



dr hab. Arkadiusz Januszewski, prof. PBS
Katedra Informatyki Ekonomicznej i Controllingu
Wydział Zarządzania
Politechnika Bydgoska
im. J.J. Śniadeckich w Bydgoszczy

Recenzja
rozprawy doktorskiej mgr Agnieszki Miluniec
nt. „Gamifikacja w zarządzaniu atrakcją turystyczną”
napisanej pod kierunkiem dr hab. Jakuba Swachy, prof. US

Podstawą do wykonania recenzji było pismo z dnia 14 lipca 2023 roku, w którym Przewodniczący Rady Naukowej Instytutu Zarządzania Pan dr hab. Wojciech Drożdż, prof. US zwrócił się do mnie z prośbą o przyjęcie obowiązków recenzenta rozprawy doktorskiej Pani mgr Agnieszki Miluniec.

1. Uwagi ogólne

Recenzowana rozprawa liczy 245 stron, z czego 195 stanowi jej część zasadniczą, a pozostałe strony obejmują kolejno wykaz literatury i netografii, spis tabel, spis rysunków załącznik z kwestionariuszem wywiadu oraz streszczenie w języku angielskim.

W rozprawie przedstawiono 56 rysunków (głównie ekranów opisanych w pracy aplikacji e-przewodników oraz wykresy prezentujące wyniki odpowiedzi siedmiu ekspertów) oraz 5 tabel. Wykaz literatury obejmuje 194 pozycje, z czego prawie 150 stanowią prace anglojęzyczne, które pochodzą z materiałów międzynarodowych konferencji naukowych oraz czasopism naukowych o zasięgu międzynarodowym.

Mam pewne zastrzeżenia, co do sformułowania tytułu rozprawy. Jest on, moim zdaniem, zbyt ogólny, nie oddaje w pełni treści rozprawy i nie wykazuje bezpośredniego związku z głównym tematem pracy. Praca dotyczy bowiem jednego z wielu aspektów związanego z zarządzaniem atrakcją

turystyczną, a mianowicie projektu wdrożenia e-przewodników dla muzeów z elementami gamifikacji, który ma zapewnić uatrakcyjnienie oferty turystycznej. W mojej opinii, lepiej treść rozprawy odzwierciedlałby np. tytuł: „Czynniki sukcesu projektu(ów) gamifikacji usługi turystycznej na przykładzie muzeów” lub „Czynniki sukcesu projektów implementacji gamifikacji w e-przewodnikach na przykładzie muzeów” ? Nawiązywałby on do wszystkich najważniejszych zagadnień poruszonych w recenzowanej rozprawie i lepiej korespondowałby z celem głównym rozprawy. Przyjmuję jednak uszczegółowienia dotyczące treści rozprawy zawarte w jej wstępie. Wyjaśniają one podjętą w rozprawie tematykę. Mam tu na myśli głównie opis struktury pracy.

Mam też drobne zastrzeżenia do tytułów niektórych rozdziałów i podrozdziałów. Są one zbyt krótkie i nie wskazują, jakie konkretnie treści zostaną w nich poruszone. Co do zasady, powinny być one bardziej szczegółowe, niż tytuł całej pracy naukowej. Zastrzeżenie te dotyczą zatem m.in. rozdziału 1 (tytuł: „Gamifikacja”), jego podrozdziału 1.1 (tytuł: „Gry”), podrozdziału 3.1-3.3 (tytuły odpowiednio: „Usługi”, „Serwicyzacja”, „E-usługi”), tytułów podrozdziałów od 2.1 do 2.4) w rozdziale 2 (np. 2.1 tytuł: „Biznes”) oraz rozdziału 4 (tytuł: „Konsorcjum BalticMuseums, BalticMuseums 2.0 Plus, BalticMuseums: Love IT!”). Jeśli tytuł punktu 1.5 brzmi „Elementy składowe gamifikacji”, to dlaczego tytuł punktu 1.3 jest ograniczony do frazy „Psychologiczne aspekty” (bez słowa „gamifikacji”). Analizując treść poszczególnych rozdziałów i podrozdziałów stosunkowo łatwo można by uściślić wymienione tytuły (np. tytuł podrozdziału 2.1 mógłby brzmieć „Gamifikacja w programach lojalnościowych biznesu”).

