

Recenzja

pracy doktorskiej mgr Konrada Łuczaka pt. „Determinanty rozwoju aplikacji mobilnych w bankowości detalicznej” przygotowanej na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego pod kierunkiem prof. zw. dr hab. Witolda Chmielarza

1. Wybór problemu badawczego podjętego w rozprawie doktorskiej oraz jego oryginalność

Bankowość mobilna jest często traktowana jako składowa bankowości internetowej i jako kolejny etap jej rozwoju. Prawie bezpośrednio po pojawieniu się telefonu komórkowego podjęto próby jego wykorzystania do świadczenia usług bankowych. Klienci mieli wówczas dostęp do informacji o wysokości środków pieniężnych na rachunku, a następnie o obrotach na rachunku.

Postęp techniczny i związane z tym pojawienie się przed kilku laty smartfonów i tabletów spowodowało, że bankowość mobilna zaczęła się szybko rozwijać. Podaje się rozbieżne dane, gdy chodzi o liczbę klientów banków, którzy obecnie w Polsce korzystają z usług bankowości mobilnej. Sądzę, że trzeba przyjąć, że jest ich około 7.5 – 8 mln osób. Zdecydowana większość klientów korzysta tymczasem z prostych usług, jak np. przekazywanie przez bank informacji związanych z rachunkiem, część wykonuje przelewy i zakłada lokaty. Gdy porównamy stan rozwoju naszej bankowości mobilnej z kilkoma wysoko rozwiniętymi krajami zachodnimi, to warto podkreślić, że zbytnio nie odbiegamy od tych krajów. Należy również zauważyć, że w niektórych krajach rozwijających się nastąpił w ostatnich trzech – czterech latach ogromny przyrost liczby osób, które korzystają z prostych usług bankowości

mobilnej. W Kenii i Indonezji dotyczy to 75 – 80% dorosłej ludności. Okazało się, że wraz z wykorzystaniem bankowości mobilnej udało się w tych krajach w istotny sposób zmniejszyć problem wykluczenia finansowego.

Duża część usług, które są realizowane w ramach bankowości internetowej i mobilnej jest identyczna lub podobna. Jednakże specyficzne cechy smartfonów lub tabletów takie jak np. aparat fotograficzny, lokalizacja GPS, łączność do publicznej sieci komórkowej i inne powodują, że zakres świadczonych innych usług w bankowości mobilnej systematycznie wzrasta.

Aby bankowość mobilna w Polsce zaczęła się harmonijnie rozwijać, potrzebne jest zrealizowanie szeregu przedsięwzięć, takich jak wprowadzenie standardów, wypracowanie procedur projektowania aplikacji mobilnych, zwiększenie bezpieczeństwa bankowości mobilnej.

Jestem przekonany, że bez prowadzenia badań z tym związanych nie nastąpi przełom w zastosowaniach bankowości mobilnej w Polsce. Trzeba dodać, że wyniki badań uzyskane w innych krajach, nie dadzą się często wykorzystać bezpośrednio u nas.

Obecnie nie prowadzi się na szeroką skalę badań naukowych związanych z bankowością mobilną, szczególnie gdy chodzi o duże projekty badawcze. Badania prezentowane w recenzowanej pracy doktorskiej należą do nielicznych, które szeroko traktują problematykę bankowości mobilnej.

2. Formalna struktura pracy

Recenzowana praca doktorska liczy 514 stron i zawiera 74 rysunki, 37 tabel, 5 załączników, a także bibliografię liczącą 259 pozycji książkowych i artykułów, obszerne listy zawierające źródła statystyczne, raporty i opracowania oraz akty prawne, standardy, normy i źródła internetowe.

Analizując zawartość bibliografii można stwierdzić, że Autor przeprowadził szerokie studia literaturowe związane z tematem pracy. Oprócz publikacji w języku polskim, w szerokim zakresie wykorzystał opracowania w języku angielskim wydane w krajach zachodnich. Dotychczas ukazało się niewiele publikacji w języku polskim. Sądzę, że Autor podał większość

z nich. Problematyką bankowości mobilnej zajmują się w naszym kraju niewiele osób. Najczęściej publikacje są poświęcone opisowi produktów i usług bankowości mobilnej. Rzadko można spotkać opracowania zawierające analizy problemów związanych z bankowością mobilną, poparte wcześniej badaniami.

