Prof. dr hab. Maciej Urbaniak
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Łódzki

Ocena dorobku oraz osiągnięć naukowych, Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień w związku ze wszczęciem postępowania w sprawie nadania Jej stopnia naukowego doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości

Podstawy formalne recenzji

Podstawę prawną dla prowadzonego postępowania habilitacyjnego Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień wyznacza –art. 221 ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

Podstawę formalną sporządzenia recenzji stanowi pismo Przewodniczącej Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Pani Prof. dr hab. Lilli Knop informujące mnie o powołaniu przez Centralną Komisję ds. Stopni i Tytułów na recenzenta w postępowaniu habilitacyjnym Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień.

Podstawą do przeprowadzenia oceny były następujące prace i dokumenty przesłane przez Habilitantkę:

-monografia autorska pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej" opublikowana przez Wydawnictwo CeDeWu w 2022 roku (wskazana przez Kandydatkę do stopnia doktora habilitowanego jako osiągnięcie naukowe, uzyskane po otrzymaniu stopnia doktora, stanowiące znaczny wkład Autorki w rozwój określonej dyscypliny naukowej);

-autoreferat przedstawiający dorobek i osiągnięcia naukowe,

-wykaz opublikowanych prac naukowych;

-kopia dokumentu (odpis dyplomu) potwierdzającego nadanie stopnia doktora nauk technicznych;

-wniosek z dnia 9 stycznia 2023 roku o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości;

-wybrane publikacje naukowe opublikowane po uzyskaniu stopnia doktora

Przekazana dokumentacja jest kompletna i wystarczająca do przeprowadzenia oceny.

Podstawowe informacje o pracy naukowo-dydaktycznej Kandydatki do stopnia naukowego doktora habilitowanego

Bożena Skotnicka-Zasadzień ukończyła studia magisterskie w 1995 roku na Wydziale Górnictwa i Geologii Politechniki Śląskiej w Gliwicach.

W 2001 roku uzyskała stopień doktora nauk technicznych na podstawie dysertacji „Możliwości wielokierunkowego użytkowania piasku podsadzkowego z kopalni Kotlarnia w świetle badań mineralogicznych". W tym samym roku została zatrudniona na stanowisku adiunkta w Katedrze Zarządzania Jakością Procesów i Prodktów na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej w Gliwicach. Obecnie pracuje na stanowisku adiunkta w Katedrze Ekonomii i Informatyki na tej Uczelni.

Opinia dotycząca monografii pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej" wskazanej przez Habilitantkę jako osiągnięcie naukowe

W autoreferacie Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień wskazała, iż Jej głównym osiągnięciem jest monografia pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej" opublikowana przez Wydawnictwo CeDeWu w 2022 roku.
Recenzentami wydawniczymi tej monografii byli Prof. dr hab. Barbara Kożuch, Prof. dr hab. Ewa Ziemba oraz dr hab. inż. Piotr Kafel, prof. UEKr.

Opracowanie to składa się z czterech rozdziałów poprzedzonych wprowadzeniem oraz z zakończenia.

Habilitantka trafnie wyznaczyła **lukę poznawczą** dotyczącą procesów komunikacji jakie zachodzą wewnątrz jednostek administracji publicznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office. Adekwatnie zidentyfikowała Ona także **lukę teoretyczną** wynikającą głównie ze słabego rozpoznania specyfiki komunikacji wewnętrznej pomiędzy nimi.

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu literatury Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień prawidłowo wskazała także lukę metodyczną wynikającą z braku metodyki dotyczącej doskonalenia poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej, a także narzędzi jej pomiaru.

Autorka dysertacji wskazała wyraźnie, iż zidentyfikowane luki uzasadniają konieczność podjęcia opisanej problematyki zarówno w ujęciu teoretycznym, jak i empirycznym, a także metodycznym, a ich uzupełnienie w ramach przeprowadzonych badań i rozważań koncentruje się na pogłębieniu i rozwinięciu wiedzy w zakresie doskonalenia komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej oraz określenia kluczowych problemów mających wpływ na poziom jakości tej komunikacji.

