



Wrocław, 03.07.2023

dr hab. Piotr Rogala, prof. UEW
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wydział Zarządzania
Katedra Zarządzania Jakością i Środowiskiem

Recenzja

pracy doktorskiej Pani magister Aleksandry Buszczak, pt. *Determinanty skuteczności procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne*

1. Podstawa opracowania recenzji

Przedmiotem tej recenzji jest rozprawa doktorska Pani mgr Aleksandry Buszczak, pt. *Determinanty skuteczności procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne*, której promotorem jest dr hab. inż. Justyna Górna, Profesor UEP, a promotorem pomocniczym dr inż. Patryk Feliczek.

Podstawą niniejszej opinii jest pismo od Przewodniczącej Rady Awansów Naukowych, Pani prof. dr. hab. Barbary Jankowskiej z dnia 26 kwietnia 2023 roku. W piśmie tym zwrócono się do mnie o ocenę tej rozprawy doktorskiej.

Ocena rozprawy doktorskiej została dokonana przez pryzmat spełnienia wymagań merytorycznych i formalnych stawianych pracom doktorskim w dziedzinie nauk społecznych, w

dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości. W zakończeniu zaprezentowałem moją opinię dotyczącą tego, czy rozprawa spełnia wymagania określone w odpowiednich aktach prawnych.

W recenzji ujęte zostały następujące części:

1. Ocena merytoryczna.
2. Ocena formalna.
3. Konkluzje końcowe.

2. Merytoryczna ocena rozprawy

Ocena trafności wyboru i oryginalności problemu badawczego

Praca poświęcona została identyfikacji oraz ocenie czynników wpływających na skuteczność procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne.

Wybór tej problematyki uważam za właściwy zarówno w wymiarze poznawczym jak i aplikacyjnym. Nie ma wątpliwość, że mieści się ona w zakresie nauk o zarządzaniu i jakości. Autorka w przekonujący sposób wykazała, że tematyka ta może być uznana za aktualną oraz ważną i trafnie sformułowała problem badawczy.

Ocena poprawności tytułu, celów, pytań oraz hipotez badawczych

Tytuł pracy doktorskiej to *Determinanty skuteczności procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne*. Uważam, że jest on sformułowany poprawnie, gdyż treść opiniowanej pracy mieści się w ramach zarysowanych przez tak sformułowany tytuł.

W pracy sformułowany został cel główny (strona 4) za który uznano identyfikację i ocenę czynników wpływających na skuteczność procesu postępowania z reklamacjami w

przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne. Cel ten został poddany przez Autorkę dezegregacji w wyniku której wyznaczonych zostało siedem celów szczegółowych (strona 4). W mojej opinii zostały one prawidłowo sformułowane, gdyż są powiązane logicznie z celem głównym, a ich realizacja przyczyni się do osiągnięcia celu głównego. Przy czym dwa pierwsze cele szczegółowe wprost wynikają z dekompozycji celu głównego i mają kluczowe znaczenie. Pozostałe pięć celów szczegółowych skupia się na pogłębieniu pewnych, wybranych przez Autorkę, kwestii (takich jak np. wpływ pandemii koronawirusa na skuteczność procesu obsługi reklamacji).

Autorka postawiła także trzy hipotezy badawcze (strona 5), tj.

H1: *Czynnikami determinującymi skuteczność procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne są czynniki związane z komunikacją i kompetencjami osób uczestniczących w realizacji tego procesu.*

H2: *Błędy produkcyjne (operatorów, maszyn, narzędzi) stanowią najczęstszą kategorię identyfikowanych przyczyn źródłowych reklamacji.*

H3: *Najczęściej podejmowane działania korygujące wynikające z procesu reklamacyjnego związane są z doskonaleniem procesu produkcyjnego wyrobu.*

Uważam, że hipotezy te zostały sformułowane w sposób prawidłowy.

Ocena wykorzystanych źródeł informacji

W rozprawie wyróżnić można dwie części, tj. teoretyczną oraz empiryczną, które wzajemnie się uzupełniają, tworząc logiczną całość. Pierwsza z nich (złożona z trzech pierwszych rozdziałów) oparta została na wnikliwym przeglądzie literatury krajowej oraz zagranicznej. W spisie źródeł (strony 188 – 208) zawarte zostały 243 pozycje, a znaczna część spośród nich to opracowania anglojęzyczne. Dobór źródeł uważam za prawidłowy, zarówno ze względu na ich rangę, liczbę oraz aktualność.

