

dr hab. Barbara Mróz-Gorgoń, prof. UE
Katedra Zaawansowanych Badań w Zarządzaniu
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wrocław, 07.02.2024 r.

Recenzja
osiągnięć naukowych i aktywności naukowej
dr Hanny Hall w postępowaniu o nadanie stopnia doktora
habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych
w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości,
prowadzonym przez Radę dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości,
Wydział Zarządzania, Politechniki Rzeszowskiej

1. Podstawy formalno-prawne sporządzenia recenzji

Podstawę prawną sporządzenia recenzji stanowi pismo dr hab. Krystyny Kmiotek, prof. PRz, Przewodniczącej Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej, z dnia 13.11.2023r. (RZ-532-17/2023) informujące o powołaniu mnie na recenzenta w postępowaniu o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości dr Hannie Hall.

Postępowanie habilitacyjne prowadzone jest w trybie Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.). Podstawę prawną przygotowanej przeze mnie recenzji stanowi artykuł 219 ust. 1 pkt. 2a i 3 ww. Ustawy, który określa wymóg posiadania osiągnięć naukowych lub artystycznych, stanowiących znaczny wkład w rozwój określonej dyscypliny oraz wykazanie się istotną aktywnością naukową realizowaną w więcej niż jednej uczelni lub instytucji naukowej, w szczególności zagranicznej.

Stwierdzam, że dokumentacja jest kompletna oraz wystarczająca do sporządzenia recenzji, a obejmuje:

- a) wniosek z dnia 12 maja 2023 r. o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości,
- b) dane wnioskodawcy,
- c) kopię dokumentu stwierdzającego posiadanie stopnia doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu,
- d) autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć naukowych,
- e) wykaz osiągnięć naukowych,
- f) kserokopie publikacji wchodzących w skład „pozostałego dorobku naukowego”,
- g) monografię autorstwa dr Hanny Hall zatytułowaną „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje”, opublikowaną w 2022 r. nakładem Oficyny Wydawniczej Politechniki Rzeszowskiej [324 stron], wskazaną przez dr Hannę Hall jako osiągnięcie naukowe wynikające z art. 219 ust. 1 pkt. 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.)

Jednocześnie oświadczam, że nie jestem współautorką żadnej z publikacji, ani recenzentem w procesach wydawniczych publikacji przedłożonych mi do recenzji. Dostarczona dokumentacja jest kompletna i przygotowana poprawnie, choć można wskazać brak przygotowanych

oświadczeń procentowych udziałów publikacyjnych współautorów, tzw. „pozostałego dorobku naukowego”. Dołączanie tego typu dokumentów uważam za element dobrych praktyk.

2. Podstawowe informacje o przebiegu pracy naukowo-dydaktycznej dr Hanny Hall

Dr Hanna Hall w 1993 r. uzyskała tytuł zawodowy magistra na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Filia w Rzeszowie, na kierunku „ekonomika i organizacja produkcji”, specjalność: „ekonomika i organizacja przemysłu” (jednolite studia magisterskie).

W 2002 r. na podstawie przedstawionej dysertacji doktorskiej pt.: „Projektowanie strategii marketingowej w instytucjach edukacyjnych”, przygotowanej pod opieką naukową prof. dr hab. inż. Jana Adamczyka i obrony tejże dysertacji, mgr Hannie Hall został nadany Uchwałą Rady Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie stopień naukowy doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu.

Od 1996 r. Habilitantka jest zatrudniona na Politechnice Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza; najpierw w latach 1996-2003 na stanowisku asystenta w Katedrze Marketingu na Wydziale Zarządzania i Marketingu, następnie od roku 2003 do chwili obecnej -na stanowisku adiunkta w tej samej jednostce Uczelni.

Ponadto, w latach 1996 – 1998 Habilitantka prowadziła wykłady z zakresu marketingu (w ramach umów-zleceń) w Wyższej Szkole Ekonomicznej w Nisku (do roku 1997 uczelnia ta miała nazwę: Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Warszawie, Punkt Zajęć Seminaryjnych w Nisku).

3. Ocena monografii pt. „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje” wskazanej przez dr Hannę Hall jako osiągnięcie naukowe wynikające z art. 219 ust. 1 pkt 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.)

Dr Hanna Hall jako osiągnięcie naukowe, zgodne z art. 219 ust. 1 pkt 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.), wskazała dzieło opublikowane w postaci monografii, zatytułowane „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje”, opublikowane w 2022 r. nakładem Oficyny Wydawniczej Politechniki Rzeszowskiej [324 stron]. Recenzentami wydawniczymi monografii byli:

-prof. dr hab. Krystyna Mazurek-Łopacińska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

-prof. dr hab. Adam Sagan, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

a) Ocena doboru problematyki monografii z perspektywy rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości

Podjęty przez dr Hannę Hall temat i problematyka dotycząca satysfakcji studentów- identyfikacja poziomu satysfakcji studentów, kluczowych czynników kształtujących ten poziom, jak i konsekwencji tego zjawiska, uznać należy za ważny i interesujący poznawczo, a zatem wart jest przeprowadzenia badań empirycznych.

By zrozumieć, dlaczego satysfakcja studentów, należy zagłębić się w szerszy kontekst rozwoju akademii – jako idei i dźwigni rozwoju cywilizacji. Zasadniczo, satysfakcja studentów, jako wskaźnik, odnosi się do jakości doświadczeń studentów z daną instytucją (szkołą wyższą, uniwersytetem, lub inną uczelnią). Studenci mogą być usatysfakcjonowani lub niezadowoleni w zależności od poziomu swojego zadowolenia lub rozczarowania samą „instytucją”, co przekłada się bezpośrednio na wizerunek danej marki.

Podobnie jak w większości firm, gdzie szczególnie ważna jest satysfakcja klienta, tak i instytucje edukacyjne muszą stworzyć strategię zwiększającą satysfakcję studentów, a co za tym idzie, także i ich lojalność. Dobre doświadczenie w edukacji obejmuje zapewnienie dobrych, prowadzonych na wymaganym poziomie i z wykorzystaniem odpowiedniego instrumentarium i kanałów dotarcia zajęć, posiadanie wykwalifikowanej kadry, nowoczesną infrastrukturę i ciągłe nastawienie na innowacje.

