

Małgorzata Jabłońska

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
<https://orcid.org/0000-0002-0997-7278>

Stan badań nad metodami naukowymi w systemach zarządzania jakością w sektorze usług: systematyczny przegląd literatury

Streszczenie

Celem artykułu jest systematyczny przegląd literatury dotyczący koncepcji systemów zarządzania jakością w sektorze usług w zakresie stosowanych metod badawczych oraz wniosków wynikających z tych badań. W przeglądzie dokonano klasyfikacji 50 artykułów wybranych do szczegółowej analizy według przyjętej metody badawczej i najczęściej stosowanych narzędzi gromadzenia oraz analizy danych. W wyniku przeprowadzonego przeglądu zaobserwowano przewagę wykorzystywania badań ilościowych w przedmiotowych publikacjach. W artykule zapewniono wgląd w stosowane metody badawcze, zaś odbiorcom składającym się z badaczy oraz praktyków zainteresowanych prowadzeniem badań w obszarze systemów zarządzania jakością w sektorze usług – przewodnik oraz argumentację w celu wyboru odpowiedniej metody badawczej, biorąc pod uwagę zalety oraz wady każdej z nich.

Słowa kluczowe: metody badawcze, system zarządzania jakością, sektor usług

Kody klasyfikacji JEL: B49, L29, L80

1. Wprowadzenie

System zarządzania jakością oznacza system złożony z formalnych, udokumentowanych praktyk wykorzystywanych przez organizację w celu mierzenia, raportowania oraz kontroli jakości swoich produktów oraz usług [Calhoun, 1993, s. 863]. Inna definicja stanowi, że jest to system złożony z zasad, procedur, metod, narzędzi, opisów stanowisk pracy, ludzi oraz relacji pomiędzy nimi, których zadaniem jest osiągnięcie wyznaczonych celów jakości [Skrzypek, Grela, Piasecka, 2019, s. 78]. W ostatnich dekadach wdrażanie systemów zarządzania jakością w sektorze usług istotnie wzrosło. Wiele badań dotyczących tego obszaru pokazało, że inwestowanie w systemy zarządzania jakością pozwala na zapewnienie jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwa [Yang, 2006, s. 1130]. Opisywane w literaturze powody utrzymywania systemów są różnorodne i obejmują wiele aspektów. Po pierwsze, w obliczu wzrastającej konkurencji orientacja na jakość wydaje się być konieczną strategią przedsiębiorstw, by mogły one realizować wyznaczone przez siebie cele [Willborn, Cheng, 1994]. Po drugie, zapewniają one lepsze zrozumienie potrzeb i wymagań klientów, co następnie przekłada się na wzrost ich lojalności, a tym samym na wyniki organizacji [Sumardi, Fernandes, 2020, s. 383]. Po trzecie, systemy są często wymagane w umowach lub dokumentach prawnych, jak również stanowią częściową ochronę przed zarzutami niekompetencji w sprawach dotyczących odpowiedzialności za świadczoną usługę [Calhoun, 1993, s. 865]. Zapewniają one również dostosowywanie się do zmieniających się czynników wewnętrznych oraz zewnętrznych organizacji, gwarantując ciągle doskonalenie i przeciwdziałając stagnacji we wzroście organizacji [Wahid, Corner, Tan, 2011, s. 736]. Sektor usług przyczynił się do wytworzenia średnio 63% produktu krajowego brutto (PKB) w gospodarkach na całym świecie [CIA, 2024]. Jego ciągła ekspansja oraz wzrost ważności spowodował, że sektor ten stał się najważniejszym sektorem w XXI w. Z tego też powodu obszar zarządzania jakością w przedsiębiorstwach świadczących usługi przyciągnął w ostatnich latach znaczną uwagę badaczy naukowych. Zauważyli oni, że w odróżnieniu od przedsiębiorstw produkcyjnych tego typu organizacje wymagają odmiennego podejścia w kontekście możliwych do zastosowania konstruktów dotyczących systemów zarządzania jakością [Kee-Huang Lai, Cheng, 2003; Llach i in., 2016; To, Yu, Lee, 2018].

W trakcie analizy zagadnień związanych z naukami o zarządzaniu i jakości, w szczególności badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług, wymagane jest przyjęcie odpowiedniej metody; stąd wyróżnia się podział metod badawczych na: ilościowe, jakościowe oraz mieszane. Powyższe metody charakteryzują się określonymi czynnościami postępowania i są systematyczne w tym sensie, że składają się z pewnych logicznych kroków, dzięki którym badacz może wyciągać wnioski [Khandker, Koolwal, Samad, 2010, s. 8–9].

Badania jakościowe mają długą historię w naukach społecznych i stają się coraz popularniejsze w naukach o zarządzaniu i jakości [Braun, Clarke, 2014]. Służą one w głównej mierze poszukiwaniu odpowiedzi na pytania: „jak”, „w jaki sposób”, „dlaczego”, a ich cel to przede wszystkim analiza przyczyn, przebiegu, uwarunkowań, a także rezultatów występowania lub

funkcjonowania danego obiektu lub zjawiska w określonych warunkach i kontekście. Badania te dotyczą zatem doświadczeń społecznych i mają charakter bardziej wyjaśniający, aniżeli rozstrzygający [Silverman, 2008, s. 28]. Z kolei badania ilościowe kładą nacisk na kwantyfikację, zbieranie oraz analizę danych [Bryman, 2012, s. 35]. W badaniach tych wykorzystuje się wartości liczbowe i opiera się na większych próbach. Ustala się określone metody zbierania danych, takie jak kwestionariusze, eksperymenty i obserwacje, ale przede wszystkim stosuje się metody statystyczne do analizy tych danych. Zatem czy dane badanie ma charakter ilościowy czy nie, można stwierdzić nie tylko na podstawie stosowanych narzędzi gromadzenia danych, ale również na podstawie narzędzia analitycznego wykorzystywanego w trakcie badań. Przykładowo w badaniach jakościowych nie pozwala się na stosowanie metod statystycznych do analizy wyników, a raczej korzysta się z segmentacji czy kategoryzacji [Yu, Jannasch-Pennell, DiGangi, 2014, s. 733]. W niektórych badaniach stosuje się metody mieszane, tj. gromadzi się, analizuje i interpretuje zarówno dane ilościowe, jak i jakościowe. Często jako kryterium odróżniające badania jakościowe od ilościowych przyjmuje się używanie raczej słów (przy metodzie jakościowej) niż liczb (przy metodzie ilościowej) bądź raczej pytań zamkniętych (przy metodzie ilościowej) niż otwartych (przy metodzie jakościowej). Ostateczny wybór metody badawczej zależeć będzie zatem od celu badania oraz natury badanego problemu lub zagadnienia, jak również osobistych doświadczeń badacza i kategorii odbiorców, do których projekt jest adresowany [Creswell, 2013, s. 43].

Celem niniejszego badania jest (1) zastosowanie metodyki systematycznego przeglądu literatury do podsumowania głównych badań dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług; (2) przedstawienie przeglądu metod badawczych, narzędzi zbierania danych oraz analizy danych w tych badaniach; (3) dostarczenie krytycznej analizy każdej zastosowanej metody badawczej; (4) ustalenie najbardziej preferowanych metod badawczych oraz (5) zalecenie dalszych badań w tym obszarze. Artykuł zapewnia wgląd w stosowane metody badawcze, zaś odbiorcom, składającym się z badaczy oraz praktyków zainteresowanych prowadzeniem badań w obszarze systemów zarządzania jakością w sektorze usług, prezentuje przewodnik oraz argumentację w celu wyboru odpowiedniej metody badawczej, biorąc pod uwagę zalety oraz wady każdej z nich.

2. Metodyka badań

Systematyczny przegląd literatury pozwala na poznanie dotychczasowego stanu wiedzy według ustalonego rygoru metodycznego, umożliwiającego replikację zastosowanych przez badacza procedur, a także ocenę poprawności jego przebiegu [Fink, 2014, s. 3]. Jego podstawową zaletą jest właśnie systematyczność, czyli przegląd uwzględniający wszystkie wyniki badań spełniające kryteria wyszukiwania, a nie tylko te, które pasują do tezy autora przeglądu. Dzięki temu efekty takich przeglądów pozwalają uzyskać lepszą wiedzę o dotychczasowych rezultatach [Hensel, 2020, s. 9].

Aby badanie literatury spełniało wymogi rygoru metodycznej procedury badawczej, powinno składać się z określonego układu powtarzalnych etapów [Czakon, 2011, s. 57]. Dlatego też systematyczny przegląd literatury rozpoczęto od wyboru baz danych. Wykorzystano dwie z nich: Web of Science (WoS) firmy Clarivate Analytics oraz Scopus firmy Elsevier. Ich dobór podyktowany był faktem, iż reprezentują one dwa główne i najbardziej wszechstronne źródła wiarygodnych publikacji [Hensel, 2020, s. 79; Prancutė, 2021]. Założono również, że połączenie tych dwóch baz danych będzie skutkowało bogatszymi wynikami. Kolejny etap dotyczył stworzenia i wyboru słów kluczowych w celu przeprowadzenia procesu poszukiwań właściwej literatury. Na podstawie wstępnej analizy tekstów odnaleziono synonimy pojęć: „systemy zarządzania jakością” oraz „sektor usług”, które następnie posłużyły do sformułowania zapytań wyszukiwawczych. Ponieważ tytuły i abstrakty w tych bazach danych są w języku angielskim, wykorzystano wyłącznie słowa kluczowe w tym języku. W bazie danych WoS wyszukiwania dokonano poprzez zastosowanie pola TOPIC (TS), które jest sumą pól: TITLE (tytuł), ABSTRACT (streszczenie), AUTHOR KEYWORDS (słowa kluczowe sformułowane przez autorów publikacji) oraz KEYWORDS PLUS (słowa kluczowe dodane przez WoS na podstawie analizy publikacji). W bazie Scopus wyszukiwania dokonano z wykorzystaniem pola TITLE-ABS-KEY, które podobnie jak w przypadku bazy danych WoS znajduje publikacje po tytule, abstrakcie oraz słowach kluczowych. W tabeli 1 zaprezentowano ciąg wyszukiwań zastosowany w przedmiotowych bazach danych.

