

Sosnowiec, 16.08.2022

Dr hab. Małgorzata Koszembar-Wiklik, prof. PŚ
Politechnika Śląska

Recenzja rozprawy doktorskiej

Pani Iwony Wojciechowskiej

Pt. Wykorzystanie mediów społecznościowych w zarządzaniu komunikacją z otoczeniem przez szkoły wyższe w Polsce

Opinia ogólna i struktura pracy (temat pracy, pytania problemowe, wstęp)

Temat, który podejmuje autorka nie jest może nowy, jednak jest interesującym i ważnym tematem, z punktu widzenia funkcjonowania uczelni w warunkach dynamicznych zmian, zarówno rynku medialnego jak również zmian w charakterystyce pokolenia, z którego rekrutują się obecni i potencjalni studenci. Zauważalne jest również całościowe ujęcie tematu oraz wnikliwa analiza badań. Badania jakie przeprowadziła Autorka są nowym spojrzeniem na kwestie komunikacji uczelni z otoczeniem. Temat pracy jest sformułowany jasno, jednak po lekturze dysertacji niedosyt pozostawia ujęcie problemu od strony zarządczej. Tytułowe „zarządzanie komunikacją” jest słabo zdefiniowane i brak w pracy, zarówno w części literaturowej jak i badawczej, wskazania na czym polega specyfika zarządzania komunikacją na uczelniach. Moim zdaniem usunięcie z tytułu rozprawy słowa „zarządzanie”, nie umniejszyłoby wartości pracy, a spowodowało, iż treść idealnie odpowiadałaby tytułowi. Dysertacja napisana jest językiem naukowym i wskazuje na znajomość przez Doktorantkę aparatu pojęciowego charakterystycznego dla nauk, w których ubiega się o nadanie stopnia doktora. Tematyka rozprawy doktorskiej mieści się w naukach o mediach i komunikacji społecznej.

Rozprawa przedstawiona do recenzji składa się ze wstępu, 5 rozdziałów, zakończenia, wniosków końcowych oraz bibliografii. Praca liczy 340 stron wraz ze spisem tabel, rycin oraz stosowanych skrótów. Kolejność rozdziałów jest prawidłowa, ułożona w logiczny i tradycyjny sposób - dwa pierwsze rozdziały są rozdziałami teoretycznymi, trzeci rozdział to rozdział zawierający metodykę badań, rozdziały czwarty i piąty są praktycznymi rozdziałami, w

których Autorka prezentuje wyniki badań własnych. Układ oraz proporcjonalność rozdziałów nie budzą zastrzeżeń i są bardzo czytelne dla odbiorcy, co uważam za duży plus dysertacji.

We wstępie Autorka pokazuje jak zmienia się digitalizacja świata, szczególnie w ostatnich latach, przytaczając statystyki dotyczące użytkowników internetu oraz mediów społecznościowych. Wskazuje na cele badawcze jakie przyświecały jej przy podjęciu tematu. Głównym celem badawczym dysertacji uczyniła „rozpoznanie obecności i ogólnej aktywności polskich szkół wyższych w social mediach, opracowanie rankingu popularności portali społecznościowych wśród uczelni oraz identyfikacja stopnia i sposobów wykorzystania Facebooka jako kanału komunikacji uczelni z otoczeniem.” Cel jest jasno i prawidłowo sformułowany. Obok celu teoretycznego sformułowała autorka cel praktyczny – „próbę opracowania zbioru dobrych praktyk w zakresie wykorzystania Facebooka jako kanału angażującej komunikacji uczelni z otoczeniem” - który stanowi ciekawy aspekt pracy doktorskiej. Autorka sformułowała 11 pytań problemowych. Problemy są prosto i przejrzysto określone, pomimo że, nie wszystkie są odkrywcze, systematyzują tok rozumowania autorki oraz wskazują na najważniejsze problemy poruszane w dysertacji.