System edukacyjny jest bardzo złożony i wymaga zaangażowania wszystkich zaangażowanych części w celu uzyskania jak najlepszych wyników. Ponadto, obecnie system ten funkcjonuje (jak i pozostałe podmioty ekosystemu społecznego - gospodarczego) w hiper-turbulentnym otoczeniu, w warunkach natężonej konkurencyjności i w wysokiej niepewności (ekonomiczno-prawnej). Szkoły wyższe/uczelnie muszą zapewnić odpowiednią strukturę, nauczyciele akademicy muszą „dobrze” (efektywnie i efektownie) edukować (przekazywać wiedzę i dokonywać sprawdzenia jej pojmowania i zrozumienia), a studenci muszą angażować się w obraną przez siebie ścieżkę uczenia się. Jednocześnie administracja musi być odpowiedzialna za kwestie administracyjne i regulacyjne, aby instytucja mogła działać. Warto te podkreślić, że zadowoleni studenci pozostają w placówkach dłużej (korzystają z oferty studiów najpierw magisterskich, następnie podyplomowych, doktoranckich, jak i MBA), co wpisuje się w nurt lifelong-learning. Należy jednak zaznaczyć, że „satysfakcja studentów” to bardzo szerokie pojęcie. Cały ekosystem edukacyjny jest rozpatrywany w taki sposób, aby poprowadzić uczniów drogą do sukcesu. Wyniki tego procesu mogą obejmować zarówno wysoko wykształconych specjalistów, wytwarzanie wiedzy, tworzenie miejsc pracy i dochodów oraz przekształcanie/swoiste modelowanie społeczeństwa jako całości.

Takie zmiany stanowią wyzwanie i problem wymagający dalszej eksploracji. Ponadto, definiowanie kryteriów oceny satysfakcji, a także poszukiwanie i doskonalenie sposobów pomiaru tejże satysfakcji to bardzo ważne elementy dla dalszego rozwoju wyższych placówek edukacyjnych (szkół wyższych, uniwersytetów, akademii). Dlatego uważam, że dr Hanna Hall słusznie zidentyfikowała istniejącą w naukach o zarządzaniu lukę badawczą. Co już podkreślono, wskazana problematyka jest bardzo ważna z perspektywy społecznej (dla rozwoju społecznego a nawet cywilizacyjnego). Tym samym, uważam, że dr Hanna Hall słusznie podjęła próbę wypełnienia zidentyfikowanej luki badawczej w wymiarze teoriopoznawczym i empirycznym.

Konkludując, uważam, że dobór tematu monografii jest trafny, co potwierdza znajomość dr Hanny Hall problematyki omawianej w przedkładanej monografii wskazanej jako najważniejsze dzieło Habilitantki. Właściwie zdefiniowany problem badawczy dowodzi zaś, że Habilitantka cechuje się dojrzałością naukową.

b) Ocena sformułowania tytułu monografii

Dokonując oceny poprawności sformułowania tytułu monografii „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje” autorstwa dr Hanny Hall stwierdzam, że został on poprawnie sformułowany, gdyż jest on spójny ze strukturą monografii i odzwierciedla treści w niej podejmowane.

c) Ocena sformułowania celów monografii

Jak wskazuje Autorka, „głównym celem monografii była identyfikacja determinantów i konsekwencji satysfakcji studentów ze studiów, pomiar jej poziomu oraz opracowanie modeli. Ze względu na złożony charakter celu głównego dokonano jego dekompozycji na cele szczegółowe w wymiarze teoretycznym, empirycznym, metodycznym oraz utylitarnym. Celem teoretycznym była:

C1) analiza i usystematyzowanie dorobku naukowego z zakresu:

C1a) ewolucji uniwersytetu,

C1b) zmian zachodzących w otoczeniu polskich uczelni i determinantów ich przyszłości,

C1c) klasyfikacji interesariuszy szkół wyższych oraz współczesnych koncepcji dotyczących zarządzania relacjami ze studentami (jako kluczową grupą interesariuszy uczelni),

C1d) czynników wpływających na satysfakcję studentów,

C1e) modeli satysfakcji studentów,

C1f) metod pomiaru satysfakcji studentów stosowanych przez uczelnie w różnych krajach świata.

Na cele empiryczne składały się:

C2) w rezultacie realizacji badań jakościowych:

C2a) identyfikacja czynników kształtujących satysfakcję studentów ze studiów oraz jej konsekwencji,

C2b) poznanie przyczyn dyssatisfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami oraz sposobów ich redukcji;

C3) w rezultacie realizacji badań ilościowych:

C3a) identyfikacja hierarchii ważności analizowanych czynników satysfakcji studentów względem studiów,

C3b) identyfikacja studenckich ocen analizowanych czynników, opartych na ich doświadczeniu,

C3c) ustalenie poziomu satysfakcji studentów mającego wyraz w wartości wskaźnika satysfakcji Customer Satisfaction Index

(CSI), wskaźnika Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI) oraz w wartości wskaźników częściowych, odnoszących się do analizowanych czynników,

C3d) ustalenie wartości wskaźnika lojalności Net Promoter Score (NPS), wyrażającego skłonność studentów do rekomendacji studiów na danej uczelni,

C3e) identyfikacja (proponowanych przez studentów) zmian, umożliwiających w konsekwencji osiągnięcie wyższego poziomu NPS,

C3f) określenie konstruktów mających istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (predyktorów satysfakcji),

C3g) określenie siły wpływu satysfakcji studentów ze studiów na ich lojalność względem uczelni, wyrażającą się w przekazywaniu pozytywnych opinii innym osobom,

C3h) ustalenie poziomu i przyczyn zadeklarowanej (przez studentów I stopnia) oraz rzeczywistej (w przypadku studentów II stopnia) lojalności studentów, w jej behawioralnym znaczeniu,

C3i) określenie przyczyn oraz konsekwencji dysonansu i dyssatisfakcji studentów związanych z podjętymi studiami,

C3j) rozpoznanie różnic pomiędzy wyodrębnionymi grupami studentów, dotyczących wybranych (spośród wymienionych) obszarów badawczych.

