

Prof. dr hab. Anna Dąbrowska
Katedra Badań Zachowań Konsumentów,
Instytut Zarządzania
Szkola Główna Handlowa w Warszawie
e-mail: adabro3@sgh.waw.pl

Warszawa, dn. 20.02.2024 r.

Recenzja dorobku naukowo-badawczego dr Hanny Hall w związku z postępowaniem prowadzonym przez Radę Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza o nadanie stopnia doktora habilitowanego, w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie - nauk o zarządzaniu i jakości

1. Podstawy formalno-prawne sporządzenia recenzji

Podstawą prawną do sporządzenia niniejszej recenzji jest pismo dr hab. Krystyny Kmiotek, prof. PRz Przewodniczącej Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza informujące o powierzeniu mi przez Radę funkcji recenzenta w postępowaniu o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości dr Hannie Hall. Postępowanie wszczęto w dniu 12 maja 2023 r.

Oceny dokonałam w oparciu o wymagania prawne zawarte w art. 221 ust. 5 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2021 r. poz. 478 z późn.zm.) oraz § 5 Sposobu postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego na Politechnice Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza (Załącznik nr 2 do uchwały nr 46/2023 Senatu PRzz dnia 25 maja 2023 r.)

Recenzję sporządziłam na podstawie przesłanej dokumentacji, a w szczególności: - monografii: Hanna Hall, *Satysfakcja studenta pomiar, metody, implikacje*, Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza, Rzeszów 2022, stron 324, wskazanej jako główne osiągnięcie naukowe wynikające z art. 219 ust. 1 pkt. 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. 2018, poz. 1668), - wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, - danych Wnioskodawczyni, - kopii dokumentu potwierdzającego posiadanie stopnia doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu, - autoreferatu przedstawiającego opis dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej, - wykazu osiągnięć naukowych stanowiących znaczny wkład w rozwój

określonej dyscypliny, - kopii publikacji naukowych, - dokumentacji zapisanej na nośniku elektronicznym.

Dr Hanna Hall spełnia formalne kryterium wymagane od kandydatów na stopień doktora habilitowanego.

Jednocześnie oświadczam, że nie jestem współautorem żadnej z publikacji, ani recenzentem w procesach wydawniczych publikacji przedłożonych mi do recenzji. Dostarczona mi dokumentacja, starannie przygotowana, jest wystarczająca dla przygotowania opinii. Pragnę podkreślić bardzo staranne przygotowanie wymaganej dokumentacji.

2. Krótka informacja o Kandydatce i przebiegu jej pracy naukowo-dydaktycznej

Dr Hanna Hall 30 września 2002 r. uchwałą Rady Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej uzyskała stopień doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu na podstawie rozprawy doktorskiej pt. *Projektowanie strategii marketingowej w instytucjach edukacyjnych*. Promotorem w przewodzie doktorskim był prof. dr hab. Jan Adameczyk, recenzentami: prof. dr hab. Alojzy Zalewski i dr hab. Józef Sala. W maju 2002 r. ukończyła 6-semesterne studia doktoranckie w Studium Doktoranckim przy Kolegium Zarządzania i Finansów w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

W przedstawionej dokumentacji nie znalazłam informacji, że Kandydatka ubiegała się wcześniej o nadanie stopnia doktora habilitowanego.

Zainteresowania naukowe Kandydatki koncentrują się na marketingu zarządzania organizacją, szczególnie na marketingu instytucji edukacyjnych. Od roku 2002 r. Jej zainteresowania naukowo-badawcze skupiają się wokół badań marketingowych (przede wszystkim aspekty metodyczne i aplikacyjne) oraz satysfakcji klienta i satysfakcji studentów.

W efekcie swoich zainteresowań naukowych i specjalizacji została powołana do zespołów opracowujących Strategię Promocji Politechniki Rzeszowskiej (2012 r.) oraz Strategię Rozwoju Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej (2020 r.). W latach 2011-2022 była członkiem zespołu ds. promocji Wydziału Zarządzania PRz, a także zespołu komunikacji z otoczeniem tego Wydziału.

W latach 1996-2003 Hanna Hall zatrudniona była na stanowisku asystenta w Katedrze Marketingu na Wydziale Zarządzania i Marketingu Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza. W latach 1996-1998 prowadziła wykłady z zakresu marketingu w Wyższej Szkole Ekonomicznej w Nisku (umowa zlecenie). Od roku 2003 do chwili obecnej dr Hanna Hall pracuje na stanowisku adiunkta w Katedrze Marketingu na Wydziale Zarządzania i Marketingu Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza.

3. Opinia o monografii, pt *Satysfakcja studenta pomiar, metody, implikacje*, Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza, Rzeszów 2022, stron 324, wskazanej przez Kandydatkę, jako osiągnięcie naukowe wynikające z art. 219 ust. 1 pkt. 2a Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

Głównym osiągnięciem naukowym w dorobku Kandydatki jest autorska monografia, *Satysfakcja studenta pomiar, metody, implikacje*, Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza, Rzeszów 2022. Recenzentami wydawniczymi byli: prof. dr hab. Krystyna Mazurek-Łopacińska z UE we Wrocławiu i prof. dr hab. Adam Sagan z UE w Krakowie.

Oceny niniejszej monografii, jako osiągnięcia naukowego wynikającego z art. 219 ust. 1 pkt. 2a ww. ustawy, dokonałam odnosząc się do: (a) oceny doboru tematu, (b) celu pracy i hipotez badawczych, (c) struktury i układu monografii, (d) doboru metod i narzędzi badawczych oraz (e) wartości naukowej pracy i jej wkładu w nauki o zarządzaniu i jakości, podsumowując ocenę odpowiednią konkluzją.

a) Dobór tematu z perspektywy rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości

