



Częstochowa, dn. 14.09.2023 r.

Dr hab. inż. **Paweł Kobis**
Politechnika Częstochowska
Wydział Zarządzania
Al. Armii Krajowej 19B
42-200 Częstochowa

Recenzja

pracy doktorskiej mgr. **Thomasa Naprawskiego**

nt. „**Modele strategii zarządzania serwisem internetowym**”

Promotor: Prof. dr hab. **Zygmunt Drażek**

Promotor pomocniczy: dr **Tomasz Komorowski**

1. Formalna podstawa wykonania recenzji

Pismo Przewodniczącego Rady Naukowej Instytutu Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego dra hab. Wojciecha Drożdża, prof. US z dnia 14 lipca 2023 r.

2. Ocena doboru problematyki badawczej i tematu rozprawy

Przedłożona do recenzji rozprawa doktorska dotyczy aktualnego i ważnego zagadnienia jakim jest zarządzanie serwisami internetowymi. Problematyka ta jest obecnie na tyle istotna, że dotyczy obszarów działalności większości współczesnych organizacji gospodarczych, które traktują sieć globalną jako uzupełnienie podstawowej, tradycyjnej działalności gospodarczej lub jako podstawowe środowisko funkcjonowania w obecnym, dynamicznie rozwijającym się i jednocześnie turbulentnym otoczeniu gospodarczym.

Stworzenie a następnie zarządzanie serwisem internetowym stanowi wyzwanie dla wielu współczesnych organizacji gospodarczych. Istnieje wiele technik i technologii tworzenia, optymalizacji, pozycjonowania witryn. Podczas tych procesów należy odpowiednio dobierać dostępne rozwiązania w zależności od specyfiki, kategorii tworzonej witryny tak, aby później móc skutecznie zarządzać witryną i docierać do określonych użytkowników. Przedstawiona praca doktorska stanowi istotny wkład zarówno od strony teoriopoznawczej jak i użytkarnej.

Dobór tematu rozprawy do prezentowanych treści uważam za poprawny.

Politechnika Częstochowska

Wydział Zarządzania

al. Armii Krajowej 19 B, 42-201 Częstochowa

tel. +48 34 325 03 95, e-mail: dziekan@wz.pcz.pl

www.wz.pcz.pl

3. Ocena celów i hipotez badawczych

W pracy przyjęto jeden cel główny oraz postawiono jedną hipotezę badawczą.
Cel główny brzmi:

„Celem pracy jest opracowanie całościowego modelu strategii zarządzania serwisem internetowym, który dopasowując się do specyfiki serwisu internetowego, umożliwi generowanie modeli (real-time) odpowiadających aktualnym potrzebom użytkownika”

Do celu głównego przyporządkowano cztery cele poznawcze odnoszące się do:

1. *Porównań strategii zarządzania w serwisach internetowych różnych branż w celu identyfikacji najlepszych praktyk, technik i ich potencjalnego wpływu na dostosowania strategii do aktualnych potrzeb specyfiki branży.*
2. *Opracowania rekomendacji, które wspomagają proces zarządzania serwisami internetowymi.*
3. *Zidentyfikowania czynników wpływających na wybór i użytkowanie serwisów internetowych z perspektywy doświadczeń użytkowników, w celu lepszego zrozumienia ich preferencji i potrzeb.*
4. *Identyfikacji istotności kryteriów technologicznych wpływających na użytkowanie serwisów z punktu widzenia użytkownika, w celu dostosowanie funkcjonalności serwisów do oczekiwań i wymagań użytkowników.*

Hipoteza badawcza została sformułowana następująco:

„Opracowanie całościowego modelu strategii zarządzania serwisem internetowym umożliwi tworzenie modeli częściowych, z których każdy może stanowić model zarządzania serwisem internetowym dostosowanym do aktualnych potrzeb użytkownika”.

Przyjęty cel główny, cele poznawcze i hipoteza badawcza zostały sformułowane w sposób jasny i zrozumiały. Są ściśle powiązane z tytułem rozprawy i określają zakres realizowanych kolejno etapów badań. Reasumując, rozprawę doktorską od strony postawionego celu, celów poznawczych i hipotezy badawczej oceniam pozytywnie.

4. Ocena zakresu rozprawy, źródeł informacji i metod badawczych

Zakres podmiotowy pracy obejmował w pierwszej części badań 10 serwisów internetowych, z kolei w drugiej części badań 216 respondentów wybranych metodą nielosową.

