

Recenzja

Rozprawy doktorskiej mgr. Marka Siwkowskiego pt. „Zarządzanie jakością usług na rynku pocztowym” (ss.269).

Podstawą wydania opinii jest pismo Dziekana Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego prof. zw. dr hab. Waldemara Tarczyńskiego z dnia 21.05.2015r. Lp.284/15/WW, przedłożona praca doktorska Pana mgr. Marka Siwkowskiego pt. „Zarządzanie jakością usług na rynku pocztowym” (ss.269) oraz przepisy 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, poz. 595, z późn. zm.).

Uwagi wstępne

Przedłożona do oceny rozprawa doktorska Pana mgr. Marka Siwkowskiego pt. „Zarządzanie jakością usług na rynku pocztowym” została napisana pod kierunkiem promotora – Pana dr hab. inż. Józefa Frąsía, Prof. PP. Praca podejmuje ważny i współcześnie niezmiernie aktualny problem zarządzania jakością na specyficznym rynku usług pocztowych.

Oceniana rozprawa ma charakter teoretyczno-empiryczny i składa się z 269 stron, ujętych w ramy wstępu, 6 rozdziałów, zakończenia, 4 załączników, bibliografii, streszczenia w języku angielskim, spisu tabel i rysunków. Praca została zilustrowana 80-ciom rysunkami oraz 32-oma tabelami. Autor wykorzystał bogaty zbiór materiałów źródłowych obejmujących: 212 opracowań literaturowych (z czego 34 stanowiły prace obcojęzyczne - co w istotny sposób wzbogaca spostrzeżenia Autora o wnioski płynące z podjętych studiów literaturowych), 11 pozycji internetowych oraz 4 akty normatywne.

Ocena rozprawy doktorskiej winna być przeprowadzona z uwzględnieniem kilku zasadniczych kryteriów, do których zaliczyć należy: wagę podejmowanego tematu, umiejętność postrzegania badanych zjawisk (co znajduje swoje odzwierciedlenie w formułowanym celu badań, ich zakresie czy postawionych hipotezach badawczych), sposób prowadzenia wywodu (w tym: metodyka oraz dobór i kompletność argumentów), wartość wniosków wyprowadzonych na podstawie przeprowadzonych badań, nowość (oryginalność) zastosowanego podejścia badawczego i uzyskanych wyników, układ i konstrukcję pracy.

Taka umiejętność badań naukowych powinna być posadowiona na solidnej wiedzy teoretycznej rozpatrywanej problematyki, co wyraża się znajomością literatury z danej dziedziny.

Sądzę, że w oceniana praca, w określonym zakresie w spełnia przywołane powyżej kryteria, do niektórych z nich odniosę się w dalszej części recenzji.

Waga podjętej problematyki badawczej

Szeroko rozumiana jakość jest bezspornie elementem decydującym o: pozycji przedsiębiorstwa na rynku, jego rozwoju i możliwościach pozyskania nowych klientów. Przedsiębiorstwa, bez względu na wielkość czy rodzaj prowadzonej działalności muszą dbać o wysoką jakość oferowanych produktów i usług, a także stałą poprawę funkcjonowania wszystkich aspektów prowadzonej działalności.

XXI wiek stawia przed organizacjami szereg wyzwań, tworząc przy tym niezwykle złożone i dynamicznie zmieniające się warunki funkcjonowania. Współcześnie organizacje zmuszone są kłaść jeszcze silniejszy nacisk na jakość oraz kreowanie i wykorzystywanie zasobów wiedzy. Ciągłe doskonalenie jakości i innowacje wdrażane we wszystkich obszarach funkcjonowania, pozwalają osiągać wiele strategicznych korzyści, przez co możliwe jest tworzenie i skuteczne utrzymywanie przewagi konkurencyjnej, stwarzającej warunki dla stałego rozwoju organizacji.

