



Kraków, dnia 06.09.2023 r.

dr hab. inż. Piotr Kafel, prof. UEK  
Kolegium Nauk o Zarządzaniu i Jakości  
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Biurow Obsługi Dyscypliny Naukowej  
nauki o zarządzaniu i jakości  
Wydział Zarządzania  
Politechnika Częstochowska  
tel. 34 3250874

wpi, 07.09.2023r.

## RECENZJA

dorobku naukowego **dr inż. Manueli Ingaldi**

na potrzeby postępowania o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości prowadzonego przez Radę dyscypliny Nauki o zarządzaniu i jakości Politechniki Częstochowskiej.

### I. Przesłanki formalno-prawne przygotowania recenzji

Podstawą formalną sporządzenia recenzji jest pismo dr hab. inż. Sebastiana Kota, prof. PCz., Zastępcy Przewodniczącego Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o zarządzaniu i jakości* Politechniki Częstochowskiej z dnia 04.07.2023 r. w sprawie wyznaczenia do składu komisji habilitacyjnej i powierzenia funkcji recenzenta w postępowaniu w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego dr inż. Manueli Ingaldi w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Podstawę prawną przygotowania recenzji stanowią zapisy ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2023 r. Poz. 742, z późn. zm.) oraz uchwała nr 86/2023 Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o zarządzaniu i jakości* Politechniki Częstochowskiej z dnia 04.07.2023 r. W rezultacie ocena dotyczy stwierdzenia czy osiągnięcie naukowe przedstawione do oceny przez Habilitantkę stanowi znaczący wkład w rozwój dyscypliny zgodnie z art. 219 ust. 1 pkt. 2 ustawy.

Recenzję sporządzono na podstawie dokumentacji przedłożonej przez Habilitantkę:

- wniosek o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego z dn. 17.05.2023 w dziedzinie nauki społeczne, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości,
  - dane Habilitantki,
  - odpis dyplomu potwierdzający nadanie stopnia doktora nauk technicznych w zakresie metalurgii,
  - autoreferat przedstawiający opis kariery zawodowej oraz istotnej aktywności naukowej,
  - wykaz osiągnięć naukowych stanowiących znaczący wkład w rozwój dyscypliny w tym:
    - Monografia: Ingaldi M., *Rola satysfakcji klienta w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2022, ISBN: 978-83-7193-882-5; e-ISBN: 978-83-7193-883-2.
- oraz cykl publikacji naukowych pt. Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych:
- Ingaldi M., Service Quality Management – Preliminary Results of Survey for Customers, „Independent Journal of Management & Production” 2019, 10(6), 2046-2059.

- Ingaldi M., Ulewicz R., How to Make E-Commerce More Successful by Use of Kano's Model to Assess Customer Satisfaction in Terms of Sustainable Development, „Sustainability” 2019, 11(18), 4830.
- Ingaldi M., Tourist Service Quality vs. Overtourism – Polish Example, [w:] Soliman K.S. (red.), Education Excellence and Innovation Management: a 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges, International Business Information Management Association (IBIMA), Norristown 2020, 1703-1714.
- Klimecka-Tatar D., Ingaldi M., How to Indicate the Areas for Improvement in Service Process – the Knowledge Management and Value Stream Mapping as the Crucial Elements of the Business Approach, „Revista Gestao & Tecnologia – Journal of Management and Technology” 2020, 20(2), 52-74.
- Ingaldi M., A New Approach to Quality Management: Conceptual Matrix of Service Attributes, „Polish Journal of Management Studies” 2020, 22(2), 187-200.
- Ingaldi M., Ulewicz R., Problems with the Implementation of Industry 4.0 in Enterprises from the SME Sector, „Sustainability” 2020, 12(1), 217.
- Czajkowska A., Ingaldi M., Application of Servqual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services – Comparative Analysis, „Manufacturing Technology” 2021, 21(3), 294-305.
- Ingaldi M., Assessment of the Service Provision Process as a Business Process Management Tool, „Polish Journal of Management Studies” 2021, 23(1), 204-223.
- Ingaldi M., Wykorzystanie wskaźnika CSI do oceny działalności przedsiębiorstwa usługowego, [w:] Woźny A., Dwornicka R. (red.), Multidyscyplinarne aspekty zarządzania produkcją i usługami, Politechnika Krakowska, Kraków 2021, 17-26.
- Klimecka-Tatar D., Ingaldi M., Service Quality Management in Term of IHRM Concept and the Employee Internationalization, „International Journal for Quality Research” 2021, 15(3), 753-772.
- Ingaldi M., E-Service Quality Assessment According to Hierarchical Service Quality Models, „Management Systems in Production Engineering” 2022, 30(4), 311-318.
- oświadczenia o współautorstwie prac,
- pozostałe załączniki dotyczące działalności naukowej.

Przekazana dokumentacja jest kompletna i wystarczająca do przeprowadzenia oceny. Drobna niedogodnością jest błędny wydruk cyklu publikacji – druk jednostronny zamiast dwustronnego i w konsekwencji brak co drugiej strony. Jednak publikacje te zostały zamieszczone w wersji elektronicznej w całości, co umożliwiło ich ocenę.

Jednocześnie oświadczam, że jako recenzent nie byłem współautorem żadnej z opublikowanych przez Habilitantkę prac, nie byłem członkiem wspólnych zespołów naukowych, jak również nie brałem udziału w innych, wspólnych przedsięwzięciach o charakterze dydaktycznym czy organizacyjnym. Nie zgłaszam tym samym występowania konfliktu interesów, który byłby przeciwskazaniem do przygotowania recenzji w postępowaniu habilitacyjnym dr inż. Manuleli Ingaldi.

