

Recenzja

osiągnięć oraz dorobku naukowego, dydaktycznego i organizacyjnego

dr Hanny Hall

w związku z postępowaniem Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki

Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza

**o nadanie stopnia naukowego doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w
dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości**

1. Podstawy formalne recenzji

Formalną podstawą przeprowadzenia przeze mnie recenzji osiągnięć oraz dorobku naukowego, dydaktycznego i organizacyjnego dr Hanny Hall jest pismo Przewodniczącej Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza Dr hab. Krystyny Kmiotek, prof. PRz, informujące o powołaniu mnie na recenzenta w Komisji w celu przeprowadzenia postępowania habilitacyjnego dr Hanny Hall.

Podstawą prawną dla prowadzonego postępowania habilitacyjnego dr Hanny Hall jest art. 219 ustawy z dnia 20 lipca 2018r Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2021r. poz. 1668).

Zgodnie z przywołanym artykułem, do postępowania habilitacyjnego może zostać dopuszczona osoba, która posiada stopień doktora oraz posiada w dorobku osiągnięcia naukowe albo artystyczne, stanowiące znaczny wkład w rozwój określonej dyscypliny, w tym co najmniej 1 monografię naukową wydaną przez wydawnictwo, które w roku opublikowania monografii w ostatecznej formie było ujęte w wykazie sporządzonym zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 267 ust. 2 pkt 2 lit. a oraz wykazuje się istotną aktywnością naukową albo

artystyczną realizowaną w więcej niż jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej.

Dr Hanna Hall uzyskała stopień doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu w dniu 30.09.2002 roku uchwałą Rady Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej.

Z przedstawionej przez Habilitantkę dokumentacji nie wynika, żeby ubiegała się uprzednio o nadanie stopnia doktora habilitowanego.

Wniosek o przeprowadzenia postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, dr Hanny Hall wraz z autoreferatem dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej wskazuje, że podstawą oceny osiągnięć naukowych jest monografia: Hall, H. (2022). *Satysfakcja studenta. Pomiar, modele, implikacje*, Rzeszów, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, ss. 324, którą Habilitantka wskazała jako główne osiągnięcie naukowe.

Do sporządzenia niniejszej recenzji otrzymałem następującą dokumentację dotyczącą aktywności naukowej, dydaktycznej i organizacyjnej Habilitantki, a w szczególności: monografię pt. *Satysfakcja studenta. Pomiar, modele implikacje*, kopie pozostałych prac naukowych, autoreferat w języku polskim, wykaz opublikowanych prac naukowych, stanowiących osiągnięcia naukowe, a także kopie znaczących publikacji Habilitantki oraz kopię dyplomu doktora nauk ekonomicznych. Do dokumentacji nie załączono oświadczeń współautorów o wkładzie do poszczególnych publikacji, w związku z tym nie mogę odnieść się w recenzji co do wkładu Habilitantki w powstanie tych publikacji. Jednakże dostarczona dokumentacja jest wystarczająca do napisania przeze mnie recenzji, spełnia również formalne kryteria wymagane od kandydatów na stopień doktora habilitowanego.

2. Ocena wkładu głównego osiągnięcia naukowego w dyscyplinę

Jako główne osiągnięcie naukowe dr Hanna Hall wskazała swoją monografię pt. *Satysfakcja studenta. Pomiar, modele, implikacje*, wydaną nakładem Oficyny Wydawniczej Politechniki Rzeszowskiej w 2022. Monografia liczy 324 stron. Recenzję wydawniczą sporządzili wybitni profesorowie, będący ekspertami w obszarze badań marketingowych i zachowań konsumentów Prof. dr hab. Krystyna Mazurek-Łopacińska z Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu oraz Prof. dr hab. Adam Sagan z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Rozważania zawarte w monografii zostały podzielone na cztery rozdziały. Zasadniczą część rozprawy jest poprzedzona Wstępem, w którym przedstawione zostało uzasadnienie podjęcia tematu. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, iż Habilitantka wskazała jedynie wprost na występowanie oprócz luki poznawczej w wiedzy. Natomiast nie wskazała w uzasadnieniu na istotne luki w wiedzy, takie jak luka metodyczna i empiryczna, a które także winny były przesądzić o znaczeniu podjętych badań, biorąc pod uwagę chociażby problem badawczy zawarty w tytule opracowania. We Wstępie Autorka przedstawiła liczne cele pracy, zostały sformułowane hipotezy badawcze, zarysowane zostały podstawy źródłowe. Omówiona została treść poszczególnych rozdziałów.

