

Dr hab. Adam Rosół

Częstochowa, 28. 01. 2018r.

Zakład Socjologii

Akademia im. Jana Długosza

w Częstochowie

**Recenzja pracy doktorskiej, Pani magister Małgorzaty Męcik, przygotowanej pod kierunkiem, prof. zw. dr. hab. Jacka Wodza, a zatytułowanej, *Zakład Ubezpieczeń Społecznych jako instytucja misji społecznej.***

Zakład Ubezpieczeń Społecznych to instytucja o szczególnym znaczeniu w skali całego kraju. Stan prawny w państwie powoduje, że praktycznie wszyscy obywatele, w różnych aspektach swego życia, stają się klientami ZUS. Tak ważne zadania i tak szeroki zakres działalności oraz obowiązkowy charakter korzystania z usług tej instytucji rodzi szereg specyficznych problemów. Brak więc szerszego zainteresowania badaczy zjawisk społecznym funkcjonowaniem tej instytucji jest sprawą niezrozumiałą. Podjęcie tematu funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez Panią magister Małgorzatę Męcik, w swojej rozprawie doktorskiej, zasługuje na szczere uznanie. Autorka, będąc wieloletnim pracownikiem ZUS, podjęła się zadania scharakteryzowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako instytucji misji społecznej. Ten kierunek analiz jest bardzo ważny ze społecznego punktu widzenia, zasługuje na rozpropagowanie i wydaje się zbieżny z kształtowaniem się dziedziny badań obejmowanych w ostatnich latach mianem polityki publicznej.

Recenzowana praca liczy 286 stron. Składa się ze wstępu, siedmiu rozdziałów, bibliografii, spisu rysunków, tabel i wykresów oraz aneksów.

Aneksy to narzędzia badawcze; wzór kwestionariusza ankiety oraz listy dyspozycji do wywiadu swobodnego dla przedstawicieli instytucji współpracujących z ZUS i wywiadu swobodnego z rzecznikami prasowymi ZUS, oraz dwie przykładowe transkrypcje wywiadów swobodnych.

We wstępie tak został określony cel przedsięwzięcia badawczego: *Głównym celem prezentowanego badania, jest ukazanie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i jego roli z perspektywy klientów(ubezpieczonych) województwa śląskiego, w kontekście realizowanej przez ZUS strategii i działań ukierunkowanych na poprawę jakości świadczonych usług (s. 5).* Celem praktycznym było wskazanie możliwych działań podejmowanych przez ZUS dla poprawy wewnętrznych i zewnętrznych metod komunikacji oraz poprawy swojego wizerunku.

Rozdział pierwszy zawiera charakterystykę instytucji - definicje, zadania, funkcje - charakterystykę wybranych koncepcji instytucji sformułowanej z perspektywy instytucjonalnej i interakcjonistycznej oraz teorii strukturyzacji. Następnie omówiono socjologiczne koncepcje kategorii zaufania, w tym analizę kategorii zaufania w teoriach socjologicznych, autorstwa P. Sztompki. Na zakończenie, a zdaniem Autorki, jako podsumowanie rozdziału pierwszego, zaprezentowano w skrócie charakter działalności ZUS.

Rozdział drugi poświęcony jest omówieniu roli public relations w kształtowaniu wizerunku instytucji administracji publicznej. W tym obszarze scharakteryzowano współpracę ze środkami masowego przekazu, wydawnictwa własne i inne działania ważne dla kształtowania wizerunku instytucji. Istotna z punktu widzenia tematu pracy jest przedstawiona tematyka wizji i misji instytucji administracji publicznej.

Następne dwa rozdziały poświęcone są zagadnieniom historycznym z zakresu ubezpieczeń społecznych, schematom organizacyjnym instytucji z tego

zakresu oraz aktualnej strukturze i zadaniom ZUS. Kluczowym, z punktu widzenia pracy, jest podrozdział 4.2, traktujący o realizowanej, od 2010 roku, strategii przekształceń instytucji w celu zwiększenia satysfakcji klientów oraz efektywnego gospodarowania środkami publicznymi. Jest to, jak określono w celu pracy, kluczowy punkt odniesienia dla podjętego problemu badawczego o sposobie postrzegania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez klientów.

