna opracowania recenzji

Podstawą przygotowania niniejszej recenzji stało się pismo prof. dr hab. Andrzeja S. Grzelakowskiego, Dziekana Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni z dnia 21.04.2017, z informacją o powołaniu mnie decyzją Rady Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni z dnia 20.04.2017 na recenzenta w/w rozprawy oraz przysłany wraz z nim egzemplarz pracy.

Punktem odniesienia do opracowania recenzji jest artykuł 13. (ust. 1, 2) Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. Nr 65 z 2003 r., poz. 595, z późn. zm.).

2. Ocena problematyki podjętej w pracy

Współczesne organizacje gospodarcze w coraz większym stopniu sięgają po metody pozwalające na ocenę jakości systemów informatycznych wspomagających zarządzanie organizacjami gospodarczymi. Wykorzystywana jest ona w różnym celu i różnych, czasem krańcowo różnych sytuacjach decyzyjnych np.: do oceny wyboru optymalnego systemu zintegrowanego, do rozpoznania sytuacji na rynku oprogramowania, wskazania najlepszego oprogramowania serwisów internetowych dla celów konsumenckich i potencjalnego sposobu ich modyfikacji, w projektowaniu oprogramowania „gotowego” i w metodach oprogramowania agile (zwłaszcza service design), w projektowaniu systemów

informacyjnych do rozpoznania potrzeb finalnego klienta, w badaniu skutków społecznych wprowadzania nowoczesnych technik informacyjnych itp. Jest to więc problematyka, co prawda rozpatrywana od lat, nim niemniej bardzo istotna i wciąż aktualna zwłaszcza w dynamicznie zmieniających się warunkach ciągłych innowacji technologicznych i idących za nimi zmian ekonomiczno-społecznych. Wciąż też występuje potrzeba dogłębnego zrozumienia rzeczywistych potrzeb użytkownika, po to żeby systemy informatyczne służyły człowiekowi, a nie na odwrót.

Mając zapewne świadomość wagi powyższych kwestii Autorka postanowiła skoncentrować się na badaniach oceny jakości przejawów handlu internetowego związanego ze sprzedażą towarów i usług przeznaczonych dla gospodarki morskiej w Polsce. Godny uznania jest fakt, że w tak istotnym i w sumie popularnym temacie Doktorantka potrafiła znaleźć sobie ciekawy, własny, odrębny zakres badań i konsekwentnie dokonała jego analizy.

3. Ocena merytoryczna zawartości recenzowanej rozprawy

3.1. Problem badawczy, temat i zakres rozprawy

Umiejętność wyboru właściwego problemu badawczego jest jednym z kluczowych elementów każdej pracy naukowej. Jest to kwestia tym istotniejsza, iż należy go ulokować w takiej tematyce badawczej, aby dawała ona perspektywy rozwoju naukowego, a jednocześnie wniesienia autorskiego wkładu w danej dyscyplinie, czy też dziedzinie naukowej. W tym kontekście należy uznać, iż Doktorantka właściwie uzasadniła dokonany przez siebie wybór (str. 5 i dalsze). Sposób sformułowania problemu badawczego uzasadnia późniejsze wykorzystanie przez Autorkę metod i narzędzi badawczych zaprezentowanych w rozprawie.

Jeżeli chodzi o tytuł rozprawy, tj.: „*Ocena jakości usług handlowych on-line w gospodarce morskiej*”, to został on sformułowany w sposób prawidłowy, a zakres merytoryczny zaprezentowanych w kolejnych rozdziałach analiz i badań w pełni odpowiada tytułowi.

Recenzowana rozprawa obejmuje swoim zakresem tak badania literaturowe jak i empiryczne dotyczące problematyki oceny jakości usług handlowych on-line w polskiej gospodarce morskiej. Uznać należy, iż zarówno wybór problemu badawczego, wykorzystana metodyka badawcza jak i zaprezentowana przez Autorkę wiedza dziedzinowa spełniają wymogi ustawowe stawiane rozprawom doktorskim. Jednocześnie sposób rozwiązania problemu badawczego jest interesujący, posiada ważne elementy nowości jak również jest źródłem nowej wiedzy w dziedzinie nauk ekonomicznych.