## **II. Przedstawienie podstawowych danych o Habilitantce**

Manuela Ingaldi ukończyła studia magisterskie na kierunku zarządzanie i marketing, specjalność zarządzanie produkcją i jakością, na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej. W roku 2010 obroniła rozprawę doktorską pt. *Analiza strat w produkcji*

*prętów zebrowanych* i 13 lipca 2010 roku uzyskała tytuł doktora nauk technicznych w zakresie metalurgii nadany uchwałą Rady Wydziału Inżynierii Procesowej, Materiałowej i Fizyki Stosowanej Politechniki Częstochowskiej. Tym samym, Habilitantka **spełnia pierwszy z warunków** określonych w przepisach prawa, dotyczących posiadania stopnia naukowego doktora.

Od 2008 roku związana jest z Wydziałem Zarządzania Politechniki Częstochowskiej jako jej pracownik na stanowiskach asystenta (10.2008 do 07.2010) oraz adiunkta (od 10.2010). Habilitantka odbyła staż naukowy oraz była wykonawcą projektów (na podstawie umowy zlecenia) w VŠB – Technical University of Ostrava.

Na podstawie informacji zawartych w przedłożonej dokumentacji, wnioskuję, że Kandydatka nie ubiegała się uprzednio o nadanie stopnia doktora habilitowanego.

### **III. Ocena głównego osiągnięcia naukowego dr inż. Manueli Ingaldi** **Monografia**

Główne osiągnięcie wskazane przez Habilitantkę, to monografia: Ingaldi M., *Rola satysfakcji klienta w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2022, ISBN: 978-83-7193-882-5; e-ISBN: 978-83-7193-883-2 oraz cykl publikacji zatytułowanego „*Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych*”.

Monografia składa się z 6 rozdziałów zawierających charakterystykę usług, satysfakcji i lojalności klientów oraz metod oceny jakości usług. Habilitantka przedstawiła opis i wyniki badań własnych oraz wnioski i rekomendacje. Układ pracy jest klasyczny i nie budzi zastrzeżeń.

Rozdział pierwszy zawiera charakterystykę usług w świetle dostępnej literatury. W rozdziale tym zdefiniowano usługi oraz podano cechy, które odróżniają je od wyrobów. Autorka dokonała ciekawych zestawień i porównań zawartych w tabelach, które stanowią punkt wyjścia do rozważań zawartych w kolejnych rozdziałach. Dyskusyjnym wydaje się wskazanie w tabeli 1.1. na brak możliwości oferowania standardowych produktów usługowych. Podejście do standaryzacji usług w całej monografii wydaje się niejednolite. Szczególne w przypadku e-usług, gdzie możliwe są procesy, w których udział osób jest niewielki, a klient często nie ma możliwości kontaktu z nimi. Np. na str. 53 wskazano na mniejszą trudność w standaryzowaniu e-usług niż usług świadczonych tradycyjnie, czy też konieczności opracowywania standardów w sektorze MSP – str. 127.

Niewątpliwą zaletą monografii jest skupienie się Autorki na e-usługach i związanych z tym zagadnieniem poziomem kompetencji cyfrowych, np. w tabeli 1.13. Szkoda, że pominięto odbicie tego problemu, jakim jest spadek kompetencji społecznych szczególnie wśród osób młodszych które najczęściej świetnie poruszają się w świecie cyfrowym, jednak mają pewne problemy w świecie rzeczywistym. Podrozdział 1.7. dotyczący kompetencji cyfrowych niewątpliwie wartościowy, jest jednak w mojej opinii opracowany na podstawie starszych pozycji z literatury. Badania opublikowane w np. roku 2012 przedstawiające kompetencje cyfrowe są już częściowo nieaktualne biorąc pod uwagę przyspieszenie jakie miało miejsce w tym zakresie szczególnie w czasie pandemii.

Rozdział drugi monografii poświęcony jest satysfakcji i lojalności klientów. Jest on wyczerpujący i zawiera najważniejsze odniesienia literatury w tym zakresie. Uważam, że w pracy można było mocniej wyeksponować pojęcie optimum jakości czy też koncepcji kosztów jakości. Habilitantka wielokrotnie wskazuje na zależność pomiędzy poprawą satysfakcji klientów a zyskami organizacji (np. str. 79, autorski model jakości usług – rys. 3.40). Wskazuje również na klasy jakości. Szkoda, że przy tej okazji nie rozwinięto dyskusji nt. poziomu

poprawy jakości usług z perspektywy organizacji i jej usług. Nie zawsze bowiem podnoszenie jakości usług, przynajmniej dla niektórych jej atrybutów, jest finansowo uzasadnione. W tym kontekście wydaje się, że podrozdział 2.6. pozostawia pewien niedosyt.

Rozdziały teoretyczne w monografii uzupełniane są przez Autorkę przykładami badań własnych, jak np. na stronie 83 czy 119. Częściowo są to badania, które są szerzej opisane w pozostałych publikacjach wskazanych jako osiągnięcie naukowe, w ramach wskazanego cyklu. Podejście takie jest wartościowym rozwiązaniem, jednocześnie wskazuje na powiązanie tematyczne przedstawionego do recenzji cyklu publikacji i monografii.

