



UNIwersytet Jagielloński
w Krakowie
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej

Biuro Obsługi Dyscypliny Naukowej
nauki o zarządzaniu i jakości

Wydział Zarządzania
Politechnika Częstochowska
tel. 34 3250874

wpi, 08.09.2023 v

Prof. dr hab. Piotr Jedynak

Ocena osiągnięć Dr inż. Manuela Ingaldi w związku z ubieganiem się o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości

1. Formalna podstawa recenzji

Recenzję przygotowano w związku z pismem z dnia 4 lipca 2023 roku informującym o powołaniu mnie na recenzenta w postępowaniu habilitacyjnym Pani dr inż. Manuela Ingaldi (decyzja Rady Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i Jakości, Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej).

Odniesienie formalne dla sporządzonej recenzji stanowi Ustawa z dnia 20 lipca 2018 roku Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (tekst aktualny na czas sporządzania recenzji).

Pragnę zaznaczyć, że dokumentacja wniosku została przygotowana w sposób umożliwiający jego ocenę.

2. Podstawowe informacje o Kandydatce do uzyskania stopnia naukowego doktora habilitowanego

Kandydatka jest absolwentką studiów magisterskich na kierunku zarządzanie i marketing, realizowanych na Politechnice Częstochowskiej.

Obroniła doktorat na podstawie rozprawy „*Analiza strat w produkcji prętów zebrowych*” na Wydziale Inżynierii Procesowej, Materiałowej i Fizyki Stosowanej Politechniki Częstochowskiej w 2010 roku. Promotorami rozprawy byli prof. Wiesław Waszkielewicz i prof. Stanisław Borkowski.

Kariera zawodowa Kandydatki w szkolnictwie wyższym jest związana szczególnie ze wskazaną wyżej uczelnią, gdzie na stanowiskach asystenta i adiunkta pracuje kolejno od 2008 i 2010 roku.

3. Ocena osiągnięć naukowo badawczych

Prezentacja i ogólna ocena dorobku

Dorobek naukowy (szczególnie) publikacyjny Kandydatki po uzyskaniu stopnia naukowego doktora obejmuje (zgodnie z wykazem przekazanym recenzentowi):

- 10 monografii,
- 77 rozdziałów w monografiach naukowych,



- 14 redakcji monografii,
- 90 artykułów naukowych,
- 40 referatów na konferencjach naukowych.

Niezależnie od miejsca publikacji, w okresie po uzyskaniu stopnia naukowego doktora, widać wyraźny wzrost intensywności publikacyjnej w dorobku Kandydatki.

Oprócz publikowania i wystąpień na konferencjach naukowych Kandydatka wskazuje na aktywność projektową. Kandydatka, w sporządzonej przez siebie dokumentacji (po uzyskaniu stopnia naukowego doktora), wymienia 2 zrealizowane projekty. W obydwu przypadkach liderem projektu był Uniwersytet Techniczny w Ostrawie. Niezależnie od wątpliwości towarzyszących konkursowemu trybowi wyłaniania wykonawców tych projektów, powstaje uzasadnione przypuszczenie, że zakres zadań realizowanych w projektach nie był powiązany z zakresem problemowym nauk o zarządzaniu i jakości. Z opisu przygotowanego przez Kandydatkę wynika, że problemy podejmowane w projektach dotyczyły kwestii energetycznych o zabarwieniu technicznym, a nie zarządzczym.

Kandydatka wskazuje również inne formy aktywności naukowo-badawczej, w tym między innymi:

- uczestnictwo w pracach towarzystw naukowych (w przedstawionym wykazie jest także między innymi Związek Nauczycielstwa Polskiego, który nie ma statusu organizacji naukowej),
- odbyte staże (Kandydatka wskazuje 2 takie staże, przy czym trudno uznać Walcownię Prętów Huty Zawiercie za instytucję naukową),
- członkostwo w komitetach redakcyjnych i radach naukowych czasopism,
- recenzje prac naukowych,
- uczestnictwo w programach europejskich,
- uczestnictwo w pracach innych zespołów badawczych.

Pod względem ilościowym, dorobek naukowy Kandydatki, po uzyskaniu stopnia naukowego doktora, można uznać za wystarczający.

Bibliometryczny wymiar oceny dorobku Kandydatki wypada następująco:

- sumaryczny IF – 9,749,
- liczba cytowań według WoS – 413, według Scopus - 544,
- indeks Hirscha według WoS – 10, według Scopus – 14,

Wskaźniki bibliometryczne, zważywszy na rolę niniejszej recenzji, traktuję jako pomocnicze w ocenie dorobku. Niewątpliwie jednak wyglądają bardzo przyzwoicie.