Tabela 1. Ciąg wyszukiwania w bazach danych Web of Science oraz Scopus

Baza danych	Ciąg wyszukiwania w bazie
Web of Science	TS= (("quality management system*" OR "QMS" OR "System* of quality management" OR "quality management practice*") AND ("service firm*" OR "service organi?ation*" OR "service entit*" OR "service enterprise*" OR "service compan*" OR "service institution*" OR "service busines*" OR "service industr*" OR "service sector"))
Scopus	TITLE-ABS-KEY (("quality management system*" OR "QMS" OR "System* of quality management" OR "quality management practice*") AND ("service firm*" OR "service organi?ation*" OR "service entit*" OR "service enterprise*" OR "service compan*" OR "service institution*" OR "service busines*" OR "service industr*" OR "service sector"))

Źródło: opracowanie własne.

Następnie zgodnie z metodyką systematycznego przeglądu literatury nałożono pewne ograniczenia. Uwzględniono artykuły w języku angielskim, pełnotekstowe w czasopismach naukowych, dotyczące kategorii: „management, business, operations research management science” w bazie WoS lub „business, management and accounting” w bazie Scopus. W dalszej kolejności otrzymany zestaw publikacji został poddany analizie polegającej na zastosowaniu kryteriów włączenia i wyłączenia. Zastosowano kryteria formalne, takie jak usunięcia powtarzających się pozycji, eliminację czasopism o cytowaniach poniżej wskaźnika CiteScore¹

¹ CiteScore to wskaźnik bibliometryczny, który stanowi miarę cytowalności czasopisma, liczony jako liczba cytowań dla publikacji w latach WXYZ / suma publikacji w latach WXYZ.

wynoszącego 1,5, oraz kryteria merytoryczne, polegające na eliminacji z listy publikacji artykułów odbiegających od tematu przeglądu poprzez weryfikację treści tytułów oraz abstraktów.

Ostatni etap selekcji pozwolił na wyodrębnienie 50 artykułów. Znaczna część publikacji została odrzucona ze względu na brak związku z tematem badań: artykuł nie odnosił się do sektora usług bądź dotyczył jedynie wybranego aspektu systemów zarządzania jakością. W tabeli 2 zaprezentowano wyniki uzyskanych publikacji z poszczególnych etapów zastosowanej procedury systematycznego przeglądu literatury.

Tabela 2. Identyfikacja, selekcja i weryfikacja publikacji

Etap	Kryteria identyfikacji, selekcji i weryfikacji publikacji	Web of Science	Scopus
1	Identyfikacja publikacji w zakresie systemów zarządzania jakością w sektorze usług w bazie danych według ciągu wyszukiwań zaprezentowanych w tabeli 1.	149	245
2	Selekcja publikacji w obszarze: „management, business, operations research management science” w bazie danych WoS oraz „business, management and accounting” w bazie danych Scopus.	98	152
3	Selekcja artykułów pełnotekstowych, recenzowanych, w języku angielskim.	79	114
	łącznie	193	
4	Nieduplikujące się publikacje	138	
5	Publikacje zgodne z tematem (przegląd tytułów i abstraktów)	50	

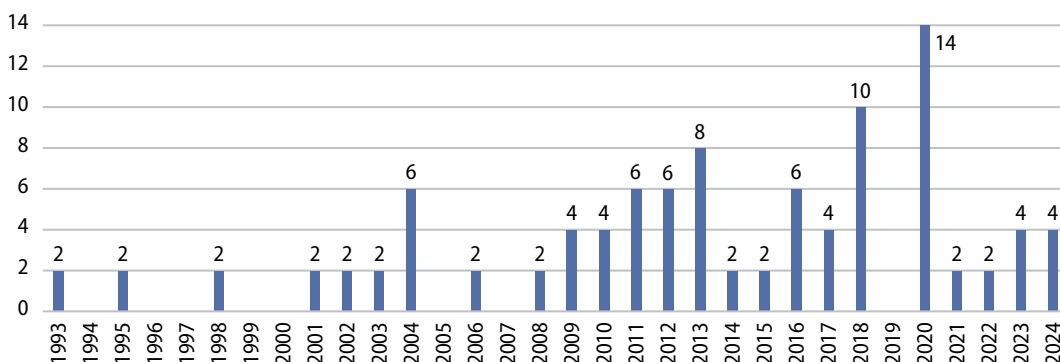
Źródło: opracowanie własne.

W dalszej kolejności przeprowadzono analizę bibliometryczną, obejmującą: przedział czasowy publikacji objętych przeglądem, rodzaje czasopism naukowych, w których zostały opublikowane, oraz stosowane w nich metody badawcze. Następnie dokonano analizy treści publikacji, koncentrując się na zastosowanych metodach badawczych, wykorzystywanych narzędziach do zbierania danych oraz sposobach ich analizy.

3. Analiza bibliometryczna

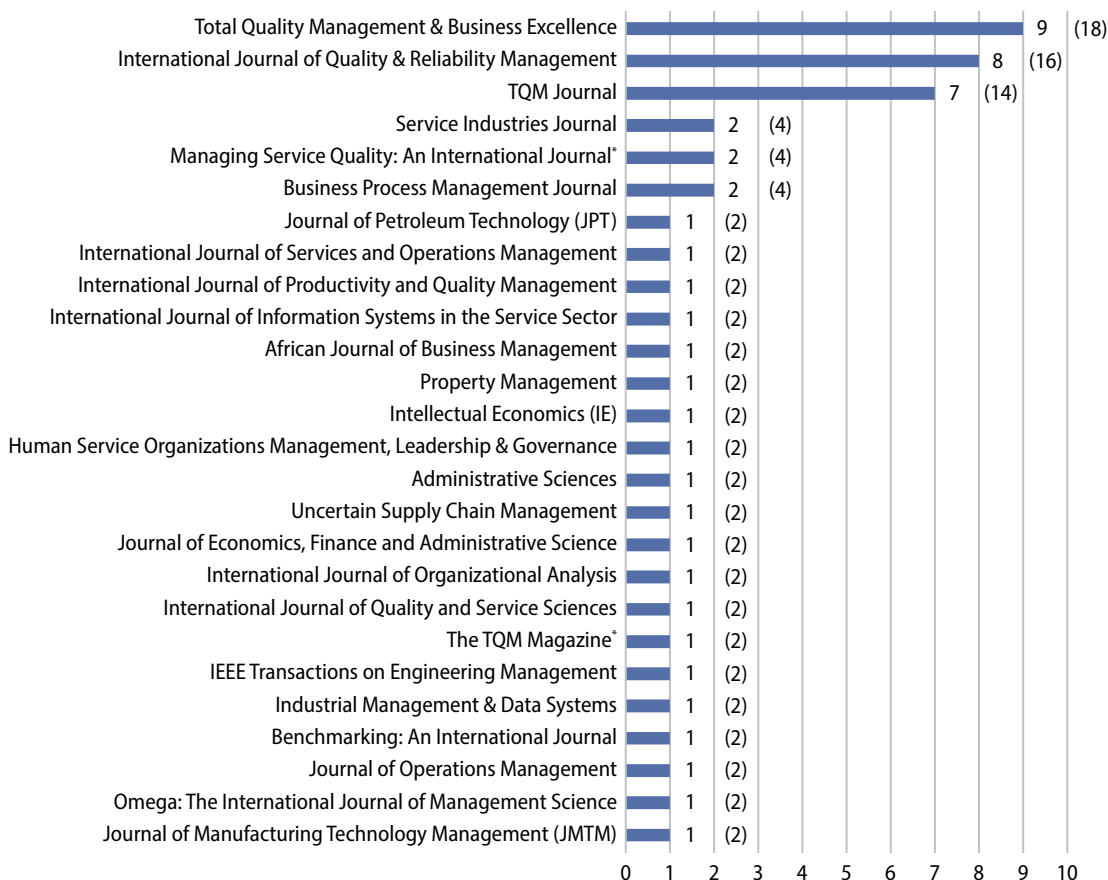
Na podstawie wcześniejszych etapów procedury systematycznego przeglądu literatury analizą bibliometryczną objęto 50 artykułów. Wyszukiwania w bazach danych dokonano na dzień 9.01.2024 r. Na rysunku 1 przedstawiono procentowy udział publikowanych artykułów dotyczących badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług w poszczególnych latach. Zauważalny jest zmienny trend okresów publikacji dotyczący tego tematu. Największy wzrost odnotowano w latach 2009–2013, a także w latach 2018 i 2020. Obecnie wciąż widoczne jest zainteresowanie tym tematem, o czym świadczy stabilny poziom publikacji w ostatnich kilku latach.

Rysunek 1. Przedział czasowy publikacji dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług – bez dolnego przedziału do 9.01.2024 r. (%)



Źródło: opracowanie własne za pomocą programu MAXQDA.

