

dr hab. Sławomir Wawak, prof. UEK  
Katedra Procesu Zarządzania  
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

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

wpis. 05.08.2023 r.

## RECENZJA

osiągnięć naukowych oraz aktywności naukowej dr inż. Manueli Ingaldi w postępowaniu o nadanie stopnia naukowego doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

### 1. Podstawa opracowania recenzji

Podstawę formalno-prawną niniejszej recenzji stanowi uchwała Rady Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i jakości z dnia 4 lipca 2023 roku w sprawie powołania komisji habilitacyjnej w celu przeprowadzenia postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości wszczętego na wnioski dr inż. Manueli Ingaldi, decyzja Rady Doskonałości Naukowej z dnia 27 czerwca 2023 roku, które powierzyły mi funkcję recenzenta. Recenzja została przygotowana na podstawie dokumentacji w postępowaniu habilitacyjnym przesłanej 4 lipca 2023 r., a otrzymanej 13 lipca 2023 r.

Przedstawiony do oceny zestaw dokumentów jest kompletny i składa się z wniosku, kopii dyplomu doktorskiego, autoreferatu, wykazu publikacji, certyfikatów i świadectw ukończenia szkoleń i uczestnictwa w konferencjach, monografii, wybranych artykułów oraz nośnika danych z elektroniczną kopią dokumentacji.

Przedmiotem opinii recenzenta w postępowaniu habilitacyjnym są osiągnięcia naukowe oraz aktywność naukowa Pani dr inż. Manueli Ingaldi rozpatrywane w kontekście kryteriów postępowania określonych w art. 219-221 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r, prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2018 r. poz. 1668 z późn. zm.).

Habilitantka uzyskała stopień naukowy doktora nauk technicznych w zakresie metalurgii w Politechnice Częstochowskiej, co potwierdzono kopią dyplomu wystawionego 22 lipca 2010 r. na nazwisko panięskie Habilitantki. W dokumentacji nie wskazano czy Habilitantka uprzednio ubiegała się o nadania stopnia doktora habilitowanego.

## **2. Ocena monografii pt. „Rola satysfakcji klienta w kształtowaniu i poziomowaniu jakości usług” wskazanej jako główne osiągnięcie naukowe**

W tytule monografii pojawiają się pojęcia kształtowanie i poziomowanie jakości usług. Zostały one zdefiniowane krótko we Wstępie na s. 9. Następnie pojawiają się w celu głównym problemie badawczym. Habilitantka podkreśla duże ich znaczenie w monografii oraz związanych z nią badaniach naukowych. Jest zatem niezrozumiałe, dlaczego w całej pracy te pojęcia giną, nie są praktycznie używane, nie rozpatruje się badanych zjawisk w ich kontekście. Spodziewałbym się raczej poświęcenia każdemu z nich co najmniej podrozdziału. Jest to o tyle istotne, że kształtowanie i ustalanie poziomu jakości w świetle istniejącej literatury z zakresu zarządzania jakością jest silnie związane z fazą projektowania i planowania produktów, w tym także usług. Natomiast Habilitantka skupia się na fazie dostarczania (świadczenia), gdy jest już zbyt późno, aby korygować niektóre błędy. Oczywiście rola klienta podczas świadczenia usługi jest istotna, a jego wymagania mogą się zmieniać, jednak tylko w zakresie dopuszczonym zdefiniowanym wcześniej kształtem i poziomem usługi. Temat został zatem znacząco zawężony i nie wyjaśniono przyczyn takiego postępowania.