Rozdział piąty zawiera analizę metodologicznych założeń badań empirycznych. Omawiane są cel i przedmiot badań, problemy i tezy badawcze, metoda i technika badawcza, sposób doboru próby badawczej, charakterystyka próby badawczej i przebieg badań. Badaniom ilościowym, przy pomocy kwestionariusza ankiety poddano 200 respondentów – klientów ZUS. Badania jakościowe, zrealizowano przy pomocy wywiadu swobodnego przeprowadzonego z dziesięcioma przedstawicielami pracodawców i dwóch rzeczników ZUS. Przedstawione problemy badawcze odnoszą się do przedstawienia określonych obszarów działalności ZUS, o które pytano respondentów i wskazują na typowo opisowy charakter podjętych przez Autorkę badań.

Rozdział szósty zawiera charakterystykę postrzegania ZUS w świetle wyników badań własnych. Autorka przedstawia wyniki badań własnych zgodnie z pytaniami problemowymi, sformułowanymi w części metodologicznej. Strategia prezentacji wyników badań, polega na referowaniu wyników uzyskanych w drodze techniki ankiety i ilustrowaniu przedstawianych tez poprzez cytaty z wypowiedzi uzyskanych przy pomocy techniki wywiadu swobodnego.

W rozdziale siódmym przedstawione zostało podsumowanie realizacji celów podjętych w pracy z podziałem na cel poznawczy i praktyczny. Opis realizacji celu poznawczego koncentruje się na podsumowaniu wyników badań. Podstawowa konkluzja z badania, odpowiedź na pytanie jak odbierane są przez

klientów, działania podejmowane w ostatnich latach przez ZUS, na rzecz poprawy jakości świadczonych usług brzmi tak: *Zważywszy, że wszystkie podejmowane przez ZUS działania są ukierunkowane na poprawę jakości usług, analizie poddano ocenę efektów tych działań. Ocena ta jest stosunkowo niska, a badani raczej nie dostrzegają dokonań w tym zakresie* (s. 220). Natomiast cel praktyczny, jak zauważa Autorka, ....*Cel praktyczny natomiast koncentrował się na zaproponowaniu pewnego hipotetycznego modelu bazującego na wynikach przeprowadzonych badań empirycznych* (s. 222). Te zaproponowane działania to: pogłębianie wiedzy na temat ZUS, szczególnie wśród osób młodych i najmłodszych,; podejmowanie działania dla oddzielenia, w świadomości społecznej, opinii o ZUS w zakresie obsługi klientów od oceny wysokości świadczeń, na który ZUS nie ma wpływu; prowadzenie działalności edukacyjnej i informacyjnej dotyczącej systemu ubezpieczeń społecznych; dbanie o przejrzystość podejmowania decyzji w zakresie gospodarowania środkami publicznymi przez ZUS; upraszczanie procedur, zmniejszanie biurokracji i skrócenie czasu załatwiania spraw, wraz z poprawą jakości świadczonych usług; dostosowania zakresu i sposobu świadczenia usług do grup wiekowych; stworzenie własnej placówki badawczej.

Przechodząc do bardziej ocennych uwag na temat pracy, należy podkreślić ważność podjętego tematu, umiejętne zdefiniowanie zagadnień istotnych z punktu widzenia funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Niemniej jednak niektóre aspekty zaprezentowanej dysertacji doktorskiej skłaniają do sformułowania szeregu poniższych uwag i wątpliwości.

