

dr hab. inż. Radosław WOLNIAK, prof. PŚ  
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania

Zabrze 5 listopada 2019

**Recenzja rozprawy doktorskiej Pani mgr Anny Michalskiej**  
**pt: Znaczenie certyfikacji dobrowolnej dóbr trwałego użytku w sieciach**  
**handlowych w Polsce**

Recenzja została wykonana na podstawie pisma Dziekana Wydziału Towaroznawstwa Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu prof. dr hab. inż. Ryszarda Zielińskiego, prof. zw. UEP V/DWT/181/2019 z dnia 24.09.2019.

**Aktualność tematyki rozprawy**

Recenzowana rozprawa doktorska koncentruje się na problematyce dotyczącej certyfikacji dobrowolnej w przypadku dóbr trwałego użytku. Jest to bardzo ważny temat, między innymi ze społecznego punktu widzenia, ponieważ problematyka jakości dóbr trwałego użytku powinna być istotna dla każdego konsumenta, gdyż wszyscy tego rodzaju dobra kupują i z nich korzystają. Również z naukowego punktu widzenia jest to problem interesujący i mało poznany, ponieważ podczas gdy systemy zarządzania jakością i ich certyfikacja podlegały licznym badaniom to problematyka certyfikacji wyrobów jest stosunkowo rzadko podejmowana przez krajowych i międzynarodowych badaczy. Tymczasem sieć handlowa współcześnie bardzo często określa wymagania jakościowe odnośnie wyrobu i komunikuje je dostawcy.

Problem ten wymaga holistycznego podejścia i spojrzenia od strony różnych stron zainteresowanych procesem wytwarzania i dostarczania dóbr trwałego użytku do klienta a następnie ich eksploatacji. Konieczność podejścia holistycznego do problematyki jakości wyrobu Autorka słusznie zauważa stwierdzając że, (str. 45) *dbałość o jakość sprzedawanego asortymentu aktualnie nie jest już tylko strategią konkurowania ale stanowi jeden z wymiarów społecznej odpowiedzialności biznesu*. Uczestniczą w nim między innymi producenci, pośrednicy handlowi, konsumenci oraz jednostki certyfikujące.

Na rynku możemy również zaobserwować rosnące wymagania konsumenta, który oczekuje dóbr dobrze zaspokajających jego potrzeby. Towarzyszy temu, w przypadku wielu dóbr trwałego użytku, pojawiające się różnego rodzaju zagrożenie występujące w procesie ich eksploatacji. Z tego powodu należy uznać, że temat rozprawy został dobrze dobrany z naukowego, jak również praktycznego punktu widzenia a problematyka znaczenia certyfikacji dobrowolnej dóbr trwałego użytku stanowi lukę badawczą w naukach o zarządzaniu i jakości.

### **Ocena formalna pracy - układ i język pracy**

Recenzowana rozprawa doktorska liczy 217 stron. Bezpośrednio tekst rozprawy mieści się na 155 stronach, resztę pracy stanowią: załączniki (kwestionariusz badania ankietowego jednostek certyfikujących, lista akredytowanych jednostek certyfikujących dobra trwałego użytku, kwestionariusz wywiadu pogłębianego kierowanego do niewyspecjalizowanych sieci handlowych, projekt badania okulograficznego, kwestionariusz badania ankietowego konsumentów, wyniki badań przydatności użytkowej czajników elektrycznych, wyniki badań przydatności użytkowej zabawek, masy cieplne dla swobodnie oglądanych zdjęć opakowań trwałego użytku oraz obliczenia statystyczne dla wyników) spis literatury, spis rysunków i spis tabel. Literatura, na podstawie której autorka przygotowała swoją pracę, liczy łącznie 147 książek, artykułów, aktów normatywnych i innych pozycji. W tym 14 to pozycje obcojęzyczne. Generalnie literatura jest poprawnie dobrana i zawiera większość najważniejszych pozycji dotyczących badanych przez Autorkę zagadnień w zakresie literatury w języku polskim. Natomiast w przypadku literatury obcojęzycznej jest jej trochę za mało – pozycje obcojęzyczne stanowią poniżej 10% wykorzystanej literatury przedmiotu co znajduje swe odzwierciedlenie w części teoretycznej, która jest opracowana głównie na podstawie analizy krajowych przykładów.

