

Ocena

rozprawy doktorskiej mgr Karoliny Nowak

„Ocena jakości usług lecznictwa uzdrowiskowego w Uzdrowisku Kopalnia Soli

„Wieliczka”

wykonanej pod kierunkiem naukowym *dr-a hab. Zygmunta Kruczka, prof. AKF Kraków* (promotor) i *dr Katarzyny Gmyrek* (promotor pomocniczy) na Wydziale Turystyki i Rekreacji Akademii Kultury Fizycznej im. Bronisława Czecha w Krakowie.

Podstawę formalną wykonania recenzji stanowi pismo Przewodniczącej Rady Naukowej Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie z dnia 09 stycznia 2026 roku o numerze NN/RN.510-3/2026.

Ocena strony formalnej

Strona formalna, forma, objętość pracy

Przedstawiona do oceny praca jest zgodna z wymogami stawianymi rozprawom doktorskim. Praca jest przygotowana w formie maszynopisu opracowanego za pomocą komputerowego edytora tekstu. Ryciny, wykresy, tabele oraz fotografie zostały wklejone w formie cyfrowej do rozprawy, w odpowiednich miejscach. Całkowita objętość pracy wynosi 124 strony, z 18 tabelami i 32 rycinami.

Zgodność treści z tematem określonym w tytule

Zamieszczone w pracy treści, są zgodne z tematem określonym w tytule, rozłożone są zgodnie z merytorycznym podziałem na 5 głównych rozdziałów, dyskusję (rozdział 6), wnioski, streszczenia, spisy piśmiennictwa (bibliografia), tabel, wykresów etc. oraz aneks, co odpowiada układowi prac doktorskich.

Układ rozprawy, kolejność i kompletność rozdziałów, rodzaj załączników

Jak wspomniano, na rozprawę składa się 6 rozdziałów głównych, streszczenia w językach polskim i angielskim, spisy piśmiennictwa, tabel, wykresów, fotografii i rycin oraz aneks. Kolejność i logiczne ułożenie rozdziałów umożliwia śledzenie głównego celu pracy. Metodyka badań obejmuje jeden rozdział podzielony na 4 podrozdziały. W rozdziale czwartym wyodrębniono również 4 podrozdziały, które zawierają wyniki badań i ich analiz. Każdemu zagadnieniu, który stanowił zwarty problem badawczy, poświęcono jeden podrozdział. Powyższy układ, pozwolił na przeprowadzenie analiz w sposób uporządkowany. W oddzielnym rozdziale udzielono odpowiedzi na wysunięte pytania badawcze oraz zweryfikowano hipotezy badawcze. Ponadto w rozdziale 6. przeprowadzono weryfikację problemów badawczych w odniesieniu do innych badań naukowych.

Uwagi krytyczne

W zakresie błędów edytorskich należy wskazać kilka z nich:

Treści zawarte w podrozdziale: **Zakres i przedmiot badań** są tożsame z treściami **4.3. Metody badań – opis metod, technik i narzędzi badawczych** – zbędne powtórzenie

Ryc. 3., Tab. 1., 2., 3., 4. – w przypadku określonych wartości należy używać określenia liczba nie, ilość.

Ryciny zostały opisane różnie, od pierwszej do trzeciej, zapisano „Ryc”, pozostałe: „Rycina” – polecam ujednolicić.

Str. 114: „Opis bibliograficzny.: ilość stron.: 120 ilość pozycji bibliograficznych.: 79 ilość rycin.: 31 ilość tabel.: 17” – Autorka wskazuje konkretne liczby, a mimo to użyła określenia właściwego wartości nieokreślonej (masie). Należy dokonać odpowiedniej korekty – zamiast „ilość” zastosować „liczba”.

W pracy zostały zastosowane przypisy dolne dla wyjaśnienia niektórych definicji, zagadnień, co niejednokrotnie wybija czytającego z rytmu.

Istotnym niedociągnięciem, wg Recenzentki, jest brak jakichkolwiek analiz statystycznych, próby poszukania np. różnic pomiędzy oceną jakości usług pensjonariuszy i pracowników. Jedynym, co Autorka zastosowała, było wskazanie średnich, median, dominant oraz odchylenia standardowego. W rozprawie doktorskiej, to trochę za mało.

