

Wrocław, 29.04.2017 r.

Prof. dr hab. Barbara Iwankiewicz -Rak
Katedra Podstaw Marketingu
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wpłynęło do Dziekanatu WZiKS
Dnia 19.05.2017
Podpis J. J. J.

RECENZJA

rozprawy doktorskiej mgra Jana Meisel- Dobrzańskiego pt. KONCEPCJE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIA W ORGANIZACJACH POŻYTKU PUBLICZNEGO

**napisanej pod kierunkiem promotora dr hab. Ewy Bogacz- Wojtanowskiej
w Uniwersytecie Jagiellońskim, Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej**

1. Uwagi wstępne

Podstawą sporządzenia recenzji jest pismo dr hab. Piotra Jedynaka, prof. UJ, Dziekana Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego z dnia 13.03. 2017 roku (nr 817.5100.41.2015).

Recenzowana praca podlega ocenie zgodnie z wymogami art. 13.1. Ustawy z dnia 14 marca 2003 poz. 65 z późniejszymi zmianami o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz na podstawie Rozp. MNiSzW z dnia 3 października 2014 r. w sprawie szczegółowego trybu i warunków przeprowadzania czynności w przewodzie doktorskim, w postępowaniu habilitacyjnym oraz w postępowaniu o nadanie tytułu profesora.

W tym świetle przyjęto następujące kryteria oceny: uzasadnienie podjętego tematu, poprawność formułowania celów, strukturę rozprawy oraz jej ocenę merytoryczną i formalną, prowadzące do ostatecznej konkluzji.

2. Uzasadnienie podjętego tematu

Jakość i zarządzania jakością jest od wieków przedmiotem rozważań, dyskusji naukowych, uogólnień, a także praktycznych zastosowań. Literatura w tym zakresie jest bardzo obszerna, i prezentuje różne podejścia teoretyczne i rozwiązania praktyczne. Wynika to ze specyfiki jakości, która jest niewymierna, a jej ocena zawsze subiektywna. Obecnie zarówno na świecie jak i w Polsce problematyka zarządzania jakością stała się aktualna w związku z dążeniem społeczeństw do dobrobytu i wzrostu jakości życia. To poszerzyło krąg

podmiotów a nawet sektorów gospodarki zainteresowanych poprawą jakości ofert, co ma znaczenie w budowaniu ich przewagi konkurencyjnej, wzmacnianiu pozycji rynkowej i kreowaniu wartości dla konsumenta. Jednak pomimo powszechnie akceptowanych i podejmowanych działań projakościowych i rozwoju różnych systemów i procedur zarządzania jakością wymagają one stale udoskonalania i zmian, a także wprowadzania do nowych obszarów do których zalicza się z pewnością trzeci sektor obejmujący organizacje pozarządowe. Działania społeczne podmiotów tego sektora i służba społeczeństwu obligują je do dbałości w procesach zaspokajania potrzeb i wykorzystywania funduszy społecznych. Zagraniczne organizacje społeczne mają już pierwsze doświadczenia adaptacji systemów i narzędzi zarządzania jakością. Polskie organizacje podejmują próby określania i doskonalenia standardów jakości i oceny ich realizacji. Na tym tle z satysfakcją należy odnotować wybór tematu recenzowanej pracy, gdyż kompleksowe podejście do koncepcji zarządzania jakością w organizacjach społecznych (pożytku publicznego) zaprezentowane w pracy jest aktualnym i nowatorskim ujęciem problemu zarówno od strony teoretycznej jak i praktycznych zastosowań.