3.2. Cel rozprawy oraz hipotezy badawcze

Autorka sformułowała cele podjętych przez siebie w ramach rozprawy doktorskiej problemów, jako: *...zapropozowanie i zdefiniowanie cech jakościowych usługi handlu internetowego i konstrukcja wielowymiarowego modelu oceny jakości usług handlowych on-line... oraz ...określenie preferencji konsumentów maritime i-commerce w zakresie zaproponowanych cech jakościowych usługi handlowej on-line...*(s. 5). Ocenic należy, iż tak sformułowany cel jest ambitny i zawiera w sobie tak elementy praktyczne jak i wzbogacającą teorię.

W kontekście powyższych celów Autorka formuluje pięć hipotez badawczych (str. 6):

- *niszowy maritime i-commerce wymaga wielowymiarowego kształtowania jakości usług handlowych (H1),*
- *wymagania klientów odnośnie cech jakościowych usług handlowych on-line realizowanych przez sklepy internetowe oraz usługodawców branży morskiej są zbliżone (H2),*
- *między oczekiwaniami klientów, a ich oceną jakości usług handlowych w maritime i-commerce, istnieje rozbieżność (H3),*
- *jakość usług handlowych realizowanych przez sklepy internetowe w maritime i-commerce jest bardziej satysfakcjonująca, niż w zakresie usług oferowanych, w tej sferze handlu internetowego (H4),*
- *jakość usług handlowych świadczonych w maritime i-commerce wymaga doskonalenia szczególnie w wymiarze technologicznym (H5).*

Ocenic należy, iż sformułowana hipoteza robocze są spójne z celami oraz metodami badawczymi wykorzystywanymi w rozprawie.

Podsumowując, Doktorantka poprawnie i spójnie sformułowała cele naukowe i poznawcze rozprawy, a przyjęta hipoteza została częściowo udowodniona w drodze przedstawionych badań oraz analiz.

3.3. Metody badawcze oraz źródła informacji

W procesie badawczym Autorka wykorzystuje adekwatne metody badań jak również posługuje się znanymi jej pozycjami literaturowymi oraz źródłami naukowymi. Sprawnie korzysta z:

- analizy literatury naukowej i innych źródeł (jej znanych) jak również stron internetowych, przeprowadza własne analizy, syntezy i uporządkowania,
- metod kwestionariuszowego ankietowania konsumentów,
- metody eksperckiej (audyt witryn internetowych),
- analizy statystycznej oraz technik data-mining.

Analizując tak sposób doboru i wykorzystania narzędzi oraz metod badawczych, jak i sposób oraz zakres sformułowanych na ich podstawie wniosków i konkluzji należy ocenić je w sposób pozytywny, pomimo licznych krytycznych uwag w punkcie 3.6.

3.4. *Struktura i treść rozprawy*

Recenzowana praca to 236 stron tekstu głównego, spisu literatury (16 stron), wykazu rysunków, tabel i załączników oraz 10 załączników dostępnych pod adresem http://keipg.wpit.am.gdynia.pl/?page_id=499 i na załączonej do dysertacji płytce CD. Ocenie należy, iż ma ona właściwą i odpowiednio przejrzystą strukturę. Rozprawę rozpoczyna *Wstęp*, w którym zawarto m.in. uzasadnienie podjęcia przez Autorkę tematu, określono problemy badawcze, przedstawiono główne cele dysertacji, hipotezy badawcze oraz scharakteryzowano zawartość pracy oraz wykorzystane metody badawcze.