Ocena merytoryczna rozprawy



Znaczenie naukowe i oryginalność podejmowanego tematu

Leczenie uzdrowiskowe stanowi ważny element działań prozdrowotnych mających przywrócić pacjentom sprawności. Rozwój turystyki zdrowotnej wynika z rosnącej świadomości społeczeństw w zakresie zdrowego stylu życia, profilaktyki zdrowotnej oraz zwiększających się potrzeb rekreacyjnych i terapeutycznych

Jak wskazuje Autorka, w ostatnich latach obserwuje się wzrost zainteresowania ofertą obejmującą nie tylko tradycyjne zabiegi lecznicze, ale również programy wellness, odnowy biologicznej, konsultacje dietetyczne, aktywności rekreacyjno-sportowe czy terapie psychofizyczne. Na podstawie przeglądu literatury, Autorka wskazała, że współczesne trendy w turystyce zdrowotnej wskazują na rosnące znaczenie: holistycznego podejścia do zdrowia, personalizacji usług, dywersyfikacji oferty, integracji funkcji leczniczych i rekreacyjnych oraz inwestowania w nowoczesną infrastrukturę. Zmiany te determinowane są zarówno przez rosnące oczekiwania klientów, jak i globalne uwarunkowania demograficzne, społeczne i ekonomiczne

Wybór tematu rozprawy doktorskiej mgr Karoliny Nowak uważam za uzasadniony.

Przejrzystość pracy, jej celów, hipotez, pytań badawczych, założeń

W części wstępnej Doktorantka omówiła współczesne trendy i tendencje w turystyce zdrowotnej. Następnie dokonała charakterystyki usług uzdrowiskowych oraz szczegółowego opisu Wieliczki w kontekście jej walorów wypoczynkowo-uzdrowiskowych oraz turystycznych.

Przedmiotem badań w niniejszej rozprawie doktorskiej są usługi uzdrowiskowo – rehabilitacyjne świadczone w uzdrowisku Kopalnia Soli „Wieliczka”.

Celem pracy była ocena poziomu jakości tych usług jako kluczowego elementu oferty turystyki zdrowotnej oraz identyfikacja czynników wpływających na odbiór i skuteczność terapii realizowanych w ramach pobytów uzdrowiskowych.

Hipotezy badawcze są jasne i czytelne, posiadają wartości użyteczne. Pytania badawcze uszczegóławiają przedmiot badania.

Ocena materiału badań, liczebność, metoda doboru, opis warunków włączenia do badań

W

Zakres i przedmiot badań zostały określone w podrozdziale 4.2., gdzie wskazano, iż w pracy badawczej wykorzystano materiały pierwotne.

Dostępność usług rekreacyjno-sportowych określono w oparciu o analizę desk research oficjalnych stron internetowych uzdrowiska.

Metodologia badań własnych została oparta na sondaż diagnostyczny.

Podstawowym źródłem danych pierwotnych były wyniki badań własnych przeprowadzonych wśród kuracjuszy korzystających z usług leczniczych i rekreacyjnych w Uzdrowisku Kopalnia Soli „Wieliczka”.

Obiektem badań były usługi zdrowotne i rekreacyjno-sportowe świadczone w tym unikalnym uzdrowisku podziemnym, które łączy w sobie funkcje profilaktyczne, lecznicze i wypoczynkowe.

Badaniami objętych zostało 350 respondentów spośród 600 kuracjuszy korzystających z oferty w latach 2023-2024. Sondaż diagnostyczny został przeprowadzony w oparciu o autorski kwestionariusz ankiety.

Zgromadzony materiał empiryczny posłużył do dalszych analiz ilościowych, których celem było określenie poziomu satysfakcji z usług zdrowotnych, ocena jakości obsługi oraz identyfikacja czynników wpływających na skłonność pacjentów do rekomendowania pobytu w Uzdrowisku „Wieliczka” innym osobom.