W kolejnym rozdziale autorka szerzej omawia zagadnienie dotyczące jakości usług. Rozdział ten ma logiczną strukturę i pozwolił na uporządkowanie różnych podejść do jakości w tym jakości usług prezentowanej w dostępnym piśmiennictwie. W myśl idei ciągłego doskonalenia, można wskazać podrozdział 3.2. jako wymagający wykorzystania aktualniejszych pozycji literaturowych. W podrozdziale tym Autorka skupia się praktyczne w całości na stronach internetowych omawiając zagadnienia e-usług. Wydaje się, że obecnie popularne są usługi takie świadczone również innymi kanałami, jak np. aplikacje telefoniczne, wykorzystanie sztucznej inteligencji i botów jako element pierwszego kontaktu telefonicznego w bankach czy firmach ubezpieczeniowych lub różnego rodzaju urządzeń służących np. do zamawiania posiłków w *fastfoodach*. Co prawda na str. 114 Autorka wskazuje na aplikacje jednak można było to zrobić nieco wcześniej. Stosowane powszechnie botów w większości przypadków nie wynika z chęci podniesienia satysfakcji klientów, a jest podyktowane chęcią ograniczania kosztów obsługi. Oczywiście wskazane rozwiązania są wykorzystywane przez duże organizacje, a Autorka skupia się na sektorze MSP, który charakteryzuje się niższym poziomem ich wykorzystania.

W tabeli 3.5. zaczerpniętej z opracowania Izogo (2013), Autorka podała „jakość dostawy” jako jeden z wymiarów jakości usług serwisu pojazdów. Jak wskazuje cytowane w tabeli 3.5. badanie Berndty (2009), będące źródłem pierwotnym tego opracowania, opisanym wymiarem jest raczej „obietnica” wykonania usługi, w oryginale „*Promise/delivery quality factor*”.

Wartym podkreślenia jest opracowane przez Habilitantkę zestawienie atrybutów e-usług zawarte na stronach 116-119. Co prawda nie do końca zgadzam się z przyjętym podejściem dla atrybutów 17-25 nazwanych jako produkty. Biorąc pod uwagę model PCP przedstawiony na str. 148. można wskazać atrybuty kluczowe usług, tj. produkt końcowy. Autorka wskazuje również na materialność jako jeden z atrybutów jakości usługi. Natomiast we wskazanych atrybutach e-usługi element ten nie jest widoczny. Nie do końca przekonuje mnie argumentacja zawarta na str. 119 uzasadniająca właściwość doboru grupy badawczej tj. studentów i wskazując za Yoo i Donthu (2001), że grupa ta zachowuje się podobnie jak inni konsumenci. Mamy bowiem jako przedmiot badania atrybuty e-usługi a z drugiej strony kompetencje cyfrowe i różnice w ocenie e-usług przez osoby o niskich kompetencjach cyfrowych (np. osoby starsze).

Podsumowaniem rozdziału trzeciego jest opracowanie własne Autorki wskazujące na hierarchiczny model jakości e-usług. W modelu tym w obszarze „jakości wyniku” wskazano m.in. na materialność, o której wspomniałem powyżej. W komentarzu do modelu podano, że w przypadku dostarczenia usługi w formie elektronicznej „materialność” nie będzie miała wpływu na jakość e-usługi. W przypadku np. zakupu gry, subskrypcji filmów czy muzyki usługi takie mogą być dostarczane elektronicznie, a na ocenę jakości usługi będzie miała wpływ również jakość otrzymanego cyfrowego produktu, który mieści się w pojęciu materialności. Sama materialność jest jednak ważna w ocenie e-usługi, jak wskazuje chociażby przykład z rozdziału czwartego – rys. 4.21, kryterium 29 (str. 215).

Rozdział czwarty monografii zawiera szczegółową charakterystykę najpopularniejszych metod oceny jakości usług. Habilitanta uzasadniając wybór najpopularniejszych metod oceny jakości usług przeprowadziła analizę opracowań dostępnych w bazach Scopus, Web of Science oraz Google scholar i wyszukiwarki Google. Wyniki podane w tabelach 4.1. i 4.2. stanowią wskazówkę co do popularności, jednak opis przeprowadzonych badań jest szczątkowy i nie pozwala na ich powtórzenie. Brak jest np. wskazania czy wyszukiwana fraza była w całości czy też jako poszczególne słowa. Przykładowo dla bazy Scopus i frazy *Customer Opinions on the Internet* w zależności od przyjętego wariantu możliwe wyniki to 535 lub 1, co sugeruje wykorzystanie poszczególnych słów a nie pełnych fraz. Równocześnie dla Metody kary-nagrody wyniki w tabeli 4.1. są wysokie, a na stronie 165 opisując metodę Autorka wskazuje jako główną wadę brak publikacji na temat tej metody.

Opisane metody zawierają nie tylko ich założenia teoretyczne, ale również przykłady zastosowania co ma duże znaczenia praktyczne, w szczególności dla sektora MSP. Uzupełnieniem wybranych metod oceny jakości usług jest opis analizy reklamacji oraz analiza opinii klientów publikowanych w Internecie. Uważam, że są to istotne zagadnienia i powinny się znajdować w opracowaniu. Uzupełnieniem analizy reklamacji mogła być również analiza powodów rezygnacji klientów z usług, która również jest wskazywana w literaturze jako cenne źródło badania satysfakcji klientów.

