



Dr hab. inż. Paulina Malinowska
Katedra Technologii i Analizy Instrumentalnej
Instytut Nauk o Jakości
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Poznań, dn. 06.12.2023r.

**Recenzja rozprawy doktorskiej mgr inż. Natalii Kozik
pt. „Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych
na opakowaniach kosmetyków naturalnych”**

wykonanej pod kierunkiem Pani dr hab. inż. Agnieszki Cholewy-Wójcik, prof. UEK
w Katedrze Opakowania Towarów, w Instytucie Nauk o Jakości i Zarządzania Produktem
Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie

Podstawą formalną opracowania niniejszej recenzji jest pismo Dyrektora Szkoły Doktorskiej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Pana prof. dr hab. inż. Stanisława Popka (RDC.600.14P.3.2023 z dnia 10 października 2023 r.), zgodnie z którym decyzją Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości zostałam powołana na recenzenta rozprawy doktorskiej mgr inż. Natalii Kozik.

Uzasadnienie wyboru tematu rozprawy doktorskiej

Opakowanie wraz z oświadczeniami na nim zawartymi służy informowaniu konsumentów o funkcji, właściwościach i składzie kosmetyku naturalnego. Pełni ono ważną rolę podczas podejmowania decyzji zakupowych, a informacje na nim zawarte wpływać mogą na stopień satysfakcji konsumentów z kosmetyków naturalnych. Opakowanie jako narzędzie komunikacji rynkowej może być wykorzystywane w tworzeniu unikalnej pozycji i zdobywaniu przewagi konkurencyjnej. Z uwagi na brak ujednoczonej definicji kosmetyku naturalnego i różną interpretację regulacji prawnych dotyczących oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach produktów, na rynku obserwuje się nieprawidłowości w zakresie ich znakowania, jak również nieuczciwe praktyki ze strony producentów i świadome wprowadzanie konsumentów w błąd. Poznanie wpływu opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych przez producentów na nich informacji na decyzje zakupowe oraz poziom satysfakcji konsumentów może przynieść obustronne korzyści dla obu grup.

Biorąc powyższe pod uwagę, uważam, że wybór problemu badawczego recenzowanej rozprawy doktorskiej mgr inż. Natalii Kozik jest w pełni uzasadniony i potrzebny, nie tylko ze względów poznawczych, ale również aplikacyjnych.



Uzyskane w ramach niniejszej rozprawy wyniki stanowią ważne uzupełnienie brakujących danych literaturowych, jak również są cennym zbiorem zaleceń dla przedsiębiorców branży kosmetycznej, próbujących sprostać wymaganiom zarówno konsumentów, jak i nieustannie zmieniających się przepisów prawnych.

Ocena formalna rozprawy doktorskiej

Układ rozprawy doktorskiej jest typowy dla prac o charakterze doświadczalnym, uwzględnia podział na część literaturową oraz empiryczną. Przedłożona do oceny rozprawa liczy 369 stron maszynopisu. Poszczególne rozdziały pracy są logicznie ułożone i stanowią kompleksową całość. Część literaturowa, obejmująca 2 rozdziały, liczy 55 stron i została poprzedzona 5-stronicowym wstępem. Stanowi ona bardzo dobre wprowadzenie w tematykę realizowanych badań. Część doświadczalna, obejmująca 4 rozdziały, wraz z podsumowaniem liczy 220 stron. Zawiera szczegółowo opisane cele, zakres badań oraz metodyki i narzędzia badawcze, jak również wyniki badań i ich dyskusję. Po części doświadczalnej następuje podsumowanie, aneks z 6 załącznikami (51 stron), wykaz bibliografii (wymienione są 423 pozycje, występuje jednak błąd w numeracji: brakuje pozycji 10, 11, 267, 268, 313, 314, czyli faktycznie wykaz zawiera 417 pozycji), spis tabel (38 pozycji) oraz spis rysunków (61 pozycji). Proporcje poszczególnych części pracy są adekwatne do charakteru pracy, a uzyskane wyniki zinterpretowano i przedyskutowano prawidłowo. Od strony formalnej praca została napisana bardzo starannie. Rysunki i tabele są czytelne, a użyte opisy nie budzą zastrzeżeń. Szkoda, że Doktorantka nie zamieściła w pracy streszczenia w języku polskim i angielskim.

Ocena merytoryczna rozprawy doktorskiej

Tytuł rozprawy koresponduje z wyznaczonym celem i treścią rozprawy.

Wstęp jest poprawnym wprowadzeniem w problem badawczy. Przedstawiono w nim cel pracy i hipotezy badawcze oraz krótko opisano poszczególne rozdziały rozprawy.