Zakres przestrzenny w pierwszej części badań obejmował serwisy najwyżej pozycjonowane w Polsce, w części drugiej respondentów zamieszkujących na terenie Polski.

Zakres czasowy badań ankietowych: maj 2022 r. do kwiecień 2023 r.

Głównymi źródłami informacji była literatura przedmiotu oraz wyniki badań i analiz własnych.

Spis literatury obejmuje łącznie 275 pozycji literaturowych, przy czym prawie 70% stanowi literatura anglojęzyczna. Dużą liczbę pozycji literaturowych stanowią również opracowania w formie elektronicznej – co ze względu na tematykę pracy jest uzasadnione. Jak zostanie wykazane w punkcie kolejnym „Ocena układu i treści pracy” istnieje pewien niedosyt w doborze aktualnej literatury przedmiotu w wybranych, omawianych przez autora zagadnieniach.

W pracy zastosowano metodę studium przypadku (rozdział 4 pracy) oraz badania ankietowe (rozdział 5 pracy). Dobór metod uważam za właściwy.

Reasumując, ocenę zakresu rozprawy, źródeł informacji i metod badawczych oceniam pozytywnie.

5. Ocena układu i treści pracy

Przedłożona praca doktorska mieści się na 225 stronach. Składa się ze strony tytułowej, oświadczenia doktoranta, wprowadzenia, 6 rozdziałów zasadniczych, przy czym 3 pierwsze rozdziały należy uznać jako teoretyczne a rozdziały nr 4,5 i 6 jako empiryczne, zakończenia, spisu literatury, spisu tabel, spisu rysunków, spisu wykresów, załączników w postaci scenariusza badawczego – studium przypadku oraz kwestionariusza ankiety. Pracę kończy abstract w języku angielskim.

Układ pracy można ogólnie uznać za poprawny lecz nie optymalny. Pewien niedosyt budzi dość duża dysproporcja między rozdziałami teoretycznymi a rozdziałami empirycznymi. Szczególną dysproporcję do pozostałych rozdziałów przedstawiają rozdziały 5 i 6 obejmujące 18 i 13 stron maszynopisu a stanowiące przecież meritum rozprawy doktorskiej.

Wprowadzenie, mieszczące się na 6 stronach, zawiera syntetyczne ujęcie zagadnienia zarządzania serwisem internetowym, problematykę badawczą, jaka będzie ujęta w kolejnych rozdziałach pracy, główny cel pracy i cztery cele poznawcze. W dalszej części autor postawił hipotezę badawczą. Na kolejnych stronach wprowadzenia krótko scharakteryzowano poszczególne rozdziały pracy.

Wprowadzenie do pracy doktorskiej budzi moim zdaniem pewien niedosyt. Brakuje w nim przekonującego uzasadnienia podjęcia tematyki pracy oraz określenia luki badawczej w teorii nauk o zarządzaniu i jakości. Wprawdzie czytając wprowadzenie można dostrzec te elementy w przedstawionej przez doktoranta problematyce ale nie jest to wyrażone wprost. Wskazane przeze mnie uchybienia nie wpływają jednak znacznie na całokształt pracy, gdyż wspomniane elementy zostały zaakcentowane i opisane w zasadniczych rozdziałach pracy doktorskiej.

W rozdziale pierwszym (teoretycznym), zatytułowanym „*Koncepcje i definicje zarządzania serwisem internetowym*” autor opisał znaczenie serwisu internetowego, strukturę serwisów internetowych, wyszczególniając elementy z których się składają. Opisano również funkcjonalność serwisów dzieląc je na określone kategorie. Poszczególne kategorie scharakteryzowano i również opisano. W dalszej części rozdziału autor zawarł sposoby projektowania i tworzenia strony internetowej wymieniając ponadto najważniejsze standardy i normy przydatne w procesie ich budowy. Opis wzbogacono o przykład (szablon) prostej strony

w języku HTML. Kolejno autor w podrozdziale 1.2 opisuje fundamenty funkcjonowania serwisów internetowych wraz z kilkustronicowym opisem historii nt. sieci Internet. Na stronie 36 w podrozdziale 1.3 pt. „Przegląd definicji Zarządzania Serwisem Internetowym” ujęto tabelaryczne zestawienie definicji dotyczących tematyki rozdziału wraz z syntetycznym opisem. Ujęto również opis zespołu zarządzającego serwisem internetowym. W podrozdziale 1.4 zawarto charakterystyki poszczególnych obszarów w kontekście zarządzania serwisem internetowym. Doktorant umiejętnie i wyczerpująco scharakteryzował poszczególne obszary w kontekście kolejnych rozdziałów empirycznych oraz przedmiotowych modeli strategii zarządzania serwisem internetowym. Rozdział kończy krótki opis na temat ewentualnych problemów wynikających z braku zarządzania serwisem internetowym.

