

Lublin, 15 czerwca 2022 r.

Dr hab. Grzegorz Zasuwa  
Instytut Dziennikarstwa i Zarządzania  
Wydział Nauk Społecznych  
Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II  
Al. Raławickie 14  
20-950 Lublin

## **Recenzja**

rozprawy doktorskiej Pani Magister Agnieszki Tetli  
pt.: Patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług  
ubezpieczeniowych, przygotowanej pod kierunkiem naukowym  
prof. dra hab. Sławomira Smyczka

### **1. Uzasadnienie przygotowania recenzji**

Niniejsza recenzja została przygotowana w związku z wyznaczeniem mnie przez Komitet Naukowy Dyscypliny Ekonomia i Finanse Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach na posiedzeniu w dniu 19 maja 2022 r., na recenzenta rozprawy Pani Magister Agnieszki Tetli. Formalne zawiadomieni w tej sprawie otrzymałem w piśmie nr 43/2021/2022/W, wystosowanym przez Pana Profesora Grzegorz Kończaka, Przewodniczącego Komitetu Naukowego Dyscypliny Ekonomia i Finanse.

Mając na uwadze charakter niniejszej recenzji, w przygotowaniu oceny pracy kierowałem się przepisami Ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, Dz.U. nr 65, poz. 595 z późn. zm.

### **2. Problem badawczy**

Przedłożona do recenzji dysertacja podejmuje problem patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych. Wspomniany problem jest **ważny, aktualny**

**oraz w niewielkim stopniu zbadany.** Istotność podjętego tematu wynika z konsekwencji ekonomicznych oraz społecznych patologicznych zachowań konsumentów które przynoszą szkody samym konsumentom zachowującym się w ten sposób, innym ludziom, przedsiębiorstwom oraz ich pracownikom.

Mimo dużego znaczenia problematyki patologii w zachowaniach konsumenckich, istnieje niewiele publikacji podejmujących tą tematykę zarówno w krajowej jak i zagranicznej literaturze przedmiotu. Aktualny poziom wiedzy na temat przyczyn, przejawów i konsekwencji tego zjawiska jest na wczesnym etapie rozwoju.

Odniesienie problematyki patologii zachowań konsumenckich do rynku usług ubezpieczeniowych jest jak najbardziej trafnym dookreśleniem podjętego problemu, podkreślającym ekonomiczny charakter recenzowanej rozprawy. Rynek ubezpieczeń jest jedną ze sfer gospodarki gdzie konsumenci dopuszczają się częściej różnych nadużyć, których konsekwencje w ostateczności ponosi całe społeczeństwo. Prowadzenie badań we wspomnianym obszarze jest więc potrzebne i może zaowocować nie tylko nową wiedzą ale i ważnymi implikacjami dla praktyki.

### **3. Cel, pytania i hipotezy badawcze**

Główny cel recenzowanej dysertacji to „charakterystyka zjawiska patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych”. Tak sformułowany cel zdekomponowano na dziewięć celów szczegółowych, dotyczących przeprowadzenia krytycznej analizy literatury przedmiotu, charakterystyki rynku usług ubezpieczeniowych w Polsce, identyfikacji rodzajów i skali patologicznych zachowań konsumentów na wymienionym rynku oraz najważniejszych ich determinantów. Warto dodać, że dostrzegając dynamiczne zmiany w otoczeniu, Pani Magister wskazała jako jeden z uzupełniających celów podjęcie próby określenia wpływu pandemii Covid 19 na występowanie patologii w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych.

Opisując cele postawione w opiniowanej rozprawie doktorskiej trzeba dodać, że jako wkład do teorii zachowań konsumenckich (cel teoretyczny) przyjęto opracowanie typologii konsumentów zachowujących się w sposób patologiczny na rynku usług ubezpieczeniowych. Sformułowano także cel aplikacyjny dotyczący identyfikacji sposobów przeciwdziałania wspomnianym patologiom.

