

dr hab. inż. Radosław WOLNIAK, prof. Pol. Śl.
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania

Zabrze 19 sierpnia 2018

Recenzja rozprawy doktorskiej Pana mgr inż. Stanisława Gery
pt: Doskonalenie jakości usług szkoleniowych w zakresie bezpieczeństwa i
higieny pracy

Recenzja została wykonana na podstawie pisma Prorektora ds. Rozwoju i Współpracy z Zagranicą Uniwersytetu Technologiczno-Humanistycznego w Radomiu z dnia 13 lipca 2018.

Aktualność tematyki rozprawy

Recenzowana rozprawa doktorska podejmuje problematykę dotyczącą kwestii doskonalenia jakości usług szkoleniowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Ponieważ współcześnie gospodarka w coraz większym stopniu opiera się na usługach i usługi są głównym „generatorem” miejsc pracy, istotne jest, aby zapewnić odpowiednią jakość tych usług, tak aby klient otrzymywał produkt o odpowiednich właściwościach. Zagadnienie pomiaru jakości usług jest obecne w literaturze przedmiotu od lat, niemniej ciągle jest ono w niewielkim stopniu poznane z uwagi na swą złożoność i wielowymiarowość. Najczęściej badacze koncentrują się na klasycznym problemie typowych usług konsumpcyjnych, które zostały już stosunkowo nieźle przebadane. Natomiast problematyka usług szkoleniowych przedstawiana w niniejszej pracy, w szczególności usług szkoleniowych realizowanych dla klienta biznesowego, nie była w wystarczającym stopniu badana od strony naukowej.

W szczególności kwestie dotyczące usług szkoleniowych w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy nie były szerzej badane w kontekście jakości tych usług. Problematyka jest istotna, ponieważ z uwagi na pojawienie się w bieżącym roku po raz pierwszy międzynarodowej normy ISO 45000 z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, można uznać, że w najbliższych latach rozpowszechnienie i waga zagadnień dotyczących tych kwestii będzie rosło.

Reasumując można stwierdzić, że recenzowana rozprawa doktorska jest aktualna zarówno z naukowego jak i praktycznego punktu widzenia a jej koncepcja zawiera oryginalne sformułowanie i rozwiązanie naukowego problemu.

Ocena formalna pracy - układ i język pracy

Recenzowana rozprawa doktorska liczy 126 stron wraz z załącznikami. Bezpośrednio tekst rozprawy mieści się na 113 stronach, resztę pracy stanowią: spis literatury, spis tabel, spis rysunków oraz załącznik zawierający kwestionariusz ankiety wykorzystany podczas badań. Literatura, na podstawie której autor przygotował swoją pracę, liczy łącznie 108 pozycji w tym 12 pozycji obcojęzycznych. Literatura jest poprawnie dobrana i zawiera większość najważniejszych pozycji dotyczących badanych przez Autora zagadnień. Niemniej, można w niej zauważyć pewne braki, zwłaszcza jeśli chodzi o literaturę obcojęzyczną. Autor wykorzystał podstawowe pozycje dotyczące metody SERVQUAL autorstwa Parasuramana i innych na ten temat, natomiast nie dotarł do obszernej literatury prezentującej nowsze wyniki wykorzystania na świecie metody w różnych kontekstach. Odnośniki literaturowe są zazwyczaj prawidłowo wykonane zgodnie z powszechnie przyjętymi zasadami cytowania. W kilku przypadkach Autor powołuje się na stare wydania danych pozycji, podczas gdy istnieją wydania znacznie nowsze (np. cytowane pozycje Hamrola).

Całość dysertacji została podzielona na wstęp, cztery rozdziały merytoryczne i wnioski. W rozprawie zastosowano klasyczny układ charakteryzujący się wyraźnym podziałem na część literaturową składającą się z dwóch rozdziałów oraz część badawczą. Tego rodzaju układ jest typowy dla prac doktorskich i powszechnie przyjęty w pracach z dyscypliny naukowej „Towaroznawstwo”.

W pierwszym rozdziale autor przedstawia wprowadzenie do problematyki związanej z jakością usług. W szczególności zwraca on uwagę na definiowane jakości i definiowanie usługi dokonując próby uporządkowania pojęć w tym zakresie.

