

Prof. dr hab. Małgorzata Bartosik-Purgat

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu  
Katedra Zarządzania Międzynarodowego

**Recenzja pracy doktorskiej  
pt. „Patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług  
ubezpieczeniowych”**

**napisanej przez Panią mgr Agnieszkę Tetlę  
pod kierunkiem Pana prof. dra hab. Sławomira Smyczka**

Przedmiotem recenzji jest rozprawa doktorska Pani mgr Agnieszki Tetli, pt. *„Patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych”* napisana pod kierunkiem naukowym Pana promotora prof. dra hab. Sławomira Smyczka. Podstawę sporządzenia recenzji stanowi pismo Pana prof. dra hab. Grzegorza Kończaka, Przewodniczącego Komitetu Naukowego Dyscypliny Ekonomia i Finanse Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, o powołaniu niżej podpisanej na recenzentkę rozprawy doktorskiej Pani mgr Agnieszki Tetli.

Struktura recenzji składa się z następujących części: oceny wyboru tematyki, celu, pytań i hipotez badawczych, struktury i treści pracy (w tym metodyki badania), uwag o charakterze technicznym i stylistycznym, wskazania mocnych i słabych stron pracy oraz ostatecznej konkluzji.

**Wybór tematyki rozprawy**

Tematyka podjęta w pracy ma charakter interdyscyplinarny. Łączy zagadnienia ekonomiczne, odnoszące się do „specyficznych” zachowań konsumentów jakimi są zachowania określone mianem patologicznych, z czynnikami psychologicznymi, a także antropologicznymi mogącymi mieć wpływ na takie postępowanie.

Problem badawczy, którym zajęła się Autorka dysertacji, uważam jako bardzo ważny, aktualny, a także ciekawy poznawczo. Zachowanie konsumentów uwarunkowane jest wieloma zróżnicowanymi czynnikami, które często w specyficzny sposób warunkują podejmowane przez nich decyzje. Te determinanty mogą wynikać, np. z cech charakteru czy osobowości danej osoby (uwarunkowania wewnętrzne), jak również mogą pochodzić z otoczenia, w którym funkcjonuje jednostka. W sytuacji nagłych zmian, turbulencji, trudności czy wystąpienia sytuacji

niekomfortowych dla konsumenta może on zachowywać się w sposób, który nie miałby miejsca w warunkach kontrolowanych i przewidywalnych. Z takimi sytuacjami mamy do czynienia w trzeciej dekadzie XXI w. (np. niepewność ekonomiczna, pandemia Covid-19, wojna w Ukrainie) i dlatego identyfikacja niestandardowych zachowań i decyzji konsumentów jest coraz większa. Z tego powodu podstawowy problem badawczy, którym zajmuje się Doktorantka, jest wart eksploracji. Tematyka recenzowanej dysertacji nie często opisywana w pracach naukowych, choć jest bardzo ważna zarówno z poznawczego, jak i normatywnego punktu widzenia. Co więcej, rynek usług (w szczególności rynek usług ubezpieczeniowych) rzadko jest łączony z zachowaniami określonymi mianem patologii (o czym wspomniała Doktorantka na s. 5 dysertacji) i nie często przedstawiany jest w literaturze przedmiotu.

Uwzględniając powyższe uważam, że problematyka przedstawiona w pracy jest ważna oraz dotyczy współczesnych problemów związanych z zachowaniami konsumentów. Warto także podkreślić, że tematyka rozprawy bardzo dobrze wpisuje się w działalność badawczą innych polskich ośrodków naukowych, a zagadnienie patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych wypełnia lukę w zakresie prowadzonych badań i analiz.

#### Cel pracy

Celem głównym pracy jest „(...) *charakterystyka zjawiska patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*” (s. 7). Został on sformułowany w sposób poprawny, niebudzący zastrzeżeń, choć jego zakres jest bardzo szeroki i bardzo podobny do tytułu dysertacji. Celem teoretycznym jest „*opracowanie typologii konsumentów zachowujących się w sposób patologiczny na rynku usług ubezpieczeniowym*” (s. 7).

Do realizacji powyższych celów określono także dziewięć celów uzupełniających (s. 7), tj.