Rozpoczynając ocenę monografii należy stwierdzić, że problem badawczy został sformułowany prawidłowo w tytule pracy. Należy jednak zwrócić uwagę, że cel główny pracy przedstawiony we Wstępie nie do końca koresponduje z problemem badawczym. Problem badawczy przedstawiony w tytule dotyczy różnych aspektów pomiaru satysfakcji studentów, budowy modeli tej satysfakcji i możliwości wdrożenia tych modeli w działalność uczelni wyższych. A tymczasem cel główny pracy związany jest przede wszystkim z identyfikacją determinant satysfakcji studentów, a w dalszej części pomiaru satysfakcji i budowy modeli. Zatem problem badawczy w tytule pracy powinien uwzględniać przede wszystkim komponent determinant satysfakcji studentów, a w mniejszym stopniu implikacje, które zarówno w rozbudowanych celach szczegółowych, jak i później w samej pracy zostały raczej potraktowane marginalnie. Ponadto należy zwrócić uwagę na niezwykle rozbudowaną listę celów uzupełniających, zbyt szczegółowych i nie do końca podporządkowanych celowi głównemu. Następnie pojawia się we Wstępie długa lista pytań badawczych, nazywanych przez Habilitantkę problemami badawczymi. Pytania te w zasadzie są skorelowane z celami, które Habilitantka pragnie osiągnąć poprzez badania ilościowe. W tym miejscu winny raczej się znaleźć pytania badawcze, na które Autorka będzie szukała odpowiedzi w trakcie badań o charakterze jakościowym oraz hipotezy badawcze, które będą weryfikowane w trakcie badań o charakterze ilościowym. Natomiast zaprezentowane we Wstępie hipotezy w zasadzie nie odnoszą się bezpośrednio do żadnego celu. Choć należy przyznać, że same ich formułowanie nie budzi zastrzeżeń. Jednakże zauważalny jest brak hipotezy głównej, która korespondowałaby z celem głównym pracy i problemem badawczym. Ponadto brak jest w pracy hipotez odnoszących się do celów, których osiągnięcie będzie podjęte w ramach badań o charakterze ilościowym. Ten

fragment pracy, który jest kluczowy z punktu widzenia metodyki badań naukowych wymagałby uporządkowania i głębokiej syntezy. We Wstępie brak przedstawienie podstaw źródłowych, które zostały wykorzystane do napisanie tej monografii. Natomiast w bardzo syntetyczny przedstawiono układ treści pracy, nie tylko w treści, ale poprzez graficzną prezentację struktury monografii.

W rozdziale pierwszym Habilitantka skupiła się na charakterystyce szkolnictwa wyższego w Polsce, w szczególności na jego uwarunkowaniach, obecnej sytuacji, a w mniejszym stopniu na próbie identyfikacji kierunków rozwoju tego rynku w przyszłości. Towarzyszy tym analizom przedstawienie głównych pojęć związanych ze szkolnictwem wyższym i głównymi interesariuszami. Autorka zaczyna rozdział od prezentacji ewolucji uniwersytetu ścierając ze sobą dwie główne koncepcje: uniwersytetu liberalnego i uniwersytetu przedsiębiorczego, ale także ukazując najnowsze koncepcje w podejściu do zarządzania uczelniami wyższymi. W kolejnym podrozdziale Habilitantka podejmuje próbę charakterystyki szkolnictwa wyższego w Polsce. Zwraca szczególną uwagę na uwarunkowania prawne oraz zmiany zachodzące w systemie finansowania szkolnictwa. Przedstawia także w szeroki sposób wpływ zmian demograficznych, preferencji kandydatów, ale także i postaw młodego pokolenia Z wobec kształcenia się na poziomie wyższym. Brak jednak w tych analizach prezentacji sytuacji konkurencyjnej na rynku szkolnictwa wyższego w Polsce. W kolejnym podrozdziale Habilitantka zaprezentowała rozważania na temat roli i funkcji kształcenia w uczelniach wyższych, w tym jakości samego kształcenia. Zwraca, i słusznie, uwagę na znaczenie kompetencji nabywanych przez studentów w trakcie całego procesu kształcenia. Autorka podjęła też próbę identyfikacji przyczyn niezadowolającego poziomu kształcenia w polskich uczelniach, ale jednocześnie wskazuje na rekomendowane działania związane z doskonaleniem jakości kształcenia w szkołach wyższych. Ten fragment pracy należy ocenić wysoko. W następnej części Habilitantka przedstawiła ocenę zmian jakie mają miejsce w sektorze szkolnictwa wyższego w wyniku pandemii Covid-19. Zwróciła szczególną uwagę na problemy jakim musiały stawić uczelnie w Polsce w tym okresie, jakie problemy dotknęły nauczycieli akademickich, a jakie identyfikowali sami studenci. Autorka wskazała też na pozytywne konsekwencje pandemii Covid-19 na funkcjonowanie uczelni. W głównej mierze skupia się tu na wzroście kompetencji cyfrowych, które zdaniem Habilitantki będą głównymi kompetencjami przyszłości absolwentów. Rozdział kończą rozważania na temat różnorodnych interesariuszy uczelni wyższych i zarządzania relacjami z najważniejszą grupą, jaką są studenci. Autorka zwraca uwagę na bardzo dużą ilość i różnorodność interesariuszy uczelni, jednocześnie