Niniejsza praca doktorska jest jedną z pierwszych w Polsce, która zawiera opis obszernych badań i ich interesujące wyniki. Na zasadniczą część pracy składają się wstęp, pięć rozdziałów, z tego trzy rozdziały teoretyczne oraz dwa zawierające wyniki badań własnych, a także zakończenie. Mam zastrzeżenia do objętości poszczególnych rozdziałów. Rozdział pierwszy liczy 120 stron, rozdział drugi 111 stron, rozdział trzeci 91 stron, rozdział czwarty 172 strony, zaś rozdział piąty 26 stron. Uważam, że niezbyt fortunnie została zaprojektowana struktura pracy. Nie powinno być tak dużych dysproporcji pomiędzy poszczególnymi rozdziałami, nie powinno być rozdziałów liczących 172 i 120 stron. W pracach doktorskich często można spotkać się z niedobrą manierą polegającą na tym, że autor omawia szczegółowo definicje pojęć rozpatrywanych w pracy. Sądzę, że tego rodzaju informacje powinny być zamieszczane w aneksach. Zyskuje na tym treść rozdziału. Ten problem wystąpił również w recenzowanej pracy. Uważam, że z omawiania wielu zagadnień można byłoby zrezygnować bez szkody dla treści zawartych w pracy, wiele problemów można byłoby przedstawić krócej.

3. Cel, teza i hipotezy badawcze

Na str. 15 podano, że celem rozprawy jest „stworzenie modelu wzorcowego aplikacji bankowości mobilnej posiadającej najwięcej cech wspólnych dla wszystkich klientów oraz będącej kompilacją najlepszych cech wyodrębnionych na podstawie oceny użytkowników”. Dalej Autor pisze, że „głównym celem badań i analiz (...) jest poszukiwanie odpowiedzi na pytanie - jakie podstawowe kryteria i opisujące je cechy oraz wzajemne relacje powinny stanowić rekomendacje do stworzenia wzorca aplikacji bankowości mobilnej oferowanych przez banki detaliczne klientom indywidualnym w Polsce”.

Po zapoznaniu się z pracą sądzą, że cel rozprawy nie został w pełni osiągnięty. Nie można bowiem powiedzieć, że stworzony został model wzorcowy aplikacji bankowości mobilnej. Zrealizowany został niewątpliwie cel badań i analiz. W wyniku badań zostały określone rekomendacje i zbiór dobrych praktyk dotyczących cech, które powinien zawierać wzorzec.

Rekomendacje będą stanowiły wytyczne dla projektantów aplikacji mobilnych odpowiedzialnych za tworzenie produktów i usług bankowych.

Moim zdaniem, podany wyżej cel badań i analiz odpowiada w pełni aktualnym potrzebom sektora bankowego i zasługuje aby realizować go w ramach pracy doktorskiej. Trzeba też dodać, że osiągnięcie tego celu nie jest sprawą prostą. Wymaga dużej wiedzy na temat bankowości mobilnej, znajomości zasad projektowania aplikacji mobilnych, dobrej organizacji warsztatu naukowego i innowacyjnych rozwiązań.

Teza główna pracy jest związana ściśle z celem badań i analiz. Została sformułowana następująco: „Identyfikacja kryteriów i cech aplikacji mobilnych oferowanych przez banki detaliczne umożliwi stworzenie wzorca aplikacji bankowości mobilnej opisanego rekomendacjami służącymi do jego modelowania i realizacji”.

W celu zweryfikowania tezy głównej została przyjęta ciekawa koncepcja. Autor sformułował trzy hipotezy badawcze i przyjął założenie, że wykazanie poprawności tych hipotez będzie oznaczało zweryfikowanie tezy głównej. Jest to prawidłowe podejście. Procedura weryfikacji hipotez została bardzo szczegółowo przedstawiona w rozdziałach czwartym i piątym. Jest to bardzo ciekawa, autorska propozycja. Traktuję ją jako istotne osiągnięcie badawcze Autora.

4. Omówienie i ocena zawartości rozprawy doktorskiej

Rozdział pierwszy jest zatytułowany następująco: „Charakterystyka i determinanty rozwoju bankowości mobilnej”. Dyskusyjna jest druga część tytułu, gdy porówna się ją z tytułem pracy doktorskiej. Z tytułu pracy wynika, że będą w niej rozpatrywane determinanty rozwoju wyłącznie aplikacji mobilnych, natomiast tytuł rozdziału zapowiada, że będą w nim rozpatrywane determinanty rozwoju bankowości mobilnej, czyli szerzej niż zapowiada to tytuł pracy. Warto zaznaczyć, że w rozdziale pierwszym jest niewiele na temat determinant rozwoju bankowości mobilnej. Biorąc pod uwagę tytuł pracy zasadne jest, aby na początku scharakteryzować krótko bankowość mobilną. W obecnej wersji rozdział pierwszy jest bardzo obszerny. Autor powinien się głównie skupić na zagadnieniach ściśle związanych z tematem pracy. Aktualnie zawiera on szereg zbędnych treści, luźno związanych z zasadniczą problematyką pracy. Niektóre ważne problemy zostały przedstawione chaotycznie, w sposób mało zrozumiały np. problematyka bezpieczeństwa w bankowości mobilnej.