Rysunek 2. Dystrybucja artykułów według nazw czasopism, w których zostały opublikowane (liczba w nawiasie odpowiada udziałowi procentowemu)



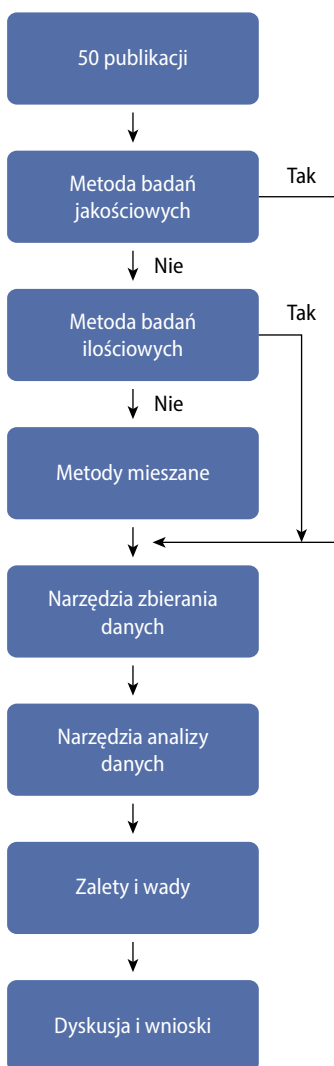
Uwagi: Czasopismo "Managing Service Quality: An International Journal" funkcjonowało pod tą nazwą do 2014 roku, obecna nazwa to "Journal of Service Theory and Practice"; zaś nazwa "The TQM Magazine" funkcjonowała do 2007 roku, obecna nazwa to "TQM Journal".

Źródło: opracowanie własne.

Na rysunku 2 przedstawiono dystrybucję artykułów według nazw czasopism. Temat badań systemów zarządzania jakością rozciąga się na 26 czasopism, co potwierdza szerokie zainteresowanie badaczy tym obszarem. Czasopismo „Total Quality Management & Business Excellence” jest liderem w tym aspekcie. Opublikowano w nim prawie 1/5 badanych publikacji.

W ramach analizy treści badanych artykułów dokonano ich klasyfikacji na podstawie stosowanych przez ich autorów metod badawczych, stąd podział na trzy grupy: badania jakościowe, ilościowe oraz mieszane. Następnie przeprowadzono dyskusję w zakresie wykorzystywanych narzędzi do zbierania oraz analizy danych w ramach przedmiotowych grup, by zakończyć konstruktywną krytyką każdej z nich. Na rysunku 3 przedstawiono procedurę analizy treści zastosowaną w niniejszym badaniu.

Rysunek 3. Proces analizy treści publikacji poddanych badaniu



Źródło: opracowanie własne.

Ogólnie, jak zaprezentowano na rysunku 4, metoda badań ilościowych dominuje jako najczęściej stosowana metoda badawcza w analizowanych artykułach, stanowiąc 46% ogółu publikacji. Następnie metoda badań jakościowych stanowiła 38%, zaś metoda mieszana 16%. Powyższe wskazuje ukierunkowanie badaczy w stronę korzystania z ilościowych metod w tym obszarze badań. Jednak pomimo mniejszej liczby publikacji stosujących badania jakościowe, ich obecność jest zauważalna w latach 2010–2020, co przedstawiono w tabeli 3.

4. Analiza treści literatury

4.1. Metody badań jakościowych

Badania jakościowe, ze względu na ich wieloaspektowy charakter oraz oparcie na różnych paradygmatach, niektórzy badacze uważają za „trudne do zdefiniowania” [Hitchcock, Hughes, 2002, s. 25–27]. Przykładowo Strauss i Corbin podają, że badania jakościowe nie opierają się na jednej metodzie oraz celu i proponują następującą definicję: „przez termin badania jakościowe rozumiemy każdy rodzaj badań, w wyniku których uzyskuje się wyniki, których nie można uzyskać za pomocą procedur statystycznych lub za pomocą innych sposobów kwantyfikacji” [Strauss, Corbin, 1998, s. 10–11]. Jak można zauważyć, powyższa definicja koncentruje się na procedurach i technikach stosowanych do zbierania i analizy danych, jakkolwiek ignoruje inne aspekty projektowania badań.

Tabela 3. Dystrybucja zastosowanych metod badawczych w latach publikacji

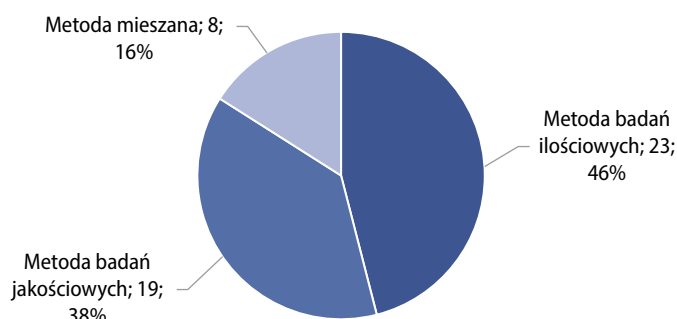
Rok publikacji	Metoda badań ilościowych	Metoda badań jakościowych	Metoda mieszana	Łącznie	Udział % w całkowitej liczbie publikacji
1993	0	1	0	1	2
1995	1	0	0	1	2
1998	0	1	0	1	2
2001	1	0	0	1	2
2002	1	0	0	1	2
2003	1	0	0	1	2
2004	2	1	0	3	6
2006	0	0	1	1	2
2008	0	1	0	1	2
2009	1	1	0	2	4
2010	0	1	1	2	4
2011	1	2	0	3	6
2012	1	2	0	3	6
2013	3	1	0	4	8

Rok publikacji	Metoda badań ilościowych	Metoda badań jakościowych	Metoda mieszana	łącznie	Udział % w całkowitej liczbie publikacji
2014	0	1	0	1	2
2015	0	1	0	1	2
2016	1	1	1	3	6
2017	1	1	0	2	4
2018	4	1	0	5	10
2020	3	4	0	7	14
2021	1	0	0	1	2
2022	1	0	0	1	2
2023	1	1	0	2	4
2024	2	0	0	2	4
łącznie	26	21	3	50	100

Źródło: opracowanie własne.

Z kolei Gay, Mills i Airasian [2012, s. 627] definiują badania jakościowe jako „gromadzenie obszernych danych na temat wielu zmiennych przez dłuższy okres czasu, w otoczeniu naturalistycznym, w celu uzyskania spostrzeżeń niemożliwych do uzyskania przy użyciu innych rodzajów badań”. Również ta definicja boryka się z identycznym problemem, gdyż wykorzystuje pojęcie ilościowe do zdefiniowania terminu jakościowego. Wobec powyższego badania jakościowe należy definiować w sposób bardziej kompleksowy, aby oddać sprawiedliwość ich kluczowym cechom.

Rysunek 4. Liczba wystąpień oraz udział procentowy zastosowanych metod badawczych w badanych publikacjach



Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie literatury [Patton, 2002, s. 39–41; Creswell, 2007, s. 55–84; Miles, Huberman, 1994, s. 6–7; Denzin, Lincoln, 2011, s. 12] badania jakościowe można zdefiniować jako indukcyjne, interpretacyjne i naturalistyczne podejście do badania ludzi, przypadków, zjawisk, sytuacji oraz procesów społecznych w ich naturalnym otoczeniu, w celu ujawnienia

w kategoriach opisowych znaczeń, jakie ludzie przywiązują do swoich doświadczeń. Badania jakościowe skupiają się przede wszystkim na zrozumieniu myśli i zachowań ludzkich oraz starają się je zinterpretować w taki sposób, by uzyskać odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Podstawową cechą badań jakościowych jest ich indukcyjny charakter, który oznacza, że inaczej niż w pozytywizmie, nie zaczyna się od gotowej teorii oraz hipotez, lecz wraz z postępem badań generuje się lub rozwija teorię bądź wzorzec znaczeniowy. Do strategii badań jakościowych należą zatem badania narracyjne, fenomenologia, etnografia, teoria ugruntowana oraz studium przypadku [Creswell, 2013, s. 38].

W badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług większość jakościowych strategii badawczych dotyczy studiów przypadków oraz teorii ugruntowanej, podczas gdy pozostałe podejścia nie są stosowane.

4.1.1. Studium przypadku

Według Yina [2018, s. 45–46] studium przypadku, z jednej strony, ma charakter empiryczny, polegający na szczegółowej analizie i ocenie zjawisk zachodzących w określonym kontekście w rzeczywistości, z drugiej strony jest rzetelnym zbieraniem i przetwarzaniem danych, ponieważ otwiera dostęp do ich wielu źródeł i pozwala je ze sobą porównywać. Istota studium przypadku polega zatem na podejściu skierowanym na odkrycie wyjątkowości i niepowtarzalności (ang. *particularity*) oraz złożoności (ang. *complexity*) pojedynczego przypadku [Stake, 1995, s. 127]. W praktyce oznacza to konieczność precyzyjnego określenia rodzaju przypadku, jego tła historycznego, otoczenia fizycznego, innych kontekstów (np. politycznego czy prawnego). Studium przypadku stosowane jest zwłaszcza dla tematów badawczych o charakterze opisowym. Daje wówczas odpowiedzi na pytanie – co, gdzie i w jaki sposób się wydarzyło. W odniesieniu do zadawanych pytań „dlaczego” przedstawia studium przypadku jako wyjaśniające. W literaturze istnieje kilka wypracowanych klasyfikacji rodzajów studium przypadku: opisowe, eksploracyjne i wyjaśniające Yina [2018]; autoteliczne, instrumentalne i zbiorowe Stake’a [1995]; poszukujące teorii, testujące teorie, narracyjne, obrazujące i ewaluacyjne Bassey’a [1999]; opisowe interpretatywne oraz ewaluatywne Merriam [2009]; studium przypadku na podbudowie teorii, generujące teorie, ewaluacyjne i etnograficzne Simons [2009]. Na potrzeby niniejszego badania przyjęto klasyfikację według Baxtera i Jacka [2015, s. 547–549], która łączy klasyfikację Yina oraz Stake’a.

