

Łódź, dn. 16.03.2019 r.

dr hab. inż. Adam Sadowski prof. nadzw. UŁ
Uniwersytet Łódzki
Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny
Instytut Ekonomik Stosowanych i Informatyki
Zakład Analizy i Strategii Przedsiębiorstwa

Wydział Zarządzania P.Cz.
Sekretariat

Wpł. dn. 27.03.2019



Recenzja

rozprawy doktorskiej mgr Kateryny Lysenko-Ryby pt.

System zwrotów a zarządzanie obsługą klienta w relacjach B2C,

napisanej pod kierunkiem dr hab. Sabiny Kauf, prof. UO oraz promotora pomocniczego
dr Katarzyny Sukiennik

1. Ocena układu pracy, celu, hipotez i zastosowanych metod badawczych

Recenzowana dysertacja obejmuje łącznie 213 stron, w tym 38 rysunków, 44 tabele oraz 1 załącznik. Jej strukturę tworzą wstęp, cztery rozdziały merytoryczne w tym trzy zorientowane na konceptualizację oraz jeden na rozwiązanie problemu naukowego, zakończenie, bibliografia, spisy oraz aneks. Układ pracy jest poprawny, typowy dla prac awansowych w dziedzinie nauk ekonomicznych. Uzasadnieniem do prowadzenia badań wskazanym przez Autorkę (s. 6) jest zainteresowanie zwrotami i reklamacjami oraz zmiany zachowań zakupowych klientów (także w Polsce), co wiąże się z niedopracowanymi jeszcze systemami zarządzania zwrotami i koniecznością dostosowania ich do wymogów zrównoważonego rozwoju tworzące lukę badawczą. Określony w pracy problem badawczy został zdefiniowany, jako rosnąca skala zwrotów konsumenckich oraz malejąca lojalność klientów wobec marek. Przyjęty główny cel pracy obejmuje identyfikację zależności między polityką zwrotów a zadowoleniem klienta z procesu zarządzania jego obsługą. Rozwiązanie problemu badawczego opiera się na realizacji trzech celów szczegółowych w postaci:

1. określenia wartości dla klienta wynikających z cech funkcjonalnych systemu zwrotów,
2. wykazania efektów stosowania prokonsumenckiego systemu zwrotów jak narzędzia dla ulepszenia obsługi klienta oraz



3. opracowania modelu zarządzania obsługą klienta uwzględniającego politykę zwrotów.

Wymienione cele stanowiły podstawę do sformułowanie głównej hipotezy badawczej zakładającej, że prokonsumencki system zarządzania zwrotami wpływa pozytywnie na zadowolenie i lojalność klientów oraz trzech hipotez pomocniczych wyrażających przypuszczenie, że:

H1: sprawna obsługa zwrotów jest pozytywnie skorelowana z poziomem obsługi klienta,

H2: prokonsumencka polityka zwrotów i reklamacji podnosi lojalność klientów,

H3: logistyczna obsługa zwrotów zwiększa zadowolenie i lojalność klientów.

Warstwa metodologiczna pracy oparta jest na klasycznym schemacie badawczym obejmującym krytyczny przegląd literatury krajowej i obcojęzycznej oraz badaniach ilościowych w postaci badań ankietowych, które stanowiły podstawę do osiągnięcia zarówno celów dysertacji jak i weryfikacji przyjętych hipotez. Dobór literatury w rozdziałach zorientowanych na konceptualizację jest poprawny, w miarę kompletny w zakresie literatury europejskiej. Występują natomiast braki w wykorzystaniu literatury amerykańskiej, jak chociażby prace takich autorów, jak J. Abbey, G. Souza, D. Guide zwłaszcza, że Autorka w wielu miejscach akcentuje zalety liberalnego (amerykańskiego) modelu polityki zwrotów (por. s. 180-181).

Sumaryczna ocena układu pracy, celów i hipotez oraz dokonanego przeglądu literatury i zastosowanej metodologii z perspektywy przyjętego tematu pracy jest pozytywna, z zaznaczeniem wcześniejszej uwagi odnośnie wykorzystania literatury amerykańskiej.

2. Ocena merytoryczna pracy

Rozdział pierwszy zatytułowany *Zarządzanie obsługą klienta jako warunek relacji partnerskich* w dużej mierze odnosi się do wieloaspektowego studium rozważań nad istotą i znaczeniem klienta w relacjach biznesowych. Dokonano w nim przeglądu literatury obejmującej klasyczne pozycje z dziedziny marketingu i logistycznej obsługi klienta, jak P. Kotler, D.J. Bowersox, S. Gajewski, B.J. LaLonde, R. Ballou, J. Otto, Z. Jasiński, D. Kempny, które posłużyły Autorce do dokonania zestawień definicji oraz pogłębionych analiz porównawczych. Znaczną część rozdziału poświęcono na wyjaśnienie różnicy w przypadku stosowania takich terminów, jak klient, konsument, prosument, konsument ekologiczny oraz ich typologizację (s. 17). Rozważania te uznaję za konieczne w kontekście eksplanacji interakcyjnego charakteru obsługi klienta, w której znajomość potrzeb i wymagań

odgrywają kluczową rolę w kształtowaniu rentowności relacji. Obsługa klienta i problematyka zarządzania nią stanowi drugi główny obszar eksploracji zawartych w rozdziale, którego rezultatem jest koncentracja dociekań na kompletnym i przekrojowym opisie koncepcji. Zwrócono uwagę m.in. na elementy obsługi klienta, etapy, zakres wymagań klienta, standardy oraz procesy.