Warto jednak zwrócić uwagę na to, że Autorka nie przeprowadziła kategoryzacji źródeł informacji. Dobrą praktyką jest wyodrębnienie w spisie źródeł kilku ich podstawowych rodzajów, np. artykułów i monografii naukowych, aktów prawnych oraz źródeł internetowych. W opiniowanej pracy doktorskiej wszystkie źródła informacji zostały podane w jednym zestawieniu.

Podsumowując, stwierdzam, że Doktoranta dokonał prawidłowego doboru pozycji literaturowych, a liczbę uwzględnionych źródeł można uznać za wystarczającą.

Ocena metod badawczych oraz sposobu prezentacji uzyskanych wyników

W podrozdziale 4.1. *Zakres i metodyka badań* (strony 117-119) Autorka zaprezentowała proces badawczy. Składał się on z pięciu etapów, tj.

1. Analizy literatury naukowo – badawczej.
2. Przygotowania badania.
3. Badań pilotażowych.
4. Badań właściwych.
5. Zakończenia procesu badawczego.

Jest to typowy i jednocześnie prawidłowy przebieg procesu badawczego.

W podrozdziale 4.2. *Charakterystyka badanych przedsiębiorstw* przedstawiona została charakterystyka podmiotów objętych badaniem. W kolejnych podrozdziałach (tj. od 4.3. do 4.8) zaprezentowano i omówiono wyniki badań empirycznych.

Za mocne strony pracy uważam:

1. Interesujące przedstawienie klasyfikacji reklamacji według wybranych kryteriów zaprezentowanej w podrozdziale 3.3. *Klasyfikacja reklamacji*.
2. Przygotowany przez Autorkę diagram żółwia dla procesu postępowania z reklamacjami

(strona 93).

3. Interesujące wyniki badań empirycznych dotyczących wpływu wybranych czynników na skuteczność procesu postępowania z reklamacjami (strona 131), a także pogłębiających analizę wybranych problemów dotyczących postępowania z reklamacjami, np. (1) metod i narzędzi zarządzania jakością wykorzystywanych w celu identyfikacji przyczyn źródłowych zgłaszanych problemów (zostały one graficznie zaprezentowane na wykresie nr 39, strona 169) oraz (2) najczęściej wykorzystywanych wskaźników do oceny skuteczności procesu postępowania z reklamacjami (zostały one przedstawione na wykresie 45, strona 179).
4. Konkluzje zawarte w podrozdziale 4.8 *Wnioski i zalecenia*. Wynikają one wprost z przeprowadzonych badań i są wartościowe nie tylko w ujęciu kognitywnym, ale także praktycznym, gdyż mogą być użyteczne dla menedżerów wywodzących się zarówno z przedsiębiorstw produkujących wyroby medyczne jak i wielu innych przedsiębiorstw produkcyjnych.
5. Przedstawione w tabeli nr 32 (strony 180 – 182) zestawienie celów badawczych, hipotez oraz otrzymanych wyników. Pozwala ono na lepsze zrozumienie sposobu, w jaki Autorka dochodziła do zaprezentowanych w pracy konkluzji.

Lektura rozprawy doktorskiej nasuwa jednak także pewne wątpliwości oraz pytania:

1. W podrozdziale 2.1. *Wymagania prawne na świecie* omówione zostały wymagania prawne dotyczące wyrobów medycznych obowiązujących w wybranych krajach Ameryki Południowej, Ameryki Północnej, Afryki, Azji, a także Australii i Nowej Zelandii. Przygotowanie tego fragmentu z pewnością wymagało sporego wysiłku. **Proszę o wyjaśnienie, w jakim celu przedstawiona została ta analiza** (innymi słowy, realizacji, którego z celów badawczych ona posłużyła). Proszę także o wskazanie kryterium (lub kryteriów), którym kierowano przy wyborze poszczególnych państw uwzględnionych w tej

części pracy doktorskiej.