W kontekście najobszerniejszego w pracy rozdziału pierwszego mam pięć uwag.

Po pierwsze: tytuł rozdziału nie do końca oddaje jego zawartości. Dopiero zawartość podrozdziału 1.3 nawiązuje do tytułu. Moim zdaniem powinien on również odzwierciedlać to, co zostało zawarte na pierwszych 25 stronach rozdziału.

Po drugie: nie do końca zasadne wydaje się opisywanie historii powstania sieci Internet w tego typu pracy naukowej. Pełni ona raczej rolę „wypełniacza treści” niż rolę wnoszenia zagadnień merytorycznych w samej tematyce pracy. Podobne zdanie mam na temat sposobów projektowania stron internetowych. Tempo rozwoju technik i technologii informatycznych wpływa na dużą dynamikę zmian w sposobach tworzenia treści cyfrowych, a ponadto zarządzanie serwisem w obszarze zagadnień poruszanych w pracy nie koreluje bezpośrednio z technikami budowy stron internetowych.

Kolejna, trzecia uwaga dotyczy treści na stronie nr 21. Na stronach wcześniejszych autor opisuje poszczególne kategorie stron klasyfikując je wedle przeznaczenia dla odbiorcy końcowego, po czym na stronie 21 pisze o kategorii blockchain. Jest to pewien przeskok myślowy, który może czytelnika wprowadzić w błąd, gdyż blockchain jest kategorią technologiczną nie stanowiącą rozwinięcia poprzednio wymienionych.

Kolejna, drobna czwarta uwaga: na stronie 23 w części dotyczącej sposobów projektowania i tworzenia strony internetowej autor wymienia SEO (Search Engine Optimization) jako jeden z kluczowych aspektów projektowania strony na równi z responsywnością, uwzględnieniem ochrony danych osobowych etc. Należy zaznaczyć, że optymalizacji stron dokonują zazwyczaj specjaliści wykształceni stricte w tym zakresie, nie robią tego programiści i projektanci serwisów.

Ostatnia, piąta uwaga: na stronie 33 wśród protokołów sieciowych autor wymienia HTML. Jest to błędne, gdyż HTML (HyperText Markup Language) jest językiem znacznikowym do tworzenia stron internetowych a nie protokołem.

Powyższe uwagi nie przesądzają jednak o wartości merytorycznej rozdziału jako całości, który w dużej części uważam za poprawny i potrzebny w pracy.

W rozdziale drugim zatytułowanym „Miary efektywności w procesie zarządzania serwisem internetowym jako determinanty strategii zarządzania serwisem” autor opisuje technologiczne miary efektywności zarządzania serwisem internetowym wymieniając tabelarycznie 14 wskaźników szczególnie istotnych w procesie zarządzania serwisem internetowym. Kolejno

opisowi poddane zostają ekonomiczne miary efektywności ZSI (Zarządzania Serwisem Internetowym). Autor odnosi je do ogólnie znanych miar efektywności bazujących na pojęciach, definicjach związanych z poniesionymi nakładami i uzyskanymi efektami odnosząc jednocześnie swoje wywody do ogólnych procesów występujących w podmiotach gospodarczych. W dalszej części doktorant koncentruje się na pojęciach związanych z konkurencyjnością serwisów internetowych wymieniając narzędzia, strategie pozwalające na utrzymanie przewagi konkurencyjnej. Uwzględnia również sposoby prawidłowego tworzenia treści w serwisie internetowym odnosząc je do jego ogólnej budowy, szybkości działania, dopasowania do urządzeń mobilnych i bezpieczeństwa.