Uważam, że było zasadne umieszczenie w pracy rozdziału drugiego na temat powstania i rozwoju technologii mobilnych. Na tle innych rozdziałów jest on zbyt krótki, liczy bowiem 11 stron. Sądzę, że bardziej szczegółowo należało przedstawić w nim wpływ technologii mobilnej na rozwój bankowości detalicznej. Problematyka ta ma ścisły związek z tematem pracy. Bardziej szczegółowe wyjaśnienie pozwoliłoby lepiej zrozumieć istotę badań prowadzonych w pracy.

Rozdział trzeci jest wielowątkowy, a przy tym obszerny. Czy niezasadne byłoby przedstawienie jego treści w ramach dwóch rozdziałów? Tytuł rozdziału składa się wyraźnie z dwóch części. Wybrane aspekty aplikacji mobilnej mogłyby więc zostać przedstawione w jednym rozdziale, zaś dobór atrybutów jakości używanych do ich oceny w rozdziale kolejnym.

Wydaje się, że zbyt dużo miejsca poświęcono prezentacji wybranych teorii i modeli używanych w badaniach nad bankowością mobilną. Są one szczegółowo prezentowane w literaturze. Sądzę, że wystarczyło krótko je scharakteryzować. Nie są one wykorzystywane w procesie badawczym.

Wysoko oceniam treść punktu 3.2, w którym przedstawione zostały metody projektowania systemów biznesu elektronicznego w odniesieniu do aplikacji mobilnych. Problematyka ta jest rzadko prezentowana, właśnie w aspekcie aplikacji mobilnych.

Rozdział czwarty jest najważniejszym rozdziałem pracy. Zaprezentowana w nim została szczegółowo procedura badawcza, w ramach której badana była jakość aplikacji bankowości mobilnej. Wykorzystywana jest tutaj metodyka Konfrontacyjnego Projektowania Wzorcowego. Autor szczegółowo uzasadnił zalety tej metodyki i pokazał w sposób przekonujący, że może być zastosowana w badaniach. Cały proces badawczy został podzielony na cztery etapy.

W ramach pierwszego etapu prowadzone są badania ilościowe ex post na reprezentatywnej grupie użytkowników bankowości mobilnej z wykorzystaniem zaprezentowanego zestawu kryteriów i cech.

Etap drugi polega na dokonaniu analizy porównawczej i oceny jakości aplikacji bankowości mobilnej z wykorzystaniem wielokryterialnej metody konwersji.

W trakcie etapu trzeciego realizowane jest badanie jakościowe ex ante w formie pogłębionych wywiadów.

W ramach ostatniego, czwartego etapu, prowadzona jest analiza ekspercka i tworzony jest ranking dla wybranej grupy aplikacji bankowych wyróżnionych w etapie II.

Na zasadniczą treść rozdziału czwartego składają się szczegółowe opisy realizacji tych czterech etapów wraz z prezentacją wyników. Sądzę, że część z nich mogłaby zostać przedstawiona w załącznikach. Opisany w rozdziale czwartym proces badawczy świadczy o dojrzałości badawczej Autora. Moim zdaniem jest to pierwsze w naszym kraju badanie związane z projektowaniem aplikacji mobilnych, przy tym obszerne i bardzo pracochłonne.

Wysoko oceniam treść rozdziału piątego. Wyniki uzyskane z ramach realizacji wspomnianych czterech etapów dały podstawę do sformułowania wytycznych do modelowania aplikacji bankowości mobilnej. Dotyczą one trzech różnych kwestii, a więc obszarów mających odzwierciedlenie w kryteriach oceny jakości, problematyce bezpieczeństwa oraz potrzeb użytkownika aplikacji. Sądzę, że będą one mogły być zastosowane w praktyce bankowej.


Zakończenie pracy zawiera bardzo ważny fragment poświęcony dalszym kierunkom badań. Pokazuje jak rozległą wiedzę na temat bankowości mobilnej dysponuje Autor pracy. Lista pięciu propozycji badawczych dotyczy najbardziej aktualnych i ważnych zagadnień w naszym kraju. Zaliczam je do ważnych osiągnięć Autora.

Wnioski końcowe

Rozprawa doktorska zawiera oryginalne rozwiązanie problemu naukowego. Autor wykazał się dobrą znajomością literatury z zakresu objętego przedmiotem rozprawy oraz dowiódł, że potrafi samodzielnie prowadzić pracę naukową. W pełni zrealizowane zostały cele pracy doktorskiej.

Reasumując stwierdzam, że praca doktorska mgr Konrada Łuczaka pt. „Determinanty rozwoju aplikacji mobilnych w bankowości detalicznej” przygotowanej pod kierunkiem prof. dr hab. Witolda Chmielarza stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego oraz wykazuje ogólną wiedzę Autora w dziedzinie nauk ekonomicznych w dyscyplinie zarządzanie.

Spełnia tym samym wymagania art. 13 Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. 2003 w.65 poz. 595 z późn. zm.).
Wnioskuje, aby skierować niniejszą rozprawę doktorską do kolejnych etapów postępowania o nadanie stopnia doktora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Stani' or similar, written in a cursive style.