Mając na uwadze charakter planowanych badań (eksploracyjne oraz ilościowe), postawiono osiem jasno sformułowanych pytań badawczych jak i serię hipotez, mających

umocowanie w prawidłowo przeprowadzonej, krytycznej analizie literatury przedmiotu. Sformułowanie zarówno pytań jak i hipotez badawczy świadczy o dojrzałości badawczej Doktorantki. Podchodzi ona z pokorą do złożonego zjawiska jakim są patologiczne zachowania konsumentów i zadając otwarte pytania chce odkryć nowe rzeczy (dzięki badaniom jakościowym). Z drugiej jednak strony, potrafi na podstawie aktualnego stanu wiedzy sformułować logiczne hipotezy badawcze, których weryfikacja pozwoli na jeszcze lepsze poznanie rozpatrywanego zjawiska (dzięki badaniom ilościowym).

#### **4. Strona formalno-językowa rozprawy**

Prezentowane treści są logicznie uporządkowane w postaci spójnych i kompletnych pięciu rozdziałów. W strukturze pracy jest także dobrze napisany wstęp i zakończenie.

Recenzowana praca została dobrze napisana pod względem językowym. Autorka poprawnie formułuje myśli w postaci akapitów. Czytając pracę natknąłem się jedynie na kilka drobnych usterek językowych. Na stronie numer 19 powinno być raczej *i ich pracowników* zamiast *jej pracowników*. Na stronie nr 59 lepiej pasowałoby określenie *krajowa gospodarka*, zamiast *krajowa ekonomia*. Na stronie nr 69 brakuje słowa „przez” w sformułowaniu „w wyniku obserwacji przeprowadzonej R. Wolnego”.

Tabele i wykresy są czytelne oraz prawidłowo osadzone w tekście. Przypisy poprawnie identyfikują źródła. W części przypisów występują drobne usterki redakcyjne polegające na dwukrotnym podawaniu numerów stron. Wymienione usterki dotyczą przypisów o numerach: 7, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 38, 44, 51 - 54, 57, 64, 81, 83, 85, 86, 88, 91, 93, 95 - 97, 99, 107, 110, 112, 114, 115, 120, 123, 125, 128, 131, 132, 138, 149, 158, 162, 165, 178, 203, 205 - 208, 211, 214, 218, 219, 221, 222, 225, 227, 248 - 250, 252, 254, 260, 261, 269, 270, 275, 281, 283, 293, 295, 299, 304, 305, 311 – 313, 317, 318.

Odnosnie drobnych usterek redakcyjnych, wydaje mi się, że treść podrozdziału 4.3.2. lepiej odzwierciedlałby tytuł *Subiektywne normy w patologicznych zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych* niż określenie „*Subiektywne normy a patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*” sugerujące przeprowadzenie analizy związku między wymienionymi normami a występowaniem patologii. Podobnie jest w przypadku nazw podrozdziałów o numerach 4.3.3. „*Postrzegana kontrola behavioralna a patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*” oraz 4.3.4. „*Obowiązek moralny a patologie w zachowaniach konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych*”.



Wspomniane przeze mnie drobne usterki redakcyjne nie mają żadnego wpływu na wysoką wartość merytoryczną recenzowanej monografii.

## **5. Metody wykorzystane w badaniach**

Przedstawiona do recenzji rozprawa jest pracą teoretyczno-empiryczną. Część teoretyczna opracowana jest na podstawie dobrze dobranej, wartościowej i licznej literatury przedmiotu. Wykaz wydawnictw zwartych i ciągłych zawiera 190 pozycji. Stanowią go zarówno artykuły opublikowane na łamach międzynarodowych czasopism o znaczącym współczynniku wpływu oraz krajowe teksty naukowe. Wykorzystane źródła obejmują także specjalistyczne raporty oraz akty prawne związane z rynkiem ubezpieczeń. Uwzględnienie w źródłach zarówno zagranicznego, jak i krajowego dorobku dobrze świadczy o Doktorantce, doceniającej nie tylko obcojęzyczną literaturę.

