

Maciej Mitręga, dr hab. prof. UE
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Katedra Zarządzania Relacjami Organizacji

11 grudnia 2018 r.

**Recenzja rozprawy doktorskiej autorstwa mgr Jacka Markiewicza pt. „ZARZĄDZANIE
PORTEFEM KLIENTÓW MSP NA PRZYKŁADZIE WOJEWÓDZTWA
ZACHODNIOPOMORSKIEGO”**

Niniejsza recenzja została wykonana na podstawie rozprawy doktorskiej przygotowanej przez mgr Jacka Markiewicza na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego. Rozprawa ta została napisana pod kierunkiem dr hab. prof. UE Edyty Rudawskiej, a w załączonej dokumentacji wskazano, że praca ta pozycjonowana jest w dyscyplinie nauki o zarządzaniu. Podstawę prawną dla sporządzenia niniejszej recenzji stanowiła Ustawa z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (z późniejszymi zmianami, w tym z 21 kwietnia 2017 r). Art. 13, ust. 1 znowelizowanej wersji ustawy stanowi, że rozprawa doktorska *„powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego lub oryginalne rozwiązanie problemu w oparciu o opracowanie projektowe, konstrukcyjne, technologiczne, lub oryginalne dokonanie artystyczne, oraz wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej lub artystycznej oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej lub artystycznej”*. Ponadto, ust 3. tej samej ustawy brzmi: *„Rozprawę doktorską może stanowić praca projektowa, konstrukcyjna, technologiczna, wdrożeniowa lub artystyczna, jeżeli odpowiada warunkom określonym w ust. 1.”*.

Przepisy te są właściwie jedynymi przepisami, które pozwalają określić ustawowe kryteria oceny rozpraw doktorskich w Polsce. W tym kontekście pragnę zauważyć, że znowelizowana wersja ustawy istotnie zmniejsza wymagania stawiane pracom doktorskim, ponieważ we wcześniejszej wersji mowa była przede wszystkim o tym, że praca doktorska powinna stanowić „*oryginalne rozwiązanie problemu naukowego*”, a więc ta wcześniejsza wersja ustawy nie dopuszczała wprost rozpraw stanowiących po prostu „*oryginalne rozwiązanie problemu w oparciu o opracowanie projektowe*”. Wydaje mi się zatem wątpliwym, czy w ogóle konieczne jest w obecnym rygorze prawnym dokonanie oceny rozprawy doktorskiej pod względem oryginalności postawionego problemu stricte naukowego. Przyjmuje w tym miejscu raczej, że rozprawa, która jest oryginalna (niekoniecznie pod względem naukowym) oraz wykazuje wiedzę teoretyczną kandydata w zakresie nauk o zarządzaniu, a także umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej, może być uznana jako podstawa do nadania stopnia doktorskiego.

W kontekście w. w. stanu prawnego, uznaje, że rozprawa autorstwa J. Markiewicza spełnia obecne kryterium ustawowe i może być podstawą zarówno przeprowadzenia publicznej obrony, jak i, w wypadku jej pozytywnego przebiegu, nadania J. Markiewiczowi stopnia doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu. Przedstawiona rozprawa stanowi w moim rozumieniu właśnie prace koncepcyjną w zakresie nauk o zarządzaniu w obszarze zarządzania marketingiem, a w szczególności w obszarze zarządzania portfelem klientów. Oceniam, że jest to oryginalna praca, ponieważ J. Markiewicz przedstawił w niej autorską koncepcję zarządzania portfelem klientów opartą na stosunkowo szerokich studiach literatury przedmiotu zarówno anglojęzycznej jak i polskojęzycznej. Jest to koncepcja ciekawa i nawet, jeżeli budzi ona pewne wątpliwości, nie widzę podstaw przemawiających za tezą, że nie jest ona oryginalna. Koncepcja ta została przedstawiona w różnych częściach rozprawy, w tym zarówno w rozdziale 2, zwłaszcza w punkcie 2.4, jak i w rozdziale 5, w punkcie 5.6. W tym kontekście nasuwa się zresztą pytanie, czym właściwie różnią się te dwie koncepcje? Przypuszczalnie chodzi o to, że pierwszej części pracy Kandydat przedstawia procesowe ujęcie zarządzania portfelem klientów a w drugiej części ujęcie bardziej systemowe. Przyznam, że za sprawę drugorzędną

uwzględnić pozycjonowanie tej koncepcji w kontekście sektora MSP, ponieważ nie odnajduje w tej koncepcji wyraźnych elementów, które pasowałyby do zbioru MSP, a nie pasowałyby do populacji dużych przedsiębiorstw. Przeciwnie, konsekwentne zaliczenie przez Kandydata systemów informatycznych typu CRM do zarządzania portfelem klientów przemawia raczej za tym, że przedstawiona koncepcja ma charakter uniwersalny. Można przecież przyjąć, że niektóre przedsiębiorstwa działające na bardzo małą skalę mogą z powodzeniem realizować przedstawioną koncepcję bez stosowania systemów informatycznych typu CRM.