próbując dokonać ich usystematyzowania. Zwraca także uwagę na konieczność identyfikacji i analizy interesariuszy przez uczelnie celem odpowiedniego zarządzania relacjami z nimi zgodnie z koncepcją marketingu relacji (partnerskiego). Następnie ukazane zostają dwie popularne koncepcje stosowane w marketingu usług zaadoptowane do potrzeb szkolnictwa wyższego i głównych interesariuszy uczelni – studentów. Habilitantka niestety jedynie wspomina o koncepcji Student Relationship Management, głównie w kontekście infrastruktury technologicznej umożliwiającej budowanie relacji ze studenta. A tymczasem jest to koncepcja zdecydowanie szersza i obejmująca wiele aspektów zarządczych, finansowych, itp. i wykraczająca znacznie poza okres studiowania. Zdecydowanie szerzej Autorka przedstawiła koncepcję Student Lifecycle Management i jej znaczenie dla uczelni w obszarze zarządzania relacjami ze studentami w każdej fazie cyklu studiowania. Podsumowując ocenę pierwszego rozdziału należy stwierdzić, że miał on być on tłem ukazującym uwarunkowania, które mogą mieć wpływ na kształtowanie się poziomu satysfakcji studentów i jego zróżnicowanie. W tym sensie rozdział spełnił swoją funkcję.

Rozdział drugi poświęcony został problematyce satysfakcji studentów, czyli głównej problematyce rozprawy. Ma on zatem kluczowe znaczenie z punktu widzenia realizacji celu głównego pracy, gdyż w nim winno się zoperacjonalizować wszystkie kategorie, które będą następnie poddane badaniom bezpośrednim. W pierwszym podrozdziale Autorka przedstawia różne role studentów. Przedstawione analizy należy uznać za wartościowe z punktu widzenia głównego problemu badawczego. Ważne też jest, że Habilitantka nie tylko przedstawiła różne koncepcje ról studentów oraz wskazała na własne wyniki badań wśród polskich uczelni w zakresie stosowanych praktyk w badanym obszarze, ale także wskazała na własny pogląd, poparty merytorycznymi argumentami w tym zakresie. To czego brakuje w tym podrozdziale to nie zoperacjonalizowanie samej kategorii studenta. Warto było także wskazać na różne klasyfikacje studentów i na bazie tych analiz wskazać na własny podmiot badań. Następnie w tym samym podrozdziale Autorka przedstawia różne koncepcje teoretyczne związane z korzyściami satysfakcji studenta dla uczelni. O ile rozważania w tym obszarze są niezwykle ważne, to ich umiejscowienie w tym podrozdziale budzi wątpliwości, gdyż dopiero w kolejnym podrozdziale Autorka zdefiniowała koncepcję satysfakcji studenta. W związku z tym te rozważania powinny zasilić kolejny podrozdział. W tym podrozdziale Autorka dogłębnie prezentuje różne podejścia do satysfakcji studenta. Wychodzi przy tym z koncepcji satysfakcji klienta, ukazując różne teorie i podejścia w tym zakresie. Te analizy należy ocenić bardzo wysoko. Na tym tle pojawia się jednak