Dążąc do osiągnięcia postawionych celów wykorzystano kilka metod badawczych. Pierwszą z zastosowanych metod była krytyczna analiza literatury przedmiotu. Lektura pracy, szczególnie pierwszego rozdziału, pokazuje że Doktorantka nie tylko w elegancki sposób opisuje wyniki innych badaczy, ale potrafi dostrzegać ograniczenia w studiowanej literaturze. Na tej podstawie identyfikować luki badawcze oraz proponować własne rozwiązania.

W części badawczej recenzowanej pracy zastosowano z powodzeniem triangulację metod badawczych. Warto podkreślić, że ostateczny wybór wykorzystanych metod został poprzedzony prawidłowo przygotowanym przeglądem metodologii prac podejmujących problematykę patologii w zachowaniach konsumenckich. Trzeba dodać, że uzasadnienie metodyki badań własnych poparto pogłębioną refleksją nad paradygmatami badawczymi w naukach społecznych. Decydując się na triangulację metod badawczych z dominacją podejścia ilościowego, Doktorantka jest w pełni świadoma zalet i ograniczeń przyjętego rozwiązania.

W przypadku badań jakościowych zdecydowano aby przeprowadzić indywidualne wywiady pogłębione z pracownikami działów sprzedaży ubezpieczeń. Wspomniane badania zrealizowano na podstawie scenariusza zgodnego z pytaniami badawczymi, postawionymi w rozprawie.

W badaniach ilościowych zastosowano podejście korelacyjne, badając związki między zmiennymi występującymi w autorskim modelu koncepcyjnym. Sposób pomiaru zmiennych został dokładnie omówiony, zwracając szczególną uwagę na źródła zastosowanych skal oraz ich wewnętrzną spójność. Weryfikacji kwestionariusza dokonano podczas dwóch badań pilotażowych, każde z nich przeprowadzono na 50 respondentach.

Odnosząc się do sposobu pomiaru zmiennych chcę podkreślić, że Doktorantka zdając sobie sprawę z tego, że odpowiedzi respondentów na bezpośrednie pytania o ich patologiczne zachowania mogą być obarczone znaczącymi błędami, świadomie zdecydowała się na pomiar intencji do zachowań patologicznych. Po raz kolejny dobrze świadczy to o dojrzałości badawczej doktorantki.

Dane podczas badań właściwych zebrano wykorzystując 500 osobową próbę badawczą, zwracając szczególną uwagę jej podobieństwo do populacji generalnej. Liczebność i rodzaj próby są dobrze dobrane do problemu badawczego.

W analizach statystycznych wykorzystano współczynniki korelacji, testy różnic między średnimi oraz metodę klasyfikacji k-średnich. Wszystkie narzędzia statystycznej analizy danych zastosowano poprawnie, dobierając ich odpowiednie wersje do rodzaju danych oraz wymaganych założeń.

## **6. Zawartość merytoryczna rozprawy**

Recenzowana rozprawa zwiększa wiedzę na temat patologii w zachowaniach konsumentów, szczególnie na rynku usług ubezpieczeniowych. Wkład pracy doktorskiej Pani Magister Agnieszki Tetli w lepsze poznanie tego zjawiska wynika zarówno z rozważań teoretycznych jak i wyników badań własnych.

