

prof. dr hab. Joanna M. Moczyłowska
Katedra Zarządzania, Ekonomii i Finansów
Wydział Inżynierii Zarządzania
Politechnika Białostocka

Recenzja rozprawy doktorskiej
Cyfryzacja a poziom zaufania w organizacjach sektora MŚP w Polsce
autorstwa mgr Karoliny Pobiedzińskiej
promotor rozprawy – dr hab. Anny Wziętek Staśko, prof. UJ

Oświadczam, że nie ma konfliktu interesów i innych przeciwwskazań natury etycznej do podjęcia się przeze mnie obowiązków recenzentki przedłożonej dysertacji.

Ocena tematu pracy

Temat pracy oceniam jako aktualny, interesujący poznawczo i ważny dla teorii i praktyki zarządzania. Mimo że problematyka zaufania i zarządzania zaufaniem podejmowana jest na gruncie nauk o zarządzaniu i jakości co najmniej od 30 lat, to dynamiczne zmiany zachodzące w otoczeniu organizacji, w tym wyeksponowana w tytule pracy cyfryzacja uzasadniają jego badanie.

Temat wskazuje na problematykę właściwą dla dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości, jednak należy podkreślić jego interdyscyplinarność. Trudno analizować zagadnienie zaufania bez odnoszenia się do dorobku psychologii czy nauk socjologicznych, co Autorka pracy skutecznie czyni.

Poprawnie uzasadniono wybór tematu wskazując na fragmentaryczność badań nad zaufaniem w warunkach cyfryzacji, automatyzacji i robotyzacji. Nowe modele biznesu wynikające z implementacji koncepcji Przemysłu 4.0 to także nowa przestrzeń do eksploracji

naukowej, w tym badań nad zarządzaniem zaufaniem, np. zaufaniem do nowych technologii. Jedyną uwagę krytyczną dotyczącą tytułu pracy to sposób jego sformułowania: zwrot „w organizacjach sektora xxx” nie brzmi poprawnie. W mojej ocenie temat pracy określony w jej tytule mógłby brzmieć *Cyfryzacja a poziom zaufania w małych i średnich przedsiębiorstwach w Polsce*.

Struktura pracy

Praca doktorska liczy 335 stron. Składa się ze wstępu, sześciu rozdziałów, zakończenia, bibliografii, wykazu tabel i rysunków oraz załączników. Struktura pracy jest harmonijna. Liczba podrozdziałów w poszczególnych rozdziałach oraz ich objętość jest zbliżona. Układ pracy w pełni odpowiada standardom wnioskowania naukowego. Pracę rozpoczynają cztery rozdziały o charakterze analitycznym i teoriopoznawczym, następnie w rozdziale piątym przedstawione zostały metodyczne aspekty badań własnych, a w rozdziale szóstym ich wyniki oraz płynące z nich wnioski.

Ocena merytoryczna pracy doktorskiej

W rozdziale pierwszym noszącym tytuł *Cyfryzacja we współczesnych organizacjach* Doktorantka przedstawiła definicje cyfryzacji, jej wymiary oraz wyzwania, przed którymi stają przedsiębiorstwa na skutek cyfryzacji gospodarki. Ważnym elementem tego rozdziału jest pogłębiona analiza szans i zagrożeń wynikających z cyfryzacji organizacji, a także identyfikacja determinant tego procesu. Uwagę zwraca wartościowa systematyzacja mierników cyfryzacji. Szkoda, że Autorka pracy nie użyła ich w swoich badaniach empirycznych.

W rozdziale drugim *Operacjonalizacja pojęcia zaufania* Autorka syntetycznie zaprezentowała bogaty, interdyscyplinarny dorobek nauk społecznych na temat istoty zaufania, jego źródeł i rodzajów, a także metod pomiaru. Trafnie odniosła kategorię pojęciową zaufania do koncepcji kapitału społecznego.

Rozdział trzeci to miejsce, w którym Autorka pogłębiła analizę determinant zaufania łącząc je z systemem wartości organizacyjnych, a także podjęła wątek zarządzania zaufaniem. W tytułach dwóch podrozdziałów: 3.3 i 3.4 pojawia się sformułowanie „w warunkach cyfryzacji”, jednak w treści tych podrozdziałów nie odnajduję bezpośredniego nawiązania do cyfryzacji. Taką samą uwagę muszę sformułować w odniesieniu do rozdziału czwartego. W jego tytule także pojawia się zwrot „w warunkach cyfryzacji”, ale w treści kontekst cyfryzacji

nie występuje. Rozdział czwarty zawiera ciekawe, sprawnie referowane problemy z kręgu dysfunkcji w budowaniu i podtrzymywaniu zaufania, np. zjawisko erozji zaufania, cynizmu organizacyjnego czy anomii systemu wartości. Niestety trudno oprzeć się wrażeniu, że zagadnienie cyfryzacji w tytułach niektórych podrozdziałów i rozdziału czwartego dodawane jest trochę „na siłę”, w imię dążenia do zapewnienia zgodności struktury pracy z jej tytułem.