O ile całościowa struktura pracy, podział na poszczególne rozdziały i ich ogólna tematyka nie budzi zastrzeżeń, to nie do końca jasnym jest jakimi kryteriami kierowała się Autorka przy układaniu struktury dwóch pierwszych rozdziałów pracy. Przedstawiane są wybrane aspekty, z różnych szkół socjologicznych, ale brak wskazania kryterium wyboru prezentowanych

zagadnień. W tej części, uwagę zwraca zamieszczenie w rozdziale pierwszym charakterystyki misji społecznej ZUS a w rozdziale drugim charakterystyki misji administracji publicznej. Wydaje się, że zagadnienie misji społecznej ZUS powinno być kontynuacją zawartej w drugim rozdziale charakterystyki misji administracji lub znaleźć się w rozdziale czwartym w całości poświęconym zagadnieniom związanym z ZUS. Tam, moim zdaniem, po zamieszczeniu informacji o rozwoju ubezpieczeń w Polsce i charakterystyce działalności ZUS, charakter misji ZUS mógłby zostać ukazany w szerszym kontekście.

Ważniejszym problemem jest jednak to, że nie otrzymujemy odpowiedzi na pytanie o rolę omawianych koncepcji z zakresu teorii socjologicznej w realizacji programu empirycznego pracy. Wybór, jeśli można tak powiedzieć, kontekstu teoretycznego i dobór literatury pozostawia pewien niepokój z powodu braku jednoznacznych deklaracji o związku tychże z empirią pracy. Brak jest bowiem wskazania na charakter związku między omawianymi koncepcjami a zamiarami i realizacjami badawczymi Autorki. Wybór kontekstu teoretycznego wydaje się odzwierciedlać intuicje Autorki, nie poddane głębszej analizie.

W tym kontekście pojawia się uwaga, czy skoncentrowanie analizy z wykorzystaniem kategorii kultury organizacji nie przyniosłoby lepszego wykorzystania zgromadzonego materiału?

Konsekwencją, braku przejrzystości części teoretycznej, jest brak wskazania na przyjęte założenia teoretyczno-metodologiczne, w części metodologicznej pracy. Podkreślić należy, że sformułowane szczegółowe problemy badawcze mają formę pytań dotyczących różnych aspektów funkcjonowania ZUS. Na pytania te Autorka stara się konsekwentnie odpowiadać w części empirycznej pracy. Tutaj widoczne jest konsekwentne postępowanie Autorki. Pytania te jednak dotyczą tylko opisu a nie wyjaśnienia?

Wynika z tego, że w problematyce badawczej nie została też podjęta próba poszukiwania uwarunkowań postrzegania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez badane grupy respondentów. Chociaż takie próby wyjaśnienia pojawiają się w części empirycznej pracy. Wydaje się, że ze względu na znajomość działania ZUS, wynikająca z pracy w tej instytucji, Autorka mogła się pokusić o wskazanie, w problematyce badań, przypuszczalnych uwarunkowań opinii o ZUS wśród badanych grup respondentów.

Znajduje to konsekwencje w rozdziale szóstym. Autorka zastosowała prosty schemat prezentacji wyników. Dominuje sposób przedstawiania rozkładu wartości jednej zmiennej z odpowiedzi na pytanie w kwestionariuszu, zgodnie z kolejnością ustaloną poprzez sformułowane problemy badawcze. Ta prezentacja wyników jest uzupełniana cytatami z odpowiednich kategorii respondentów. Wypowiedzi te są bardzo często interesujące i dobrze uzupełniają materiał ilościowy. Jednak, mimo deklaracji, że: *Celem przeprowadzonych badań było skonfrontowanie sposobów postrzegania ZUS przez różne grupy respondentów (s.5 )* i mimo tego, że na s. 114 wymieniane są kluczowe zmienne uwzględnione w badaniach ilościowych, w stosunku do 200 respondentów. tj. płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i status ubezpieczeniowy, brak analizy wpływu tych zmiennych na opinie respondentów.

Podobnie rzecz się ma z samym statusem ubezpieczeniowym badanych, jak wynika z charakterystyki na s. 120, to: zatrudniony; emeryt lub rencista; przedsiębiorca; bezrobotny; korzystający z zasiłku. Z prawdopodobieństwem, graniczącym z pewnością, można powiedzieć, że status ubezpieczeniowy różnicuje wiedzę i stosunek do ZUS!