W pierwszym rozdziale poprawnie przedstawiono koncepcję patologii w zachowaniach konsumenckich. Autorka słusznie rozpoczęła ten rozdział od kompleksowej analizy terminu *zachowania konsumentów*. W dalszej kolejności podjęto udaną próbę syntezy poglądów na temat tego czym są owe patologie. Warto tutaj podkreślić, że zidentyfikowane podejścia do rozpatrywanego konstruktów przedstawiono zarówno z perspektywy konsumenta jak i przedsiębiorstwa. Dostrzegając zróżnicowanie w poglądach na temat istoty patologii w zachowaniach konsumenckich, Doktorantka przyjęła następującą ich definicję „... *zachowania pozostające w sprzeczności z powszechnie akceptowanymi normami postępowania w kontekście konsumpcji, wywierające negatywny wpływ zarówno na konsumentów dopuszczających się tego typu zachowań, pozostałych konsumentów, pracowników oraz firmy (s. 23)*” Przyjęta na potrzeby rozprawy definicja patologii w zachowaniach konsumenckich jest pewnego rodzaju makro-konstruktem, który pozwala jedną kategorią objąć różne rodzaje patologicznych zachowań konsumentów. W pierwszym rozdziale opisano także wyniki dotychczasowych badań nad czynnikami oddziałującymi na występowanie badanego zjawiska. W przypadku



czynników osobowościowych, wydaje mi się, że *testowanie systemu* jest raczej działaniem, niż cechą człowieka (s. 29).

Przyjęta definicja patologicznych zachowań konsumentów pokazuje, że doktorantka potrafi dokonać krytycznej analizy, następnie trafnej syntezy literatury przedmiotu i na tej podstawie zaproponować własne rozwiązanie. Trzeba tutaj dodać, że na koniec pierwszego rozdziału doktorantka identyfikuje także dziesięć rodzajów patologii w zachowaniach konsumentów, charakterystycznych dla rynku usług ubezpieczeniowych. Rozpatrując zaproponowane kategorie patologicznych zachowań konsumenckich warto zastanowić się nad tym czy każde *flirtowanie z pracownikiem/pracownicą firmy* ubezpieczeniowej podczas załatwiania spraw dotyczących ubezpieczenia jest zachowaniem patologicznym? Gdzie można byłoby postawić w tym przypadku granicę identyfikującą patologiczne zachowanie?

Drugi rozdział przedstawia kontekst empiryczny prowadzonych badań jakim jest rynek usług ubezpieczeniowych w Polsce. Doktorantka prawidłowo opisała istotę ubezpieczeń zwracając szczególną uwagę zarówno na stronę podażową jak i popytową rozpatrywanej kategorii usług finansowych. Dokonano tutaj szeregu wyjaśnień i uzasadnień doprecyzowujących rodzaj ubezpieczeń będących obszarem, w którym dochodzi do patologii. Interesującym i wartościowym aspektem tego rozdziału jest także omówienie aktualnych trendów w zachowaniach konsumentów na rynku ubezpieczeń.

Trzeci rozdział dotyczy metodycznych aspektów badań własnych. Tą część rozprawy rozpoczęto od omówienia wtórnych źródeł danych na temat zachowań konsumentów na rynku ubezpieczeniowym, odnosząc się do raportów Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz opracowań zagranicznych instytucji. W dalszej części, tak jak wcześniej zaznaczyłem, Doktorantka przedstawiła wyniki analizy metod i technik badawczych wykorzystywanych przez innych autorów w pracach poświęconych patologiom zachowań konsumenckich. Najważniejszą częścią omawianego rozdziału jest model badawczy, ukazujący relacje między rozpatrywanymi zmiennymi. Podstawą wymienionego modelu była koncepcja planowanego zachowania według Ajzena. Przyjęcie teorii planowanego zachowania (TPZ) za ramy teoretyczne jest całkowicie uzasadnione, ponieważ TPZ potwierdziła swoją przydatność w licznych pracach z zakresu zachowań konsumenckich oraz pozwala na wzbogacenie sedna modelu (a więc postawy wobec działania, norm moralnych, poczucia kontroli oraz intencji do danego zachowania) o dodatkowe zmienne, relewantne dla danego obszaru badań. W rozpatrywanym przypadku dodatkowymi zmiennymi były wartości respondentów, obowiązek moralny, dotychczasowe doświadczenie oraz sposoby neutralizacji odczuwanej winy przez respondenta zachowującego się patologicznie. Sam model jak i występujące w nim zmienne poprawnie opisano. W dalszej