Średnia wieku respondentów wyniosła około 64,7 roku, przy odchyleniu standardowym równym 11,7 roku. Mediana wieku badanych wyniosła 70,5 roku. Pełen zakres wieku obejmował osoby w przedziale od 18 do ponad 75 lat, przy czym najliczniejszą grupę stanowili kuracjusze w wieku 66–75 (138 osób) lat. W badaniu przeważały kobiety, które stanowiły 64% ogółu uczestników (223 osoby), podczas gdy mężczyźni stanowili 36% badanych (127 osób).

Kolejnym źródłem danych pierwotnych były wyniki badań przeprowadzonych wśród pracowników Uzdrowiska Kopalnia Soli „Wieliczka”, obejmujących lekarzy, fizjoterapeutów i pielęgniarki – 20 respondentów.

Zastosowano autorski kwestionariusz ankiety, który zawierał zarówno pytania zamknięte (m.in. pięciostopniowa skala oceny jakości usług), jak i kompletności usług czy możliwych do wprowadzenia zmian.

Uzyskane odpowiedzi pozwoliły na identyfikację postrzeganych mocnych i słabych stron usług uzdrowiskowych oraz ocenę adekwatności ich ceny do jakości.

Wśród ankietowanych zdecydowaną większość stanowiły kobiety – 16 osób, co odpowiada 80% próby. Mężczyźni byli reprezentowani przez 4 osoby (20%). Najlichnieszą grupę stanowili pracownicy w wieku 31–40 lat – 7 osób (35%). Nieco mniej liczną reprezentację tworzyły osoby w przedziale 41–50 lat, których było 6 (30%), a 5 osób (25%) miało od 20 do 30 lat. Najmniej licznie reprezentowani byli pracownicy powyżej 50. roku życia – 2 osoby (10%).

Zawodowo, najlichnieszą grupę stanowili fizjoterapeuci – 75% wszystkich ankietowanych (15 osób), pielęgniarki reprezentowały 15% próby (3 osoby), natomiast lekarz oraz pracownik innego działu stanowili po 5% badanej grupy (po 1 osobie).

Pod względem stażu pracy, najlichniesze grupy stanowią pracownicy zatrudnieni powyżej 4 oraz powyżej 5 lat – po 7 osób w każdej kategorii, kolejną grupą są osoby pracujące powyżej 3 lat – 5 osób. Jedna osoba pracuje w placówce krócej niż rok, nie odnotowano pracowników ze stażem od 1 do 2 lat, powyżej 2 lat (do 3 lat) oraz powyżej 10 lat.

Dodatkowo, w latach 2023–2024 przeprowadzono badanie metodą *mystery shopping*. W badaniu wzięło udział trzech przeszkolonych „tajemniczych klientów”, którzy w odstępie czasowym nie krótszym niż trzy miesiące dokonywali niezależnej oceny jakości usług uzdrowiskowych. Klienci korzystali z tej samej oferty zabiegów oraz zgodności oferowanych usług z materiałami promocyjnymi, korzystając z wcześniej przygotowanego formularza oceny. Takie podejście zapewniło obiektywność wyników oraz umożliwiło wieloaspektową analizę jakości świadczonych usług w Uzdrawisku Kopalnia Soli „Wieliczka”.

Liczba respondentów wydaje się wystarczająca do szerszego wnioskowania. Respondenci zamieszkiwali głównie województwa Małopolskie, Świętokrzyskie, Podkarpackie, Śląskie, Mazowieckie, Łódzkie, Wielkopolskie i Zachodniopomorskie.

Trafność doboru i wartość metodologiczna metod badawczych

W przeprowadzonych badaniach Doktorantka posłużyła się metodą sondażu diagnostycznego oraz metodą *mystery shopping*.

Badaniami objętych zostało 350 respondentów, 20 pracowników uzdrowiska oraz troje ekspertów nazywanych „tajemniczymi klientami”.

Analizy wyników została oparta o rozkład ilościowy uzyskanych danych. Określono wartości liczbowe, procentowe uzyskanych odpowiedzi oraz średnie, mediany, dominanty i odchylenia standardowe.