W pracy naukowej, a taką jest rozprawa doktorska, należy przestrzegać zasady logicznego następstwa, według której „następne wynika z poprzedniego”. Czyni to wywód logicznym i dowodzi, że rozprawa zawiera w pełni przemyślaną spójną koncepcję. Kończąc rozdział i/lub rozpoczynając kolejny rozdział powinno się zatem wskazać jakie zagadnienia zostaną w nim omówione i wyjaśnić dlaczego. Niestety Doktorantka tej zasady nie przestrzega, co czyni zrozumienie prezentowanego wywodu nieco trudnym i sugeruje, że koncepcja całej rozprawy, jak i badania empirycznego, nie została do końca dobrze przemyślana.

Ostatnia uwaga natury ogólnej dotyczy braku przedstawienia we wstępie pracy kontekstu opisanego w niej badania, przez który rozumiem trzy projekty realizowane przez konsorcjum Baltic Museum opisane w rozdziale 5. Co prawda, na stronie 13 Autorka pisze, że: „Studium przypadku zostało wykorzystane, ponieważ projekt BalticMuseums: Love IT! stworzył unikalną okazję do zaobserwowania, jak różne atrakcje turystyczne”. Jednakże tego, że te projekty stanowiły zasadniczą podstawę badań empirycznych Autorki możemy się jedynie domyślać analizując opisaną we wstępie strukturę pracy. Dopiero w podrozdziale 4.2 Autorka pisze bowiem, że „bazą dla powstania niniejszej pracy są osobiste doświadczenia autorki, nabyte podczas pracy

przy realizacji projektów w ramach konsorcjum Muzeów Bałtyckich o nazwach BalticMuseums 2.0, BalticMuseums 2.0 PLUS i BalticMuseums: Love IT! finansowanych z unijnego programu SouthBaltic”. Jednak i tu nie wskazuje Ona, na czym dokładnie te doświadczenia polegają i jaki był Jej udział w tych projektach. Z informacji zawartych na stronie 139 dowiadujemy się jedynie, że Autorka rozprawy brała udział przy opracowaniu galerii panoramicznych, umożliwiających wirtualne zwiedzanie muzeów. Brak precyzyjnej informacji o udziale Autorki w opisanych projektach bardzo utrudnia dokonanie pełnej oceny Jej praktycznego wkładu w uzyskanie wyników przedstawionych badań.

2. Wybór tematu, cele i metody badawcze

Gamifikacja jest tematem wielu badań naukowych. W samej tylko bazie SCOPUS w na dzień 20 sierpnia 2023 można było znaleźć prawie 10 000 prac naukowych, które w słowach kluczowych zawierały frazę „gamification”. Jednakże w połączeniu z frazą „toursim” liczba wyszukanych tekstów została zredukowana do 106, a po dodaniu frazy „museum” do zaledwie 6.

Świadczy to tym, że wybrana przez Autorkę tematyka zastosowań gamifikacji w kontekście turystyki, w szczególności turystyki muzealnej, była dotychczas bardzo rzadko badana. Wybór tematu rozprawy należy uznać zatem za trafny.

Autorka jako cel główny rozprawy przyjęła „ustalenie czynników mających decydujący wpływ na powodzenie implementacji gamifikacji na przykładzie projektów polegających na opracowaniu i wdrożeniu zgamifikowanych elektronicznych przewodników dla zwiedzających, oraz ustalenie, co instytucje turystyczne, muzea i atrakcje turystyczne mogłyby zrobić, aby czynniki sukcesu zmaterializowały się w stopniu jak największym, przyczyniając się do zwiększenia prawdopodobieństwa powodzenia tego rodzaju przedsięwzięć w przyszłości”. Uważam, że cel główny należało sformułować tak, aby był on krótszy, a jednocześnie dotyczył całej rozprawy, a nie tylko jej części empirycznej. Oczywiście wtedy trzeba by dodać cele szczegółowe związane zarówno z rozdziałami teoretycznymi, jak i praktycznymi.

Aby zrealizować cel główny Autorka postawiła następujące pytania badawcze, które zawarła we wstępie do pracy: 1. Jakie występują różnice między realizacjami procesu wdrażania gamifikacji w różnych atrakcjach turystycznych? 2. Jakie czynniki najbardziej przyczyniają się do powodzenia tego procesu?