„*Cel 1: Dokonanie krytycznego przeglądu dorobku naukowego charakteryzującego patologie w zachowaniach konsumentów.*”

„*Cel 2: Charakterystyka rynku usług ubezpieczeniowych w Polsce w aspekcie występowania patologii w zachowaniach konsumentów.*”

„*Cel 3: Identyfikacja rodzajów oraz skali i częstotliwości występowania patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych.*”

„*Cel 4: Identyfikacja postaw konsumentów wobec patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych oraz wpływu wyznawanych wartości, makiawelizmu i poziomu szczęścia na te postawy.*”

*Cel 5: Identyfikacja intencji behawioralnych w zakresie patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych.*

*Cel 6: Identyfikacja wpływu subiektywnych norm, postrzeganej kontroli behawioralnej, obowiązku moralnego oraz postaw wobec patologii na intencję zachowania się w sposób patologiczny na rynku usług ubezpieczeniowych w przyszłości.*

*Cel 7: Identyfikacja wpływu przeszłych doświadczeń konsumentów w zakresie patologii w ich zachowaniach na rynku usług ubezpieczeniowych na intencję powielenia tych zachowań w przyszłości.*

*Cel 8: Identyfikacja wpływu technik neutralizacji poczucia winy spowodowanego patologiami w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych na intencję zachowań patologicznych w przyszłości.*

*Cel 9: Identyfikacja wpływu pandemii Covid-19 na występowanie patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych”.*

Cele uzupełniające sformułowano poprawnie, są one bardzo szczegółowe, ale wszystkie odnoszą się do zachowań konsumentów i występowania w nich patologii. Lektura celów uzupełniających skłania mnie do uwagi, że być może w celu głównym Doktorantka powinna uwzględnić także determinanty określonych zachowań konsumentów (co zostało podkreślone w przedmiocie badań na s. 8). Bowiem w celach 6-8 mowa jest o czynnikach mających wpływ na zachowania, postawy czy intencje odnoszące się do zachowań patologicznych na rynku usług ubezpieczeniowych. Sformułowanie celów uzupełniających uważam za poprawne, jednakże w moim przekonaniu ich zakres wykracza poza cel główny.

Autorka określiła także cel metodyczny, za który „*przyjęto rozstrzygnięcie problemów koncepcyjno-metodycznych związanych z badaniem patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*” (s. 8). Z kolei celem aplikacyjnym jest „*identyfikacja sposobów przeciwdziałania patologiom w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*”.

#### **Pytania i hipotezy badawcze**

W badaniach pierwotnych wykorzystano mix metod badawczych w podziale na badania jakościowe, które przeprowadzono w przedsiębiorstwach ubezpieczeniowych, oraz ilościowe, przeprowadzone wśród konsumentów – klientów firm ubezpieczeniowych.

Na etapie badań jakościowych Doktorantka poszukiwała odpowiedzi na osiem pytań badawczych, które zostały szczegółowo przedstawione na 9. stronie dysertacji.

Na etapie przygotowań do badań ilościowych Doktorantka sformułowała hipotezę główną przedstawioną na stronie 9. pracy, którą jest „*przypuszczenie, że patologie w*

*zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych nie są zjawiskiem marginalnym, a najczęściej występującą patologią jest nieuzasadnione, agresywne i nieuprzejme zachowanie konsumentów wobec personelu firm ubezpieczeniowych”.*

Nie do końca rozumiem przedstawienie na kolejnej stronie (s. 10) ośmiu hipotez badawczych, które w znacznym stopniu nie korespondują z hipotezą główną. Bowiem hipoteza główna odnosi się do charakteru patologii w zachowaniach konsumentów na rynku ubezpieczeniowym, a osiem hipotez ze strony 10 odnosi się do determinant tych zachowań (zgodnie z teorią planowanego zachowania – TPZ, o której pisze Doktorantka na s. 10). Moje pytanie brzmi: jaki charakter mają hipotezy przedstawione na s. 10 dysertacji? Czy są to hipotezy szczegółowe? Uważam, że ten fragment pracy (Wstępu) wymaga doprecyzowania, gdyż może budzić wątpliwości natury metodycznej.