We wstępie nakreśliła autorka również główny zarys badań, wskazując na wykorzystane metody, zakres czasowy i przestrzenny badań. Moim zdaniem we wstępie brakło tezy pracy. W rozdziale metodycznym autorka wyjaśnia dlaczego nie postawiła hipotez, jednak teza pracy nie jest tożsama z hipotezami i jej postawienie pozwoliłoby na pokazanie sposobu rozumowania i wytyczyło sposób argumentacji Autorki. Zaznaczyć jednak chcę, iż brak tezy nie stanowi istotnego mankamentu pracy. Wstęp kończy krótkie streszczenie poszczególnych rozdziałów pracy. Układ rozdziałów i podrozdziałów wskazuje, iż autorka konsekwentnie realizuje postawiony cel rozprawy.

Wykorzystana w pracy literatura zawiera pozycje polsko i anglojęzyczne, stanowi dobry przegląd najważniejszych pozycji. Brakuje paru nowszych pozycji, jednak uwzględniając bogactwo literatury z tej tematyki, trudno jest objąć cytowaniami wszystkie publikacje. W bibliografii źródła są nieponumerowane, podzielne na publikacje drukowane, źródła internetowe oraz akty prawne. Przegląd literatury wskazuje na umiejętność korzystania ze źródeł zastanych oraz dobrą znajomość literatury z poruszanego zakresu.

Ocena poszczególnych rozdziałów, zakończenia i wniosków końcowych

W rozdziale pierwszym zatytułowanym „*Charakterystyka rynku szkolnictwa wyższego w Polsce*” nakreślone są najważniejsze zagadnienia dotyczące funkcjonowania szkół wyższych w Polsce. Autorka wychodzi od uwarunkowań prawnych poczynając od Ustawy z dnia 12 września 1990 roku pokazując kolejne zmiany prawne, które modyfikowały warunki

funkcjonowania uczelni. Kolejno Autorka wskazuje na znaczenie procesu bolońskiego i jego konsekwencji systemu szkolnictwa wyższego również w Polsce. Omawia Polską Ramę Kwalifikacji i Europejską Ramę Kwalifikacji jako elementy wpływających na obecny stan szkolnictwa wyższego oraz opisuje rolę Polskiej Komisji Akredytacyjnej jako organu regulacyjnego w obszarze szkolnictwa wyższego. Autorka w syntetyczny sposób przedstawia założenia klasycznej i przedsiębiorczej idei uniwersytetu. W końcowej części rozdziału autorka opisuje najważniejszych interesariuszy z otoczenia uczelni oraz dane statystyczne, z różnych lat, pozwalające wskazać na dynamikę zmian na uczelniach. Wskazuje między innymi na liczbę studentów i absolwentów z uwzględnieniem kierunków kształcenia. Drobny błąd wkraść się do tabeli 1.2. „*Porównanie liczby studentów w największych uczelniach w latach akademickich*” dwukrotnie występuje w niej Uniwersytet Gdański oraz Uniwersytet Śląski w Katowicach przy czym liczby podane w kolumnie drugiej - lata 2020/2021 - przy każdym z nich różnią się znacząco.

Zagadnienia w tym rozdziale ujęte są w sposób syntetyczny, bez zbędnego rozwlekania. Autorka podaje najistotniejsze fakty, które wpłynęły na kształt dzisiejszego szkolnictwa wyższego. Dzięki zwięzłemu uchwyceniu wielu zagadnień dotyczących szkolnictwa wyższego praca nie jest przeteoretyzowana a pozwala zrozumieć, nawet laikowi, sytuację na tym specyficznym rynku.