Rozdział drugi poświęcony jest problematyce bezpieczeństwa i higieny pracy. Autor przedstawił w niej służbę bezpieczeństwa i higieny pracy wraz z jej zadaniami, zaprezentował klasyfikację rynku szkoleniowego w zakresie bhp oraz dokonał analizy rynku usług szkoleniowych w Polsce.

Rozdział trzeci przedstawia wyniki badań empirycznych Doktoranta wraz z ich szczegółową analizą. Zawiera on: metodykę badania empirycznego, prezentację próby badawczej i prezentację i analizę badania empirycznego.

W ostatnim rozdziale Autor skoncentrował się na dalszych rozważaniach na temat wyników przeprowadzonych badań. Przedstawił w nim kwestie dotyczące identyfikacji kierunków doskonalenia usług szkoleniowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Praca została napisana prawidłowym, naukowym językiem. Doktorant pisze w sposób komunikatywny, niemniej czasem nie do końca wyjaśnia, zwłaszcza w przypadku części badawczej prezentowane obliczenia i zagadnienia, co powoduje, że nie zawsze śledzenie toku rozumowania Autora jest łatwe.

W rozprawie zamieszczono rysunki i wykresy statystyczne. Są one prawidłowo sporządzone i opisane, czytelne i ułatwiają czytelnikowi śledzenie omawianych zagadnień.

Cele pracy i hipotezy

Cele i hipotezy rozprawy zostały przedstawione we wstępie. Autor omawia tam genezę prowadzonych badań, słusznie zauważając, że z jednej strony „pracownicy wymieniają okresowe szkolenie bhp, jako najważniejsze źródło pozyskiwania wiedzy z tej tematyki” a z drugiej „wspomniane szkolenia są przez większość pracowników postrzegane bardzo źle” (str. 3). W tym kontekście prace poświęcone metodom pomiaru i poprawy jakości tego rodzaju szkoleń są z pewnością bardzo potrzebne.

Doktorant wyróżnił cel główny rozprawy oraz cele cząstkowe.

Celem głównym rozprawy jest: Pomiar i ocena jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp z wykorzystaniem modelu SERVQUAL i wskazanie kierunków doskonalenia.

Cele cząstkowe postawione przez Doktoranta to:

- Analiza i formalizacja problematyki szkoleń w zakresie bhp w organizacji.
- Zdefiniowanie usług szkoleniowych w zakresie bhp.
- Identyfikacja wymiarów jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp i diagnoza luk w jakości.

- Wskazanie zestawu dobrych praktyk służących doskonaleniu jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp.

Doktorant postawił w swej pracy tezę w brzmieniu: Poziom jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp jest niski i różnicowany przez formalne charakterystyki pracowników oraz organizacji.

Do tezy postawione zostały hipotezy ogólne i hipotezy szczegółowe.

Hipotezy szczegółowe:

1. H1: W jakości usług szkoleniowych z zakresu bhp występują luki.
2. H2: Jakość usług szkoleniowych z zakresu bhp można przedstawić w postaci modelu liniowego.
3. H3: Poziom jakości usług szkoleniowych z zakresu bhp jest niski.
4. H4: Istnieją formalne charakterystyki pracowników/organizacji różnicujące luki w poszczególnych wymiarach jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp.

Generalnie hipotezy uważam za dobrze postawione poza drobnymi wątpliwościami odnośnie hipotezy H1. Autor sformułował ją niejasno z punktu widzenia modelu SERVQUAL. W modelu mamy 5 luk, więc stwierdzenie „w jakości usług ... występują luki” powinno dotyczyć co najmniej dwóch luk. Tym czasem Doktorant bada tylko jedną lukę – lukę 5. Domyślam się, że rozumiał on pod tym stwierdzeniem to, że występują luki w sensie, że jakość nie jest na właściwym poziomie, niemniej stwarza to pewne zamieszanie pojęciowe.

