

Prof. dr hab. Ewa Bojar
Emerytowany Profesor Politechniki Lubelskiej

Biurow Obsługi Dyscypliny Naukowej
nauki o zarządzaniu i jakości

Wdział Zarządzania
Politechnika Częstochowska
tel. 34 3250874

wpi, 18.08.2023 r.

Ocena osiągnięć naukowych **dr inż. Manuelli Ingaldi**
w postępowaniu habilitacyjnym prowadzonym przez Politechnikę Częstochowską
w dziedzinie Nauki Społeczne, w dyscyplinie Nauki o Zarządzaniu i Jakości

I. Podstawy prawne i przedmiot recenzji

Podstawę prawną recenzji stanowi:

- Ustawa z dnia 20 lipca 2018 roku – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 z późn. zm.).
- Uchwała Senatu Politechniki Częstochowskiej nr 99/2021/2022 z dnia 8 lutego 2022 roku.
- Uchwała nr 86/2023 Rady Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i Jakości z dnia 4 lipca 2023 r. w sprawie powołania komisji habilitacyjnej w celu przeprowadzenia postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości wszczętego na wniosek dr inż. Manuelli Ingaldi i powierzeniu mi funkcji recenzenta w postępowaniu.
- Umowa o dzieło pomiędzy Politechniką Częstochowską reprezentowaną przez prof. dr hab. inż. Norberta Szczygiola - Rektora Politechniki Częstochowskiej i dr hab. inż. Iwonę Otolę prof. PCz – Dziekana Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej a sporządzającą recenzję prof. dr hab. Ewą Bojar.

Przedmiot oceny stanowi:

1. Dorobek naukowy Kandydatki, ze szczególnym uwzględnieniem monografii naukowej „*Rola satysfakcji klienta w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług*” Wyd. Politechniki Częstochowskiej 2022; ISBN: 978-83-7193-882-5; e-ISBN: 978-7193-883-2 oraz cykl artykułów naukowych objęty wspólnym tytułem „*Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych*” - zawierający poniżej wymienione teksty:

- 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 1, 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.
2. Wniosek Zainteresowanej z dnia 17 maja 2023 roku o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.
 3. Kopia dyplomu nadania stopnia naukowego doktora nauk technicznych w zakresie metalurgia, w specjalności: zarządzanie produkcją, zarządzanie jakością, na Wydziale Inżynierii Procesowej, Materiałowej i Fizyki stosowanej Politechniki Częstochowskiej.
 4. Autoreferat.
 5. Informacje naukowometryczne.
 6. Oświadczenia współautorów.
 7. Wykaz nagród.

Stwierdzam, że przesłana dokumentacja jest kompletna i w pełni wystarczająca do sporządzenia recenzji na stopień doktora habilitowanego.

II. Informacje o Habilitantce

Doktor inżynier Manuela Ingaldi urodziła się 28 września 1977 roku w Częstochowie. Jej formalne wykształcenie potwierdzają uzyskane dyplomy:

- Licencjata na kierunku Matematyka na Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Częstochowie (obecnie Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy im. J. Długosza) – 2000 rok.
- Magistra inżyniera na kierunku Zarządzanie i Marketing, specjalność Zarządzanie Produkcją i Jakością, na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej – 2001 rok.
- Doktora nauk technicznych w zakresie Metalurgia w specjalności Zarządzanie Produkcją, Zarządzanie jakością, na Wydziale Inżynierii Procesowej, Materiałowej i Fizyki Stosowanej Politechniki Częstochowskiej (obecnie Wydział Inżynierii Produkcji i Technologii Materiałów) - 2010 rok.

W drodze zawodowej Habilitantki, realizowanej podczas pracy na uczelni, można wyodrębnić następujące etapy zatrudnienia: W latach 2008-2010 asystent w Katedrze Inżynierii Produkcji na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej. Od 2010 do chwili obecnej - adiunkt w Katedrze Inżynierii Produkcji i Bezpieczeństwa na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej.