W rozdziale drugim pt. „*Media społecznościowe jako kanały komunikacji uczelni z otoczeniem*” Autorka porządkuje aparat pojęciowy. Rozdział rozpoczynają rozważania dotyczące terminologii i pojmowania nowych i starych mediów. Doktorantka przedstawia zróżnicowane poglądy na ten temat, wskazując na problemy definicyjne związane z określeniem czym są „nowe media”, trafnie wskazuje na różne koncepcje. Kolejno autorka prezentuje definicje Web 1.0 i 2.0 oraz nieco zdawkowo nawiązuje do pojęć Web 3.0 oraz Web 4.0. W dalszej części Doktorantka pochyla się nad problematyką mediów społecznościowych. Prawidłowo wskazuje na rozróżnienie pojęć mediów społecznościowych i portali społecznościowych, przytacza cechy mediów społecznościowych wg koncepcji różnych autorów oraz charakteryzuje najważniejsze portale internetowe wraz ze statystykami dotyczącymi ich popularności. Eksplanacja najważniejszych kwestii dotyczących mediów społecznościowych, przeprowadzona w tym rozdziale, przygotowuje podłoże pod obszar badawczy Autorki. Doktorantka dokonuje przeglądu literaturowego dotyczącego pokoleń i ich charakterystyki – ze szczególnym uwzględnieniem cech pokoleń X, Y, Z. Definiuje pojęcie komunikacji oraz wskazuje na znacznie komunikacji z wykorzystaniem media społecznościowe przede wszystkim z ludźmi z generacji Z. W rozdziale tym zauważalne jest silne ukierunkowanie na komunikację ze studentami (potencjalnymi i aktualnymi) oraz w

mniejszym stopniu z absolwentami. Z punktu widzenia tematu pracy, w którym zawarta jest komunikacja z otoczeniem, zabrakło analizy czy, i w jakim zakresie, media społecznościowe mogą być wykorzystywane do komunikowania się z innymi grupami otoczenia – np. ze społecznością lokalną, podmiotami biznesowymi, mediami. W kryteriach, branych pod uwagę przy ewaluacji uczelni, wpływ na otoczenie społeczno-gospodarcze jest jednym z istotnych elementów oceny. W ostatnich latach coraz więcej uwagi poświęca się również kwestiom związanym z popularyzacją nauki, rola mediów społecznościowych jest tutaj znacząca. Niedosyt pozostawia również podrozdział dotyczący zarządzania komunikacją uczelni z otoczeniem. Niewiele można się w nim dowiedzieć na temat samego procesu zarządzania, zawartego w tytule dysertacji. Rozdział jest dobrze osadzony w literaturze, która może być uznana za klasykę w tych kwestiach, brakło natomiast nieco nowszej literatury i raportów z badań dotyczących np. pokoleń i ich cech.

Uważam, pomimo uwag jakie zmieściłam do tego rozdziału, iż Autorka bardzo sprawnie poradziła sobie z niezwykle obszernymi zagadnieniami dotyczącymi mediów społecznościowych. Rozdział jest spójny merytorycznie, Autorka potrafiła w syntetyczny sposób, z dbałością o język naukowy, połączyć różne kwestie. Układ poszczególnych podpunktów w rozdziale jest logiczny i wynika jeden z drugiego. Rozdział ten prowadzi nas w sposób linearny przez najważniejsze zagadnienia, jednocześnie nie zawiera zbędnych informacji.

Rozdział trzeci „*Metodyka badań własnych*” jest newralgiczny z punktu widzenia praktyki badawczej Autorki. Chciałam nadmienić, iż sam tytuł rozdziału jest prawidłowy, Autorka bardzo trafnie zauważyła różnicę między metodyką, metodą o metodologią. Od pierwszych stron rozdziału widać staranne przygotowanie autorki do procesu badawczego. Na wyróżnienie zasługuje fakt przeprowadzenia reaserchu stanu dotychczasowych badań dotyczących poruszanej tematyki oraz przedstawienie najważniejszych wniosków z tych badań. Kolejno Doktorantka prezentuje metodykę badań własnych. Zarówno metoda jak i etapy procesu badawczego są szczegółowo i bardzo rzetelnie opisane, wyjaśnione są poszczególne wskaźniki, wynikające z zastosowania narzędzia Sotrender oraz dobór podmiotów do badania. Autorka wskazuje również na problemy wynikłe w trakcie procesu badawczego oraz sposób w jaki poradziła sobie z problemami. W pracy wykorzystano różne metody badań – eksplorację, obserwację oraz analizę zawartości. Mimo że Autorka uznaje analizę zawartości, do której opracowała klucz kategoryzacyjny, jako metodę pomocniczą w swoich badaniach stanowi ona bardzo ciekawy punkt w pracy i nie jest wątkiem ubocznym, gdyż Doktorantka w dalszej części dysertacji dobrze opisała wyniki tej analizy. Wykorzystanie zróżnicowanych metod badawczych pozwoliło na pogłębioną analizę nie tylko ilościową

postów, ale również jakościową. Wskazuje to, iż Autorka jest dobrym obserwatorem rzeczywistości i potrafi w adekwatny sposób dobrać metody do założonego celu badań. Opisane zostały również badania pilotażowe służące weryfikacji klucza kategoryzacyjnego.