Do celów metodycznych należały:

C4) wybór (wraz z uzasadnieniem) oraz zastosowanie metod badania (w tym pomiaru) satysfakcji i lojalności studentów,

C5) zaprojektowanie narzędzia pomiarowego umożliwiającego pomiar satysfakcji studentów zgodny z procedurą realizacji wybranych metod badawczych,

C6) sporządzenie siatki IPA (Importance – Performance Analysis), umożliwiającej wizualizację pozycji analizowanych czynników pod względem ich ważności dla 10 studentów oraz ocen ich realizacji, jak również sformułowanie (na podstawie ww. wizualizacji) odpowiednich rekomendacji decyzyjnych,

C7) opracowanie modeli satysfakcji studentów odnoszących się do wszystkich badanych studentów, jak również do ich wyodrębnionych (pod względem kierunku i stopnia studiów) grup. Na cele użyteczne składały się:

C8) przedstawienie propozycji narzędzia pomiarowego, które może być wykorzystane na uczelniach do pomiaru satysfakcji studentów,

C9) zaprezentowanie procedur obliczania wskaźników służących do pomiaru satysfakcji i lojalności studentów,

C10) zaproponowanie kierunków i konkretnych propozycji działań mających na celu osiągnięcie wyższego poziomu satysfakcji i w konsekwencji - lojalności studentów."

Zarówno cel główny, jak i cele szczegółowe zostały zaprezentowane już we wstępie monografii, co uznać należy za zdecydowanie za walor opracowania. W mojej opinii zarówno cel główny, jak i cele szczegółowe zostały sformułowane prawidłowo i korespondują z podejmowaną w monografii problematyką.

d) Ocena sformułowania hipotez i pytań badawczych

Habilitantka wykorzystwała w prezentowanej monografii mieszaną metodę badawczą, łączącą w jednym projekcie badawczym podejście jakościowe i ilościowe, co pozwala na wykorzystanie mocnych stron każdego z tych podejść, przy okazji minimalizując wynikające z nich słabości.

W prezentowanej monografii, po uprzednim wyprowadzeniu i zaprezentowaniu przyjętego modelu zależności hipotetycznych „Konceptualny model satysfakcji studenta” (zaprezentowanego w wersji graficznej na stronie 225), sformułowane i przedstawione zostały następujące hipotezy:

H1: Postrzegana jakość zajęć i programu nauczania (JZP) ma istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (S) (s. 12 i s. 224)

H2: Postrzegana jakość wyposażenia i obsługi administracyjnej (JWiOA) ma istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (S). (s.13 i s. 224)

H3: Postrzegana jakość relacji z nauczycielami (JR) ma istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (S) (s.13 i s. 224)

H4: Oczekiwania względem studiów (O) mają istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (S) (s.13 i s. 224)

H5: Czynniki finansowe (F) mają istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (S) (s.13 i s. 224)

H6: Satysfakcja studentów ze studiów (S) ma istotny, pozytywny wpływ na ich lojalność względem uczelni (L), wyrażającą się w przekazie pozytywnych informacji (s.13 i s. 224)

H7: Satysfakcja ze studiów (S) studentów kierunku budownictwo, jest determinowana innymi czynnikami, niż w przypadku studentów kierunku zarządzanie (s.13 i s. 224)

H8: Satysfakcja ze studiów (S) studentów I stopnia oceniana przez nich w czasie studiów jest determinowana innymi czynnikami niż satysfakcja ze studiów 1 stopnia oceniana przez ich absolwentów, studiujących na II stopniu studiów (s.13 i s. 225)

H9 Lojalność studentów względem uczelni (L), wyrażająca się w przekazywaniu pozytywnych opinii o studiach, jest determinowana satysfakcją ze studiów (S), bez względu na kierunek i stopień studiów (s.13 i s. 225).

Uważam, że hipotezy badawcze zostały sformułowane w sposób prawidłowy. Fakt, iż hipotezy badawcze zostały przedstawione zarówno we wstępie (i powtórzone w części empirycznej pracy) oceniam pozytywnie – daje to bowiem czytelnikowi możliwość swoistej perspektywy wejściowej i możliwość zapoznawania się z treściami poszczególnych rozdziałów w szerszym kontekście badawczym.

We wstępie, jak i w empirycznych częściach pracy wskazane zostały również sformułowane problemy badawcze. Jak wskazuje Habilitantka „kierując się ustalonymi celami badań, odnoszącymi się do nich pytaniami zawartymi w problemie badawczym (związanymi z określeniem konstruktów mających istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów oraz następników satysfakcji), jak również uwzględniając:

- wyniki eksploracyjnej analizy czynnikowej (przedstawione w podrozdziale 4.2.3 monografii),
- wyniki badań jakościowych (przedstawione w podrozdziale 3.2 monografii),
- teoretyczne modele satysfakcji klientów (przedstawione w podrozdziale 2.4 monografii).

Problem badawczy- przedstawiony zarówno we wstępie jak i w części empirycznej pracy (odnoszący się do zasadniczych - ilościowych badań), obejmował następujące pytania:

- 1) Jaka jest hierarchia ważności dla studentów analizowanych czynników satysfakcji (w odniesieniu do wszystkich studentów oraz ich wyodrębnionych grup)?
- 2) Jakie są studenckie oceny analizowanych czynników, oparte na ich doświadczeniu (odnoszące się do wszystkich studentów oraz ich wyodrębnionych grup)?
- 3) Jakie są różnice pomiędzy ważnością dla studentów analizowanych czynników satysfakcji a ich ocenami (odnoszące się do wszystkich studentów oraz ich wyodrębnionych grup)?
- 4) Jaki jest ogólny poziom satysfakcji studentów, wyrażony sumarycznym wskaźnikiem Customer Satisfaction Index oraz wskaźnikiem Heterogeneous Customer Satisfaction Index, jak również poziom zadowolenia studentów w obszarze poszczególnych czynników kształtujących satysfakcję, mający wyraz w wartościach wskaźników cząstkowych?
- 5) Czy wskaźniki CSI różnią się istotnie w zależności od wybranych zmiennych tj. kierunku studiów oraz stopnia studiów?
- 6) Jaka jest wartość wskaźnika lojalności Net Promoter Score, wyrażającego skłonność studentów do rekomendacji studiów (odnoszącego się do wszystkich studentów oraz ich grup wyodrębnionych pod względem kierunku i stopnia studiów)?
- 7) Jakie są proponowane przez studentów zmiany na uczelniach, umożliwiające w konsekwencji osiągnięcie wyższego poziomu ich satysfakcji?
- 8) Jakie rekomendacje decyzyjne wynikają z ustalonych (przy wykorzystaniu średnich ważności oraz średnich ocen) pozycji czynników na siatce IPA, oraz ich miar dyspersji?
- 9) Jakie konstrukty mają istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (są jej predyktorami)?
- 10) Czy satysfakcja ze studiów ma istotny pozytywny wpływ na lojalność studentów względem uczelni, wyrażającą się w przekazywaniu pozytywnych opinii innym osobom?
- 11) Jaka postać mają modele satysfakcji studentów (ogólny oraz dla wyodrębnionych grup studentów)?
- 12) Jaki jest poziom zadeklarowanej oraz rzeczywistej lojalności studentów (w wymiarze behawioralnym) jak również przyczyny ich występowania lub braku?
- 13) Jakie są przyczyny oraz konsekwencje dysonansu i dyssatisfakcji studentów związanych ze studiami?