III. Informacja o osiągnięciach dydaktycznych, organizacyjnych oraz popularyzujących naukę

1. W okresie zatrudnienia Habilitantka prowadziła następujące formy zajęć dydaktycznych: wykłady, ćwiczenia, seminaria, projekty i laboratoria. Zajęcia prowadzone były w języku polskim i angielskim [*Autoreferat, ss.53-55*]
2. W latach 2010-2022 pełniła funkcje promotora w ponad 100 pracach inżynierskich oraz w ponad 90 pracach magisterskich [*Autoreferat, s.54*].
3. W latach 2021-2023 pełniła rolę promotora pomocniczego w pozytywnie zakończonym przewodzie doktorskim [*Autoreferat, s 6*].
4. Występowała w roli: trenera dla nauczycieli w międzynarodowym programie TEMPUS RECOAUD oraz w ramach projektu EFS; opiekuna studenta zagranicznego w programie Erasmus+ [*Autoreferat, s.55*].
5. Habilitantka odbyła szereg wizyt zagranicznych w zagranicznych ośrodkach akademickich podczas, których prowadziła badania naukowe oraz wykłady [*Autoreferat, s.55*].
6. Habilitantka brała udział w 22 międzynarodowych i krajowych konferencjach naukowych. Była również członkiem komitetów naukowych konferencji [*Autoreferat, s.57*].
7. Wielokrotnie była recenzentem publikacji w międzynarodowych i krajowych czasopismach [*Autoreferat, Tabela 4 i 5*]
8. Habilitantka jest członkiem pięciu krajowych towarzystw i organizacji naukowych [*Autoreferat, s 57*].

Przedstawiony do recenzji dorobek dydaktyczny pod względem ilościowym i po względem różnorodności aktywności pedagogicznej uważam za imponujący.

Habilitantkę wyróżniają cechy charakteryzujące dobrego pedagoga, które zostały uruchomione w procesach dydaktycznych realizowanych przez dr inż. Manueli Ingaldi. Realizowane przez Habilitantkę wykłady i różne formy opieki naukowej i dydaktycznej były pozytywnie oceniane przez Władze Wydziału i Uczelni. W opinii recenzenta, osiągnięcia te w pełni zasługują na pozytywną opinię i są podstawą rekomendacji osiągnięcia formalnego usamodzielnia w pracy na uczelni.

Na podkreślenie zasługuje współpraca Habilitantki z wieloma ośrodkami naukowymi w kraju i zagranicą w tym z VSB- Technical University of Ostrava, Slovak University of Technology in Bratislava, Faculty of Materials Science and Technology in Tarnava, której efektem była realizacja wspólnych projektów oraz wspólne publikacje naukowe. Współpraca z krajowymi i zagranicznymi ośrodkami naukowymi zaowocowała 94 publikacjami [*Autoreferat, s. 42-45*]

IV. Informacje naukowometryczne

1. Informacja o punktacji Impact Factor:
- łączny Impact Factor: 9.749
2. Informacja o liczbie cytowań Habilitanta (baz autocytowań): Scopus (bez autocytowań): 464; Web of Science (bez autocytowań): 337
3. Informacja o posiadanym indeksie Hirscha: Scopus 14; Web of Science: 10

Stwierdzam, że przedstawione dane w informacji naukowometrycznej pozytywnie wpływają na ocenę osiągnięć naukowych Habilitantki.

V. Nagrody

Habilitantka przedstawiła wykaz uzyskanych nagród Rektora Politechniki Częstochowskiej - w sumie 33 pozycje: w tym cztery nagrody indywidualne i 29 nagród zespołowych, Dyplomy Uznanie przyznane przez Dziekana Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej – 9 pozycji oraz wykaz innych dyplomów - 15 pozycji. Uzyskane nagrody świadczą o tym, że Habilitantka potrafi pracować zarówno indywidualnie jak i zespołowo, a jej praca i praca tych zespołów w ocenie władz uczelni zasługiwała na wysoką ocenę zarówno w obszarze organizacji jak i nauki [*Autoreferat., ss.62-65*].

VI. Ogólna ocena monografii

1. Ocena aktualności oryginalności poruszanej problematyki

W naukach ekonomicznych, w najstarszych klasycznych podziałach sektorów gospodarki wyodrębniano: sektor rolniczy, przemysłowy i sektor usługowy. W sektorze usług umieszczano: handel, transport, łączność, gospodarkę komunalną, ochronę zdrowia, edukację, turystykę i kulturę.