Rozdział piąty zawiera badania własne Autorki zawierające opis dwóch ankiet skierowanych do przedsiębiorców oraz klientów. W rozdziale zawarto zakres badań, opis próby badawczej oraz wskazanie pytań badawczych na których odpowiedź będzie możliwa po przeprowadzeniu badań. Proces badawczy oraz osiągnięte wyniki zostały przedstawione w sposób jasny i nie budzący zastrzeżeń. W opracowaniu wyników wykorzystano odpowiednie metody statystyczne oraz prawidłowy sposób wnioskowania. Elementy, które można wskazać do doskonalenia w tej części pracy dotyczą:

- Ankieta dla przedsiębiorstw (pytanie 5) nie zawiera możliwości wskazania braku prowadzenia oceny jakości usług. Wprowadzenie do ankiety nie wyklucza takiej możliwości. Sam opis badań nie wskazuje precyzyjnie na dobór respondentów i uzyskaną zwrotność odpowiedzi. Informacja ta (dla przedsiębiorców) jest podana w tekście przy dyskusji na temat wyników.

- Porównanie wyników zawartych na rys. 5.8. i 5.9. pytanie 6, ankiety dla przedsiębiorców sugeruje możliwość oceny przydatności metod, które wykorzystują przedsiębiorstwa. Jednocześnie porównanie liczby odpowiedzi „nie mam zdanie/nie wykorzystuję” i odpowiedzi na poprzednie pytanie wskazują na inną interpretację tego pytania przez respondentów. W konsekwencji nie jest jasne na podstawie zaprezentowanych odpowiedzi wskazanie jak oceniana jest przydatność danej metody przez przedsiębiorców, którzy mają doświadczenia z jej wykorzystaniem i przedsiębiorców, którzy nie mają takich doświadczeń, ale mają na ten temat swoje zdanie.

- Pytanie dotyczące osoby odpowiedzialnej za zbieranie danych powoduje pewne trudności w interpretacji wyników. Zdecydowanie czytelniejsze byłoby wyłączenie z niego klientów. Nawet jeśli odpowiadają na pytania, to za przygotowanie ankiety odpowiada ktoś po stronie przedsiębiorstwa. Interpretacja wyników w tabeli 5.7. może być myląca, np. *mali z pytaniami lub ankietą vs. osoba odpowiedzialna za zbieranie danych (klient)*.

- Na stronie 283 wskazano, że w badaniach nie mogły brać udziału osoby poniżej 18 roku życia. Jednocześnie zarówno wprowadzenie do ankiety jaki i pytania metryczkowe nie wykluczają takiej możliwości.

- Sposób prezentacji wyników na rysunkach dotyczący istotnych statystycznie zależności jest w różnych kolorach w zależności od rysunku (np. rys. 5.51. i 5.52.). Stosowanie tego samego koloru np. szary dla zależności istotnych zwiększyłoby czytelność rysunków.

- Badając preferowane metody oceny jakości usług, zarówno przez przedsiębiorców jak i przez klientów, Autorka pominęła zagadnienie motywacji, szczególnie klientów, do udziału w takich badaniach. Szczególnie praktyczny aspekt tego zagadnienia jest interesujący. Wskazówki dotyczące np. stosowanych zachęt do udziału klientów w badania i ich przełożenia na wiarygodność uzyskanych wyników byłyby cenne. Problem z motywacją klientów, powinien zostać uwzględniony w opisie barier o których mowa na str. 343 monografii. Jednocześnie wątek ten prowadzi do zagadnienia ekonomiczności prowadzonych badań i przeświadczenia przedsiębiorców, że warto inwestować w badania jakości usług. Sama Autorka podkreśliła, że (str. 373) *należy rozumieć potrzebę prowadzenia tego typu badań. Są one cennym źródłem informacji dla przedsiębiorstwa, pozwalają mu się rozwijać wprowadzać zmiany, doskonalić.*

- Charakteryzując klientów, którzy brali udział w ankiecie, Autorka wskazuje, że były to osoby, które *rozumieją potrzebę prowadzenia badań i wyrazili na to chęć* (str. 297). W związku z tym nasuwa się wątpliwość, czy badając wyłącznie tego typu klientów można uzyskać informacje, które dotyczą właśnie udziału w takich badaniach?

Praca zawiera wnioski i rekomendacje przedstawione w rozdziale 6. Autorka w sposób właściwy podsumowuje przeprowadzone badania, jednocześnie celnie wskazując realizację celów badawczych oraz wkład pracy w rozwój nauk o zarządzaniu i jakości. W mojej ocenie pomimo wskazanych elementów do doskonalenia, cel ten osiągnęła.

Drobne błędy edytorskie oraz piśmiennicze w pracy jak np.: str. 17- usługi trakcyjne, str. 47 błędny rok publikacji (von Bartalanffy); opisując wskaźnik NPS Autorka podaje wzór (2.2 str. 87) gdzie wynik należy wskazać w procentach a równocześnie przykład na tej samej stronie zawiera wynik w innej postaci; str. 191 (rys. 4.13) Autorka podaje, że brak jest korelacji ponieważ punkty nie znajdują się na przekątnej; tabela 4.13 – nazwa grupy tematycznej G7 i jednej z kategorii 29. są takie same; w załączniku pracy - ankieta (str. 416) wskazano usługi kurierskie zamiast usług fryzjerskich.

### **Cykl powiązanych tematycznie 11 publikacji**

#### **pt. Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych**

Obok monografii Habilitantka wskazała cykl powiązanych tematycznie 11 publikacji naukowych, zgodnie z art. 219 ust. 1. pkt 2b Ustawy. Autorka przedstawiła również oświadczenia dotyczące udziału własnego w publikacjach, które miały charakter wieloautorski. Spośród 11 przedstawionych opracowań:

- pozycja ON4 (Ingaldi M., *Tourist Service Quality vs. Overtourism – Polish Example*, [w:] Soliman K.S. (red.), *Education Excellence and Innovation Management: a 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges*, International Business Information Management Association (IBIMA), Norristown 2020, 1703-1714) to recenzowany artykuł w materiałach z konferencji międzynarodowej uwzględniony na liście o której mowa w Ustawie.