Jako cel główny rozprawy Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień przyjęła konceptualizację komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej wraz z jej operacjonalizacją w wymiarze technologicznym, kompetencyjnym i współpracy, a na jej podstawie wskazanie kierunków doskonalenia tej komunikacji. Realizację tak założonego celu głównego wsparła Ona celami szczegółowymi odnoszącymi się do zagadnień teoriopoznawczych, empirycznych, metodycznych i praktycznych.

Za cel teoriopoznawczy Kandydatka do stopnia doktora habilitowanego przyjęła usystematyzowanie i opisanie wiedzy z zakresu zmian organizacyjnych, a w szczególności komunikacji w administracji publicznej. W ramach realizacji tego celu Autorka rozprawy opracowała teoretyczny model doskonalenia komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej, którego zasadniczymi elementami były wymiary doskonalenia tej komunikacji.

Z kolei **cele empiryczne** skoncentrowała na:

-identyfikacji czynników mających wpływ na poziom jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w poszczególnych wymiarach,

-wyznaczeniu oczekiwań co do poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w poszczególnych wymiarach,

-określenia jakie jest postrzeganie poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w zidentyfikowanych wymiarach;

-opracowania modelu doskonalenia jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office;

-opracowanie rekomendacji dla kadry zarządzającej administracją publiczną dotyczące skutecznego i efektywnego doskonalenia jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office;

Cele metodyczne dotyczyły:

-opracowania metodyki badań nad doskonaleniem komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej;

-opracowania narzędzia do pomiaru poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej.

Dla tak postawionych celów Autorka rozprawy sformułowała następujące pytania badawcze:

-jakie czynniki wpływają na poziom jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office?

-jaki jest oczekiwany poziom jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office?
-jakie jest postrzeganie poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office?
-jakie problemy występują w komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office?
-w jaki sposób skutecznie i efektywnie doskonalić komunikację wewnętrzną pomiędzy pracownikami front-office i back-office w urzędach miejskich?
Tak postawione cele i pytania badawcze zostały sformułowane poprawnie i zostały podporządkowane założonej przez Habilitantkę metodyce rozprawy.

Rozdział pierwszy Autorka opierając się na wnikliwych studiach literatury przedmiotu w intersującej konwencji przedstawiła istotę i znaczenie problematyki zmian organizacyjnych w administracji publicznej. W pierwszej części omówiła Ona definicje zmian organizacyjnych. Habilitantka wyraźnie wskazała, iż organizacje publiczne to systemy społeczno-gospodarcze, które składają się z podsystemów takich jak: ludzie, struktury organizacyjne, technologie i cele. W dalszej części rozdziału Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień zaprezentowała i opisała kluczowe czynniki wdrażania zmian organizacyjnych w sektorze administracji publicznej. Szczególną uwagę poświęciła Ona czynnikom wewnętrznym. Na tej podstawie Autorka dysertacji wskazała komunikację wewnętrzną jako istotny czynnik zmian organizacyjnych w podsystemie ludzie (określanym także w literaturze kapitałem społecznym) w administracji publicznej. W dalszej części rozdziału Habilitantka starała się przedstawić w jaki sposób technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT) wywierają wpływ na zmiany organizacyjne w sektorze administracji publicznej. Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień starała się wyraźnie wskazać, iż rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych spowodował zmiany organizacyjne w administracji publicznej w podsystemach ludzie, technologie oraz struktury organizacyjne. W końcowej części tego rozdziału opisała Ona krytyczne czynniki sukcesu rozwoju koncepcji e-governance oraz starała się zidentyfikować rolę komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office jako jeden z istotnych czynników sukcesu rozwoju e-governance.