Drugi rozdział pt. *System zwrotów jako wyznacznik procesu zarządzania obsługą klienta* został poświęcony wyjaśnieniu znaczenia problematyki zwrotów z perspektywy zarządzania obsługą klienta. Wychodząc od zdefiniowania pojęcia zwroty, głównie w oparciu o znaczące pozycje literatury krajowej uwaga została skierowana na miejsce i rolę, jaką pełnią zwroty w obsłudze klienta. W rozważaniach podkreślono trzy zasadnicze aspekty związane z obsługą potoków zwrotów do których zaliczają się ekonomiczne (s. 60 i nast.), zarządcze (s. 67 i nast.) oraz w mniejszym zakresie społeczne i środowiskowe efekty zarządzania. Dominująca i konsekwentnie podkreślana w całym rozdziale przy opisie zagadnień orientacja na klienta i jego zadowolenie z obsługi zwrotów została odniesiona do analizy porównawczej klasycznego i prokonsumenckiego podejścia do zarządzania systemem zwrotów. Zastrzeżenie budzi natomiast zbyt mały akcent położony w rozważaniach na przedstawienie teoretycznych ujęć i modeli systemów zwrotów.

Trzeci rozdział zatytułowany *Zadowolenie klienta z obsługi zwrotów i metody jego pomiaru* dotyka kwestii zadowolenia i satysfakcji klienta z perspektywy obsługi klienta ze szczególnym uwzględnieniem czynności, działań i procesów związanych z traktowaniem zwrotów w relacjach biznesowych B2C. Podjęte rozważania mają szerszy kontekst i obejmują także jakość traktowaną jako czynnik wpływający na satysfakcję klienta (s. 110 i nast.). W dalszej części rozdziału omówiono współzależność pomiędzy satysfakcją klienta z logistycznej obsługi zwrotów a jego lojalnością, wykorzystując we właściwy sposób ujęcia modelowe lojalności klienta. Zwrócono uwagę także na fakt, że logistyka zwrotna, zwłaszcza na poziomie operacyjnym może być przyczyną wpływającą na kształtowanie zadowolenia klienta z obsługi zwrotów. Ostatni fragment rozdziału zawiera uwagi metodologiczne, które w naturalny sposób stanowią przejście do fazy badawczej dysertacji w postaci rozdziału empirycznego.

Ostatni rozdział pt. *System zarządzania zwrotami a zadowolenie klientów w świetle wyników badań* stanowi rezultat przeprowadzenia przez Autorkę ankietowych badań własnych z wykorzystaniem techniki CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). W niektórych fragmentach zostały one uzupełnione o dostępne wyniki innych korespondujących badań

przeprowadzonych przez uznane wywiadownie gospodarcze, których wyniki należy ocenić za reprezentatywne (por. s. 152). Należy podkreślić, że rozdział jest bogato ilustrowany tabelami, rysunkami i wykresami, które ułatwiają zarówno analizę uzyskanych rezultatów badania jak również świadczą o wysokich umiejętnościach Autorki w zakresie tworzenia przejrzystych materiałów graficznych.

Do głównych walorów pracy zaliczam:

- podjęcie przez Autorkę trudnej zarówno z poznawczego jak i badawczego punktu widzenia tematyki zarządzania zwrotami w relacjach B2C dla której dostępne są jedynie niepełne i szcątkowe rezultaty badań empirycznych. Dodatkową zaletą przeprowadzonych badań jest odniesienie tej kwestii do warunków europejskich,
- próba usystematyzowania bogatego dorobku światowego i krajowego odnoszącego się do dwóch zasadniczych obszarów badawczych: logistyki zwrotnej oraz obsługi klienta oraz wykazania zachodzących efektów synergicznych,
- tworzenie autorskich propozycji modeli, podejść i ujęć obejmujących zarządzanie obsługą klienta,
- przeprowadzenie pogłębionych badań empirycznych rozszerzających istniejący stan wiedzy na temat wpływu funkcjonalnych cech systemu zwrotów na poziom zadowolenia z obsługi klienta.

