

dr hab. Maciej Gitling
profesor nadzwyczajny
Instytut Socjologii
Uniwersytet Rzeszowski

Recenzja

rozprawy doktorskiej mgr Agnieszki Gibas

nt.

WPLYW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9000

NA SYSTEM SPOŁECZNY ORGANIZACJI

NA PRZYKŁADZIE URZĘDÓW ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

napisanej pod kierunkiem dr hab. Marka Bugdola, prof. UJ

Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej, Instytut Ekonomii i Zarządzania

Uniwersytetu Jagiellońskiego – 2012 r.

podstawa: Uchwała Rady Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie z dnia 22 lutego 2012 r.

1. Uwagi wstępne

Przygotowana przez mgr Agnieszkę Gibas rozprawa doktorska, dzięki swojej problematyce jest próbą włączenia się Autorki w nurt szerokiej dyskusji dotyczącej koncepcji i filozofii zarządzania jakością we współczesnych przedsiębiorstwach i instytucjach administracji publicznej, oraz uwzględnienia w niej czynnika ludzkiego. Warto więc podkreślić znaczenie i doniosłość podejmowanego tematu przez Doktorantkę, który jest ważny i coraz bardziej nabierający na znaczeniu.

Zarządzanie ukierunkowane na kompleksową jakość (TQM), które oznacza zarówno zmiany w stylu działania menedżerów a także pracowników, wymusza zmiany postaw i sposobu myślenia przy wprowadzaniu metod służących zapewnieniu jakości. Jeśli chcemy

nie tylko zapewnić prawidłowy rozwój organizacji a do tego zadbać o zadowolenie klientów kupujących wyroby bądź korzystających z wszelkiego rodzaju usług w instytucjach administracji publicznej, to musimy przekonać całą załogę do nowej filozofii zarządzania, tak aby wszyscy pracownicy byli zaangażowani w ten proces. Popularyzacja zarządzania ukierunkowanego na kompleksową jakość pobudza nowe myślenie i działanie, praktykowanie TQM wymaga dobrej organizacji, ale nie jako celu samego w sobie, lecz nastawionej na wypełnienie potrzeb klientów zewnętrznych i wewnętrznych.

Nie należy jednak zapominać o najważniejszym czynniku w organizacji - jakim jest człowiek i jego podmiotowość. Budowa TQM opiera się na zmianie i kształtowaniu postaw, kultury, przebudowy świadomości pracowników i kadry menedżerskiej, wskazują na to m.in. tacy polscy badacze jak: E. Kindlarski, J. Bagiński, S. Wawak, Z. Kłos, R. Karaszewski, A. Hamrol, Wł. Mantura, E. Skrzypek, St. Tkaczyk czy osoba opiekuna naukowego Doktorantki – prof. M. Bugdola, autora wielu dzieł z zakresu zarządzania jakością.

Specjalistów z zakresu socjologii organizacji i zarządzania oraz przedstawicieli nauk o zarządzaniu, interesują m.in. kwestie odnoszące się do gospodarowania (zarządzania) potencjałem pracy w organizacji, który definiowany jest jako całość instytucjonalnych, funkcjonalnych, instrumentalnych zadań kierowania organizacją, ważnych dla zapewnienia jej w określonym czasie zasobów ludzkich w ilości i jakości dostosowanej do działalności firmy oraz tworzenie warunków optymalnego spożytkowania kwalifikacji i motywacji pracowników do celów efektywnościowych danej organizacji.

Socjologowie zwracają uwagę na zakład pracy – jako system społeczny, rozpatrując analizy systemowe, można powiedzieć, że podejście systemowe mieści się w sferze ogólnej metodologii nauki, umożliwiając w związku z tym konkretyzację ogólnych praw nauki, która w tym przypadku wskazuje normy badania budowy społecznego obrazu świata organizacji i obiektywnej jej rzeczywistości. Możliwość ujmowania przeróżnych tworów społecznych jako swoistych systemów pozwala nam nie tylko na dostrzeganie w nich zbiorów złożonych z licznych i różnorodnych elementów, ale także na uwzględnienie przeróżnych relacji i zależności strukturalnych lub funkcjonalnych oraz ilościowych i jakościowych, jakie występują między tymi zbiorami.