Recenzowana rozprawa doktorska ma klasyczny układ z podziałem na część teoretyczną i badawczą. Praca składa się z: wstępu, uzasadnienia wyboru tematu pracy, czterech rozdziałów oraz zakończenia. W rozdziale pierwszym Autorka skoncentrowała się na przedstawieniu zagadnień dotyczących rynku dóbr trwałego użytku w Polsce. Omówiono w nim kwestie dotyczące klasyfikacji oraz sprzedaży dóbr trwałego użytku, jakości oraz klasyfikacji cech użytkowych dóbr trwałego użytku, wymagań jakościowych wobec dóbr trwałego użytku oraz systemu informacji o niebezpiecznych wyrobach nieżywnościowych.

Następny rozdział porusza problematykę związaną z charakterystyką sieci handlowych w Polsce. Autorka zaprezentowała w nim analizę rozwoju sieci handlowych w Polsce oraz przedstawiła kwestie dotyczące odpowiedzialności społecznej sieci handlowych w Polsce. Kolejny rozdział rozprawy poświęcony jest zagadnieniom związanym z certyfikacją dobrowolną dóbr trwałego użytku w Polsce. W rozdziale Autorka zaprezentowała podstawy funkcjonowania i cele certyfikacji wyrobów, rynek certyfikacji dobrowolnej i obligatoryjnej dóbr trwałego użytku oraz rolę badań użytkowych wyrobów w systemie certyfikacji dobrowolnej dóbr trwałego użytku.

Ostatni rozdział rozprawy stanowi część badawczą. Doktorantka zaprezentowała w nim metodykę badań, przedstawiła schemat postępowania badawczego, przeanalizowała znaczenie certyfikacji z punktu widzenia jednostek certyfikujących wyroby. Rozdział zawiera również wyniki badań w zakresie przydatności użytkowej analizowanych w pracy dwóch rodzajów produktów w ramach certyfikacji dobrowolnej, znaczenia certyfikacji z punktu widzenia potencjalnych konsumentów oraz znaczenia certyfikacji z punktu widzenia niewyspecjalizowanych sieci handlowych.

Praca została napisana prawidłowym, naukowym językiem. Doktorantka, dobrze opanowała terminologię z omawianej w rozprawie dziedziny. Język, jakim się posługuje, jest komunikatywny i zrozumiały. W rozprawie zamieszczono liczne rysunki i wykresy statystyczne. Są one prawidłowo sporządzone i opisane, czytelne jak również ułatwiają czytelnikowi śledzenie omawianych zagadnień.

## **Cele pracy i hipotezy**

Cel główny i cele szczegółowe pracy oraz hipotezy badawcze zostały przedstawione we wstępie do pracy (drugi raz są one powtórzone w rozdziale czwartym podczas omawiania metodologii badań). Tego rodzaju układ jest bardzo dobry, ponieważ przedstawienie celów pracy zaraz na początku pozwala czytelnikowi na lepsze śledzenie prezentowanych w rozprawie wywodów.

Głównym celem recenzowanej rozprawy jest: określenie znaczenia certyfikacji dobrowolnej dóbr trwałego użytku prowadzonej w oparciu o badania przydatności użytkowej wyrobów dla sieci handlowych działających na polskim rynku.

Do celu głównego postawiono cztery cele szczegółowe w brzmieniu:

- Analiza rynku certyfikacji wyrobów w Polsce.
- Analiza wyników badań przydatności użytkowej wyrobu w procesie certyfikacji dobrowolnej, jako sposobu weryfikacji jakości wyrobu wprowadzanego do obrotu.
- Określenie znaczenia certyfikacji dobrowolnej z punktu widzenia jednostek certyfikujących dobra trwałego użytku oraz z punktu widzenia niewyspecjalizowanych sieci handlowych.
- Zbadanie postrzegania przez konsumentów dóbr trwałego użytku znaków zgodności znajdujących się na wyrobach trwałego użytku dostępnych w sieciach handlowych.

Autorka postawiła w pracy do celów trzy tezy oraz pięć hipotez badawczych. Tezy zawarte w rozprawie to:

- Certyfikacja wyrobu ma na celu potwierdzenie zgodności wyrobu z wymaganiami procedury certyfikacyjnej, jak i wymaganiami normatywnymi w odniesieniu do wyrobu.
- Badania przydatności użytkowej są sposobem weryfikacji wyrobu.
- Celem znaków zgodności znajdujących się na dobrach trwałego użytku jest informowanie o dokonanej ocenie tych wyrobów.

Hipotezy badawcze mają natomiast następujące brzmienie:

- H1: Produkty zgłaszane do certyfikacji dobrowolnej spełniają podstawowe wymagania bezpieczeństwa.
- H2: Badanie przydatności użytkowej wyrobu w procesie certyfikacji dobrowolnej przyczynia się do podniesienia jakości certyfikowanych dóbr trwałego użytku.
- H3: Główną korzyścią z certyfikacji dobrowolnej dla niewyspecjalizowanych sieci handlowych jest podniesienie poziomu jakości wyrobu.