Istotne znaczenie jakości zarysowują również dokumenty strategiczne, w oparciu o które planowany jest aktualnie rozwój poszczególnych członków Unii Europejskiej. Strategia Europa 2020 programując rozwój inteligentny, zrównoważony oraz sprzyjający spójności społecznej, w szeregu aspektach zwraca uwagę na kwestie związane z jakością życia, środowiska naturalnego czy kapitału ludzkiego. Z tego powodu uznać należy, że problem kształtowania wysokiej jakości produktów czy usług jest ważny zarówno z perspektywy klientów, jak i podmiotów gospodarczych, ma też swoje odpowiednie znaczenie w układach mikro-, mezo- i makroekonomicznych. Nowoczesne zarządzanie jakością jest zatem problematyką aktualną i istotną we wszystkich sektorach współczesnej gospodarki.

Sektor usług pocztowych, zaliczanych do grupy, tzw. usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym, funkcjonuje wykazując określoną specyfikę. Globalizacja, wzrost wymagań klientów, postęp techniczny, zwłaszcza w kontekście szybkiego rozwoju technologii ICT oraz konwergencji w obszarze łączności elektronicznej, stawiają przed operatorami na rynku usług pocztowych szereg wyzwań. Z tego powodu istnieje potrzeba badań w tym sektorze oraz poszukiwania odpowiednich sposobów dostosowania do zmieniającego się otoczenia, kreowania wzorców i modeli zarządzania, zwłaszcza w

odniesieniu do kwestii jakości, stanowiącej strategiczny element budowy potencjału konkurencyjnego decydującego o możliwościach funkcjonowania i rozwoju na wspomnianym rynku.

Rynek pocztowy w Polsce przez ostatnie lata podlegał systematycznym zmianom, co było wynikiem wprowadzania stopniowej liberalizacji. Uwolnienie rynku pocztowego z dniem 1 stycznia 2013 r. i jednocześnie funkcjonowanie na nim operatora wyznaczonego, którym jest Poczta Polska S.A. staje się przyczyną wielu różnego rodzaju kontrowersji.

Aktualnie rynek ten postrzegany jest jako obszar gospodarki o ogromnych perspektywach wzrostu i zaostrzającej się konkurencji. Jak wynika z raportu UKE w Polsce działa 294 operatorów pocztowych, którzy mogą świadczyć pełen zakres usług, (w tym dostarczać listy i paczki o dowolnej masie i wielkości), jedynie na podstawie wpisu do rejestru prowadzonego przez UKE. Perspektywy wzrostu dla tego rynku są optymistyczne (np. prognozy dla segmentu usług paczkowo-kurierskich przewidują wzrost w skali rocznej na poziomie ok. 20%, głównie za sprawą gwałtownego rozwoju handlu e-commerce).

Dominującym podmiotem w odniesieniu do większości usług pocztowych realizowanych na krajowym i zagranicznym rynku pocztowym jest Poczta Polska S.A. Jak wynika z raportów UKE operator ten w 2014 roku zrealizował blisko 1,8 mld różnego rodzaju usług pocztowych, co przełożyło się na ponad 4,6 mld zł przychodu. W tej liczbie usług ponad 0,7 mld stanowiły usługi powszechne, z których przychody przekroczyły 2,9 mld zł. Natomiast alternatywni operatorzy pocztowi ogółem na rynku krajowym i zagranicznym zrealizowali prawie 4,2 mld usług pocztowych, co przełożyło się na ponad 2,9 mld zł przychodu. Z tego powodu za zasadne należy uznać podjęcie badań empirycznych we wskazanym przedsiębiorstwie.

Przedstawione przesłanki jednoznacznie przemawiają za trafnością wyboru tematu rozprawy. Reasumując stwierdzić należy, że problematyka badawcza podjęta przez Doktoranta jest złożona i bardzo ambitna. Temat jest ważny zarówno z poznawczego (naukowego) jak i praktycznego punktu widzenia, może zatem stanowić przedmiot badań prowadzonych w ramach rozprawy doktorskiej.

Ocena merytoryczna rozprawy

Oceniana rozprawa doktorska podejmuje problematykę zarządzania jakością usług na rynku pocztowym, przy czym jak wskazuje Autor pracy (s. 7) zakres podmiotowy badania został zawężony do tzw. operatora wyznaczonego- tj. Poczty Polskiej S.A.