Podsumowując ocenę teoriopoznawczej części pracy (4 pierwsze rozdziały) trzeba zauważyć, że Doktorantka sprawnie przedstawia wyniki analizy i syntezy bogatej literatury przedmiotu. Jednocześnie nie ogranicza się do referowania cudzych poglądów i wyników badań, ale formułuje własne stanowisko, np. proponując autorskie definicje kluczowych pojęć takich jak: cyfryzacja, zaufanie, zaufanie do technologii. Świadczy to o odwadze badawczej i wysokim poziomie dojrzałości naukowej.

Rozdział piąty uważam za bardzo ważny dla recenzowanej pracy. Zawiera on metodykę badań własnych. Sformułowano następujący cel badań: „Diagnoza determinant zaufania, ich struktury oraz poziomu zaufania w organizacjach sektora MŚP w Polsce w warunkach cyfryzacji”. Cel ten uszczegółowiono w postaci 8 celów szczegółowych. Analizie poddano trzy rodzaje zaufania: do przełożonych, do współpracowników oraz do technologii. Dookreślono cztery obszary, w których badania miały dostarczyć wartość dodaną. Były to:

- na płaszczyźnie poznawczej systematyzacja i doprecyzowanie kluczowych dla pracy pojęć oraz sformułowanie ich własnych, autorskich definicji;

- na płaszczyźnie metodycznej opracowanie autorskiego narzędzia do diagnozy poziomu zaufania w organizacjach w odniesieniu do menedżerów, współpracowników oraz technologii;

- na płaszczyźnie empirycznej systematyzacja determinant poziomu zaufania w organizacjach z sektora MŚP w Polsce w warunkach cyfryzacji oraz diagnoza poziomu zaufania do menedżerów, współpracowników oraz technologii. Ważnym celem empirycznym było także zidentyfikowanie czynników, które negatywnie korelują z zaufaniem, a także określenie zależności między poziomem zaufania, a takimi zmiennymi jak płeć pracowników oraz ich staż pracy;

- na płaszczyźnie utylitarnej sformułowanie rekomendacji do wykorzystania przez menedżerów w procesie doskonalenia procesu zarządzania zaufaniem w przedsiębiorstwach z sektora MŚP.

W rozdziale piątym sformułowano hipotezę główną oraz 5 hipotez szczegółowych. Hipoteza główna wynika wprost z tematu pracy i brzmi: „Uwarunkowania związane z

cyfryzacją różnicują strukturę determinant oraz poziom zaufania w organizacjach MŚP w Polsce” (s. 211). Niestety nie znalazłam odpowiedzi na pytanie, które konkretnie „uwarunkowania związane z cyfryzacją” Doktorantka ma na myśli? Uwarunkowań tych nie ma również w kwestionariuszu ankiety, który posłużył do zebrania materiału empirycznego.

Narzędzie, które Autorka pracy wykorzystwała do swoich badań niewątpliwie stawia przed respondentami znaczne wyzwanie. Mam tu na myśli nie tylko liczbę pytań, ale także sposób sformułowania wariantów odpowiedzi. Na przykład co różni stwierdzenie „nie korzystam i nie chcę” (wartość 1) od „nie korzystam, ponieważ nie chcę” (wartość 2) na stronie 318? Obawiam się, że niektórzy respondenci mogli mieć problem ze zrozumieniem różnicy między tymi odpowiedziami. Podobnie część respondentów miała prawo nie rozumieć dość skomplikowanych pojęć, takich jak „erozja zaufania”.

Tytuł rozdziału szóstego brzmi *Diagnoza struktury determinant zaufania oraz poziomu zaufania w organizacjach sektora MŚP w Polsce – synteza wyników badań empirycznych*. Przedstawiono w nim wyniki badań wraz z ich analizą statystyczną. Dobór narzędzi statystycznych oceniam jako prawidłowy. Wnioski, w tym ocena prawdziwości hipotez szczegółowych są poprawne i mają zakorzenienie w materiale empirycznym. Szkoda, że Autorka pracy nie pokusiła się o ujęcie syntezy wyników w ramy modelu. Oczywiście brak modelu nie przekreśla wartości tej pracy, ale byłby swoistym zwieńczeniem zaawansowanego procesu badawczego.