Zakład pracy traktujemy więc, jako określoną całość złożoną z różnych elementów wzajemnie od siebie zależnych i na siebie oddziałujących. Wielu autorów zwraca uwagę na ludzką strukturę zarządzania, która opiera się na przesłankach aksjologicznych i behawioralnych. Wł. Jacher stwierdza *ekspresis verbis* iż „każde zarządzanie pochodzi od

ludzi i dotyczy ludzi, ma więc w jakimś sensie strukturę ludzką, kształt ludzki [...] można formułować tezę, że w procesie zarządzania coś się należy człowiekowi przez sam fakt, że jest człowiekiem, a nie ze względów czysto utylitarnych, że jest pożyteczny czy użyteczny dla przedsiębiorstwa". Właściwa organizacja pracy w zakładzie ujawnia się w kooperacji między pionami, częściami systemu społecznego organizacji, we właściwym wykorzystaniu siły roboczej, w dobrej jakości stosunków międzyludzkich, w demokratycznych formach kierowania. Wymienione czynniki wpływają na integrację organizacji na płaszczyźnie kulturowej, normatywnej, funkcjonalnej i komunikatywnej.

Wprowadzenie kompleksowego zarządzania jakością (TQM) stwarza z jednej strony warunki do tego, aby móc właściwie reagować na coraz szybciej zmieniającą się rzeczywistość społeczną i wymagania rynku. Z drugiej strony powinno przyczyniać się do integracji kulturowej organizacji, poprzez stabilność pożądanych zachowań wszystkich jej członków, poczynając od pracownika szeregowego aż po ściśle kierownictwo naczelne.

Przedłożona do recenzji praca jest przykładem tego właśnie nurtu poszukiwań teoretycznych i praktycznych.

2. Temat, konstrukcja pracy, podstawy teoretyczne

Sformułowanie tematu rozprawy nie budzi zastrzeżeń, jest on ujęty jasno, ogarnia i wyznacza bowiem pole i zakres podjętych badań w sposób interesujący. Choć można byłoby go **doprecyzować** o informację, że chodzi o wybrane urzędy administracji samorządowej z terenu województwa śląskiego i małopolskiego.

Struktura recenzowanej rozprawy odpowiada klasycznej budowie dzieł o charakterze teoretyczno-empirycznym. Praca liczy ogółem 216 strony. Składa się z dziewięciu rozdziałów poprzedzonych Wstępem (3 strony) oraz z podsumowania zawierającego wnioski oraz trzy autorskie koncepcje mające służyć doskonaleniu zarządzania jakością oraz doskonaleniu systemów społecznych jednostek administracji publicznej (2,5 strony). Przy czym zagadnienia teoretyczne zostały zawarte w trzech rozdziałach liczących (96 stron). Rozdział czwarty - to część metodologiczna badań własnych który liczy (14 stron). Analiza wyników badań empirycznych zastała przedstawiona w rozdziałach od piątego do dziewiątego pracy, łącznie (112 stron). Dzieło zamyka zestawienie wykorzystanej literatury (139 poz.) w tym bardzo wielu pozycji anglojęzycznych, oraz trzy aneksy (łącznie 13 stron) które obejmują:

spis tytułów 78 rysunków w tekście, spis tytułów 36 tabel w tekście, oraz kwestionariusza ankiety liczącego 7 stron.

Część teoretyczna pracy stanowi przegląd bogatej literatury przedmiotu zarówno krajowej jak i anglojęzycznej, co świadczy o wysokim poziomie erudycji Autorki i Jej kompetencji lingwistycznych umożliwiających inspirowanie, wspieranie i wzbogacanie podejmowanych poszukiwań badawczych i umiejętności syntetycznej prezentacji materiału teoretycznego. Ponadto dobór i analiza literatury przedmiotu dowodzi orientacji Autorki co do prowadzonych badań nad zarządzaniem jakością, znajomością jego nurtów, procedur badawczych oraz rozległości działań praktycznych.