Problematyka satysfakcji jest coraz bardziej nośnym obszarem badawczym w naukach o zarządzaniu i jakości. Badana jest satysfakcja klienta, satysfakcja z pracy, rzadziej w polskiej literaturze satysfakcja studentów, a tym bardziej w ujęciu holistycznym. Na przestrzeni ostatnich lat problem satysfakcji studentów znajduje coraz większe zainteresowanie. Według danych z bazy Web of Science liczba publikacji powiązanych z tematyką satysfakcja studentów (Student satisfaction) na chwilę obecną (luty 2024 r) wynosi blisko 5000 pozycji (dokładnie 4936), z czego tylko 10% publikacji zostało przypisanych do kategorii „management” i „business” (do kategorii management 271 pozycji tj. 5,49%, zaś 225 do kategorii business tj. 4,56%). Wygenerowany na podstawie całego zbioru publikacji raport cytowań wskazuje na 24 698 cytowań publikacji z tego obszaru od pierwszego artykułu z 1968 r. do dnia dzisiejszego. Przegląd przeciętnych cytowań na rok wskazuje, że mamy do czynienia ze zmiennym zainteresowaniem tym obszarem badawczym, ale można mówić o konkretnych latach zwiększonego zainteresowania, np. 1992 r, 1997 r., 2019-2021 r. Natomiast przegląd słów kluczowych nadanych w bazie WoS (Keywords Plus (ID), przypisane przez algorytm uczenia maszynowego wskazuje, że publikacje z tego zbioru zawierające słowo „model” występują 349 razy i dotyczy to okresu 2016-2022. Problem zależności pomiędzy sytuacją uczelni a satysfakcją studentów, nie tylko z działań edukacyjnych, jest coraz bardziej dostrzegany przez uczelnie. Niewątpliwie takim szczególnym okresem badania tej zależności

jest okres pandemii COVID-19, która była wyzwaniem zarówno dla wykładowców, studentów, jak i administracji. Pandemia na trwałe wpisała się w rozwój metod nauczania i kształtowania relacji ze studentami.

Habilitantka skupia się w monografii na satysfakcji studentów w ujęciu teoretycznym i metodycznym wskazując m.in. na rodzaje ról studentów, sposoby interpretacji satysfakcji studentów, determinanty, modele i metody pomiaru. Uzasadniając lukę badawczą podkreśla rosnące zainteresowanie badaczy zagranicznych podjętą problematyką. Wskazuje na dwa ograniczenia. W pierwszym przypadku wyniki badań z obszaru satysfakcji studentów są realizowane na nielicznych próbach studentów danej uczelni, a wiele modeli ma charakter konceptualny. W drugim, badania międzynarodowe prowadzone są na dużych próbach i na ich podstawie budowane są modele, ale rzadko podejmowane są w analizie zależności zagadnień związanych z satysfakcją studentów i przy uwzględnieniu istotnych zmiennych, jak kierunek, tryb czy stopień studiów. Podobne refleksje formułuje w stosunku do polskiego piśmiennictwa, przy czym zainteresowanie tą problematyką jest znacznie mniejsze w relacji do dorobku autorów zagranicznych. Habilitantka wskazuje także na ograniczoność stosowanych w dotychczasowym dorobku metod badań ilościowych (jedna maksymalnie dwie). Właśnie w te luki wpisuje się niniejsza monografia, a podjęty w niej problem badawczy należy uznać za oryginalny, aktualny i ważny. Dlatego też przeprowadzone przez Habilitantkę badania i pozyskane wyniki pozwolą ograniczyć zidentyfikowaną lukę badawczą i wnieść wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Wyniki przeprowadzonych badań – jakościowych i ilościowych – mogą być, według mnie, użyteczne dla przyszłych badaczy omawianego w pracy zagadnienia, jak również dla zarządzających uczelniami o różnym profilu kształcenia.

Problematyka podjęta w monografii mieści się w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości, wskazując z jednej strony na istotną rolę identyfikacji satysfakcji studenta związanego z uczelnią i jej działalnością, z drugiej strony skupiając się na wybranych kluczowych czynnikach kształtujących poziom satysfakcji i konsekwencji tego zjawiska.

Wybór problematyki opracowania, przedmiotu i zakresu podmiotowego badań dokonany przez dr Hannę Hall oceniam pozytywnie, jako ważne, aktualne, interesujące poznawczo szczególnie dla wskazania propozycji narzędzia pomiarowego, które może być wykorzystane na różnych uczelniach do pomiaru satysfakcji studentów, co otwiera możliwości aplikacyjne.

b) Cele opracowania i hipotezy badawcze

We wstępie Habilitantka sformułowała główny cel monografii „identyfikacja determinantów i konsekwencji satysfakcji studentów ze studiów, pomiar jej poziomu oraz opracowanie modeli”. Wyróżniła cele szczegółowe w wymiarze teoretycznym, empirycznym, metodycznym oraz utylitarnym.

Za cel teoretyczny przyjęła analizę i usystematyzowanie dorobku naukowego z zakresu: - ewolucji uniwersytetu, - zmian zachodzących w otoczeniu polskich uczelni i determinant ich przyszłości, - klasyfikacji interesariuszy szkół wyższych oraz współczesnych koncepcji dotyczących zarządzania relacjami ze studentami, - czynników wpływających na satysfakcję studentów, - modeli satysfakcji studentów (zarówno o konceptualnym, jak i ustalonym charakterze), - metod pomiaru satysfakcji studentów stosowanych przez uczelnie w różnych krajach świata.

Na cele empiryczne w rezultacie realizacji badań jakościowych składają się: - identyfikacja czynników kształtujących satysfakcję studentów ze studiów oraz jej konsekwencji, - poznanie przyczyn dyssatysfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami oraz sposobów ich redukcji. Wśród celów empirycznych w rezultacie realizacji badań ilościowych wyróżniła: - identyfikację hierarchii ważności analizowanych czynników satysfakcji studentów względem studiów, - identyfikację studenckich ocen analizowanych czynników opartych na ich doświadczeniu, - ustalenie poziomu satysfakcji studentów mającego wyraz w wartości wskaźnika satysfakcji Customer Satisfaction Index (CSI), wskaźnika Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI) oraz wartości wskaźników cząstkowych, odnoszących się do analizowanych czynników, - ustalenie wartości wskaźnika lojalności Net Promoter Score (NPS), wyrażającego skłonność studentów do rekomendacji studiów na danej uczelni, - identyfikację (proponowanych przez studentów) zmian, umożliwiających w konsekwencji osiągnięcie wyższego poziomu NPS, - określenie konstruktów mających istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (predyktorów satysfakcji), - określenie siły wpływu satysfakcji studentów ze studiów na ich lojalność względem uczelni wyrażającą się w przekazywaniu pozytywnych opinii innym osobom, - ustalenie poziomu i przyczyn zadeklarowanej (przez studentów I stopnia) oraz rzeczywistej (w przypadku studentów II stopnia) lojalności studentów, w jej behawioralnym znaczeniu, - określenie przyczyn oraz konsekwencji dysonansu i dyssatysfakcji studentów związanych z podjętymi studiami, - rozpoznanie różnic pomiędzy wyodrębnionymi grupami studentów, dotyczących wybranych (spośród wymienionych) obszarów badawczych.

