

Dr hab. Łukasz Gawęł

Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Hakima Husaina, pt. *Znaczenie wartości etycznych i organizacyjnych w zarządzaniu jakością na podstawie badań przeprowadzonych w administracji samorządowej*, napisana pod kierunkiem prof. dra hab. Marka Bugdola

Tematyka i problem badawczy

Przedstawiona przez Autora obszerna rozprawa (392 s.) porusza bardzo ważną z perspektywy dyscypliny nauk o zarządzaniu w dziedzinie nauk humanistycznych kwestię wartości. W toczącej się dyskusji na temat odrębności humanistycznego ujęcia nauk o zarządzaniu (m.in. E. Orzechowski, M. Kostera, B. Nierenberg, R. Batko, K. Barańska, E. Bogacz-Wojtanowska) niejednokrotnie powraca kwestia wartości etycznych, jako ważnego wymiaru zarządzania w ujęciu podmiotowym, gdzie człowiek jest podstawowym punktem odniesienia. Osobną kwestią pozostaje kwestia tego, na ile Doktorant jest świadomy wagi swojej rozprawy w opisanym wyżej kontekście, o czym przyjdzie napisać w dalszej części niniejszej recenzji.

Przedstawiona do oceny praca wyraźnie dzieli się na dwie części: opisową, będącą wynikiem dogłębnych badań literaturowych oraz empiryczną, na który składa się metodologiczny opis prowadzonych badań oraz prezentacja i interpretacja pozyskanych w ich wyniku danych.

We wstępie swojej rozprawy Autor deklaruje, iż „Głównym celem pracy określenie znaczenia wybranych wartości etycznych i organizacyjnych w systemach zarządzania jakością na przykładzie administracji samorządowej” (s. 5). Przedstawiając metodykę przeprowadzonych badań (s. 87), Autor rozszerza cel badawczy dopisując do niego problem zachowań etycznych i nieetycznych podmiotów tworzących organizację. W tym samym miejscu formułuje cele szczegółowe pracy:

- „identyfikacja źródeł zachowań nieetycznych związanych z wdrożeniem i doskonaleniem systemów zarządzania jakością oraz konsekwencji takich zachowań;
- Ustalenie relacji między wpływem zaangażowania kierownictwa a dojrzałością i skutecznością systemu zarządzania jakością;
- Ustalenie wpływu zaufania na funkcjonowanie systemów zarządzania jakością;

- Identyfikacja czynników wpływających na poczucie satysfakcji z systemów zarządzania jakością;
- Zbudowanie teoretycznego modelu systemu wartości etycznych i organizacyjnych w zarządzaniu jakością” (s. 87).

Konstrukcja i układ

W przedstawionej do recenzji rozprawie wydzielono wprowadzenie, siedem rozdziałów oraz trzy części kończące tekst główny pracy (Ograniczenia, Rekomendacje praktyczne, Zakończenie).

Układ rozdziałów, ze względu na ich zawartość merytoryczną, jest logiczny. Rozprawa ma charakter uporządkowany i spójny. Pierwsze trzy rozdziały mają charakter wprowadzający do tematyki, stanowiąc odzwierciedlenie przeprowadzonych badań literaturowych. Rozdziały od IV do VII zostały napisane na podstawie przeprowadzonych badań i są całkowicie autorskim opracowaniem, z tego też powodu należy je uznać za godne szczególnej uwagi.

Zawartość merytoryczna, metodologia

Zarysowany przez Doktoranta zakres pracy wymagał – o czym już pisano wcześniej – podjęcia szeroko zakrojonych badań literaturowych. Ocena tej pracy nie może być – w opinii recenzenta – jednoznaczna.