Szkoda, że we wstępie rozprawy Doktorantka nie napisała jaką konkretną metodę zamierzała zastosować, aby uzyskać odpowiedź na każde z tych pytań. Dowiadujemy się tego dopiero w podsumowaniu na stronach 217 i 218.



Oprócz celu głównego Autorka wyznaczyła także cel praktyczny pracy, którym było „opracowanie listy rekomendacji dla instytucji turystycznych, muzeów i atrakcji turystycznych, które pozwolą na lepsze zarządzanie projektami implementacyjnymi i zwiększenie szans na ich pomyślne zakończenie oraz wspieranie środowiska turystycznego poprzez formalizację wiedzy na temat efektywnych strategii i najlepszych praktyk w zarządzaniu projektami implementacyjnymi gamifikacji”. W mojej opinii ten cel również można było sformułować nieco krócej. Tekst rozpoczynający się od słów „oraz wspieranie środowiska turystycznego” jest w zasadzie zbędny.

Oprócz analizy literatury Autorka zastosowała dwie metody badawcze: studium przypadku oraz metodę ekspercką wykonaną techniką Computer Assisted Self Interview (CASI). Zastosowanie metody studium przypadku dobrze uzasadniła posługując się odpowiednią literaturą przedmiotu. Opisała jej znaczenie dla nauk społecznych, cechy i rodzaje, a przede wszystkim wskazała cechy projektów implementacji e-przewodników, które uzasadniają jej zastosowanie.

Wybór tych metod uważam za słuszny, z pewnym zastrzeżeniem co do techniki CASI i konstrukcji kwestionariusza wywiadu. Kwestionariusz wywiadu ma postać mocno ustrukturyzowaną, co czyni go podobnym do kwestionariusza stosowanego w ilościowych badaniach ankietowych, wykonywanych wśród większych grup respondentów. W przypadku, gdy wywiad jest przeprowadzony z małą liczbą osób, a badanie ma charakter jakościowy, wskazane jest aby zawierał on więcej pytań otwartych, które umożliwiłyby uzyskanie innych odpowiedzi, niż te, które przewidziała osoba opracowująca kwestionariusz. Autorka twierdzi, że „mimo że CASI jest częściej używane w badaniach ilościowych, jest stosowana również w badaniach jakościowych”, ale nie powołuje się na żadne badania.

Moim zdaniem brak przeprowadzenia wywiadu w sposób bezpośredni z wykorzystaniem instrumentu pomiarowego w postaci scenariusza wywiadu zdecydowanie ogranicza możliwości wykorzystania potencjału metody eksperckiej. Kwestionariusz Autorki wypełniło jedynie 7 osób. Nie udzieliły one „swobodnych” odpowiedzi, które mogłyby wzbogacić wiedzę o realizowanych projektach gamifikacji (a przynajmniej nie doszukałem się ich w treści rozprawy).

3. Zawartość rozprawy

Zasadnicza część recenzowanej pracy składa się ze wstępu, siedmiu rozdziałów oraz podsumowania. Kolejność rozdziałów jest prawidłowa. Trzy pierwsze rozdziały o charakterze ogólnym, teoretycznym mają zbliżoną objętość i liczą od 43 stron (rozdział 1) do 34 stron (rozdział 3). Następne cztery rozdziały mają w większości treści charakter empiryczny. Autorka opisała kontekst badania (przez co rozumiem projekt badawczy, w którym uczestniczyła), zastosowane w projekcie metody tworzenia aplikacji e-przewodników, studia przypadków atrakcji turystycznych

oraz wyniki wywiadu i wnioski z wywiadu z ekspertami. Rozdziały te są krótsze i liczą od 27 stron (rozdział 4) do jedynie 16 stron (rozdział 7). Łącznie treści teoretyczne (które znalazły się również w rozdziałach od 4 do 6) przeważają nad treściami wynikającymi z badań empirycznych empirycznymi.