Podstawą do przygotowania monografii było zidentyfikowanie luki badawczej dotyczącej braku „opracowań dotyczących opinii przedsiębiorstw usługowych i klientów na temat badań dotyczących jakości usług, ich podejścia do tego typu badań czy preferencji”. Stwierdzono także, że niewiele jest opracowań pomocnych w doborze metody badawczej w tym zakresie. Wskazano również, że niewiele jest opracowań na temat specyfiki e-usług i oceny ich jakości. Rzeczywiście można zauważyć pewną rozbieżność w podejściu naukowców i przedsiębiorców. Naukowców bardziej interesuje opracowywanie, testowanie i doskonalenie kolejnych metod, podczas gdy przedsiębiorcy woleliby niejednokrotnie dysponować prostymi, ale skutecznymi narzędziami ułatwiającymi im podejmowanie decyzji biznesowych. Dlatego podjęcie badań w tym obszarze uznaję za zasadne.

Jako cel monografii przyjęto „analizę, uporządkowanie i opis metodyki oceny jakości usług ze szczególnym naciskiem na określenie roli klienta w kształtowaniu i poziomowaniu jakości różnego rodzaju usług, w tym również e-usług”. Cel ten jest poprawny, choć nadmiernie rozbudowany. Ostatnie 6 słów można było zastąpić słowem „usług”. Dalej sformułowano problem i pytania badawcze. Pytania szczegółowe wynikają z głównego problemu badawczego z wyjątkiem pytania P11, które dotyczy

kompetencji cyfrowych. Pytanie to zaczyna się od „dlaczego”, a nie „czy”, co nie znajduje uzasadnienia we wcześniejszym wywodzie. Kwestia ta nie została bowiem wcześniej wprowadzona ani wyjaśniona.

Habilitantka sformułowała szereg celów teoriopoznawczych, metodycznych, aplikacyjnych i empirycznych. W celu teoriopoznawczym 3 pojawiają się „usługi trakcyjne”, co traktuję jako błąd korekty. W celu 5 sformulowano najważniejszy z punktu widzenia wkładu do rozwoju nauki element – opracowanie autorskich modeli związanych z jakością usług. Nie wyjaśniono jakie to miałyby być modele i ile ich należy opracować. Cele empiryczne nie budzą wątpliwości. W celach metodycznych pojawia się wypracowanie metodyki doboru atrybutów jakościowych do badania jakości usług, co w kontekście wcześniejszych rozważań również powinno być związane z budowaniem teorii oraz wspomnianymi modelami. Wydaje się także, że przez nadmiar przyjętych pytań i celów Habilitantka narzuciła sobie bardzo szerokie potraktowanie tematu, co grozi spłyceciem analizy i rozmyciem rezultatów dla rozwoju nauki.

W rozdziale pierwszym, pt. *Charakterystyka usług w świetle dostępnej literatury*, zaprezentowano przegląd definicji usług, omówiono atrybuty i specyfikę usług oraz porównano je do wyrobów, a także zaprezentowano różne klasyfikacje usług. Mimo zauważonych rozbieżności w definicjach nie wybrano jednej z nich do stosowania w monografii. Nie jest zatem jasne, który punkt widzenia został przyjęty. Prezentacja klasyfikacji usług nie wynika z celów oraz pytań badawczych i w związku z tym jest słabo związana z tematyką monografii.

W podrozdziale 1.4 zaprezentowano koncepcyjną matrycę atrybutów usług. Jest to ciekawe podejście, jakkolwiek podział na cztery kategorie nie wydaje się właściwy. Świadczy o tym duża liczba atrybutów niezaliczonych do żadnej ze zdefiniowanych kategorii. Prawdopodobnie inny klucz pozwoliłby na lepszy podział atrybutów. Następnie odniesiono matrycę do klasyfikacji usług i wskazano na związek pomiędzy rodzajem usługi a wiodącymi atrybutami. Podział ten także jest dyskusyjny, bowiem praktyka pokazuje, że w wielu przypadkach np. o lojalności czy satysfakcji klienta w nieproporcjonalnie dużym stopniu decydują poboczne atrybuty związane z podejściem sprzedawcy. Sama Autorka podkreśla, że uznaje ją jako „luźną propozycję” (s. 46), podczas gdy czytelnik monografii oczekiwałby raczej dojrzałych koncepcji.