Rozdział pierwszy poświęcony jest rozważaniom na temat istoty systemu społecznego w organizacji, Doktorantka dokonuje w nim m.in. analizy wybranych składników tego systemu odnoszących się do takich elementów jak: zaangażowanie pracowników, satysfakcja z pracy czy empowerment.

W rozdziale drugim przedstawione zostały systemy zarządzania jakością, a mianowicie polityka TQM i jego geneza, opisano także normy ISO serii 9000 oraz elementy społeczne w tych normach, zaprezentowano również system zarządzania jakością w administracji publicznej.

Wielką podporą w tym względzie był duży dorobek z tego zakresu Promotora rozprawy.

Trzeci rozdział ukazuje związki pomiędzy zarządzaniem jakością a wybranymi elementami systemu społecznego organizacji, oraz zależnością pomiędzy satysfakcją z wykonywanej pracy a empowermentem.

Różnorodność źródeł wykorzystanych w części teoretycznej, jest potwierdzeniem nie tylko interdyscyplinarnej, wieloaspektowej orientacji pracy, ale i jej szerokiej podbudowy teoretycznej. Ponadto krytyczna analiza literatury przedmiotu dowodzi orientacji Autorki co do prowadzonych badań, znajomości nurtów oraz rozległości działań praktycznych, które wymagają ciągle wnikliwej eksploracji naukowej. Przedłożona do recenzji praca jest przykładem tego właśnie nurtu poszukiwań.

3. Metodologiczne założenia badań własnych

Jakość rozpraw typu empirycznego zdeterminowana jest przez wiele czynników, w tym również przez przyjęte założenia metodologiczne postępowania badawczego.

Celem recenzowanej pracy jest określenie zmian, a co za tym idzie zależności jakie zachodzą w systemie społecznym organizacji pod wpływem funkcjonowania w nim systemu zarządzania jakością.

„Z obowiązku recenzenta” sformułowałem kilka uwag, które nie obniżają wartości rozprawy;

- W pracy **nie sformulowano problemu głównego badawczego, ani problemów szczegółowych**. Wynika z tego że czytelnik ma je sam sobie zbudować. Dodaje, że nie jest to zwyczaj praktykowany w pisarstwie naukowym. Określono natomiast problematykę badań i cele badawcze.

- Myślę że zupełnie niepotrzebnie Autorka rozprawy, sygnalizuję aż **pięciokrotnie** jakie elementy systemu społecznego organizacji będą poddane badaniom empirycznym, tak czyni we Wstępie pracy na str. 5 (co można przyjąć jako prawidłowość), następnie w Rozdziale 1 na str.7, w Rozdziale 3 na str. 80, w Rozdziale 4 na str. 99 i w Rozdziale 9 na str. 209.

- Autorka rozprawy pisze we **Wstępie**, że „ *w niniejszej rozprawie doktorskiej podjęto próbę odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób oraz w jakim stopniu system zarządzania jakością według norm ISO 9000 wpływa na system społeczny organizacji*” (powtarza to również w Rozdziale 4 na str. 97). Moim zdaniem bardziej precyzyjne byłoby stwierdzenie , w jaki sposób oraz w jakim stopniu system zarządzania jakością według norm ISO 9000 wpływa na **wybrane** elementy systemu społecznego organizacji, ponieważ Autorka rozprawy nie badała całego systemu społecznego organizacji , a tylko wybrane jego elementy (dokładnie trzy elementy).

