

Dr hab. Jan Długosz prof. nadzw UEP

Poznań, 10.07.2015

Uniwersytet Ekonomiczny

w Poznaniu

Wydział Zarządzania

Katedra Logistyki i Transportu

Recenzja

rozprawy doktorskiej mgra Marka Siwkowskiego pt.

„Zarządzanie jakością usług na rynku pocztowym” napisanej pod

kierunkiem dra hab.inż. Józefa Frąsia Profesora Politechniki

Poznańskiej

1.Postawienie problemu badawczego i cel badań

Na globalizujących się rynkach, wobec ciągle pogłębiającej się konkurencji coraz większego znaczenia nabiera problematyka jakości zarządzania. Jednak większość publikacji z tego zakresu a także działań w praktyce kojarzona jest z jakością odnoszoną do produkcji dóbr materialnych, w mniejszym zaś stopniu do świadczenia usług. A przecież to właśnie usługi odgrywają coraz większą rolę w funkcjonowaniu gospodarki a nawet całych społeczeństw. Dlatego wybór problematyki związanej z jakością usług pocztowych można uznać za trafny, zwłaszcza, że podjęte przez Autora badania dotyczą okresu liberalizacji sektora pocztowego w Polsce i przygotowania Poczty Polskiej S.A. do stawiania czoła konkurentom. Ale również na gruncie literatury wiedza dotycząca jakości usług pocztowych jest stosunkowo skromna. Można więc przyjąć, że istnieje luka

poznawcza, którą autor usiłuje wypełnić a także istnieje praktyczne zapotrzebowanie na tego rodzaju wiedzę w związku z rozwijającym się rynkiem usług pocztowych w Polsce. W tym drugim aspekcie uzyskane wyniki badań mogłyby nabrać charakteru użytecznego, gdyż wiedza z tego zakresu mogłaby się okazać pomocna w zdobywaniu przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw funkcjonujących na rynku usług pocztowych.

Na tym tle Autor sformułował cel pracy w postaci próby „kompleksowej oceny procesów zarządzania jakością usług pocztowych i wskazania kierunków ich doskonalenia poprzez implementację modelu doskonalenia jakości usług pocztowych w obszary działalności usługowej Poczty Polskiej S.A.” Oceniając tak sformułowany cel rozprawy doktorskiej należy wskazać na zastrzeżenia dotyczące drugiej jego części. Dlaczego wskazanie kierunków doskonalenia procesów zarządzania jakością usług pocztowych ma się wiązać z implementacją modelu doskonalenia takich usług i do tego „doskonalenia jakości usług pocztowych w obszary działalności Poczty Polskiej S.A.” Pomijając stylistykę takiego sformułowania można mieć poważne wątpliwości czy takie zadanie, odnoszone do konkretnej firmy winno być celem rozprawy naukowej czy raczej jakiejś ekspertyzy. Na szczęście Autor sformułował także sześć celów szczegółowych które można uznać za poprawne, wskazujące na zamiar badawczy o charakterze naukowym.

2. Ocena struktury i zawartości merytorycznej rozprawy

Recenzowana rozprawa liczy 269 stron tekstu na który składają się: wstęp, 6 rozdziałów, zakończenie, streszczenie w języku angielskim, bibliografia, spis rysunków i tabel oraz załączniki. Układ rozprawy jest spójny i

podporządkowany realizacji celu głównego rozprawy oraz uprawdopodobnieniu postawionych hipotez.