- H4: Najczęściej certyfikowanymi w trybie dobrowolnym wyrobami są zabawki i urządzenia elektryczne.
- H5: Znaki zgodności znajdujące się na dobrach trwałego użytku w sieciach handlowych nie są przedmiotem uwagi nabywcy i nie informują w sposób efektywny o jakości tych wyrobów.

Cele, tezy i hipotezy badawcze są dobrze sformułowane. Niebanalności hipotez postawionych w rozprawie dowodzi, że w efekcie pracy nie wszystkie zostały pozytywnie zweryfikowane. Świadczy to o tym, że hipotezy nie były stawiane post factum tylko rzeczywiście były istotnym elementem planu badawczego.

Pewne zastrzeżenie budzi jedynie zapis przy trzeciej hipotezie, że stanowi ona przypuszczenie. Przecież wszystkie hipotezy stanowią przypuszczenie (polskie słowo hipoteza wywodzi się od greckiego ὑπόθεσις oznaczającego właśnie w dosłownym tłumaczeniu przypuszczenie), które chcemy udowodnić lub mu zaprzeczyć. Dlaczego więc jedynie przy jednej z tez Autorka zdecydowała się na taki zapis? Przecież pozostałe hipotezy również są przypuszczeniami.

### **Ocena merytoryczna pracy**

Recenzowana rozprawa doktorska jest poprawna pod względem metodologicznym. W szczególności Autorka wykazała się w niej wzorcowym zastosowaniem triangulacji metodologicznej próbując badać postawiony problem z różnych punktów widzenia, biorąc pod uwagę różnych interesariuszy zaangażowanych w proces. Tego rodzaju podejście zasługuje na uwagę i świadczy o dużej wnikliwości naukowej Doktorantki oraz bardzo dobrej znajomości metod stosowanych w naukach o zarządzaniu i jakości. Praca jest bardzo interesująca jak również ma bardzo szczegółowo zaplanowany i zrealizowany proces badawczy. W szczególności na podkreślenie zasługuje połączenie metod ilościowych z jakościowymi oraz uwzględnienie w pracy metod eksperymentalnych (badania okulograficzne).

Również na podstawie pracy można stwierdzić o dobrej praktycznej znajomości analizowanych zagadnień przez Doktorantkę. Tak szerokie zastosowanie różnych metod badawczych świadczy o bardzo dobrym warsztacie badawczym Autorki i dobrze rokuje w zakresie potencjału dalszych badań przez nią prowadzonych.

Rzadko spotykanym, ale zasługującym na uwagę rozwiązaniem, było wprowadzenie przez Autorkę osobnego podrozdziału dotyczącego uzasadnienia wyboru tematu, który znajduje się bezpośrednio po wstępie przed pierwszym rozdziałem. W tym miejscu Autorka wnikliwy i szczegółowy sposób zidentyfikowała lukę badawczą i opisała dlaczego problematyka przez nią poruszana w rozprawie jest istotna.

O dużej wnikliwości Autorki świadczy w szczególności przeszukanie najważniejszych baz czasopism z perspektywy słów kluczowych związanych z tematyką rozprawy w tym bazy Scopus i Web of science oraz bazy BAZTECH i BAZEKON. Na podstawie przeprowadzonej, wnikliwej analizy, Autorka zauważa, że: (str. 15-16) *Prace badawcze zrealizowane wcześniej dotyczyły głównie oceny zgodności przyrządów pomiarowych i maszyn, urządzeń ciśnieniowych i urządzeń elektrycznych... Pozostałe publikacje miały charakter ogólny... W większości są to opracowania nieaktualne, tzn. oparte o stare przepisy prawne lub wycofane normy. W literaturze przedmiotu brakuje opracowań dotyczących certyfikacji dobrowolnej dóbr konsumpcyjnych, w szczególności dóbr trwałego użytku.*

Zdaniem recenzenta tego rodzaju podejście i tak szerokie uzasadnienie wyboru tematu rozprawy oraz analiza słów kluczowych w bazach powinna stać się elementem również innych rozpraw doktorskich.

Szkoda jedynie, że Autorka skoncentrowała się później w części teoretycznej na wykorzystaniu głównie literatury krajowej. Zaznacza to zresztą zarówno u uzasadnieniu wyboru tematu pisząc (str. 15), że *szerszego przeglądu tematycznego prac badawczych i artykułów dokonano w oparciu o polskie bazy.* Znajduje to również odzwierciedlenie w tytułach rozdziałów, gdzie mowa jest o rynku dóbr trwałego użytku w Polsce, charakterystyce sieci handlowych w Polsce czy też certyfikacji dobrowolnej dóbr trwałego użytku w Polsce.