Celem głównym jaki postawił Autor dysertacji była „próba kompleksowej oceny procesów zarządzania jakością usług pocztowych i wskazanie kierunków ich doskonalenia poprzez implementację modelu doskonalenia jakości usług pocztowych w obszary działalności usługowej poczty Polskiej S.A.”(s.9).

Złożoność przyjętego głównego celu badań, doprowadziła do sformułowania na tej podstawie 6 celów cząstkowych obejmujących, cyt. (s.9):

1. Krytyczną ocenę literatury przedmiotu z zakresu zarządzania jakością usług sektora pocztowego.
2. Określenie związku pomiędzy poziomem jakości usług, a bieżącą oceną regulatora rynku.
3. Ocena obecnego stanu jakości usług pocztowych realizowanych przez operatora publicznego.
4. Identyfikację i analizę uwarunkowań zachodzących procesów w ramach liberalizacji rynku pocztowego.
5. Wskazanie istotnych barier i sposobów ich ograniczania w osiągnięciu wysokiego poziomu jakości usług w sektorze pocztowym.
6. Sformułowanie wniosków mogących przyczynić się do intensyfikacji wykorzystania potencjału zasobów, w tym ludzkich w badanym sektorze.

Cel główny, jak i postawione cele pomocnicze należy ogólnie uznać za poprawnie sformułowane, w logiczny sposób powiązane z tematem i zakresem przedmiotowym oraz podmiotowym rozprawy, a także wyraźnie wskazujące kierunek analiz prowadzonych przez Autora.

W rozprawie postawiono następującą hipotezę główną, zawartą w twierdzeniu, że (s.10): „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.”.

Tak sformułowana hipoteza główna skłoniła Autora do postawienia 5 hipotez szczegółowych, cyt. (s.10):

1. zarządzanie jakością usług jest metodą stymulowania i oddziaływania na grę rynkową usług pocztowych,
2. optymalny zakres i poziom jakości świadczonej usługi jest czynnikiem wzmocnienia i przygotowania operatora publicznego do uwolnienia sektora pocztowego (procesu liberalizacji rynku),

3. działania marketingowe i jakościowe podejmowane przez operatora publicznego powinny uwzględnić efekt skali wynikający z jego dominującej pozycji,

4. efektywność zarządzania przedsiębiorstwem pocztowym warunkuje zapewnienie wysokiej satysfakcji klienta,

5. opracowany i zaimplementowany w obszarach zarządzania przedsiębiorstwem model będzie efektywnym narzędziem doskonalenia jakości usług w sektorze pocztowym

Dokonując oceny poprawności celów i hipotez badawczych należy stwierdzić, że mimo, iż w ogólnym wymiarze są one poprawnie określone, to jednak niektóre sformułowania mogą budzić pewne wątpliwości. Obiekcje Recenzentki w zakresie precyzji sformułowania, bądź poprawności postawionych celów i hipotez szczegółowych dotyczą:

- **celu cząstkowego nr 2**- którego zapis rodzi 2 pytania:

1. O poziom jakości jakich usług chodzi ? - z zapisu wynikałoby, że wszystkie usługi, tymczasem domyślać się można, że chodzi o usługi pocztowe.

2. Czy chodzi o ocenę regulatora ?- jak literalnie wynika to z zapisu, czy raczej o ocenę jakości usług pocztowych dokonanych przez regulatora ?

- **hipotezy cząstkowej nr 2** – w zapisie użyto określenia, cyt. „...**optymalny** zakres i poziom jakości...”- nie wskazując kryterium optymalizacji. Jak wiadomo nie ma mowy o optymalizacji jako takiej, ale przy uwzględnieniu określonego kryterium (optymalizacja jednokryterialna) lub kryteriów (optymalizacja wielokryterialna). Kryterium optymalizacyjne (nazywane niekiedy funkcją celu), za pomocą którego dokonuje się porównań, niezbędnych dla wyboru najlepszego wariantu działania, ma znaczenie zasadnicze, aby móc mówić o optymalnym rozwiązaniu.

- **hipotezy cząstkowej nr 5** – która zdaniem Recenzentki z przyczyn oczywistych nie mogła być poddana weryfikacji, bowiem odwołuje się do modelu, który został zaproponowany przez Autora dysertacji, jako efekt badań nad procesami zarządzania jakością usług pocztowych, a zatem do rozwiązania postulowanego a nie wykorzystywanego.