istotna wątpliwość. Skoro Habilitantka wcześniej przyjęła koncepcję roli studenta w uczelni jako partnera, odrzucając tym samym rolę klienta, produktu czy pracownika (i słusznie), to można było oczekiwać, że konsekwentnie będzie wdrażać to podejście także przy definiowaniu samej satysfakcji studenta, a następnie w badaniach bezpośrednich. W dalszej części analiz Autorka dokonuje charakterystyki różnych rodzajów satysfakcji studenta, doświadczeń studenta, jego oczekiwań (choć ten komponent winien merytorycznie zostać omówiony w kolejnym podrozdziale) oraz dysatisfakcji (niezadowolenia) i dysonansu pozakupowego. Analizy te należy ocenić bardzo wysoko, choć wyraźniej należało w nich podkreślić rolę, tego co V.A. Zeithaml określa, oddziaływaniem systemu administracyjnego na odczucia studenta w trakcie studiów. Ten komponent satysfakcji odgrywa obecnie równie ważną rolę, jak i sam komponent edukacyjny. W dalszej części rozdziału Habilitantka przedstawiał analizy dotyczące determinant satysfakcji studentów, zarówno w ujęciu zagranicznych, jak i polskich badaczy. Analizy te należy ocenić wysoko, jednakże brakuje ich zwieńczenia poprzez zaproponowanie własnej klasyfikacji, która ostatecznie będzie przedmiotem badań bezpośrednich. Tematyka determinant satysfakcji studenta jest także obecna w kolejnym podrozdziale, w którym Autorka koncertuje się na przedstawieniu różnych modeli satysfakcji studentów. Analizy te należy ocenić wysoko, choć znów można zauważyć brak konkluzji, która zawierałaby wypracowanie własnego modelu satysfakcji studenta, który stałby się podstawą dalszych weryfikacji empirycznych. Następnie szczegółowo Autorka przedstawiła poszczególne komponenty najczęściej występujące w modelach satysfakcji studenta. Analizy te nie budzą wątpliwości, choć widoczny jest niejednokrotny brak przedstawienia wkładu polskich naukowców w dany obszar badawczy, jak w przypadku lojalności, nie uwzględnienie w analizach podejścia stosowanego przez Prof. Edytę Rudawską, czy Prof. Wiesława Urbana i Prof. Dariusz Siemieniako. Drugi rozdział monografii kończą rozważania na temat różnych metod pomiaru satysfakcji studentów. Także w tym przypadku Habilitantka wykorzystowała podejście związane z rolą studenta jako klienta i zaprezentowała różne metody badania satysfakcji klienta w kontekście uczelni wyższych. Także i w tym przypadku Autorka nie zwieńczyła swoich analiz wskazaniem najbardziej opylanej metody (metod) badania satysfakcji studentów, zarówno tych ilościowych, jak i jakościowych lub nie wypracowała własnego podejścia w tym zakresie. Oprócz różnych metod badań satysfakcji, Autorka przedstawiła także charakterystyki różnych wskaźników satysfakcji i sposobów ich obliczania. Ukazała ich zalety i wady, co należy ocenić pozytywnie.

Rozdział trzeci poświęcony został ocenie satysfakcji studentów na podstawie badań jakościowych, a z kolei czwarty rozdział na podstawie badań ilościowych. Każdy z tych rozdziałów Autorka rozpoczyna prezentacją metodycznych aspektów poszczególnych badań. Takie podejście zarówno do prezentowania metodyki badań, jak i wyników sprawiają, że w pracy trudno ukazać w sposób ciągły pełny obraz analizowanego problemu badawczego. Należało bowiem wyodrębnić osobny rozdział metodyczny, który zawierałby zarówno analizy teoretyczne dotyczące dotychczas stosowanych metod badania satysfakcji wraz z ich oceną – to Habilitantka zawarła w rozdziale drugim, o charakterze teoretycznym. A następnie przedstawić metodologię własnych badań, w tym poszczególnych metod badawczych wykorzystanych w badaniach bezpośrednich, narzędzi badawczych i zastosowanych metod analizy zebranych danych. Należy pamiętać, że z punktu widzenia tego typu prac, analizy związane z metodologią badań mają kluczowe znaczenie przy ocenie. Wyodrębnienie rozdziału metodycznego korespondowałoby także z celami metodycznymi pracy, ale także pozwoliłoby na ukazanie logicznej konsekwencji analiz teoretycznych różnych metod badania satysfakcji studentów i wybranych metod do badań własnych. Z kolei kolejne rozdziały winny były zawierać już wyłącznie analizy związane z prezentacją różnych aspektów zjawiska jakim jest satysfakcja studentów.