- Inna kwestią jest **dobór tych elementów**, nie mogę zgodzić się bowiem ze stwierdzeniem Autorki zawartym we Wstępie pracy, iż „*z uwagi na to, że kompleksowe przeanalizowanie systemów społecznych organizacji narażałoby poważnych trudności metodologicznych, dla zrealizowania celu pracy obrano jedynie trzy elementy systemu społecznego organizacji, a mianowicie: zaangażowanie pracowników, satysfakcję z pracy oraz empowerment pracowników*”. Chciałbym **zaznaczyć** że metodologia badań społecznych dysponuje wieloma metodami, technikami i narzędziami badawczymi, które umożliwiają wnikliwe badania różnych aspektów i elementów życia społecznego organizacji, a co za tym idzie i jej pracowników. Nie wiem jakie „*trudności metodologiczne*” miała Autorka na uwadze ?

- Jeśli chodzi o hipotezy badawcze, to sformułowanie hipotezy głównej badawczej brzmiącej, iż „*System zarządzania według norm ISO 9000 pozytywnie wpływa na system społeczny organizacji*” **uważam za bardzo ogólnikową**. Tak sformułowaną hipotezę musiano by poddać **wnikliwym badaniom empirycznym**, które dotyczyłby **wszystkich elementów systemu społecznego organizacji**. Tak przecież nie uczyniono, bowiem jak już wcześniej zasygnalizowano, badania empiryczne odnosiły się jedynie do trzech wybranych aspektów społecznych organizacji.

- Do hipotezy głównej sformułowano trzy hipotezy szczegółowe oraz do każdego badanego elementu systemu społecznego organizacji, ułożono po pięć „*hipotez pomocniczych*”.

Chciałbym zwrócić uwagę na fakt, iż w literaturze z zakresu metodologii przyjęto podział hipotez ze względu na zasięg (wyróżniamy hipotezy ogólne i szczegółowe), oraz hipotezy heurystyczne i robocze. Myślę że bardziej poprawne byłoby nazwanie „*hipotez pomocniczych*” – które Autorka opisuje na str. 101, 103 i 105, jako **hipotezy robocze**. Hipotezy robocze bowiem określają relacje między dwoma lub więcej zmiennymi. Myślę również że Autorka rozprawy mogła bardziej je rozbudować na potrzeby badań empirycznych. Sformułowanie pięciu hipotez roboczych („*pomocniczych*”) do każdego z trzech wymienionych elementów społecznych organizacji, uważam za skromny wkład Autorki do przeprowadzonych badań empirycznych.

-W przedłożonej do recenzji pracy, w **części metodologicznej** nie wyróżniono zmiennych zależnych i niezależnych, myślę że dla bardziej przejrzystego obrazu metodologii badań, Autorka powinna (co jest rzeczą praktykowaną) zamieścić ww. zmienne w tabelach. Doktoranta czyni to dopiero w części empirycznej rozprawy (na str. 116), gdzie wymienia **jedynie zmienne zależne**.

- Autorka rozprawy za główne narzędzie badawcze na potrzeby badań empirycznych wybrała kwestionariusz ankiety, niestety we Wstępie ankiety **nie zawarto informacji kto przeprowadza badania? Czy to efekt presji czasu czy niestaranności Doktorantki?** Sformułowania takie jak: „*uprzejmie prosimy*” i „*dziękujemy za poświęcenie Państwa czasu*”, mogą sugerować że badania były przeprowadzone w ramach Instytutu lub zlecone do realizacji firmie zewnętrznej. Inaczej powyższe sformułowania powinny być napisane w **liczbie pojedynczej**. Inną kwestią jest że dwukrotnie zamieszczone są podziękowania dla respondentów (po raz pierwszy we Wstępie ankiety i po raz drugi na jej końcu), myślę że wystarczyłoby to uczynić jeden raz.

Kwestionariusz ankiety składał się z 84 pytań typu zamkniętego, które zostały podzielone na trzy bloki tematyczne i metryczkę (którą Doktorantka nazywa „*Dane statystyczne*”), dziwi mnie dlaczego Doktorantka **wykorzystała wyłącznie pytania typu zamkniętego?** Przecież do niektórych pytań zamieszczonych w ankiecie, można było, a nawet **wskazane** byłoby wykorzystać pytania typu **półotwartego** czy **otwartego**. Jestem przekonany że dowolność wypowiedzi respondentów w tego typu pytaniach, wzbogaciłoby materiał empiryczny pracy, a tym samym zyskała by ona na większej atrakcyjności. Co prawda Autorka pracy powołuje się na opracowania różnych autorów do poszczególnych części ankiety, ale myślę że jeżeli opracowałby swój autorski kwestionariusz ankiety, to mogłaby go wzbogacić o ww. typy pytań.