Każdy z poszczególnych celów stanowi istotny wkład do osiągnięcia postawionego celu głównego. Cele te zostały w pewnym stopniu uzasadnione w oparciu o literaturę oraz zaakcentowanie luk poznawczych.

Habilitantka zdefiniowała także cztery cele metodyczne, do których zaliczyła: - wybór (wraz z uzasadnieniem) oraz zastosowanie metod badania (w tym pomiaru) satysfakcji i lojalności studentów, - zaprojektowanie narzędzia pomiarowego umożliwiającego pomiar satysfakcji studentów zgodny z procedurą realizacji wybranych metod badawczych, - sporządzenie siatki IPA (Importance-Performance Analysis), umożliwiającej wizualizację pozycji analizowanych czynników pod względem ich ważności dla studentów oraz ocen ich realizacji, jak również sformułowanie (na podstawie wymienionych wizualizacji) odpowiednich rekomendacji decyzyjnych, - opracowanie modeli satysfakcji studentów odnoszących się do wszystkich badanych studentów, jak również do ich wyodrębnionych (pod względem kierunku i stopnia studiów) grup.

Wskazała na trzy cele utylitarne: - przedstawienie propozycji narzędzia pomiarowego, które może być wykorzystane na uczelniach do pomiaru satysfakcji studentów, - zaprezentowanie procedur obliczania wskaźników służących do pomiaru satysfakcji i lojalności studentów, - zaproponowanie kierunków i konkretnych propozycji działań mających na celu osiągnięcie wyższego poziomu satysfakcji i w konsekwencji – lojalności studentów.

Przyjęte cele są bardzo ambitne.

Problem badawczy odnoszący się do zasadniczych ilościowych badań obejmował trzynaście pytań. Na ich podstawie Habilitantka sformułowała dziewięć hipotez badawczych:

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Hipotezy obejmują kombinacje różnych zależności. Hipoteza H1 jest dość oczywista, jakość zajęć i program nauczania to dwie determinanty wiedzy wynoszonej przez studenta po odbyciu toku studiów, czyli jako absolwenta. Czynniki te decydują o przydatności studenta na rynku pracy. W przypadku H4 same oczekiwania nie mogą mieć pozytywnego wpływu na satysfakcję studentów. Oczekiwanie jest stanem niedokonanym, dopiero doświadczenia wynikające ze studiowania mogą te oczekiwania weryfikować i wpływać na satysfakcję. Ponadto słowo oczekiwania według SJP to przypuszczenia, nadzieja, pragnienia, co oznacza, że jest to bardzo szeroki zakres pojęciowy. Innymi słowy na satysfakcję studenta składa się proces poznawczo-oceniający (por. definicja A. Mayera i P. WesterBarkeya).

Konkludując, postawione hipotezy, mimo pewnych wątpliwości, korespondują z postawionym problemem badawczym, pozwalając go rozwiązać.

c) Struktura i układ monografii

Praca składa się z wprowadzenia oraz czterech rozdziałów – dwóch teoretycznych, opartych na analizie bardzo bogatej literatury zagranicznej i polskiej oraz dwóch empirycznych, w których przedstawiono założenia, wyniki i wnioski z przeprowadzonych badań jakościowych oraz ilościowego. Praca liczy 324 strony, w tym: tekst podstawowy: 264 strony, bibliografia: 37 stron (629 pozycji, szkoda, że nie zostały one podzielone na kategorie – pozycje zwarte, artykuły w czasopismach, akty prawne, netografia), załączniki: 11 stron, spis rysunków, tabel, wykresów: 4 strony.

Monografia posiada standardowy układ z podziałem na część teoretyczną (rozdziały 1-2) i metodyczno-empiryczną (rozdziały 3-4). Strukturę monografii wraz z realizowanymi w ramach poszczególnych części celami, hipotezami i rodzajem podejmowanych działań Habilitantka przedstawiła także w formie graficznej. Jest to układ o logicznej strukturze, przede wszystkim z punktu widzenia kolejności poruszanych i rozwiązywanych problemów. Każdy podpunkt rozdziału poprzedza zdefiniowany cel. Można by oczekiwać, że końcowym akcentem będzie

podsumowanie wprowadzające do kolejnego podrozdziału lub rozdziału. Ale takie podejście nie ma zastosowania w całej monografii.

W pierwszym rozdziale (ss. 19-68, 47 stron) Habilitantka przedstawia sytuację polskiego szkolnictwa wyższego, zwracając szczególną uwagę na zmiany zachodzące w otoczeniu uczelni i mające wpływ na przyszłość edukacji na poziomie wyższym. Interesująca poznawczo jest przedstawiona ewolucja uniwersytetu i kontrowersje związane z jego współczesnym obliczem, chociaż ten fragment nie znajduje odniesienia w dalszej części monografii. Uwagę zwracają omówione trendy demograficzne i ich znaczenie dla przyszłości szkół wyższych, cechy (pozytywne i negatywne) pokolenia Z, kwestie dotyczące jakości kształcenia (m.in. przyczyny niezadowolającego poziomu i kierunki doskonalenia). Habilitantka odnosi się do znaczenia pandemii Covid-19 oraz rozwoju technologii informacyjnych dla przyszłości edukacji (m.in. scenariusz 2046 r.). W rozdziale tym odnajdujemy także kwestie związane z zarządzaniem relacjami ze studentami, będącymi kluczowymi interesariuszami szkół wyższych, a także z otwartością uczelni na marketingową orientację. Habilitantka przytacza autorską definicję relacji między uczelnią a studentami. Treść tego rozdziału stanowi dobre podłoże do rozważań na temat satysfakcji studentów, co jest przedmiotem rozdziału drugiego.