W rozdziale kolejnym Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień przedstawiła teoretyczn rozważania dotyczące komunikacji wewnętrznej. W pierwszej części tego rozdziału Autorka dysertacji starała się przedstawić istotę komunikacji w organizacjach. Następnie omówiła

pojęcie komunikacji wewnętrznej, jej cele, rodzaje, kierunki i poziomy narzędzia oraz techniki Wskazała Ona która z definicji komunikacji wewnętrznej została przyjęta na potrzeby niniejszej dysertacji. Dalej przedstawiła także możliwe występowanie barier komunikacyjnych dokonując ich podziału. Habilitantka zwróciła szczególną uwagę na problematykę dotyczącą jakości komunikacji wewnętrznej jako ważnego czynnika wpływającego na proces porozumiewania się w organizacji. Skoncentrowała się także na sposobach pomiaru jakości komunikacji wewnętrznej i jej wymiarach. Następnie zaprezentowała specyfikę komunikacji wewnętrznej w jednostkach administracji publicznej. Tę część rozprawy kończą rozważania dotyczące konceptualizacji i operacjonalizacji komunikacji wewnętrznej w jednostkach administracji publicznej. Rozważania te stanowią opis metodyki operacjonalizacji i ewaluacji modelowego ujęcia doskonalenia komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami frant-office i back-office w jednostkach administracji publicznej oraz wyznaczają cztery teoretyczne wymiary doskonalenia jej poziomu jakości. Do wymiarów tych Autorka rozprawy zaliczyła:

-sprzęt i oprogramowanie,

-kompetencje informatyczne pracowników front-office,

-kompetencje pracowników back-office oraz

-współpracę pomiędzy pracownikami front-office i back-office.

Na uwagę zasługuje zestawienie zmiennych pierwotnych opisujących wymiary doskonalenia komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office.

Przedstawione w tej części pracy rozważania pozwoliły Habilitantce na stwierdzenie, że komunikacja pomiędzy pracownikami front-office i back-office istotnie wpływa na poziom jakości świadczonych e-usług publicznych i funkcjonowanie jednostek administracji publicznej.

W rozdziale trzecim Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień zaprezentowała metodykę badań empirycznych nad doskonaleniem poziomu jakości komunikacji wewnętrznej administracji publicznej. W pierwszej kolejności zaproponowała Ona oryginalny, ogólny model badawczy doskonalenia poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w urzędach miejskich. W dalszej części tego rozdziału Autorka dysertacji przedstawiła etapy postępowania badawczego i opisała dobór próby badawczej.

Postępowanie badawcze obejmowało takie etapy jak:

-badania pilotażowe przeprowadzone w 2015 roku w celu weryfikacji kwestionariusza ankietowego,

-badania zasadnicze przeprowadzone w 2017 roku z użyciem kwestionariusza ankietowego,
-badania w formie wywiadu eksperckiego w celu weryfikacji uzyskanych wcześniej wyników.
Badania empiryczne zostały przeprowadzone z pracownikami front-office i back-office w administracji publicznej w 31 urzędach miejskich w województwie śląskim.

Na końcu tego rozdziału Habilitantka przedstawiła ograniczenia wynikające z zastosowanej przez Nią procedury badawczej.

W ostatnim rozdziale Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień zaprezentowała wyniki przeprowadzonych badań ilościowych, w których zidentyfikowała czynniki wpływające na poziom jakości komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office w urzędach miejskich województwa śląskiego. Na tej podstawie Habilitantka opracowała empiryczny model doskonalenia jakości komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej. W dalszej części rozprawy Autorka określiła wpływ zmiennych niezależnych na ocenę poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pracowników front-office. Następnie na podstawie wyników wywiadu eksperckiego zaprezentowała wyniki oceny komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami front-office i back-office. Rozdział ten Habilitantka zakończyła rekomendacjami dla kadry zarządzającej administracją publiczną.

W **zakończeniu** Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień podsumowała wyniki badań nad doskonaleniem poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pracowników front-office i back-office w administracji publicznej uwzględniając teoriopoznawcze, empiryczne i metodyczne efekty tych badań.