Przedstawienie pytań badawczych w sposób uporządkowany we wstępie pracy jest korzystne i ich prezentację oceniam pozytywnie.

Konkludując, zważywszy na zastosowane metody badawcze (omawiane w dalszej części niniejszej recenzji) uważam, że zaprezentowane hipotezy badawcze, jak i stawiane pytania badawcze i sformułowane cele zostały zdefiniowane i sformułowane prawidłowo i poprawnie .

e) Ocena struktury i układu monografii

Monografia autorstwa dr Hanny Hall pt. „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje” składa się z 4 rozdziałów, poprzedzonych wstępem.

Tekst podstawowy liczy 258 stron. Na pozostałych 66 stronach znajduje się okładka miękka wewnętrzna, spis treści, bibliografia, załącznik 1 (scenariusz wywiadu indywidualnego), załącznik 2 (kwestionariusz ankiety dla studentów I stopnia studiów), spisu rysunków, spis tabel, spis wykresów oraz streszczenie w języku polskim i w języku angielskim.

W przedłożonej pracy wykorzystano mieszane metody badawcze, co oceniam bardzo pozytywnie. Takie podejście miało także wpływ na kolejność prezentacji poszczególnych rozdziałów monografii.

Przedstawiona monografia składa się z czterech rozdziałów – dwóch teoretycznych, opartych na analizie światowej literatury oraz dwóch empirycznych, w których zaprezentowane zostały założenia, wyniki i wnioski z badań jakościowych i ilościowych.

W pierwszym rozdziale pt. „Szkolnictwo wyższe w Polsce - uwarunkowania, sytuacja, przyszłość” przedstawiono aktualną sytuację polskiego szkolnictwa wyższego, ze szczególnym uwzględnieniem zmian zachodzących w otoczeniu uczelni, wpływających na przyszłość edukacji na poziomie wyższym. Przedstawiono w nim - jako punkt wyjścia dalszych analiz - ewolucję „uniwersytetu” i kontrowersji związanych z jego współczesnym obliczem. W rozdziale uwagę poświęcono głównie czynnikom demograficznym i związanym z nimi prognozami dla szkół wyższych, jakości kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem nowoczesnych metod kształcenia, rozwojowi technologii informacyjnych, pandemii Covid - 19 oraz cechom i oczekiwaniom pokolenia Z.

Rozdział kończy prezentacja klasyfikacji interesariuszy szkół wyższych oraz istoty współczesnych koncepcji związanych z zarządzaniem relacjami uczelni ze studentami jako kluczową grupą ich interesariuszy.

Drugi rozdział pt. „Satysfakcja studentów - ujęcie teoretyczne i metodyczne” poświęcony jest kluczowym obszarom problematyki satysfakcji studentów. Zaprezentowano w nim sposoby interpretacji i definiowania tytułowego pojęcia oraz pojęć bezpośrednio i pośrednio z nim powiązanych, różne role studentów oraz korzyści dla uczelni wynikające z ich satysfakcji. Ponadto omówiono tam czynniki kształtujące tytułowe zjawisko- satysfakcji studentów, wybrane konceptualne i przywołano jego modele oraz metody pomiaru, stosowane przez uczelnie na całym świecie, ze szczególnym uwzględnieniem ich popularności, sposobów modyfikacji, wynikających z ich zastosowania korzyści oraz powodów krytyki.

W trzecim rozdziale pt. „Satysfakcja studentów – na podstawie badań jakościowych” zaprezentowane zostały założenia badawcze (w tym m.in. uzasadnienie wyboru zastosowanych metod, cel badań, problem badawczy, zakresy badania oraz główne cele i założenia konstrukcji narzędzia pomiarowego), wyniki zobrazowane cytatami z wypowiedzi respondentów oraz wnioski z przeprowadzonych badań jakościowych.

Jak wskazano, badania zrealizowane zostały przy wykorzystaniu dwóch najpopularniejszych metod (z grupy metod badań jakościowych), to jest metody pogłębionego wywiadu indywidualnego (IDI – In- Depth Interview) oraz zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI – Focus Group Interview). Celem badań była identyfikacja czynników i konsekwencji satysfakcji studentów, jak również zjawisk bezpośrednio z nią powiązanych tj. dyssatisfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami. Zrealizowane i zaprezentowane w rozdziale trzecim badania jakościowe stanowiły „eksploracyjną podstawę” zasadniczych badań o ilościowym charakterze, zaprezentowanych w rozdziale czwartym pt. „Satysfakcja studentów – na podstawie badań ilościowych”.

Celem tych badań było m.in. ustalenie poziomu satysfakcji badanych studentów ze studiów dzięki zastosowaniu metod CSI i NPS oraz stworzenie modelu satysfakcji studentów. W rozdziale tym, przedstawiono wyniki obliczeń wskaźników wyrażających ww. poziom, w tym także zmodyfikowaną o miarę dyspersji wersję wskaźnika CSI tj. HCSI oraz sporządzono siatkę IPA. Zaprezentowano także modele satysfakcji studentów (odnoszące się do wszystkich studentów oraz ich wyodrębnionych grup) opracowane i zweryfikowane dzięki wykorzystaniu eksploracyjnej i konfirmacyjnej analizy czynnikowej oraz modelowaniu równań strukturalnych. Podjęłam ponadto próbę określenia przyczyn oraz konsekwencji dyssatisfakcji i dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami. Rozdział kończą konkluzje i dyskusja wyników.

Na co należy zwrócić uwagę, wymienione zostały także ograniczenia dotyczące zrealizowanych badań.

W zakończeniu pracy zaprezentowano wnioski wynikające z teoretycznej oraz empirycznej części pracy, jak również proponowane kierunki przyszłych badań w obszarze satysfakcji i lojalności studentów.

