

Recenzja rozprawy doktorskiej

mgr Aleksandry Furman

p.t. Uwarunkowania reakcji na marketing społecznie zaangażowany (CRM) – rola charakterystyki odbiorcy pomocy oraz orientacji prospołecznej konsumenta

napisanej pod kierunkiem prof. dr hab. Dominiki Maison i dr Katarzyny Sekścińskiej
z Wydziału Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego

Recenzowana praca doktorska poświęcona jest uwarunkowaniom reakcji na marketing społecznie zaangażowany (CRM). Doktorantka w swoim planie badawczym szczególną uwagę poświęca przynależności odbiorcy pomocy do grupy własnej lub „obcej” konsumentów, oraz ich orientacji prospołecznej.

Plan badawczy składa się z serii pięciu badań, z których pierwsze to badanie korelacyjne, drugie to badanie jakościowe, a końcowe trzy to eksperymenty. Praca porusza tematykę reakcji na marketing społecznie zaangażowany (CRM) w dwóch kontekstach: gdy realizowany jest przez firmy bądź przez fundacje. Doktorantka stawia kilka celów badawczych, takich jak: 1) sprawdzenie jaka jest rola pochodzenia beneficjenta akcji CRM (grupa własna/obca) dla reakcji konsumentów, a także 2) porównanie roli, jaką odgrywa pochodzenie beneficjenta dla skuteczności działań firm vs. fundacji, oraz 3) analiza roli charakterystyk psychologicznych, mogących zwiększać gotowość do pozytywnego reagowania na kampanie dotyczące „obcych” takich jak egzocentryczna orientacja prospołeczna czy identyfikacja z całą ludzkością.

Praca liczy 273 stron, z czego 39 to bibliografia. Do pracy załączono pełne wersje narzędzi zastosowanych w badaniach. Poniżej przedstawiam mocne i słabsze strony pracy oraz ogólną konkluzję.

A. MOCNE STRONY PRACY

1. Ważny temat zarówno naukowo, jak i społecznie

Praca porusza tematykę reakcji na marketing społecznie zaangażowany, który może stanowić pomoc w rozwiązywaniu narastających problemów społecznych i globalnych, udzielaną przez korporacje i fundacje. Pomoc taka w związku ze stojącymi za nią zasobami może być ogromnie przydatna, dlatego badanie uwarunkowań skuteczności CRM jest ważne tak naukowo, jak i społecznie.

2. Szeroko zakrojony i poprawnie wykonany przegląd literatury

Praca jest osadzona w aktualnej i starszej literaturze światowej i krajowej. Obszerny przegląd literatury należy wskazać jako zaletę, zwłaszcza, że skupia się na treściach istotnych dla stawianych problemów badawczych. Mgr Aleksandra Furman przedstawia znaczną liczbę badań powiązanych z tematem pracy, pokazując swoją znajomość przedmiotu. Doktorantka zachowuje właściwą proporcję między treściami kluczowymi dla stawianego problemu, a pobocznymi, którym poświęca mniej miejsca. Przywołane badania prezentuje w sposób poprawny, a zarazem zwięzły i jasny. Na plus należy też zaliczyć łączenie perspektywy psychologicznej i marketingu.

3. Rozbudowany i zróżnicowany plan badawczy

Rozbudowany i zróżnicowany plan badawczy w pracy mgr Aleksandry Furman zasługuje na szczególną pochwałę. Jest to ambitny program o ciekawych celach badawczych. Praca przedstawia zarówno badania jakościowe, jak i ilościowe (korelacyjne i eksperymentalne), a sposoby zbierania danych objęły zarówno badania online, jak i face to face (wywiady). Taka różnorodność metod pokazuje motywację by dogłębnie i od różnych stron przeanalizować stawianą problematykę badawczą, a także prezentuje biegłość mgr Furman w posługiwaniu się różnymi metodami badawczymi. Dodatkowo należy podkreślić dużą staranność naukową doktorantki, co widać np. w przeprowadzeniu dodatkowych pilotaży (np. w przypadku wyłaniania najlepszej do celów badawczych grupy „obcej”) czy dbaniu o to, żeby badani rekrutowani przez panel badawczy ARIADNA mogli wziąć udział tylko w jednym z serii badań. Ponadto ta różnorodność metodologiczna pozwala na weryfikację stawianych hipotez w zróżnicowanym kontekście społecznym i w różnego rodzaju badaniach, a więc i na ewentualną większą możliwość generalizacji wyników.

Plan badań, w tym metody i grupy badawcze zostały właściwie dobrane do rozwiązania postawionego problemu. Należy docenić, że większość badań przeprowadzona jest nie na próbach studenckich, a ogólnopolskich (jednak nie można ich nazwać reprezentacyjnymi, jak pisze doktorantka, gdyż zostały dobrane bez uwzględnienia rozkładu poziomów wykształcenia).

4. Klarowność pracy

Sposób przedstawienia przeglądu literatury jest bardzo klarowny i zawsze odnosi się do problemów badawczych poruszanych w pracy. Także hipotezy jasno wynikają z rozważań, a wyniki i wnioski przedstawione są w sposób nie budzący wątpliwości (kilka drobnych uwag prezentuję poniżej).

Podsumowując, praca doktorska mgr Aleksandry Furman ma wiele mocnych stron i zasługuje na bardzo dobrą ocenę. Niezależnie od tego można dostrzec również, jak w każdej pracy naukowej, pewne słabości.