Ma to swoje uzasadnienie z punktu widzenia tematyki badań, która dotyczy rynku polskiego. Niemniej w rozdziałach teoretycznych warto było, choćby dla porównania, pokazać przykłady, jak sytuacja wygląda na innych rynkach. Kilka przykładów Autorka pokazała w szczególności z rynku niemieckiego, ale można było pokazać ich więcej. W tym kontekście mam pytanie jak certyfikacja dóbr trwałego użytku oraz rozwój sieci handlowych wygląda na rynkach naszych innych sąsiadów (np. Czechy i Słowacja)? Jakie są podobieństwa i różnice w porównaniu do Polski?

Autorka bardzo dobrze dobrała grupy produktów do badań w etapie drugim posługując się wynikami analizy pochodzącymi z systemu informacji o niebezpiecznych wyrobach nieżywnościowych RAPEX. Przeanalizowała bazę zgłoszeń do systemu w Polsce na przestrzeni lat 2005-2017 i na tej podstawie określiła, że zabawki stanowią najwięcej zgłoszeń w systemie (68%) a na drugim miejscu znajdują się urządzenia elektryczne. Obie te grupy zostały przez Autorkę wzięte pod uwagę w kolejnym etapie badań.

W rozprawie zwraca uwagę bardzo szczegółowo i dokładnie zaplanowany proces badawczy (str. 90-91). Autorka opisała poszczególne etapy podstępowania wraz z ich zakresem przedmiotowym i czasowym. Badania podzielone zostały na dwa etapy. Na podstawie pierwszego etapu powstały rozważania omówione w trzech rozdziałach teoretycznych, Autorka posłużyła się w nich głównie analizą danych wtórnych. Drugi etap to badania empiryczne Autorki oparte o dane pierwotne zgromadzone w wyniku badań ankietowych jak również eksperymentalnych.

Drugi etap prowadzonych przez Autorkę badań to wyniki czterech niezależnych badań:

- Badanie ankietowe z wykorzystaniem ankiety internetowej akredytowanych jednostek certyfikujących dobra trwałego użytku.
- Analiza udostępnionych raportów z badań przydatności użytkowej czajników elektrycznych i zabawek.
- Wywiad pogłębiony z wykorzystaniem kwestionariusza wśród niewyspecjalizowanych sieci handlowych z asortymentem dóbr trwałego użytku.
- Badanie okulograficzne znaków zgodności widniejących na wyrobach trwałego użytku dostępnych w sieciach handlowych.
- Badanie ankietowe z wykorzystaniem kwestionariusza.

Tak szerokie zastosowanie metody triangulacji powoduje, że uzyskane wyniki są wieloaspektowe i dają możliwość spojrzenia na problem z różnych punktów widzenia. Nie wszystkie badania są wykonane na szerokich próbach zapewniających reprezentatywność statystyczną, niektóre mają bardziej charakter case study, niemniej razem stanowią spójną całość i każde z nich daje nieco inne spojrzenie na analizowane zagadnienia zapewniająca razem całościową i bardzo dobrze metodologicznie przemyślaną i wykonaną analizę.

Z tak szerokiego wykorzystania w rozprawie różnych metod badawczych i analiz wynika jedynie, że część wątków została potraktowana skrótowo. Niemniej na tle innych prac, które recenzowałem Autorka wybrnęła z problemu bardzo dobrze i żaden wątek nie został na tyle skrócony, żeby zaprezentowane analizy były nieczytelne. Wszystkie są zrozumiałe i wnoszą wartość do rozprawy.

Kolejnym pozytywem recenzowanej rozprawy jest duża czytelność prezentowanych zagadnień. Autorka umiejętnie je syntezyje w postaci na przykład tabel. Tego rodzaju przykładem jest tabela 4.2 (str. 93), w której przedstawione zostało umiejscowienie poszczególnych etapów badań w pracy doktorskiej. Innym przykładem tego rodzaju zestawień są tabele ze stron 123-124 przedstawiające problemy jakościowe występujące podczas testów przydatności użytkowej badanych produktów.

Za wzorcowy przykład tego rodzaju czytelności wywodów uważam tabelę na str. 151-153 w której Autorka dokonała zestawienia wyników badań własnych z założeniami pracy. Przedstawiono w niej szczegółowe powiązania poszczególnych hipotez z poszczególnymi celami oraz punktami pracy i głównymi implikacjami odnoszącymi się do danej hipotezy. Syntezyje to wyniki całego procesu badawczego i pozwala na całościowe ich przedstawienie w jasny i zrozumiały sposób.