Uważam, że wstęp jest zbyt rozbudowany, szczególnie gdy jego objętość zestawimy z podsumowaniem rozprawy. Liczy on aż 11 stron, podczas gdy podsumowanie tylko 3 strony. W mojej opinii wprowadzenie w tematykę rozprawy powinno być zdecydowanie krótsze, a część treści należałoby przenieść do rozdziałów teoretycznych. Większość stron wstępu jest wypełniona treściami teoretycznymi (strony od 5 do 11). Na kolejnych stronach Autorka wskazuje cele pracy, zastosowane metody badawcze, zakres prac badawczych oraz zawartość pracy.

Dwa pierwsze rozdziały dysertacji, liczące aż 82 strony, zostały poświęcone gamifikacji i jej zastosowaniom. W pierwszym rozdziale Autorka, posiłkując się wieloma pozycjami literatury omawia pojęcie, istotę i historię gier (ale nie wynika to z tytułu punktu 1.1), pojęcie, historię rozwoju, psychologiczne aspekty, elementy składowe gamifikacji oraz Octalysis jako model stosowania gamifikacji. Treść ostatniego podrozdziału zatytułowanego „Nowe technologie, Internet Rzeczy i elektronika noszona w gamifikacji” zawiera się na niecałej stronie i w zasadzie nic nie wnosi do ocenianej pracy. W drugim rozdziale Autorka prezentuje zastosowania gamifikacji w biznesie, edukacji, życiu publicznym i medycynie oraz turystyce. W dwóch ostatnich podrozdziałach (2.5 i 2.6) wskazuje na zalety i korzyści gamifikacji oraz zagrożenia płynące z niewłaściwej implementacji gamifikacji.

Rozdział trzeci Autorka zatytułowany „Zarządzanie e-usługami” poświęciła opisaniu istoty usług i ich znaczenia dla gospodarki oraz e-usługom, w szczególności e-usługom w turystyce.

Wszystkie trzy rozdziały teoretyczne są stosunkowo dobrze opracowane Autorka dokonała bogatego przeglądu literatury, w większości anglojęzycznej, co pozwoliło Jej omówić większość zagadnień związanych z gamifikacją, jej zastosowaniami, oraz usługami, w tym e-usługami w branży turystycznej. Rozdziały te stanowią szerokie tło dla części empirycznej pracy.

Z punktu widzenia realizacji przyjętego celu głównego pracy najważniejszą jej część stanowią kolejne cztery rozdziały. Rozdział 4 przedstawia węższy kontekst dla przeprowadzonych badań empirycznych. Autorka opisuje w nim specyfikę współczesnego muzeum, a następnie charakteryzuje 3 projekty konsorcjum Baltic Museum realizowane odpowiednio w latach 2009-2012, 2011-2013 oraz 2017-2020. W rozdziale 5 Autorka omawia metody stosowane w projektach gamifikacji, które zostały wykorzystane w realizowanych przez konsorcjum projektach dotyczących opracowania i wdrożenia zgamifikowanych e-przewodników. Rozdział 6 zawiera uzasadnienie studium przypadków jako przyjętej metody badawczej oraz charakterystyki obiektów badaw-

czych i projektów wdrożeń e-przewodników w pięciu muzeach: Akwarium Gdyńskim, Centrum Nauki Eksperyment, Litewskim Muzeum Morza, muzeum Malmo oraz muzeum NaturBornholm. Porównanie zrealizowanych projektów opracowania i wdrożenia zgamifikowanych e-przewodników w różnych muzeach miało wg Autorki posłużyć do ustalenia różnic między realizacjami procesu wdrażania gamifikacji w różnych atrakcjach turystycznych (o czym, jak wspomniałem w uwagach ogólnych czytelnik dowiaduje się dopiero w podsumowaniu rozprawy). W ostatnim, siódmym rozdziale pracy Autorka przedstawia wyniki wywiadu przeprowadzonego z siedmioma ekspertami, którzy uczestniczyli w projektach realizowanych przez konsorcjum BalticMuseum. Celem wywiadu było ustalenie czynników, które w największym stopniu przyczyniają się do sukcesu projektu wdrożenia zgamifikowanych e-przewodników w muzeach.