Większość rozdziałów ma porównywalną objętość, przy czym rozdział 3 jest zdecydowanie krótszy, (15 stron), a rozdział 4 jest zdecydowanie dłuższy (80 stron). O ile w przypadku długości rozdziału 4 jest to uzasadnione -szczegółowością i rozpiętością podejmowanych w nich rozważań teoretycznych i empirycznych analiz, to w przypadku rozdziału 3 czytelnik pozostaje z pewnym niedosytem treści.

We wstępie przedstawiono cele, pytania badawcze oraz przedmiot i podmiot badań jak i przybliżono fazy projektu badawczego oraz zarysowano lukę badawczą i przedstawiono ograniczenia badań (choć w wąskim zakresie). Zamieszczona formuła rekomendacji dalszych badań natomiast stanowi nawiązanie do światowego kanonu naukowego piśmiennictwa. Takie rekomendacje, niestety często nadal zbyt często niespotykane w piśmiennictwie naukowym na polskim rynku, stanowią walor pracy, ułatwiając czytelnikowi zrozumienie zastosowanej procedury badawczej i świadczą o dojrzałości naukowej Habilitantki.

Moim zdaniem struktura pracy jest spójna z tytułem i główny cel monografii, a układ monografii należy zdecydowanie uznać za logiczny i prawidłowy.

f) Dobór metod i narzędzi badawczych

Jak wskazuje Habilitantka, „głównym celem zrealizowanych badań jakościowych (będących podstawą dalszych, bardziej obiektywnych i zrealizowanych na dużej próbie, badań ilościowych) była identyfikacja poziomu satysfakcji ze studiów badanych studentów, czynników kształtujących tę satysfakcję oraz jej konsekwencji jak również zjawisk bezpośrednio z nią powiązanych tj. dyssatisfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów” (szczegółowe informacje dotyczące metodyki badań jakościowych zamieszczono w podrozdziale 3.1 monografii).

Należy zauważyć, iż w przedstawianej monografii badania jakościowe przeprowadzono przy wykorzystaniu dwóch metod: pogłębionego wywiadu indywidualnego (IDI) oraz zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI). Jak podkreśla Habilitantka, celem zastosowania metody IDI było uzyskanie obszernych, pełnych odpowiedzi na zadawane w trakcie badań pytania od indywidualnych osób. Jak słusznie zauważa Habilitantka, metoda ta pozwala także na pogłębianie rozmowy w ramach wybranych wątków tematycznych oraz uniknięcie ryzyka,

że respondenci mogliby nie chcieć ujawniać niektórych informacji przy innych osobach, jak ma to często miejsce w przypadku wywiadów grupowych.

Jak wskazano, metodę FGI zastosowano natomiast ze względu na korzyści jakie wynikają ze specyficznych dla niej: interakcji w grupie, dynamiki grupowej, wzajemnego stymulowania się respondentów do dyskusji, możliwości obserwacji różnorodności stanowisk badanych osób i ich modyfikacji pod wpływem opinii innych, spontaniczności i szczerości wypowiedzi oraz reakcji. W trakcie wywiadów IDI oraz FGI, w celu identyfikacji kryteriów satysfakcji i dyssatisfakcji badanych studentów, zastosowano metodę zdarzeń krytycznych, co umożliwiło zidentyfikowanie także czynników, nie opisywanych wprost przez interlokutorów.

Głównym celem badań ilościowych natomiast było ustalenie poziomu satysfakcji badanych studentów ze studiów, identyfikacja ważności i ocen kształtujących ten poziom czynników oraz określenie, w procesie modelowania, predyktorów satysfakcji studentów i jej czynników efektowych (następników). Podjęto także próbę określenia przyczyn oraz konsekwencji dyssatisfakcji i dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami (szczegóły i uzasadnienia zastosowania wybranej metody badań ilościowych, skal pomiarowych, sposobu konstrukcji instrumentu pomiarowego, doboru próby do badań oraz przebiegu i efektów badań pilotażowych, zaprezentowano w podrozdziale 4.1 monografii)

Jako metodę gromadzenia danych wybrano metodę ankietową i zastosowano technikę ankiety audytoryjnej - do ostatecznej analizy dopuszczono 1578 ankiet.

Przed realizacją badań właściwych, przeprowadzono badania pilotażowe, co należy uznać za elementarny element procedury.

Teoretyczna część monografii została przygotowana w oparciu o systematyczny przegląd literatury światowej. Wykaz bibliografii zajmuje 39 stron.

W studiach literatury wykorzystano metody analizy i krytyki piśmiennictwa. W kontekście analizy i przeglądu literaturowego należy zwrócić uwagę na klarownie zarysowaną część metodyczną związaną z kwerendą literatury. Pozytywnie zatem oceniam taki stan opisu metodyki badań literaturowych. Jedynym mankamentem jest strona techniczna (edytorska) przedstawienia spisu bibliograficznego – brak jest numeracji wykorzystanych pozycji literaturowych, jak i podziału na pozycje zwarte, artykuły w czasopismach, oraz strony internetowe (źródła internetowe). Pomimo tej technicznej niedoskonałości, bardzo pozytywnie oceniam zarówno wykorzystanie literatury oraz prezentację uzyskanych na tej drodze wyników.

Konstatując, dobór metod i narzędzi badawczych oceniam generalnie bardzo pozytywnie.

g) Wartość naukowa monografii i jej wkład w rozwój nauk o zarządzaniu i jakości

Habilitantka w przedstawianym autoreferacie stwierdza, iż: „wkład monografii pt. Satysfakcja studenta. Pomiar, modele, implikacje, w rozwój nauki w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości, można rozpatrywać z kilku perspektyw: 1) teoretycznej, 2) empirycznej, 3) metodycznej, 4) praktycznej.”

Tematyka pracy, na co należy zwrócić uwagę, ma charakter interdyscyplinarny i obejmuje między innymi takie dziedziny, jak: zarządzanie marketingowe, komunikację społeczną i technologie informacyjne. Z uwagi na takie podejście wykorzystano w omawianej monografii dorobek naukowy wskazanych dziedzin, choć w stopniu dość ograniczonym. Takie podejście należy ocenić pozytywnie, choć duża pula literatury światowej z zakresu – w szczególności - komunikacji społecznej – pozostawia pewien niedosyt.