Trafnym pomysłem była próba przedstawienia usługi w kontekście podejścia systemowego w podrozdziale 1.5. Autorka wychodzi tu od systemu produkcyjnego, natomiast z niewiadomych względów pomija literaturę z zakresu podejścia systemowego

i procesowego. Spośród autorów z tego obszaru cytowany jest jedynie von Bertalanffy. Zaproponowano uproszczony model systemu świadczenia usług, który pomija znaczną część wymienionych we wcześniejszym podrozdziale atrybutów, sprzężenia zwrotne, relacje z klientem, a także elementy pozostające poza obszarem przedsiębiorstwa. W opisie stwierdzono, że omawiany system może mieć charakter dynamiczny, np. zmieniające się wymagania klienta w trakcie świadczenia usługi, jednak wniosków tych nie przeniesiono do modelu zaprezentowanego na rysunku.

W dalszej części rozdziału omówiono oddzielnie specyfikę e-usług. W tab. 1.12 na s. 54 zestawiono cechy e-usług. Zauważono, że cechują się one trwałością w przeciwieństwie do usług (tab. 1.1). W tym względzie pomyłono usługę z rezultatem (produktem) przez nią dostarczanym. Sama e-usługa pozostaje niematerialna w zakresie jej świadczenia, tak samo jak zwykła usługa. Trwały może być natomiast rezultat jej świadczenia, np. wynik wyszukiwania w Google czy Bing. Tak samo jest w przypadku zwykłych usług.

Poruszono także kwestię zrównoważonego rozwoju w kontekście e-usług, co nie wynika z celów monografii i nie zostało dalej wykorzystane. Temat ten jest ważny i wielowymiarowy, przy czym Autorka zwróciła uwagę tylko na część wymiarów. Warto dodać choćby kwestię zjawiska akumulacji klientów przez największych graczy i upadek tych, którzy nie znaleźli się na pierwszej stronie wyników wyszukiwania w Google. Przyczynia się to do dalszego pogorszenia sytuacji przedsiębiorców z regionów mniej rozwiniętych, którzy wobec upadku ich tradycyjnych przedsiębiorstw próbowali transformacji cyfrowej. Efekt ten jest znacznie bardziej widoczny w e-usługach.

Rozdział kończy punkt poświęcony wykluczeniu cyfrowemu. Jest to ważny aspekt w kontekście e-usług. Jednak także i tu należałoby rozważyć problem szerzej uwzględniając przedsiębiorców, szczególnie z sektora MSP. Wykluczenie cyfrowe przedsiębiorców jest niedostrzegane, a ma kluczowe znaczenie dla sukcesu polskich firm na globalnym rynku e-usług. Osiągnięcie sukcesu w internecie z roku na rok wymaga coraz większych kompetencji, których przedsiębiorcy nie tylko nie posiadają, ale często nawet nie wiedzą, że są one potrzebne. Przykładowo zasady pozycjonowania stron internetowych zmieniają się praktycznie co roku i wymagają stałego monitorowania forów dyskusyjnych i portali specjalistycznych.

W rozdziale drugim, pt. *Satysfakcja i lojalność klienta – znaczenie i metody ich pomiaru*, zdefiniowano pojęcia, a następnie przedstawiono wybrane narzędzia oceny satysfakcji klienta. Prezentacja narzędzi ma charakter podręcznikowy. Brakuje oceny

stosowanej metodyki, odniesień do poprawności postępowania i innych aspektów istotnych z naukowego punktu widzenia.

Rozdział kończy długi na pół strony podrozdział poświęcony relacjom między jakością, satysfakcją, lojalnością a zyskiem przedsiębiorstwa. Temat ten nie został rozwinięty ani w świetle literatury, ani praktyki. Co więcej, dalej na tej właśnie podstawie budowane są modele autorskie. Część ta powinna zostać znacząco rozwinięta, jeśli miała być podstawą dla budowy nowych koncepcji.