2. W podrozdziale 3.6. *Działania wynikające z procesu postępowania z reklamacjami* Autorka stwierdziła, że *Zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9000:2015 działania korygujące można podzielić na kilka rodzajów (strona 110). Proszę o wskazanie, w której części tej normy znajduje się taka klasyfikacja.*
3. W podrozdziale 3.7. *Skuteczność procesu postępowania z reklamacjami* zaprezentowany został sposób rozumienia skuteczności procesu postępowania z reklamacjami. Autorka stwierdza w nim, że (strona 112) *celem procesu postępowania z reklamacjami jest wyeliminowanie zgłaszanego problemu oraz uniemożliwienie jego wystąpienia w przyszłości. Zgodnie z tym, proces postępowania z reklamacjami można uznać za skuteczny, jeżeli problem zgłoszony w reklamacji zostanie wyeliminowany oraz zostaną podjęte działania korygujące, które uniemożliwią wystąpienie zgłaszanego problemu w przyszłości (ze względu na zidentyfikowaną przyczynę).* Jest to prawidłowe, aczkolwiek - moim zdaniem - zawężone rozumienie skuteczności procesu postępowania z reklamacjami. Skuteczność tę można rozpatrywać w dwóch wymiarach. Pierwszym jest wykorzystanie reklamacji w procesie doskonalenia organizacji (w tym produktów i usług). Taka perspektywa została przyjęta w opiniowanej pracy doktorskiej. Skuteczność procesu postępowania z reklamacjami może być także rozpatrywana z perspektywy klienta (w zakresie spełnienia jego oczekiwań dotyczących reklamowanych wyrobów). Takie podejście jest silnie akcentowane, np. w normie ISO 10002 *Zarządzanie jakością - Zadowolenie klienta - Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach* (która niestety nie została uwzględniona w recenzowanej pracy doktorskiej). Oczywiście Autorka miała pełne prawo do skupienia się na podejściu zawężonym do jednej tylko perspektywy, ale wskazane byłoby, żeby tę decyzję zakomunikowała i uzasadniła w tej części pracy.
4. W *Zakończeniu* zaprezentowane zostało podsumowanie przeprowadzonych rozważań i

badania. Autorka nie omówiła jednak ograniczeń dotyczących interpretacji uzyskanych wyników. Nie wskazała też potencjalnych kierunków dalszych badań. **Proszę Panią mgr Aleksandrę Buszczak o wyrażenie swojej opinii na temat najważniejszych ograniczeń dotyczących przeprowadzonych badań i zaproponowanie kierunków dalszych badań związanych ze skutecznością procesu postępowania z reklamacjami.**

Oceniając poziom merytoryczny rozprawy, należy zgodzić się ze zdaniem Autorki (przedstawionym na stronie 180), że wszystkie przyjęte cele zostały osiągnięte. Pani mgr Aleksandra Buszczak wykazała, że dysponuje odpowiednim warształem naukowo – badawczym oraz że charakteryzuje ją należyta skrupulatność oraz dociekliwość w prowadzeniu badań. Przeprowadzone badania są generalnie spójne i oparte na odpowiednio dobranych źródłach informacji. Przeprowadzone w rozprawie rozważania wnoszą wartościowy wkład do rozwoju nauki (w szczególności w zakresie zarządzania jakością), a wskazane pewne słabe strony rozprawy nie umniejszają istotnie jej całościowej pozytywnej oceny.

3. Ocena formalnej strony rozprawy

Realizacji celu głównego pracy podporządkowana została struktura rozprawy, której treść obejmuje łącznie 239 stron. Tekst główny liczy 187 stron, składa się on ze wstępu, czterech rozdziałów merytorycznych oraz zakończenia. Wstęp do rozprawy spełnia wszystkie podstawowe wymagania. Zawarto w nim: (1) uzasadnienie wyboru tematu (uwzględniłam, że część ta mogłaby być nieco bardziej rozbudowana), (2) cele pracy (3) hipotezy badawcze, (4) omówienie struktury rozprawy oraz (5) syntetyczny opis metod badawczych

Trzy pierwsze rozdziały pracy doktorskiej mają charakter teoretyczny i oparte są głównie na przeglądzie literatury. Poświęcone one zostały charakterystyce rynku wyrobów medycznych,

przeeglądowi wymagań dotyczących wyrobów medycznych oraz zaprezentowaniu procesu postępowania z reklamacjami.

Rozdział czwarty rozprawy poświęcony został omówieniu przeprowadzonych badań empirycznych, w tym prezentacji uzyskanych wyników.