Ponadto, w kontekście wartości monografii należy wskazać elementy, które można zdefiniować jako wkład w naukę, a w szczególności:

- analiza czynników wpływających na satysfakcję studentów z oferty edukacyjnej, która była podstawą wyliczenia wskaźników satysfakcji: cząstkowych oraz syntetycznych – wartości poznawcza;

- wyniki analizy IPA, gdyż umożliwiły one określenie rekomendacji decyzyjnych służących doskonaleniu oferty i zwiększeniu wskaźnika satysfakcji studentów – wartość aplikacyjna.

Ponadto, ujawniono też skalę zjawiska dysonansu i braku satysfakcji studentów - rozpoznanie przyczyn tych zjawisk ma niewątpliwie wartości aplikacyjne.

Przedstawiona analiza przeprowadzona przez Autorkę zawiera zarówno wyczerpującą analizę literatury przedmiotu, jak i podjętą analizę badań zarówno jakościowych i ilościowych - z wykorzystaniem zaawansowanych metod statystycznych. Monografia zatem jest ważnym przyczynkiem do dyskusji na temat czynników kształtujących satysfakcję i lojalność studenta

Monografię wieńczy zwięzłe (4 stronicowe) „Zakończenie”, zawierające wnioski (choć nie wypunktowane) z przeprowadzonych badań, jak i przeszłe kierunki badań w podjętej tematyce. Według mnie brak wskazania w zakończeniu przyszłych kierunków badań – szczególnie w tej części pracy – wieńczącej dzieło, wymaga tym bardziej podkreślenia tzw. ograniczenia przeprowadzonych badań – jako wyraz dojrzałości naukowej Habilitantki. Tego elementu zdecydowanie w zakończeniu zabrakło i zaliczyć należy to do mankamentów (słabych stron) ocenianej monografii.

Konkludując, w mojej opinii monografia pt. „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje” autorstwa dr Hanny Hall spełnia wymagania ustawowe stawiane osiągnięciu naukowemu wynikające z art. 219 ust. 1 pkt. 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.). Po zapoznaniu się z treściami w niej zawartymi stwierdzam, że oryginalność monografii przejawia się przede wszystkim w jej wymiarze metodycznym i empirycznym, a zintegrowana wiedza dotycząca problematyki szeroko pojętej satysfakcji studentów jest cenna poznawczo. Tym samym jest ona twórczym dziełem, który wnosi znaczny wkład w rozwój nauk o zarządzaniu i jakości.

4. Ocena aktywności naukowej dr Hanny Hall

Zgodnie z art. 219 ust. 1 pkt 3 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.) stopień doktora habilitowanego nadaje się osobie, która wykazuje się istotną aktywnością naukową albo artystyczną realizowaną w więcej niż jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej. Zatem w dalszej części recenzji będę odnosić się do aktywności naukowej dr Hanny Hall.

4.1. Autorstwo lub współautorstwo publikacji naukowych oraz aktywności konferencyjnej

Pani Hanna Hall, oprócz monografii wskazanej jako osiągnięcie naukowe, jest również autorką i współautorką licznych publikacji (monografia, naukowe redakcje i współredakcje monografii, rozdziały w monografiach, artykuły w czasopismach krajowych i zagranicznych, jak również

publikacje w materiałach konferencyjnych). W okresie od roku 2002 do chwili obecnej ukazało się, oprócz monografii będącej głównym osiągnięciem, 110 publikacji mieszczących się tematycznie w wymienionych przez Habilitantkę pięciu obszarach:

- marketing organizacji niekomercyjnych (11 publikacji)

publikacje w ramach tego obszaru obejmowały tematykę:

- ✓ kondycji organizacji non – profit w Polsce w świetle integracji z Unią Europejską,
- ✓ specyfiki marketingu w organizacjach niekomercyjnych,
- ✓ źródeł i sposobów pozyskiwania środków pozabudżetowych przez analizowane organizacje,
- ✓ wykorzystywania badań marketingowych w zarządzaniu organizacjami non-profit, na przykładzie schroniska dla bezdomnych zwierząt ,
- ✓ projektowania strategii marketingowej w ujęciu ogólnym oraz na przykładzie bibliotek;

- marketing instytucji edukacyjnych (50 publikacji)

publikacje w ramach tego obszaru obejmowały tematykę:

- ✓ uwarunkowania funkcjonowania, adaptacji i ewolucji marketingu w instytucjach edukacyjnych,
- ✓ rynkowe zachowania interesariuszy szkół i uczelni,
- ✓ instrumenty marketingowe stosowane w działalności szkół wyższych,
- ✓ projektowanie strategii marketingowej w instytucjach edukacyjnych,
- ✓ doskonalenie jakości usług edukacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem jakości kształcenia,
- ✓ e-learning jako metodę wspomagającą proces kształcenia,
- ✓ metodykę i zastosowanie badań marketingowych w ww. instytucjach;

- badań marketingowych (13 publikacji)

publikacje w ramach tego obszaru obejmowały tematykę:

- ✓ metodyka badań marketingowych,
- ✓ etyczne aspekty badań marketingowych,
- ✓ kierunki zmian na rynku badań marketingowych,
- ✓ zastosowanie narzędzi badań marketingowych do pomiaru jakości usług edukacyjnych;

- satysfakcji klienta (8 publikacji)

publikacje w ramach tego obszaru obejmowały tematykę:

- ✓ sposoby interpretacji i metody badania satysfakcji klienta,
- ✓ lojalność klientów jako konsekwencję ich satysfakcji – metody badania i mechanizmy powstawania,
- ✓ kryteria satysfakcji, dyssatysfakcji i dysonansu pozakupowego – na przykładzie uczestników konferencji naukowych;

- satysfakcji studenta (19 publikacji)

publikacje w ramach tego obszaru obejmowały tematykę:

- ✓ pomiar satysfakcji studentów - w teorii i praktyce,
- ✓ kryteria satysfakcji i lojalności studentów,

- ✓ znaczenie Internetu w życiu studentów,
- ✓ wybrane aspekty procesu wyboru specjalności oraz przynależności do kół naukowych,
- ✓ role studentów na współczesnych uczelniach,
- ✓ oczekiwania studentów m.in. względem dydaktyki marketingu.

Zwieńczeniem prowadzonych w tym obszarze badań i dotychczasowego rozwoju naukowego Habilitantki jest monografia pt. „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje”, opublikowana w 2022 r. nakładem Oficyny Wydawniczej Politechniki Rzeszowskiej, wskazana przez dr Hannę Hall jako osiągnięcie naukowe, zgodne z art. 219 ust. 1 pkt 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.).