Do drugiego rozdziału również mam uwagi. W aspekcie opisywania aktualnych trendów tworzenia efektywnej i konkurencyjnej strony internetowej oraz jej pozycjonowania autor odwołuje się do relatywnie starej literatury. Szereg wymienionych pozycji to opracowania 10-letnie i starsze. Tempo zmian w kształtowaniu się produktów sieciowych jest na tyle dynamiczne, że w wybranych aspektach już literatura 5 letnia staje się nieaktualna w świetle współczesnych rozwiązań. W przypadku pozycjonowania algorytmy wyszukiwarek zmieniają się corocznie, wymuszając na agencjach reklamowych ciągłe udoskonalanie procesu pozycjonowania organicznego i zmianę paradygmatów. Wśród cytowanych publikacji znalazły się również pozycje literaturowe z ubiegłego wieku. Przykładowo, na stronie 70 autor pisząc o dynamice serwisów internetowych, dochodach i kosztach operatorów powołuje się na literaturę z 1985 roku (Katz i Shapiro, 1985). Co więcej, pozycji tej nie ma w spisie literatury. Warto wspomnieć, że pierwsza strona internetowa na świecie powstała w 1990 roku. Z kolei odnosząc się do przestrzeni reklamowej na stronie 71 doktorant pisze: „ (...)Brytyjski ekonomista Pigou podkreśla w swoich teoriach dobrobytu, iż natłok reklam może być postrzegany przez użytkowników jako uciążliwy, autor określa go społecznie marnotrawnym (Pigou, 1920) (...)”. Cytowane zdanie można wprawdzie w określonym sensie odnieść do współczesnych realiów, wydaje się jednak że wywód należałoby poprzeć bardziej aktualną, niż ponad 100-letnią literaturą naukową.

Podsumowując treść rozdziału drugiego stwierdzam, że pomimo wymienionych uchybień niewątpliwie nieco zmniejszających wartość naukową, stanowi on wkład teoretyczny w pracę jako całość.

W rozdziale trzecim, zatytułowanym „Narzędzia i metody badania strategii w procesie zarządzania serwisem internetowym” mieszczącym się na 20 stronach maszynopisu doktorant dokonał w pierwszej części przeglądu narzędzi badawczych w aspekcie strategii zarządzania serwisem internetowym. W dalszej kolejności przedstawił teoretyczne ramy modeli zarządzania ZSI, w tym Model C. Harrison, Model Zrównoważonego Rozwoju Wielu Interesariuszy, Model Jacoby, Model Diffily. Modele zostały przez doktoranta wystarczająco opisane a ich założenia odniesione do tematyki pracy. W kolejnym podrozdziale autor opisał metody badania strategii zarządzania serwisem internetowym wyszczególniając wraz z opisem w formie tabelarycznej 9 metod. Wymienienie metod i ich opisu ma charakter studium przypadku, gdyż każda z metod odwołuje się do konkretnego badania opisanego w literaturze przedmiotu. W dalszej części

doktorant dokonał analizy SWOT metod badania strategii zarządzania serwisem internetowym zwięźle i precyzyjnie opisując mocne i słabe strony, szanse i zagrożenia metod badawczych. Analiza ta pozwoliła autorowi na wybór metody badawczej w części empirycznej.

Do rozdziału trzeciego mam następujące uwagi: na stronie 88 autor wymieniając w tabeli 3.1 definicje modelu zarządzania serwisem internetowym odwołuje się do pozycji literaturowych z 2006, 2010 i 2015 roku. Podobnie jak wskazałem to w rozdziale drugim, uważam, że pozycje te powinny zostać zastąpione pozycjami zawierającymi nowsze definicje. Podobnie na rysunku 3.2 doktorant zamieszcza oś czasu tworzenia modeli zarządzania serwisem internetowym. Oś ta rozpoczyna się w 2006 roku i kończy na roku 2014. Będę oczekiwał od doktoranta odniesienia się do tej kwestii: czy przez ostatnich 9 lat nic w tej materii się nie zmieniło?

Na stronie 96 autor pisze: „(...) obecnie strona internetowa jest już nie tylko cyfrową reprezentacją organizacji, ale również staje się organizacją samą w sobie (...)”. Pomimo, że rozumiem sens wyводу autora i to co chciał przekazać przez to zdanie, nie mogę zgodzić się z tym, że strona internetowa jest organizacją. Należy unikać takich sformułowań w pracy naukowej, która z zasady powinna przestrzegać ogólnie przyjętych norm i definicji.