- pozycja ON10 (Ingaldi M., *Wykorzystanie wskaźnika CSI do oceny działalności przedsiębiorstwa usługowego*, [w:] Woźny A., Dwornicka R. (red.), *Multidyscyplinarne aspekty zarządzania produkcją i usługami*, Politechnika Krakowska, Kraków 2021, 17-26.) – jest

zgodnie z informacją zawartą na stronie internetowej Politechniki Krajowskiej<sup>1</sup> rozdziałem w recenzowanej monografii naukowej. Również Habilitantka podała w *Wykazie osiągnięć... s. 6.* pozycję tą jako rozdział w monografii w języku polskim. Biorąc pod uwagę zapis Ustawy, art. 219 ust. 1. pkt 2b, wskazany jako osiągnięcie może być cykl powiązanych tematycznie artykułów naukowych lub recenzowanych materiałów z konferencji międzynarodowych. Nie ma natomiast mowy o możliwości wskazania rozdziału w monografii jako części cyklu. W związku z powyższym wskazany rozdział został wyłączony z oceny cyklu jako elementu głównego osiągnięcia naukowego.

- Pozostałe pozycje w cyklu to artykuły naukowe spełniające wymóg wskazany w Ustawie odnośnie do ujęcia w wykazie sporządzonym zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 267 ust. 2 pkt 2 lit. b, w roku opublikowania artykułu. Czasopisma, w których opublikowane wskazane artykuły były również przypisane do dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości. Wyjątek stanowi pozycja ON8 dla której nie ma takiego wskazania, jednak treść publikacji wpisuje się w dyscyplinę nauk o zarządzaniu i jakości.

W ramach ocenianego cyklu publikacji znajdowało się 5 publikacji samodzielnych oraz 5 publikacji, które powstały we współautorstwie. Biorąc pod uwagę cały cykl oraz oświadczenia Habilitantki i współautorów publikacji, stwierdzam, że Kandydatka odgrywała wiodącą rolę w ramach powstawania cyklu publikacyjnego, w tym współautorskich prac naukowych.

W przedstawionych publikacjach Habilitantka rozwinęła treści prezentowane w monografii. Jednocześnie uzyskane wyniki opisanych badań pozwoliły odnieść się do problemu badawczego jakim było pytanie dotyczące metod doboru jakości usług oraz odpowiedzi na szczegółowe pytania badawcze. Równocześnie Habilitantce udało się wypełnić określoną w Autoreferacie lukę badawczą i przyczynić do rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości.

Poza istotnymi walorami poznawczymi wskazany cykl posiada pewne wady, które należy wskazać. Biorąc pod uwagę spójność cyklu publikacji, pewne wątpliwości budzą badania opisane w pracy ON7. Dotyczą one w całości sektora produkcyjnego. Wyniki są ciekawe i wartościowe, jednak moim zdaniem nie łączą się tematycznie z głównym problemem badawczym wskazanym w autoreferacie (str. 12) oraz postawionych szczegółowych pytaniach badawczych. Co więcej praca ta nie jest wykorzystana/cytowana w monografii stanowiącej główne osiągnięcie naukowe, a sama Habilitantka wskazała w Autoreferacie (str. 18) że: *Pozostałe wskazane przeze mnie osiągnięcia naukowe stanowiły bazę moich osiągnięć potrzebnych mi do napisania głównego osiągnięcia naukowego ON1.*

Pozostałe drobne uwagi (krytyczne) do wybranych publikacji z cyklu zawarto poniżej:

1. Porównując wyniki badań wstępnych opisane w monografii (ON1, str. 250) oraz odpowiadające im wyniki w publikacji ON2 można zauważyć różnicę w czasie prowadzenia badań wstępnych. Odpowiednio styczeń-marzec 2018 lub sierpień-grudzień 2017. Jest to o tyle zastanawiające, że w Autoreferacie (str. 16) wskazano, iż są to te same badania.
2. W pracy ON3 Autorzy podjęli ciekawą próbę wskazania czynników wpływających na decyzję o zakupie w sklepie internetowym żywności ekologicznej. Dyskusyjnym wydaje się dobór próby badawczej, co wskazali sami Autorzy w ograniczeniach pracy. Grupa klientów korzystających z produktów ekologicznych jest bardzo specyficzna a z opisu badania nie wynika, aby w badaniach ograniczono się do takich klientów. Stąd wątpliwość co do możliwości wnioskowania na podstawie tak dobranej próby.
3. W pracy ON3 postawiono hipotezy badawcze, jednocześnie nie wskazując w wynikach badań, dyskusji i podsumowaniu bezpośredniego nawiązania do ich weryfikacji. Jest to

<sup>1</sup> <https://suw.biblos.pk.edu.pl/resourceDetailsBPP&rId=96584> (data dostępu 05.09.2023)

praktyka zaskakująca. Same badania i uzyskane wyniki są wartościowe i przybliżają możliwości zastosowania metody Kano, ale nie pozwalają one na weryfikację przedstawionych na początku publikacji hipotez. W przypadku tej publikacji niewątpliwie zawiódł proces wydawniczy.

4. W pracy ON4 dobór próby oraz jej opis nie pozwalają na jednoznaczne stwierdzenie jakiego rodzaju usługi były oceniane przez ankietowanych i czy rzeczywiście dotyczyły najpopularniejszych miejscowości turystycznych, które borykają się ze zjawiskiem *overturyzmu*. Dodatkowo analizując to zagadnienie można było uwzględnić aspekt sezonowości.