Klasyfikacja zaproponowana przez Jacka i Baxtera, w której wyróżniono: wyjaśniające, opisowe, eksploracyjne, autoteliczne, instrumentalne i zbiorowe studium przypadku, akcentuje różne możliwości prezentacji badanych przypadków. Studium wyjaśniające polega na badaniu powiązań przyczynowo-skutkowych w określonym kontekście w rzeczywistości, dla których badanie sondażowe bądź eksperyment byłyby zbyt złożone. Studium opisowe koncentruje się na możliwie dokładnym, obiektywnym i wszechstronnym opisie badanego przypadku. Studium eksploracyjne stanowi rodzaj badania pozwalającego na wstępne rozpoznanie przedmiotu badania i sformułowanie problematyki oraz strategii przyszłych badań.

Studium autoteliczne podejmuje się dogłębnego poznania konkretnego przypadku. Wybiera się przypadek ze względu na fakt, że jest on ciekawy sam w sobie. Celem nie jest tworzenie teorii, w przeciwieństwie do studium instrumentalnego, którego przedmiotem badania jest analiza zjawisk, ich przyczyn i skutków, a sam przypadek odgrywa w nim już rolę pomocniczą. W zbiorowym (ang. *multi-case*) studium przypadku analizuje się nie pojedynczy przypadek, lecz całą ich serię, po to, by jeszcze lepiej – niż w studium instrumentalnym – zrozumieć badane zjawisko. Według Stake’a [1995, s. 124] „nie jest to badanie zbioru przypadków, lecz instrumentalne studium przypadku rozciągnięte na kilka przypadków”. W tabeli 4 zaprezentowano poszczególne rodzaje studium przypadku w dyscyplinie badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług.

Można zauważyć, że wyjaśniające studium przypadku nie jest popularne w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług, podczas gdy opisowych, eksploracyjnych oraz autotelicznych studiów przypadków jest zdecydowanie więcej. Badania, które są podejmowane w publikacjach, dotyczą: identyfikacji czynników sukcesu wdrożenia lub utrzymania systemów zarządzania jakością (SZJ), zrozumienia motywacji, identyfikacji korzyści i trudności związanych z wdrożeniem SZJ, badaniem możliwych odmian SZJ w zależności od specyfiki organizacji bądź metodologicznych podejść do ich oceny. Opisowe studia przypadków dostarczają szczegółowego i dokładnego wglądu w badane zjawisko w jego rzeczywistym otoczeniu. Niestety, studium przypadku, które cechuje się taką charakterystyką, sprawia, że możliwość wyciągnięcia ogólnych wniosków oraz testowania hipotez jest ograniczona. Brak możliwości generalizowania wyników jest głównym zarzutem wobec stosowania tego rodzaju metod. Aby bronić się przed tym, część badaczy stosuje dodatkowo metody badań ilościowych celem uzyskania lepszej wiarygodności [Wahid i in., 2011; Wahid, 2012] bądź koordynuje kilka projektów dotyczących badanego zjawiska, przedstawiając badanie jako zbiorowe studium przypadku [Ajmal i in., 2016; Casadesus, Marimon, Alonso, 2010; Chountalas, Magoutas, Zografaki, 2020; Melão, Guia, 2015; Melão, Maria Guia, Amorim, 2017; Nordesjö, 2020; Tuomi, Ajmal, Helo, 2013; Zimon, Dellana, 2019].

4.1.2. Teoria ugruntowana

W teorii ugruntowanej główny nacisk kładzie się na tworzenie ogólnej abstrakcyjnej teorii, procesu, działania lub interakcji na podstawie poglądów uczestników, aniżeli na dostarczeniu bogatego opisu [Creswell, 2013, s. 39]. Źródła pozyskiwanych danych mogą pochodzić z wywiadów, obserwacji, jak i materiałów dokumentowych. W tabeli 5 przedstawiono badania prowadzone na podstawie teorii ugruntowanej.

Tabela 4. Rodzaje studiów przypadków w badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług

Rodzaj studium przypadku	Autor	Cel badania	Wnioski
Autoteliczne studium przypadku	Wahid, Corner [2009]	Identyfikacja kluczowych czynników sukcesu i problemów związanych z utrzymaniem certyfikacji ISO 9000 w okresie po uzyskaniu certyfikatu.	[1] Utrzymanie certyfikacji wymaga ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, w tym poprzez wykorzystanie wewnętrznych audytów jako narzędzia do identyfikacji możliwości ciągłego doskonalenia. [2] Kluczowymi czynnikami sukcesu w utrzymaniu certyfikacji są zaangażowanie zarządu, zrozumienie samej normy ISO 9000, system nagradzania, praca zespołowa, ciągłe doskonalenie, pomiar wydajności i komunikacja.
Autoteliczne studium przypadku; zbiorowe studium przypadku (2)	Tuomi i in. [2013]	Badanie ewolucji, cech i wymiarów praktyk TQM w edukacji na przykładzie 2 fińskich bibliotek akademickich (analiza SWOT dotycząca praktyki TQM).	[1] Dostosowanie praktyk TQM do potrzeb organizacji jest problematyczne zważywszy na ich kompleksowość oraz szerokie zastosowanie. [2] Identyfikacja problemów dotyczy obszaru zarządzania procesem jakości, w tym kwantyfikacji wskaźników jakości. [3] Przywództwo, kadra kierownicza oraz zaangażowanie pracowników kluczem do efektywnego wdrożenia praktyk TQM.
Eksploracyjne studium przypadku	Rakhmawati, Sumaedi, Astrini [2014]	Przedstawienie literatury na temat ISO 9001 w sektorze opieki zdrowotnej, a także propozycja przyszłych kierunków badań.	[1] Istnieją różnice w interpretacji wymagań ISO 9001 w organizacjach opieki zdrowotnej. [2] Propozycja ośmiu kierunków przyszłych badań, które powinny skupić się na wyjaśnieniu różnic interpretacyjnych, a także na badaniu skuteczności wdrożenia ISO 9001 w sektorze usług opieki zdrowotnej.
Instrumentalne studium przypadku	Calhoun [1993]	Dyskusja, czy proces poprawy jakości oraz system zarządzania jakością to koncepcje, które się uzupełniają czy są przeciwstawne.	[1] Proces poprawy jakości oraz system zarządzania jakością jako koncepcje, które mogą się uzupełniać.
Instrumentalne studium przypadku	Balzarova i in. [2004]	Propozycja modelu teoretycznego dotyczącego czynników wpływających na skuteczne wdrożenie systemu zarządzania.	[1] Stworzenie modelu skutecznego wdrożenia systemu zarządzania w organizacji bazującego na 7 głównych czynnikach sukcesu. [2] Kadra kierownicza oraz najważniejsi interesariusze odgrywają kluczową rolę w efektywnym wdrożeniu systemu zarządzania.
Instrumentalne studium przypadku	Bacoup i in. [2018]	Propozycja koncepcji „Lean Normalization” – połączenia zalet standardów ISO z Lean Management. Sprawdzenie na 1 przypadku zastosowania proponowanej koncepcji.	[1] Skuteczne połączenie koncepcji ISO oraz Lean Management. [2] Koncepcja Lean Normalization pozwala na wdrożenie norm ISO w sposób efektywny z odpowiednim poziomem dokumentacji.
Instrumentalne studium przypadku	Trachenko i in. [2020]	Badanie metodologicznych podejść do oceny systemów zarządzania jakością oraz propozycja praktycznych narzędzi dla sektora usług inżynierskich.	[1] Zastosowanie metodyki Balanced Scorecard (BSC) do oceny systemów zarządzania jakością przedsiębiorstw w sektorze usług inżynierskich jest uzasadnione. [2] Istnieje potrzeba opracowania praktycznych narzędzi do oceny systemów zarządzania jakością w sektorze usług inżynierskich. [3] Analiza porównawcza kosztów procesów biznesowych przed i po wdrożeniu systemu zarządzania jakością jest istotna dla oceny skuteczności tych systemów.