Rozprawa podzielona została na cztery rozdziały. Rozdział pierwszy pt. „*Detaliczny handel internetowych i usługi handlowe on-line*” (46 stron) to rozdział czysto teoretyczny poświęcony wprowadzeniu w tematykę handlu internetowego i usług handlowych on-line oraz charakterystyce i uporządkowaniu podstawowych pojęć z nimi związanych. Autorka zawiąza problematykę i-commerce do zakresu związanego ze sprzedażą towarów i usług przeznaczonych dla gospodarki morskiej w Polsce. Przedstawiono również ogólny ocenę rozwoju handlu internetowego w latach 2004-2015. Na podstawie danych z tego okresu dokonano też próby oszacowania modelu ekonometrycznego uwarunkowań elektronicznego handlu detalicznego w Polsce. Dokonano także przeglądu uwarunkowań tego rozwoju w zakresie sprzedaży towarów i usług gospodarki morskiej. Rozdział drugi zatytułowany „*Jakość w detalicznym handlu internetowym*” (46 stron) poświęcony jest analizie literaturowej dotyczącej jakości detalicznego handlu internetowego. Dokonano przeglądu metod i technik zarządzania jakością usług internetowych i skatalogowano wyznaczniki usług handlowych on-line. Rozdział trzeci noszący tytuł „*Metodyka badań jakości usług handlowych on-line w oparciu o wielowymiarowy model oceny*” (38 stron) zawiera

metodyczne założenia rozprawy od zdefiniowania wymiaru formalnego, funkcjonalno-proceduralnego i technologicznego, po stworzenie wielowymiarowego modelu jakości oceny usług handlu internetowego oraz charakterystykę metodyki badania (dobór i ocena prób badawczych, budowy narzędzi pomiarowych, oceny i analizy danych). Rozdział czwarty pt. „*Wyniki badań dotyczących oceny jakości usług handlowych on-line w maritime i-commerce*” (93 strony), jest najdłuższym, badawczym rozdziałem pracy stanowiącym – poprzez zawarte w nim badania – zwieńczenie prac Autorki nad wybranym tematem badawczym. Badania własne, przeprowadzone w latach 2014-15, poprzedzone zostały specyfikacją sklepów i-commerce w wybranym sektorze, charakterystyką ich klienteli i ich wymagań w stosunku do usług internetowych w tym zakresie oraz szerokie analizy jakości usług internetowych z badań eksperckich (w wymiarze konsumenckim i technologicznym) i wnioski wynikające z badań reguł zależnościowych w różnych przekrojach. W „*Zakończeniu*” (6 stron) przedstawiono zakres realizacji celów naukowych rozprawy oraz stopień potwierdzenia założonych hipotez badawczych, a także rekomendacje dotyczące jakości usług internetowych w sektorze maritime. Autorka przedstawia w nim również sugestie dotyczące dalszych kierunków badań w obszarze pomiaru jakości witryn internetowych. Praca zawiera też załączniki (w sumie 10) zawierające dane do analizy statystycznej, zestawienie badanych, sklepów internetowych oraz stron usługodawców, wzorce ankiet, dane z nich uzyskane oraz rekomendacje co do jakości usług on-line podmiotów w analizowanym sektorze, częściowo detalizujące przeprowadzone badania i ich wyniki.

Podsumowując ocenić należy, iż zaproponowana przez Doktorantkę struktura pracy jest spójna z jej celami, w sposób sprawny przedstawia cały przeprowadzony cykl badawczy, jak również przejrzysto prezentuje wnioski z badań. Pozwala to na jej wysoką ocenę w kontekście hipotezy badawczej przyjętej przez Autorkę rozprawy.

3.5. *Strona formalna rozprawy*

Ocenić należy, iż Autorka pracy posługuje się zrozumiałym językiem, a poziom jakości składu tekstu, interpunkcji, stylistyki czy też doboru rozwiązań wizualizacyjnych jest generalnie rzecz biorąc satysfakcjonujący. Są – jak się wydaje obszerne odnośniki dolne np. str. 12, 16, 18. 31 i inne. Jeżeli Autorka uważała je za istotne, to należało je przenieść do tekstu głównego; jeśli za nieistotne dla logiki rozwiązania problemu – do Załączników.

Podsumowując stwierdzić należy, iż Autorka rozprawy rzetelnie podeszła do jej przygotowania, tak w wymiarze merytorycznym jak i edytorskim. Zawarta powyżej uwaga

ma jedynie na celu pokazanie kwestii mogących podnieść jakość tekstu w sensie technicznym.