Dokonujący się na przestrzeni wieków dalszy podział pracy, spowodował pojawienie się bardziej szczegółowej klasyfikacji wyróżniającej sektor obejmujący usługi zaawansowane takie jak m.in.: reklama, marketing, IT, usługi bankowe, doradcze, finansowe, ubezpieczeniowe oraz szkolnictwo. W ostatnich latach, w klasyfikacji usług możemy wyodrębnić: badania naukowe, opiekę społeczną, wymiar sprawiedliwości, wojsko, policję, administrację państwową, rekreację, turystykę czy ochronę zdrowia. Nawet takie proste zestawienie pokazuje jak ważnego zagadnienia dotyczy monografia dr inż. Manueli Ingaldi. Każdy rodzaj usług można, a może nawet należy, poddać ocenie zarówno usługobiorców jak i tych którzy te usługi świadczą. Jest to tym bardziej ważne i istotne, że świat zmierza do wdrożenia idei Społeczeństwa 5.0. Wdrożenie koncepcji Społeczeństwa 5.0 będzie wymagać aktywności wszystkich interesariuszy oraz zdecydowanego podejścia do technologii cyfrowych i danych, tak by były one wykorzystywane dla budowy społeczeństwa, w którym człowiek i realizacja jego potrzeb będą na pierwszym miejscu. Będzie to wymagać innego podejścia do gospodarki, biznesu a przede wszystkim do ludzi biorących w nich udział.

Transformacja cyfrowa przyczynia się do radykalnej zmiany wielu aspektów życia społeczeństwa, w tym życia prywatnego, administracji publicznej, struktury przemysłowej oraz zatrudnienia. Można przewidywać, że w najbliższej przyszłości cyfrowe technologie i dane będą wykorzystywane do tworzenia społeczeństwa w którym ludzie będą prowadzić zróżnicowany tryb życia i będą dążyć do szczęścia rozumianego na swój własny sposób. Ogromną rolę w kreowaniu Społeczeństwa 5.0 będą miały usługi i ich jakość.

Jakość – jest tą wartością z którą mamy styczność przez całe życie. Każda osoba ma jednak indywidualny stosunek do tego pojęcia. Termin jakości jest określeniem powszechnie używanym, wszechobecnym, nie tylko w literaturze fachowej i publicystyce, ale także w życiu codziennym. Wieloznaczność tego pojęcia rodzi nieścisłości i możliwe stają się niewłaściwe interpretacje jego znaczenia.

Pojęcie jakość dóbr materialnych jest całkowicie różne od pojęcia jakość życia czy jakość usług. Bardzo dobrze rozumie to Habilitantka. W kwestii jakości usług Autorka prezentuje wyselekcjonowane poglądy wielu autorów z różnych dziedzin naukowych zawarte w piśmiennictwie ekonomicznym, socjologicznym i obszarze nauk o zarządzaniu. Przegląd piśmiennictwa w tym zakresie dokonany został przez Habilitantkę starannie, co niewątpliwie należy ocenić pozytywnie.

Wybrana przez Habilitantkę problematyka pracy jest interesująca, ważna, nowatorska i cenna poznawczo. Zidentyfikowana przez Habilitantkę luka badawcza potwierdza prawidłowo wybrany obszar pracy a przedstawione w monografii kierunki przyszłych badań będą wymagać kontynuacji zarówno w wersji pogłębionej jak i poszerzonej.

2. Ogólna charakterystyka i ocena pracy

Recenzowana praca składa się z pięciu rozdziałów zasadniczych, wstępu, wniosków i rekomendacji oraz spisu literatury. Układ pracy jest logiczny, rozdziały mają uporządkowaną treść, która wprowadza czytelnika w zawilości analizowanej tematyki. Układ ten jest zgodny z logiką prowadzonych badań. Kolejność omawianych w monografii zagadnień jest przemyślana, zgodna z zasadą od ogółu do szczegółu.

Recenzowana praca została podzielona na rozdziały o zróżnicowanej objętościowo treści: rozdział pierwszy liczy 47 stron, rozdział drugi – 24 strony, rozdział trzeci – 68 stron, rozdział czwarty - 81 stron a rozdział piąty - 101 stron. Mimo znaczących dysproporcji rozmiar piątego rozdziału można tłumaczyć bardzo obszernymi badaniami własnymi Autorki.

Pracę rozpoczyna wstęp w którym Habilitantka wprowadza czytelnika w problematykę usług i ich jakości. Wstęp zawiera krótkie informacje dotyczące problematyki poruszanej w kolejnych rozdziałach. Autorka przedstawiła problem badawczy, cele dysertacji oraz ogólny zarys tematyki poruszanej w poszczególnych rozdziałach.