W rozdziale czwartym, w podrozdziale dotyczącym metodycznych aspektów przeprowadzonych badań jakościowych Habilitantka ukazała poprawnie specyfikę tego rodzaju badań, a następnie celowi badań podporządkowała także pytania badawcze, które określa w monografii jako problemy badawcze. W dalszej kolejności Autorka przedstawia charakterystykę dwóch metod, które wykorzystywała w swoich badaniach bezpośrednich. O ile ich charakterystyka nie budzi żadnych zastrzeżeń, to zastanawia brak uzasadnienia dlaczego Habilitantka wykorzystuje obie metody do zebranie danych dotyczących tych samych problemów badawczych. Tym bardziej jest to zaskakujące, gdyż sama stwierdza za Goldmanem, że „... jakoś uzyskanych na skutego realizacji wywiadów grupowych jest bogatsza i jakościowo odmienna od rezultatów, jakie są możliwe do uzyskania w wywiadach indywidualnych, oraz lepsza od sumy rezultatów tych wywiadów.” To z kolei nasuwa kolejną wątpliwość dotyczącą sposobu łączenia wyników badań przeprowadzonych dwoma różnymi metodami. Kolejna wątpliwość nasuwa się w kwestii uzasadnienia wielkości prób, zarówno w przypadku wywiadów indywidualnych – 10 respondentów, jak i w przypadku 4 grup fokusowych, ale liczących tylko po 4-5 osób. Te liczebności powinny być poparte powszechnie obowiązującymi w literaturze argumentami. Samo

narzędzie badawcze nie budzi zastrzeżeń. W kolejnym podrozdziale Habilitantka przedstawia wyniki własnych badań jakościowych jednakże robi to w formie raportu z badań, analizując zebrany materiał nie według problemów badawczych, ale według pytań. W podobny sposób zostały zaprezentowane wnioski z badań. Warto przy tym podkreślić, że same analizy należy ocenić jednak wysoko.

W czwartym, ostatnim rozdziale, Habilitantka prezentuje wyniki badań własnych o charakterze ilościowym. Podobnie jak w poprzednim rozdziale rozpoczyna analizy do przedstawienia metodycznych aspektów własnych badań, w tym identyfikacji licznych celów i odpowiadających im pytań badawczych, które jednak w przypadku badań ilościowych winny być przekształcone w hipotezy badawcze. W dalszej kolejności pojawiają się hipotezy badawcze, ale one winny być zaprezentowane wraz z weryfikowanym modelem badawczym. To ma miejsce, ale dopiero w dalszej części, gdy Autorka prezentuje już wyniki badań. Dobór uczelni i studentów do badań nie budzi żadnych zastrzeżeń. Zaskakuje natomiast zakres czasowy badań, a w zasadzie termin rozpoczęcia badań ilościowych. Badania jakościowe, których rezultaty stanowiły podstawę do budowy narzędzia badawczego do badań ilościowych trwały w okresie od 1 marca do 30 kwietnia 2019. A badania ilościowe rozpoczęły się od 1 kwietnia 2019 roku, czyli jeszcze w trakcie trwania badań jakościowych. W międzyczasie został zatem zbudowany kwestionariusz ankiety, a następnie poddano go pilotażowi, skorygowano i opracowano ostateczną wersję. Dobór metody badawczej należy ocenić za prawidłowy. A samo narzędzie badawcze podporządkowane zostało realizacji przyjętych celów oraz weryfikacji teoretycznego modelu. W dalszej części rozdziału Autorka prezentuje wyniki badań zarówno ogółem, jak i w podziale na grupy studentów wyodrębnione według kierunku i stopnia studiów. Ciekawe analizy mogłyby być gdyby uwzględniono także tryb studiów. Warto w tym miejscu podkreślić, że w przeciwieństwie do wyników badań jakościowych, w tym przypadku Habilitantka prezentuje wyniki badań nie według pytań, ale według problemów badawczych, co zdecydowanie podnosi jakość prezentowanych analiz. W pierwszej kolejności Autorka odniosła się do kwestii czynników wpływających na satysfakcję studentów i ich ważności. W dalszej kolejności podjęła udaną próbę obliczenia poziomu satysfakcji studentów metodą CSI, NPS oraz dokonała analizy IPA. Wysoko należy ocenić dokonane analizy w tej części pracy. W kolejnym podrozdziale Habilitantka przedstawiła weryfikację empiryczną opracowanego konceptualnego modelu satysfakcji studenta. Zastosowała w tym celu eksploracyjną analizę czynnikową i confirmacyjną analizę czynnikową. Proces