Rodzaj studium przypadku	Autor	Cel badania	Wnioski
Opisowe studium przypadku	Chan, Neailey, Ip [1998]	Dyskusja, czy organizacje usługowe powinny integrować ISO 9004-2 z założeniami TQM celem świadczenia światowej klasy usług.	[1] Integracja założeń ISO 9004-2 oraz TQM dostarcza doskonały model dla organizacji usługowych. [2] System zarządzania jakością powinien być zintegrowany z kryteriami MBNQA lub z modelem TQM.
Opisowe studium przypadku; zbiorowe studium przypadku (3)	Casadesu i in. [2010]	Badanie różnorodności systemów zarządzania jakością w branży turystycznej w Hiszpanii.	[1] Normalizacja systemów zarządzania jakością w turystyce wzrosła w nadchodzących latach. [2] Wpływ standardów krajowych i międzynarodowych na system zarządzania jakością w branży turystycznej może się uzupełniać.
Opisowe studium przypadku	Talib i in. [2011]	Identyfikacja praktyk TQM oraz barier ich wdrożenia w różnych branżach usługowych.	[1] Zidentyfikowano 17 głównych praktyk TQM w sektorze usług. [2] 12 głównych barier zostało zidentyfikowanych w literaturze dotyczących wdrożenia praktyk TQM w organizacjach usługowych.
Opisowe studium przypadku	Karthi i in. [2012]	Przedstawienie globalnych perspektyw integracji Six Sigma i certyfikacji ISO 9001 oraz ich wpływu na współczesne organizacje.	[1] Integracja Six Sigma i certyfikacji ISO 9001 może przynieść wiele korzyści dla organizacji, w tym poprawę jakości produktów i usług, zwiększenie efektywności procesów, redukcję kosztów oraz zwiększenie satysfakcji klientów. [2] Wdrożenie wymaga odpowiedniego planowania i koordynacji działań, zaangażowania zarządu oraz pracowników na wszystkich poziomach organizacji, ciągłego doskonalenia i monitorowania procesów, aby zapewnić utrzymanie wysokiej jakości produktów i usług oraz zwiększenie efektywności organizacji.
Opisowe studium przypadku; zbiorowe studium przypadku (3)	Melão, Guia [2015]	Badanie wpływu ISO 9001 na małe i średnie instytucje świadczące usługi społeczne oraz zidentyfikowanie korzyści i trudności związanych z wdrożeniem standardu w tym specyficznym kontekście.	[1] Wdrożenie ISO 9001 może przynieść korzyści związane z usprawnieniem procesów, motywacją pracowników, komunikacją wewnętrzną i projektowaniem pracy. [2] Istnieją trudności związane z wdrożeniem ISO 9001, takie jak zwiększone obciążenie administracyjne, koszty certyfikacji i utrzymania, oraz brak zgodności standardu z potrzebami małych i średnich organizacji. [3] Istnieje potrzeba dostosowania systemów zarządzania jakością do specyficznych potrzeb małych instytucji świadczących usługi społeczne.
Opisowe studium przypadku; zbiorowe studium przypadku (2)	Ajmal i in. [2016]	Dyskusja ewolucji, cech i wymiarów praktyk TQM w organizacjach publicznej opieki zdrowotnej. Dla 2 fińskich zakładów opieki zdrowotnej przeprowadzenie analizy SWOT dotyczącej praktyki TQM.	[1] Kompleksowość i odpowiednie zastosowanie TQM są niezbędne. [2] Szkolenia, praca zespołowa i zaangażowanie pracowników są ważne dla ciągłego doskonalenia. [3] Brak zasobów i współpracy utrudniają poprawę jakości
Opisowe studium przypadku; zbiorowe studium przypadku (4)	Melão i in. [2017]	Badanie wpływu Europejskiego Systemu Jakości Usług Społecznych (EQUASS) na organizacje non-profit świadczące usługi społeczne oraz zrozumienie motywacji i korzyści z wdrożenia tego systemu.	[1] Certyfikacja EQUASS może przynieść korzyści, takie jak poprawa jakości procesów, podczas gdy korzyści ekonomiczne i poprawa wyników są mniej oczywiste. [2] EQUASS kładzie większy nacisk i skupienie na kliencie w porównaniu z ISO 9001.

cd. tabeli 4

Rodzaj studium przypadku	Autor	Cel badania	Wnioski
Opisowe studium przypadku, zbiorowe studium przypadku (22)	Zimon, Dellana [2019]	Badanie przyczyn porzucenia certyfikacji ISO 9001 przez małe i średnie przedsiębiorstwa oraz długoterminowych skutków tej decyzji.	[1] Motywacje do uzyskania certyfikacji ISO 9001 koncentruje się głównie wokół rozpoznawalności na rynku i pozyskiwania nowych klientów, a niekoniecznie na obniżeniu kosztów operacyjnych czy poprawie jakości. [2] Decyzja o porzuceniu certyfikacji wynika z braku czasu na działania usprawniające oraz wątpliwej relacji kosztów do korzyści. [3] Badanie sugeruje, że implementacja ISO 9001 przynosi poprawę wielu obszarów funkcjonowania przedsiębiorstwa, ale nie zawsze jest wystarczająca dla małych i średnich przedsiębiorstw zorientowanych na usługi.
Opisowe studium przypadku, zbiorowe studium przypadku (5)	Chountalas i in., [2020]	Badanie różnorodności implementacji systemów zarządzania jakością bazujących na ISO 9001 w organizacjach usługowych.	[1] Implementacja ISO 9001 w przedsiębiorstwach przybiera różne poziomy dokładności. [2] Doświadczenie w implementacji, motywacja w uzyskaniu certyfikacji, percepcja jakości, zaangażowanie do zmiany wpływa na poziom dokładności wdrożenia i tym samym na rezultaty powdrożeniowe. [3] Najlepiej dostosowane organizacje do ISO 9001, wciąż muszą adresować wyzwania dotyczące inicjowania kultury zapobiegania oraz zapewnienia równowagi między standaryzacją a elastycznością procesów.
Opisowe studium przypadku, zbiorowe studium przypadku (3)	Nordesjö [2020]	Badanie w jaki sposób system zarządzania jakością jest opracowywany w kontekście organizacji świadczących usługi społeczne oraz przepisów krajowych.	[1] Standaryzacja może przynieść korzyści, jeśli zostanie wprowadzona i opracowana w kontekście profesjonalizmu pracy socjalnej. [2] Wdrażanie standardów powinno być traktowane jako proces rozwoju i uczenia się, a nie jako z góry określony wynik. [3] Wdrażanie standardów może prowadzić do konfliktów i sprzeczności, ale podejście oparte na dialogu i partycypacji może przyczynić się do zwiększenia wiarygodności standaryzacji i zwiększenia partycypacji zawodowej we wdrażaniu standardów.
Wyjaśniające studium przypadku	Heras, Cilleruelo, Iradi [2008]	Ocena odpowiedniości zastosowania ISO 9001 w domach opieki dla osób starszych.	[1] Identyfikacja problemów związanych z implementacją ISO w domach opieki nad osobami starszymi: brak kultury oceny jakości bezpośredniej opieki, brak zaangażowania osób odpowiedzialnych, mały rozmiar większości domów opieki, niski priorytet dla jakości opieki i jakości życia mieszkańców, brak świadomości modeli zarządzania jakością, nadmierna biurokracja oraz niewystarczające szkolenie personelu. [2] Wdrożenie systemów zarządzania jakością zwiększa obciążenie pracowników opieki w początkowych fazach, co może prowadzić do obniżenia jakości życia pracowników.

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5. Zastosowanie teorii ugruntowanej w badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług

Strategia badania	Autor	Cel badania	Wnioski
Teoria ugruntowana	Swarnakar i in. [2023]	Identyfikacja głównych wyzwań i korzyści związanych z wdrażaniem Jakości 4.0 oraz przedstawienie percepcji starszych menedżerów z globalnie działających branż produkcyjnych i usługowych wobec obecnego stanu wdrożenia Jakości 4.0.	[1] Organizacje wdrażają jakość 4.0, aby poprawić swoją elastyczność, efektywność, przejrzystość i produktywność, a także skupiają się na poprawie jakości usług, zadowolenia klientów i redukcji kosztów. [2] Największym wyzwaniem wdrożenia Jakości 4.0 jest brak zrozumienia w zakresie implementacji i gotowości do jej wdrożenia, a także brak jasności co do wymaganych umiejętności i szkoleń. [3] Kluczowe czynniki sukcesu wdrożenia to: stałe zaangażowanie kierownictwa, ciągłe szkolenia pracowników, budowanie jakości przywództwa i tworzenie nawyku korzystania z Jakości 4.0.

Źródło: opracowanie własne.

Należy podsumować, że tylko w jednej publikacji wykorzystano teorię ugruntowaną jako podejście badawcze. Prawdopodobnie wynika to z faktu, że metoda ta wymaga zebrania obszernego materiału empirycznego oraz literatury, a samo badanie jest czasochłonne i wymaga doświadczenia badacza w stosowaniu tej procedury. W przypadku przedmiotowej publikacji przyjęta strategia badawcza pozwoliła na:

- 1) systematyczną analizę danych: teoria ugruntowana umożliwia badaczowi systematyczną analizę danych za pomocą analizy porównawczej, co pozwala na wyodrębnienie kluczowych tematów i wzorców z zebranych informacji;
- 2) uwzględnienie różnorodności perspektyw: badacz może uwzględnić różnorodne perspektywy informantów, co jest istotne w kontekście globalnych branż usługowych;
- 3) konstrukcję teorii: badacz rozwija teorię na temat wdrażania Jakości 4.0 na podstawie analizy zebranych informacji od informantów, co umożliwia lepsze zrozumienie zjawiska.

Podsumowując, teoria ugruntowana pozwala ująć złożoność organizacyjną, powiązać teorię z praktyką oraz ułatwia teoretyczną pracę w tych obszarach, które nie zostały dobrze zbadane przez innych badaczy. Z drugiej strony, badanie jest procesem czasochłonnym i wymaga bogatego warsztatu badawczego.

4.1.3. Narzędzia zbierania i analizy danych

Metoda badań jakościowych, szczególnie studium przypadku, jest znana jako strategia zalecająca triangulacyjne zastosowanie technik badawczych. Wykorzystuje się wiele różnorodnych narzędzi zbierania i analizy danych, m.in. obserwacje, wywiady nieustrukturyzowane, czy częściowo ustrukturyzowane, analizę treści dokumentów. W tabeli 6 przedstawiono najczęściej stosowane narzędzia zbierania i analizy danych w badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług.