Zidentyfikowanie przez Autorkę czynników, które w największym stopniu przyczyniają się do powodzenia projektu wdrożenia zgamifikowanych e-przewodników w muzeach (wskazanych w podsumowaniu rozprawy) oraz wskazane w ostatnim rozdziale rozprawy rekomendacje dla projektów wdrażania gamifikacji w usługach turystycznych **są najważniejszym osiągnięciem naukowym Doktorantki, które stanowi wkład w dyscyplinę nauk o zarządzaniu i jakości.**

Pomimo pozytywnej ogólnej oceny pracy doktorskiej mgr Agnieszki Miluniec mam stosunkowo sporo krytycznych uwag natury merytorycznej i formalnej.

3. Krytyczne uwagi natury merytorycznej

Pierwsze ważne uwagi merytoryczne dotyczą sformułowania tytułu rozprawy oraz celu głównego pracy i braku celów szczegółowych. Zawarłem je w pierwszym punkcie niniejszej recenzji.

Kolejna uwaga merytoryczna dotyczy pominięcia w rozprawie wpływu pandemii COVID-19 na branżę usług turystycznych. Autorka jedynie wspomina o załamaniu branży usług turystycznych i spadku udziału usług turystycznych w PKB na świecie do poziomu 6,1% w 2021. Swoją drogą szkoda, że nie podała ten poziom kształtował się przed pandemią. Co prawda, ostatni projekt konsorcjum Baltic Museum zakończył się w 2020 roku, ale uważam, że poruszenie w rozprawie wpływu pandemii na branżę turystyczną, w tym muzea oraz zbadanie czy, a jeśli tak, to w jaki sposób zgamifikowane e-przewodniki można by wykorzystać w sytuacji pandemii podniosłoby wartość recenzowanej dysertacji.

We wstępie na stronie 12 Autorka pisze: „Dzięki połączeniu tych metod badawczych nie tylko udało się osiągnąć założone wyniki badań, ale także osadzić je w dotychczasowej wiedzy na temat rozpatrywanego obszaru badawczego.” Rodzi się tu pytanie: Czy można założyć wyniki

badania? Jeśli Autorka twierdzi, że tak, to jakie wyniki założyła? Moim zdaniem założyć można hipotezę badawczą, a w przypadku recenzowanej rozprawy, połączenie zastosowanych metod badawczych umożliwiło udzielenie odpowiedzi na pytania badawcze.

Niektóre stwierdzenia Autorki są niedoprecyzowane i budzą wątpliwości. I tak, na stronie 11 Autorka twierdzi, że: „Istnieje zatem znaczna luka badawcza dotycząca zarówno zasad efektywnego stosowania gamifikacji w turystyce, w szczególności dotyczącej implementacji zgamifikowanych e-przewodników, jak również niedosyt badań nad efektywnością poszczególnych form stosowania gamifikacji w tym obszarze.” Natomiast na stronie 12 pisze: „Badanie literatury było konieczne ze względu na to, że istnieje znaczący dorobek naukowy dotyczący gamifikacji i zastosowania nowych technologii w turystyce.” Widzę tu niespójność. Te stwierdzenia należałoby doprecyzować. Inny przykład stanowi zawarta na stronie 5 opinia Autorki: „Czas, gdy do muzeum wchodziło się z zakazem dotykania eksponatów, a pracownicy skupiali się na pilnowaniu zbiorów i panującej ciszy, minęły zdaniem autorki bezpowrotnie”. Ten czas jednak nie minął, bo wielu muzeach obowiązuje nadal zakaz dotykania cennych eksponatów, a nawet robienia zdjęć. To, czy eksponaty można dotykać, zależy od rodzaju muzeum i rodzaju eksponatów.