weryfikacji statystycznej przeprowadzono prawidłowo zarówno w odniesieniu do całości próby, jak i w przypadku poszczególnych grup studentów, tj. w odniesieniu do studentów kierunku budownictwo i zarządzanie oraz studentów I i II stopnia studiów. Z kolei w dalszej części rozdziału Autorka zaprezentowała analizy dotyczące poziomu i czynników kształtujących lojalność studentów oraz przyczyny i konsekwencje niezadowolenia studentów. Analizy te zostały przeprowadzone prawidłowo. Jednakże dla przejrzystości i zapewnienia spójnego obrazu analizowanych problemów badawczych te części powinny zostać przedstawione zaraz po analizach dotyczących satysfakcji studentów, a przed weryfikowanymi modelami. Wysoko należy ocenić przedstawione w końcowej części rozdziału konkluzje merytoryczne i metodyczne, choć moim zdaniem również trzeba wskazać na zaprezentowane konkluzje o charakterze praktycznym. Szczególnie istotna jest w tej części pracy podjęta przez Habilitantkę dyskusja naukowa, w której Autorka podjęła próbę określenia wkładu do nauki i tym samym wypełnienia luki badawczej. Ważna jest także świadomość Habilitantki ograniczeń przeprowadzonych badań i analiz, choć na tym tle można było oczekiwać wskazania także kierunków dalszych badań.

W ostatniej części pracy w Zakończeniu, Habilitantka rozlicza się z określonym we Wstępie celem głównym pracy. Ukazuje w tym obszarze wyniki badań literaturowych, a także badań opartych o źródła wtórne, jak i własne. Szczególnie cenne są przedstawione wnioski z przeprowadzonych badań w obszarze teoretycznym, metodycznym i praktycznym. Warto w tym miejscu podkreślić, że monografia została przygotowana w oparciu o bogatą literaturę przedmiotu, w szczególności anglojęzyczną i to co ważne aktualną.

Podsumowując, stwierdzam, że monografia dr Hanny Hall, mimo uwag krytycznych, wnosi istotny wkład do istniejącego stanu wiedzy w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Spełnia więc wymagania określające osiągnięcie naukowe opisane w Ustawie. Szczególnie istotnymi rezultatami naukowymi są:

- rozwiązanie ważnego, aktualnego i niepodejmowanego w tak szerokim zakresie dotychczas w polskiej literaturze problemu naukowego dotyczącego satysfakcji specyficznej grupy konsumentów, jakimi są studenci,
- uporządkowanie teoretycznych podstaw i przedstawienie spójnej koncepcji dotyczącej czynników determinujących satysfakcję studentów,
- konceptualizacja i weryfikacja empiryczna, metodycznie poprawna, modelu satysfakcji studentów,

- przedstawienie materiału badawczego dającego podstawę obliczenia wskaźników satysfakcji studentów wraz z ich walidacją,
- wskazanie na ograniczenia przeprowadzonych badań oraz możliwości aplikacyjnych uzyskanych wyników.

Tak określony i oceniony powyżej wkład osiągnięcia naukowego dr Hanny Hall stanowi o mojej pozytywnej rekomendacji do nadania Jej stopnia naukowego doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

3. Ocena pozostałego dorobku i aktywności naukowej

Analizując dorobek naukowy dr Hanny Hall pod względem ilościowym i jakościowym należy uznać go za wystarczający dla pracownika naukowego w okresie przedhabilitacyjnym, a więc zasługujący na pozytywną ocenę. Badania naukowe i publikacje Habilitantki koncentrują się na dwóch nurtach badawczych. Pierwszy związany jest z marketingowym zarządzaniem organizacji, w szczególności instytucji edukacyjnych. Drugi natomiast obejmuje problematykę badań marketingowych oraz zagadnienia związane z satysfakcją klienta.

Badania prowadzone w pierwszym nurcie koncentrują się głównie na dwóch rynkach, tj. rynku organizacji niekomercyjnych i rynku instytucji edukacyjnych. Problemy poruszane w badaniach dotyczących organizacji niekomercyjnych obejmowały takie zagadnienia jak: kondycja organizacji non-profit, specyfika marketingu w organizacjach niekomercyjnych, źródła i sposoby pozyskiwania środków pozabudżetowych przez organizacje niekomercyjne, wykorzystanie badań marketingowych w zarządzaniu organizacjami non-profit oraz projektowanie strategii marketingowych w organizacjach niekomercyjnych, w szczególności bibliotek. Z kolei w drugim obszarze dotyczącym marketingu instytucji edukacyjnych Habilitantka koncertowała się na uwarunkowaniach funkcjonowania, adaptacji i ewolucji marketingu w instytucjach edukacyjnych, rynkowych zachowaniach różnych interesariuszy szkół i uczelni, instrumentach marketingowych stosowanych w działalności szkół wyższych, projektowaniu strategii marketingowych dla instytucji edukacyjnych, doskonaleniu jakości usług edukacyjnych, e-learningu jako metodzie wspomagającej procesy kształcenia, a także metodyce i zastosowaniu badań marketingowych w działalności instytucji edukacyjnych.