Hipotezy badawcze, o których mowa powyżej zostały sformułowane następująco (s. 10):  
*„H1: Hedonizm, osiągnięcia, władza, stymulacja oraz makiawelizm są dodatnio skorelowane z postawą wobec patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych.*

*H2: Uniwersalizm, życzliwość, bezpieczeństwo, konformizm, tradycja, niezależność, satysfakcja życiowa są ujemnie skorelowane z postawą wobec patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych.*

*H3: Konsumenty przejawiają najsilniejszą intencję w odniesieniu do podawania nieprawdziwych okoliczności wystąpienia szkody, jeśli to warunkuje uzyskanie odszkodowania.*

*H4: Subiektywne normy, postrzegana kontrola behawioralna oraz postawy są dodatnio skorelowane z intencją zachowań patologicznych na rynku usług ubezpieczeniowych.*

*H5: Obowiązek moralny jest ujemnie skorelowany z intencją zachowań patologicznych na rynku usług ubezpieczeniowych.*

*H6: Subiektywne normy, postrzegana kontrola behawioralna, postawy wobec patologii w zachowaniach konsumentów oraz przeszłe doświadczenia są ze sobą dodatnio skorelowane oraz ujemnie skorelowane z obowiązkiem moralnym.*

*H7: Poprzednie doświadczenia w zakresie patologii w zachowaniach konsumenta na rynku usług ubezpieczeniowych są dodatnio skorelowane z intencją zachowania się w sposób patologiczny w przyszłości, przy czym najsilniejszy związek między skłonnością do patologicznych zachowań a brakiem konsekwencji takich zachowań w przyszłości.*

*H8: Stosowanie technik neutralizacji poczucia winy jest dodatnio skorelowane z intencją zachowania się w sposób patologiczny na rynku usług ubezpieczeniowych, przy czym najpopularniejsze są techniki potępienie potępiających, kwestionowania ofiary oraz kwestionowania szkody.”*

Szkoda, że Doktorantka nie sformułowała wcześniej pytań badawczych w odniesieniu do części ilościowej odnoszącej się do perspektywy konsumenta usług ubezpieczeniowych. Wówczas łatwiej byłoby ocenić zasadność niektórych hipotez.

Hipotezy badawcze (H1 – H8) odnoszą się do tematyki pracy, a w szczególności do celów szczegółowych. Jednakże mają znacznie szerszy zakres niż cel główny pracy oraz sam tytuł. Mam zastrzeżenia do sposobu sformułowania niektórych hipotez, np. H1, H2, H4, H6. Główna moja wątpliwość związana jest z użyciem spójnika „oraz”, którego należy unikać w hipotezach ze względu na możliwość wystąpienia sytuacji, gdzie jeden czynnik (a raczej jego wpływ na zmienną zależną) zostanie potwierdzony, a inny nie. W takiej sytuacji, z matematycznego punktu widzenia, cała hipoteza zostaje niepotwierdzona.

Sformułowanie hipotez H7 i H8 także budzi moje wątpliwości. W mojej opinii drugie części tych hipotez mogłyby (o ile nie powinny) stanowić hipotezy szczegółowe, bo co jeśli (odnosząc się do H7) rzeczywiście potwierdzi się w badaniach, że *„poprzednie doświadczenia w zakresie patologii w zachowaniach konsumenta na rynku usług ubezpieczeniowych są dodatnio skorelowane z intencją zachowania się w sposób patologiczny w przyszłości”*, ale nie potwierdzi się, że *„najsilniejszy związek między skłonnością do patologicznych zachowań a brakiem konsekwencji takich zachowań w przyszłości”*?

Chciałabym również zwrócić uwagę na brak we wstępie (i dalszych częściach pracy również) prezentacji podstaw literaturowych (np. wskazania przykładowych źródeł, wyników badań innych autorów), na podstawie których sformułowano hipotezy.

