

## RECENZJA

**rozprawy doktorskiej mgr Magdaleny Tokaj**  
**pt. *Interwencje prosumenckie w internecie wobec organizacji – studium socjologiczne***  
**napisanej pod kierunkiem naukowym**  
**dr hab. Kazimierza Krzysztofka, prof. Uniwersytetu SWPS**

Już na wstępie recenzowanej pracy autorstwa Magdaleny Tokaj zatytułowanej „Interwencje prosumenckie w internecie wobec organizacji – studium socjologiczne” przygotowanej pod kierunkiem dr hab. Kazimierza Krzysztofka, prof. Uniwersytetu SWPS, chciałabym zwrócić uwagę, iż dysertacja ta, jest pracą intelektualnie dojrzałą, poczynając od samego zdefiniowania problemu, umieszczenie przedmiotu badawczego na tle bogatej literatury przedmiotu, wreszcie poprawnego przygotowania i zrealizowania całego procesu badawczego, poczynając od fazy konceptualizacji, aż po weryfikację otrzymanych wyników i wyjaśnianie. Praca magister Magdaleny Tokaj jest odkrywcza, niebanalna poznawczo, inspirująca, skłaniająca do przemyśleń, ale i momentami ważnej i potrzebnej polemiki z Autorką.

Główny cel badań recenzowanej dysertacji stanowi identyfikacja i eksplanacja procesu interwencji prosumenckich w internecie. Choć praca już w swoim tytule zapowiada umocowanie w naukach socjologicznych, moim zdaniem w wielu wymiarach posiada walory interdyscyplinarności i umiejętnego łączenia teorii i koncepcji z różnych dyscyplin, choć szczególnie uwidacznia się marketingowe zacięcie Autorki, jakkolwiek nie brak w niej odwołań do psychologii, czy kulturoznawstwa. Już sam wybór problematyki wyraźnie wskazuje, iż pani Magdalena Tokaj podjęła się analizy problemu nowatorskiego, właściwie nie eksplorowanego w literaturze przedmiotu, tym samym stawiając sobie zadanie ambitne i podwójnie trudne, gdyż podjęła się eksploracji białej plamy badawczej, z którą to, poradziła sobie bardzo dobrze. Jej pracę można odczytać - w ujęciu *sensu largo* - jako sprawstwo uwikłane w technologię.

Tytuł pracy „Interwencje prosumenckie w internecie wobec organizacji – studium socjologiczne” jest adekwatny względem jej zawartości, układ jest przemyślany, spójny, logicznie wynikający z konwencji tematycznej obranej przez Autorkę. Praca jest napisana żywym, potoczystym językiem, odsłaniającym duże zainteresowanie magister Tokaj prezentowanym tematem, ale i bardzo dobre obeznanie w literaturze przedmiotu. Narracja jest prowadzona ładną



polszczyzną, a wprowadzane do pracy kategorie są precyzyjnie operacjonalizowane, zaś wykorzystana literatura trafnie dobrana i twórczo wykorzystana. Również i od strony formalnej dysertacja jest przygotowana bardzo starannie i sumiennie.

Celem realizacji głównego problemu badawczego dotyczącego przebiegu interwencji prosumenckich w internecie, podejmuje się analizy trzech powiązanych ze sobą zjawisk, które znajdują swoje umocowanie w problemach szczegółowych. Magister Magdalenę Tokaj interesował przede wszystkim sam proces komunikacji między prosumentem a organizacją w internecie, po wtóre badała, jaką rolę pełnią interwencje prosumenckie i wreszcie jak prezentuje się dynamika tytułowych interwencji na przestrzeni ostatnich lat w Polsce. Pozornie wydawać by się mogło, iż problemy te, nie są zbyt wyszukane, paradoksalnie jednak – w ich prostocie tkwi siła. Efekciarstwo naukowe, zastępuje pani Tokaj pogłębionymi studiami literaturowymi, na bazie których buduje własne kategorie, proponuje własne definicje operacyjne. Przykładem jest zaproponowana przez nią, kluczowa dla prowadzonych przez nią rozważań, definicja operacyjna interwencji prosumenckiej. Interwencję tę, rozumie Autorka dysertacji jako: „interakcję z organizacją zainicjowaną przez prosumenta, prowadzoną w formie jawnej komunikacji zapośredniczonej przez internet, w celu wyegzekwowania od organizacji odpowiedniej reakcji na zgłoszenie prosumenta: zajęcie stanowiska, odpowiedzi, podjęcia określonego działania. Interwencja prosumencka to inaczej proces przekształcenia jednostkowego problemu w kwestię publiczną”. Za szczególnie wartościową poznawczo, uznaje drugą część definicji, która zwraca uwagę na znamieny problem – transformowania komunikatu z poziomu prywatnego na poziom publiczny. Autorka dysertacji prosumpcję postrzega jako formę zdecydowanie bardziej „humanistyczną”, niż prostą konsumpcję, lokując tym samym tę pierwszą bliżej podmiotowości człowieka. Inaczej ujmując, z lektury pracy wyłania się przekonanie, iż prosumpcja jest procesem świadomym, wymagającym zrozumienia samego siebie, by móc efektywnie artykułować swoje potrzeby i określać kierunek pożądanych zmian.