Pomimo zgłoszonych uwag, które mogą oczywiście mieć charakter dyskusyjny stwierdzić należy, że zarówno cel główny jak i hipoteza główna rozprawy zostały sformułowane poprawnie.

Kluczowym zagadnieniem analizowanym w rozprawie, jak wskazuje Autor (s.7) jest ocena zarządzania jakością usług pocztowych na przykładzie Poczty Polskiej S.A. w latach 2009-2012.

Jakość prowadzonych badań i formułowanych na ich podstawie wniosków determinowana jest zastosowaną metodyką. Omówienie procedury badawczej wykorzystanej w recenzowanej pracy zasygnalizowano we wstępie (s.7-8 i s.10) oraz szerzej omówiono w rozdziale V - pkt. 5.1. rozprawy.

Proces badawczy realizowany w ramach ocenianej dysertacji podzielony został na kilka etapów o zróżnicowanym charakterze, tj. teoretycznym, metodyczno-metodologiczno-koncepcyjnym oraz empirycznym. W części teoretycznej oraz metodyczno-metodologiczno-koncepcyjnej Autor prowadził studia literaturowe. Z kolei badania empiryczne zrealizowano przy wykorzystaniu metody Servqual (wykorzystanej do oceny jakości usług pocztowych)- rozdział V oraz analizy korelacji przy użyciu współczynnika Pearsona (co zostało wykorzystane do oceny zależności występujących pomiędzy badanymi cechami dla potrzeb stworzenia modelu poprawy jakości usług pocztowych)- rozdział VI.

W celu zgromadzenia informacji i danych, niezbędnych do przeprowadzenia badań empirycznych, Autor skonstruował cztery kwestionariusze ankiety (stanowiące załączniki 1-4 do ocenianej dysertacji). Trzy z nich przeznaczone zostały dla klienta zewnętrznego i wykorzystane dla potrzeb oceny jakości oczekiwanej i dostarczonej usług pocztowych oraz określenia wagi poszczególnych kryteriów jakości usług pocztowych. Pozostały kwestionariusz przeznaczono dla, tzw. klienta wewnętrznego (tj. pracowników) i służył do oceny systemu zarządzania jakością usług pocztowych.

Właściwe badanie empiryczne zostało poprzedzone procedura sondażową, której celem była weryfikacja proponowanego narzędzia gromadzenia danych. W efekcie Autor dysertacji dokonał drobnej modyfikacji kwestionariuszy ankietowych.

W okresie od maja do października 2009, przeprowadzone zostały badania pilotażowe, podczas których do placówek pocztowych w województwie zachodniopomorskim i lubuskim (po 12 w każdym regionie) wysłano łącznie 200 ankiet. Zwrotność w tym etapie badawczym wyniosła 38 %. Niestety w pracy nie określono jasno celu tego etapu badawczego.

W okresie od czerwca 2010 do września 2012 prowadzono badania właściwe, które realizowane były na dwóch płaszczyznach:

- klienci masowi placówek pocztowych (tzw. klient zewnętrzny)- zwrotność ankiet 37,88 % (s. 177)
- pracownicy badanych placówek Poczty Polskiej S.A.- zwrotność ankiet 43,33% (s. 177).

Ponadto w celu uzupełnienia informacji potrzebnych dla prowadzonych analiz Doktorant przeprowadził rozmowy (jak wskazuje na s. 177 pracy) z kierownictwem niższego i wyższego szczebla badanego podmiotu. Niestety w pracy nie zamieszczono informacji, kim

byli wspomniani pracownicy? Czy kierownictwo badanych placówek, czy członkowie zarządu spółki, czy inne osoby?. Nie podano również listy zadanych pytań, ani scenariusza wywiadu, co może sugerować że miał on charakter nieustrukturyzowany.

Grupę badawczą tworzyli pracownicy i klienci urzędów pocztowych obszaru kodowego PNA 6 i 7, który terytorialnie odpowiada w przybliżeniu 2 województwom , tj. zachodniopomorskie i lubuskie.