Ocena głównego osiągnięcia naukowego

Kandydatka, sporządzając wniosek w sprawie nadania Jej stopnia naukowego doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, skorzystała z opcji wskazania jako głównego osiągnięcia naukowego monografii w połączeniu z cyklem powiązanych tematycznie artykułów naukowych.

Monografią, którą Kandydatka poddaje ocenie jest publikacja nt. *Rola satysfakcji klientów w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej 2002.

Dodatkowo, Kandydatka wskazała cykl artykułów naukowych zatytułowanych łącznie jako *Zarządzanie jakością usług i dygitalizacją procesów usługowych*. W skład cyklu wchodzi 11 tekstów. W 7 spośród nich Kandydatka jest wyłączną autorką.

Oczywiście Kandydatka posiada autonomię, jeśli chodzi o dobór dzieł wskazanych jako przedmiot oceny w ramach głównego osiągnięcia naukowego. Jednak lektura autoreferatu, w części dotyczącej cyklu artykułów, gdzie Kandydatka pisze, że „pozostałe wskazane przeze mnie osiągnięcia naukowe stanowiły bazę moich osiągnięć potrzebnych do napisania głównego osiągnięcia naukowego”, wskazuje raczej na fakt, iż zasadniczy dorobek, który powinien być poddany ocenie znajduje się w treści monografii.

Tytuł monografii naukowej wskazanej jako główne osiągnięcie naukowe sugeruje, że przedmiotem badania będzie to, jaką rolę odgrywa satysfakcja klientów w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług, takie jest bowiem brzmienie tytułu monografii.

Tymczasem sformułowanie głównego celu pracy, w jego pierwszej części, akcentuje analizę, uporządkowanie i opis metodyki oceny jakości usług.

Cele szczegółowe Kandydatka określiła w ramach 4 grup: celów teoriopoznawczych (łącznie 9), empirycznych (łącznie 5) oraz metodycznych (łącznie 2), a także aplikacyjnych (1).

Występujące dysproporcje w liczbie celów poszczególnych rodzajów wynikają z jednej strony z przesady w ich definiowaniu, a z drugiej strony – także z prawdopodobnie błędnego przyporządkowania, czego przykładem może być zbudowanie autorskich modeli związanych z jakością usług, czy zbudowanie wskazówek korzystania z metod oceny jakości usług.

W sformułowaniach celów pracy ale także w jej treści widać niekonsekwencje w stosowanej terminologii. Np. terminy model, metodyka, metoda są stosowane dość swobodnie, bez pełnej dbałości o zachowanie ich formalnego statusu.

Kandydatka sformułowała także problem badawczy oraz 11 pytań badawczych. Biorąc pod uwagę nadrzędne znaczenie problemu badawczego, treść części pytań badawczych może dziwić. Np. odpowiedzi na pytania 1 czy 2 są znane już od dawna i w tej części Kandydatka z pewnością nie wniosła niczego nowego.

W strukturze recenzowanej monografii uwzględniono 6 rozdziałów. Rozdziały 1 – 4 są oparte na przeglądzie literatury i dotyczą kolejno takich zagadnień, jak:

- charakterystyka usług w świetle dostępnej literatury,
- satysfakcja i lojalność klienta – znaczenie i metody pomiaru,
- jakość usług,



- charakterystyka wybranych metod oceny jakości usług.

Rozdział piąty uwzględnia opis metodyki i wyników badań własnych a szósty – wnioski i rekomendacje.

Poniżej przedstawiam kolejne uwagi dotyczące treści monografii:

- a) Treści zawarte w rozdziałach 1 – 4 (str. 23 – 242) zawierają liczne elementy systematyki wiedzy naukowej. Kandydatka stara się bardzo szeroko omawiać wybrane zagadnienia;
- b) Baza literaturowa, na jakiej opiera się wywód naukowy w monografii składa się z licznych pozycji krajowych i zagranicznych. Pozycje te są tematycznie powiązane w problematyką pracy. Publikacje najnowsze (ostatnie 5 lat) pozostają w ogólnym zbiorze bibliografii w zdecydowanej mniejszości. Taki stan może sugerować, że problem badawczy ujęty w rozprawie jest z dzisiejszej perspektywy dość konwencjonalny, a stan wiedzy dojrzały.
- c) Znaczna część treści zawartych w rozdziałach teoretycznych ma charakter podręcznikowy a niektóre formy graficzne (np. rys. 2.13) zawierają olbrzymie uproszczenia.
- d) Kandydatka wprowadza w rozdziale 2 kategorię lojalności klienta. Naturalnie satysfakcję i lojalność klienta rozpatruje się często łącznie jako zmienne ze sobą powiązane. Tyle tylko, że w licznie zdefiniowanych celach i pytaniach badawczych w monografii Kandydatka o lojalności klientów w ogóle nie wspomina.
- e) Kandydatka „wplata” w swoją dyskusję naukową wątek e-usług i cyfryzacji. Nie jest w pełni jasne, jaki jest cel tych zabiegów z perspektywy ogólnych celów pracy.
- f) W badaniach empirycznych Kandydatka posłużyła się metodami badań społecznych (ankiety) oraz ilościowymi metodami analizy pozyskanych danych.
- g) Badania empiryczne zrealizowano dwuetapowo w formie badań wstępnych i właściwych.
- h) W monografii nie określono precyzyjnie, jaki schemat doboru próby wykorzystywała Kandydatka i jakie są tego konsekwencje dla możliwości wnioskowania.
- i) Niezrozumiałe z punktu widzenia konstrukcji pracy jest umieszczenie przeglądu literatury na temat badań dotyczących metod oceny jakości usług dopiero po omówieniu własnych badań empirycznych. Przegląd ten powinien poprzedzać badania własne. Wówczas mógłby doprowadzić do lepszego zidentyfikowania luki badawczej.
- j) Wyniki badań empirycznych zawarte w rozdziale 5 są interesujące, wartościowe poznawczo i odsłaniają szereg meandrów oceny jakości usług obserwowanych przez respondentów.



Wnikliwa lektura 11 artykułów, stanowiących uzupełnienie ocenionej wyżej monografii potwierdzają wcześniej wyrażone przypuszczenie, że – w istocie – nie stanowią one realnego wzmocnienia monografii. Zawierają wątki pokrewne, na dodatek niejednokrotnie słabo eksplorowane.

W mojej opinii zatem zasadnicza wartość dorobku poddanego ocenie mieści się w monografii. Pomimo pewnej porcji uwag krytycznych, ostateczna ocena monografii jest jednak pozytywna. Przesądzają o tym następujące jej walory:

- wszechstronne, od strony literaturowej, omówienie zagadnień związanych z oceną jakości usług, która jest istotna zarówno z perspektywy wiodących koncepcji zarządzania jakością, jak i nurtu normalizacyjnego wyrażającego się stosowanymi systemami zarządzania jakością,
- bardzo wartościowe badania empiryczne ukazujące istotne aspekty poglądów i preferencji respondentów reprezentujących interesujące sektory usługowe,
- zastosowanie w pracy licznych i dobrze dobranych metod badawczych.

Niemniej jednak, w trosce o rozwój naukowy Kandydatki, zalecałbym na przyszłość większą selektywność i krytycyzm w prowadzonych badaniach naukowych. Warto także rozważyć zmianę nawyków publikacyjnych i lokowanie publikacji w bardziej prestiżowych czasopismach i wydawnictwach.

Uwagi na temat pozostałych publikacji

Przegląd problematyki pozostałych publikacji Kandydatki, pozwala sformułować następujące wnioski:

- wpisują się one w dość konsekwentnie budowany przez Kandydatkę program badawczy poświęcony zagadnieniom jakościowym,
- część publikacji została przygotowana w języku angielskim, stanowiącym dziś standard komunikacji nauk o zarządzaniu i jakości,
- część publikacji została ulokowana w czasopismach nie znajdujących się na liście czasopism punktowanych.

4. Uwagi na temat innych osiągnięć

Kandydatka w przedstawionej dokumentacji, oprócz osiągnięć ściśle naukowo-badawczych wymienia również osiągnięcia w obszarze współpracy z otoczeniem a także dydaktyczne i popularyzacyjne. Osiągnięcia te są mocną stroną dorobku Kandydatki



5. Konkluzja

Po zapoznaniu się z całością osiągnięć Pani dr inż. Manueli Ingaldi uważam, że Jej wniosek o nadanie stopnia naukowego doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości jest uzasadniony.

Sstwierdzam, że Kandydatka spełniła wszystkie wymagania określone w art. 219.1 Ustawy, w tym:

- posiada stopień doktora,
- posiada w dorobku osiągnięcia naukowe stanowiące znaczny wkład w rozwój dyscypliny (w przypadku Kandydatki jest to monografia naukowa)
- wykazała istotną aktywność naukową zrealizowaną w więcej niż jednej uczelni, w szczególności zagranicznej.

W związku z powyższym, popieram wniosek o nadanie Pani dr inż. Manueli Ingaldi stopnia doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Kraków, 30 sierpnia 2023 r.