Atutem pracy jest wybór ciekawego problemu związanego z paradygmatem marketingu relacji jako jednym z głównych paradygmatów współczesnego marketingu, w tym również przyjęcie założenia, że relacje wymienne mają charakter dynamiczny i często się degenerują, co powinno być przedmiotem zarządzania. Jako pozytywnie oceniam, że w pracy widoczna jest dążność do definiowania istotnych dla koncepcji pojęć, a także systematyzowania rozmaitych nurtów literatury w postaci zbiorczych tablic i rysunków. Jako atut pracy w sensie podstaw źródłowych uznaje realizację własnych badań pierwotnych zarówno przy wykorzystaniu technik jakościowych (n=27) jak i technik ilościowych (n=181). Zrealizowane badania ilościowe wyróżniają się wyraźnie pozytywnie pod względem zastosowanej procedury doboru próby przedsiębiorstw. Kandydat zastosował losowy dobór próby korzystając z adekwatnego operatu losowania, co skutkowało dobraniem próby losowej, w poszczególnych grupach, na poziomie 1270 przedsiębiorstw.

Pozytywnie oceniam wykorzystanie przez Kandydata skal porządkowych, zwłaszcza skal likerta, w projekcie kwestionariusza ankietowego, ponieważ stanowi to pozytywnie rozumiany standard w modelach pomiarowych w naukach o zarządzaniu. W pracy zastosowano stosunkowo nieskomplikowane, jednak adekwatne techniki testowania istotności statystycznej zależności między zmiennymi. Chociaż warstwa analityczna pracy może budzić pewien niedosyt, nie podważa to w moim rozumieniu zdolności Kandydata do samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Spośród przedstawionych wyników badań ilościowych szczególnie interesujące wydają mi się wyniki odnoszące się do problemów odczuwanych przez respondentów w odniesieniu

do zarządzania relacjami z klientem. Wartościowa poznawczo jest również analiza sektora MSP w województwie zachodniopomorskim, która przedstawiona została w rozdziale III. Analiza ta została oparta na wtórnych źródłach informacji i stanowi kontekst zarówno dla koncepcji jak i badań pierwotnych przedstawionych przez Kandydata.

Lektura pracy nasunęła mi pewne wątpliwości, które nie przeczą mojej ogólnej pozytywnej ocenie rozprawy. Wątpliwości te a właściwie postawione pytania mogą stanowić przedmiot dyskusji w trakcie publicznej rozprawy doktorskiej. Mogą również stanowić punkt odniesienia przy kolejnych projektach badawczych realizowanych przez Kandydata. Chciałbym zatem wskazać na następujące kwestie:

- Dlaczego w pracy nie przedstawiono w szerszy sposób wyników własnych badań jakościowych, które mogłyby stanowić doskonałe uzupełnienie tudzież egzemplifikację koncepcji przedstawionej przez Kandydata?
- Jakie były źródła skal pomiarowych zastosowanych w kwestionariuszu ankiety i dlaczego Kandydat nie przeprowadził analizy czynnikowej, która mogłaby wskazać na pewną liczbę tzw. czynników ukrytych i ułatwić testowanie zależności między zmiennymi?
- O co dokładnie chodzi Kandydatowi, gdy analizuje statystyczną zależność między wielkością firmy a posiadaniem baz danych i interpretuje uzyskane wyniki „na granicy tendencji statystycznej”?
- Jaka jest zależność między przedstawioną „autorską koncepcją zarządzania portfelem klientów” a zaprezentowanymi przez Kandydata wynikami własnych badań pierwotnych?
- Dlaczego w pracy, np. w części końcowej, Kandydat nie przedstawił żadnych rozważań odnośnie dostrzeganych ograniczeń rozprawy tudzież zrealizowanych badań, a także nie wskazał na jakieś kierunki dalszych badań w omawianych obszarze w przyszłości?

- Czy Kandydat mógłby po krótko przedstawić, jakieś konkretne przedsiębiorstwo MSP bądź przedsiębiorstwa, które w jego rozumieniu, realizują przedstawioną koncepcją zarządzania portfelem klientów?

Kończąc, pragnę jeszcze raz stwierdzić, że przedstawiona rozprawa spełnia w mojej ocenie kryteria stawiane rozprawom doktorskim w naukach o zarządzaniu. Moja recenzja jest pozytywna i sugeruję przeprowadzenie publicznej obrony pracy. W trakcie takiej obrony Kandydat będzie mógł odnieść się do postawionych pytań, a dyskusja może wskazać pewne dalsze, interesujące kierunki badań w omawianym obszarze.


Maciej Mitrega