Wydzielenie krótkiego rozdziału drugiego wydaje się nie do końca uzasadnione. W większości nie jest on ściśle związany z podstawową tematyką pracy, a przedstawione w nim treści mogłyby, po wyłączeniu części podręcznikowej, stanowić dodatkowy podrozdział w rozdziale pierwszym.

W rozdziale trzecim, pt. *Jakość usług*, przedstawiono przegląd definicji, czynniki determinujące jakość usług, a także wybrane modele jakości usług. Przegląd definicji jakości jest niekompletny. Zaskakuje brak definicji z norm ISO serii 9000, a także ważnych polskich autorów, np. E. Skrzypek. Nie wskazano także, które z podejść do rozumienia jakości zostało wybrane w monografii. Uwaga ta dotyczy także przeglądu definicji jakości usług.

W odniesieniu do przeglądu czynników determinujących jakość e-usług, Habilitantka ogranicza badania praktycznie tylko do sektora e-handlu. Pozostałe rodzaje e-usług nie są szerzej omawiane. Przeprowadzono badanie atrybutów jakości w e-handlu. Respondentami byli studenci. W badaniu wykorzystano pytania na skali 7-stopniowej (błędnie nazwanej skalą Likerta). W analizie większość atrybutów uzyskała wysokie oceny, co jest typowym wynikiem dla tak skonstruowanego badania. Lepszym podejściem w takiej sytuacji jest poproszenie respondentów o opracowanie rankingu, który wymusza wskazanie relacji między badanymi czynnikami. Należy także pamiętać, że skala 7-stopniowa nie jest skalą ilorazową. Zatem używanie średniej w analizie wyników jest pewnym nadużyciem; lepsza byłaby mediana. W podsumowaniu wskazano, że badania miały charakter pilotażowy, ich cel był inny niż cele przedstawione we wstępie monografii, a wyniki mogą posłużyć budowie witryny e-sklepu. Brak natomiast odniesień do pytań badawczych i celów pracy. Nie jest zatem jasne jaką rolę ma pełnić ten podrozdział.

W podrozdziale 3.6 omówiono modele jakości usług, w tym model luk oraz jego rozszerzone wersje, model jakości usług wewnętrznych, modele Gronroosa, Gummessa, Moore'a, Nasha oraz inne. Na uwagę zasługuje bardzo szeroki przegląd modeli

uwzględniający także te mniej znane, ich rzeczowa ocena, a także zestawienie zastosowań oraz ograniczeń. Na podstawie przeglądu Autorka zaproponowała własny model oceny jakości usług, który wykorzystuje wcześniej wprowadzoną relację jakość – satysfakcja – lojalność – zysk, która nie została dostatecznie rozwinięta i uzasadniona w rozdziale drugim. Model został uzupełniony przez oddzielny model dla e-usług. Rozdzielenie to wynika z przyjętego wcześniej w pracy założenia o występowaniu znaczących różnic pomiędzy jakością usług i e-usług. W kontekście przedstawionych modeli wydaje się jednak, że te różnice nie są aż tak głębokie i istniałaby możliwość opracowania wspólnego, uniwersalnego modelu. Omówienie autorskich modeli jest bardzo krótkie. Ze względu na ich znaczenie dla rozwoju nauki, a także ujęcie w celach rozprawy, wskazane byłoby znacznie szersze ich omówienie.

W rozdziale czwartym, pt. *Charakterystyka wybranych metod oceny jakości usług*, zaprezentowano klasyfikację oraz kolejny przegląd metod. Rozdział rozpoczyna prezentacja klasyfikacji metod oceny jakości usług oraz próba oceny popularności wybranych metod na podstawie częstości występowania artykułów w Scopus of Web of Science, a także liczby wyników zwróconych przez Google Scholar i wyszukiwarkę Google. Z punktu widzenia praktyki biznesu trafniejsze byłoby zbadanie liczby organizacji stosujących poszczególne narzędzia. Byłoby to jednak oczywiście znacznie trudniejsze. Ponadto, można przypuszczać, że istnieje związek między liczbą zastosowań a liczbą publikacji, stąd to podejście również ma swoje uzasadnienie.