Bardzo dużym pozytywem recenzowanej rozprawy jest połączenie badań ankietowych z technikami neuromarketingowymi polegającymi na badaniu aktywności wzrokowej konsumentów z wykorzystaniem okulografu. Celem badań eksperymentalnych było sprawdzenie, czy konsumenci przy pierwszym zetknięciu się z opakowaniem produktu zwracają uwagę na dobrowolne znaki zgodności. Tego rodzaju metody eksperymentalne są stosunkowo rzadko stosowane w naukach o zarządzaniu i jakości poza obszarem neuromarketingu a dostarczają interesujących i obiektywnych danych pozwalających na lepsze przeprowadzenie procedury triangulacji. Zastosowanie tej metody jest niewątpliwie silną stroną recenzowanej rozprawy.

Pomimo pewnych mankamentów i zastrzeżeń w szczególności w warstwie literaturowej praca jest wartościowa i ma dużą wartość zarówno merytoryczną jak i praktyczną. Wykorzystanie przez Autorkę metod ilościowych i jakościowych, szczegółowy i wnikliwy opis przeprowadzonych badań, wieloaspektowe spojrzenie na problem i umiejętne łączenie różnych badań w spójną całość świadczy o bardzo dobrym warsztacie naukowym badaczki.



### Uwagi, pytania i kwestie dyskusyjne:

- Str. 11. Autorka podaje kilka pytań dotyczących prowadzonych w pracy badań: Jaką rolę pełni na rynku dóbr trwałego użytku certyfikacja dobrowolna? Jakie ma znaczenie dla sieci handlowych, a jakie dla finalnych konsumentów? Być może należało te pytania wyróżnić jako tak zwane pytania badawcze.
- Rozdział 4 pracy. Byłoby korzystne z punktu widzenia czytelnika, gdyby bezpośrednio w miejscu, gdzie dana hipoteza jest dowodzona lub jakieś twierdzenia udowadniają / wspierają daną hipotezę było to w tym miejscu wprost napisane. Jest to co prawda wszystko zebrane w tablicy na str. 151-153, ale tam czytelnik dochodzi dopiero po przeczytaniu pracy. Dopisanie tego rodzaju komentarzy w tekście ułatwiłoby śledzenie wywodów.
- Str. 145 – o ile samo badanie eksperymentalne przy wykorzystaniu okulografu jest bardzo ciekawą i wartościową metodą zastosowaną w rozprawie to sam dobór próby – osób badanych jest, co najmniej kontrowersyjny. W 90% osób były to osoby młode związane z Uniwersytetem Ekonomicznym. W takim kontekście badania są dalej wartościowe, ale są jedynie case study, nie mogą natomiast być generalizowane na całą populację (Autorka nie próbowała tego robić) ponieważ rozkład wieku i innych cech u osób kupujących dobra trwałego użytku w Polsce jest z pewnością inny.
- Str. 154 – nie rozumiem stwierdzenia Autorki, że *hipoteza 3 została zweryfikowana negatywnie, gdyż powinna brzmieć ...* Oczywiście, gdyby tak brzmiała jak w zmodyfikowanej formie zaproponowała ją Autorka to byłaby zweryfikowana pozytywnie, ale przecież hipoteza może być zweryfikowana negatywnie. Zdaniem recenzenta to nawet dobrze jak nie wszystkie hipotezy są pozytywnie zweryfikowane bo świadczy to zwykle, że nie były one trywialne. Gdyby przed badaniami było zawsze wiadomo jak będą zweryfikowane, to nasuwa się pytanie, po co w ogóle to badać? Również hipotezy H1 i H5 są zweryfikowane negatywnie a Autorka nie proponuje w ich miejsce innych.
- Str. 170 – w pracy występuje 9 załączników wydaje się iż w takiej sytuacji zasadne byłoby wprowadzenie dodatkowego spisu załączników.
- Str. 215 – wystąpił błąd w numeracji załącznika – powinien być załącznik numer 9 a nie 10.

**Podsumowując stwierdzam, że dysertacja doktorska Pani mgr Anny Michalskiej spełnia wymogi stawiane pracom doktorskim, zgodnie z art.13 Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. (Dz.U. 2003 r., nr 65, poz. 595 z późn. zm.) o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz Ustawa z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce. Mając to na uwadze, wnoszę do Wysokiej Rady o dopuszczenie Doktorantki do dalszych etapów przewodu doktorskiego.**