W rozdziale czwartym zatytułowanym „Wykorzystanie mediów społecznościowych przez uczelnie w świetle wyników badań własnych” Autorka prezentuje wyniki badań własnych oraz poddaje je interpretacji. Omówienie wyników rozpoczyna od zaprezentowania informacji z jakich social mediów korzystają poszczególne uczelnie. Następnie uznając, że prawie wszystkie korzystają z Facebooka, koncentruje się na pogłębionej analizie dotyczącej obecności uczelni w tym serwisie. Szczegółowej analizie poddaje jednostki, które uznała za najaktywniejsze. Podmioty zostały wyłonione na podstawie danych, które Autorka uzyskała w wyniku analizy mediów społecznościowych uczelni polskich. Decyzje o ograniczeniu grupy podmiotów do badań lub zawężeniu analiz tylko do Facebooka autorka wyjaśnia przekonująco w dysertacji. W rozdziale tym w sposób klarowny zaprezentowane są dane, które Doktorantka wizualizuje w głównej mierze w tabelach oraz na kilku wykresach, zarówno tabele jak i wykresy są czytelne i dobrze opisane. W rozprawie Doktorantka rozdziela wyniki badań dla uczelni publicznych i niepublicznych. Oblicza wskaźniki z wykorzystaniem narzędzia Sotrender oraz poddaje je ocenie. Widać staranność i systematyczność w prezentacji danych i omówieniu wyników.

Mały niedosyt, który jednak nie wpływa na bardzo pozytywną ocenę całości rozdziału, pozostawia analiza liczby fanów na Facebooku. W punkcie, w którym Doktorantka analizuje liczbę fanów – stan początkowy oraz dynamikę zmian (str. 191), warto było odnieść liczbę fanów na uczelniach fanpage’ach do liczby studentów, gdyż pokazałoby to faktyczną skalę zainteresowania. Mogłoby się okazać, że uczelnie z mniejszą liczbą bezwzględną fanów mają wyższy ich udział procentowy w stosunku do uczelni o większej liczbie studentów. Autorka ma tego świadomość, gdyż na str. 191 napisała „*Tutaj oczywiście należy zwrócić uwagę, że fanami danej uczelni są najczęściej studenci i absolwenci, zatem wielkość podmiotu (liczba studentów) może być skorelowana z wielkością fanpage’a.*” Można było to przeanalizować, tym bardziej, iż w rozdziale pierwszym dane o liczbie studentów na poszczególnych uczelniach są zaprezentowane. Podobnie w przypadku prezentacji danych dotyczący fanów z innych krajów, również warto było odnieść do liczby studentów zagranicznych na danej uczelni. Brakło analizy z czego wynika niewielka liczba fanów z innych krajów, czy np. z małej liczby studentów czy z braku tłumaczenia postów na inne języki niż polski? Szczególnie, że Autorka wspomina o problemie braku tłumaczenia we wnioskach końcowych (str. 314) – „*O ile obecnie strony internetowe sporej części szkół wyższych są dostępne nawet w kilku wersjach językowych, to komunikacja w social mediach najczęściej odbywa się tylko w języku*

polskim. Zdarza się, że niektóre uczelnie część swoich postów zamieszczają w wersji dwujęzycznej (języki polski i angielski), sporadycznie również tylko w języku angielskim (np. Uniwersytet Warszawski), natomiast większość korzysta tutaj wyłącznie z języka polskiego. Myślę, że analiza dotycząca tłumaczenia stron i docierania do studentów zagranicznych pozwoliłaby wzbogacić badania. Mam jednak świadomość, że rozległość badań nie pozwoliła Autorce na uwzględnienie wszystkich wątków.