3. Uwagi krytyczne i dyskusyjne

Autorka podejmując się rozwiązania wskazanego w punkcie pierwszym recenzji problemu badawczego nie uniknęła usterek oraz nieścisłości. Poniżej wymieniam najważniejsze z nich, które w zasadniczy sposób wpływają na ostateczną ocenę dysertacji.

W warstwie teoriopoznawczej:

- nieścisłości i brak konsekwencji w warstwie pojęciowej: system zwrotów (s. 146), system logistyki zwrotnej (s. 135), prawo zwrotowe (s. 92), proces zwrotowy (s. 89), cykl zwrotny (s. 73), logistyczna obsługa zwrotów (ibid.), polityka zwrotna (s. 67), proces reklamacyjno-zwrotowy (s. 66), zarządzanie systemem reklamacyjno-

Dr.

zwrotowym (s. 66-67), zwłaszcza, że w pracy słusznie dostrzeżono konieczność rozgraniczenia pojęcia zwrotu towaru od jego reklamacji (s. 54),

- jaka relacja występuje pomiędzy procesem zarządzania strumieniem zwrotnym (logistyką zwrotną) a zarządzaniem obsługą klienta? Pytanie to zostało sformułowane, gdyż w pracy znalazło się stwierdzenie na s. 89, że cyt. proces zarządzania strumieniem zwrotnym jest częścią procesu zarządzaniem obsługą klienta,
- niewłaściwe umiejscowienie w pracy rozważań na temat logistyki zwrotnej (rozdz. 3), które powinny poprzedzać rozważania dotyczące zwrotów i zarządzania systemem zwrotów i reklamacji (rozdz. 2). Konkludując, zwroty stanowią zasadniczy przedmiot badań w logistyce zwrotnej,
- w pkt. 3.4. w rozdz. trzecim zatytułowanym mierniki pomiaru zadowolenia klienta z obsługi zwrotów zaprezentowano również wskaźniki. Konstatując przyjęty tytuł nie odzwierciedla w pełni jego zawartości.

W warstwie badawczej:

- pewnym mankamentem pracy jest niereprezentatywność próby na podstawie której przeprowadzono badanie. Autorka zwraca uwagę, że „dobór próby był nielosowy, a tym samym niereprezentatywny i w sposób bezpośredni wnioskowanie statystyczne odnosić można tylko do przebadanej grupy osób” (s. 150). Uznaje jednocześnie, że duża liczebność próby badawczej oraz zgodność jej struktury ze strukturą populacji generalnej wydaje się uprawniać do wnioskowania o całości. Następnie porównując zgodność struktury próby badawczej ze strukturą populacji generalnej, zauważa, że nieco odbiega ona od struktury ogólnopolskiej, dodając, że jest ona na tyle zróżnicowana, że pozwala na zaprezentowanie wiarygodnych wyników,
- brakuje w pracy testów losowości próby, które stosuje się m.in. do sprawdzenia, czy wyniki eksperymentu spełniają postulat losowości próby (np. test serii Stevensa),
- dyskusyjna jest kwestia traktowania skali Likerta jako skali interwałowej. Rozpiętość odpowiedzi od 1 do 7 pozwala ocenić badane zjawisko, ale ocena zróżnicowania zjawiska, przy takim obszarze zmienności, jest mocno utrudniona,
- brakuje testowania założeń dotyczących liczebności oczekiwanych w tablicach kontyngencji przy stosowaniu testu chi-kwadrat.

Konkluzja

Biorąc pod uwagę podkreślone walory pracy oraz zasygnalizowane jej słabości ze względu na wysoką rangę problemu naukowego, złożoność poruszonych zagadnień i stopień trudności w pozyskaniu w pełni reprezentatywnych danych do wnioskowania statystycznego moja całościowa ocena przedłożonej do oceny dysertacji jest pozytywna. Dobór metod statystycznych z wcześniej wskazanymi zastrzeżeniami do części badawczej został przeprowadzony poprawnie, co pozwala mi uznać uzyskane rezultaty badań empirycznych za wartościowe zarówno z punktu widzenia praktyki gospodarczej – dostarczają cennej wiedzy o zachowaniu klientów w relacjach B2C. Są one wartościowe także z poznawczego punktu widzenia, gdyż dotyczą specyfiki zachowań klientów w Polsce, co stwarza możliwość przeprowadzenia porównań międzykulturowych w zakresie percepcji polityki zwrotów w różnych regionach świata.

Reasumując stwierdzam, że rozprawa mgr Kateryny Lysenko-Ryby pomimo zawartych w recenzji uwag dyskusyjnych i krytycznych, które zostały sformułowane z myślą o dalszym rozwoju i doskonaleniu warsztatu badawczego Autorki spełnia w dostatecznym stopniu wymagania Ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. W związku z powyższym wnoszę do Rady Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej o jej przyjęcie i dopuszczenie Pani mgr Kateryny Lysenko-Ryby do publicznej obrony.