5. W pracy ON5 w opisie badania Autorki podają: „*The survey has been conducted in the form of an online questionnaire*”. W kolejnym akapicie zaś: “*The survey had a paper form and was handed to customers/patients only after the service was provided*”. Jaka zatem była forma badania?

6. W pracy ON5 w str. 61 Autorki wskazują, że opracowany zestaw pytań stanowi uniwersalne możliwe do zastosowania w innych obszarach narzędzie. Równocześnie na końcu pracy (str. 71) jako główne ograniczenie wskazują konieczności bardzo rozważnego doboru pytań i dostosowania ich do specyfiki badanych procesów.

7. W pracy ON9 wszystkie atrybuty jakości usług są w formie stwierdzeń pozytywnych podnoszących jakość e-usługi. Wyjątkiem jest wymóg rejestracji (atrybut 18) wskazany również jako zaleta sklepu, co wydaje się dyskusyjne. Stąd też prawdopodobnie tak odstające od pozostałych cech wyniki ankietowanych.

8. W opisie metodologii badań w pracy ON11 nie jest jasne, jaki był sposób powiązania oceny świadczonej usługi i narodowości pracowników. Z ograniczeń wskazanych w artykule wynika, że informacje takie były zbierane, ale często pomijane przez ankietowanych.

Zarówno monografia jak i cykl publikacji przedstawione do oceny, wskazują istotny wpływ na rozwój nauk o zarządzaniu i jakości. W szczególności należy podkreślić takie elementy jak:

1. Kompleksową analizę podejścia do tematyki oceny jakości usług, ze szczególnym uwzględnieniem e-usług, która pozwoliła mi uporządkować i uzupełnić teorię związaną z jakością usług.
2. Wypełnienie luki badawczej w zakresie opinii przedsiębiorstw usługowych i klientów na temat badań dotyczących jakości usług oraz w zakresie opracowań, które pomogłyby w doborze metody badawczej, projektowaniu jej przebiegu, a w szczególności atrybutów, które należy brać pod uwagę w czasie takiego badania, podkreślając przy tym bariery, jakie mogą napotykać zainteresowane strony.
3. Opracowanie autorskiego modelu jakości usług oraz hierarchicznego modelu jakości usług i e-usług.
4. Zestawienie powiązań między metodami badawczymi, których podstawą jest kontakt z klientami, z formami zbierania informacji oraz niezbędnymi kompetencjami respondentów
5. Opracowanie wskazówek, na podstawie których można dobrać metodę oceny jakości usługi i opracować metodykę badań, aby była przyjazna klientowi, ale w tym samym czasie dostarczała odpowiednich informacji na temat badanego problemu, a także aby informacje w ten sposób uzyskane pomogły w poziomowaniu jakości danej usługi.

Konkluzja w zakresie głównego osiągnięcia:

Biorąc powyższe pod uwagę, należy uznać, że Habilitantka **spełnia drugi z warunków** wymaganych przepisami prawa, w zakresie posiadania w dorobku osiągnięcia naukowego



stanowiącego znaczny wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości, jakim jest w tym przypadku wskazana monografia oraz recenzowany cykl publikacji.

#### **IV. Ocena aktywności naukowej realizowanej w więcej niż jednej uczelni lub instytucji naukowej, w szczególności zagranicznej**

##### **1. Ocena pozostałej działalności naukowej**

Habilitantka przedstawiła w Autoreferacie swój dorobek naukowy. Poczynając od 2002 roku do uzyskania tytułu doktora jej publikacje związane są głównie z tematyką Lean Management oraz Lean Manufacturing. Po uzyskaniu stopnia doktora, Habilitantka wskazała na następujące nurty badawcze będące w obszarze jej zainteresowań:

- a) Oceny jakości tych wyrobów oraz wykorzystanie różnych instrumentów doskonalenia jakości. Efektem tych zainteresowań było 9 publikacji dotyczące m.in. tematyki Six sigma, opublikowanych w materiałach konferencyjnych oraz czasopismach naukowych. Publikacje te wpisują się tematycznie w zakres nauk o zarządzaniu i jakości.
- b) Metody zarządzania utrzymaniem maszyn. Habilitantka jako efekt zainteresowań wskazała na 5 publikacji, z czego 2 to materiały pokonferencyjne, a pozostałe trzy to publikacje w czasopismach.
- c) Badania i rozwijanie narzędzi związanych z kontrolą i standaryzacją. Habilitantka wskazała w tym nurcie 8 publikacji będących rozdziałami w monografiach. Rozwinięciem tego obszaru zainteresowań były zagadnienia związane z TPS gdzie Habilitantka jako efekt wskazała 3 publikacje.
- d) Ocena jakości usług. Jest to obszar, w ramach którego Habilitantka wskazała również główne osiągnięcie naukowe. W obszarze tym Habilitantka wskazała na 16 publikacji z lat 2013 do 2021. Publikacje mają charakter zarówno prac samodzielnych jak i współautorskich. W wymienionych pozycjach znajdują się publikacje w języku angielskim.
- e) Rewolucja 4.0 w tym jej wdrożenie w polskich przedsiębiorstwach. Wśród wymienionych prac znajdują się publikacje łączące tematykę rewolucji przemysłowej z zagadnieniami narzędzi doskonalenia jakości usług. Jednocześnie w obszarze tym można również wskazać na współpracę zagranicznymi ośrodkami badawczymi, co jest mocną stroną Habilitantki.
- f) Pozycja strategiczna przedsiębiorstwa. W nurcie tym będącym uzupełnieniem zainteresowań z początkowego okresu naukowego, Habilitantka wskazała na 9 publikacji opisujących m.in. wykorzystanie matrycy 3x3 oraz analizy SWOT. W zainteresowaniach tych, widoczny jest multidyscyplinarny charakter prac, gdzie łączone są zagadnienia z obszaru nauk o zarządzaniu i jakości z zagadnieniami inżynierskimi.
- g) Zarządzanie środowiskowe. W nurcie tym znajdują się publikacje zarówno pokonferencyjne jak i rozdziały w monografiach. Widoczne jest także zainteresowanie Habilitantki tematyką sektora MSP.
- h) Ostatnim wskazanym nurtem badawczym było zagadnienie oceny przełożonych i pracy pracowników. Jako efekt badań wskazano 3 publikacje w czasopismach.