Rozdział drugi (ss. 69-162, 93 strony) Habilitantka poświęca problematyce satysfakcji studentów, przyjmując ujęcie teoretyczne i metodyczne, wspierając swój wywód bogatą literaturą przedmiotu. Zaprezentowała różne rozumienie ról studentów (klient, partner junior, partner współtwórca, klient wewnętrzny - pracownik) wraz z uzasadnieniem i ich implikacje w dążeniu do osiągnięcia satysfakcji studentów. Zwraca uwagę na urynkowienie uczelni. Habilitantka pod tabelami, rysunkami używa określenia „opracowanie własne”, powinno być opracowano na podstawie – wymieniając pozycje literaturowe, z których korzystała. Opracowanie własne sugeruje wkład merytoryczny autora publikacji. Ta część rozdziału skłania do refleksji, że zaangażowanie studenta inspiruje nauczycieli akademickich do doskonalenia produktu wiedzy. W kolejnym podpunkcie Habilitantka przybliży rozumienie pojęcia satysfakcji studentów i pojęcia pokrewne. W mojej ocenie jest to rzetelna analiza, co pozwoliło Habilitantce sformułować autorską definicję satysfakcji studenta ze studiów. Uwagę zwracają czynniki wpływające na doświadczenie studenta, które P. Benckendorff sprowadza do czterech wymiarów: instytucjonalnego, studenta, sektorowego i zewnętrznego, a tym samym rzutujące na poziom satysfakcji. Habilitantka na podstawie przywołanej literatury wskazuje na czynniki kształtujące oczekiwania studentów odnoszące się do nauki i kariery (a więc korzyści własnych), reputacji i obiektów uczelni (aspektów prestiżowych) oraz pracowników

administracji (wizerunku i obsługi). Poświęca wiele uwagi oczekiwaniom. W dalszej części odnosi się do determinant satysfakcji studentów (osobowych i instytucjonalnych) odwołując się do badań licznych autorów i publikacji z tej problematyki. Uwagę zwraca fragment przedstawiający modele satysfakcji studentów autorstwa polskich i zagranicznych badaczy. Na podkreślenie zasługuje fakt, że Habilitantka rozważania rozpoczyna od przywołania definicji modelu „jest to hipotetyczna konstrukcja myślowa, tj. układ założeń, pojęć i zależności między nimi, pozwalającą opisać (modelować) w przybliżony sposób jakiś aspekt rzeczywistości (T. Gospodarek, 2009), co nie jest zbyt często spotykanym w pracach na stopień. Przedstawienie modeli wielu autorów pozwoliło na ich konfrontację, ale także wskazanie na najczęściej wykorzystywanego – model ECSI. Ten model posłużył Habilitantce do analizy konstruktów w nim występujących. Następnie dokonuje analizy prezentowanych w światowej literaturze modeli jakości usług edukacyjnych szkół wyższych. Jakość usług edukacyjnych, jak dowodzi wielu autorów, ma niezaprzeczalny wpływ na zadowolenie studentów, ale także na ich motywacje i lojalność, ogólnie na ich satysfakcję. Wysuwa wniosek, że największą popularnością w tym obszarze cieszy się model Servqual, który stanowi bazę dla innych autorskich modeli (tabela 2.4). W dalszej części rozdziału (s. 130) Habilitantka przedstawia autorską definicję studenta lojalnego względem uczelni. Podejmuje także rozważania na temat postrzeganej przez studentów wartości usług edukacyjnych uczelni (autorską definicję znajdujemy na s. 125), wizerunku i reputacji uczelni, lojalności studentów (autorska definicja s. 130), jakości relacji studentów z uczelnią. Rozważania te osadza w bogatej i dobrze dobranej literaturze i wzbogaca graficznie. Ta część monografii stanowiąca przegląd bardzo bogatej literatury, szczególnie anglojęzycznej, ma wartość poznawczą i aplikacyjną. Jest to także bardzo dobry punkt wyjścia do ich implementacji przy uwzględnieniu różnic kulturowych. Za cel ostatniej części tego rozdziału Habilitantka przyjmuje przedstawienie kluczowych aspektów związanych z adaptacją przez szkoły wyższe metod wykorzystywanych do pomiaru satysfakcji studentów. Szczególną uwagę poświęca ich popularności, modyfikacjom, korzyściom dla uczelni i powodom krytyki. Jest to bardzo wartościowy materiał, który może posłużyć władzom uczelni do opracowania wymiarów satysfakcji studentów. Jak podkreśla Habilitantka, żadna z zaprezentowanych metod nie jest doskonała i zaleca jednocześnie stosowanie co najmniej dwóch metod o komplementarnym w stosunku do siebie charakterze. Wskazuje to na bardzo krytyczne i refleksyjne podejście.

Rozdział 3 (ss. 163-180, 17 stron) ma charakter badawczy. Habilitantka przedstawia w nim metodykę badań jakościowych, czynniki kształtujące satysfakcję i dysatisfakcję studentów i

ich konsekwencje oraz wyniki badań. Sformułowała ciekawe wnioski. Warto zauważyć, że najistotniejsze znaczenie przy wyborze studiów dla badanych miały źródła nieformalne, a wśród źródeł formalnych źródła elektroniczne (głównie strony internetowe uczelni) oraz bezpośredni kontakt z pracownikami i studentami danej uczelni, szczególnie targi edukacyjne, dni otwarte, spotkania informacyjne w szkołach. Zapewne jest to ważna informacja dla działu promocji uczelni. Oczekiwania wobec studiów, to głównie znalezienie atrakcyjnej pracy oraz posiadanie praktycznej, zawodowej wiedzy i umiejętności umożliwiających jej wykonywanie, w tym także prowadzenia własnej działalności gospodarczej. Zapewne te oczekiwania powinny być brane pod uwagę przy tworzeniu kierunków studiów i programów nauczania. Poziom satysfakcji ze studiów mieścił się w przedziale 7-10, choć były i oceny bardzo krytyczne, które są cenne, bowiem wskazują na tzw. białe plamy. Badani studenci w większości przypadków wykazali wysoki poziom lojalności względem uczelni, na których studiują. W wywiadach indywidualnych, studenci wykazywali się większą otwartością. Jest to ważna informacja przy planowaniu badań satysfakcji studentów. Na podstawie uzyskanych wyników badań jakościowych przy wykorzystaniu dwóch metod Habilitantka opracowała zestaw czynników mogących mieć istotny wpływ na satysfakcję studentów. Posłużyły one również do zbudowania kwestionariusza ankiety w ramach podjętego badania ilościowego.