B. SŁABSZE STRONY PRACY

1. Badanie 1: Opis wyników z tabel 3-6 obecny na str. 68 powinien zawierać konkretne wyniki kierunkowe, tzn. nie tylko informację, że zaobserwowano wpływ, ale jaki ten wpływ miał kierunek. Poza tym powinno się mówić o związku, a nie o wpływie, bo badanie 1 było korelacyjne, więc nie mierzyło efektów przyczynowo-skutkowych.

2. Badanie 2:

- w opisie brakuje informacji kto wykonywał analizę tematyczną (że była to sama doktorantka wywnioskowała dopiero ze scenariusza wywiadów w załączniku D), czy w ustalaniu tematów brała udział więcej niż 1 osoba, a także jaka firma rekrutowała badanych;

- nie było dla mnie jasne, na jakiej podstawie wyciągane były wnioski o tym, które motywy były najważniejsze.

3. Badanie 3. Lepiej by było, żeby hipotezy nie były wielokrotnie złożone, lecz podzielone na więcej za to prostszych hipotez; wtedy łatwiej stwierdzić która się potwierdziła, a która nie. Pokazały to zresztą wyniki, które doktorantka otrzymała (por. str. 119).

4. Badanie 4. W jednej z analiz dokonano podziału na osoby o niskim i wysokim natężeniu orientacji egzocentrycznej - zastanawia mnie czemu nie dokonano podziału na 3 grupy (włączając osoby o średnim natężeniu OE). Przecież na ogół najwięcej osób ma wyniki średnie i przy podziale na dwie grupy znajdą się one w odmiennych grupach mimo bardzo drobnej różnicy w wyniku. Na przyszłość zdecydowanie doradzałabym podział na trzy grupy (wyniki niskie/średnie/wysokie) i analizę na grupach skrajnych (niskie i wysokie wyniki).

5. Drobne błędy, np. na str. 134 doktorantka pisze o badaniu szóstym, zamiast piątym.

C. OCENA POZOSTAŁYCH ELEMENTÓW PRACY:

Praca doktorska *Uwarunkowania reakcji na marketing społecznie zaangażowany (CRM) – rola charakterystyki odbiorcy pomocy oraz orientacji prospołecznej konsumenta* stanowi oryginalne rozwiązanie przedstawionych problemów badawczych. Pokazuje ogólną wiedzę teoretyczną doktorantki w obszarze badanych zagadnień i jej umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. W wartościowej dyskusji wyników mgr Aleksandra Furman wylicza także potencjalne ograniczenia i słabe strony projektu badawczego oraz ich potencjalny wpływ na uzyskane wyniki i wyciągane wnioski. Prezentuje też pomysły na dalsze badania.

Rozprawa jest napisana zgodnie ze standardami APA, dotyczącymi struktury i edycji tekstu. Sposób podawania literatury jest prawidłowy. Doktorantka zastosowała poprawne analizy statystyczne.

D. DODATKOWE KOMENTARZE

Na koniec chciałabym się jeszcze podzielić kilkoma komentarzami i uwagami polemicznymi.

Na str. 12 doktorantka pisze: „Konsument podejmuje zatem dwie decyzje naraz – pierwszą, konsumencką, o wyborze określonego produktu określonej marki i drugą, charytatywną – o udzieleniu wsparcia na określony cel.” To oczywiście model idealny; w rzeczywistości konsument może kierować się oboma informacjami (o produkcie i o akcji charytatywnej) lub tylko jedną z nich, ignorując drugą (np. kupić produkt z uwagi na jego zalety nie przejmując się czy jest jeszcze przeprowadzana jakaś akcja charytatywna z nim związana ani na jaki cel). Nie ma tej wątpliwości w przypadku fundacji. Wydaje się, iż być może to tłumaczy wynik, że pochodzenie beneficjenta w większym stopniu reguluje reakcje na kampanie fundacji niż firm.

Na str. 51 doktorantka pisze: „do zaangażowania na rzecz dalekich odbiorców z grup obcych najbardziej gotowe mogą być osoby o orientacji nastawionej na efekt”. Nie do końca rozumiem, dlaczego orientacja na korzyści emocjonalne miałyby tu mieć mniejsze znaczenie.

Na str. 152 doktorantka pisze: „Rezultaty te pokazują, że egzocentryczna orientacja prospołeczna, poprzez identyfikację z całą ludzkością, może prowadzić do preferencji pomagania beneficjentom z grup obcych, w porównaniu z grupą własną”. Pełna mediacja sugeruje, że to jednak nie orientacja egzocentryczna, a IWAH wiązał się z preferencją beneficjenta z grupy obcej (str. 148-149). Ponadto, w przypadku IWAH trudno mówić o grupie obcej, bo osoby z innych krajów jako część ludzkości należą do grupy własnej.

E. KONKLUZJA

Stwierdzam, że rozprawa doktorska autorstwa mgr Aleksandry Furman **odpowiada** wymogom Ustawy o stopniach naukowych z 2003 roku. Oceniam ją bardzo pozytywnie. Opowiadam się zarazem za dopuszczeniem Doktorantki do dalszych etapów przewodu, który doprowadziłby do nadania Jej stopnia doktorskiego.

dr hab. Katarzyna Hamer-den Heyer, prof. IP PAN