Przedstawione powyżej nurty badawcze będące w obszarze zainteresowań Habilitantki wskazują na rozwój jej zainteresowań naukowych. Tematyka publikowanych prac mieści się w obszarze nauk o zarządzaniu i jakości, choć widoczny jest również wpływ technicznego doświadczenia Habilitantki. W mojej ocenie jest to mocna strona dorobku Habilitantki. Na

uwagę zasługuje fakt, że Autorka ma w swoim dorobku publikacyjnym pozycje wydawane w różnych wydawnictwach lub czasopismach, choć są one częściowo powielane i nie znajdują się w aktualnym wykazie ministerialnym listy czasopism punktowanych, np. „Hutnik – Wiadomości Hutnicze” – 7 razy.

## 2. Dorobek w ujęciu ilościowym

Jak wskazano w „Wykazie osiągnięć naukowych...”, (s. 35) Habilitantka jest współautorką 8 publikacji w czasopismach naukowych posiadających współczynnik wpływu Impact Factor (IF) wynoszący łącznie 9,749. Wynik ten jest wysoki, jednak spośród wymienionych pozycji, tylko publikacje w czasopismach MDPI (Sustainability i Energies) są przypisane w wykazie czasopism ministerialnych (wersja aktualna - 07.2023) do nauk o zarządzaniu i jakości. Słabszą stroną Habilitantki jest brak publikacji posiadających współczynnik IF z zakresu nauk o zarządzaniu i jakości z wydawnictw innych niż MDPI, co do których jakości można mieć pewne zastrzeżenia.

Poziom cytawalności prac, który pośrednio można wiązać z wpływem rozwój dyscypliny naukowej jest wysoki. Jak wskazała Habilitantka liczba cytowań w bazie Web of Science bez autocytowań to 337 pozycji i odpowiednio 464 dla bazy Scopus. Indeks Hirscha odpowiednio dla danych z bazy Web of Science oraz Scopus to 10 i 14. Wynik ten jest wysoki i niewątpliwie stanowi mocną stronę Habilitantki.

W dorobku Habilitantki znajduje się 10 monografii naukowych, w tym 2 samodzielne. Pozostałe monografie są wieloautorskie. Biorąc pod uwagę czas od uzyskania stopnia doktora, liczba opublikowanych monografii jest wysoka, jednak pewne wątpliwości budzi podany procentowy udział Autorki w tych opracowaniach. W szczególności w pozycji: *Brožová S., Janovská K., Konstanciak A., Ingaldi M., Kardas E., Recyklace a cirkulární ekonomika = Recykling i gospodarka cyrkulacyjna, Akademické Nakladatelství CERMA, s.r.o., Ostrava 2022*. Habilitantka deklaruje swój udział procentowy na ok. 20%. (Str. 5 Wykazu osiągnięć). Natomiast na stronie uniwersytetu Ostrawy: [https://obd.vsb.cz/fcgi/verso.fpl/fname/obd\\_public\\_det/id/286112550](https://obd.vsb.cz/fcgi/verso.fpl/fname/obd_public_det/id/286112550) (data dostępu: 2023.09.03) udział procentowy Habilitantki dla tej publikacji jest niższy i wynosi 10%. Natomiast dla pozycji 1.: *Brozova S., Konstanciak A., Vanova P., Jursova S., Pustejovska P., Ingaldi M., Warzecha M., Kardas E., Možnosti recyklace vybranych materialu*, Habilitantka podała udział własny na poziomie 15% co biorąc pod uwagę liczbę współautorów oraz szóstą pozycję w liście autorów wydaje się wartością zawyżoną.

Dorobek publikacyjny Habilitantki to również 77 rozdziałów w monografiach (polskich i obcojęzycznych), 54 artykuły w czasopismach znajdujących się na liście ministerialnej i 38 pozycji, które nie znajdowały się na liście ministerialnej.

Spośród 54 pozycji publikacyjnych znajdujących się na liście ministerialnej wskazanych przez Habilitantkę, 32 pozycje znajdowały się wyłącznie na liście B czasopism punktowanych z 2017 roku, natomiast na późniejszej liście czasopism tych już nie uwzględniono. Według aktualnej listy z 2023 roku, publikacji punktowanych jest w dorobku Habilitantki 31. Autoreferat został opracowany przed publikacją aktualnej listy, w związku z tym podane w recenzji wyliczenia należy traktować wyłącznie informacyjnie. Spośród tych publikacji 7 czasopism nie jest przypisane do dziedziny nauk o zarządzaniu i jakości. Ostatecznie pozostaje 24 pozycje punktowane. Dodatkowo w grupie tej znajduje się 5 publikacji z czasopisma *Production Engineering Archives*, które posiada obecnie *ministerialną wartość* 200 punktów, choć jakość wskazanych przez Autorkę prac, raczej wskazuje na ich niższy poziom. Podsumowując, uważam, że liczbowo publikacje są wystarczające, jednak jako słabość można wskazać brak większej liczby publikacji w renomowanych czasopismach

wydawnictw zagranicznych (np. Elsevier, Springer, Routledge), a nie tylko wysokopunktowanych jak np. *Sustainability* czy *Energis*.