4. Część badawcza rozprawy

Materiał empiryczny rozprawy został poddany analizie i opisowi w Rozdziałach od 5 do 9 pracy doktorskiej.

Rozdział 5 rozprawy przedstawia wyniki badań odnoszące się do korelacji pomiędzy rozwojem zawodowym pracowników, stylem przywództwa, wynikami pracy a satysfakcją z jej wykonywania. Ponadto badaniom poddano takie elementy jak: zaangażowanie pracowników i empowerment. Poddano weryfikacji hipotezy robocze a wyniki badań przedstawiono w formie graficznej. Autorka rozprawy odwołuje się także do badań przeprowadzanych przez innych badaczy polskich i zagranicznych m.in. Sztumskiego, Czajki, Rutkowskiej, Ratajczak, Gruszczyńskiej-Malec, Khana, Griffina, Herzberga, Steersa, i sygnalizuje że otrzymane dane empiryczne są zbieżne z badaniami ww. autorów.

Rozdział 6 opisuje wpływ systemu zarządzania jakością według ISO 9000 na satysfakcję z wykonywanej pracy, ocenę przywództwa i systemu wynagradzania. Badania statystyczne zostały opisane oraz przedstawione tabularycznie i graficznie. Ciekawa jest konkluzja Autorki mówiąca o tym iż większą satysfakcję z wykonywanej pracy odczuwają pracownicy którzy pracują w urzędach niecertyfikowanych niż w których wprowadzono system zarządzania jakością (str.140,158), a także z wprowadzonego systemu motywacyjnego i satysfakcji z otrzymanego wynagrodzenia. Niektóre hipotezy przyjęte przez Autorkę zostały obalone (np. hipoteza robocza nr1, str.158), w innych przypadkach otrzymane wyniki badań

są rozbieżne z wnioskami badań przeprowadzonych przez innych autorów na które powołuję się Doktorantka.

Rozdział 7 analizuje zależność pomiędzy systemem zarządzania jakością według ISO 9000 i zaangażowaniem badanych pracowników. Wyniki badań poddano szczegółowej ocenie i dla lepszego ich zobrazowania przedstawiono w formie tabel i wykresów. Badania empiryczne pokazują iż większą skłonność do opuszczenia swego miejsca pracy mają pracownicy z urzędów niecertyfikowanych, niż gdzie ta certyfikacja jest wprowadzona (str. 168, 169), dotyczy to także ich lojalności (str. 170). Autorka poprzez weryfikację swoich badań obala wcześniej przyjętą hipotezę szczegółową nr 2.

Rozdział 8 przedstawia analizę materiału empirycznego odnoszącą się do systemu zarządzania jakością a empowermentem. Wyniki badań szczegółowo opisano i przedstawiono w formie tabel i wykresów graficznych. Badania odnoszące się do empowermentu werbalnego i behawioralnego a także dotyczące wyników pracy, po raz kolejny pokazują iż lepsze wskaźniki osiągnęli pracownicy zatrudnieni w urzędach niecertyfikowanych. Autorka badań sygnalizuje że przeprowadzone badania są zbieżne z wynikami badań przeprowadzonymi przez innych autorów, oraz że hipoteza szczegółowa nr.3 nie została potwierdzona.