Tabela 6. Stosowane narzędzia zbierania i analizy danych w badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług

Autor	Narzędzia zbierania danych					Narzędzia analizy danych					
	L	W	K	O	D	AT	AP	AS	MD	SADT	TBD
Calhoun [1993]	✓	✓				✓					
Chan i in. [1998]	✓					✓	✓				
Balzarova i in. [2004]	✓	✓		✓	✓	✓					
Heras i in. [2008]	✓		✓						✓		
Wahid, Corner [2009]	✓	✓			✓	✓					
Casadesus i in. [2010]	✓	✓				✓					
Talib i in. [2011]	✓					✓					
Karthi i in. [2012]	✓					✓	✓				
Tuomi i in. [2013]	✓	✓			✓	✓	✓				
Rakhmawati i in. [2014]	✓					✓					
Melão, Guia [2015]	✓	✓		✓	✓	✓					
Ajmal i in. [2016]	✓	✓			✓	✓		✓			
Melão i in. [2017]	✓	✓		✓	✓	✓					
Bacoup i in. [2018]	✓				✓	✓				✓	
Zimon, Dellana [2019]	✓	✓									✓
Chountalas i in. [2020]	✓	✓		✓	✓	✓					
Nordesjö [2020]	✓	✓		✓	✓	✓					
Trachenko i in. [2020]	✓					✓					

Uwagi: Narzędzia zbierania danych: L – przegląd literatury; W – wywiady nieustrukturyzowane lub częściowo ustrukturyzowane; K – kwestionariusz; O – obserwacje; D – dokumentacja wewnętrzna organizacji.

Narzędzia analizy danych: AT – analiza treści; AP – analiza porównań; AS – analiza SWOT; SADT – technika analizy strukturalnej i projektowania; TBD – technika badań długookresowych.

Źródło: opracowanie własne.

We wszystkich analizowanych publikacjach badacze dokonali przeglądu dotychczasowej literatury w danym temacie. Następnie gromadzili informacje na podstawie wywiadów i dokumentacji wewnętrznej badanego podmiotu [Ajmal i in., 2016; Tuomi i in., 2013; Wahid, Corner, 2009] lub stosowali triangulację źródeł danych, przeprowadzając dodatkowo obserwacje w terenie [Balzarova i in., 2004; Chountalas i in., 2020; Melão i in., 2017; Melão, Guia, 2015; Nordesjö, 2020]. Najczęściej wykonywane były wywiady częściowo ustrukturyzowane – przeciętnie dziesięć wywiadów na publikację, z czego najmniej dwa [Tuomi i in., 2013], a najwięcej 22 [Zimon, Dellana, 2019]. W badaniach jakościowych nie istnieją wystandaryzowane techniki analizy danych. W przedmiotowych publikacjach do ich analizy (transkrypcji wywiadów oraz dokumentacji badanych podmiotów) korzystano w większości z analizy treści wykonywanej zgodnie z zaleceniami Webera [1990], Milesa i Hubermana [1994] lub Brauna i Clarke’a [2014]. Zdarzały się publikacje, w których zastosowano analizę porównań, analizę SWOT czy technikę analizy strukturalnej i projektowania (SADT).

W pojedynczym przypadku zastosowano metodę delficką polegającą na systematycznym uzgadnianiu opinii ekspertów.

Podsumowując, badania jakościowe są dobrze wykorzystywane w obszarze badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług, ponieważ pozwalają na uzyskanie wglądu w subiektywne doświadczenia i opinie ludzi, którzy są zaangażowani w procesy zarządzania jakością. Niemniej jednak, można zauważyć wyraźną tendencję do stosowania jedynie dwóch rodzajów metod jakościowych – studium przypadku i teorii ugruntowanej, natomiast pozostałe metody jakościowe, takie jak fenomenologia, etnografia, analiza narracyjna, nie są wykorzystywane. Można to wyjaśnić istotą obszaru badania, bowiem metody te pozwalają na badanie złożonych zjawisk, takich właśnie jak systemy zarządzania jakością, bądź powodami praktycznymi, ponieważ w tych metodach najbardziej popularnym narzędziem gromadzenia danych są wywiady, co umożliwia badaczom zrozumienie kontekstu, w którym działa system zarządzania jakością. W ten sposób metody jakościowe pozwalają na uzyskanie wglądu w subtelne aspekty systemu zarządzania jakością, które mogą być trudne do uchwycenia za pomocą metod badań ilościowych. Metody jakościowe, zwłaszcza studia przypadków, nadal jednak borykają się z problemami indywidualności i brakiem możliwości uogólnień. To zaś motywuje badaczy do wzmacniania swoich badań metodami badań ilościowych. Mimo tych potencjalnych wad, metody badań jakościowych nadal mogą dostarczyć głębokiego zrozumienia funkcjonowania systemów zarządzania jakością, zwłaszcza jeśli są stosowane w sposób staranny i uwzględniający różnorodność perspektyw i doświadczeń.

4.2. Metoda badań ilościowych

Metoda badań ilościowych to podejście badawcze polegające na zbieraniu i analizowaniu danych numerycznych, a następnie wykorzystaniu statystycznych metod do ich interpretacji i wnioskowania [Cohen, Manion, Morrison, 2000; Muijs, 2010, s. 1]. Filozoficzne podstawy metod ilościowych opierają się na realizmie i pozytywizmie, co wymaga od badacza bycia bezstronnym i odseparowanym od jakichkolwiek uprzedzeń, które mogą wpłynąć na proces badawczy. Badania ilościowe mają na celu zwiększenie uogólnialności wyników i skupiają się na wyciąganiu wartości i trendów. Mają one charakter dedukcyjny, testują hipotezy wywodzące się z danych zebranych za pomocą narzędzi takich jak kwestionariusz czy eksperyment [Harwell, 2011; Creswell, 2013, s. 38].

4.2.1. Kwestionariusze

Badanie sondażowe, zwane również badaniem ankietowym, to metoda zbierania danych ilościowych poprzez zadawanie respondentom pytań odpowiadających celom badacza, aby zebrać informacje [Creswell, 2013]. Badania te dostarczają ilościowych opisów tendencji, postaw i opinii społeczeństwa uzyskanych z jego próby. W metodach ilościowych powszechne

jest stosowanie kwestionariuszy ustrukturyzowanych z pytaniami zamkniętymi. Dodatkowo, kwestionariusze powinny przejść badanie pilotażowe, którego celem jest sprawdzenie, czy narzędzia badawcze są zrozumiałe, jasne i skuteczne w zbieraniu danych, a także czy badanie jest wykonalne i efektywne. W tabeli 7 przedstawiono badania pilotażowe przeprowadzone w ramach badań SZJ w sektorze usług.

Tabela 7. Badania pilotażowe oraz badania właściwe w publikacjach dotyczących badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług

Autor	Badanie pilotażowe tak/nie/ (próba)	Badanie właściwe Próba/wskaźnik odpowiedzi (%)
Ho, Fung [1995]	tak / (100)	161 / (9)
Behara, Gundersen [2001]	nie	170 / (25)
Kee-Hung Lai, Weerakoon, Cheng [2002]	tak / (200)	304 / (30)
Kee-Huang Lai, Cheng [2003]	tak / (200)	304 / (30)
Lloréns Montes, Verdú Jover [2004]	nie	77 / (31)
Zhao, Yeung, Lee [2004]	tak / (6)	145 / (73)
Lee, To, Yu [2009]	tak / (6)	45 / (76)
Semiz [2011]	nie	105 / (47,5)
Kadasah [2012]	tak / (bd.)	129 / (69)
Psomas, Kafetzopoulos, Fotopoulos [2012]	tak / (bd.)	335 / (41)
Psomas [2013]	tak / (bd.)	100 / (17)
Talib, Rahman, Qureshi [2013]	tak / (20)	172 / (29)
Llach i in. [2016]	nie	370 / (bd.)
Pantouvakis, Karakasnaki [2017]	tak / (20)	199 / (bd.)
Basu i in. [2018]	tak / (bd.)	469 / (34)
To i in. [2018]	tak / (bd.)	495 / (19)
Yaseen i in. [2018]	nie	99 / (83)
Sumardi, Fernandes [2020]	nie	200 / (bd.)
Yadav, Shankar, Singh [2020]	nie	105 / (bd.)
Marimon, Melão, Bastida [2021]	nie	196 / (51)
López-Lemus [2023]	nie	461 / (bd.)
Benzaquen, O'Brien, Pardo-Piñashca [2024]	nie	630 / (8)
Parast, Safari [2024]	nie	140 / (bd.)

Źródło: opracowanie własne.

Badania sondażowe stanowią skuteczne narzędzie badawcze, umożliwiające standaryzację procesu badawczego oraz pozyskanie reprezentatywnej próby, co przekłada się na uzyskanie wyników o wysokiej precyzji i wiarygodności. Dzięki zastosowaniu standardowych kwestionariuszy, badania sondażowe ułatwiają zbieranie danych od respondentów oraz analizę zebranych informacji za pomocą narzędzi statystycznych. Wyniki takich badań cechują

się wysoką dokładnością i rzetelnością, co umożliwia ich łatwe porównywanie między różnymi grupami respondentów lub okresami czasowymi. Wady badań sondażowych obejmują jednak potencjalne problemy związane z reprezentatywnością próby, ograniczoną zdolnością do zgłębiania złożonych zjawisk oraz możliwością wystąpienia błędów pomiarowych związanych z subiektywnością odpowiedzi respondentów. Dodatkowo, istnieje ryzyko niskiego wskaźnika odpowiedzi respondentów, co może wpłynąć na jakość zebranych danych [Gillham, 2007]. W tabeli 7 zaprezentowano wielkość próby oraz wskaźnik odpowiedzi respondentów w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług.