Dysertacja autorstwa magister Magdaleny Tokaj składa się z ośmiu głównych rozdziałów, wokół których prowadzi swoje rozważania. Pięć z nich ma charakter teoretyczny, zaś trzy pozostałe mają charakter metodologiczno-empiryczny. Teoretyczną osią rozważań jest koncepcja społeczeństwa sieci. Autorka bardzo trafnie pokazuje, jakie znaczenie i wartość ma podejście sieciowe w naukach społecznych oraz dlaczego koncepcja ta, może być przydatną dla prowadzonych przez nią rozważań. Od samego początku Autorka wykazuje się dbałością o szczegóły i detale – również i te językowe, związane chociażby z pisownią terminu internet. Za cenne uznaje wprowadzone przez Autorkę podsumowania wszystkich rozdziałów, w których dokonuje wyraźnie przemyślanego uzasadnienia sięgnięcia po określone kategorie, od samego początku odsłaniając bardzo dobrą orientację w piśmiennictwie, ale co ważniejsze, pokazuje twórcze jej



adaptowanie na własne potrzeby. W rozdziale drugim podejmuje się próby – i próbę tę należy uznać za udaną – określenia wpływu technologii cyfrowych na sferę społeczną, ale i przede wszystkim ją interesującą – gospodarczą. Rozdział ten, stanowi pogłębienie i rozwinięcie wątków zasygnalizowanych w rozdziale I dysertacji, ze szczególnym uwzględnieniem nieco zapomnianej już koncepcji społeczeństwa informacyjnego, cyfrowego darwinizmu i wykluczenia cyfrowego, a także efektów zakorzenienia technologii cyfrowych w naszej codzienności. W kolejnym rozdziale wprowadza kategorię sprawstwa i refleksyjności. Także i w tym przypadku nie mamy wrażenia nadmiarowości i mnożenia kolejnych kategorii bez potrzeby, wbrew brzytwie Ockhama. Wręcz przeciwnie, koncept magister Tokaj wydaje się być bardzo przemyślany, trudno bowiem mówić o prosumeryzmie, bez sięgnięcia do kategorii sprawstwa i refleksyjności, tym bardziej, jeśli chcemy mówić o prosumeryzmie interwencyjnym, który stał się przedmiotem namysłu Autorki. Trudno nie zgodzić się z Autorką dysertacji, iż proces wywierania wpływu niejako sam z siebie wymusza sprawczość i refleksyjność, które mogą się stać katalizatorami zmiany społecznej, choć raczej w skali mikro, niż makro. W kolejnym rozdziale Autorka sięga do operacjonalizacji tytułowych dla jej rozważań kategorii - prosumenta, prosumenta cyfrowego, nawiązując do kultury daru omawia mechanizmy współdzielenia konsumpcji, ale także produkcji. Ostatni z rozdziałów teoretycznych czytam jako klamrę podsumowującą prowadzone uprzednio rozważania teoretyczne, gdzie czytelnik zostaje zaznajomiony z newralgicznymi dla pracy pojęciami – prosumenta sieciowego, a co się z tym wiąże, różnymi wymiarami interwencji prosumenckiej. Rozdział ten, ma najsilniej zarysowaną proveniencję marketingowo-ekonomiczną.