Cel pracy został przedstawiony precyzyjnie i stanowi logiczną całość z późniejszym przeglądem literatury. Do zrealizowania celu głównego „określenie wpływu poszczególnych czynników na poziom satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach jednostkowych kosmetyków naturalnych” wyznaczono cztery cele szczegółowe. Ponadto prawidłowo sformułowano i zweryfikowano hipotezy badawcze, które odpowiednio wprowadziły czytelnika do wyników badań własnych oraz umożliwiły uzyskanie pełnego obrazu szeroko zakrojonych badań. W mojej opinii zakres pracy jest szeroki i świadczy o dojrzałości naukowej i dobrym przygotowaniu Doktorantki do samodzielnego prowadzenia badań naukowych.



Część teoretyczna pracy stanowi zwarte opracowanie, oparte na aktualnych i istotnych publikacjach oraz nakreśla w zarysie najważniejsze kwestie związane z tematem rozprawy. Zagadnienia opisane w części teoretycznej zostały trafnie dobrane oraz przedstawione w logicznej kolejności, dzięki czemu stanowią dobre wprowadzenie do części empirycznej. Na szczególną uwagę zasługuje ostatni przed częścią empiryczną podrozdział 2.4 „*Propozycja badań w celu określenia wpływu poszczególnych czynników na poziom satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach jednostkowych kosmetyków naturalnych*”, w którym w przejrzysty sposób przedstawiono plan i zakres badań oraz zastosowane metody i narzędzia badawcze. Doktorantka dokonała trafnego i ściśle związanego z zakresem badań doboru literatury zawierającej najnowsze doniesienia naukowe. Wykazała się dużą dociekliwością i pracowitością w gromadzeniu informacji ze światowej literatury. W mojej opinii Doktorantka już na etapie przeglądu literatury udowodniła, że prezentuje dobrą ogólną wiedzę teoretyczną z dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości.

Moje uwagi do tej części rozprawy dotyczą następujących treści:

- na str. 32-33 Doktorantka wymienia za Fowler i in. (2015) rodzaje oświadczeń, w tym oświadczenia „o skuteczności, które dotyczą subiektywnej skuteczności działania, głównie sensorycznego, bez poparcia żadnymi dowodami, np. pozostawia skórę gładką i elastyczną”. Zabrakło w zdaniu słowa „oceny”, czyli „subiektywnej oceny skuteczności działania”. Nie w pełni się z tym zgadzam, że tego rodzaju deklaracja nie jest poparta żadnymi dowodami. Dowodem przy takim rodzaju oświadczenia może być wynik wraz z raportem z badania aplikacyjnego przeprowadzonego z udziałem probantów testujących w domu dany produkt przez określony okres czasu;
- na str. 33 Doktorantka wymienia za Cosmetics Europe (2019) 8 grup oświadczeń. Uważam, że jest to podział teoretyczny, gdyż w praktyce „oświadczenia o działaniu produktu”, czyli o jego właściwościach i tym samym funkcji, pokrywają się w wielu przypadkach z „oświadczeniami o wrażeniach sensorycznych” i „oświadczeniami o odczuciach konsumentów”. Oświadczenie np. „krem pozostawia ochronną warstwę na skórze” może być potwierdzone w badaniach aparaturowych, aplikacyjnych lub sensorycznych i jednocześnie być zaliczone do każdego z powyższych rodzajów oświadczeń. W przemyśle kosmetycznym oświadczenia są bardzo często potwierdzane ze względu na koszty tylko w badaniach aplikacyjnych, w których probanci subiektywnie oceniają daną właściwość, cechę czy działanie produktu. Zwracam na to Doktorantce uwagę, bo w kwestionariuszu ankiety pojawiły się pytania o trzy rodzaje oświadczeń i mam wątpliwość, czy konsument rzeczywiście jest w stanie je odróżnić. Tym bardziej, że producent nie ma obowiązku zamieszczania na etykiecie informacji, w jakim badaniu została potwierdzona konkretna właściwość produktu.