W kolejnych podrozdziałach omówiono wybrane metody oceny jakości, w tym servqual, servperf, IPA, model Kano i inne. Prezentacje obejmują szczegółowe omówienie metod, wskazanie ich zalet i ograniczeń, a także przykład zastosowania. Ten ostatni element, podobnie jak w rozdziale drugim, można byłoby przenieść do oddzielnej publikacji o charakterze podręcznikowym.

Rozdział kończą rozważania dotyczące wymagań związanych z prowadzeniem badań i gromadzeniem danych w omawianych metodach. Habilitantka zwróciła tu uwagę na bardzo istotny i często pomijany aspekt odpowiedniego przygotowania narzędzi badawczych, kompetencji prowadzących badania, a także respondentów. Wskazała także na przydatność poszczególnych metod w odniesieniu do specyfiki e-usług.

W rozdziale piątym, pt. *Badania własne*, przedstawiono projekt badań oraz ich wyniki. Rozdział ten jest znacznie bardziej rozbudowany od innych. Badania zaplanowano w przedsiębiorstwach sektora MSP, a także wśród klientów tych przedsiębiorstw. Badania miały pozwolić na uzyskanie odpowiedzi na pytania badawcze 2, 6-9 i 11.

Pytanie 11 zostało inaczej sformułowane na s. 244 niż we Wstępie. Badania zostały przeprowadzone na stosunkowo dużej grupie respondentów liczącej ponad 300 firm i ponad 1800 klientów. Wykorzystano ankietę internetową. Przeprowadzono badania wstępne, podczas których zweryfikowano poprawność narzędzi badawczych. W podrozdziałach 5.4 i 5.5 przedstawiono wyniki badań. Przyjęte metody analizy nie budzą zastrzeżeń. Natomiast w 5.6 porównano wybrane kwestie poruszane w obu badaniach ankietowych. Rozdział kończą: przegląd wyników badań innych autorów (jego miejsce byłoby raczej we wcześniejszych rozdziałach), wskazówki dotyczące prowadzenia oceny jakości sformułowane na podstawie przeglądu literatury oraz wyników badań własnych, a także przegląd barier typowych dla takich badań. W badaniach własnych nie odniesiono się do kształtowania i poziomowania jakości usług, a jedynie do metod oceny jakości i ich postrzegania.

W rozdziale szóstym, pt. *Wnioski i rekomendacje*, przedstawiono odpowiedzi na pytania badawcze. Część ta stanowi podsumowanie wcześniejszych rozważań. Następnie Autorka na s. 359 trafnie stwierdziła, że nie udało się jednoznacznie odpowiedzieć na główne pytanie badawcze. W dużej mierze wynika to z nieuwzględnienia pojęć kształtowania i poziomowania jakości w szczegółowych pytaniach badawczych, celach szczegółowych, ani strukturze monografii. Należy jednak podkreślić, że uzyskano odpowiedź na znaczną część tego pytania. Udało się bowiem wskazać: jak dobierać metody oceny jakości, co decyduje o ich przyjazności dla klienta oraz jakie informacje są istotne dla przedsiębiorstw.

Rozdział kończy wykaz zrealizowanych celów, wnioski, a także samoocena pracy. Oceniam, że cel główny pracy został zrealizowany częściowo, Cel teoriopoznawczy 5 dotyczący opracowania autorskich modeli został zrealizowany w niewielkim stopniu, bowiem ograniczono się do prezentacji dwu rysunków i krótkiego komentarza, bez warstwy teoretycznej i empirycznej lub metodyki stosowania. Pozostałe cele zostały zrealizowane w całości lub znacznej części.

Nie jest jasne, dlaczego Autorka w wielu miejscach oddzielnie odnosi się do e-usług. Ich analiza nie wynika z celów pracy, nie były także przedmiotem badań. Ponadto wielokrotnie w monografii podkreślano ich odrębność względem pozostałych usług. Można zatem było całkowicie wykluczyć je z rozważań bez szkody dla treści.