Uwagi:

- Jeżeli chodzi o wybór trzech elementów systemu społecznego organizacji, to Autorka uzasadnia ich wybór, mówiąc że „są one kluczowymi zagadnieniami w założeniach TQM” (Rozdział 4 str. 99). Natomiast nurtującym mnie pytaniem jest: dlaczego te a nie inne elementy systemu społecznego organizacji, zostały wybrane i wyeksponowane do badań empirycznych przez Autorkę rozprawy? Sama Autorka wielokrotnie stwierdza (np. na str. 48,50,51) iż podstawą koncepcji TQM w organizacji jest **przywództwo**, również inne elementy społeczne organizacji takie jak: **motywacja, komunikacja, integracja**, odgrywają ważną rolę w systemie zarządzania jakością. Co prawda pewne elementy odnoszące się do przywództwa i komunikacji, możemy odnaleźć w rozdziale 6 rozprawy, ale jest to tylko ich fragmentaryczne badanie. Wiadomo że warunkiem dobrego funkcjonowania mechanizmu społecznego organizacji jest zharmonizowanie, zgranie działań aktorów, ich interesów, dążeń i oczekiwań z głównymi celami przedsiębiorstwa/instytucji. **Czyżby Autorka uznała je za mniej istotne w koncepcji TQM i badaniach empirycznych ?**

- Po co Autorka zadała sobie trud w postaci pytań w metryczce, jeżeli chodzi o płeć, staż pracy, wykształcenie, czy stanowisko, jeżeli powyższe dane statystyczne (zmienne) zostały **wykorzystane jedynie** do ogólnego opisu charakterystyki respondentów w rozdziale 4 (pkt. 4.6), **brak natomiast zastosowania korelacji** zmiennych zależnych i niezależnych do poszczególnych pytań zawartych w kwestionariuszu ankiety.

- Dobór wybranych urzędów administracji samorządowej, wydaje się być trochę zachwiany pod względem wielkości tych urzędów, liczy pracujących tam osób i liczebności przeprowadzonych ankiet. Tak np. Starostwo Powiatowe w Raciborzu, które ma wprowadzony system zarządzania jakością - liczba przeprowadzonych ankiet 91, natomiast Starostwo Pszczyńskie (bez certyfikacji) - liczba ankiet 56. Uwidacznia się w tym przypadku znaczna różnica dotycząca badań empirycznych. Znaczne różnice co do ilości przeprowadzonych badań dotyczą także i innych urzędów (jedynie porównywalny pod względem ilości przeprowadzonych badań empirycznych jest Urząd Miejski w Oświęcimiu -17 ankiet, i Urząd Miejski w Krzanowicach -16 ankiet). Łącznie przeprowadzono 429 badań ankietowych, z czego w urzędach gdzie wprowadzono zarządzanie jakością przeanalizowano **248 ankiet**, a w urzędach bez certyfikacji **tylko 181**. Czy nie można było **bardziej precyzyjnie** pod względem ilości przeprowadzonych ankiet dobrać urzędów?

- W literaturze przedmiotu nie brak uwag krytycznych co do norm ISO jak i polityki TQM, wielu autorów jest zdania że certyfikaty ISO przynoszą pewne, aczkolwiek ich zdaniem skromne pożytki dla organizacji. Sama Autorka rozprawy sygnalizuje o tych kwestiach w części teoretycznej (Rozdział 3) bardzo zdawkowo. Czyżby nie widziała i nie analizowała **krytycznych uwag** pod tym względem? Badania empiryczne które Autorka przeprowadziła, pokazują iż urzędy bez certyfikacji (a tym samym pracownicy w nich zatrudnieni), lepiej oceniają wybrane elementy systemu społecznego zakładu pracy, niż pracownicy którzy pracują w urzędach gdzie zarządzanie jakością wprowadzono.

- Moim skromnym zdaniem, **bibliografia** która została zawarta na końcu rozprawy , byłaby bardziej czytelna gdyby Doktorantka dokonała jej podziału: na prace zwarte, strony internetowe czy inne źródła odnoszące się np. do norm ISO.

- Jeżeli chodzi o sprawy „kosmetyczne” dotyczące tabel w części empirycznej, to nad każdą tabelą należałoby zaznaczyć jaka jest próba badawcza np.(N=248), być może różna była liczba respondentów odpowiadająca na poszczególne pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety. Natomiast w tabelach słowo **procent** należałoby oznaczyć symbolem %.