Uważam, że taka struktura pracy jest prawidłowa i odpowiednia dla tego rodzaju prac naukowych.

W zakończeniu Autorka podsumowała uzyskane wyniki. Warto podkreślić, że nie skupiła się w tej części wyłącznie na wynikach badań empirycznych (jak to się dzieje w wielu tego typu pracach), lecz uwzględniła także wnioski wynikające z rozważań przeprowadzonych w trzech pierwszych rozdziałach. Uważam, że stanowi to zaletę recenzowanej pracy. Moim zdaniem cennym elementem podsumowania byłaby informacja o tym, jaki wkład wniosła ta praca w rozwój nauki o zarządzaniu i jakości, ale niestety Doktorantka jej nie zamieściła. Jak już wcześniej wspomniano, zabrakło także omówienia ograniczeń związanych z przeprowadzonymi badaniami oraz wskazania dalszych kierunków badań.

W rozprawie znalazły się pewne drobne błędy, takie na przykład jak (1) brak wyjaśnienia znaczenia zastosowanych elementów graficznych (linii przerywanej, linii ciągłej, obiektów z szarym wypełnieniem, itd.) w przypadku rysunku nr 5 przedstawiającego schemat możliwych działań dla pierwszej reklamacji produktu (strona 90), a także w przypadku rysunku nr 6, na którym zaprezentowano schemat możliwych działań dla kolejnej reklamacji na ten sam produkt (strona 91) oraz (2) niewłaściwy sposób powoływania norm, np. na stronie 114 powołana jest norma EN ISO 9000:2015, podczas gdy w Bibliografii (strona 165) znajduje się wyłącznie norma PN-EN ISO 9000:2015. Dodatkowo należy zauważyć, że Autorka nie podała w Bibliografii informacje o tym, kto jest wydawcą norm (więc opis jest niepełny). Warto jednak podkreślić fakt, że błędów tego rodzaju jest niewiele, ich znaczenie jest małe i dlatego nie obniżają one znacząco

ogólnej wysokiej oceny strony formalnej opiniowanej rozprawy doktorskiej. Praca napisana została w sposób poprawny językowo i poddana starannej edycji.

4. Konkluzja końcowa

W mojej ocenie praca mgr Aleksandry Buszczak zatytułowana *Determinanty skuteczności procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne*, przygotowana pod kierunkiem Pani dr hab. Justyny Górnej i Pana dr inż. Patryka Feliczeke (pełniącego funkcję promotora pomocniczego) w pełni spełnia wymogi określone ustawie z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, bowiem:

po pierwsze – stanowi ona oryginalne osiągnięcie w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Praca ta stanowi istotny wkład w debatę naukową poświęconą sposobom doskonalenia działalności organizacji, a w szczególności wykorzystaniu reklamacji w procesie doskonalenia organizacji. Doktoranta trafnie sformułowała, a także rozwiązała ważny i aktualny problem, właściwie dokonując wyboru metodyki badań empirycznych na podstawie rzetelnie przygotowanej części teoretyczno-poznawczej rozprawy, a przedstawione w opinii kwestie dyskusyjne nie umniejszają w istotny sposób wartości rozprawy. Mogą one stanowić punkt wyjścia do dalszych badań i doskonalenia własnego warsztatu naukowego;

po drugie - mgr Aleksandra Buszczak wykazała, że dysponuje odpowiednią wiedzą teoretyczną oraz potrafi właściwie sformułować problem naukowy. Autorka udowodniła także, że potrafi samodzielnie formułować wnioski i dokonywać syntezy zgromadzonego materiału badawczego;

po trzecie - rozprawa spełnia także wymogi formalne stawiane tego typu pracom. Została ona



napisana z należytą starannością i poprawnie opracowana graficznie.

Reasumując, stwierdzam, że praca mgr Aleksandry Buszczak pt. *Determinanty skuteczności procesu postępowania z reklamacjami w przedsiębiorstwach produkujących wyroby medyczne* **odpowiada wymogom rozprawy doktorskiej**. Wnoszę zatem o przyjęcie tej pracy jako rozprawy doktorskiej w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości i o dopuszczenie Pani mgr Aleksandry Buszczak do publicznej obrony.

dr hab. Piotr Rogala, prof. UEW

03.07.2023