Spójna, solidna i przemyślana podbudowa teoretyczna, pozwoliła Autorce w sposób zgodny z prawidłami sztuki, zaplanować i przeprowadzić cały proces badawczy, którego celem była weryfikacja postawionych pytań badawczych. Autorka bardzo starannie przedstawia wszystkie etapy procesu badawczego, co jest szczególnie cenne, gdyż pozwala odtworzyć metodologiczny tok rozumowania pani Tokaj, co może stać się wartościową wskazówką dla kolejnych badaczy zainteresowanych podobną problematyką. Doceniam powściągliwość i rezerwę Autorki wobec wysuwanych przez nią wniosków, świadomość ograniczeń, ale i trudności w ekstrapolowaniu otrzymanych wyników. Swoje badania traktuje ona raczej eksploracyjnie, jako sposób zapoznania się z tematem i chociaż częściowego jego zrozumienia. Lektura rozdziałów metodologiczno-empirycznych przekonuje, że Pani Magdalena Tokaj wykonała swoją pracę bardzo solidnie, starannie, w sposób zaplanowany i systematyczny, ale co nie mniej ważne, wymagający od badaczki dużych nakładów pracy. Autorka wykazała się dobrą znajomością metod i technik badawczych, choć wyraźnie optuje za badaniami jakościowymi, a z lektury dysertacji pracy wynika, że to właśnie w nich czuje się najpewniej. Nie traktuję tego jako zarzutu, gdyż wybór doktorantki jest dobrze uargumentowany i uzasadniony. Badania te, traktuje magister Tokaj jako



metodę mieszaną, choć moim zdaniem w znaczącej mierze możemy mówić o triangulacji badawczej, gdyż sięga ona zarówno do metod ilościowych, jak i jakościowych, implementując je na własne potrzeby. Jeśli chodzi o metody jakościowe, sięga przede wszystkim po obserwację (prowadzi ją w latach 2009-2018, choć właściwie należy uznać, iż w latach 2014-2018, gdyż we wczesnym okresie miała ona charakter nieregularny, aczkolwiek wydaje się, iż mogła być wartościowa poznawczo), technikę wywiadu (łącznie przeprowadzono dwadzieścia wywiadów) oraz jakościową analizę danych zastanych (w tym przypadku przeanalizowano aż 185 przypadków opublikowanych online, głównie w latach 2014-2018), zaś w obszarze metod ilościowych sięga po analizę przypadków, choć moim zdaniem, powinna być ona zaliczona również do tej pierwszej kategorii, pomimo jej enumeracyjnego charakteru. Już bardzo pobieżny przegląd prac, które wykonała doktorantka, pozwala zrozumieć, jakich nakładów pracy wymagał przeprowadzony przez nią proces badawczy.

Zwrócić muszę uwagę, iż momentami Autorka pracy zbyt hurraoptymistycznie podchodzi do potencjału aktywizacyjnego internetu, jego roli więziotwórczej, partycypacyjnej, stojąc na stanowisku, iż „kontakty wirtualne nie zastępują rzeczywistych, a jedynie je uzupełniają, wzbogacają i amplifikują” (s. 126). Niejednokrotnie jest tak, jak pisze Pani magister Tokaj, jednakże należy wspomnieć, iż na tym etapie rozwoju internetu, dysponujemy szeregiem badań, które wskazują na dokładnie odwrotne procesy, a więc alienującą i wykluczającą rolę internetu, pogłębianie się istniejących nierówności społecznych, które miałyby być dzięki niemu minimalizowane, czy wreszcie wskazujących na to, że im większe poczucie samotności, tym większa aktywność jednostki w przestrzeni online.

Ciekawa poznawczo jest lektura rozdziału siódmego pracy, w której opisane zostały konkretne sytuacje, które potraktować należy jako swoiste *case study*. Rozległe momentami opisy, niosą ze sobą konkretną wartość – odsłaniają czynniki, które różnicują interwencje prosumenckie, ujawniają jak wiele osób/instytucji bywa zaangażowanych w ten proces, z jaką reakcją zwykle spotyka się interweniujący, czy wreszcie, jakie efekty wywołuje konkretna interwencja dla prosumenta i samej organizacji. Za cenne uznaję prześledzenie dyskursu medialnego, który tworzy konstrukty prosumentów, zależne od ich pozycji, wartości, które reprezentują, czy wreszcie sprawy, o którą walczą. Z łatwością można konstatować, iż to, w jaki sposób tworzony jest i kształtowany dyskurs dotyczący interwencji prosumenckich, determinuje sposób rozwiązania sprawy, jak i zaangażowanie firmy w jego rozwiązanie. Na podstawie przeanalizowanych przypadków Autorka wysuwa wniosek, iż główny cel interwencji niesie ze sobą istotną wartość społeczną – edukacyjną. Inaczej ujmując aktywne postawy konsumentów, mają wartość użyteczną, gdyż służą, nie tylko pojedynczemu klientowi, ale *de facto* każdemu z nas, edukując firmę w wielu obszarach. Co ciekawe, Pani Tokaj prześledziła również sposób samej argumentacji interwencyjnej ze względu na



pleć (jeśli było możliwe jej ustalenie), zwracając uwagę, iż mężczyźni częściej sięgają po argumenty merytoryczne, zaś kobiety afektywne. Inspirujących wniosków dostarcza przedstawiona przez Autorkę liczba działań UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w latach 2014-2018. Żałuję, że nie pogłębiła Autorka tych rozważań, pozostawiając czytelnika z pewnym odczuciem niedosytu, co do przyczyn, malejącej liczby postępowań wszczętych, wyjaśniających, jak i wydanych decyzji w tym obszarze.