3. Cel rozprawy i metodyka badawcza

Na tle uzasadnienia podjętego obszaru badań, Autor wskazał następujący ogólny cel badawczy rozprawy : „, określenie sposobów pojmowania jakości przez krajowe organizacje pozarządowe w perspektywie sformułowania założeń certyfikacyjnych dla podmiotów trzeciego sektora” Jako cele szczegółowe pracy ułożone zgodnie z realizacją przyjętej procedury badawczej Autor wymienił (s.4) cztery cele pośrednie obejmujące:

1. Uporządkowanie koncepcji „jakości” w naukach o zarządzaniu z uwzględnieniem problematyki zarządzania jakością w sektorze pozarządowym;
2. Opisanie i scharakteryzowanie sposobów postrzegania jakości przez przedstawicieli trzeciego sektora;
3. Określenie występowania technik i narzędzi zarządzania jakością w obszarach: zarządzania strategicznego, kierowania ludźmi, zapewnienia jakości usług;
4. Zbadanie postrzegania i nastawienia przedstawicieli organizacji pozarządowych do koncepcji certyfikacji w trzecim sektorze, ze szczególnym uwzględnieniem wymogów i oczekiwań wobec procesu certyfikacji.

Stwierdzam, że wskazana przez Autora wiązka celów pośrednich odpowiada zadaniom badawczym przyjętym w części empirycznej pracy. To zawężenie ujęcia celów pośrednich (zadań badawczych) z pewnością wynika z braku nakreślenia w pracy problemu badawczego. Realizacji tych celów (zadań badawczych), podporządkowane zostały metody gromadzenia

danych tj.: wywiady, analiza dokumentów organizacyjnych, obserwacja uczestnicząca oraz metoda wnioskowania tj. analiza pól semantycznych. Autor nie wymienił innych metod analizy i wnioskowania, których efekty zastosowań widać w pracy.

Opisowi metodyki badań własnych poświęcony został rozdział III rozprawy. Dlatego opinie na ten temat zamieszczę w miejscu omawiania tego rozdziału.

4. Struktura rozprawy i ocena formalna

Recenzowana praca jest obszernym dziełem. Obejmuje łącznie ze spisami 300 stron i składa się z sześciu rozdziałów ułożonych w logicznej kolejności zgodnie z przyjętym postępowaniem badawczym co odpowiada naukowemu podejściu do rozwiązania problemu badawczego i daje szansę na wypełnienie postawionych celów badawczych. Rozdziały pracy mają różny ładunek merytoryczny i dodatkowo ich objętość waha się od 15 stron (rozdział dotyczący metodyki badań własnych) do 74 stron - rozdział 5 prezentujący wyniki badań dotyczące metod i technik zarządzania jakością. Taki różny układ rozdziałów nie jest błędem, ale może sugerować, że w niektórych z nich Autor zbyt się rozwodził np. przytaczając w rozdziałach badawczych zbyt dużo bezpośrednich wypowiedzi badanych (respondentów) w miejsce ich pogrupowania dla wyrażenia syntetycznego ujęcia wyrażonych opinii.

W tym miejscu należy także podkreślić że w toku pisania pracy, Autor zgromadził bardzo bogatą literaturę przedmiotu, którą wykorzystał w pracy. Bibliografia obejmuje łącznie 288 pozycji książek i czasopism polskich i zagranicznych oraz 8 źródeł internetowych i 12 aktów prawnych. Dodać trzeba, że zgromadzona literatura obszarem merytorycznym dotyczy rozwoju i funkcjonowania organizacji pozarządowych, teoretycznych rozważań na temat istoty i rozumienia trzeciego sektora, organizacji pozarządowych, społeczeństwa obywatelskiego, a także teoretycznych problemów ujmowania i rozwoju pojęcia jakości, systemów zarządzania jakością i zastosowań procedur projakościowych w sektorze społecznym. Tak szeroki merytorycznie zakres literatury wskazuje, że Autor podjął trudne zadanie pokazania działań projakościowych w polskich organizacjach w kontekście bardzo szerokiego tła teoretycznego. W efekcie, Autor przedstawił w pracy wiele wątków o znaczeniu pobocznym w stosunku do przedstawionego tytułu pracy i jej celu. Nie jest to wada, ale wskazuje brak dystansu Autora do podjętej problematyki badawczej i motywację zaprezentowania jak największej ilości zgromadzonego materiału badawczego (literaturowego i empirycznego).