Pomimo powyższych uwag rozdział trzeci uważam za poprawnie napisany. Jego atutem jest również to, że w sposób płynny pozwala czytelnikowi przejść do części empirycznej pracy (wspomniana wcześniej analiza SWOT).

Rozdział czwarty pracy doktorskiej pt. „Analiza strategii zarządzania serwisami internetowymi – studium przypadku” to pierwszy z trzech rozdziałów empirycznych w pracy. Przeprowadzone przez doktoranta badania bazowały na zdefiniowanym scenariuszu badawczym dołączonym do pracy jako „Załącznik 1”. Autor do badania wybrał dziesięć najwyższej pozycjonowanych serwisów internetowych funkcjonujących na rynku polskim (większość wybranych serwisów posiada kapitał zagraniczny). Badania serwisów przez autora zostały przeprowadzone na podstawie dostępnej literatury przedmiotu. Stąd wyniki badań stanowią indywidualnie stworzony zbiór już funkcjonujących w przestrzeni naukowej faktów. Nie umniejsza to jednak moim zdaniem samemu badaniu, ponieważ autor podjął się dość ambitnego zadania - badania podmiotów które są największymi i dość hermetycznymi w aspekcie udostępniania informacji serwisami zarówno w Polsce jak i na świecie. Wyniki badań przedstawiono w 11 tabelach. Pod każdą tabelą autor dokonał opisu uzyskanych wyników i sformułował wnioski. W podrozdziale 4.3 autor przeprowadził analizę wpływu, na podstawie wyników której możliwe było sformułowanie rekomendacji dotyczących najlepszych praktyk zarządzania. Poszczególne rekomendacje i ich wpływ na ZSI przedstawiono na rysunkach 4.2 do 4.9.

Jak wspomniałem wcześniej autor w tej części empirycznej podjął się realizacji dość ambitnego celu jakim była analiza największych serwisów internetowych w Polsce i na świecie. Konsekwencją tej decyzji autora są moim zdaniem niepełne i przypuszczam, że w wielu przypadkach częściowo nieaktualne informacje (np. w tabeli 4.1 autor pisze, że do analizy serwisu YouTube.com użył pozycji literaturowej z 2010 i 2011 roku). Przeglądając załącznik nr 1 można również zauważyć, że nie wszystkie pytania badawcze udało się zrealizować, np. pytanie

le: „*Jaki obrót i zysk osiągnęła organizacja w roku 2021 w walucie euro?*”. Co ciekawe, autor na stronie 112 w tekście pisze, że taka pozycja jest w tabeli – niestety w dostarczonym mi druku tabela tej pozycji nie zawiera. Również w przypadku wniosków można zauważyć pewną nadinterpretację wyników. Przykładowo, na podstawie danych z kolumny „*Główna polityka firmy*” (tabela 4.3) w której wspomniane są główne usługi świadczone przed podmioty autor formułuje wniosek, że „*Różnorodność polityk firmowych i celów biznesowych w analizowanych serwisach internetowych pokazuje, że strategie zarządzania są dostosowane do specyfiki danej branży i potrzeb użytkowników*”.

Zbyt ogólnie formułowane są również nagłówki tabel. Przykładowo: „*Polityka zarządzania zasobami ludzkimi*” w tabeli 4.4 w której to kolumnie wymienia się m.in. takie pozycje jak: *rekrutacja, szkolenia, ocena pracowników, wynagrodzenie*. Zarządzanie zasobami ludzkimi to bardzo szerokie pojęcie, nie odnoszące się poza tym do poszczególnych osób jako pracowników ale do zasobów którymi dysponują.

Na stronie 139 autor pisze: „*Analiza wpływu pozwoliła odpowiedzieć na drugie pytania badawcze oraz zweryfikować drugą hipotezę badawczą.*” Jest to prawdopodobnie niedopatrzenie ze strony autora lub „pozostałość” edytorska pracy ponieważ w przedłożonej mi pracy doktorskiej autor nie formułuje pytań badawczych (w wprowadzeniu jest problematyka badawcza) oraz drugiej hipotezy badawczej.

Na stronie 140 autor pisze o realizacji celu poznawczego, którego treść różni się od wersji pierwotnej. Pisze mianowicie: „*Opracowanie rekomendacji, które wspomagają proces zarządzania serwisami internetowymi, uwzględniając ich wpływ na ten proces*”. W wersji ujętej w wprowadzeniu nie ma drugiej części zdania.