Brakuje mi też konsekwencji w wyraźnym podziale rozprawy na część teoretyczną i empiryczną, czego jestem zwolennikiem. Mam tu na myśli zamieszczenie rozdziału 5 pt. „Wybrane elementy procesu projektowania e-przewodników w projekcie BalticMuseums: Love IT!” po rozdziale 4, opisującym projekty konsorcjum BalticMuseum. Co prawda, tytuł rozdziału sugeruje, że omawiane będą w nim metody zastosowane w projektach konsorcjum, to jednak np. większość treści podrozdziału 5.3 ma charakter ogólny. Ponadto, zupełnie nie rozumiem dlaczego w tym rozdziale znalazł się podrozdział 5.4 o zarządzaniu projektami IT o charakterze czysto teoretycznym. Moim zdaniem z korzyścią dla zapewnienia logicznej konstrukcji rozprawy byłoby zamieszczenie w części teoretycznej rozdziału pt. „Specyfika projektów IT z elementami gamifikacji” lub „Specyfika projektów wdrożeń gamifikacji w usługach turystycznych” lub „Specyfika projektów IT z gamifikacją”. Przecież część empiryczna pracy dotyczy właśnie realizacji takich projektów informatycznych, i powinna mieć odpowiednią podstawę teoretyczną w pierwszej części rozprawy. Do takiego rozdziału powinna zostać przeniesiona większość treści teoretycznych z rozdziału 5. Wtedy, pozostałe treści o wykorzystaniu metod opisanych w podrozdziałach 5.1-5.3 trzeba by zamieścić przy opisie projektów konsorcjum lub w rozdziale 6 przy opisie studiów przypadków.

Następna, moim zdaniem, bardzo ważna uwaga krytyczna natury merytorycznej dotyczy zawartego w rozdziale 6 stwierdzenia, mówiącego że „metoda studium przypadku wykorzystana zostanie następnie do zestawienia odmiennych charakterystyk i podejść do wdrożenia e-przewodnika w atrakcjach turystycznych w ramach projektu BalticMuseums: Love IT! Zestawienia charak-

terystyk oraz podejść do wdrażania e-przewodników”. Co prawda, Autorka opisała 5 studiów przypadków wdrożenia atrakcji turystycznych, ale ten rozdział nie zawiera żadnego zestawienia charakterystyk i podejść do wdrożenia e-przewodników. Dopiero w podsumowaniu zostały przedstawione ogólne wnioski z tego badania. Wartość tego badania byłaby dużo większa, gdyby najpierw ustalono kilka kategorii/wymiarów i cech/zmiennych dotyczących wdrażania projektów gamifikacji w usługach turystycznych, które uwzględniałyby opisane w rozdziale 5 metody stosowane w projektach gamifikacji. Jako bazę dla ich ustalenia można by przyjąć np. kategorie zawarte w różnych modelach adaptacji technologii informatycznych takich jak TAM (Technology Acceptance Model) lub model TOE (Technology, Organization, Environment model).

Ostatnie uwagi dotyczą drugiego badania empirycznego Autorki, tj. wywiadu wśród ekspertów, czyli osób biorących udział w projektach realizowanych przez konsorcjum BalticMuseum. Autorka nie wskazała jak wyselekcjonowano 10 czynników sukcesu projektu wdrożenia zgamifikowanych e-przewodników, o które pytano ekspertów. Czy pochodzą z listy ponad 30-stu czynników wymienionych w podrozdziale 5.5 na stronach 176-177 ? Jeśli tak, to czym się kierowała dokonując ich wyboru ?

Niedosyt budzi także brak precyzyjnej informacji o ekspertach. W ilu i jakich projektach spośród 3 projektów konsorcjum brali Oni udział ? Jak była ich rola, zadania i doświadczenie w projektach wdrażania gamifikacji w usługach turystycznych ? Czym się kierowała Autorka dokonując Ich wyboru ?

Kończąc tę część recenzji, chciałbym się jeszcze postawić dwa dodatkowe pytania:

- 1) Jakie konkretnie elementy gamifikacji, które Autorka wymienia w rozdziale 1 na stronach 44-45 wykorzystano w poszczególnych projektach konsorcjum oraz czy w e-przewodniki wkomponowano mechanizm informacji zwrotnej, a jeśli tak, to na czym on polegał?
- 2) Czy zdaniem Doktorantki, przedstawione rekomendacje co do implementacji gamifikacji w usługach turystycznych znajdą zastosowanie w innych niż muzea atrakcjach turystycznych, a jeśli nie, to na czym powinno polegać dopasowanie sposobu implementacji gamifikacji do innych atrakcji ?

4. Krytyczne uwagi natury formalnej

Warsztat pisarski Doktoranta opanowała w stopniu przeciętnym. Na warsztat ten składają się m.in. umiejętności konstruowania logicznego i klarownego wywodu. Czytając rozprawę trudno doszukać się logicznego następstwa omawianych zagadnień. Kończąc rozdział Autorka nie wska-



zuje, co będzie przedmiotem rozważań i dlaczego w kolejnym rozdziale. Sugerowałbym, żeby każdy rozdział rozpoczynać od kilku zdań wprowadzających w tematykę podrozdziałów.