Weryfikacji postawionej hipotezy głównej oraz hipotez cząstkowych dokonano na podstawie studiów literaturowych oraz analiz prowadzonych w oparciu o dane faktograficzne pochodzące z różnych źródeł pierwotnych i wtórnych. W badaniach faktograficznych wykorzystano materiał statystyczny pochodzący z różnych instytucji oraz badanych podmiotów, poddając go własnej obróbce statystycznej. Na tej podstawie eksponowano określone zmienne charakteryzujące warunki prowadzenia i rozwoju działalności podmiotów świadczących usługi pocztowe, a także pozwalające dokonać oceny jakości usług pocztowych świadczonych przez operatora wyznaczonego tj. Pocztę Polską S.A. oraz zaproponować model poprawy jakości wspomnianych usług.

Literatura recenzowanej pracy wskazuje na znajomość podejmowanej przez Doktoranta problematyki badawczej.

W warstwie teoretyczno-metodycznej rozprawy zauważalna jest krytyczno-postulatywna ocena zjawisk związanych z tematem rozprawy.

Za istotną uważam warstwę analityczną wzbogacającą dotychczasową wiedzę o przedmiocie badań. Interesującą stroną jest zastosowanie przez Autora dualnej optyki badania poziomu jakości usług pocztowych, wyrażającej się poprzez porównanie poziomu jakości oczekiwanej i dostarczonej dla klienta oraz ocenę w oparciu o zestawienie opinii w układzie : klient zewnętrzny vs klient wewnętrzny.

Zasadniczemu celowi i hipotezie badawczej Autor podporządkował strukturę pracy oraz kolejność i układ treściowy poszczególnych rozdziałów. Dwa pierwsze rozdziały (I, II) mają charakter teoretyczny, rozdział III -metodyczny, rozdział IV i V – empiryczny z pewnymi wątkami metodycznymi (początek rozdziału V), natomiast rozdział VI- postulatywny. W przygotowaniu pracy przyjęto konwencję krótkiego (ok. 1 stronicowego) podsumowywania na końcu każdego rozdziału rozważań w nim zawartych.

Rozdział pierwszy stanowi swoiste wprowadzenie do problematyki zarządzania jakością usług pocztowych. Na bazie studiów literatury Autor zaprezentował genezę jakości, jako kategorii ekonomicznej, omówił funkcje oraz wymagania zarządzania jakością usług, a także przedstawił metody zarządzania jakością usług. W tej części pracy ponadto zwrócono uwagę

na pojęcie usług, w tym usług pocztowych, a także zaprezentowano źródła informacji wykorzystywane dla potrzeb procesu zarządzania jakością usług pocztowych.

W **rozdziale drugim** poświęconym rynkowi usług pocztowych, omówiono pojęcie oraz rodzaje rynków oraz szczegółowo przybliżono składowe rynku usług pocztowych. Istotna uwaga, w tej części pracy, skupiona została na działalności operatorów pocztowych. Ponadto zaprezentowano segmentację rynku pocztowego, dokonano charakterystyki nabywców usług pocztowych, a także omówiono politykę regulacyjną państwa.

Rozdział trzeci dysertacji ma charakter metodyczny, poświęcono go bowiem prezentacji metodyki oraz zakresu badań jakości usług pocztowych. Autor dokonał przeglądu oraz krytycznej analizy istniejących metod i narzędzi w tym zakresie. Ponadto zwrócono uwagę na narzędzia zarządzania jakością, a także omówiono problematykę kosztów jakości. W opinii Recenzentki w tej części pracy zabrakło omówienia procedury badawczej (doboru metod i próby badawczej) dotyczącej zaprojektowanego własnego badania empirycznego, co dobrze komponowałoby się z charakterem tego rozdziału. Zauważyć jednak należy, że praca zawiera informacje na ten temat, jednak Autor zdecydował umieścić je w rozdziale piątym.