części tego rozdziału dokonano operacjonalizacji zmiennych. W tym celu skorzystano zarówno ze skal opracowanych przez innych badaczy jak i zaproponowano własne narzędzia pomiarowe. Składniki wszystkich skal zostały dokładnie przedstawione w zestawieniu tabelarycznym. Dla każdej ze skal oznaczono spójność wewnętrzną przy wykorzystaniu współczynników *alpha - Cronbacha*. W trzecim rozdziale dokonano także charakterystyki próby badawczej, której rodzaj, struktura i wielkość (N=500) są odpowiednie do podejmowanego tematu badawczego.

Rozdział czwarty przedstawia wyniki przeprowadzonych badań. W pierwszej jego części poprawnie omówiono rezultaty badań jakościowych, zwracając szczególną uwagę na cztery rodzaje konsekwencji patologicznych zachowań konsumentów. Co ciekawe, przeprowadzone wywiady sugerują, że niewłaściwe zachowania konsumentów mogą mieć także pozytywne skutki, na przykład w postaci większej życzliwości innych konsumentów.

W dalszej kolejności prawidłowo omówiono wyniki badania ankietowego. Na wstępie omówiono interesujące rezultaty dotyczące skłonności respondentów do zachowań patologicznych. Badanie pokazuje, że tendencje takie przejawia, w zależności od rodzaju zachowania, od 10,4% do 19,6% ludzi. Wspomniane tutaj wartości pokazują, relatywnie dużą skalę zjawiska patologii na rynku usług ubezpieczeniowych. Na przykład, okazuje się że prawie jedna piąta konsumentów (18,2%) jest skłonna do składania reklamacji bez prawdziwego powodu jeśli można na tym coś zyskać. Wynik ten nie napawa zbyt wielkim optymizmem i wskazuje jednocześnie na potrzebę prowadzenia kampanii edukacyjnych konsumentów. Jednym z bardziej interesujących rezultatów jest również to, że respondenci bardziej zamożni odznaczali się większą skłonnością do patologicznych zachowań. Dotyczyło to wszystkich kategorii rozpatrywanych zachowań poza 'nieczytaniem umów'. Pojawia się więc tutaj interesujące pytanie, o czynniki skłaniające respondentów znajdujących się w lepszej kondycji ekonomicznej do patologicznych zachowań.

Weryfikacji związków między zmiennymi obecnymi w modelu dokonano stosując współczynniki korelacji. Przyjęcie takiego rozwiązania oceniam pozytywnie, ponieważ w ten sposób Doktorantka unika kontrowersji pojawiających się przy budowie modeli strukturalnych z danych pozyskanych podczas badań o charakterze korelacyjnym, które to przeprowadzono w tym przypadku. Siłę związków między zmiennymi objaśniającymi a skłonnością do zachowań patologicznych należy określić jako umiarkowaną. Najsilniej z intencją do patologii korelowały normy subiektywne ( $r = 0,667$ ) a najsłabiej dotychczasowe doświadczenia respondentów związane z zachowaniami patologicznymi ( $r = 0,518$ ).

ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia i finanse. Wnoszę więc o dopuszczenie rozprawy Pani Magister do publicznej obrony.

### **Wniosek o wyróżnienie pracy doktorskiej**

Mając na uwadze wysokie walory poznawcze, metodyczne oraz aplikacyjne recenzowanej rozprawy doktorskiej wnioskuję o jej wyróżnienie zgodnie z przepisami Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Jestem także przekonany, że warto opublikować rozprawę Pani Magister Agnieszki Tetli aby upowszechniać wiedzę na temat istotnego problemu jakim są patologie w zachowaniach konsumentów.



Signed by /  
Podpisano przez:  
Grzegorz Zasuwa  
Date / Data:  
2022-06-15  
16:56

Grzegorz Zasuwa

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Grzegorz Zasuwa'.