3.6. *Kwestie i pytania dyskusyjne*

W trakcie prowadzenia analizy treści rozprawy nasunęło się kilka uwag i pytań o charakterze polemicznym:

- polemizowałbym, ze stwierdzeniem Autorki (str. 5.), że w badaniach serwisów internetowych trudno się doszukać zainteresowań obszarami niszowymi, ponieważ znane mi są badania sklepów on-line dotyczące jeździectwa, myślistwa, sklepów rowerowych, silników do łodzi motorowych, portali randkowych, parków narodowych itp. Badania obszarów niszowych zwiększają prawdopodobieństwo sukcesu, większe niż działanie na rynku już w pełni opanowanym przez usługodawców. Oczywiście po pewnym czasie obszar, który dotąd był niszowy może stać się zgodnie z np. obowiązującą modą bardzo popularny,
- literatura na temat handlu elektronicznego, handlu internetowego, definicji z tego zakresu i polemik z tym związanych jest o wiele szersza (str. 9. i dalsze). Doktorantka nie uwzględniła np. z polskich Autorów: M. Golińskiego (jedna z pierwszych książek na ten temat 1999 i 2011), D. Dziuby (ponad 20 pozycji w tym zakresie), E. Ziemby (2016, 2015) oraz szeregu Autorów z ostatnich lat, z zagranicznych: E. Turbana z ekipą, R.Kalakoty, D. Amora, prac pod red. D. Chaffey'a itd. Trudno jest zgodzić się z Autorką, która na podstawie niepełnej analizy literaturowej wnioskuje o marginalnym traktowaniu handlu internetowego. Trudno też porównywać coś co jest częścią całości z całością, do której należy (str.14). Tendencja do przypisywania Autorom książek – cytowanych przez nich z innych źródeł definicji też nie wydaje się właściwą metodą,
- to wrażenie niepełnej znajomości literatury tematu się potęguje ponieważ Autorka wyciąga daleko idące wnioski nie znając kluczowych w Polsce publikacji z zakresu gospodarki elektronicznej i jej mierników np. J. Wielki (2012), U. Świerczyńska-Kaczor (2012), W. Szpringer (np. 2008, 2012), Z. Pastuszek (2004), prace R. Budzyńskiego i zespołu szczecińskiego, prace pod kierunkiem L. Maciaszka z Wrocławia itd. W tej sytuacji złagodziłbym przynajmniej radykalizm ocen (np. str. 42), bo przed napisaniem pracy przez Doktorantkę, z literaturą na ten temat nie było tak źle, jak jej się wydaje,
- na str. 5 Autorka pisze, że analizy statystyczne są przeprowadzone w latach 2004-2013, a nieco później, np. str. 37, że w latach 2004-2015. Który okres jest prawdziwy?

- Autorka nie mając doświadczenia w badaniu jakości serwisów internetowych (wniosek na podstawie spisu literatury) tworzy model wieloczynnikowy i uniwersalny oceny jakości usług handlowych gospodarki morskiej. Wydaje mi się to przedwczesne, ponieważ takiego modelu raczej nie da się zbudować (patrz również prace np. R. Budzyńskiego). Wydaje się również, że przeniesienie wyników handlu internetowego z tak wąskiej dziedziny (niszowej jak podkreśla Autorka) jak polska gospodarka morska na inne branże jest raczej niemożliwe,
- skoro jest mowa o uniwersalizmie, to przydałaby się szersza analiza różnic metody opracowanej przez Autorkę i uzasadnienie jej wyboru,
- liczba podmiotów w badaniu oceny jakości jest skromna w sumie – 61 sklepów internetowych i 47 usługodawców. Ponadto np. 70% sklepów posiadało internetowy i tradycyjny kanał sprzedaży. Jak to się ma do definicji handlu internetowego ze str. 14? 60% sklepów ofiarowało towary i usługi związane z branżą morską. Jak można potem analizować oddzielnie sprzedaż i usługi?
- skromna jest również liczba wypełnionych kwestionariuszy oceny jakości usług handlowych w każdym z wariantów (str. 164). Takie ilości respondentów można oczywiście przyjąć dla badania eksperckiego, choć trudno jest potem bez weryfikacji rekomendować wnioski takiego badania do bezpośredniego wykorzystania.

Ponadto chciałbym w trakcie obrony zadać Doktorantce dwa pytania:

1. Jak zjawisko mobilności wpłynęło na rozwój handlu internetowego w analizowanej dziedzinie?
2. W jaki sposób można generalizować przedstawiony model oceny na inne obszary handlu internetowego?