Choć należy zwrócić uwagę, iż z przedstawionej dokumentacji nie wynika jednak, jaki był udział procentowy Habilitantki w przygotowaniu publikacji współautorskich, tym niemniej zapoznając się z publikacjami widać rozwój naukowy Habilitantki, przejawiający się w coraz lepszych merytorycznie publikacjach. Podsumowując uważam, że dorobek publikacyjny dr Hanny Hall reprezentuje satysfakcjonujący poziom merytoryczny, a Habilitantka dowiodła swoich umiejętności w prowadzeniu badań literaturowych i empirycznych. Ścieżka Jej rozwoju publikacyjnego wykazuje też pewną różnorodność w podejmowaniu dociekań badawczych.

Dr Hanna Hall w okresie od roku 2002 do 2021 brała udział w 33 konferencjach naukowych o międzynarodowym lub ogólnopolskim zasięgu, zorganizowanych przez polskie uczelnie lub instytucje naukowe:

- Politechnika Białostocka,
- Politechnika Gdańska,
- Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu,
- Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu,
- Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu,
- Uniwersytet Szczeciński,
- Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie,
- Wyższa Szkoła Bankowa w Gdańsku,
- Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu,
- Wyższa Szkoła Handlowa w Radomiu.

-jak i na 13 konferencjach międzynarodowych zagranicznych, w tym w Czechach (Praga), w Austrii (Wiedeń), we Włoszech (Rzym), we Francji (Paryż), w Wielkiej Brytanii (Londyn, Bradford), w Ukrainie, Melitopol. Tu należy jednak zaznaczyć, że aż 5 z tych konferencji to ośrodki w MELitopolu, co wskazuje na relację z tym ośrodkiem.

Habilitantka występowała także na konferencji zorganizowanej przez Instytut Lotnictwa w Warszawie w ramach 7. Europejskiego Forum Marketingu Instytucji Naukowych i Badawczych (2016 r.), jak i w 2007 roku wygłosiła wykłady dla dyrektorów bibliotek wojewódzkich oraz dyrekcji i pracowników Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej w Warszawie, w ramach ogólnopolskiej konferencji ww. podmiotów.

Habilitantka pełniła także funkcję redaktora naukowego (Volume Editor) dwóch numerów czasopisma „Modern Management Review” - nr 2/2019 (e-ISSN 36 2353-0758) oraz 3/2021 (e-ISSN 2353-0758).

Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzam, że w ujęciu ilościowym Pan dr Hanna Hall wykazuje umiarkowaną, choć istotną aktywność naukową zarówno w publikacjach naukowych, jak i kształtowaniu relacji środowiskowych i dzieleniu się wiedzą, w szczególności pomiędzy Polską a Ukrainą.

Wyniki naukometryczne dr Hanny Hall kształtują się następująco:

Źródło: Web of Science

- Liczba cytowań publikacji wnioskodawcy, z oddzielnym uwzględnieniem autocytowań: 21 (w tym 3 autocytowania)
- Publikacje na Web of Science: 4 • Indeks Hirscha: 3

Źródło: Google Scholar

- Liczba cytowań publikacji wnioskodawcy: 251
- h-indeks: 7
- i10-indeks: 6

W mojej opinii wynik ten są zadowalające na poziomie habilitacji i świadczą o podjęciu przez Habilitantkę wysiłków na rzecz umiędzynarodowienia dorobku.

4.2. Aktywność naukowa realizowana we współpracy z ośrodkami międzynarodowymi

Jak wskazuje Habilitantka jej zagraniczną aktywność naukową przedstawić można w czterech obszarach :

- 1) udział w międzynarodowych konferencjach i seminariach naukowych za granicą,
- 2) wykłady na zagranicznych uczelniach,
- 3) wieloletnia współpraca z zagraniczną uczelnią,
- 4) wspólne (z autorem z zagranicy) publikacje naukowe oraz recenzje naukowe dla innych uczelni lub instytucji naukowych.

W ramach tych obszarów należy podkreślić szczególnie :

- aktywny udział w międzynarodowych konferencjach naukowych w następujących krajach: Wielka Brytania (Bradford oraz Londyn), Czechy (Praga), Włochy (Rzym), Francja (Paryż), Austria (Wiedeń), Ukraina (Lwów).

W okresie 29.11.2015–06.12.2015 w ramach pobytu w Stacji Naukowej Polskiej Akademii Nauk w Paryżu Habilitantka uczestniczyła w spotkaniach i konsultacjach z pracownikami SNPAN, mających na celu zapoznanie się z działalnością tej instytucji oraz wymianę doświadczeń związanych z realizacją badań naukowych.

Dr Hanna Hall prowadziła również wykłady na zagranicznych uczelniach i prezentowała wyniki prowadzonych badań naukowych także na wykładach dla studentów oraz na spotkaniach z kadrą naukową – dydaktyczną w ramach programu Erasmus+ na następujących zagranicznych uczelniach:

- Cypr, European University Cyprus, Nikozja,
- Portugalia, Universidade Lusofona, Lizbona
- Włochy, Università degli Studi di Bari Aldo Moro, Bari,
- Portugalia, Universidade Aveiro, Aveiro.

Ponadto, Habilitantka wygłaszała też- na zaproszenie władz Politechniki Lwowskiej, wykłady związane z tematyką swych badań naukowych dla wykładowców oraz studentów tej uczelni. Warto również nadmienić, iż w latach 2003-2013 współpracowała z Uniwersytetem w Melitopolu (Ukraina). Współpraca ta miała wyraz w udziale w organizowanych przez Instytut Państwowego i Lokalnego Zarządzania tego uniwersytetu, międzynarodowych konferencjach i seminariach naukowych (wynik badań dr Hanny Hall zaprezentowała ona podczas 6 międzynarodowych konferencjach w latach 2004-2008, które odbyły się w Melitopolu i opublikowała je w sześciu materiałach konferencyjnych oraz w jednej monografii- wydanych przez wydawnictwo ww. instytutu).