5. Ocena merytoryczna kolejnych rozdziałów pracy

Poniżej wyrażę opinię o treści kolejnych rozdziałów pracy.

Rozdział I. Przemiany w społeczeństwie obywatelskim oraz w trzecim sektorze. (s. 10)

Treść tego rozdziału została nakreślona bardzo szeroko. Autor korzystając z bogato przytaczanej literatury przedmiotu nawiązał do genezy powstania trzeciego sektora gospodarki (XVII i XVIII wiek) na świecie, pojęcia i funkcji organizacji pozarządowych i teoretycznej dyskusji na ten temat. Przeprowadził także analizę tła historycznego rozwoju organizacji pozarządowych w Polsce, nakreślając także podstawy prawne ich funkcjonowania i na podstawie publikowanych danych (przez GUS i organizacje trzeciego sektora), pokazał aktualny stan rozwoju i działania NGOs w Polsce i główne cechy ich funkcjonowania (obszary działania, współpracę z administracją publiczną, zasady finansowania w tym z funduszu 1%).

Oceniany I rozdział pracy stanowi ważny punkt wyjścia do rozważań i analiz problemów zarządzania jakością w podmiotach społecznych. Ma więc znaczenie wprowadzające do pracy i dał szansę Autorowi na wykazanie swej erudycji, lecz bez skorzystania z okazji wykazania własnych sądów i wniosków, które nawiązują do realizacji celu recenzowanej pracy. W moim odczuciu zabrakło (w podsumowaniu I rozdziału) wskazania argumentów za pojawieniem się potrzeby zarządzania jakością w tych organizacjach, co stanowiłoby nawiązanie do treści kolejnego rozdziału pracy. Mam więc pytanie do Autora, o wskazanie głównej przyczyny zainteresowania się, a następnie adaptacji koncepcji zarządzania jakością w NGOs.

Rozdział II. Ewolucja koncepcji jakości w życiu społecznym. (s.45)

W tej części pracy Autor przedstawił genezę i rozwój pojęcia „jakość”, w ujęciu historycznym, przytaczając literaturę przedmiotu zarówno światową jak i krajową. W efekcie Autor wskazał umiejscowienie jakości w naukach o zarządzaniu, wyjaśniając także współczesne koncepcje zarządzania jakością (w tym narzędzia wspomagające i metody badania jakości usług i certyfikaty jakości). Na tym tle w końcowej części tego rozdziału Autor zaprezentował praktyczne obszary zastosowań polityki projakościowej w NGOs na przykładzie adaptacji TQM. W tej części ujęte zostały także (s.87) ograniczenia przyjmowania systemów i narzędzi zarządzania jakością w podmiotach trzeciego sektora. Jednak poza wskazaniem sądów na ten temat ujętych w literaturze, Autor nie przedstawił własnej opinii o warunkach (ograniczeniach) i możliwościach adaptacji koncepcji zarządzania jakością w NGOs. Dlatego zadaję Autorowi pytanie o przedstawienie własnego sądu o dylematach oraz czynnikach stymulujących i ograniczających procesy projakościowe w NGOs.

Treść rozdziału II oceniam pozytywnie, Autor wykazał w nim dociekliwość w poszukiwaniu możliwości i warunków zastosowań różnych koncepcji zarządzania jakością w sferze społecznej. Rozdział ten pełni funkcję wprowadzającą do przeprowadzenia własnych badań empirycznych.

Rozdział III. Metodyka badań własnych (s. 98)

Rozdział III prezentuje przyjętą przez Autora procedurę własnych badań empirycznych. Na początku Autor przedstawił główny cel badań empirycznych wraz z celami szczegółowymi. Zostały też wyjaśnione w tej części przyjęte zasady doboru organizacji do badań. Autor przedstawił różne klasyfikacje organizacji społecznych, stosując różne kryteria ich podziału, a które mogą mieć zastosowanie w badaniach empirycznych. Jednak na tle tego wyводу zabrakło przedstawienia cech i zasad doboru próbki przyjętej przez Autora w badaniach. W tej części Autor wskazał, że w prowadzonych badaniach posłużył się dla zgromadzenia danych metodą zogniskowanych wywiadów pół-ustrukturyzowanych, a schemat tego wywiadu zamieścił w załączniku pracy. Dodam, że zawarte w nim pytania są bardzo ogólne.