Mimo pewnych niedostatków monografii uważam, że **w stopniu podstawowym wypełnia ona wymagania** stawiane w art. 219 ustawy w odniesieniu do osiągnięcia naukowego stanowiącego znaczny wkład w rozwój dyscypliny. Liczę bowiem,

że Habilitantka będzie w stanie niedostatki te uzupełnić w trakcie kolokwium habilitacyjnego.

### **3. Ocena cyklu artykułów pt. „Zarządzanie jakością usług i digitalizacją procesów usługowych” wskazanych jako główne osiągnięcia naukowe**

Habilitantka wskazała dwa główne osiągnięcia naukowe. Drugim jest cykl artykułów, do którego zaliczono jedenaście tekstów. Teksty zostały dostarczone w formie drukowanej oraz elektronicznej. W wersji drukowanej brakowało znacznej części stron, dlatego wykorzystano wersję elektroniczną.

1. W artykule *Service quality management – preliminary results of survey for customers* przedstawiono wyniki badań wstępnych, które zostały wspomniane w monografii. Przedstawiono podstawy opracowania badań, ich koncepcję oraz wnioski. Wskazano ograniczenia przyjętego podejścia. Artykuł uzupełnia część badawczą monografii.
2. Artykuł *How to make e-commerce more successful by use of Kano’s model to assess customer satisfaction in terms of sustainable development* prezentuje zastosowanie modelu Kano. W artykule sformułowano cztery hipotezy, które nie są w bezpośredni sposób powiązane z jego tytułem. Co więcej, przyjęta metoda badawcza nie nadaje się do weryfikacji tych hipotez. Co najmniej jedna z hipotez odnosi się wyraźnie do przyszłych zdarzeń i nie ma możliwości jej weryfikacji, dopóki te zdarzenia nie wystąpią. Autorzy w dyskusji i konkluzjach nie wracają do hipotez. Pozostają one bez odpowiedzi. Jest zaskakujące, że ten artykuł przeszedł pozytywną recenzję w wysoko punktowanym czasopiśmie z listy ministerialnej. Prezentowane wyniki badań zostały zamieszczone w monografii jako przykład wykorzystania modelu Kano.
3. W artykule *Tourist service quality vs. overtourism – Polish example* wykorzystano metodę IPA do zbadania percepcji jakości usług turystycznych przez respondentów. Oceniono jakie czynniki wpływają na postrzeganą jakość usług turystycznych w kontekście nadmiernego obciążenia turystami.
4. Tekst *How to indicate the areas for improvement in service proces – the knowledge management nad value stream mapping as the crucial elements of the business approach* prezentuje analizę procesu usługowego z wykorzystaniem metody CSI. Przebadano ok. 200 osób korzystających z usług dentystycznych.



Przedstawiono wyniki badań, które pokazały mocne i słabe strony jakości badanego procesu. Sformułowano wnioski końcowe.