Rozdział 4 (ss. 181-260, 79 stron) skupia się na satysfakcji studenta na podstawie badania ilościowego. Rozdział zawiera opis metodyki badania ilościowego, uzyskane wyniki i ich podsumowanie oraz wnioski, konkluzje i dyskusję. Habilitantka za główny cel badania ilościowego przyjmuje: ustalenie poziomu satysfakcji badanych studentów ze studiów, identyfikację ważności i ocen kształtujących ten poziom czynników (wyodrębnionych m.in. na skutek realizacji badań jakościowych) oraz określenie w procesie modelowania predyktorów satysfakcji studentów i jej czynników efektowych (następników). Podejmuje próbę określenia przyczyn oraz konsekwencji satysfakcji i dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami. Wyróżnia 10 celów szczegółowych i 13 pytań badawczych. Ponownie przytacza 9 sformułowanych hipotez badawczych i zakres czasowy, co było już wskazane we wstępie monografii. Ponieważ wcześniej odniosłam się do tych kwestii, w tym miejscu nie będą one przedmiotem oceny. Habilitantka zrealizowała badanie wśród 1640 studentów czterech polskich uczelni, tj. AGH w Krakowie, ATH w Bielsku-Białej, Politechniki Białostockiej i Politechniki Rzeszowskiej, studiujących na kierunkach – budownictwo i zarządzanie, na poziomach nauczania I i II. Do ostatecznej analizy zakwalifikowała 1578 ankiet, strukturę próby przedstawiła w formie opisowej i graficznej. Badanie zrealizowała przy wykorzystaniu

ankiety audytoryjnej. Wskazuje na zalety i wady tej techniki ankietowej. Do pomiaru satysfakcji studentów stosuje trzy metody - metodę CSI, NPS i IPA, opisane w rozdziale 2. Kwestionariusz ankiety (stanowiący załącznik) składał się z czterech części zawierających 80 pytań wraz z metryczką. Tak duża liczba pytań może rodzić obawy o pozyskaną jakość odpowiedzi, a tym samym jakość wyników badania (nie odnalazłam informacji ile czasu trwało badanie). Uzasadniając metodykę badania Habilitantka odwołuje się głównie do literatury zagranicznej, ale także do polskiej. Wskazuje również na przyczyny wyboru uczelni. Badanie właściwe zostało poprzedzone badaniem pilotażowym. Na podkreślenie zasługuje duży wkład Habilitantki w samodzielne przeprowadzenie badania. Mimo dużego wysiłku pozwala to na większą kontrolę nad realizowanym badaniem. Uzyskany materiał empiryczny pozwolił na odpowiedź na trzy pytania zawarte w problemie badawczym, a mianowicie: 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)? i 3) Jakie są dla studentów różnice pomiędzy ważnością analizowanych czynników satysfakcji a ich ocenami (odnoszące się do wszystkich studentów oraz ich wyodrębnionych grup)? Analiza ważności 25 czynników ocenianych na skali 10 punktowej, przy wykorzystaniu średniej arytmetycznej, pozwoliła wskazać najważniejsze dla studentów: - rozkład zajęć i umiejętność przekazywania wiedzy przez nauczycieli (po 8,8 pkt.) oraz - praktyczny charakter przekazywanej wiedzy (8,7), - wiedza kadry akademickiej (8,6), - stosunek nauczycieli do studentów (8,6). Natomiast studenci wśród 10 czynników satysfakcji na podstawie swojego doświadczenia za najważniejsze uznali: 1) prestiż uczelni (średnia arytmetyczna – 7,4 pkt.); 2) atrakcyjność miasta (7,4); 3) integracja ze studentami (7,4); 4) wiedza kadry akademickiej (7,3); 5) rzetelność realizacji zajęć (7,1). Habilitantka dokonuje porównania ważności i ocen analizowanych czynników w podziale na kierunek studiów i stopień studiów. W dalszej części badania Habilitantka dokonuje pomiaru satysfakcji studentów przy wykorzystaniu przyjętych metod. Poszukuje odpowiedzi na następujące pytania: 1) 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? 2) Czy wskaźniki CSI różnią się istotnie w zależności od wybranych zmiennych, tj. kierunku studiów oraz stopnia studiów? 3) Jaka jest wartość wskaźnika lojalności Net Promoter Score (NPS), wyrażającego skłonność studentów do rekomendacji studiów (odnoszącego się do

wszystkich studentów oraz ich grup wyodrębnionych pod względem kierunku i stopnia studiów)? 4) Jakie są proponowane przez studentów zmiany na uczelniach, umożliwiające w konsekwencji osiągnięcie wyższego poziomu ich satysfakcji? 5) Jakie rekomendacje decyzyjne wynikają z ustalonych (przy wykorzystaniu średnich ważności oraz średnich ocen) pozycji czynników na siatce IPA oraz ich miar dyspersji?. Według obliczeń Habilitantki wskaźnik CSI przy uwzględnieniu 25 czynników uzyskał wartość 65,6%, osiągając poziom średni/zadowalający. Różnice między wskaźnikami dotyczącymi kierunku studiów i stopnia okazały się statystycznie nieistotne. Następnie Habilitantka dokonuje analizy IPA dla wszystkich badanych studentów, z uwzględnieniem średnich ważności, średnich ocen i rekomendacji decyzyjnych. Wśród czynników ważnych dla studentów znalazło się pięć czynników, które składają się na postrzeganą przez studentów jakość zajęć i programu nauczania (bezpośrednio wpływających na jej efekt), tj.: - praktyczny charakter przekazywanej wiedzy, - umiejętność przekazywania wiedzy, - zaangażowanie nauczycieli, - styl nauczania, - oferta specjalności; cztery czynniki, które kształtują postrzeganą jakość usługi edukacyjnej związanej z relacjami nauczycieli ze studentami, w skład których wchodzi: - stosunek do studentów, - udzielanie pomocy studentom, - ocenianie studentów, - dążenie do zaspokajania potrzeb studentów oraz jeden czynnik o charakterze organizacyjnym, tj. rozkład zajęć. Do mocnych stron studiów studenci zaliczyli: wiedzę nauczycieli (kształtująca postrzeganą jakość zajęć i programu nauczania) oraz czynniki składające się na postrzeganą jakość administracyjnej obsługi i studentów. Są to interesujące wyniki także dla zarządzających uczelniami. Podobnie jak w przypadku metody CSI Habilitantka przeprowadza analizę w podziale na kierunek studiów i stopień studiów. Trzecia z przyjętych metod NPS miała na celu identyfikację poziomu lojalności studentów względem uczelni, posłużyło do tego pytanie o prawdopodobieństwo polecenia swoich studiów (na konkretnej uczelni i kierunku studiów) przyjaciołom (znajomym, rodzinie). Ujemne wartości wszystkich wskaźników (ogólny, w podziale na kierunki i stopień studiów) oznaczały, że największy odsetek w każdej z analizowanych grup studentów stanowili krytycy. Pytanie otwarte pozwoliło Habilitantce na identyfikację oczekiwanych przez studentów zmian. Odczuwany niedosyt studentów jest niewątpliwie dobrą bazą dla podjęcia przez decydentów uczelni działań zmierzających do ich ograniczenia i eliminacji. W części poświęconej modelom satysfakcji studentów Habilitantka poszukuje odpowiedzi na pytania: 1) Jakie konstrukty mają istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (są jej predyktorami)?; 2) Czy satysfakcja ze studiów ma istotny, pozytywny wpływ na lojalność studentów względem uczelni, wyrażającą się w przekazywaniu pozytywnych opinii innym osobom?; 3) Jaką postać mają modele satysfakcji studentów (ogólny