Wstęp pracy napisany jest poprawnie i spełnia zadania polegające na wprowadzeniu czytelnika w opisywaną problematykę.

W rozdziale pierwszym i trzecim Habilitantka dokonała starannego przeglądu literatury przedmiotu i przeprowadziła analizę najważniejszych pojęć dla tej monografii. W rozdziałach tych charakteryzuje pojęcia: „usługi” oraz „jakość usług”. Rozdziały drugi i czwarty, obok interpretacji literatury wyjaśniającej zagadnienia ściśle związane z usługami i ich jakością obejmujące pojęcie „satysfakcja” i „lojalność” zawierają opisy realizowanego przez Habilitantkę wieloletniego procesu badawczego. Konkluzje z tych badań stanowiły punkt wyjścia do badań i opracowań wyników zawartych w rozdziale piątym monografii.

Wszystkie rozdziały zawierające elementy teoretyczne charakteryzuje dobrze przeprowadzona krytyczna analiza literatury. Mają one wartość systematyzującą dotychczasowy stan wiedzy w zakresie usług i jakości usług oraz satysfakcji i lojalności klientów. Uznać należy, że treści zawarte w tych rozdziałach mają wartość zarówno porządkującą jak i poznawczą.

Bardzo ważnym elementem monografii jest rozdział piąty, przedstawiający metodykę badań wykorzystywanych przez Habilitantkę. Ważność wynika z faktu, że w tym rozdziale Habilitantka przedstawia oryginalne badania własne. Opisane w pracy narzędzia badawcze, zweryfikowana ich użyteczność podczas przeprowadzonych badań oraz wyniki badań uzyskane dzięki nim, zasługują na pozytywną ocenę i mogą stanowić wzór i „dobrą praktykę” w prowadzeniu badań jakości usług w przyszłości w podlegającej rozwojowi sferze usług. Zaprezentowane w pracy rozwiązanie posiada walor naukowy i użytkowy. Stanowi wkład do dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości.

Integralne elementy pracy stanowią: spis tabel zawierających 108 pozycji, spis rysunków i wykresów zawierający 135 pozycji oraz dwa załączniki: ankieta pokazująca wykorzystanie metod oceny jakości usług (ankieta dla przedsiębiorstw) oraz ankieta pokazująca wykorzystanie metod jakości usług (ankieta dla klientów).

Przedstawiony w monografii wykaz bibliograficzny jest bardzo obszerny i to należy uznać za plus w budowaniu bazy intelektualnej Autorki. Bibliografia obejmuje aż 643 pozycje. Jednocześnie budzi to refleksję, że Autorka mogłaby dokonać staranniejszej selekcji pod względem doboru tekstów w aspekcie ich przydatności dla przygotowywanej monografii. Podkreślić należy, że w spisie literatury dominują pozycje średnio aktualne, pozycje wydane w ostatnich latach stanowią 3% zawartej w książce bibliografii.

3. Ocena problemu badawczego, celów, doboru metod i narzędzi badawczych

Główny problem badawczy został ujęty przez Habilitantkę w pytaniu: „*Na jakiej podstawie należy dobrać metodę oceny jakości usługi aby była przyjazna klientowi, ale w tym samym czasie dostarczała odpowiednich informacji na temat badanego problemu, a także aby informacje w ten sposób uzyskane pomagały w kształtowaniu i poziomowaniu jakości danej usługi*”. Takie sformułowanie problemu należy, pomimo znacznego jego rozbudowania, należy uznać za prawidłowe i pozwalające na jego naukowe rozwinięcie. W ocenie recenzenta problem został sformułowany w sposób dociekliwy a jego dociekliwość wzmocniona została jedenastoma pytaniami szczegółowymi. Dzięki prawidłowo dobranym metodom i narzędziom badawczym Habilitantka uzyskała odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Starannie zaprezentowała wyniki badań przedstawiając je w formie opisowej i graficznej. Na szczególną uwagę zasługują wykorzystane w pracy autorskie ankiety, które stanowią trwałą wkład do dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości, dają możliwość wykorzystania ich przez badaczy usług w przyszłości.

Oceniając dobór metod i narzędzi badawczych stwierdzam, że zostały one dobrane właściwie i w sposób zapewniający realizację celów pracy.