Równoległe z prowadzonymi badaniami w ramach pierwszego nurtu Habilitantka prowadziła analizy w obszarze badań marketingowych. Ramach tego nurtu zrealizowała badania

nad metodami stosowanymi w badaniach marketingowych, etycznymi aspektami badań marketingowych, zastosowaniem narzędzi badań marketingowych do pomiaru jakości usług edukacyjnych oraz podjęła próbę wskazania kierunków zmian na rynku badań marketingowych. W tym nurcie rozwijał się także drugi kierunek badań Habilitantki związany z satysfakcją klienta. W ramach tego obszaru badania koncentrowały się wokół problematyki lojalności klientów, mogącej być efektem ich satysfakcji, sposobów interpretacji i metod badania satysfakcji klientów oraz kryteriów satysfakcji, niezadowolenia oraz dysonansu pozakupowego. W ramach tego obszaru badawczego stopniowo został rozwijany nurt badawczy związany z satysfakcją studentów. Dorobek w tym zakresie Habilitantki obejmuje publikacje, w których poruszana jest problematyka pomiaru satysfakcji studentów oraz kryteriów satysfakcji i lojalności studentów, a także publikacje pośrednio związane z tą tematyką a dotyczące znaczenia Internetu w życiu studentów, wybranych aspektów procesu wyboru specjalności oraz przynależności do kół naukowych, roli studentów we współczesnych uczelniach oraz oczekiwań studentów względem dydaktyki marketingu.

Dr Hanna Hall w ciągu 21 lat od uzyskania stopnia naukowego doktora nauk ekonomicznych była autorem, zgodnie z przedstawionym materiałem do recenzji, 110 prac naukowych, w tym 2 monografii, 54 publikacji w czasopiśmie krajowych i 3 w czasopiśmie zagranicznych. W przypadku czasopiśmie krajowych należy podkreślić, że znaczna część artykułów została opublikowana w znaczących dla marketingu wydawnictwach, takich jak *Marketing i Rynek*, *Handel Wewnętrzny*, a także z zeszytów naukowych wiodących ośrodków naukowych w Polsce. Z kolei zagraniczne czasopiśmie to *Procedia Economics and Finance* i *International Journal of Teaching and Education*, które mają niższą rangę. Habilitantka brała aktywny udział w 33 konferencjach naukowych, w tym 13 zagranicznych. Brała także udział w pracach 13 komitetów organizacyjnych konferencji naukowych. Była także recenzentem 9 artykułów lub rozdziałów w monografiach, a także członkiem rad redakcyjnych 5 cyklicznych zeszytów naukowych oraz redaktorem naukowym dwóch numerów czasopiśmie „*Modern Management Review*”.

Należy także dodać, że od uzyskania stopnia doktora Habilitantka uczestniczyła w 7 projektach naukowo-badawczych, przy czym wszystkie były finansowane ze źródeł wewnętrznych macierzystej uczelni. Była kierownikiem 1 projektu także finansowanego ze źródeł wewnętrznych uczelni. Słabością dorobku naukowo-badawczego Habilitantki jest brak udziału w projektach finansowanych ze źródeł zewnętrznych, w tym międzynarodowych.

Poziom umiędzynarodowienia dorobku naukowego Habilitantki należy ocenić umiarkowanie pozytywnie ze względu na udział w wielu międzynarodowych konferencjach naukowych zagranicą oraz wspólne publikacje z zagranicznymi autorami. Brak jednak udziału w stażach naukowych w zagranicznych uczelniach oraz brak udziału w międzynarodowych projektach badawczych.

Natomiast aktywność naukową Habilitantki na rynku krajowym należy ocenić pozytywnie. Przejawiała się ona w udziale w licznych konferencjach w wielu ośrodkach krajowych, wspólnych publikacjach z autorami z polskich uczelni oraz recenzowaniem prac z innych krajowych uczelni.

Rozpoznawalność publikacji naukowych Habilitantki w środowisku naukowym kształtuje się na następującym poziomie: a) liczba cytowań (bez autocytowań) publikacji wynosi odpowiednio według bazy: Web of Science (WoS): 4, a Google Scholar: 251, b) indeks Hirscha wynosi według bazy: Web of Science (WoS): 3, a Google Scholar: 7. Rozpoznawalność ta jest na umiarkowanym poziomie i z pewnością jest wynikiem braku aktywności Habilitantki w międzynarodowych projektach badawczych.