oraz dla wyodrębnionych grup studentów)? W celu zobrazowania relacji pomiędzy satysfakcją i lojalnością studentów, a także dla weryfikacji hipotez badawczych, wykorzystuje modelowanie równań strukturalnych. Jest to bogaty materiał statystyczny i analityczny. Habilitantka po raz trzeci przywołuje hipotezy. Z sześciu pierwszych tworzy konceptualny model satysfakcji studenta. Zbadala korelacje pomiędzy zmiennymi egzogenicznymi i endogenicznymi modelu, które okazały się istotne statystycznie i wskazały na występującą między nimi co najmniej umiarkowaną zależność. Proces modelowania umożliwił Habilitantce ustalenie i zweryfikowanie modelu satysfakcji studenta. W efekcie prowadzonych analiz satysfakcja studentów okazała się mieć istotny pozytywny wpływ na ich lojalność względem uczelni. Pozytywnie zostały zweryfikowane H1 i H6 spośród sześciu sformułowanych. W przypadku hipotez, które zostały odrzucone współczynnik ścieżkowy okazał się nieistotny statystycznie, konstrukt nie wszedł w skład modelu. Odrzucona została także H7 (satysfakcja ze studiów studentów kierunków budownictwo i zarządzanie jest determinowana tym samym czynnikiem) i H8 (satysfakcja ze studiów studentów I stopnia oceniana przez studentów w trakcie studiów oraz przez absolwentów jest determinowana tym samym czynnikiem), a potwierdzona H9, ostatnia. Na podstawie uzyskanych wyników badania oraz przeprowadzonych analiz Habilitantka zdefiniowała przyczyny i skutki satysfakcji oraz dyssatysfakcji studentów związane ze studiami. Zrealizowane badanie ilościowe pozwoliło na uzyskanie odpowiedzi na wszystkie pytania w problemie badawczym, jak również na bardzo przejrzyste sformułowanie merytorycznych i metodycznych konkluzji. Priorytetowe czynniki wymagające działań doskonalących, zidentyfikowane w wyniku realizacji ilościowych metod (CSI) i analiz (IPA, analiza różnic pomiędzy ważnością i ocenami czynników) Habilitantka przedstawia w formie tabelarycznej, co ułatwia czytelnikowi zapoznanie się z nimi. Wymienione czynniki składają się głównie na postrzeganą jakość zajęć i jakość programu nauczania oraz relacje studentów z wykładowcami. Jednocześnie Habilitantka wyróżnia 17 działań, które mogą się przyczynić do uzyskania wyższego poziomu satysfakcji studentów i większej liczby rekomendacji. Wskazuje na zalety przyjętego metodycznego wymiaru przeprowadzonych badań, w tym na korzyści wynikające z równoczesnej realizacji (przy wykorzystaniu jednego kwestionariusza) kilku metod pomiarowych. Niezaprzeczalnym jest wkład Habilitantki w opracowanie autorskiego kwestionariusza ankiety, który w toku dalszych badań nad satysfakcją studentów może być korygowany. Zgodzić się należy także z Habilitantką, że w obszarze metodycznym na uwagę zasługują: zastosowanie do pomiaru satysfakcji studentów miar rozproszenia, co miało korzystny wpływ na obiektywizm wyników

badania, a także zastosowanie eksploracyjnej analizy czynnikowej w procesie ścieżkowego modelowania satysfakcji oraz określania hipotez.

Podsumowując, układ pracy jest poprawny, a kolejność treści wskazuje, że Habilitantka konsekwentnie realizuje zamierzenia badawcze. Zamiast kilkakrotnego powtarzania hipotez można się było do nich odwołać.

d) Dobór metod i narzędzi badawczych

Przyjęta w pracy metodyka badań odzwierciedla podjęty problem badawczy oraz postawione cele. Teoretyczna część monografii została przygotowana w oparciu o przegląd bogatej anglojęzycznej i polskiej literatury, oraz jej krytyczną analizę. Poruszono tu i omówiono podstawowe zagadnienia odnoszące się do istoty satysfakcji studentów ze studiowania. Studia literaturowe pozwoliły Habilitantce stworzyć odpowiednie teoretyczne tło problemu badawczego, który w dalszej kolejności poddany został analizie empirycznej. Metodykę badań jakościowych i ilościowych przedstawiono w rozdziałach 3 i 4. Badania jakościowe przeprowadzone metodami IDI i FGI wśród studentów kierunku budownictwo i zarządzanie oraz na poziomie I i II studiowania zostały starannie opisane. Ich celem była identyfikacja czynników kształtujących satysfakcję i dyssatysfakcję studentów i ich konsekwencji. Badanie ilościowe zostało zrealizowane przy wykorzystaniu autorskiego kwestionariusza ankiety. Do dalszej analizy zakwalifikowano 1578 ankiet. Za technikę badania przyjęto ankietę audytoryjną. Procedura badawcza przy wsparciu literaturą przedmiotu została wystarczająco dokładnie opisana w monografii. Za mocną stroną opracowania uznaję wykorzystanie rozbudowanych metod statystycznych do analizy dużego zbioru danych.