Do obszarów zainteresowania badaczy zajmujących się tematyką systemów zarządzania jakością w sektorze usług wykorzystujących badania sondażowe w swojej pracy zaliczyć można: wpływ SZJ na wyniki przedsiębiorstwa (jakościowe, operacyjne, finansowe), czynniki sukcesu wpływające na wdrożenie SZJ w organizacjach czy badanie efektywności SZJ.

W tabeli 8 przedstawiono analizowane publikacje oparte na badaniach sondażowych. Kwestionariusze pozwalają na wgląd w ukryte relacje między zmiennymi wybranymi do badania, zaś za pomocą określonych narzędzi statystycznych nie tylko umożliwiają badaczom wyciągnięcie wniosków i opracowanie teorii, ale także zapewniają naukową walidację otrzymanych wyników. Jednocześnie głównym problemem w przeprowadzaniu badań sondażowych jest niski wskaźnik odpowiedzi widoczny w niektórych publikacjach [Benzaquen i in., 2024; Ho, Fung, 1995].

4.2.2. Narzędzia analizy danych

W badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług stosowane są wybrane narzędzia analizy danych, za pomocą których badacze mogą wyciągać wnioski i generować modele. W tabeli 9 przedstawiono narzędzia analizy danych stosowane w badaniach ilościowych analizowanych publikacji.

Ogólnie, przedmiotowe narzędzia analizy danych są różnorodne i służą wielu celom. Głównie do badania zależności między zmiennymi w modelach badawczych stosuje się Modelowanie Równań Strukturalnych, w skrócie SEM (ang. *structural equation modeling*) oraz analizę skupień (ang. *cluster analysis*). SEM pozwala na testowanie hipotez dotyczących relacji między zmiennymi oraz ocenę dopasowania modelu do danych empirycznych. Tworzony jest model, który składa się ze zmiennych obserwowalnych i zmiennych ukrytych, a następnie badane są relacje między nimi. Dzięki SEM można testować teorie, sprawdzać hipotezy badawcze oraz analizować skomplikowane modele z wieloma zmiennymi jednocześnie [Llach i in., 2016; Parast, Safari, 2024; Sumardi, Fernandes, 2020]. Z kolei analiza skupień jest techniką analizy danych służącą do grupowania obserwacji na podstawie podobieństwa między nimi.

Tabela 8. Obszary zainteresowań badaczy zajmujących się badaniem systemów zarządzania jakością w sektorze usług wykorzystujących badania sondażowe

Autor	QP	OP	FP	CS	STRU	MOT	ZAL	SAT	EF
Behara, Gundersen [2001]				✓	✓				
Kee-Huang Lai, Cheng [2003]	✓								
Lloréns Montes, Verdú Jover [2004]			✓						
Lee i in. [2009]									
Semiz [2011]				✓					
Kadasah [2012]								✓	
Psomas i in. [2012]									✓
Psomas [2013]									✓
Talib i in. [2013]	✓								
Llach i in. [2016]	✓		✓						
Pantouvakis, Karakasni [2017]	✓	✓	✓						
Basu i in. [2018]	✓	✓							
Yaseen i in. [2018]									✓
Sumardi, Fernandes [2020]	✓	✓		✓					
Marimon i in. [2021]						✓	✓		
López-Lemus [2023]	✓								
Benzaquen i in. [2024]									✓
Parast, Safari [2024]	✓	✓		✓					

Legenda: QP – wpływ SZJ na wyniki jakościowe (ang. *quality performance*); OP – wpływ SZJ na wyniki operacyjne (ang. *operational performance*); FP – wpływ SZJ na wyniki finansowe (ang. *financial performance*); CS – wpływ SZJ na satysfakcję klienta (ang. *client's satisfaction*); STRU – badanie struktury SZJ; MOT – motywacja do wdrożenia SZJ; ZAL – zalety wdrożenia SZJ; SAT – poziom satysfakcji z wdrożenia SZJ; EF – badanie efektywności SZJ, w tym badanie stopnia dojrzałości SZJ.

Źródło: opracowanie własne.

Celem analizy skupień jest podzielenie zbioru danych na klastry (skupienia) tak, aby obserwacje wewnątrz jednej grupy były podobne do siebie, a różniły się od obserwacji w innych grupach. W analizowanych publikacjach analiza skupień jest stosowana do wykrywania naturalnych podziałów w zbiorze danych, np. odmian systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach usługowych [Lee i in., 2009; Lloréns Montes, Verdú Jover, 2004; Zhao i in., 2004]. Do innych narzędzi analizy danych należy EFA – Analiza Czynniskowa Eksploracyjna (ang. *Exploratory Factor Analysis*), oraz CFA – Analiza Czynniskowa Potwierdzająca (ang. *Confirmatory Factor Analysis*). EFA jest używana do eksploracyjnego odkrywania struktury czynnikowej danych, podczas gdy CFA służy do potwierdzania wcześniej postawionych hipotez dotyczących struktury czynnikowej. Oba te podejścia są ważne w analizie czynnikowej danych i mają różne cele oraz zastosowania. EFA jest często wykorzystywana jako pierwszy krok w analizie czynnikowej danych, aby zidentyfikować potencjalne struktury czynnikowe w danych i określić, które zmienne są ze sobą powiązane, podczas gdy CFA potwierdza tę strukturę i pozwala na testowanie konkretnych hipotez. Następnie SEM może być użyte

do badania złożonych zależności między zmiennymi w oparciu o teoretyczny model. Dlatego też często EFA, CFA i SEM są stosowane razem w procesie analizy danych w badaniach naukowych [Basu i in., 2018; Marimon i in., 2021; Pantouvakis, Karakasnakis, 2017]. Kolejne narzędzie: ANOVA – analiza wariancji (ang. *Analysis of Variance*) jest używana do porównywania średnich wartości między trzema lub więcej grupami w celu określenia istotnych statystycznie różnic między nimi. W badaniach dotyczących systemów zarządzania jakością w sektorze usług ANOVA została zastosowana do analizy różnic między grupami uczestników na różnych poziomach stanowisk w kontekście zadowolenia z wdrożenia systemu zarządzania jakością [Kadasah, 2012] lub do analizy różnic między obecnymi praktykami a najlepszymi praktykami celem identyfikacji słabych stron i mocnych stron w systemie zarządzania jakością [Yaseen i in., 2018]. Z kolei analiza korelacji i analiza regresji są stosowane w celu zrozumienia zależności między różnymi zmiennymi oraz przewidywania wpływu jednej zmiennej na drugą. Dzięki tym analizom badacze mogą lepiej zrozumieć relacje między różnymi zmiennymi w kontekście systemów zarządzania jakością, co może prowadzić do lepszej optymalizacji procesów, identyfikacji obszarów do poprawy oraz podejmowania bardziej trafnych decyzji zarządczych w obszarze jakości [Talib i in., 2013]. Przedmiotowe techniki analizy danych obarczone są jednak różnymi ryzykami, które mogą wpłynąć na poprawność i wiarygodność wyników. Istnieje ryzyko interpretacji błędnych zależności między zmiennymi, zwłaszcza gdy występują korelacje przypadkowe. Analiza korelacji nie implikuje związku przyczynowo-skutkowego między zmiennymi, co może prowadzić do błędnych wniosków o przyczynowości na podstawie samej korelacji. W analizie regresji istnieje ryzyko nadmiernego dopasowania modelu do danych, co może prowadzić do utraty zdolności generalizacji modelu do nowych danych.

We wszystkich narzędziach natomiast istnieje ryzyko niedostatecznej próby badawczej. Aby wyniki analiz były generalizowalne, próba badawcza musi być reprezentatywna dla populacji do której chcemy odnieść wyniki. Reprezentatywność próby zależy od losowości doboru, odpowiedniej wielkości i zróżnicowania próby oraz właściwej rekrutacji. Im większa próba, tym większa szansa na reprezentatywność.

Podsumowując, w porównaniu z metodami jakościowymi częściej stosuje się badania ilościowe. Przyciągają one badaczy swoją prostotą i możliwością wykorzystania metod statystycznych na etapie analizy. Ich dominującą cechą jest charakter dedukcyjny. Obejmują tylko dwie metody gromadzenia danych – kwestionariusz oraz eksperyment, z czego w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług identyfikuje się jedynie stosowanie badań sondażowych. Badania te pozwalają na szybkie zebranie danych od respondentów poprzez zadawanie zamkniętych pytań w formie kwestionariusza. Dzięki temu można efektywnie pozyskać informacje od dużej liczby respondentów w stosunkowo krótkim czasie. Niestety mają również pewne ograniczenia, takie jak ryzyko błędów pomiaru, konieczność zapewnienia reprezentatywnej próby badawczej oraz możliwość wpływu błędów wynikających z formułowania pytań. Dlatego ważne jest odpowiednie zaplanowanie i przeprowadzenie badania sondażowego, aby uzyskać wiarygodne i użyteczne wyniki.