Bez wątpienia Autor wykazał się doskonałą orientacją w literaturze dotyczącej problematyki zarządzania jakością. W kolejnych fragmentach swojej pracy opisał i poddał krytycznej analizie różne systemy, podejścia i standardy odnoszące się do tego zagadnienia. Za szczególne wartościowe uznano samodzielne opracowanie – w postaci czytelnych tabel – porównań zasad i postulatów systemu TQM z innymi koncepcjami dotyczącymi zmiany w obszarze jakości.

Niestety, pracując nad precyzyjną prezentacją koncepcji zarządzania jakością, Doktorant niejako zagubił temat swojej pracy, którym jest przecież administracja samorządowa. Tymczasem w prezentowanej rozprawie praktycznie nie pojawia się refleksja dotycząca przeniesienia systemów zarządzania jakością z sektora komercyjnego do sektora publicznego. Autor konsekwentnie pisze w swojej pracy o biznesie, nie snując refleksji na temat przenoszenia systemów projakościowych do organizacji innych sektorów, co – w kontekście wybranego

tematu – jest po prostu niezbędne. Podsumowując dokonany wcześniej opis systemu kompleksowego zarządzania jakością, Autor pisze: „Koncepcja Total Quality Management jest powszechnie stosowana w biznesie. Sukces zawdzięcza swoim uniwersalnym zasadom, jasnym wymaganiom i dalekosiężnym korzyściom, które wiążą się z jej zastosowaniem. Jednak w dobie dynamicznego rozwoju i zwiększającego się zainteresowania systemami zarządzania jakością pojawiają się inne koncepcje i teorie, które znajdują swoje zastosowanie w świecie biznesu” (s. 23) – a przecież recenzowana praca nie dotyczy „świata biznesu”, ale całkowicie innego sektora. Szkoda, że Autor nie pokusił się o próbę ukazania różnic pomiędzy sektorem komercyjnym, publicznym (i pozarządowym?), omawiając wpływ tych odmienności na możliwość implementowania systemów jakości.

Absolutnym minimum powinien być rozdział opisujący specyfikę organizacji jaką jest urząd gminy/miasta. W bibliografii znajdujemy co prawda pozycje odnoszące się do różnych aspektów funkcjonowania administracji samorządowej, niestety literatura ta nie znajduje odzwierciedlenia w ocenianej rozprawie. Z tego powodu w pracy mamy do czynienia ze swoistym pęknięciem, kiedy dochodzi do prezentacji przeprowadzonych badań i ich wyników. Autor jakby w ogóle nie zauważał unikatowego charakteru badanych organizacji, nie poddaje refleksji służebnej roli administracji (całkowicie pomija np. teorię marketingu terytorialnego), przez co jego badania nie zyskują właściwego punktu odniesienia.

Jak napisano we wstępie, wysoko oceniono część opisującą badania przeprowadzone przez Doktoranta. Zgodnie z jego deklaracją: „Prowadzone badanie empiryczne opierało się zarówno na metodach ilościowych, jak i jakościowych. Przeprowadzone ankiety miały na celu zebranie danych ilościowych, które można było opracować statystycznie oraz opinii wśród badanych, które podlegały analizie jakościowej” (s. 88). Autor opracował solidne narzędzia badawcze, precyzyjnie wybrano również próbę badawczą. Zebrane dane zostały zaprezentowane w czytelny sposób, a ich opracowanie nie budzi żadnych zastrzeżeń.

Za dowód dojrzałości naukowej recenzent uznaje rozdział zatytułowany *Ograniczenia*. Czytamy w nim, co następuje: „Autor w czasie prowadzenia badań nad wartościami etycznymi i organizacyjnymi w zarządzaniu jakością zauważył następujące ograniczenia. Analiza literatury, badanie ankietowe oraz badanie dokumentacji mogły okazać się niewystarczające do zobrazowania całościowego wymiaru wartości w organizacji i zależności między nimi. Ankieta jest metodą, która obok wielu zalet (łatwości przeprowadzenia badania, niskich kosztów, możliwości szybkiego zebrania danych itd.) ma także sporo wad: brak bezpośredniego kontaktu z respondentami, niemożność dopytania o szczegóły uzyskanych odpowiedzi, nieufność w stosunku do uzyskanych odpowiedzi, różnorodność respondentów, wśród których mogą