Ocena wykorzystanych źródeł

Bibliografia zawarta w recenzowanej pracy jest bardzo bogata i w dużej części aktualna. Obejmuje 174 publikacje anglojęzyczne, 158 publikacji polskojęzycznych, a także netografię i akty prawne. Dużą część wykorzystanych źródeł stanowią publikacje ambitne, znacząco wykraczające poza kanon podstawowej literatury przedmiotu, co pośrednio wskazuje na potwierdzenie osiągnięcia efektów uczenia się odpowiadających 8 poziomowi Polskiej Ramy Kwalifikacji. Doktorantka potwierdziła umiejętność pozyskiwania wartościowych informacji i analizy danych pochodzących z różnorodnych źródeł.

Aspekty formalne, językowe i edycyjne

Praca jest staranna pod względem edytorskim i formalnym. Występują w niej drobne błędy językowe, głównie interpunkcyjne, ale nie utrudniają one percepcji tekstu. Bardzo

wartościowym elementem pracy są liczne tabele i materiały graficzne, które wykonano starannie. Mają one walor porządkujący i syntetyzujący prezentowane treści.

Problemy i zagadnienia do uwzględnienia w trakcie publicznej obrony pracy

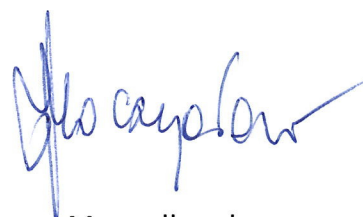
- Na podstawie tytułu pracy można oczekiwać, że poziom cyfryzacji przedsiębiorstwa zostanie potraktowany jako zmienna wpływająca na poziom i determinanty zaufania w przedsiębiorstwie (na przykład można było sformułować hipotezę: Im wyższy poziom cyfryzacji przedsiębiorstwa, tym xxx). Tymczasem część empiryczna pracy dotyczy w istocie tylko problematyki zaufania bez odniesień do cyfryzacji. Oznacza to, że praca w części empirycznej jest częściowo niezgodna z tytułem.
- W pracy nie odnalazłam pogłębionego uzasadnienia, dlaczego badaniami objęto sektor MŚP. Jest to o tyle istotne, że w literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na relatywnie niski poziom rozwoju nowych technologii w najmniejszych podmiotach gospodarczych w Polsce. Czy zatem na pewno badania w sektorze MŚP pozwalają na diagnozę wpływu procesu cyfryzacji na poziom, strukturę i determinanty zaufania, czego można oczekiwać w kontekście tytułu pracy?
- Konsekwencją pytania 2 jest pytanie 3. Nie ulega wątpliwości, że Doktorantka zbadła poziom, determinanty i bariery w budowaniu zaufania do współpracowników, menedżerów i technologii, czy jednak na pewno „w warunkach cyfryzacji”, jak zapisano w celach pracy? Czy badana próba składała się wyłącznie z pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwach zaawansowanych w procesie cyfryzacji? A może przyjęto z góry założenie, że cyfryzacja jest zjawiskiem tak powszechnym i oczywistym, że każda jednostka gospodarcza działa „w warunkach cyfryzacji”? Autorka pracy zdaje się sama być świadoma zasadności tego rodzaju pytań, o czym pisze (dość ogólnie) na stronie 280.

Wniosek końcowy

Tematyka recenzowanej rozprawy doktorskiej została wybrana trafnie i mieści się w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Uwzględniono interdyscyplinarny charakter podjętej problematyki. Praca doktorska zawiera treści nowe, empirycznie weryfikowalne, stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego. Podjęta problematyka ma charakter naukowy. Autorka potwierdziła swoją wiedzę teoretyczną, a także udowodniła umiejętność

prowadzenia samodzielnej pracy badawczej. Dysertacja spełnia wymagania stawiane rozprawom doktorskim.

Wniosuję o dopuszczenie pracy *Cyfryzacja a poziom zaufania w organizacjach sektora MŚP w Polsce* autorstwa pani mgr Karoliny Pobiedzińskiej do publicznej obrony w Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej.



Białystok 2023.07.08

prof. dr hab. Joanna Moczydłowska