Rozdział czwarty, który poświęcono omówieniu wybranych elementów zarządzania jakością usług pocztowych, stanowić ma pewien wstęp do właściwego badania, jakie przeprowadził Autor, bowiem w tej części pracy dokonano m.in. analizy oczekiwań klientów (indywidualnych i instytucjonalnych) oraz funkcjonowania konkurentów operatora wyznaczonego, tj. Poczty Polskiej S.A. Ponadto zaproponowano system pomiaru procesów poprawy jakości usług, a także dokonano interesującej analizy czynników determinujących funkcjonowanie oraz rozwój przedsiębiorstw operujących na rynku pocztowym. Na uwagę w tej części pracy zasługuje zaproponowany autorski model systemu kontroli procesu świadczenia usługi (omówiony na s. 161-162 i nast.), który Autor zaprezentował w formie tzw. piramidy procesu usługi (rys. 4.14).

Rozdział piąty poświęcono prezentacji badań empirycznych dotyczących głównego problemu podjętego w dysertacji, tj. ocenie jakości usług pocztowych świadczonych przez operatora wyznaczonego. Autor na wstępie omówił procedurę przeprowadzonych badań oraz inne wątki metodyczne związane z podjętymi analizami empirycznymi (zakres czasowy badania, próba badawcza itd.). W pozostałej części wspomnianego rozdziału zaprezentowano szczegółowe, interesujące wyniki analiz empirycznych dotyczących oceny poziomu jakości usług pocztowych.

W **rozdziale szóstym** Autor zaprezentował i omówił w kolejnych punktach proponowany model doskonalenia jakości usług pocztowych. Poza szczegółowym omówieniem koncepcji

takiego modelu uwagę zwrócono na 2 najważniejsze w opinii Autora kwestie tj. doskonalenie procesu zarządzania jakością usług oraz zarządzania relacjami z klientami.

Zasadnicza część pracy Pana mgr. Marka Siwkowskiego została uwieczniona **zakończeniem**, w którym Autor w syntetyczny sposób spróbował podsumować całość swoich wcześniejszych rozważań. Wnioski zawarte w tej części pracy są poprawne i mieszczą się w obszarze uzyskanych wyników, tzn. nie wykraczają poza ten obszar.

Odnosząc się do oceny formalnej strony pracy stwierdzić należy, że dysertacja podejmuje temat ważny i aktualny, a jej treść odpowiada tematowi określonymu w tytule i jest w ogólnym wymiarze zgodna z postawionymi celami oraz sformułowaną hipotezą. Praca jest czytelna choć występują w niej pewne błędy językowe (m.in.: składni i fleksji), omyłki literowe czy niepoprawnie (nieprecyzyjnie) sformułowane tytuły niektórych rysunków (np. rysunek 1.9 zamieszczony na s. 36 opatrzone tytułem : „**Systemowe ujęcie w łańcuchu wartości**”- takie sformułowanie rodzi natychmiast pytanie: czego to systemowe ujęcie dotyczy ?). Podkreślić jednak należy, że zauważone błędy nie mają charakteru fundamentalnego, a Autor zasadniczo przestrzega formalnych reguł pisania prac naukowych.

Podsumowując należy stwierdzić, że treść rozprawy dowodzi, że Doktorant zna problematykę badawczą. Dojrzałość naukowa i zarazem pragmatyczne myślenie znajduje swoje odzwierciedlenie w recenzowanej pracy, zwłaszcza w części badawczej. Opiniowana rozprawa zawiera elementy składające się na **oryginalne** rozwiązanie problemu naukowego będącego przedmiotem dysertacji.

Do głównych walorów pracy zaliczam :

1. podjęcie tematu ważnego, aktualnego i niezwykle złożonego,
2. sformułowanie i realizację określonych celów, których wybór uzasadniono dokonanymi studiami literatury rozpatrywanego obszaru badawczego oraz obserwacjami i oceną praktyki gospodarczej występującej w tym zakresie,
3. przedstawienie wyników z obszernych rozważań teoretycznych, które świadczą o przygotowaniu Autora do prowadzenia prac badawczych,
4. podjęcie próby wprowadzenia porządku terminologicznego w dziedzinie będącej przedmiotem badań naukowych,
5. zaproponowanie modelu systemu kontroli procesu usługi w formie tzw. piramidy procesu usługi,
6. zaprojektowanie oraz przeprowadzenie oryginalnych badań empirycznych w zakresie zarządzania jakością usług pocztowych, uwzględniającego dwukierunkową (ocena jakości oczekiwanej i dostarczonej) oraz dwupoziomą

analizę (punkt widzenia tzw. klienta zewnętrznego i wewnętrznego) badanego zjawiska.