Reasumując, pomimo zauważonych uchybień, rozdział 4 uważam za wartościowy i posiadający wkład naukowy w analizowaną pracę. Moim zdaniem, miałby jednak większy potencjał, gdyby do samych badań wybrano serwisy z większą możliwością pozyskania danych empirycznych.

Rozdział piąty, empiryczny, pt. „*Analiza czynników wpływających na wybór strategii zarządzania serwisem internetowym z punktu widzenia użytkownika*” zawiera badania ankietowe przeprowadzone przez doktoranta od maja 2022 roku do kwietnia 2023 roku. Badanie, przeprowadzone na podstawie załącznika 2 dołączonego do pracy doktorskiej zrealizowano metodą doboru nielosowego na łącznej liczbie 216 osób zamieszkujących na terenie Polski. Autor pisze, że „*(...)Do badania wytypowano 231 osób, jednak 11 z nich zostało odrzuconych ze względu na brak doświadczenia w dziedzinie IT. Dodatkowo odrzucono cztery sugestie przesłania ankiet do kobiet spełniających kryterium posiadania doświadczenia z IT, aby zachować ustaloną strukturę podziału na płeć, jak przedstawiono wcześniej w tabeli 5.1. (...)*”. Przeprowadzone badania oraz uzyskane wyniki badań w mojej opinii można uznać za rzetelne a samo ich opracowanie wykazuje umiejętność prowadzenia pracy naukowej.

Mam do tego rozdziału jednak dwa pytania:

1. Z jakiego powodu na respondentów wybrano osoby posiadające doświadczenie z IT?

Analizując kwestionariusz badawczy nie zauważyłem pytań z którymi nie poradziłby sobie przeciętny użytkownik komputera. Ponadto sam tytuł rozdziału wskazuje „z punktu widzenia użytkownika”. Autor pisze wprawdzie, że wybór takiej grupy badawczej pozwolił mu na uzyskanie wyników z punktu widzenia użytkowników posiadających „eksperckie oko”, ale przecież witryny tworzone są dla szerokiego grona odbiorców a nie ekspertów. Opinia przeciętnego użytkownika byłaby moim zdaniem bardziej znacząca. Wprawdzie specjaliści IT też są użytkownikami, więc badanie wśród specjalistów IT też jest poprawne i w żaden sposób nie podważa jego wyników, ale postawione przeze mnie pytanie dalej pozostaje w mocy.

2. Jaki jest powód podziału doboru respondentów ze względu na płeć? Jest to moim zdaniem niepotrzebne, czego skutkiem było odrzucenie, być może ciekawych odpowiedzi od czterech kobiet. Czy jest to efekt określonych przemyśleń doktoranta? Jest to dość ciekawe, tym bardziej, że sposób doboru próby badawczej tego nie wymuszał.

Odnosząc się do uwag dotyczących rozdziału: w tabeli 5.1 zatytułowanej „Struktura badanych według płci” autor wymienia 15% kobiet i 75% mężczyzn. Pytanie: co się stało z 10%? Odpowiedź na moje pytanie można byłoby zakwalifikować jako błąd w druku, jednak te same wartości powtarzają się w podrozdziale 5.2 na stronie 149.

Pomimo powyższych pytań i uwag uważam, że rozdział 5, zawierający bardzo ważną, moim zdaniem, w pracy część badawczą stanowi istotny wkład w recenzowaną pracę doktorską.

Rozdział szósty, pt. „Modele strategii zarządzania serwisem internetowym” jest najważniejszym moim zdaniem rozdziałem w recenzowanej pracy. Stanowi podsumowanie zarówno rozważań literaturowych jak i empirycznych w postaci realizacji autorskiego modelu strategii zarządzania serwisem internetowym. W kolejnych podrozdziałach doktorant prezentuje efekt swojej pracy naukowej w postaci graficznego przedstawienia modelu (rys. 6.1) wraz z jego ujęciem procesowym (rys. 6.2) oraz opisem działania. Przedstawia architekturę technologicznego silnika modelu strategii zarządzania serwisem internetowym składającego się z czterech głównych etapów, do których należą: pozyskiwanie danych, przetwarzanie i czyszczenie danych, analiza danych oraz budowa strategii ZSI. Każdy etap został opisany przez doktoranta. Warto również zauważyć, że autor oprócz zalet swojego modelu wyszczególnia również ograniczenia związane z jego użytkowaniem, co pozwala spojrzeć na zaproponowane rozwiązanie w sposób obiektywny z jednoczesnym nakreśleniem ewentualnych przyszłych badań nad udoskonalaniem zaproponowanego rozwiązania.