Habilitantka w swej karierze również posiada publikacje naukowe, które powstały jako owoc współpracy dr Hanny Hall z autorem z zagranicy- opublikowała bowiem wraz z prof. dr hab. Jurim Pietrunią z Uniwersytetu Ekonomii i Prawa w Dniepropietrowsku, rozdział w monografii oraz artykuł w materiałach konferencyjnych:

- Hall H., Pietrunia J., Organizacja marketingu w szkołach wyższych – w teorii i praktyce, [w:] Dylematy jakości kształcenia, red. K.Rajchel, G.Lew, A.Szydełko, Oficyna Wydawnicza Politechnika Rzeszowska, Rzeszów 2008, s. 207-214.
- Халл Х., Петруня Ю., Маркетинговые управленческие решения и социальная ответственность бизнеса, materiały z międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji: „Інструменти лібералізації та спрощення світової торгівлі”, Dniepropietrowsk, 28.11.2014, s. 27-29.

Reasumując , dr Hanna Hall nie można jednoznacznie stwierdzić, iż Habilitantka prowadzi współpracę z zagranicznymi ośrodkami naukowymi, lecz zdecydowanie prowadzi taką współpracę z jednym z tych ośrodków, znajdującymi się w Ukrainie. Daje to dobre podstawy do dalszego rozwijania współpracy naukowej z ośrodkami międzynarodowymi – również Europy Zachodniej. Współpraca ma charakter naukowy oraz wymiany wiedzy i doświadczeń badawczo-dydaktycznych. W mojej opinii aktywność Habilitantki na tym polu jest wystarczająca na tym poziomie rozwoju kariery, choć rekomendowane jest zwiększenie znaczne tej aktywności.

4.3. Aktywność naukowa realizowana we współpracy z ośrodkami krajowymi

Habilitantka od 2017 do chwili obecnej była ponadto członkinią komitetów naukowych 14 studenckich konferencji naukowych organizowanych przez koło, którego jest opiekunką, jak również 6 konferencji organizowanych przez inne koła naukowe działające na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej. W latach 2018 - 2019 pełniła też funkcję kierownika projektu: Marketingowe aspekty funkcjonowania współczesnych uczelni (Umowa w ramach Działalności Statutowej: DS./H.ZM.18.001.). Ponadto, w latach poprzedzających ten projekt, była członkinią zespołu wykonawców projektów finansowanych ze źródeł wewnętrznych Politechniki Rzeszowskiej.

Dr Hanna Hall wspólnie z autorami z innych polskich uczelni tj. z Uniwersytetu Szczecińskiego, Uniwersytetu Zielonogórskiego i Uniwersytetu Rzeszowskiego, opublikowała 9 artykułów i rozdziałów w monografiach, a w ramach współpracy z Uniwersytetem Zielonogórskim w roku 2017 recenzowała publikacje naukowe do renomowanych polskich czasopism naukowych.

Pozytywnie oceniam aktywność naukową dr Hanny Hall realizowaną w ramach współpracy z ośrodkami krajowymi. Jej wyniki są różnorodne, tj. dotyczą zarówno wymiarów naukowych (publikacje), jak i efektów grantowych oraz popularyzatorskich.

4.4. Pozostała aktywność dr Hanny Hall

Dr Hanna Hall w autoreferacie przedstawiła szczegółowo informacje o osiągnięciach:

- a) dydaktycznych,
- b) organizacyjnych,
- c) popularyzujących naukę lub sztukę,
- d) we współpracy z otoczeniem gospodarczym.

W mojej opinii osiągnięcia te świadczą pozytywnie o aktywności Habilitantki na wszystkich tych polach. W obliczu obowiązujących uregulowań prawnych nie są one przeze mnie brane pod uwagę przy ostatecznej ocenie.

5. Konkluzja

Analiza aktywności naukowej dr Hanny Hall szczególnie w kontekście jej dorobku publikacyjnego, a także współpracy z ośrodkami naukowymi krajowymi i międzynarodowymi skłania mnie do wniosku, że aktywność ta spełnia warunki określone w art. 219 ust. 1 pkt. 3 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.).

Przedstawione do oceny osiągnięcie naukowe – dzieło opublikowane w całości pt. „SATYSFAKCJA STUDENTA pomiar, modele, implikacje”, opublikowane w 2022 r. nakładem Oficyny Wydawniczej Politechniki Rzeszowskiej, autorstwa Hanny Hall, wskazane przez dr Habilitantkę jako osiągnięcie naukowe wynikające z art. 219 ust. 1 pkt. 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.), pomimo kilku niedoskonałości i mankamentów wykazanych w niniejszej recenzji, w mojej opinii wnosi jednak znaczny wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu. Przejawia się on w następujących wymiarach:

- a) na płaszczyźnie teoriopoznawczej:
 - zintegrowanie wiedzy dotyczącej szeroko-pojętej satysfakcji studenta, w oparciu o systematyczny przegląd literatury,
 - usystematyzowanie dotychczasowej wiedzy poprzez zestawienie wyników dotychczasowych badań wtórnych w zakresie definiowania, jak i wybranych elementów pomiaru satysfakcji studenta,
 - zidentyfikowanie poziomów działań mających wpływ na satysfakcję studenta (determinanty satysfakcji),
 - zaprezentowanie kompleksowego ujęcia tematyki satysfakcji studenta na bazie kwerendy literatury,
 - wzbogacenie teorii i praktyki zarządzania marketingowego i komunikacji marketingowej poprzez implikacje menedżerskie (dla władz uczelni) oraz przedstawienie kierunków dalszych badań problematyki działań marketingowych szkół wyższych- związanych z satysfakcją studenta, dedykowane przedstawicielom środowisk akademickich;
 - opracowanie autorskiego konceptualnego modelu satysfakcji studenta, po uprzednim dokonaniu przeglądu takich modeli zaproponowanych przez innych autorów;
- b) na płaszczyźnie metodycznej
 - opracowanie metodyki badania porównawczego działań marketingowych w obszarze internetowym szkół wyższych, a tym samym stworzenie możliwości replikowania badań z tego zakresu,
 - opracowanie narzędzia badawczego w postaci kwestionariusza ankiety, służącego do badania stopnia satysfakcji studenta szkół wyższych, a tym samym narzędzia, które może być wykorzystywane w badaniach replikacyjnych;
- c) na płaszczyźnie użytecznej:

- sformułowano rekomendacje i kierunki rozwoju działań marketingowych i aktywności komunikacji marketingowych szkół wyższych w obszarze satysfakcji studenta.

W związku z powyższym **wyrażam pozytywną opinię w sprawie nadania dr Hannie Hall stopnia doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.**

Wrocław 07.02.2024 r.

dr hab. Barbara Mróz-Gorgoń, prof. UEW