W wielu miejscach rozprawy brakuje wskazania źródeł, na podstawie których Autorka prezentuje swoje rozważania. Podaję następujące przykłady: 1) Na jakiej podstawie w rozdziale 2 na stronach 62-63 Doktorantka wskazuje korzyści dla marek płynące z gamifikacji albo na stronie 65 podaje przykłady obszarów, w których zastosowanie gamifikacji może zwiększyć zaangażowanie pracowników? Jakich są na to dowody? (Dodam, że w innym miejscu rozdziału 2 omawiając korzyści z zastosowań gamifikacji w edukacji na stronach 79-80 Autorka cytuje odpowiednie pozycje literatury.) 2) Jakim jest źródło naukowe dla założeń metody MoMA Inquiry Learning (strona 77)? 3) Na jakiej podstawie na stronach 92-93 wymieniono zalety gamifikacji i czynniki, które mogą pomóc w efektywnym wykorzystaniu (strategii?) gamifikacji? 4) Odpowiednich cytowań brakuje też, gdy Autorka: wymienia zagrożenia wynikające z korzystania z gamifikacji (s.96); pisze co należy zrobić, aby uniknąć niepożądanego wpływu gamifikacji (s.97); podaje podział e-usług (s.116) oraz omawia składniki systemów mobilnych e-przewodników (s.128).

Jeśli są to własne ustalenia Autorki, to musiała ich dokonać analizując źródła naukowe, których jednak nie zacytowała.

Kolejne, nieco mniej znaczące, uwagi są następujące:

- 1) Twierdzenia, że usługi są dominującym sektorem w gospodarkach krajów wysoko rozwiniętych (s.102) oraz że turystyka jest ważnym sektorem gospodarki, który ma ogromny potencjał do tworzenia wartości dodanej brutto (PKB) (s.122) należałoby poprzeć danymi statystycznymi.
- 2) Pomimo stosunkowo nowej tematyki rozprawy sugerowałbym, aby Autorka częściej powoływała się na źródła naukowe, niż na witryny internetowe, których w pracy wykorzystano ponad 80.
- 3) Niektóre podrozdziały są bardzo krótkie w porównaniu z innymi (np. podrozdział 1.7 liczy niecałą stronę, podrozdziały 1.2 i 1.6 – niecałe 2 strony, a podrozdziały 1.3 i 1.5 odpowiednio 12 i 13 stron.
- 4) Podrozdziały 2.5 i 2.6 powinny się znajdować w rozdziale pierwszym (można by je połączyć w jeden podrozdział).
- 5) W rozdziale pierwszym zmieniłbym kolejność podrozdziałów. Podrozdział o historii gamifikacji powinien wystąpić wcześniej, a podrozdział o psychologicznych aspektach gamifikacji później (jako ostatni).
- 6) W rozprawie występują błędy edycyjne (np. „Podsumowanie” na s. 15 powinno się zaczynać od nowego akapitu, punkt „Literatura” na końcu wstępu jest zbędny), inter-

punkcyjne (np. na stronach 28-29 brakuje przecinków w tzw. wypunktowaniach; na s.120 brakuje przecinka przed frazą „jak i” oraz występuje zamiast kropki na końcu zdania; na s.212 w paragrafie pod rys. powinny być przecinki zamiast średników) i stylistyczne (przykładowe zdanie ze strony 29 brzmi: „W tym rozdziale przedstawione zostaną te o kluczowym wpływie na badania nad gamifikacją, z ich skróconym omówieniem”; w zdaniu na s.188 słowo „który” występuje aż cztery razy). Przymiotnik „internetowe” technologie powinien być napisany z małej litery (s. 119). Fraza „Partnerzy projektu BalticMuseums 2.0:” (s.135) nie jest zdaniem. Winna ona brzmieć np. tak: „W projekcie BalticMuseums 2.0 wzięli udział następujący partnerzy:”.