5. W artykule *A new approach to quality management: conceptual matrix of service attributes* omówiono koncepcyjną matrycę atrybutów zaprezentowaną także w monografii w rozdziale 1.4. Artykuł ma charakter koncepcyjny i w znacznej części ustaleń jest tożsamy z treścią monografii.
6. Artykuł *Problems with the implementation of Industry 4.0 in enterprises from the SME sector* prezentuje wyniki analizy warunków występujących w polskich przedsiębiorstwach w kontekście ich gotowości do transformacji do Przemysłu 4.0. Dokonano także oceny, w jakim stopniu przedsiębiorstwa te stosują elementy rozwiązań typowych dla czwartej rewolucji przemysłowej. Artykuł nie jest związany tematycznie z badaniami przedstawionymi w monografii ani z pozostałymi artykułami zaprezentowanymi w cyklu.
7. Tekst *Application of servqual and servperf methods to assess the quality of teaching services – comparative analysis* prezentuje zastosowanie metod servqual i servperf w odniesieniu do usług edukacyjnych. Metody zostały dostosowane do specyfiki tych usług. Na podstawie uzyskanych wyników porównano obie metody, wskazano ich zalety i ograniczenia, a także sformułowano rekomendacje.
8. W artykule *Assessment of the service provision proces as a business proces management tool* przedstawiono zastosowanie metody IPA w odniesieniu do funkcjonowania sklepu internetowego. Zdefiniowano atrybuty opisujące jakość usług e-sklepu. Fragmenty artykułu zostały wykorzystane w monografii w rozdziałach 1.6 i 4.4.
9. Rozdział w monografii *Wykorzystanie wskaźnika CSI do oceny działalności przedsiębiorstwa usługowego* prezentuje wyniki zastosowania wspomnianej metody do oceny jakości usług księgarni internetowej. Fragmenty artykułu posłużyły jako przykład zastosowania CSI w monografii w rozdziale 2.2. W monografii organizację przedstawiono jako e-sklep.
10. Artykuł *Service quality management in term of IHRM concept and the employee internationalization* proponuje podejście do oceny jakości usług uwzględniające umiędzynarodowienie pracowników. Wykorzystano autorskie wskaźniki pomiaru jakości usług. Badania przeprowadzono w gabinecie dentystycznym. Artykuł pozostaje w luźnym związku z tematyką monografii i pozostałych artykułów.

11. W tekście *E-service quality assessment according to hierarchical service quality models* ponownie wykorzystano metodę IPA do oceny jakości usług.

Pośród zaprezentowanych artykułów znaczna część została w różnym zakresie wykorzystana w treści monografii. Niektóre z artykułów nie są tematycznie zbieżne z pozostałymi zaprezentowanymi osiągnięciami. Nie jest jasne, dlaczego Habilitantka zdecydowała się wskazać cykl artykułów jako kolejne, niezależne osiągnięcie. Niewątpliwie przedstawione artykuły stanowiły istotny etap w rozwoju naukowym Habilitantki i przygotowaniu monografii. Trudno je jednak traktować jako w pełni odrębny twór. Przeważająca część artykułów opisywała zastosowania metod oceny jakości lub satysfakcji klientów. Tylko w jednym przypadku dokonano porównania metod, a w jednym zaproponowano zastosowanie dodatkowych wskaźników. W tym świetle uznaję, że przedstawiony **cykl artykułów nie spełnia wymagań** stawianych w art. 219 ustawy w odniesieniu do osiągnięcia naukowego stanowiącego znaczny wkład w rozwój dyscypliny.

Jednocześnie, wobec spełnienia tych wymagań przez jedno ze wskazanych głównych osiągnięć naukowych (monografię), uznaję wymaganie przedstawione w art. 219.1.2 za spełnione.

#### **4. Aktywność naukowa**

Habilitantka jest pracownikiem Politechniki Częstochowskiej, Uczestniczyła w projektach międzynarodowych, w tym „Współpraca transgraniczna początkujących naukowców w dziedzinie nowych materiałów i poddanych recyklingowi”, „Współpraca transgraniczna naukowców w zakresie poprawy efektywności energetycznej w przemyśle oraz możliwości poprawy stanu środowiska”, „Wykorzystanie alternatywnych źródeł energii w strefie przygranicznej czesko-polskiej“, „Wsparcie kształcenia w zakresie technologii recyklingu na pograniczu czesko-polskim” i innych. Projekty były związane z publikacjami naukowymi, których habilitantka była współautorką.

W 2017 r. habilitantka odbyła staż naukowy w Uniwersytecie Technicznym w Ostrawie. Współpraca z uczelnią była rozwijana także po zakończeniu stażu. Jej rezultatem jest szereg publikacji naukowych. Podejmowała także niesformalizowaną współpracę z ośrodkami zagranicznymi, w tym Uniwersytetem w Omsku, Bratysławie, Nitrze i innych ośrodkach. Aktywność Habilitantki w zakresie współpracy naukowej, w tym międzynarodowej należy ocenić jednoznacznie pozytywnie.