Nie przeprowadzono żadnych analiz statystycznych, nie poszukiwano zależności i/lub różnic pomiędzy uzyskanymi wynikami.

Dobór metod badań jest prawidłowa, natomiast analiza uzyskanych wyników pozostawia niedosyt. Nie przedstawia na przykład, czy występują różnice oceny jakości usług dokonanych przez pacjentów i pracowników lub „tajemniczych klientów”.

Dobór metod analizy wyników

Wyniki badań przedstawiono obszernie w 4 podrozdziałach rozprawy, są one nawiązaniem do celu pracy, hipotez oraz pytań badawczych, ich treść jest przejrzysta dla czytelnika.

Uzyskane wyniki badań przedstawione zostały w następujących grupach: oceny jakości usług w uzdrowiskach, opinii kuracjuszy na temat personelu uzdrowiska, opinii pracowników Uzdrowiska Kopalnia Soli „Wieliczka”, jakości usług metodą mystery shopping z uwzględnieniem poszczególnych zabiegów.

Mnogość wątków, stopień ich uszczegółowienia i obszerne informacje o analizowanych parametrach są typowe dla rozpraw doktorskich.

Ocena merytoryczna dyskusji, wniosków

Rozdział 5. opracowano w formie odpowiedzi na postawione pytania badawcze oraz weryfikację postawionych hipotez, gdzie stwierdzono, co następuje.

Na podstawie zgromadzonych danych można stwierdzić, że jakość usług w Uzdrowisku Kopalnia Soli „Wieliczka” jest oceniana wysoko. Uwagi dotyczące kwestii organizacyjnych nie zmieniają ogólnego, pozytywnego obrazu jakości usług rehabilitacyjno-uzdrowiskowych.

W

Z przeprowadzonych analiz wynika, że najważniejszymi czynnikami atrakcyjności oferty były: wysoka jakość usług fizjoterapeutycznych i rehabilitacyjnych, profesjonalizm personelu, dostęp do masażu leczniczych, konsultacji dietetycznych oraz zabiegów odnowy biologicznej.

Wyniki badań ukazują, że największą popularnością wśród kuracjuszy cieszą się trzy grupy usług: zabiegi diagnostyczne (m.in. badania czynnościowe płuc i badania spirometryczne), zabiegi fizjoterapeutyczne – fizykoterapeutyczne, zabiegi masażu (klasycznego, wibracyjnego i rekreacyjnego). Ponadto, wśród usług uzdrowiskowych pewną popularnością cieszyły się również zabiegi pielęgniarstwa (m.in. podstawową opiekę pielęgniarstwa, wykonywanie pomiarów parametrów życiowych, podawanie leków, drobne zabiegi pielęgnacyjne).

Struktura narodowościowa kuracjuszy wskazała na dominację pacjentów krajowych przy jednoczesnym wzroście zainteresowania ze strony turystów zagranicznych. Taki trend sprzyja internacjonalizacji usług uzdrowiskowych i podnosi prestiż Uzdrowiska Kopalnia Soli „Wieliczka” na rynku europejskim.

Wszystkie hipotezy badawcze zostały w pracy zweryfikowane pozytywnie

Dyskusja objęła problematykę jakości usług w sektorze uzdrowiskowym, która od lat stanowi przedmiot intensywnej debaty naukowej. Jak podaje Autorka, w badaniach krajowych i międzynarodowych podkreśla się, że uzdrowiska pełnią współcześnie funkcję nie tylko terapeutyczną, ale również edukacyjną i profilaktyczną, stając się integralną częścią systemu zdrowia publicznego. Analiza przypadku Uzdrowiska Kopalnia Soli „Wieliczka” wskazuje, że tego rodzaju placówki ewoluują w kierunku modelu holistycznego. W kontekście tych wyników Doktorantka podkreśliła, że podobne tendencje obserwuje się w literaturze międzynarodowej, gdzie podkreśla się znaczenie tzw. patient experience management – zarządzania doświadczeniem pacjenta. W odniesieniu do trendów europejskich, wyniki badań w Wieliczce można interpretować jako przejaw szerszego procesu transformacji uzdrowisk. Dane Global Wellness Institute (2024) ukazują, że segment tzw. short-stay wellness tourism jest jednym z najszybciej rozwijających się w Europie. Badania na poczet niniejszej pracy potwierdzają wśród pacjentów tendencję wyboru krótkich pakietów profilaktycznych. W literaturze międzynarodowej podkreśla się także znaczenie personalizacji usług zdrowotnych, co wpisuje się w globalny trend patient-tailored services.