Lektura rozdziału metodologicznego przekonuje, iż Pani Tokaj wykazuje się dobrą orientacją w szerokim wachlarzu danych zastanych, które twórczo adaptuje, na docenienie zasługuje poszukiwanie przez Autorkę wzorców i powiązań pomiędzy danymi, nawet tymi, które pozornie wydają się pozostawać bez związku. Jednocześnie jest świadoma tego, iż strategia badania mieszanego, nie oznacza bynajmniej mniejszej dbałości o poprawność metodologiczną.

Za dużą świadomością i dojrzałością empiryczną Autorki przemawia fakt, iż otwarcie dzieli się ona w dysertacji swoimi wątpliwościami i rozterkami, z którymi zmuszona była się zmagać, w trakcie dość trudnego projektu badawczego. Wypowiada się z dużą ostrożnością, pisząc raczej o zależnościach i trendach, niż ogólnych prawach. Odsłanianie kulis, obnażanie tego, co być może nie do końca się udało, docenić należy szczególnie. Zwrócić należy uwagę, iż również kwestie etyczne związane z prowadzeniem badań budzą troskę Autorki dysertacji, szczególnie, gdy dotyczą one przypadków nagłośnionych medialnie, a przez to rozpoznawalnych. Jej dywagacje wyraźnie wskazują na dość oczywistą konstatację, iż interwencje prosumenckie mają swe skutki w świecie offline, nie tylko dla samego prosumenta, ale także organizacji i szerszej kategorii konsumentów. Autorka zwraca uwagę, iż nierzadko interwencje te – co oczywiste - kończą się nie zawsze korzystnie dla prosumenta. Warto dodać, iż finalnie nie są one również pozytywne dla firmy, która ignorując zgłoszenie klienta więcej traci, niż zyskuje.

Za cenne uznaję to, iż Magdalena Tokaj próbuje odtworzyć proces, w którym kwestia prywatna staje się publiczną. Doktorantka słusznie konstatuje, iż narzędzia cyfrowe zdecydowanie ułatwiają sprawczość jednostek i grup, zatem aktorzy społeczni o odpowiednich kompetencjach komunikacyjnych, mogą zawłaszczać sfery dotychczas zarezerwowane dla aktorów instytucjonalnych. W dysertacji poruszono ważką kwestię, którą jest konieczność tworzenia realnego, a nie tylko *quasi* dialogu z konsumentem. W dobie mediów społecznościowych, wydaje się, że to nie tylko wymóg stechnologizowanych czasów, co konieczność, bez której trudno budować markę i przywiązanie klienta. Jak pokazuje praktyka, ignorowanie i lekceważenie tej sfery, skazuje wiele firm na klientelską banicję. W konsekwencji Autorka wyprowadza ciekawe wnioski, różnicujące interwencje prosumenckie, które są zdecydowanie bardziej zróżnicowane, niż potocznie się wydaje, tym samym odsłaniając niedostrzegane przez przeciętnego konsumenta fenomeny.

Praca uatrakcyjniona została wieloma diagramami i wykresami, które ułatwiają lekturę empirycznej części pracy. Nierzadko pojawiają się w pracy lapsusy językowe i potknięcia, które powinny być łatwe do wyeliminowania. Zwrócić należy uwagę, iż nierzadko pojawiają się w dysertacji nieuprawnione uogólnienia, szczególnie, gdy dotyczą one niewielkiej próbki badawczej – vide „spadek nieuzasadnionych interwencji” (s. 228-229), 4 przypadki w 2014 roku, 1 przypadek w 2018. Pracę po starannej korekcie edycyjnej i językowej, z powodzeniem można skierować do druku, co niniejszym rekomenduję.

W wyniku całościowej oceny rozprawy doktorskiej Pani magister Magdaleny Tokaj stwierdzam, iż dysertację pt. „Interwencje prosumenckie w internecie wobec organizacji – studium socjologiczne” z pełnym przekonaniem oceniam pozytywnie. Uznaję, iż przedłożona rozprawa doktorska spełnia wymagania i warunki określone w *Ustawie o stopniach naukowych i tytule naukowym*, wnioskuję zatem o dopuszczenie Pani magister Magdaleny Tokaj do publicznej obrony rozprawy doktorskiej.

dr hab. Magdalena Szpunar, prof. UJ



Kraków, dn. 10.07.2019