Habilitantka opisała w sposób bardzo szczegółowy i wyczerpujący metodykę badań, wykazując się przy tym dobrym warszatem metodologicznym. Autorka zebrała obszerny i ciekawy materiał badawczy, którego przeanalizowanie wymagało wiele wysiłku i często znużonych analiz przyczynowo skutkowych. Na podkreślenie zasługuje duży wysiłek włożony w gromadzenie materiału badawczego. W procesie badawczym Habilitantka zebrała i przeanalizowała 357 ankiet przedsiębiorstw oraz 1854 ankiety od klientów.

Wobec postępującego rozwoju cywilizacyjnego, pojawiających się przejawów postępu technicznego i technologicznego a przede wszystkim silnych uwarunkowań wynikających z pandemii Covid 19 usługi w opinii Habilitantki odgrywają coraz bardziej znaczącą rolę, zmienia się także ich charakter. Autorka monografii obok tradycyjnych usług wyodrębniła e-usługi i przebadła je. Uzyskała opinię na temat ich jakości zarówno od usługodawców i usługobiorców. Zaprezentowane w pracy podejście stanowi nowe spektrum badań podejmowanych w naukach o zarządzaniu i jakości. Wyniki badań i propozycje upowszechnienia narzędzi badawczych wykorzystanych przez Habilitantkę to wypełnienie luki badawczej występującej w tym obszarze badań, to wyraźnie należy podkreślić jako walor pracy oraz wkład autorski dr inż. Maulei Ingali w rozwój dyscypliny. Stwierdzam, że autorka tym samym spełniła wymagane kryterium sformułowane w Ustawie.

Ocena pozostałego materiału – cykl artykułów naukowych *Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych*

Znaczącym elementem twórczości dr inż. Maulei Ingaldi są artykuły opublikowane w polskich i zagranicznych recenzowanych czasopismach naukowych. Do oceny w postępowaniu habilitacyjnym Autorka przedstawiła cykl powiązanych tematycznie publikacji zatytułowany „*Zarządzanie jakością usług i digitalizacja procesów*”

usługowych”. Na cykl składa się 11 prac w tym 6 samodzielnych oraz 5 prac w których habilitantka jest współautorką. Wszystkie prace opublikowano w języku angielskim 2021 roku. Trzy z opublikowanych artykułów ukazały się w czasopismach znajdujących się na liście Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego posiadających 100 punktów, pięć artykułów napisanych przez habilitantkę indywidualnie ukazało się w 70 punktowych czasopismach a trzy pozostałe artykuły w czasopismach z 20 punktami. Przedstawiony do recenzji cykl artykułów ma charakter interdyscyplinarny, co skłania mnie do wyrażenia pozytywnej opinii o roli Habilitantki w kształtowaniu multidyscyplinarnego środowiska naukowego. Bardzo pozytywnie oceniam aktywność Habilitantki na tym polu. Przedstawione przez dr inż. Manuellę Ingaldii teksty oceniam jako dobrze korespondujące z tematem głównego dzieła, stanowiące intelektualne uzupełnienie treści zawartych w monografii. W opinii recenzenta, o ile cykl artykułów wzmacnia wniosek Habilitantki, to przedstawienie jedynie monografii spełnia warunki określone w Ustawie. Dlatego też, zawarte we wniosku oświadczenia współautorów można uznać za akceptowalne.

Informacja końcowa

Syntetyzując ocenę dorobku dr inż. Manuelli Ingaldii stwierdzam, że Jej osiągnięcia są wystarczające z punktu widzenia aktualnie obowiązujących wymogów postępowania habilitacyjnego i stanowią istotny wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Osiągnięcia dydaktyczne, praca organizatorska oraz współpraca międzynarodowa Habilitantki zasługują również na wysoką ocenę.

Pozwala to uznać Kandydatkę za dojrzałego, harmonijnie rozwiniętego naukowca, przygotowanego do samodzielnego kształtowania rozwoju własnego i młodego pokolenia.

Uznaję, że całość dorobku dr inż. Manuelli Ingaldii spełnia wymogi określone w art. 219 ust. 1 pkt 2b Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2020 r. poz. 85 z późn. zm.)

W związku z powyższym, popieram wniosek dr inż. Manuelli Ingaldii o nadanie jej stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości.

Erica Bopas