- 7) W konsekwencji pomyłki w odwołaniu do rysunku 4 jako do rysunku 6 wszystkie kolejne odwołania są błędne.
- 8) Przedstawioną pozytywną opinię (czyją ?) o e-przewodnikach wdrożonych w trakcie realizacji projektu BalticMuseum 2.0 w latach 2011-2013 Autorka powołuje się na pozycję M. Miki z 2007 roku. Jak to jest możliwe ?
- 9) Na s.201 Autorka pisze, że „Celem badań była odpowiedź ...” (liczba mnoga, czy odpowiedź, czy udzielnie odpowiedzi ?), a dalej „Powyższy cel osiągnięto przy pomocy badania eksperckiego...” (liczba pojedyncza). W rozdziale 7 Autorka przedstawia wyniki jednego badania.

Pomimo stosunkowo wielu krytycznych uwag chciałbym wyrazić pozytywną ocenę recenzowanej dysertacji. Doktorantka podjęła się stosunkowo trudnego zadania w bardzo rzadko dotychczas eksplorowanym obszarze dotyczącym zapewnienia sukcesu realizacji projektów wdrożeń gamifikacji w usługach turystycznych. Ma Ona świadomość ograniczeń przeprowadzonych badań, które przedstawiła w podsumowaniu rozprawy. Ponadto na Jej korzyść przemawiają jasno nakreślone plany dalszych, pogłębionych badań w we wspomnianym obszarze nauki i praktyki.

Mam nadzieję, że słuszność mojej decyzji Autorka potwierdzi w trakcie obrony rozprawy udzielając stosowanych wyjaśnień i przedstawiając potrzebne uzupełnienia.

6. Wnioski końcowe

Pomimo stosunkowo wielu krytycznych uwag chciałbym wyrazić pozytywną ocenę recenzowanej dysertacji. Doktorantka podjęła się stosunkowo trudnego zadania w bardzo rzadko dotychczas eksplorowanym obszarze dotyczącym zapewnienia sukcesu realizacji projektów wdrożeń gamifikacji w usługach turystycznych. Ma Ona świadomość ograniczeń przeprowadzonych badań, które przedstawiła w podsumowaniu rozprawy. Ponadto na Jej korzyść przemawiają jasno nakreślone plany dalszych, pogłębionych badań w we wspomnianym obszarze nauki i praktyki.



Mam nadzieję, że słuszność mojej decyzji Autorka potwierdzi w trakcie obrony rozprawy udzielając stosowanych wyjaśnień i przedstawiając potrzebne uzupełnienia.

Podsumowując moją ocenę, stwierdzam, że:

1. Wskazane przez Doktorantkę cele pracy zostały osiągnięte. Autorka ustaliła czynniki mające decydujący wpływ na powodzenie projektów wdrożeń e-przewodników z elementami gamifikacji w muzeach. **Stanowi to jej własny dorobek, wnoszący nowe elementy w realizacji projektów uatrakcyjnienia usług turystycznych z wykorzystaniem zgamifikowanych e-przewodników.**
2. Autorka opracowała też rekomendacje dla instytucji turystycznych, muzeów i atrakcji turystycznych, które można uznać za dobre praktyki zarządzania projektami wdrożeń zgamifikowanych e-przewodników zwiększające szanse na zapewnienie takim projektom sukcesu.
3. Pewne zastrzeżenia budzi sformułowanie tytułu rozprawy i celów badawczych, a także konstrukcja pracy. Autorce brakuje też umiejętności konstruowania logicznego i klarownego wyводу. W dalszej pracy naukowej Autorka powinna się skupić w pierwszej kolejności na poprawie tych umiejętności i starać się lepiej uzasadniać tok rozumowania.
4. Poprawy wymaga warsztat metodyczny Autorki. O ile potrafi Ona stosunkowo dobrze uzasadnić dobór metod badawczych, o tyle sposób ich wykorzystania należałoby by poprawić. W przypadku właściwie dobranej metody eksperckiej sposób Jej zastosowania w pewnym stopniu ogranicza wartość wyników badania.

Biorąc pod uwagę powyższe uważam, że recenzowana rozprawa doktorska mgr Agnieszki Miluniec spełnia w stopniu dostatecznym wymagania stawiane tego typu pracom naukowym i wnoszę o dopuszczenie jej do publicznej obrony.

Bydgoszcz, 10 września 2023 roku