Autorka używa konsekwentnie w strukturze analizy jednej kategorii, mianowicie klientów. Czy nie byłoby słusznym podjęcie trudu i przedstawienie różnic w opiniach pomiędzy różnymi grupami interesariuszy?

Wystarczy przywołać jako przykład stwierdzenie ze s. 133, o tym, że *Odpowiedzialność za niespełnienie swoich oczekiwań, klienci przypisują celowym działaniom ZUS i nieprzychylności tej instytucji wobec nich.*

Wydaje się, że inna jest waga takiej opinii wyrażonej przez emeryta czy rencistę niż wyrażonej przez zatrudnionego. Chodzi też o to, że ma to konsekwencje na sprawę wskazywania kierunku praktycznych zabiegów o poprawę wizerunku ZUS.

Nie siląc się na proponowanie całościowej wizji działań dla polepszenia realizacji misji społecznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, można wskazać na pewne elementy, które nie zostały wskazane przez Autorkę, a które możliwe byłyby do wskazania, gdyby w pracy uwzględniono analizę oczekiwań wobec ZUS ze strony poszczególnych grup interesariuszy. Wtedy możliwe byłoby wskazanie zróżnicowanych działań adresowanych do poszczególnych interesariuszy, zgodnie z ich rozpoznanymi oczekiwaniami. Inaczej mówiąc mielibyśmy określone grupy docelowe, jeśli chodzi o adresowanie działań, czyli płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Nie uwzględnienie w analizie opinii kilku grup respondentów, ich odmienne usytuowanie względem ZUS można uznać za czynnik mogący różnicować opinie. Ewentualne wnioski praktyczne w sprawie kształtowania opinii, wizerunku instytucji miałyby konkretnych adresatów! Inne są przecież oczekiwania przedstawicieli płatników a inne świadczeniobiorców czy wreszcie inne ubezpieczonych. Przedstawiony w rozdziale siódmym proponowany wykaz działań dla podkreślenie misyjnej roli Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, nazywany modelem, nie wydaje się w pełni odpowiadać tej deklaracji, zawiera bowiem szereg propozycji działań nie tworzących spójnej całości, modelu właśnie.

Przystępując do ogólnej oceny pracy, należy podkreślić poprawny język, systematyczność empirycznych analiz, dzięki którym uzyskaliśmy przekonujący obraz działalności ZUS w opinii klientów. To mocniejsza strona recenzowanej

pracy. Słabszą stroną jest brak wyraźnie wyartykułowanych i przyjętych założeń teoretyczno-metodologicznych, pominięcie a analizach empirycznych ważnych zmiennych, których wykorzystanie w analizie dałoby bardziej wnikliwy obraz opinii respondentów na temat ZUS.

Te wskazane niedociągnięcia nie mogą przesłonić faktu, że w wyniku podjętych przez Autorkę przedsięwzięć, uzyskany został interesujący materiał empiryczny, pozwalający lepiej zrozumieć zarówno problemy samego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jak i stan świadomości, wiedzę i oceny tej instytucji. Uzyskane wyniki i sposób ich analizowania dostarczają wielu ciekawych i merytorycznych wniosków, które mogą stanowić inspirację do dalszej eksploracji tematu. W pracy zamieszczone również wiele interesujących i ważnych spostrzeżeń, wniosków i postulatów pod adresem praktyki społecznej.

Praca nie budzi zastrzeżeń pod względem językowym i formalnym. Jest napisana językiem przejrzystym, wywody są usystematyzowane.

Reasumując: Autorka podjęła ważny temat, zaprezentowała dobrą znajomość obszernej literatury, poprawnie przeprowadziła wywód i zaprezentowała w sposób interesujący osiągnięte wyniki. Biorąc powyższe pod uwagę, uważam, że przedstawiona praca Pani magister Małgorzaty Męcik spełnia wymogi pracy doktorskiej i wnioskuję o jej dopuszczenie do dalszego postępowania.