### Struktura i treść pracy

Recenzowana rozprawa doktorska składa się z pięciu rozdziałów, wstępu, zakończenia, bibliografii; spisów: rysunków; tabel, oraz załączników (scenariusza wywiadu pogłębionego i kwestionariusza ankiety). Całość pracy została przedstawiona na 210 stronach maszynopisu, w tym rozdziały 1-5 wraz ze wstępem i zakończeniem są prezentowane na 177 stronach maszynopisu. W mojej opinii rozdział pierwszy ma charakter teoretyczny (stanowi on teoretyczną i definicyjną kanwę rozważań prowadzonych w dysertacji), rozdział drugi posiada charakter teoretyczno-empiryczny, rozdział trzeci jest częścią metodyczną, a rozdziały czwarty i piąty stanowią część empiryczną pracy. Bibliografia obejmuje łącznie ok. 234 pozycji, w tym 190 pozycji zwartych i ciągłych, 41 pozycji to źródła internetowe, oraz 3 akty prawne. W pracy wykorzystano literaturę zarówno w języku polskim, jak i angielskim. Liczbę pozycji literaturowych użytą do przygotowania rozprawy należy ocenić jako odpowiednią (w kontekście do objętości pracy) i różnorodną, obejmującą zakresem tematykę rozprawy, dobrą jakościowo

oraz aktualną. Autorka korzystała zarówno ze starszych publikacji, które niekiedy noszą miano klasyków, jak i nowszych stanowiących odzwierciedlenie prowadzonych w omawianym zakresie badań.

Podsumowując ogólną ocenę struktury dysertacji, jej układ, wielkości poszczególnych rozdziałów oraz materiałów dodatkowych należy stwierdzić, że spełnia ona wymogi formalne stawiane pracom doktorskim. Oprócz powyższej – ogólnej – konkluzji dotyczącej struktury, w poniższych akapitach zostały omówione kolejne części pracy ze wskazaniem, moim zdaniem, ich mocnych i słabych stron.

Wstęp pracy zawiera niezbędne elementy, czyli uzasadnienie wyboru tematu, przedstawienie celu głównego, celów uzupełniających, zarysu procedury badawczej, w tym hipotez badawczych, a także skróconą strukturę.

Rozdział 1. zatytułowany „*Koncepcja patologii w zachowaniach konsumentów*” ma charakter teoretyczny, w którym Autorka zaprezentowała podstawę dalszych dociekań badawczych. Rozdział został przygotowany zgodnie z zasadą „od ogółu do szczegółu”, co powoduje dużą transparentność w odbiorze. W pierwszej części Autorka przedstawiła różne sposoby definiowania pojęcia konsumenta, podkreśliła definicję przyjętą na potrzeby pracy (s. 14) oraz zaprezentowała proces zachowania konsumenta. Jest to poprawnie przygotowana część pracy. Jednakże szkoda, że Doktorantka nie wykorzystała w niej także najnowszych źródeł informacji i nie przedstawiła krótko zmian jakie miały miejsce w zachowaniach konsumentów w ostatnim dwudziestoleciu. Zmiany te związane są w szczególności z rozwojem nowych technologii (w tym technologii mobilnych), nowych mediów, a także coraz szerszym dostępem do Internetu. Na zakończenie podrozdziału 1.1. Autorka wspomniała o zagadnieniach etycznych z zachowaniami konsumentów. W mojej opinii zagadnienie to powinno zostać zaprezentowane w znacznie szerszym wymiarze (biorąc pod uwagę problematykę pracy).

W podrozdziale 1.2. Autorka wskazała różne sposoby nazywania zachowań patologicznych w literaturze światowej podkreślając, że różnorodność ta może powodować „utrudnienia natury interpretacyjnej”. Nie można się z tym stwierdzeniem nie zgodzić, należy także podkreślić, że Autorka wyraźnie wskazała jaką definicję patologii w zachowaniach konsumentów przyjęła na potrzeby pracy (s. 23). Jest to bardzo ważne z punktu widzenia dalszych analiz oraz badań własnych. W części 1.3. Doktorantka przedstawiła czynniki wpływające na patologiczne zachowania konsumentów, gdzie omówiła różne (niekiedy autorskie) klasyfikacje. Jest to bardzo ciekawa część ze względu na inkorporację wyników badań innych autorów w prezentowanym zakresie. Z kolei podrozdział 1.4. został poświęcony rodzajom patologii w zachowaniach konsumentów, w którym Autorka zaprezentowała różne

klasyfikacje wyróżniane i omówione w literaturze przedmiotu. Dobrze oceniam fakt, że w ostatniej części tego podrozdziału Autorka wskazała na jakich rodzajach patologii skupia się w pracy.