znaleźć się osoby niemające odpowiedniej wiedzy do udzielenia odpowiedzi, możliwość błędnej interpretacji pytań itp. Uzupełnienie badań o wywiady i obserwacje uczestniczące z pewnością pozwoliłyby zweryfikować wnioski i uzupełnić dane o wartościach w administracji samorządowej. Autor miał możliwość analizy wybranych procesów w badanych organizacjach, jednak obserwacje te były ograniczone zakresem czasowym. Możliwość obserwacji pracy organizacji przez dłuższy okres czasu pozwoliłaby zapewne na wysunięcie dodatkowych wniosków. Także rozszerzenie grupy badawczej na inne urzędy (objęcie badaniem większej ilości jednostek samorządowych) pozwoliłoby na bardziej precyzyjne zobrazowanie problemu wartości w organizacji” (s. 313). Taka otwartość w krytycznej analizie własnych dokonań zasługuje na najwyższą pochwałę – nie tylko podnosi wiarygodność Autora jako naukowca, ale zwiększa również wartość wykonanej pracy, która może stać się przyczynkiem do dalszych badań.

Niemniej jednak i w tej części należy wskazać na pewne słabości.

Definiując cele szczegółowe, Autor podaje, że jedynym z nich będzie „zbudowanie teoretycznego modelu systemu wartości etycznych i organizacyjnych w zarządzaniu jakością” (s. 87). Tymczasem, jak sam podkreśla, w pracy analizowane są jedynie wybrane wartości – zdaniem Autora – najbardziej istotne (s. 5). W tych dwóch deklaracjach tkwi głęboka sprzeczność: nie można budować uniwersalnego modelu teoretycznego, bazując jedynie na subiektywnie wybranych parametrach.

Drugi zarzut dotyczy jednowymiarowości prowadzonych badań. Autor – poddając analizie funkcjonowanie administracji samorządowej – praktycznie pomija podstawową w tym kontekście grupę, a więc jej klientów/mieszkańców. Z tego powodu można odnieść wrażenie, że Doktorant daje się uwieść idei podnoszenia jakości... dla samej jakości, niejako tracąc z oczu podstawowy punkt odniesienia organizacji, w tym przypadku ludzi korzystających z jej usług. Być może jest to wynik problemu, który należy postrzegać jako podstawowy mankament przedstawionej do recenzji pracy: całkowity brak refleksji dotyczącej osadzenia prezentowanych w dysertacji rozważań w kontekście nauk humanistycznych. Na stronie 63 Autor pisze, co prawda: „Problematyka wartości jest motywem przewodnim w niniejszej pracy, należy zatem krótko scharakteryzować ten problem. Wyjaśnienia fenomenu wartości pojawiają się zarówno w naukach społecznych i humanistycznych. Dla potrzeb tej rozprawy posłużymy się definicjami zawartymi w publikacjach z dziedziny zarządzania”. Niestety nie sięga do żadnych źródeł humanistycznych – pisząc o wartościach, nawet marginalnie nie odnosi się do etyki czy filozofii. W bibliografii nie pojawiają się prace z zakresu zarządzania postrzeganego z perspektywy nauk humanistycznych, autor nie próbuje nawet motywować, dlaczego

prezentowana praca ma stać się podstawą do nadania stopnia w dyscyplinie „nauki o zarządzaniu” w dziedzinie nauk humanistycznych.