Rekapitulując należy wyraźnie podkreślić, iż monografia ma znaczenie poznawcze wzbogacające wiedzę z zakresu problematyki związanej z doskonaleniem poziomu jakości komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej.

Monografia charakteryzuje się wyjątkową aktualnością poruszanych zagadnień oraz dobrym poziomem warsztatu naukowego na co wskazuje zaprezentowana metodyka, która została stosownie dobrana do rozwiązania podjętych przez Autorkę problemów badawczych. Rozprawa ma istotny **charakter poznawczy**, gdyż rozwija wątki, które porządkują i poszerzają zasób wiedzy teoretycznej, opartej na literaturze przedmiotu. Równocześnie praca ma **charakter aplikacyjny** prezentuje wyniki badań, które przeprowadzono dla rozwiązania konkretnych potrzeb praktycznych oraz zawiera zalecenia i rekomendacje dla doskonalenia jakości komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej.

Wyrażam zatem pogląd, iż przedstawiona przez Dr inż. Bożenę Skotnicka-Zasadzień jako część Jej najważniejszego osiągnięcia, publikacja zwarta pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej", jest oryginalnym i samodzielnym rozwiązaniem problemu naukowego, jak również stanowi wkład w rozwój nauk o zarządzaniu i jakości, a zwłaszcza poprzez: opracowanie autorskiej metodyki i narzędzia badań nad doskonaleniem poziomu jakości komunikacji wewnętrznej pracowników front-office i back-office w administracji publicznej. Na podstawie wyników badań Habilitantka zidentyfikowała czynniki mające wpływ na poziom jakości komunikacji wewnętrznej w poszczególnych wymiarach oraz dokonała jego oceny, a także zaproponowała działania doskonalące.

Opinia na temat pozostałego dorobku naukowego Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień

Na dorobek publikacyjny Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień po uzyskaniu przez Nią stopnia doktora oprócz monografii pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej", wskazanej przez Habilitantkę jako najważniejsze osiągnięcie składają się:

-samodzielna monografia naukowa,

-współautorska monografia naukowa,

-36 współautorskich rozdziałów w monografiach naukowych,

-67 autorskich i współautorskich artykułów opublikowanych w czasopismach naukowych (takich jak European Journal of Science and Technology, Sustainability, Quality and Quantity, Scientific Papers of Silesian University of Technology-Organization and Management Series, Transylvanian Review of Administrative Sciences, Metalurgija, Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie, Problemy Jakości).

Tematyka Jej publikacji koncentruje się na :

-oceny poziomu jakości usług publicznych świadczonych przez urzędy miejskich;

-metodach i narzędziach zarządzania jakością (ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania metod zarządzania jakością do poprawy jakości procesów produkcyjnych oraz monitorowania jakości procesów produkcyjnych za pomocą narzędzi jakości i zintegrowanych systemów zarządzania);

Liczba cytowań prac Kandydatki do stopnia doktora habilitowanego w bazie Web of Science wynosi 92, a indeks Hirscha w tej bazie wynosi 6.

Z kolei liczba cytowań w bazie Scopus wynosi 84, a indeks Hirscha w tej bazie wynosi 6 , Natomiast liczba cytowań w bazie w Google Scholar 913, a indeks Hirscha w tej bazie wynosi 14

Dorobek ten zarówno pod względem ilościowym, jak i jakościowym oceniam pozytywnie.

Dorobek ten jest spójny, logicznie powiązany oraz stanowi konsekwencję wnikliwych analiz i dociekań zarówno teoretycznych, jak i wyników badań empirycznych zawartych w artykułowych publikacjach, które ukazały się zarówno na łamach czasopism naukowych związanych tematycznie ściśle z naukami o zarządzaniu i jakości.

Treści tych opracowań cechują się dobrym poziomem merytorycznym, a rozważania oparte są na gruntowej analizie literatury przedmiotu oraz na analizie wyników badań empirycznych.