Podsumowując, rozdział pierwszy jest ciekawy, dobrze się go czyta, przygotowany jest na podstawie adekwatnej literatury przedmiotu. Jednakże, oprócz uwag wskazanych powyżej, uważam, że powinno znaleźć się w nim miejsce także na teoretyczną kanwę, w której osadzony został problem badawczy. Mogłaby to być, np. teoria planowanego zachowania M. Fishbeina i I. Ajzena (która nota bene została wykorzystana przez Autorkę w badaniach pierwotnych i jest w skrócie przedstawiona w r. 3. pracy), albowiem wskazuje ona na szereg czynników determinujących określone zachowanie konsumenta. Ponadto, brakuje mi krytycznego spojrzenia Autorki na kwestie przedstawione w rozdziale pierwszym, w tym Jej zdania, Jej podglądów w odniesieniu do prezentowanych zagadnień.

W rozdziale 2. pt. „*Rynek usług ubezpieczeniowych*” Doktorantka w interesujący sposób przedstawiła przede wszystkim podstawowe elementy tworzące rynek ubezpieczeniowy, tzn. cechy charakteryzujące stronę podażową oraz popytową, jak również trendy występujące na tym rynku w Polsce. Na początku omówiono podstawowe definicje, rodzaje i funkcje ubezpieczeń, ich dystrybucję, a także interpretacje pozostałych aspektów związanych z rynkiem usług ubezpieczeniowych.

W dalszej części Autorka zaprezentowała elementy rynku usług ubezpieczeniowych w postaci podaży i popytu na te usługi. Te fragmenty pracy zostały przygotowane w sposób poprawny, klasyczny, w których oprócz opisu podmiotów (np. firm ubezpieczeniowych oraz ich klientów) Autorka posłużyła się także najnowszymi (biorąc pod uwagę moment zakończenia pisanie pracy doktorskiej) danymi statystycznymi odnoszącymi się do omawianych zagadnień. Z perspektywy badań pierwotnych ciekawym fragmentem pracy jest część przedstawiająca różnice pomiędzy ubezpieczającym a ubezpieczonym, a także konsumentem usług ubezpieczeniowych. Ponadto, ważnym fragmentem pracy, z punktu widzenia zmian zachodzących na rynku, jest podrozdział 1.4.. Autorka omówiła w nim, z jednej strony, ewoluujące potrzeby konsumentów usług ubezpieczeniowych oraz, z drugiej strony, dostosowującą się do tych zmian ofertę ze strony podaży.

Rozdział 3. pt. „*Metodyczne aspekty badań patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*” stanowi bardzo wartościową i ważną część pracy, gdyż odnosi się do podstaw metodycznych procedury badawczej przeprowadzonej w ramach dysertacji. W

pierwszym jego podrozdziale Autorka zaprezentowała źródła informacji poczynając od ogólnego podziału tych źródeł, różnorodnych ich klasyfikacji, a skończywszy na przykładach konkretnych raportów prezentujących wyniki badań dotyczące szeroko pojętych patologicznych zachowań konsumentów na rynku ubezpieczeniowym.

W podrozdziale 3.2. Doktorantka wskazała na złożoność problemu patologii w zachowaniach konsumentów, co wpływa na trudności w ich pomiarze i wyborze metody. Jej celem było „(...) zidentyfikowanie najczęściej rekomendowanych przez badaczy patologii konsumenckich metod i narzędzi badawczych (...)” (s. 82). W kolejnym akapicie czytamy, że „Systematyczny przegląd literatury pozwolił stwierdzić, że badania patologii w zachowaniach konsumentów przyjmują formę zarówno badań jakościowych, jak i ilościowych, czasami ilościowych i jakościowych równocześnie.” (...) Stwierdzenie takie nie jest zaskakujące, jednakże zalecałabym ostrożność w stosowaniu określenia „systematyczny przegląd literatury”, bowiem taki przegląd „rządzi” się pewnymi prawami i ściśle określoną metodologią, której niestety w pracy nie odnajduję. Polecam zatem (gdyby praca miała być opublikowana) usunięcie słowa „systematyczny”. W tym podrozdziale znajdujemy także uzasadnienie wyboru określonych metod do badania pierwotnego, co należy ocenić pozytywnie.