W dokumentacji Habilitantka podała, że sumaryczny Impact Factor wynosi 9,749, indeks Hirscha 14 (według Scopus), liczba indeksowanych publikacji 86, liczba cytowań 544 (464 bez autocytowań). Po uzyskaniu stopnia doktora Habilitantka była autorką lub współautorką 10 monografii naukowych, 77 rozdziałów w monografiach, 14 redakcji naukowych monografii, 90 artykułów w czasopismach naukowych. Czasopismami z najwyższym IF, w których Habilitantka publikowała są: *Sustainability*, *Energies* oraz *Materials*. Habilitantka wykazuje wysoką aktywność w zakresie publikacji naukowych.

W tym kontekście uznaję, że wymóg istotnej aktywności naukowej realizowanej w więcej niż jednej instytucji naukowej, w tym zagranicznej **został spełniony**.

## **5. Pozostałe osiągnięcia**

Habilitantka wskazała we wniosku dodatkowe osiągnięcia, które nie są podstawą oceny w recenzji zgodnie z art. 219 ustawy. Są one jednak niezmiernie istotne w rozwoju każdego naukowca.

### **5.1. Osiągnięcia dydaktyczne**

Habilitantka wykazuje się wysoką aktywnością w obszarze dydaktyki. Prowadziła ponad 25 przedmiotów. Wydaje się, że duży rozrzut tematyczny tych przedmiotów może znacząco obciążać pracownika. Wysokie zróżnicowanie nie sprzyja specjalizacji i podnoszeniu poziomu merytorycznego zajęć. Kwestia ta pozostaje jednak w zakresie decyzji władz uczelni. Habilitantka prowadziła zajęcia w języku angielskim na uczelniach w Czechach, Niemczech i Słowacji. Jest także współautorką podręcznika „Narzędzia jakości w praktyce”.

### **5.2. Osiągnięcia organizacyjne**

Habilitantka wykazuje aktywność organizacyjną, w tym udział w komisji rekrutacyjnej, komisjach przygotowujących akredytację kierunku studiów, zespołach opracowującym kierunki studiów. Pełniła funkcję opiekuna praktyk, a także była koordynatorem projektów międzynarodowym (wspomniane także w odniesieniu do aktywności naukowej).

### **5.3. Osiągnięcia popularyzujące naukę**

Habilitantka uczestniczyła w konferencjach naukowych, w tym w komitetach naukowych tych konferencji. Jest zastępcą redaktora naczelnego Zeszytów naukowych. Jest redaktorem czasopisma „Archiwum wiedzy inżynierskiej”, a także pełniła funkcję redaktora wybranych numerów innych czasopism.

Habilitantka i jej działalność zostały wielokrotnie docenione przez władze uczelni. Otrzymała szereg nagród Rektora Politechniki Częstochowskiej, a także dyplomów uznania wydanych przez Dziekana Wydziału Zarządzania tej uczelni.

## 6. Konkluzja

W świetle przedstawionej oceny całości dorobku naukowego oraz aktywności i współpracy naukowej stwierdzam, że osiągnięcia Pani dr inż. Manuelli Ingaldi **spełniają w stopniu podstawowym** wymagania określone w art. 219 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 z późn. zm.). Dlatego **popieram** wniosek Pani dr inż. Manuelli Ingaldi o nadanie Jej stopnia naukowego doktora habilitowanego nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości. Ostateczną decyzję w głosowaniu uzależniam jednak od satysfakcjonujących wyjaśnień dotyczących słabych stron monografii (głównego osiągnięcia naukowego) uzyskanych w trakcie kolokwium habilitacyjnego.

Kraków, dn. 31 sierpnia 2023 r.

Dr hab. Sławomir Wawak, prof. UEK