Ocena merytoryczna pracy

Praca jest poprawna metodologicznie i pisząc ją Autor wykazał znajomość planowania, przeprowadzania i analizowania wyników badań naukowych. Praca jest interesująca, ważna i świadczy o dociekliwości naukowej Doktoranta. W wielu przypadkach widać, że Doktorant stara się zaproponować własne rozwiązania, na przykład stosując autorską koncepcję wyliczania wagi poszczególnych twierdzeń w metodzie Servqual w nieco inny sposób, ale merytorycznie poprawny) niż jest to robione w większości badań z którymi recenzent miał do czynienia. Ten wkład własny zresztą należałoby wyraźniej podkreślić, gdyż jest to istotny element naukowości i nowatorstwa recenzowanej rozprawy.

Praca jest silnie osadzona w Towaroznawstwie. Doktorant przestawił ważny dla tej dyscypliny naukowej obszar pomiaru jakości usług, zwrócił również uwagę na zdefiniowanie usług szkoleniowych jako kategorii towaroznawczej. Omawiając usługi Doktorant zwraca uwagę na ich najważniejsze cechy trafnie zauważając, że „koncentrują się one na efekcie

finalnym oraz procesowym charakterze” a „potencjalny nabywca usługi ocenia efekt końcowy zgodnie z własnymi, subiektywnymi kryteriami” (str. 18).

Próba badawcza jest dobrze dobrana i wystarczająco duża, aby można było mówić o statystycznej wiarygodności przedstawionych przez Doktoranta badań. Na pozytywne podkreślenie zasługuje skorzystanie przez Autora z Rejestru Instytucji Szkoleniowych, który zamieszcza aktualne i potwierdzone dane oddające stan liczby firm z branży szkoleniowej. Autor w sprawny sposób posługuje się aparatem matematycznym i wykorzystuje metody statystyczne w celu weryfikacji prezentowanych twierdzeń. Również wartościowe jest wykorzystanie do oceny poziomu jakości skali R. Kolmana, którą posłużył się Doktorant.

W pracy widać wyraźnie znaczący wkład własny Autora poczyniony od opisu zagadnień teoretycznych poprzez samą konstrukcję badań aż do rekomendacji i wniosków, które są dojrzałe i poprawne z merytorycznego punktu widzenia. Doktorant sformułował również autorską definicję usług szkoleniowych w zakresie bhp jako: „Czynności mające na celu pogłębianie oraz aktualizowanie wiedzy pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy świadczone na rzecz drugiej strony” (str. 50).

Niemniej Autor nie uniknął w rozprawie pewnej pobieżności zwłaszcza odnośnie kwestii dotyczących modelu SAERVQUAL oraz samej metody SERVQUAL i jej wykorzystywania. W badaniach posłużył się on klasyczną wersją metody, składającą się z pięciu obszarów i 22 twierdzeń i jest to jak najbardziej poprawnie merytorycznie. Niemniej w części teoretycznej należało wyraźnie zaznaczyć i opisać, że nie jest to jedyne podejście do metody SERVQUAL. Trzeba wziąć pod uwagę, że 5 obszarów i 22 pytania występowało w klasycznej metodzie opracowanej przez Parasuramana. Obszary te wynikały z zastosowania analizy czynnikowej do wyników badań, które były robione w usługach bankowych. Nie ma jednak żadnej gwarancji, że w innych badaniach, dla innych usług, tych obszarów wyjdzie również pięć i że pytań musi być 22. Co więcej są liczne badania, które korzystając z koncepcji SERVQUAL posługują się inną ilością pytań i obszarów, które są wynikiem przeprowadzonej przez autorów analizy czynnikowej. Oczywiście posłużenie się klasyczną koncepcją jest poprawne, natomiast należało wyraźnie zaznaczyć, że istnieją inne możliwości. Zwłaszcza, że Autor zaznacza, że metoda jest „krytykowana za uniwersalną postać charakterystyki wymiarowej” (str. 31). Wersje zawierające inne liczby wymiarów są właśnie odpowiedzią na tą krytykę.

W przypadku teorii, opis definicji jakości jest interesujący i wartościowy, jednakże próbując dokonać uporządkowania w gąszczu istniejących definicji Autor nie uniknął pewnych nieścisłości. Z jednej strony (str. 9) dzieli on definicje jakości na trzy grupy: filozoficzne, techniczne i odnoszące się do wymagań klienta, by potem na str. 12 dzielić je na

dwie grupy: jakości technicznej i jakości ekonomicznej. Wydaje się również, że przy takim skomplikowaniu definicji warto by zamieścić jakąś tabelę, która by podsumowała prezentowane w rozdziale podziały.