Dla pogłębienia wiedzy o postawach i działaniach projakościowych NGOs, Autor wykorzystał także metodę badania dokumentów organizacyjnych i obserwację. Natomiast w analizie zgromadzonego materiału badawczego Autor wykorzystał metodę analizy pól semantycznych.

Przedstawiony przez Autora proces procedury badawczej przyjętej w badaniach empirycznych wydaje się kompletny. Jednak w moim odczuciu brakuje w nim wystarczającego uzasadnienia doboru 21 organizacji pożytku publicznego jako reprezentacji podmiotów trzeciego sektora. Problem doboru próbki został przedstawiony przez Autora w kolejnym rozdziale, którego celem jest prezentacja wyników badań.

Rozdział IV. Jakość w organizacjach pożytku publicznego- prezentacja wyników (s. 113) oraz rozdział V. Metody i techniki zarządzania jakością (s. 167)

Na początku rozdziału IV, Autor przedstawił wybór organizacji do badań empirycznych i charakterystykę próbki badawczej. W moim odczuciu, w procedurze doboru nie została wykorzystana wiedza na temat cech organizacji III sektora zgromadzona w I i II rozdziale pracy. Nie została przedstawiona przez Autora obszerna lista cech diagnostycznych organizacji, które mogły być podstawą ich typowania i doboru do przeprowadzenia wywiadów. Nie został dokonany dobór cech diagnostycznych z uwzględnieniem kryteriów

jak np. – stopień zróżnicowania organizacji wg różnych cech, siły związku cech z działaniami projakościowymi (jak np. prowadzenie działań gospodarczych, usługowych, stopień ekonomizacji działań, zatrudnienie pracowników etatowych, wiek organizacji itd.). W miejsce doboru cech, Autor arbitralnie wybrał czynniki różnicujące opinie organizacji o zarządzaniu jakością i zastosował ich wartościowanie stosując jedynie dwa skrajne bieguny ich oceny. W efekcie dobrana próbka nie przedstawia się imponująco. Przyjęte kryteria podziału organizacji i ich pomiar to:

- wielkość organizacji (liczba pracowników): organizacje duże (12), małe (9);
- zamożność (roczny budżet): zamożne (13), niezamożne (8);
- wiek (rok założenia): młode (10), starsze (11);
- terytorialny zasięg (krajowe, , międzynarodowe): krajowe (13) międzynarodowe (8).

Na tym tle proszę Autora o uzasadnienie wskazanych kryteriów doboru próby i diagnostyczności uzyskanych wyników badania.

Jednak pomimo wskazanych uwag dotyczących doboru organizacji do badania, przeprowadzone przez Autora wywiady dostarczyły wiedzy o ważnym ciężarze poznawczym dotyczącym nie tylko pojęcia „jakości” lecz także opinii przedstawicieli organizacji o narzędziach zarządzania jakością z uwzględnieniem wewnętrznych i zewnętrznych czynników warunkujących ich zastosowanie w organizacjach pożytku publicznego. Z pewnością zgromadzone wyniki mogą być podstawą formułowania hipotez ex post.