Kandydatka do stopnia doktora habilitowanego prezentowała wyniki swoich prac na międzynarodowych konferencjach w Republice Czeskiej (w Pradze, Brnie), Bułgarii (Plovdiv), Rumunii (Bukareszt), Chinach (Shanghai), Tajlandii (Bangkok).

Osiągnięciem naukowym Kandydatki po uzyskaniu stopnia naukowego doktora jest udział jako wykonawca w projektach:

-„Wyznaczanie modelu profilu zrównoważonego rozwoju na przykładzie administracji publicznej województwa śląskiego" (finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki);

-„Portal innowacyjny transferu wiedzy w nauce" (współfinansowanego z funduszy Unii Europejskiej);

-„Cross-border Exchange of Experience Production Engineering Using Principles of Mathematics" (finansowanego z Funduszu Rozwoju Regionalnego);

-„Europejski Fundusz Społeczny. Kapitał Ludzki –Staż Sukcesem Naukowca" (finansowanego z funduszy Unii Europejskiej);

-„Transfer wiedzy i praktyki" (współfinansowanego z funduszy Unii Europejskiej).

Kierowała (po stronie polskiej) projektem polsko-czeskim w ramach programu „Funduszy Mikroprojektów w Euroregionie Silesia". „Nowoczesne metody matematyczne w inżynierii" (finansowanym z Funduszu Rozwoju Regionalnego).

Odbyła dwa staże przemysłowe:

-od czerwca do grudnia 2012 w przedsiębiorstwie „Logstror" Polska sp. Z o.o. i

-od stycznia do czerwca 2014 w przedsiębiorstwie ELKOM-PROJEKT.

Współpracowała z zagranicznymi ośrodkami naukowymi –Northampton Community Monroe Campus Tannersville PA z USA oraz VSB Technical University of Ostrawa z Republiki Czeskiej (gdzie odbyła staż naukowy).

Odbyła miesięczny staż naukowy w Instytucie Nauk o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Zielonogórskiego w Katedrze Inżynierii i Systemów Logistycznych.

Była **promotorem pomocniczym** w przewodzie doktorskim Michalene Eva Grębsky „A comparative analysis of organization and management of business incubator centers in the

USA and Poland (stopień nadał Wydział Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej w 2018 roku, promotor prof. dr hab. Radosław Wolniak)
Jest sekretarzem czasopisma naukowego Scientific Papers of Silesian University of Technology-Organization and Management Series.

Ocena osiągnięć dydaktycznych, współpracy naukowej (w tym w szczególności w obszarze działalności międzynarodowej) i popularyzacji nauki, a także osiągnięć organizacyjnych Habilitantki

Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień jest doświadczonym nauczycielem akademickim. Jest bardzo zaangażowana w realizacje procesów dydaktycznych zarówno na studiach stacjonarnych, jak i niestacjonarnych. Była promotorem prac dyplomowych.

Za swoje osiągnięcia naukowe, dydaktyczne oraz organizacyjne Dr inż. Bożena Skotnicka-Zasadzień była wyróżniana **nagrodami Rektora Politechniki Śląskiej.**

Konkluzja

Po zapoznaniu się z dorobkiem naukowym Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień stwierdzam, że całokształt Jej dorobku naukowego, w tym przede wszystkim autorska monografia pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej", wskazana przez Habilitantkę jako osiągnięcie naukowe zasługuje na pozytywną ocenę. Za najważniejsze Jej osiągnięcie naukowe uważam autorskie opracowanie pt. „Doskonalenie komunikacji wewnętrznej w administracji publicznej" opublikowanej przez Wydawnictwo CeDeWu w 2022 roku.

Ocena pozostałego dorobku naukowego i publikacyjnego Habilitantki jest również pozytywna.
Uważam, że Jej dorobek spełnia wymogi zawarte w ustawie z dnia 20 lipca 2018 roku Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

Dlatego popieram wniosek Dr inż. Bożeny Skotnickiej-Zasadzień o nadanie Jej stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Łódź, 9.05.2023