Podsumowując, opis przyjętej metodyki badań oceniam, jako poprawną w odniesieniu do postawionego problemu. Habilitantka odpowiednio wyjaśniła poszczególne etapy postępowania badawczego i założenia je poprzedzające.

e) Wartość naukowa pracy i jej wkład w nauki o zarządzaniu

Wartość naukową monografii oceniam pozytywnie. Wśród jej mocnych stron należy wskazać między innymi: spójność prezentowanych zagadnień teoretycznych i empirycznych, kompleksowe, wielowymiarowe podejście do przedmiotu badań, odwołanie do aktualnej literatury zagranicznej i polskiej oraz właściwych ram teoretycznych. Ponadto praca wzbogaca teorię zarządzania, poprzez pogłębienie rozumienia relacji pomiędzy studentami a uczelnią, które prowadzą do satysfakcji i lojalności lub dyssatysfakcji. Niewątpliwym wkładem do nauki

o zarządzaniu jest także zdefiniowanie czynników, które mogą pozytywnie lub negatywnie oddziaływać na satysfakcję studentów i ich lojalność, a także sformułowane wnioski i rekomendacje, które mogą te relacje poprawić. Habilitantka zdefiniowała własne rozumienie pojęć: satysfakcja studenta, relacje między uczelnią a studentami, student lojalny względem uczelni, postrzegana przez studentów wartość usług edukacyjnych uczelni, lojalność studentów. Proces modelowania umożliwił Habilitantce ustalenie i zweryfikowanie modelu satysfakcji studenta.

Podsumowując osiągnięcia pracy, warto podkreślić jej wartość zarówno naukową, jak i praktyczną. Problematyka satysfakcji studentów nie była dotychczas przedmiotem głębszych analiz w polskich warunkach. Wyniki badania przedstawione w monografii mają zatem istotną wartość poznawczą, a wnikliwa analiza wyników badań otwiera kolejne pola badawcze. W szczególności w warstwie teoriopoznawczej warto podkreślić, że Habilitantka dokonała bardzo wnikliwej analizy i usystematyzowania dorobku naukowego z zakresu: zmian zachodzących w otoczeniu polskich uczelni i determinant ich przyszłości, klasyfikacji studentów, współczesnych koncepcji dotyczących zarządzania relacjami ze studentami, czynników wpływających na satysfakcję studentów, modeli satysfakcji studentów, metod pomiaru satysfakcji studentów stosowanych przez uczelnie w różnych krajach świata.

W warstwie empirycznej Habilitantka zidentyfikowała wysoką skalę podobieństwa czynników odnoszących się do satysfakcji i jej konsekwencji z wynikami prezentowanymi w literaturze przedmiotu. Czynniki zidentyfikowane jako wspólne dotyczyły jakości nauczania. Odmiennym czynnikiem jest rozkład zajęć, który okazał się najistotniejszym według badanych kryteriów, a nie występował w badaniach innych autorów zagranicznych. Do najważniejszych czynników satysfakcji w badaniach Habilitantki należała także sfera specjalności, która nie występowała w innych publikacjach.

Habilitantka wskazała także kierunki dalszych badań, m.in. roli liderów opinii jako źródła przekazu informacji i w kreowaniu wizerunku uczelni, poszukiwanie nowych wskaźników do pomiaru konstruktów, aby uzyskać lepsze miary dopasowania, czy badanie satysfakcji absolwentów.

Habilitantka wyróżniła również pewne implikacje praktyczne wynikające z analizy literatury i wyników badań dotyczące zarządzania. Odejście od klasycznych wykładów na rzecz metod aktywizujących, budowanie wieloobszarowych umiejętności i kompetencji nauczycieli akademickich.

Monografia autorstwa dr Hanny Hall spełnia w mojej opinii w stopniu wystarczającym wymagania ustawowe stawiane osiągnięciu naukowemu wynikającemu z art. 219 ust. 1 pkt. 2a

Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce. Lektura monografii pozwala stwierdzić, że jest to dzieło oryginalne, które we właściwy sposób łączy wątek teoretyczny i empiryczny, rozwijając dotychczasową wiedzę w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości.

3. Ocena pozostałych osiągnięć naukowych Kandydatki stanowiących znaczny wkład w rozwój dyscypliny zarządzanie i jakość

Oceniając pozostały dorobek naukowo-badawczy Kandydatki, po uzyskaniu stopnia doktora, można uznać go za wystarczający. Biorąc pod uwagę kryterium ilościowe Habilitantka opublikowała (poza monografią, przedstawioną jako główne osiągnięcie naukowe) monografię: Hanna Hall, *Marketing w szkolnictwie*, Wydawnictwo ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2007, 28 rozdziałów w monografiach naukowych (w tym 8 we współautorstwie; 5 w języku angielskim). Była redaktorem naukowym w 2 monografiach i w 2 monografiach współredaktorem. Opublikowała 3 współautorskie artykuły w czasopismach zagranicznych (ELSELVIER, International Journal of Teachnig and Education; lata 2015 i 2016) oraz 54 artykuły (w tym 6 współautorskich, 7 w języku angielskim) w czasopismach polskich (Humanities and Social Sciences, "Ekonomia i Prawo", „Marketing i Rynek”, „Handel Wewnętrzny”, Studia i Prace WNEiZ US, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu, Marketing i Zarządzanie US, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej, Zarządzanie i Marketing, Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów SGH).

Opublikowała 4 artykuły w czasopiśmie instruktazowo-metodycznym.

Dorobek publikacyjny Kandydatki jest spójny i koncentruje się wokół zagadnień związanych z: zarządzaniem współczesnymi uczelniami, badaniami marketingowymi, edukacyjnymi aspiracjami polskich studentów, zachowań nabywców usług edukacyjnych.

Wskazane obszary badawcze poszerzane sukcesywnie o nowe i aktualne problemy odzwierciedlają rozwój naukowy Habilitantki.