Recenzentowi zabrakło również w części teoretycznej podrozdziału dotyczącego kwestii oceny jakości usług szkoleniowych. Autor omawia problem oceny jakości usług, szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy ale nie omawia bezpośrednio co rozumie pod pojęciem szkolenia o wysokiej jakości, jakie są wyróżniki jakości szkoleni, czy też jak tą jakość można mierzyć. Tymczasem istnieje na ten temat obszerna literatura, także w języku polskim¹ jak również istnieje standard ISO 29990 opisujący wymagania dla systemu zarządzania jakością w pełni uwzględniający specyfikę branży szkoleniowej i dedykowany obszarom edukacji pozaszkolnej i szkoleniom.

Omawiając wyniki badań Autor posługuje się sformułowaniami „niski” lub też „wysoki” poziom jakości. Należałoby te pojęcia konkretnie zdefiniować, do jakich wartości poziom ten Autor rozumie jako niski, a do jakich wysoki, gdyż różni autorzy przyjmują w tym przypadku różne wartości.

W części empirycznej Autor nie zawsze jasno przedstawia metody dochodzenia do wyników oraz definicje wykorzystywanych pojęć. Na przykład nie przedstawił wzoru na wyliczenie wartości średnich poziomów jakości na str. 78 na podstawie jakości postrzeganej, oczekiwanej i wagi. Nie zdefiniował wykorzystywanego pojęcia „zmiennie obserwowalne”. Dla luk zmiennych nie wyjaśnił, jakie wartości może przyjmować zmienna. Jest to o tyle istotne, że Autor zastosował własny, Autorski sposób liczenia wagi zmiennych. Interesujący i poprawny ale powoduje on, że zmienna zamiast, jak w typowym przypadku przyjmować wartości od +7 do -7 może przyjmować teoretycznie wartości od +49 do -49 co zmienia sposób interpretacji wyników. Inaczej wtedy będzie interpretowana wielkość luki np. na poziomie -5. Autor tego nie wyjaśnia, co może być mylące dla czytelnika.

¹ Na przykład: Kowal E., Gabrylewicz I., Kowal A.: Jakość i efektywność szkoleń BHP; Klonowska-Matynia M., Michalczyk A.: Szkolenia jako kluczowy czynnik doskonalenia kapitału ludzkiego w gospodarce wiedzy, „Zeszyty Naukowe Instytutu Ekonomii i Zarządzania”; Oleszak A.: Rynek szkoleń BHP – szara rzeczywistość, Problemy Nauk Stosowanych 2016; Kunasz M.: Efektywność szkolenia i doskonalenia zawodowego – wybrane aspekty, Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, itp.

Uwagi, pytania i kwestie dyskusyjne:

- str. 3 i kolejne. W przypadku, gdy Doktorant powołuje się na strony internetowe warto podać w niektórych przypadkach ich dokładny adres. Podanie jedynie głównego adresu strony powoduje, że ciężko dotrzeć do źródła informacji. Na przykład Doktorant powołuje się na wyniki badań prowadzonych przez CIOP podając za źródło stronę CIOP jednak dotarcie na podstawie tej informacji do konkretnej podstrony gdzie one się znajdują nie jest proste.
- str. 3-4. Autor omawia genezę pracy i w wystarczający sposób udowadnia, że istnieje w tym zakresie potrzeba badań i temat jest istotny (stwierdza słusznie, że „Brak jasno określonych minimalnych wymagań odnośnie do funkcjonowania jednostek szkoleniowych powoduje, że konkurują między sobą jednostki organizacyjne o skrajnie różnych zasadach działalności gospodarczej, różnej organizacji oraz kosztach funkcjonowania”), ale warto, aby wprost napisał, że mamy tutaj do czynienia z luką badawczą.
- str. 9. Jest „W przypadku ujęcia subiektywnego” powinno być chyba „W przypadku ujęcia obiektywnego”.
- str. 13. Pisząc o konsumenckiej definicji jakości należało zaznaczyć, że pochodzi ona z normy ISO 8402:1996.
- str. 17 i następne. Pisząc o randze usług w dzisiejszej gospodarce i ich cechach warto wspomnieć o kontinuum produkt-usługa, ponieważ coraz rzadziej mamy do czynienia współcześnie z „czystymi” towarami bądź usługami a coraz częściej dany towar jest ich pewną kombinacją w różnych proporcjach.
- str. 27 – Autor podaje kilka przykładów zastosowania metody SERVQUAL, głównie w Polsce, niemniej w literaturze można znaleźć ich dużo więcej. Proszę Autora o podanie kilku dodatkowych przykładów polskich i zagranicznych zastosowań metody w różnych sektorach, zwłaszcza ze zwróceniem uwagi na jej modyfikacje (inna liczba pytań czy też czynników niż w wersji klasycznej).
- str 33. jest „na zbadanie luki pierwszej”, powinno być „na zbadanie luki piątej”.