Część doświadczalna pracy obejmuje cztery rozdziały, każdy zawiera szczegółowy opis celu, zakresu badań, przedmiotu i podmiotu badań oraz metodyk i narzędzi badawczych, jak również wyniki badań i ich dyskusję. Nazwy rozdziałów są czytelne i oddają w pełni informację dotyczącą przeprowadzonych badań. Ten układ koresponduje z wyżej opisanym planem badań przedstawionym na rys. 15 w podrozdziale 2.4 części literaturowej, dzielącym badania na cztery etapy. Na podkreślenie zasługuje konsekwentna realizacja zaplanowanych badań, co wymagało od Doktorantki dużego zaangażowania, dobrej organizacji pracy oraz umiejętności analitycznych. Układ badań jest logiczny, dobrze przemyślany. Metodyki i narzędzia badawcze są prawidłowo dobrane i opisane. Część empiryczna jest napisana w sposób czytelny, skrupulatnie przedstawiając poszczególne etapy przebiegu badań oraz wyniki i ich dyskusję. Wyniki badań zostały przedstawione w sposób prawidłowy i uporządkowany oraz zostały poddane analizie statystycznej. Doktorantka umiejętnie połączyła dyskusję z wynikami badań własnych oraz odniosła się do wyników badań innych autorów. Na tym etapie przygotowania części doświadczalnej Doktorantka udowodniła po raz kolejny, że prezentuje dobrą ogólną wiedzę teoretyczną z dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości oraz jest dobrze przygotowana do samodzielnego prowadzenia badań naukowych.

Moje uwagi do tej części rozprawy dotyczą następujących treści:

- przeprowadzając badanie wśród respondentów Doktorantka w kwestionariuszu ankiety zdefiniowała kosmetyki naturalne jako „produkty, które są wytworzone z surowców naturalnych i pochodzenia naturalnego, przetworzonych w jak najmniejszym stopniu i pozyskanych bez szkody dla środowiska i organizmów żywych”. Czy przeciętny konsument jest w stanie na podstawie informacji zawartych na etykiecie rozróżnić kosmetyk naturalny (zgodnie z powyższą definicją) od takiego, który pomimo niespełniania wszystkich kryteriów definicji, został przedstawiony w sposób, który sugeruje mu, że ma do czynienia z produktem naturalnym?
- jak rozumiane było przez respondentów oświadczenie „skład produktu”, której istotność oceniali podczas badania? Czy Doktorantka brała pod uwagę fakt, że przeciętny konsument nie zna wykazu składników *Ingredients* i może taką informację interpretować jako deklarowane składniki aktywne, która to również podlegała ocenie w kwestionariuszu ankiety jako „oświadczenia o składnikach”?
- Doktorantka w badaniu eye-tracking zaobserwowała niskie zainteresowanie składem produktu (wysoko ocenianym pod kątem istotności i przydatności), co według niej mogło być spowodowane małym rozmiarem czcionki lub prezentacją informacji w innym języku niż język polski. Jak Doktorantka wytłumaczy to, że respondenci deklarują, że „skład produktu” znajdujący się na opakowaniu kosmetyku naturalnego jest dla nich najważniejszą informacją (wartość 4,62, str. 90, rys. 18), bardzo przydatną (wartość 96,6%, str. 98, rys. 19), nieco mniej zrozumiałą (wartość 89,2%, str. 106, rys. 20) i wiarygodną (wartość 91,4%, str. 112, rys. 21), a jednocześnie są nią w niewielkim stopniu zainteresowani?



- czy Doktorantka zastanawiała się, dlaczego niektóre informacje/oświadczenia mogą wydawać się respondentom niewiarygodne?
- w jaki sposób Doktorantka przeprowadziła opisaną na str. 85 analizę znakowania zamieszczonego na etykietach kosmetyków naturalnych, która pozwoliła na zidentyfikowanie często występujących na opakowaniach oświadczeń? Czy analizie poddano etykiety tylko produktów sflukiwanych i jaka była liczba analizowanych etykiet?
- str. 138 (podrozdział 4.4) – na jakiej podstawie Doktorantka stwierdza, że producenci nie zamieszczają oświadczeń porównawczych i oświadczeń o odczuciach konsumentów na etykietach żeli pod prysznic, bo użycie tego typu produktu przynosi efekt zapewnienia higieny ciała od razu po zastosowaniu i przez to producenci rzadko poddają to ocenie w badaniach aplikacyjnych na grupie konsumentów?
- str. 139 (podrozdział 4.4) – podczas oceny zgodności oświadczeń o produktach zamieszczanych na etykietach kosmetyków naturalnych z wymogami prawnymi Doktorantka zidentyfikowała 25 nieprawidłowości dotyczących spełnienia kryterium „prawdziwość udzielanych informacji”. Te nieprawidłowości dotyczyły oświadczeń związanych z procentowym udziałem składników naturalnych, z testami dermatologicznymi czy pH przyjaznym dla skóry. Uważam, że prawdziwość takich oświadczeń jest w stanie ocenić i sprawdzić odpowiedni organ kontroli np. Inspekcja Handlowa w dokumentacji dostępnej u osoby odpowiedzialnej za produkt. Osoba odpowiedzialna, projektując etykietę produktu, nie jest w stanie zmieścić na niej wszystkich informacji dotyczących metodyk i narzędzi badawczych czy liczebności próby, ponadto są to informacje poufne, przekazywane na żądanie organów kontroli.