Na str. 179 znajduje się stwierdzenie „Jeśli chodzi o główną, choć jak już wspomniano, nie jedyną grupę interesariuszy, czyli studentów, w większości będących przedstawicielami tzw. pokolenia sieci, strona internetowa nie stanowi dla nich najważniejszego źródła informacji. Aktualności czerpią oni przede wszystkim z mediów społecznościowych, gdzie mogą także prowadzić komunikację dwustronną, zadawać pytania, komentować, wyrażać swoją opinię, a nie jedynie poszukiwać informacji. Zresztą strona internetowa uczelni wymaga zachowania oficjalnej formy komunikacji, co – jak wynika z analiz literaturowych – nie jest tą najbardziej preferowaną przez młode pokolenie.” Warto w tym miejscu było wskazać np. w przypisie, na podstawie jakiej literatury autorka tak wnioskuje.

W rozdziale piątym zatytułowanym „*Angażująca komunikacja uczelni na Facebooku*” autorka podaje wyniki analizy zawartości najbardziej angażujących postów opublikowanych przez liderów. Na początku rozdziału Doktorantka objaśnia strukturę wykresu pudełkowego, które w dalszej części są wykorzystane do przedstawienia rozkładu zaangażowania. Dzięki temu zwiększa to ich czytelność dla szerokiego grona czytelników. Rozdział jest bogato ilustrowany postami, które wywołały największe zainteresowanie wśród odbiorców. Posty są bardzo dobrze opisane a ich dobór adekwatny do analizowanych zagadnień. W podpunkcie 5.3. „*Komunikacja angażująca – zbiór dobrych praktyk*” Autorka przedstawia zalecenia praktyczne, które mogą być pomocne w prowadzeniu działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych przez uczelnie. Moim zdaniem niepotrzebnie, na str. 278 – 286, przedstawione są „dobre rady” wynikające z publikacji różnych autorów. Wydaje mi się, iż tego typu rozważania powinny się znaleźć w rozdziale teoretycznym, natomiast w tym podpunkcie wystarczające byłyby zalecenia wynikające z badań autorki, tym bardziej, iż zebrała bogaty materiał i takie zalecenia na ich podstawie są podane. Podobnie we wnioskach końcowych znajduje się wiele odwołań literaturowych przez co „gina” własne opinie i wnioski Autorki. Niemniej jednak dobór źródeł literaturowych jest we wnioskach końcowych prawidłowy. W zakończeniu Autorka odpowiada na postawione pytania badawcze, przytaczając raz jeszcze najważniejsze wyniki z badań. Jest to syntetyzujące ujęcie całych badań.

Konkluzja

Podsumowując uważam, iż rozprawa doktorska jest napisana w bardzo rzetelny i naukowy sposób. Lektura całej dysertacji pozwala na stwierdzenie, iż Autorka posiada duże kompetencje merytoryczne oraz spory potencjał badawczy. Układ pracy jest logiczny i przejrzysty, część dotycząca przeglądu literaturowego zawiera syntetycznie ujęte najważniejsze zagadnienia, które stanowią podwaliny pod część praktyczną. Uwagę zwraca bardzo sumiennie opisany proces badawczy oraz poszczególne etapy badań. Prezentacja wyników badań stanowi przykład dbałości o czytelność materiału graficznego. Doktorantka prawidłowo formułuje wnioski z badań, odpowiada na postawione pytania badawcze oraz na podstawie wyników badań własnych oraz analiz prac innych naukowców formułuje zalecenia praktyczne. Cenne już również to, iż autorka ma świadomość pewnych ograniczeń wynikających z przyjętej metodyki i wskazuje na możliwości dalszych badań. Myślę, że treść rozprawy może być interesująca dla osób zajmujących się prowadzeniem komunikacji w mediach społecznościowych w szkołach wyższych.

Reasumując stwierdzam, iż dysertacja w pełni spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim i rekomenduję ją do dalszego procedowania związanego z nadaniem stopnia doktora.