- str. 33. Autor pisze, że podstawowa wersja SERVQUAL pozwala na zbadanie luki jedynie luki piątej, a rozszerzona wersja umożliwi zbadanie wszystkich pięciu luk. Proszę Autora o przybliżenie wersji rozszerzonej i omówienie w jaki sposób można badać wszystkie pięć luk.²
- str. 49. Autor pisze, że RIS na początku marca zawierał informacje o ponad 10,9 tys firm szkoleniowych. Czy dane te dotyczą tylko województwa mazowieckiego czy całej Polski, bo w tekście nie zaznaczono tego wyraźnie. Autor przedstawia dane o firmach szkoleniowych jako całości. Czy istnieją dane dotyczące stricte firm szkoleniowych zajmujących się problematyką bezpieczeństwa i higieny pracy?
- str. 51. „Głównym celem części empirycznej pracy było zweryfikowanie tezy” – Autor podał cele pracy na str. 6 i tam jest konkretny, inny cel główny.
- str. 51. „Liczba osób pracujących w Polsce, n=400” – stwierdzenie niejasne.
- str. 53. Autor omawia jeden z zastosowanych w rozprawie testów statystycznych – Kruskalla-Wallisa, podczas gdy drugi stosowany test U Manna Withneya nie omawia w części metodologicznej tylko na str. 84.
- str. 70. Proszę o wyjaśnienie, dlaczego zdaniem Autora poziom zmienności i asymetria w przypadku oczekiwań jest mniejsza niż dla jakości oczekiwanej.
- str. 83. Co znaczy pojęcie jakość otrzymana? Wcześniej Autor nie posługiwał się takim pojęciem. Które wartości są podstawiane do wzoru czy są to wartości luk, ze str. 81, czy wartości luk dla obszarów? Jeśli luk dla obszarów to Autor nie wylicza ich wcześniej. Skąd biorą się współczynniki we wzorze?
- str. 92. Zwrot „pole działalności” jest potoczny, lepiej użyć sformułowania branża, czy też obszar działalności.
- W tekście rozdziału 3 Autor nie pokazuje, w których miejscach udowodnione zostały hipotezy H3 i H4, jest to opisane dopiero w podsumowaniu.
- str. 101. Autor nie wylicza, w jaki sposób przyjęto wartości graniczne dla średniej luki jakości i średniej wagi. Pisze, że na podstawie metody R. Kolmana ale wyliczenie nie jest oczywiste, zwłaszcza, że przyjęta metoda wyliczania luki ma zupełnie inne wartości graniczne niż klasycznie.

² Można skorzystać np. z: Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept of study of Servqual method's gaps, "Quality and Quantity", nr 4, vol 46, 2012, p. 1239-1247.

Recenzent rekomenduje pracę do opublikowania w postaci monograficznej po wprowadzeniu uzupełnień i wyjaśnieniu wątpliwości zasugerowanych w recenzji.

Podsumowując stwierdzam, że dysertacja doktorska Pana mgr inż. Stanisława Gery spełnia wymogi stawiane pracom doktorskim, zgodnie z art.13 Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. (Dz.U. 2003 r., nr 65, poz. 595 z późn. zm.) o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. Mając to na uwadze, wnoszę do Wysokiej Rady o dopuszczenie Doktoranta do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