W kolejnej części Autorka przedstawiła założenie koncepcyjne badań własnych zaczynając od wspomnianej wcześniej TPZ, a dalej prezentując poszczególne elementy modelu. Szkoda, że nie przedstawiono w sposób graficzny omawianego – podstawowego TPZ - modelu, gdyż z pewnością ułatwiło by to śledzenie czytelnikowi rozważania prowadzone w tej części dysertacji (wskazówka w razie publikacji pracy). W mojej opinii należy jednak docenić model badawczy opracowany przez Autorkę na potrzeby pracy i badań własnych (stanowi on rozwinięcie modelu TPZ i jego adaptację do problemu badawczego pracy). Myślę, że ten element należy eksponować, gdyż jest oryginalnym osiągnięciem i wartością dodaną opracowaną przez Doktorantkę. Z pewnością pozwala na zrozumienie znacznej liczby zmiennych wykorzystanych w konstruowaniu hipotez badawczych.

Podrozdział 3.4. odnosi się do prezentacji uwarunkowań, wyboru oraz przedstawienia metod badawczych z uwzględnieniem specyfiki problemu badawczego pracy. Doktorantka przejrzysto zaprezentowała procedurę badawczą składającą się z kilku etapów, na których realizowane były poszczególne zadania badawcze. W badaniu jakościowym zastosowano indywidualny wywiad pogłębiony, który jest adekwatną metodą na tym etapie i w badanym zakresie. Narzędziem pomiarowym był scenariusz wywiadu składający się z pytań otwartych, na które odpowiedzi pozwoliły odnieść się do pytań badawczych sformułowanych przed badaniami terenowymi. Powyższe pytanie, które powstało w tym miejscu lektury pracy – kto



przeprowadzał wywiady pogłębione? Zakładam, że Doktorantka, jednakże na s. 101 nie znajduję takiej informacji. Pytanie pojawiło się w momencie, gdy na s. 108 przeczytałam, że badanie ilościowe zostało zlecone Centrum Badawczo-Rozwojowemu Biostat sp. z o.o. W kolejnym etapie procedury przeprowadzono badania ilościowe z wykorzystaniem ankiety internetowej, w której narzędziem pomiarowym był kwestionariusz. Wysoko oceniam operacjonalizację zmiennych wykorzystanych w modelu, powiązanie ich z literaturą oraz odniesienie do konkretnych pytań w kwestionariuszu. Takie działania świadczą o dobrym warsztacie badawczym Doktorantki. Pozytywnie także oceniam uzasadnienie wyboru metody doboru próby oraz przeprowadzenie procedury w tym zakresie. Także zastosowane statystyki opisowe, współczynniki korelacji, a także testy nieparametryczne U Manna-Whitneya oraz H Kruskala-Wallisa można uznać za odpowiednie w stosunku do skal zastosowanych w kwestionariuszu oraz identyfikacji zależności. Z kolei do oceny rzetelności składowych narzędzia pomiarowego wykorzystano współczynnik alfa Cronbacha, który jest odpowiednią miarą do tych celów.

Ostatnia część rozdziału 3 prezentuje charakterystykę próby badawczej w badaniach jakościowych i ilościowych. Próby badawcze zostały przedstawione w odpowiedni sposób, choć byłabym ostrożna ze sformułowaniem, że próba w badaniach ilościowych jest reprezentatywna. Autorka dołożyła wszelkich starań aby zastosować kwotowy dobór próby, co Jej się udało, ale reprezentatywność charakteryzuje się również innymi kryteriami, które powinny być spełnione. Jednakże należy zauważyć, że Autorka zdaje sobie sprawę o ograniczeniach próby w odniesieniu do reprezentatywności – co należy uznać „za plus”.