### **3. Aktywność naukowa realizowana poza miejscem afiliacji**

Aktywność Habilitantki na polu współpracy naukowej realizowanej w więcej niż jednej uczelni można podzielić na udział w stażach, projektach badawczych oraz pozostałej współpracy w tym obszarze.

Habilitantka odbyła przed uzyskaniem stopnia doktora 6 miesięczny staż przemysłowy w Hucie Zawiercie S.A. Po uzyskaniu stopnia doktora od 10 kwietnia do 10 lipca 2017 roku staż naukowy na Wydziale Metalurgii i Inżynierii Materiałowej Technicznego Uniwersytetu w Ostrawie w Czechach (Faculty of Metallurgy and Materials Engineering, VŠB – Technical University of Ostrava). Efektem tego stażu, były wspólne publikacje naukowe wskazane w autoreferacie.

Habilitantka posiada w swoim dorobku uczestnictwo w pracach zespołów badawczych realizujących projekty finansowane w drodze konkursów krajowych i zagranicznych. Pierwszym z nich był krajowy grantu promotorski pt. „Analiza marnotrawstwa w łańcuchu wytwarzania prętów żebrowanych” (Projekt badawczy KBN 3 T08B 049 26), gdzie Habilitantka była głównym wykonawcą.

Przed uzyskaniem stopnia doktora habilitantka dwukrotnie uczestniczyła jako wykonawca w projektach organizowanych w ramach współpracy pomiędzy Politechnika Częstochowska i VŠB Technical University of Ostrava.

Po uzyskaniu stopnia doktora, Habilitantka brała udział w dwóch projektach międzynarodowych: Projekt CZ.3.22/3.3.04/13.03613 „Współpraca transgraniczna naukowców w zakresie poprawy efektywności energetycznej w przemyśle oraz możliwości poprawy stanu środowiska” Fundusz Mikro (powierzchnia 3,3) Transgraniczna Program Operacyjny Współpracy Czechy – Polska 2007-2013 oraz Projekt CZ.3.22/3.3.04/13.04175 „Wykorzystanie alternatywnych źródeł energii w strefie przygranicznej czesko-polskiej” Fundusz Mikro (powierzchnia 3,3) Transgraniczna Program Operacyjny Współpracy Czechy – Polska 2007-2013.

Dużą aktywnością może pochwalić się Habilitantka w zakresie udziału programach europejskich oraz zespołach badawczych. Można tu wskazać zarówno krótkie aktywności dydaktyczne, np. programy Erasmus jak i zdecydowanie dłuższe projekty w ramach programów INTEREG czy TEMPUS.

Dorobek dydaktyczny Habilitantki można uznać za odpowiedni. Dr inż. Manuela Ingaldi poza prowadzeniem zajęć dydaktycznych, była promotorem ponad 100 prac inżynierskich i 90 magisterskich. Dodatkowo Habilitantka pełniła funkcję promotora pomocniczego w przewodzie doktorskim pt. Zarządzanie pracą i bezpieczeństwem pracy osób niepełnosprawnych w świetle optymalizacji wyposażenia technicznego, autorstwa mgr. Tomasza Chajdugi.

Habilitantka brała udział w konferencjach krajowych i międzynarodowych, łącznie wskazując na wygłoszenie 40-tu referatów po uzyskaniu stopnia doktora, co daje średnio ponad 3 wystąpienia rocznie. Część z wskazanych konferencji odbyła się fizycznie i poza granicami kraju, co jest niewątpliwą zaletą. Z drugiej strony słabością wskazywanych konferencji międzynarodowych jest ich charakter techniczny. Chociażby konferencje: International Conference on Metallurgy and Materials lub Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism.

Uzupełnieniem i potwierdzeniem aktywności naukowej są również recenzje publikacji w czasopismach naukowych, rola redaktora specjalnego w czasopiśmie Sustainability, prowadzenie sesji konferencyjnych oraz przyznane nagrody i wyróżnienia.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że efektem aktywności naukowej, są liczne wspólne publikacje naukowe dr inż. M. Ingaldi z przedstawicielami zagranicznych ośrodków badawczych. Ten element dorobku, niewątpliwie przemawia na korzyść Habilitantki.

Podsumowując, **warunek trzeci**, związany z wykazaniem przez Habilitantkę istotnej aktywności naukowej albo artystycznej, realizowanej w więcej niż jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej, **uznają za spełniony**.

### **Konkluzja**

Po zapoznaniu się z dorobkiem naukowym dr inż. Manueli Ingaldi stwierdzam, że **Habilitantka spełnia** wymagania stawiane kandydatom do otrzymania stopnia naukowego doktora habilitowanego nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości określone w art. 219 ust. 1 pkt 2.

Jednocześnie uważam, że w **Habilitantka spełnia również wymaganie** określone w art. 219 ust. 1 pkt 3. tj. wykazania istotnej aktywności naukowej realizowaną w więcej niż jednej uczelni, w szczególności zagranicznej.

Wnoszę tym samym do Rady Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Częstochowskiej o dalsze procedowanie w sprawie nadania Pani dr inż. Manueli Ingaldi stopnia doktora habilitowanego nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Dr hab. Piotr Kafel, prof. UEK

Podpisane elektronicznie przez Piotr Kafel

(Certyfikat kwalifikowany) w dniu 2023-09-06.