Tym sposobem mamy do czynienia ze swoistym paradoksem: prezentowana dysertacja bez wątpienia może być zaliczona w poczet prac z zakresu zarządzania w dziedzinie nauk humanistycznych, ale jej Autor sprawia wrażenie, jakby nie do końca zdawał sobie z tego sprawę. Wytlumaczeniem tego fenomenu może być jedynie trop literacki, a więc humanistyczny – podobną przypadłość opisał blisko 350 lat temu Molier w jednej z najstynniejszych scen nowożytnej komedii:

Pan Jourdain

[...] A teraz muszę się panu zwierzyć z jedną rzeczą. Kocham się w pewnej bardzo wysoko postawionej osobie i pragnąłbym, abyś mi pomógł napisać bilecik, który chciałbym upuścić u jej stóp.

Nauczyciel filozofii

Bardzo chętnie. [...] Chce pan napisać wierszem?

Pan Jourdain

Nie, nie; nie chcę wierszy.

Nauczyciel filozofii

Wolisz zatem prozą?

Pan Jourdain

Nie, nie; ani wierszem, ani prozą.

Nauczyciel filozofii

Musi być albo jedno, albo drugie.

Pan Jourdain

Czemu?

Nauczyciel filozofii

Z tej przyczyny, iż dla wyrażenia myśli posiadamy jedynie wiersz lub prozę.

Pan Jourdain

Tylko wiersz lub prozę?

Nauczyciel filozofii

Tak panie. Wszystko, co nie jest prozą, jest wierszem, a wszystko, co nie jest wierszem,
jest prozą.

Pan Jourdain

A tak jak się mówi, to co jest takiego?

Nauczyciel filozofii

To proza.

Pan Jourdain

Jak to? Więc kiedy mówię: Michasiu, podaj mi pantofle i przynieś krymkę, to proza?

Nauczyciel filozofii

Tak panie.

Pan Jourdain

Daję słowo, zatem ja już przeszło czterdzieści lat mówię prozą nie mając o tym żywnego
pojęcia!

(Molier, *Mieszczanin szlachcicem* [w:] *Dzieła*, przełożył Tadeusz Żeleński Boy, Tom V, Książka i Wiedza, Warszawa 1952, s. 340-342).

Język pracy, źródła, bibliografia

Przedstawiona do recenzji praca została napisana zwięzłym językiem, lekturę zakłócają jednak drobne błędy (np. s. 5 – „Zaufanie wymienianej jest w organizacji...”; s. 9 – „[...] system określany jest przez pewnie zbiór cech”; s. 52 – „[...] czynnik wpływający na ostateczną decyzję o zakupie”; s. 55 – „Zwiększenie świadomość o problemie doprowadziło do powstania...” itd.) – ich występowanie recenzent składa jednak na karb faktu, iż język polski nie jest językiem naturalnym Doktoranta.

Autor sprawnie korzysta ze źródeł, umiejętnie wprowadzając obce treści do głównego wywodu, często nie tylko je referując, ale poddając również krytycznej analizie. Przypisy sporządzono prawidłowo. Na końcu pracy zamieszczono bogatą bibliografię, w której ujęto pokaźny zestaw literatury obcojęzycznej. Podkreślić jednak należy – o czym pisano już wyżej – że w zestawieniu tym brakuje tekstów z zakresu zarządzania opisywanego z perspektywy nauk humanistycznych.

Podsumowanie

Mimo wykazanych niedoskonałości przedstawionej dysertacji, należy podkreślić, że rozprawa doktorska Hakima Huseina jest rozprawą naukową istotną z perspektywy rozwoju nauk o zarządzaniu w obszarze nauk humanistycznych. Podjęta przez Doktoranta tematyka, jak również omawiane w rozprawie problemy badawcze, w pełni spełniają wymogi stawiane dysertacjom doktorskim, określone przez ustawę Prawo o szkolnictwie wyższym, o stopniach i tytule naukowym. W związku z powyższym wnoszę o dopuszczenie Doktorantka do dalszych etapów postępowania w przewodzie doktorskim.

Kraków, 26 IV 2014

dr hab. Łukasz Gawęł