W rozdziale 4. zatytułowanym „*Intencje wobec patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych w świetle badań bezpośrednich*” Autorka kontynuowała omówienie kolejnego etapu procesu badawczego jakim jest prezentacja rezultatów. W pierwszej części przedstawiła wyniki badania jakościowego, a następnie badania ilościowego. W przypadku pierwszego badania Autorka zastosowała analizę jakościową, która polegała na opisowym przedstawianiu rezultatów z elementami grupowania oraz cytatami wypowiedzi. Ze względu na niewielką liczbę (pięcioro) uczestników badania taką analizę uważam za adekwatną i oceniam ją bardzo dobrze. Część ilościowa została przedstawiona przy pomocy analizy ilościowej z wykorzystaniem odpowiednich wskaźników i miar statystycznych (o którym pisałam wcześniej). Autorka zilustrowała rezultaty licznymi wykresami oraz tabelami, co ułatwia odbiór w czytaniu oraz uatrakcyjnia prezentowany materiał. Ponadto Doktorantka, podczas omawiania wyników badań w postaci analizy ilościowej, umiejętnie dodawała swoje komentarze, dzięki

którym pokazała dużą wiedzę w prezentowanym zakresie. Bardzo przejrzysto zaprezentowano także sposób weryfikacji hipotez, gdyż zrobiono to w trakcie omawiania zależności, a nie np. tylko w zakończeniu, co jest częstą praktyką. Czytelnik może na bieżąco śledzić zarówno wyniki, jak i stopień potwierdzenia hipotez badawczych.

Rozdział 5. piąty zatytułowany „*Typy konsumentów i ich implikacje praktyczne na rynku usług ubezpieczeniowych*” ma bardzo dużą wartość aplikacyjną, a informacje w nim zawarte mogą stanowić cenne źródło wiedzy dla firm ubezpieczeniowych. Autorka zaprezentowała w nim, na podstawie przeprowadzonych badań własnych, typologię konsumentów „*przejawiających pozytywne intencje wobec zachowań patologicznych na rynku usług ubezpieczeniowych*” (s. 148). Docelowym zamiarem Doktorantki było przedstawienie możliwych działań edukujących, aby w przyszłości unikać takich zachowań wśród konsumentów. W celu identyfikacji typów konsumentów Autorka wykorzystowała metodę k-średnich polegającą na szukaniu i wyodrębnianiu skupień. Procedura została opisana bardzo przejrzysto i jest ona prawidłowa pod względem metodologicznym.

Kontynuacją powyższych wyników było opracowanie przez Doktorantkę sposobów przeciwdziałania patologiom w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych. Autorka w szczególności skupiła się na dwóch możliwych działaniach związanych, po pierwsze, z odstraszeniem konsumentów mających skłonności do zachowań patologicznych, oraz po drugie, z edukacją mającą na celu informowanie. Część ta, jak i cały rozdział piąty (o czym wspomniałam powyżej), ma charakter aplikacyjny i może stanowić interesujący materiał dla podmiotów działających na rynku ubezpieczeń.

W dalszej części Autorka zaprezentowała wyniki badań w odniesieniu do wpływu pandemii Covid-19 na zachowania konsumentów i możliwość występowania patologii w jego następstwie. W powiązaniu z typami konsumentów, wyróżnionymi podczas badań, można dokonać próby predykcji zachowań konsumentów w nagłych, niepewnych i nieprzewidywanych sytuacjach.

W *Zakończeniu* Doktorantka podsumowała rozważania prowadzone w dysertacji, odniosła się do stopnia realizacji założonych celów, a także weryfikacji hipotez badawczych. Ponadto, przedstawiono szczegółowe wnioski wynikające z przeglądu literatury przedmiotu oraz badań własnych. Następnie Doktorantka zaprezentowała ograniczenia swoich badań, które mogą stanowić obszary dalszych i bardziej dogłębnych eksploracji w przyszłości. Doceniam podkreślenie przez Autorkę ograniczeń, gdyż niemalże w każdym badaniu

pierwotnym one występują, ale nie każdy autor potrafi/chce je wskazać i odnieść się do nich. Zabrakło mi w tym miejscu elementów dyskusji naukowej, czyli odniesień Doktorantki do wyników badań innych autorów.

Pracę kończy bibliografia, spis rysunków i tabel, scenariusz do badań jakościowych oraz kwestionariusz do ankiety internetowej.

#### Uwagi o charakterze stylistycznym

Recenzowana dysertacja zawiera bardzo nieliczne błędy o charakterze stylistycznym. Praca jest przygotowana bardzo poprawnie i transparentnie pod względem wizualnym. Dzięki temu należy podkreślić dość duży komfort jej czytania. Na podkreślenie zasługuje dobry styl, klarowność i przejrzystość, bogactwo środków wyrazu, co świadczy o dobrym opanowaniu warsztatu pisarskiego przez Doktorantkę.