Biorąc jednak pod uwagę wszystkie powyższe konstatacje pozostały dorobek naukowy Habilitantki w wymiarze ilościowym i jakościowym oceniam pozytywnie.

4. Ocena działalności dydaktycznej, eksperckiej i organizacyjnej

Habilitantka prowadzi liczne zajęcia ze studentami na pierwszym i drugim poziomie kształcenia. Jak wynika z przedłożonej dokumentacji zajęcia prowadzone są wyłącznie w języku polskim. Jednakże w tym obszarze Habilitantka ma międzynarodowe doświadczenie poprzez udział w programie Erasmus+ i wykładach na zagranicznych uczelniach. Ponadto Habilitantka prowadziła także zajęcia na studiach podyplomowych.

W ramach opieki nad studentami Habilitant prowadzi seminaria licencjackie i magisterskie. Był promotorem 263 prac magisterskich oraz 143 licencjackich. Ponadto była recenzentką 158 prac dyplomowych.

Wysoko ocenić należy zaangażowanie Habilitantki w działalność Studenckiego Koła Naukowego Komunikacji Marketingowej „Brief”. Jest współorganizatorką i koordynatorką licznych cyklicznych wydarzeń i nadzoruje działalności Koła. Organizowała studenckie konferencje naukowe i „Nocne Spotkania z Reklamą”, mające za cel popularyzację nauki, a także akcje charytatywne.

Dodatkowym atutem Habilitantki jest dbałość o własny warsztat dydaktyczny poprzez udział w licznych szkoleniach, kursach, konferencjach i warsztatach.

Habilitantka angażuje się także w aktywności o charakterze organizacyjnym. Była członkiem zespołu zajmującego się opracowaniem Strategii Promocji Politechniki Rzeszowskiej, przygotowywała wnioski o przyznanie uprawnień do nadawania stopnia doktora dla Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej, a także brała udział w pracach zespołu zajmującego się opracowaniem Strategii Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.

Habilitantka była także członkiem rad redakcyjnych cyklicznych zeszytów naukowych „Prace Kół Naukowych Politechniki Rzeszowskiej”. Zorganizowała ponadto szkolenia dla pracowników i studentek Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej. Będąc członkiem zespołu ds. promocji i zespołu ds. komunikacji z otoczeniem Wydziału Zarządzania inicjowała i realizowała różne zadania w obszarze promocji Wydziału, w tym przygotowanie oraz wdrożenie systemu identyfikacji wizualnej Politechniki Rzeszowskiej. Warto podkreślić także aktywność Habilitantki w pracach komitetów organizacyjnych konferencji naukowych oraz zespołu opracowującego i modyfikującego programy studiów na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.

Habilitantka współpracuje także z przedstawicielami praktyki gospodarczej. Opracowała m.in. strategię marketingową dla firmy Decolux s.c., narzędzie pomiarowe do badań marketingowych dla firmy Model Opakowania Spółka z o.o. oraz narzędzie pomiarowe do badań ankietowych dla Studium Języków Obcych Politechniki Rzeszowskiej. Ponadto przeprowadziła badania marketingowe dla Szkoły Podstawowej nr 12 w Dębicy, Rzeszowskiego Stowarzyszenia Ochrony Zwierząt oraz Centrum Medycznego Promedica w Rzeszowie. Habilitantka pełniła także funkcję biegłej sądowej.

Za swoją działalność naukową, dydaktyczną i organizacyjną Habilitantka otrzymała 4 indywidualne nagrody Rektora Politechniki Rzeszowskiej, 1 nagrodę zespołową oraz 3 wyróżnienia Dziekana i Rady Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, że aktywność dydaktyczna, organizacyjna i ekspercka dr Hanny Hall jest właściwa i stanowi podstawę do jest pozytywnej oceny.

5. Konkluzja końcowa

Po zapoznaniu się z monografią wskazaną przez Habilitantkę jako główne osiągnięcie naukowe, a także informacjami na temat działalności naukowej, dydaktycznej, eksperckiej i organizacyjnej dr Hanny Hall stwierdzam, że moja ocena jest pozytywna we wszystkich aspektach. Publikacje dr Hanny Hall po uzyskaniu stopnia naukowego doktora prezentują odpowiedni poziom merytoryczny wykazując znaczący wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości.

Wobec powyższego stwierdzam, że spełnione zostały wymagania przewidziane w Ustawie i rekomenduję Radzie Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej nadanie doktor Hannie Hall stopnia naukowego doktora habilitowanego w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