Literatura - w pracy wykorzystano 417 pozycji, z czego 271 stanowiło publikacje obcojęzyczne. Większość zamieszczonej literatury to oryginalne prace twórcze. Na uwagę zasługuje trafny dobór źródeł oraz ich aktualność - większość zacytowanych źródeł literaturowych została opublikowana po 2010 roku.

Oceniana rozprawa wykonana jest starannie i napisana została poprawnie pod względem językowym i merytorycznym, niemniej z obowiązku recenzenta chciałabym zwrócić uwagę na kilka kwestii, które zauważyłam podczas czytania pracy:

- Doktorantka w niektórych miejscach rozprawy zamiennie używa terminów: konsument i klient,
- str. 33, wiersz 33 - w przykładzie „100% badanych potwierdziło istotną poprawę rozstępów i blizn po 8 tygodniach stosowania produktu” zabrakło słowa „wyglądu”, czyli poprawnie takie oświadczenie powinno brzmieć: „100% badanych potwierdziło istotną poprawę wyglądu rozstępów i blizn po 8 tygodniach stosowania produktu”,



- str. 34, wiersz 14 - Doktorantka odwołuje się do (CTPA, 2018), natomiast w spisie literatury błędnie podaje 2009r.,
- str. 81, wiersz 14 – zamiast „...istotna statycznie..” powinno być „istotna statystycznie”,
- str. 223, wiersz 23 - zamiast (Szajewski i Szajewski, 2016), (Szajewski, 2018) powinno być napisane (Szyjewski i Szyjewski, 2016), (Szyjewski, 2018), w spisie literatury jest poprawnie,
- str. 290, rys. 61 – w punkcie Etap 1 podpunkt „ocena przydatności wybranych grup informacji” pojawia się 2 razy, natomiast brakuje „oceny zrozumiałości wybranych grup informacji” oraz „oceny wiarygodności wybranych grup informacji”,
- str. 292, wiersz 21 - zamiast „najbardziej ważne” powinno być napisane „najważniejsze”,
- w spisie literatury brakuje cytowanych w rozprawie pozycji: Wiktor, 2013 (str. 16), Lisińska-Kuśnierz, 2014 (str. 32), Matzler i Saurwein, 2002 (str. 50), Purwaningsih i in., 2019 (str. 55), Drexler i in., 2017 (str. 60), Heide i Olsen, 2017 (str. 60), Ingrassia i in., 2017 (str. 60), Kaczorowska i in., 2018a (str. 60), Kaczorowska i in., 2018b (str. 60), Olejniczak, 2018 (str. 60), Szakiel, 2018 (str. 60), Ankiel i Brzezińska-Grzybowska, 2020 (str. 60).

Wskazanie powyższych pewnych mankamentów i nieścisłości może pomóc Doktorantce w takim opracowaniu wyników, które nie będzie budzić wątpliwości recenzentów przy ich publikacji.

W mojej opinii założone cele rozprawy zostały osiągnięte. Mgr inż. Natalia Kozik wykazała się znajomością tematu, metod i narzędzi badawczych umożliwiających realizację celów pracy oraz umiejętnością analizy, interpretacji i dyskusji wyników na tle bieżącej literatury. Należy podkreślić duży wkład pracy włożony przez Doktorantkę w realizację zaplanowanych badań. W mojej opinii badania przeprowadzone przez Panią mgr inż. Natalię Kozik, w tym szczególnie te przeprowadzone z udziałem przedsiębiorców, są bardzo interesujące i wartościowe. Doprowadziły do uzyskania nowatorskich i ciekawych wyników oraz opracowania oryginalnych zaleceń dla producentów i dystrybutorów wprowadzających na rynek kosmetyki naturalne. Przytoczone drobne mankamenty czy nieścisłości nie umniejszają wartości naukowej pracy.



Wniosek końcowy

Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska Pani mgr inż. Natalii Kozik wpisuje się w nurt badań dotyczących funkcji informacyjnej opakowań jednostkowych, poruszając istotną tematykę czynników satysfakcji konsumentów z oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych. Podjęty problem badawczy ma duże znaczenie, zarówno w wymiarze poznawczym, jak i aplikacyjnym. Uzyskane przez Panią mgr inż. Natalię Kozik wyniki badań stanowią istotny wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Stwierdzam, że praca Pani mgr inż. Natalii Kozik pt. *„Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych”* spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim, określone w art. 187 Ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce z dnia 20 lipca 2018 r. (Dz.U. 2022 r., poz. 574, z późn. zm). Wnoszę do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie o dopuszczenie Pani mgr inż. Natalii Kozik do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Poznań, dn. 06.12.2023r.

Paulina Malinowska