Rozdział pierwszy poświęcony jest studiom literaturowym. Autor analizuje pojęcie jakości by następnie przejść do jakości usług pocztowych. Dalej omawia funkcje i wymagania zarządzania jakością usług po czym przechodzi do analizy determinant zarządzania jakością usług pocztowych. Tak by wynikało z tytułów podrozdziałów. Jednak bliższa analiza tekstu wskazuje, że tytułom nie zawsze odpowiada zawarta pod nimi treść np. w podpunkcie 1.1.2 zatytułowanym „Jakość usług pocztowych” poza ogólnymi rozważaniami o jakości nie ma nic co by precyzowało jakość usług pocztowych lub w jakikolwiek sposób odnosiło się do tej kategorii. Jest to dalszy ciąg ogólnych rozważań o jakości rozpoczętych w poprzednim podrozdziale, którego tytuł wskazujący na znaczenie jakości również nie znajduje potwierdzenia w treści. Poza tym należy zauważyć, że najpierw w punkcie 1.1.2 zapowiedziana jest jakość usług pocztowych a dopiero w punkcie 1.3.1 Autor wyjaśnia czym jest usługa pocztowa, a powinno być odwrotnie. Również podrozdział 1.3.1 zatytułowany „Cechy determinujące zarządzanie jakością usługi pocztowej” de facto poświęcony jest prezentacji metod zarządzania jakością. Podsumowując ocenę pierwszego rozdziału można wskazać na dwie cechy. Po pierwsze są to elementarne, skryptowe wiadomości na temat zarządzania jakością i charakteru usług i do tego dosyć przypadkowo dobrane z których należałoby zrezygnować, przynajmniej w takiej postaci. Oczekiwałby, że Autor przedyskutuje propozycje literaturowe i opowie się za jedną z nich lub samodzielnie sformułuje własne stanowisko. Po drugie pomimo, że Autor w tytułach wskazuje na aspekty pocztowe jakości to treści tego rodzaju mają charakter szczątkowy. Zaznaczyła się też bardzo wyraźnie jeszcze jedna cecha a mianowicie wiele błędów stylistycznych i literowych ale o tym będzie mowa w dalszej części recenzji, poświęconej redakcji.

W drugim rozdziale Autor zaprezentował rynek operatorów pocztowych w Polsce. I tu podobnie jak w pierwszym rozdziale niepotrzebne jest wyjaśnianie istoty rynku i wskazywanie na rodzaje rynków w ogóle w tym np. prezentacja na stronie 57 wykresu na temat modelowania ceny w monopolu, bez odnoszenia tego do usług pocztowych. Niemniej pozostałe treści należy uznać za zasadne jako kontekst, w którym funkcjonuje badany podmiot gospodarczy. Szkoda, że Autor nie odniósł się do krótkiej historii rozwoju tego rynku i nie scharakteryzował najważniejszych konkurentów Poczty Polskiej S.A., gdyż samo ujęcie ilościowe tylko w okresie 2006 do 2012 wiele nie wyjaśnia. Niezbyt jasno zaprezentowano segmenty usług pocztowych. Podział zaprezentowany na stronie 75 budzi poważne wątpliwości gdyż logistyka, spedycja czy transport nie mogą być uznane za elementy segmentu usług kurierskich gdyż są to kategorie znacznie szersze od usług kurierskich.

Rozdział trzeci nosi tytuł „Metodyka i zakres badań jakości usług pocztowych”. Podobnie zachęcająco brzmią podrozdziały od 3.1 do 3.4 gdyż ostatni 3.5 zatytułowany „Koszty jakości w procesie zarządzania” zupełnie nie pasuje do tego rozdziału. Z treści tytułu rozdziału i podrozdziałów można by wnioskować, że Autor odniesie się do swoich badań empirycznych a tymczasem jest to rozdział literaturowy, prezentujący wiele różnych narzędzi zarządzania jakością i metod badawczych mających zasadniczo uniwersalne zastosowanie. Stąd nieuprawnione jest wskazywanie w tytułach, że są to „metody analizy jakości usług pocztowych”. Autor nawet nie uzasadnił dlaczego wybiera te metody i w jakim stopniu nadają się one do badania jakości usług pocztowych. Nadto występuje tu powtórzenie gdyż zarówno tradycyjne narzędzia zarządzania jakością jak i te z „nowej siódemki” zamieszczone na stronie 93 i 94 były już wcześniej prezentowane na stronie 42,43 i 44.

Jeśli chodzi o rozdział czwarty to jego rola i miejsce nie jest jasne. Po zaprezentowaniu teorii zarządzania jakością, omówieniu rynku operatorów pocztowych i przedstawieniu metod badania jakości należałoby oczekiwać

empirycznego badania jakości usług pocztowych. Tymczasem Autor redaguje rozdział o enigmatycznym tytule „Elementy zarządzania jakością usług pocztowych”. Omawia w nim oczekiwania klientów ale zasadniczo w oparciu o ogólną literaturę a nie wyniki własnych badań empirycznych a następnie w podrozdziale 4.2 zatytułowanym „Analiza jakości usług pocztowych konkurentów” omawia uczestników rynku pocztowego czemu przecież był poświęcony rozdział drugi pt. „Rynek operatorów pocztowych”. Omówienie to ma jednak charakter ilościowy i zasadniczo nie ma tam mowy o jakości usług konkurentów. Nadto nie można się zgodzić z twierdzeniem Autora na stronie 150, że uczestnikami rynku pocztowego są „organy władzy ustawodawczej (Sejm i Senat)”.