Rezultaty badań można interpretować w kontekście klasycznych modeli jakości usług.

Spis literatury został opracowany czytelnie. Uwagę zwraca jednak fakt, iż na 97 pozycji literatury, 36 pochodzi z ostatniego 10-lecia, co oznacza, że najnowsze pozycje stanowią 37% wszystkich pozycji, angielskich 29.

Na zakończenie pracy nie sformułowano konkretnych wniosków. Jednakże ostatni akapit stanowi podsumowanie i odpowiedzi zarówno na postawione hipotezy oraz pytania badawcze.

Autorka wskazała, iż implikacje praktyczne obejmują konieczność dalszego doskonalenia kompetencji personelu medycznego i obsługowego. Wskazane jest także wdrożenie jednolitych standardów organizacyjnych, które podniosą efektywność obsługi i zapewnią spójność doświadczeń pacjentów oraz rozwijanie nowych form terapii i usług wellness, uwzględniających potrzeby różnych grup odbiorców. Implikacje teoretyczne wskazują na potrzebę traktowania uzdrowisk jako przestrzeni integracji medycyny, rehabilitacji i rekreacji. Wyniki badań stanowią tym samym wkład w rozwój nauk o zdrowiu, kulturze fizycznej oraz nauk o zarządzaniu, dostarczając cennych wskazówek dotyczących funkcjonowania i doskonalenia systemu uzdrowiskowego w Polsce i Europie.

Należy wskazać kilka ograniczeń przeprowadzonych badań. Po pierwsze, analizy zostały przeprowadzone w jednym uzdrowisku, w obrębie jednej jednostki organizacyjnej, co ogranicza możliwość pełnej generalizacji wyników na wszystkie ośrodki uzdrowiskowe w Polsce. Po drugie, zastosowane metody – sondaż opinii oraz mystery shopping – bazują na subiektywnych ocenach respondentów. Po trzecie, badania prowadzone były w określonym czasie, bez uwzględnienia czynników sezonowych i zmiennych społeczno-ekonomicznych, które mogą wpływać na postrzeganie jakości usług. Nie analizowano różnic między grupami demograficznymi (np. wiek, płeć, status zawodowy), które mogłyby pogłębić rozumienie zróżnicowania potrzeb pacjentów.

Zasadniczą część pracy kończy określenie ograniczeń oraz wskazanie kierunków dalszych badań, co świadczy o dojrzałości naukowej Doktorantki.

Podsumowanie

Przytoczone uwagi krytyczne nie umniejszają wartości recenzowanej pracy. Stronę merytoryczną oceniam pozytywnie. Praca ma nie tylko wartości poznawcze – teoretyczne, ale będzie miała również istotne znaczenie praktyczne w zakresie poprawy jakości usług lecznictwa uzdrowiskowego w Polsce.

40



Stwierdzam, że przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska mgr Karoliny Nowak pt.: „Ocena jakości usług leczenia uzdrowiskowego w Uzdrowisku Kopalnia Soli „Wieliczka”” spełnia wymogi określone pracom doktorskim, jednocześnie **kwalifikuje Doktorantkę do nadania stopnia doktora w dziedzinie nauk medycznych i nauk o zdrowiu, w dyscyplinie nauki o kulturze fizycznej.**

Wnoszę zatem do Wysokiej Rady Naukowej Akademii Kultury Fizycznej im. Bronisława Czecha w Krakowie o dopuszczenie mgr Karoliny Nowak do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

KIEROWNIK
Zakładu Kinezyterapii i Fizjoterapii
Wieku Rozwojowego
M. Marzena Włernicka
dr hab. Marzena Włernicka