Trudno jednak o dysertację w stosunku, do której recenzent nie miałby pytań, czy pewnych obiekcji. Moje pytania i wątpliwości dotyczące pracy (poza wskazanymi we wcześniejszych fragmentach recenzji) związane z opiniowaną pracą odnoszą się do następujących kwestii:

- **reprezentatywności uzyskanych wyników badań empirycznych** – analizy przeprowadzono w 2 obszarach kodowych (woj. zachodniopomorskie, lubuskie) w ich ramach badaniem objęto klientów masowych (800 wysłanych ankiet- zwrotność na poziomie 37,88%) oraz pracowników (240 wysłanych ankiet- zwrotność 43,33%). Na tym tle pojawiają się następujące pytania, na które nie odnalazłam odpowiedzi w treści pracy:

1. jakie merytoryczne przesłanki stały u podstaw tak dokonanego wyboru regionu badania (badanych placówek) ?
2. jaki odsetek wszystkich klientów masowych Poczty Polskiej S.A. uczestniczył w badaniu?
3. jaki odsetek wszystkich pracowników wspomnianego podmiotu brał udział w badaniu oraz jaki był udział pracowników badanych placówek ?
4. czy i na ile zdaniem Autora możliwe jest uogólnienie uzyskanych wyników ?

- **struktury pracy (tytułów poszczególnych części dysertacji)** - jakkolwiek ogólną strukturę pracy ogólnie oceniam pozytywnie, to moim zdaniem tytuły niektórych części pracy powinny być zmienione- np. rozdział II- zatytułowany „**Rynek operatorów pocztowych**” – powinien mieć tytuł: „Rynek usług pocztowych”- bowiem operatorzy są częścią składową takiego rynku Ponadto za takim tytułem przemawia zawartość wspomnianego rozdziału, gdzie Autor nie tylko omawia istotę i działalność operatorów, ale również dokonuje segmentacji rynku, charakteryzuje nabywców, czy omawia politykę regulacyjną. Podobnie rzecz się ma z pkt. 1.3.2. zatytułowanym „**Cechy determinujące zarządzanie jakością usługi pocztowej**”. Lektura tego punktu raczej skłaniałaby do zatytułowania go: „**Metody zarządzania jakością usługi pocztowej**” i umieszczenia w treści rozdziału III.

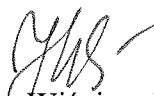
- **użytej jednej z metod badawczych** – w rozdziale VI dysertacji Autor dokonuje analizy zależności pomiędzy wybranymi zmiennymi określającymi elementy zarządzania działalnością pro jakościową w badanym podmiocie, przy czym test przeprowadzony jest przy wykorzystaniu współczynnika korelacji liniowej Pearsona. W związku z tym, że badane zmienne niezależne w większości przypadków należy uznać za mające charakter jakościowy,

pojawia się pytanie: jak dokonano testów w tym przypadku, skoro jak wiadomo wspomniany test służy do analizy związku pomiędzy zmiennymi o charakterze ilościowym ?.

Konkluzja

Bilansując poszczególne elementy pracy, pragnę wyrazić opinię, że recenzowana rozprawa stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, wskazuje na odpowiedni poziom wiedzy teoretycznej jej Autora oraz umiejętności samodzielnego prowadzenia przez niego pracy naukowej. Tym samym spełnia wymagania sformułowane w art. 13 Ustawy o tytule i stopniach naukowych z dnia 14.03.2003r. Dz.U. nr 65, poz. 595.

W związku z powyższym przedstawiam Radzie Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego **wniosek o przyjęcie oraz dopuszczenie do publicznej obrony** recenzowanej przeze mnie rozprawy doktorskiej mgr. Marka Siwkowskiego pt. „Zarządzanie jakością usług na rynku pocztowym.”



dr hab. Joanna Wiśniewska, prof. nadzw. US