Natomiast zaprezentowanie w ocenianych rozdziałach pracy uogólnionych wniosków z badań na wszystkie organizacje trzeciego sektora (organizacje pozarządowe) w moim odczuciu jest nieuprawnione. Potwierdzeniem tego jest dostrzeżona trudność Autora w formułowaniu wniosku końcowego z badań. Np. (s.240) „ ... *Organizacje pozarządowe mają rozbudowane, nierzadko sprzeczne oczekiwania wobec certyfikatu jakości, odmiennie wyobrażają sobie proces przyznawania takiego wyróżnienia, oczekiwania definiując w oparciu o zróżnicowane cele, potrzeby i interesy*”. Wskazuje to, że cele, potrzeby i interesy organizacji społecznych są ważnymi kryteriami ich różnicowania także ze względu na rozumienie pojęcia „jakości”, możliwości adaptacji systemów zarządzania jakością wraz z instrumentami pomiaru, standardów i certyfikatów jakości.

Rozdział VI. Zarządzanie jakością w organizacjach pożytku publicznego - wnioski i rekomendacje.

W rozdziale tym Autor podjął bardzo trudne zadanie syntetycznego ujęcia wniosków z badań literaturowych i empirycznych, a następnie przedstawienia ich w formie rekomendacji. O ile

zaprezentowanie spójnych wywodów z badań oceniam jako udaną próbę przedstawienia wniosków poznawczych, które w kolejnych badaniach mogą stanowić zaczyn do formułowania hipotez badawczych, o tyle nie dostrzegam w tym rozdziale ani rekomendacji (tj. zaleceń, poparcia, poleceń), ani ich adresatów. I kieruję kolejne pytanie do Autora, prosząc o wyjaśnienie tej kwestii.

Pomimo tej uwagi rozdział ten oceniam wysoko, Autor wykazał w nim erudycję i umiejętność szerokiego spojrzenia na obszar badania przez pryzmat wyników własnych badań literaturowych i empirycznych. I na tym tle sformułował syntetyczne wnioski mające wartość naukową – poznawczą, a także użyteczną. Wyznaczył tym kierunki badań nad problemem zarządzania jakością w organizacjach trzeciego sektora gospodarki.

W zakończeniu pracy Autor przedstawił główne wnioski wskazujące realizację postawionych celów pracy, a także wyraził pokorę do uzyskanych wyników badań akcentując ich niedoskonałość. (s. 263) „... *sugeruje się rozwijać poszukiwania w odniesieniu do innych konstrukcji próby badawczej.....dobranych pod kątem formy prawnej, ... przedmiotu działania ...)*” oraz (s. 264) „... „.... *Zasadnym wydaje się Rozszerzenie badań na reprezentatywną próbę OPP i rozwinięcie ich o metody ilościowe....*”

6. Konkluzja

W ocenianej pracy Autor przeprowadził szerokie studia literaturowe dotyczące rozwoju organizacji pozarządowych i ich działania (także w zakresie zarządzania jakością). Na tej podstawie sformułował wiele ważnych poznawczych wniosków wskazujących zmiany funkcjonowania organizacji pozarządowych.

Przeprowadzone w pracy własne badania empiryczne bezpośrednie w formie wywiadów dostarczyły wyników w formie opinii przedstawicieli OPP o problemach zarządzania jakością. Stanowiły one podstawę formułowania przez Autora oceny jakościowej procesów projakościowych zidentyfikowanych w tych organizacjach.

Słabą stroną realizowanej pracy jest dobór podmiotów badania według cech o małej diagnostyczności, a także nieuprawnione uogólnianie uzyskanych wyników badań na wszystkie organizacje pozarządowe.

Autor w zakończeniu pracy wykazał dystans do uzyskanych wyników badań empirycznych, wyraził tym odpowiedzialność badacza i skromność wyrażając, że przyjęty w pracy obszar badań wymaga przeprowadzenia badań ilościowych i doboru próbki badawczej wg innych kryteriów (niż zastosowane w pracy).

To daje mi podstawę do sformułowania pozytywnego wniosku końcowego.

Stwierdzam, że recenzowana praca spełnia warunki stawiane pracom doktorskim w dziedzinie nauk humanistycznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i wnioskuję o dopuszczenie mgra Jana Meisel- Dobrzańskiego i jego pracy doktorskiej do dalszego postępowania kwalifikacyjnego i do publicznej obrony.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hacem', is positioned to the right of the main text block.