4. Wnioski końcowe

Każda rozprawa doktorska powinna być potwierdzeniem dostrzegania przez jej Autora/kę określonego problemu badawczego oraz jego umiejętności jego rozwiązania z wykorzystaniem adekwatnych metod badawczych. W przypadku recenzowanej rozprawy stwierdzić należy, iż Doktorantka, pomimo zgłoszonych zastrzeżeń, taką umiejętność posiada. Posługuje się ona jednocześnie rozwiązaniami charakterystycznymi dla dyscypliny nauk o zarządzaniu i towaroznawstwa. W rezultacie praca o zaproponowanej przez Autorkę tematyce może być przedmiotem przewodu doktorskiego w jednostce naukowej posiadającej uprawnienia naukowe w dziedzinie nauk ekonomicznych, w dyscyplinie towaroznawstwo.

Doktorantka zaproponowała autorską koncepcję wielowymiarowej metodyki badania jakości usług handlowych on-line, weryfikując ją na przykładzie sprzedaży towarów i usług przeznaczonych dla gospodarki morskiej w Polsce. W tym kontekście Autorka przeprowadziła wiarygodne, poprawne metodycznie badania literaturowe i empiryczne oraz niezbędne analizy. W rezultacie doprowadziły one do wniosków końcowych, realizujących cele pracy i potwierdzających przyjęte hipotezy badawcze. Podsumowując:

- recenzowana praca została napisana pod względem merytorycznym w sposób poprawny. W swoich badaniach Autorka umiejętnie wykorzystwała znaną jej literaturę przedmiotu oraz posłużyła się adekwatnymi metodami prowadzenia badań, wykazując się tym samym wymaganymi umiejętnościami tak badawczymi jak i warsztatowymi,
- treść recenzowanej dysertacji świadczy o znaczącym poziomie wiedzy Autorki w zakresie analizy i badania wybranego przez Niej obszaru jak również dostatecznej znajomości przywoływanej literatury tematu.
- praca zawiera elementy oryginalne, stanowiące o wkładzie Doktorantki w rozwój wiedzy na temat oceny jakości serwisów zajmujących się sprzedażą towarów i usług przeznaczonych dla gospodarki morskiej w Polsce, mogące mieć zastosowanie tak w dalszych badaniach empirycznych jak również w praktyce gospodarczej, jak np.:
 - próba uporządkowania pojęć dotyczących handlu internetowego,
 - analiza handlu internetowego związanych w sprzedażą towarów i usług przeznaczonych dla gospodarki morskiej w Polsce oraz ich klientów oraz związane z tym badanie rynku podmiotów tej branży,
 - zaproponowanie wielowymiarowego i kompleksowego modelu oceny jakości w usługach on-line,
 - zaproponowanie rozszerzeń oceny jakości usług (o mierniki dyspersji korelacji i odległości euklidesowej do badania satysfakcji klienckiej),
 - zaproponowanie rekomendacji doskonalenia jakości usług handlowych on-line dla sklepów internetowych i usług związanych gospodarką morską w Polsce.

Reasumując, Doktorantka wie na czym polega postawiony problem badawczy, ma świadomość tego, co zamierza zbadać oraz wie jak należy to zrobić. Fakty te potwierdza zarówno sposób prowadzenia analizy przez Autorkę oraz logiczny ciąg Jej wywodów, sposób przeprowadzonych badań jak również wnioski z nich wysnute.

Stąd też, biorąc pod uwagę powyższe spostrzeżenia uznać należy, iż **recenzowana rozprawa doktorska mgr Moniki Szyda spełnia wymogi stawiane rozprawom**

doktorskim w myśl obowiązującej Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, artykuł 13, ust. 1–2 (Dz. U. Nr 65 z 2003 r., poz. 595, z późn. zm.). Czyli stanowi **oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, wykazuje ogólną wiedzę teoretyczną Kandydatki w zakresie nauk ekonomicznych, dyscyplinie towaroznawstwo oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.** Biorąc pod uwagę powyższe wnoszę o **przyjęcie recenzowanej rozprawy przez Radę Wydziału i dopuszczenie jej do publicznej obrony.**