Niemniej jednak te cztery rozdziały stanowią teoretyczną podbudowę pod badania i rozważania empiryczne. Autor wyjaśnił pojęcia związane z zarządzaniem jakością oraz usługami ale także nawiązywał do przedmiotu badań empirycznych oraz scharakteryzował rynek usług pocztowych w Polsce co stanowi dobre tło do badania jakości usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. zwłaszcza w kontekście roli tego czynnika w budowaniu przewagi konkurencyjnej.

Największą jednak wartością dodaną ocenianej pracy są treści zawarte w rozdziale piątym i szóstym. Mają one charakter empiryczny i bezpośrednio odnoszą się do zakrojonych na szeroką skalę badań jakości usług pocztowych realizowanych w Poczcie Polskiej S.A. Do gromadzenia informacji Autor wykorzystał metodę ankietową. Najpierw przeprowadził badania pilotażowe z wykorzystaniem dwóch kwestionariuszy osobno dla klientów zewnętrznych i dla pracowników placówek pocztowych. Zakresem badań objęto dwa województwa. Największą wartość pracy nadaje fakt, że badania jakości usług pocztowych zostały wykonane z wykorzystaniem metody Servqual. Były to według mojej wiedzy pierwsze i chyba jedyne tego typu badania w Polsce. Autor nie tylko zbadał strukturę zjawiska jakości usług pocztowych ale także

uchwycił jego dynamikę w okresie 2009 do 2012. Dokonał stosownych obliczeń i zaprezentował wyniki również w formie graficznej. Przeprowadzone badanie wymagało niewątpliwie bardzo dużego nakładu pracy.

Wyniki uzyskane w trakcie prowadzonych badań posłużyły Autorowi do sformułowania postulatów w obszarze zarządzania jakością usług pocztowych. Autor ujął to w postaci opracowanego przez siebie modelu.

3. Redakcja i strona formalna pracy

Najsłabszą stroną recenzowanej pracy jest niewątpliwie jej redakcja. Autor popełnił bardzo dużą liczbę błędów stylistycznych, literowych i innych. Błędy stylistyczne utrudniają lekturę pracy i zrozumienie treści wielu zdań. Dla przykładu podam kilka ilustracji takiego twierdzenia zaczerpniętych z początku pracy: „Funkcje zarządzania jakością składają się z szeregu działań, które są ze sobą ściśle powiązane w spiralę działań przedstawionej na rysunku 1.8.” – str. 32; „Zachodzące zjawiska dla określania jakości w stosunku produktu czy usługi charakteryzuje inna odrębna i zarazem indywidualna ocena odbiorcy” – str. 21; „Dokonując oceny sensorycznej jakości produktu dla indywidualnego odbiorcy, należy zwrócić uwagę, iż zachodzą zupełnie różne relacje, ponieważ nie zachodzi potrzeba badania jakości technicznej wyrobu, gdyż klient sam bezpośrednio je konfrontuje.” – str. 23; „Zadanie to nabiera szczególnego charakteru w przypadku usługi pocztowej, ponieważ jej spełnienie, jako kryterium sądu wartościującego, odzwierciedla potrzeby nabywców”. – str. 52.

W niektórych zdaniach trudno doszukać się wyraźnego sensu. Oto przykłady: „Usługi logistyczne są istotnym elementem światowej sieci powiązań w ramach wspólnej logistyki i dystrybucji” – str. 80; „Źródłem informacji pierwotnej są dane, które jeszcze nie istnieją” – przypis na str. 47

Inne z kolei zdania są niepełne np.: „Pozostawiając konkurencji zaledwie 10% udziału w rynku tych usług.” Str 80; „Dotyczy technologii i jej dynamiki, mocnych i słabych stron firmy”. – str. 101.

W innych przypadkach następuje nieuzasadnione łączenie zdań pobocznych w jedno zdanie np. na str. 84 „Rozpatrując zagadnienie klientów usług pocztowych, należy zwrócić uwagę na pewne branże zależne od tych usług, do tych klientów, m.in. można zaliczyć:.....” albo zdanie na stronie 227 składające się aż z sześciu zdań cząstkowych.

Są też przypadki rozpoczynania zdania z małej litery np. na str. 39 – „usługa ta przyjmuje formę.....” a także przy wymieniankach używanie raz dużej a raz małej litery (ta sama strona).

Spotyka się także błędy w tabelach. Dotyczy to ich tytułów np. na str.77 czy 220 jak i tytułów główki i boczku – s.79. Można mieć także zastrzeżenia do niektórych rysunków. W szczególności niejasne jest podawanie źródła „ opracowanie własne na podstawie” w sytuacji gdy cała treść jest zaczerpnięta in extenso ze wskazanego źródła, np. s. 57,83 czy też 148.