- W całej pracy duża ilość błędów edycyjnych (samotne znaki na końcach wierszy)

5. Zakończenie pracy oraz wnioski

Rozdział 9 pracy obejmował ocenę wpływu systemu zarządzania jakością na system społeczny badanych organizacji. Autorka rozprawy akcentuje w nim **znaczne różnice** jakie nastąpiły pomiędzy badaniami innych autorów na których się powołuje, a swoimi badaniami empirycznymi, poprzez które odrzucone zostały hipotezy szczegółowe sformułowane wcześniej w części metodologicznej (str. 101) rozprawy. Autorka przypuszcza że stało się tak „ z powodu niskiego poziomu dojrzałości systemów zarządzania jakością w badanych organizacjach” (str. 192). Doktorantka opisuje dalej na podstawie normy ISO 9004:2000 pojęcie poziomów dojrzałości systemu zarządzania jakością (wyróżnia ich pięć na str. 193). Swoje rozważania zamyka w konkluzji, że im niższy poziom dojrzałości systemu zarządzania jakością, tym większy wpływ wielu czynników które niekorzystnie wpływających na system społecznego badanych organizacji. W podsumowaniu Autorka dokonuje analizy wpływu korelacji pomiędzy zmiennymi przyjętymi w pracy, oraz stwierdza że wszystkie trzy hipotezy szczegółowe zostały sfalsyfikowane, a tym samym hipoteza główna mówiąca o tym, że „system zarządzania jakością według normy ISO 9000 pozytywnie wpływa na poziom organizacji” została odrzucona.

Na zakończenie rozprawy zaprezentowano trzy interesujące poznawczo autorskie koncepcje, mające służyć doskonaleniu zarządzania jakością oraz doskonaleniu systemów społecznych jednostek administracji publicznej.

- Pierwsza z nich polega na zastosowaniu w organizacji tych norm z rodziny ISO 9000, których celem jest wzmocnienie systemu społecznego.
- Druga koncepcja polega na kształtowaniu systemu zarządzania jakością uwzględniającego specyfikę administracji publicznej.
- Trzecia dotyczy stosowania kart obywatelskich w jednostkach administracji publicznej w celu doskonalenia jakości.

Niewątpliwie oryginalność tych rozwiązań jest walorem recenzowanej rozprawy.

6. Ogólna ocena pracy

Na podstawie analizy treści rozprawy stwierdzam, iż praca jako całość jest poważnym osiągnięciem naukowym mgr Agnieszki Gibas, a zarazem niekwestionowanym wkładem w dziedzinę zarządzania (w tym również w socjologie organizacji i zarządzania).

Pragnę podkreślić, że stanowi ona oryginalny empiryczny wkład do wiedzy na temat zarządzania jakością i systemu społecznego organizacji.

Przedłożona praca posiada niewątpliwie, na co wskazywałem już wielokrotnie, liczne walory ważne dla rozprawy naukowej. Stwierdzenie to opieram na pozytywnej ocenie wszystkich ogniw przeprowadzonego przez Nią postępowania naukowego: studium literatury przedmiotu, procedur badań własnych oraz jej założeń metodologicznych, analizie oraz interpretacji materiału empirycznego, a także skonkretyzowania – w sposób ostrożny – wniosków i sugestii dotyczących tematyki rozprawy.

7. Wniosek

Mając na względzie uwagi sformułowane w recenzji, miło mi stwierdzić, że przedłożona do oceny dysertacja mgr Agnieszki Gibas spełnia warunki ustalone w Ustawie o stopniach naukowych i tytule naukowym z dnia 14 marca 2003 roku, a także w Ustawie z dnia 27 lipca 2005 roku „Prawo o szkolnictwie wyższym”.

Opowiadam się za jej przyjęciem i proszę wysoką Radę Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie o dopuszczenie Doktorantki do dalszych etapów postępowania doktorskiego. Recenzowana praca mieści się z zakresu nauk humanistycznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu.

Rzeszów, dnia 05.04.2012 r.