Według Web of Science liczba cytowań publikacji Habilitantki, z oddzielnym uwzględnieniem autocytowań: wynosi 21 (w tym 3 autocytowania); Publikacje na Web of Science: 4; Indeks Hirscha: 3.

Według Google Scholar: liczba cytowań publikacji Habilitantki wynosi 251, h-indeks: 7, i10-indeks: 6.

Kandydatka brała aktywny udział w 13 międzynarodowych konferencjach naukowych, za granicą (Austria, Czechy, Francja, Ukraina, Wielka Brytania, Włochy), w 7 międzynarodowych konferencjach naukowych, w Polsce oraz 12 ogólnopolskich konferencjach naukowych. Opublikowała 12 artykułów w materiałach z międzynarodowych konferencji naukowych (w tym 3 współautorskie), 4 artykuły w materiałach z ogólnopolskich konferencji naukowych. Dorobek Kandydatki posiada umiarkowany stopień umiędzynarodowienia.

Była członkiem w 7 komitetach organizacyjnych konferencji.

W latach 2017-2023 była członkiem w komitetach naukowych 14 konferencji naukowych organizowanych przez SKNKM „Brief”, którego jest opiekunką oraz 6 konferencji organizowanych przez inne koła naukowe i organizacje studenckie działające na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.

W ramach pracy na Politechnice Rzeszowskiej była członkiem następujących organizacji i towarzystw naukowych: The International Institute of Social and Economic Sciences (IISES), Polskie Naukowe Towarzystwo Marketingu, Stowarzyszenia PR i Promocji Uczelni Polskich „PROM”. W latach 2017 - 2022 była członkiem rad redakcyjnych 5 cyklicznych zeszytów naukowych „Prace Kół Naukowych Politechniki Rzeszowskiej”, pełniła funkcję redaktora naukowego (Volume Editor) dwóch numerów czasopisma „Modern Management Review” - nr 2/2019 oraz 3/2021.

Była recenzentem: 1 artykułu w czasopiśmie międzynarodowym (Technology, Education, Management, Informatics, 2022), 2 artykułów w czasopismach polskich („Wiadomości statystyczne”, 2023; „Zeszyty Naukowe Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego w Zielonej Górze”, 2017), 2 rozdziałów w monografii.

Pełniła funkcja kierownika projektu „Marketingowe aspekty funkcjonowania współczesnych uczelni” (Umowa w ramach Działalności Statutowej Katedry Marketingu PRz: DS./H.ZM.18.001; lata 2018 - 2019) oraz członkiem 7 zespołów wykonawców projektów finansowanych ze źródeł wewnętrznych Politechniki Rzeszowskiej.

Współpracuje z otoczeniem gospodarczym i społecznym (Opracowanie strategii marketingowej dla usługi będącej przedmiotem wdrożenia innowacji w ramach projektu: „Rozwój firmy Decolux s. c. poprzez wdrożenie innowacji technologicznej, procesowej i produktowej oraz innowacji marketingowej i organizacyjnej” (Rzeszów, 2019 r.); Konsultacje dla firmy Model Opakowania Spółka z o.o. związane z procesem badań satysfakcji klienta (Bilgoraj, 2015 r.); Realizacja badań marketingowych dla Centrum Medycznego Promedica w

Rzeszowie (Rzeszów, 2006 r.); Realizacja badań marketingowych dla Szkoły Podstawowej nr 12 w Dębicy (Dębica, 2012 r.), Realizacja badań marketingowych dla Rzeszowskiego Stowarzyszenia Ochrony Zwierząt (Rzeszów, 2008 r.).

W czasie pracy na Politechnice Rzeszowskiej Habilitantka pełniła funkcję biegłej sądowej (na wniosek Sądu Rejonowego w Mielcu) w sprawie ustalenia wartości dużej kampanii marketingowej oraz oceny poziomu zrealizowanych w jej trakcie działań promocyjnych (2013 r.).

Wobec powyższego całość dorobku naukowo-badawczego dr Hanny Hall spełnia w mojej opinii wymagania ustawowe w stopniu dostatecznym, zgodnie z art. 219 ust. 1 pkt. 2 i 3 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce. Kandydatka wykazała się odpowiednią aktywnością publikacyjną oraz aktywnością naukową uczestnicząc w konferencjach naukowych zagranicznych, a tym samym wymieniając doświadczenia naukowe i badawcze. Udział w konferencjach jest okazją do nawiązania kontaktów z przedstawicielami uczelni organizujących te wydarzenia naukowe.

4. Wniosek końcowy Zgodnie z art. 219 ust. 1 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce, stopień doktora habilitowanego może być nadany osobie, która: (1) posiada stopień doktora; (2) posiada w dorobku osiągnięcia naukowe albo artystyczne, stanowiące znaczny wkład w rozwój określonej dyscypliny, w tym, co najmniej 1 monografię naukową lub 1 cykl powiązanych tematycznie artykułów naukowych opublikowanych w czasopiśmie naukowych lub recenzowanych materiałach naukowych z konferencji naukowej (publikacje muszą być ujęte w stosownych wykazach); (3) wykazuje się istotną aktywnością naukową albo artystyczną realizowaną w więcej niż jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej.

Dr Hanna Hall spełnia wszystkie trzy kryteria, aczkolwiek w różnym stopniu. W mojej opinii przedstawione do oceny główne osiągnięcia naukowe w postaci monografii porusza ważny i aktualny problem oraz stanowi oryginalny wkład w nauki o zarządzaniu i jakości. Kandydatka wykazała się umiejętnością prowadzenia dyskursu naukowego oraz dobrym warsztatem badawczym i umiejętnością stosowania zaawansowanych metod statystycznych. Pozostały dorobek naukowo-badawczy jest także na wystarczającym poziomie. Kandydatka posiada kompetencje w pisaniu tekstów naukowych, wykazała się umiejętnością prowadzenia badań, współpracą naukową na poziomie międzynarodowym (za takową uznałam aktywny udział w 7 konferencjach naukowych), a także z instytucjami otoczenia gospodarczego. Wobec powyższego, w mojej opinii dr Hanna Hall spełnia kryteria, o których mowa w art. 219 ust. 1

Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce. Dlatego też popieram wniosek dr Hanny Hall o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Anno Dekrety