Opracowany przez doktoranta model umożliwiający tworzenie modeli częściowych (real time) oraz przedstawione wnioski weryfikują postawioną w pracy hipotezę badawczą. Sam model natomiast realizuje postawiony cel badawczy.

Pewien niedosyt w rozdziale szóstym budzi fakt, że rozdział ten będąc w pewnym sensie „ukoronowaniem” prac doktoranta jest jednocześnie rozdziałem najkrótszym, mieszczącym się zaledwie na 13 stronach maszynopisu. Brakuje w nim bardziej dogłębnej analizy zaproponowanego modelu. Niewątpliwie dużą wartością dodaną byłaby również próba sprawdzenia działania modelu w praktyce.

6. Ocena merytoryczna pracy

W mojej ocenie przedstawiona praca doktorska zawierająca badania literaturowe i empiryczne, a w rezultacie całość postępowania badawczego, stanowi podstawę do dalszych postępowań w zakresie nadania mgr Thomasowi Naprawskiemu stopnia doktora nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

W szczególności uważam, że:

- podjęta tematyka badawcza jest aktualna;
- określona przez doktoranta luka badawcza jest istotna z punktu widzenia teoriopoznawczego jak i użytecznego, co podkreśla oryginalny problem badawczy podjęty w rozprawie;
- doktorant prawidłowo po względem merytorycznym dobiera pozycje literaturowe do poszczególnych zagadnień rozpatrywanych w rozprawie. Jedyne zastrzeżenia, uwzględnione w części „ocena układu i treści pracy” dotyczą wybranych pozycji ze względu na datę ich publikacji;
- przedstawione wyniki badań w mojej opinii są wiarygodne a same badania przeprowadzone w sposób rzetelny;
- doktorant umiejętnie formułuje wnioski z przeprowadzonych badań literaturowych i empirycznych;
- podjęta tematyka badawcza jest na tyle aktualna i obszerna, że pozwala na kontynuowanie kolejnych badań w przyszłości;
- główny cel pracy został osiągnięty a hipoteza badawcza potwierdzona.

7. Ocena formalna pracy

Stwierdzam, że doktorant poprawnie posługuje się współczesnym językiem polskim oraz terminologią naukową w przedmiotowym zakresie. Praca napisana jest z zachowaniem logicznego ciągu wywodów. Autor nie ustrzegł się jednak wielu uchybień związanych z błędami stylistycznymi, gramatycznymi czy też używaniem wywodów stosując narrację w pierwszej osobie liczby pojedynczej, co jest obce polskiemu językowi naukowemu (np. strona 11, cytat: „(...) w pracy jednak postaram się udowodnić (...)”). Można również znaleźć nieliczne sformułowania „gazetowe”, np. strona 20: „Serwisy gamingowe – jest to kategoria serwisów internetowych (...) dla tych, którzy pragną akcji”.

Jak już wspomniałem w „ocenie układu i treści pracy” autorowi zdarza się powołać na publikację naukową nie umieszczając jej jednocześnie w spisie literatury.

Pomimo powyższych uchybień w całości pod względem formalnym pracę oceniam pozytywnie.

8. Konkluzja końcowa

Poddając ocenie kwalifikacyjnej całość pracy uważam, że Pan mgr Thomas Naprawski wykazał się ogólną wiedzą teoretyczną w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Ponadto udowodnił, że ma umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy naukowo-badawczej. Przedstawioną mi pracę doktorską jako całość oceniam pozytywnie. Ma ona zarówno walory teoriopoznawcze jak i utylitarne. Stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego jak i zastosowania wyników własnych badań do ewentualnego wykorzystania w sferze gospodarczej.

Reasumując stwierdzam jednoznacznie, że pomimo zgłoszonych zastrzeżeń i uwag, rozprawa doktorska mgra Thomasa Naprawskiego spełnia ustawowe wymogi stawiane pracom doktorskim (ustawa z 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2017 r. poz. 1789)). Wobec tego wnoszę o przyjęcie recenzowanej dysertacji doktorskiej i dopuszczenie jej do publicznej obrony.