Podsumowując recenzję dysertacji Pani mgr Agnieszki Tetli, zaprezentuję jej mocne oraz słabsze strony.

#### Mocne strony:

- ważność, aktualność i aplikacyjność tematu i problemu badawczego – rzadko spotyka się naukowe opracowania łączące problem patologii w zachowaniach konsumentów w odniesieniu do rynku usług (a w szczególności usług ubezpieczeniowych). Otrzymane wyniki mogą być wykorzystane przez firmy ubezpieczeniowe, dla których rezultaty mogą być podstawą do określenia działań zapobiegających takim postawom;

- interdyscyplinarność – praca łączy ważne zagadnienia z zakresu ekonomii i finansów, a także innych dyscyplin w ramach dziedziny nauk społecznych, w tym socjologii czy antropologii;

- opracowanie modelu badawczego, który jest rozwinięciem modelu w świetle teorii planowanego zachowania. Autorka rozszerzyła liczbę zmiennych modelu adaptując go do badanego problemu badawczego. Moim zdaniem, dzięki takim działaniom, powstały model można nazwać autorskim. Jest to znaczny wkład Doktorantki rozszerzający wiedzę na temat patologicznych zachowań konsumentów i ich determinant na rynku usług ubezpieczeniowych.

- przygotowanie i przeprowadzenie własnych badań pierwotnych, w których zastosowano triangulację metod badawczych. Na szczególną uwagę zasługuje operacjonalizacja zmiennych, zastosowane metody statystyczne, jak również transparentność opisu badań własnych;

- staranność w przygotowaniu rozprawy pod kątem technicznym i stylistycznym. Autorka wykazała się niezwykłą swobodą w posługiwaniu się słowem pisanym. Ponadto w całej

pracy zastosowano takie same standardy, co wpływa na bardzo dobry jej odbiór podczas lektury.

#### Słabe strony:

- zastrzeżenia dotyczące sposobu formułowania hipotez badawczych, o czym pisałam we wcześniejszej części recenzji;
- brak analizy krytycznej Autorki w stosunku do przytaczanej literatury przedmiotu w pierwszych (teoretyczno-empirycznych) rozdziałach pracy,
- brak odniesień Autorki podczas prezentacji wniosków własnego badania pierwotnego do prac innych autorów (dyskusja naukowa);
- a także inne wątpliwości, na które nacisk położyłam w recenzji.

Podsumowując chciałabym zaznaczyć, że niektóre uwagi krytyczne sformułowane w recenzji mają charakter polemiczny. Podkreślone powyżej mocne strony rozprawy oraz ocena poszczególnych jej części, wpłynęły na to, iż moja ostateczna ewaluacja pracy doktorskiej autorstwa Pani magister Agnieszki Tetli jest pozytywna.

#### Końcowa konkluzja

Podsumowując ocenę recenzowanej pracy doktorskiej podkreślam, że stanowi ona oryginalne rozwiązanie problemu badawczego, Doktorantka prezentuje dobry poziom wiedzy teoretycznej w dyscyplinie ekonomia i finanse, a także potrafi samodzielnie przygotować i przeprowadzić badania pierwotne. W mojej opinii wyniki tych badań stanowią oryginalny dorobek naukowy Autorki.

Na podstawie powyższych wskazań oraz konkluzji stwierdzam, że recenzowana rozprawa pt. *„Patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych”* autorstwa Pani mgr Agnieszki Tetli, napisana pod kierunkiem naukowym Pana prof. dra hab. Sławomira Smyczka, spełnia wymogi zawarte w *Ustawie o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki* (Dz. U. nr 65, poz. 595 z późniejszymi zmianami) i może stanowić podstawę dalszego postępowania we wszczętym przewodzie doktorskim (dziedzina nauk ekonomicznych, dyscyplina naukowa: ekonomia). W związku z powyższym rekomenduję Komitetowi Naukowemu Dyscypliny Ekonomia i Finanse Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach i jej dopuszczenie do publicznej obrony.

  
Małgorzata Bartosik-Purgat