Spotyka się też wiele niepotrzebnych powtórzeń np. celów pracy, hipotez, o uczestnikach rynku pocztowego, o rodzajach usług pocztowych czy też o wspomnianych już narzędziach zarządzania jakością.

Są też przypadki mylenia pojęć np. na str. 94 w punkcie 3 używa się zamiennie pojęć: statyczne i statystyczne.

Autor niepotrzebnie odwołuje się w niektórych przypadkach do nieaktualnych źródeł przywołując np. publikację J. Marca z początku lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku i to w niewłaściwym kontekście gdyż w nawiązaniu do łańcuchów dostaw o których w tamtym czasie nikt nie słyszał.

4.Rezultaty badawcze i uzasadnienie hipotez

W pracy przeprowadzono rozległe badania jakości usług pocztowych. Dokonano tego zarówno z perspektywy klientów jak i pracowników poczty. Wyniki zestawiono w licznych tabelach, diagramach i rysunkach. Niewątpliwie mają one wartość poznawczą jednak nie zasługują na miano generalizacji gdyż

dotyczą tylko jednego przedsiębiorstwa. Co prawda jest to przedsiębiorstwo bardzo duże a wcześniej miało nawet charakter monopolu krajowego jednak dzisiaj na rynku usług pocztowych mamy już wielu uczestników, których jakość pracy może się różnić. Zresztą sam Autor formułując zarówno hipotezę główną jak i pięć hipotez szczegółowych wyraźnie orientuje się na Pocztę Polską S.A. Hipoteza główna brzmi bowiem następująco: „zarządzanie jakością usług jest kluczowym czynnikiem konkurencyjności, a orientacja na klienta jest wymiernym efektem kształtowania zaufania i budowania właściwych relacji operatora publicznego jakim jest Poczta Polska S.A.” Na marginesie nasuwa się uwaga co do samego sformułowania tej hipotezy, zwłaszcza jej drugiej części. Nie jest bowiem jasne o czyje zaufanie chodzi , o jakich relacjach (względem kogo) mowa ani też dlaczego orientacja na klienta ma być wymiernym efektem tych dwóch kategorii. Hipotezy szczegółowe są jednak jaśniejsze z tym, że trzecia z nich o brzmieniu: „działania marketingowe i jakościowe podejmowane przez operatora publicznego powinny uwzględniać efekt skali wynikający z jego dominującej pozycji” zawiera podręcznikowy błąd gdyż dokonuje wartościowania a hipotezy nie mogą mieć charakteru wartościującego i określać np. co powinno a co nie powinno być.

W tej sytuacji dokonanie oceny wyników badawczych ocenianej pracy jest dosyć trudne. Na ogół oczekuje się aby doktorant stawiając hipotezy, prowadząc badania i opracowując wyniki dołożył jakąś „cegiełkę” do gmachu dotychczasowej wiedzy o charakterze uniwersalnym. Z drugiej jednak strony coraz częściej słyszy się oczekiwania, że praca promocyjna powinna mieć charakter utylitarny a w tym przypadku taki walor prezentuje. Diagnostuje bowiem sytuację w przedsiębiorstwie i rekomenduje określone działania. Zastosowanie metody Servqual wskazuje równocześnie na umiejętności prowadzenia badań przez Autora oraz oryginalność w rozwiązywaniu badanego problemu na co zwraca uwagę ustawa o tytule i stopniach naukowych.

5. Konkluzja

Analiza i ocena pracy wskazuje, że pomimo wielu błędów widoczna jest znaczna wiedza Autora w dziedzinie zarządzania jakością tak od strony teoretycznej jak i praktycznej, widoczne jest także jego duże zaangażowanie w badania oraz umiejętność ich prowadzenia. Również uzyskane wyniki powiększają wiedzę praktyczną, która może być wykorzystana do usprawnienia zarządzania. Nadto należy zauważyć, że temat pracy odpowiada jej treści, celom i hipotezom a jej konstrukcja jest zasadniczo poprawna. Można więc przyjąć, że recenzowana praca mgra Marka Siwkowskiego odpowiada w podstawowym stopniu ustawowym wymogom stawianym pracom doktorskim. W związku z powyższym, pomimo wielu uwag – głównie jednak natury redakcyjnej, uważam że może być dopuszczona do dalszego procedowania w przewodzie doktorskim.

Jan Długosz