Tabela 9. Narzędzia analizy danych stosowane w publikacjach dotyczących badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług

Narzędzie analizy danych	Autor	Cel badania
ANOVA	Ho, Fung [1995]	Walidacja modelu LETQMEX w celu osiągnięcia Total Quality Management (TQM) w przedsiębiorstwach w ramach systemu zarządzania jakością według standardów ISO 9000.
ANOVA	Kadasah [2012]	Badanie znaczenia korzyści wynikających z wdrożenia standardu ISO 9000 w certyfikowanych firmach sektora prywatnego w Arabii Saudyjskiej.
ANOVA, CFA	Kee-Huang Lai, Cheng [2003]	Badanie stanu wdrożenia systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach z Hongkongu oraz zaproponowanie strategii poprawy ich wdrażania i wpływu na wyniki jakościowe przedsiębiorstwa.
ANOVA	Yaseen i in. [2018]	Badanie praktyk TQM w przedsiębiorstwach farmaceutycznych w Jordani, z wykorzystaniem narzędzia benchmarkingu do analizy różnic między obecnymi praktykami a najlepszymi praktykami celem identyfikacji słabych stron i mocnych stron w zarządzaniu jakością.
Analiza porównań (ang. <i>comparative analysis</i>)	Benzaquen i in. [2024]	Badanie wyników przedsiębiorstw usługowych w dziewięciu wymiarach modelu systemu zarządzania jakością opartego na ISO 9000 podczas COVID-19 celem zaprezentowania różnic między przedsiębiorstwami, które posiadają SZJ i tymi, które go nie posiadają.
Analiza skupień (ang. <i>cluster analysis</i>)	Lloréns Montes, Verdú Jover [2004]	Badanie związku między stosowaniem systemu zarządzania jakością całościową a jego wpływem na wyniki w przedsiębiorstwach świadczących usługi finansowe w Hiszpanii, uwzględniając okres stosowania SZJ.
Analiza skupień	Zhao i in. [2004]	Badanie różnych odmian praktyk zarządzania jakością w wybranych branżach usługowych w Chinach oraz identyfikacja czynników kontyngencji wpływających na rozwój systemu zarządzania jakością i jego związek z wynikami biznesowymi.
Analiza skupień	Lee i in. [2009]	Badanie różnorodności systemów zarządzania jakością opartych na ISO 9000:2 w przedsiębiorstwach usługowych oraz ich wpływ na wyniki przedsiębiorstwa.
EFA	Behara, Gundersen [2001]	Budowanie modelu zarządzania jakością dla przedsiębiorstw usługowych poprzez porównanie dotychczasowych konstruktorów dotyczących zarządzania jakością w przedsiębiorstwach usługowych w literaturze oraz wykonanie analizy czynnikowej na podstawie uzyskanych kwestionariuszy.
EFA, analiza korelacji, analiza regresji	Talib i in. [2013]	Badanie wpływu praktyk TQM na wyniki jakościowe przedsiębiorstw usługowych w Indiach.
EFA, CFA	Psomas i in. [2012]	Ocena efektywności (zgodność ze standardem) systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach MŚP.
EFA, CFA	Psomas [2013]	Ocena efektywności (zgodność ze standardem) systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach usługowych.
EFA, CFA, SEM	Pantouvakis, Karakasnakis [2017]	Badanie, czy wdrożenie praktyki TQM w organizacjach usługowych prowadzi do wzrostu wyników, biorąc pod uwagę rolę czynnika ludzkiego w systemach zarządzania jakością.
EFA, CFA, SEM	Basu i in. [2018]	Badanie pośredniego i bezpośredniego wpływu praktyk zarządzania jakością na wyniki przedsiębiorstwa: jakościowe (ang. <i>quality performance</i> , QP) oraz operacyjne (ang. <i>operational performance</i> , OP).

Narzędzie analizy danych	Autor	Cel badania
EFA, CFA, SEM	Marimon i in. [2021]	Badanie motywacji oraz korzyści związanych z systemami zarządzania jakością w organizacjach świadczących usługi społeczne, a także badanie roli procesu wdrażania tych systemów.
SEM	Llach i in. [2016]	Badanie roli zaangażowania menedżerów na wyniki jakościowe i finansowe przedsiębiorstwa, w których wdrożono system zarządzania jakością.
SEM	To i in. [2018]	Badanie skuteczności składników systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwach usługowych oraz złożone interakcje między tymi składnikami.
SEM	Sumardi, Fernandes [2020]	Badanie wpływu systemu zarządzania jakością na wyniki jakościowe w przedsiębiorstwach konsultingowych w Indonezji.
SEM, CFA	López-Lemus [2023]	Zidentyfikowanie wpływu systemu zarządzania jakością (SZJ) zgodnego z normą ISO 9001: 2015 na jakość przedsiębiorstw świadczących usługi publiczne w Meksyku.
SEM	Parast, Safari [2024]	Badanie czynników wpływających na satysfakcję klienta oraz wyniki jakościowe oraz operacyjne przedsiębiorstw usługowych, które mają wdrożone systemy zarządzania jakością.
Opisowa analiza statystyczna	Kee-Hung Lai i in. [2002]	Badanie problemów związanych z wdrożeniem systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach w Hongkongu oraz wpływ wdrożenia SZJ opartego na standardzie ISO 9000 na wyniki i jakościowe tych przedsiębiorstw.
Opisowa analiza statystyczna	Semiz [2011]	Badanie wpływu zadowolenia pracowników oraz szkoleń pracowników na satysfakcję klienta w przedsiębiorstwach posiadających SZJ oparty na ISO 9000 oraz tych, które go nie posiadały.
Opisowa analiza statystyczna	Yadav i in. [2020]	Badanie wpływu różnych odmian systemów zarządzania jakością na wyniki organizacji w Indiach.

Uwaga: SEM – Modelowanie Równań Strukturalnych (ang. *Structural Equation Modeling*); EFA – Analiza Czynnikowa Eksploracyjna (ang. *Exploratory Factor Analysis*); CFA – Analiza Czynnikowa Potwierdzająca (ang. *Confirmatory Factor Analysis*); ANOVA – analiza wariancji (ang. *Analysis of Variance*)

Źródło: opracowanie własne.

4.3. Metody mieszane i ich rodzaje

W naukach o zarządzaniu i jakości w ostatnich dekadach zauważalne jest prowadzenie badań nie tylko ilościowych lub jakościowych. Celem zwiększenia kompleksowości i pogłębienia badań naukowych zyskały na popularności metody mieszane. Poprzez połączenie różnych metod (badań ilościowych i jakościowych) oraz technik badawczych z nimi związanych badacze mogą uzyskać bardziej kompleksowe i wieloaspektowe spojrzenie na problem badawczy. Metody mieszane pozwalają na uzupełnienie się nawzajem różnych rodzajów danych, co zwiększa wiarygodność i trafność wniosków. Elastyczność i adaptacyjność metod mieszanych umożliwiają badaczom dostosowanie strategii badawczej w trakcie procesu badawczego, a to pozwala na lepsze zrozumienie złożonych zjawisk. W rezultacie metody mieszane stają się ważnym narzędziem w badaniach naukowych, umożliwiając bardziej wszechstronne i dogłębne analizy badanych zagadnień.

Creswell [2013, s. 40] wyróżnia trzy główne rodzaje metod mieszanych: procedury sekwencyjne badania mieszanego, procedury równoległe badania mieszanego oraz procedury transformatywne badania mieszanego. Procedury sekwencyjne w badaniach mieszanych polegają na przeprowadzaniu poszczególnych etapów badania w określonej kolejności, gdzie wyniki jednego etapu są wykorzystywane do zaplanowania i przeprowadzenia kolejnego etapu. Przykładowo można zacząć badanie od wywiadu jakościowego do celów eksploracyjnych, by uzupełnić go ilościową metodą sondażową wykonaną na dużej próbie celem odniesienia wyników do całej populacji. Z kolei procedura równoległa w badaniach mieszanych polega na jednoczesnym zbieraniu danych ilościowych i jakościowych w ramach tego samego badania. W tej procedurze badacze równocześnie wykorzystują różne metody zbierania danych, takie jak kwestionariusze, wywiady, obserwacje, analiza dokumentów. Zaletą tego podejścia jest możliwość badania aspektów badanego problemu z różnych perspektyw, co pozwala na uzyskanie bardziej kompleksowego i wszechstronnego zrozumienia analizowanego zagadnienia. Na koniec procedura transformatywna w badaniach mieszanych polega na przyjęciu pewnego nastawienia teoretycznego – jest narzędziem nie tylko poznawczym, ale także interwencyjnym, mającym na celu generowanie pozytywnych zmian i wpływ na rzeczywistość. Wykorzystuje się ją przykładowo do badania problemów różnych grup oraz zagadnień dyskryminacji czy wyzysku.

W tabeli 10 zaprezentowano wyniki analiz publikacji dotyczących zastosowanych metod mieszanych w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług oraz technik stosowanych do gromadzenia i analizy danych. Odnotowano osiem z 50 publikacji bazujących na metodach mieszanych, z czego sześć z nich dotyczyło procedur sekwencyjnego badania mieszanego. W większości badacze zaczynali badania od metod jakościowych, wykorzystując wywiady częściowo ustrukturyzowane oraz analizę treści dokumentów wewnętrznych organizacji celem postawienia hipotez dotyczących obszaru systemów zarządzania jakością bądź stworzenia modelu wzorca takiego systemu. Następnie wykorzystywali badania sondażowe w celu testowania tych hipotez lub teorii, co przyczyniało się do zwiększenia wiarygodności i trafności ich wniosków.

5. Podsumowanie

Istotność badań nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług została podkreślona przez wielu znanych badaczy, takich jak Karthi, Lai, Marimon, Pantouvakis, Psomas, Melão czy Yang. Ich prace koncentrują się na różnych aspektach systemów zarządzania jakością w sektorze usług: od badania ich wpływu na zadowolenie klientów, wyniki operacyjne i finansowe, po badanie struktury tych systemów, motywacji do ich wdrożenia, efektywności czy stopnia ich dojrzałości. Dzięki tym badaniom można lepiej zrozumieć, dlaczego temat badań systemów zarządzania jakością w sektorze usług jest ważny i jakie korzyści może przynieść dla praktyki zarządzania. Niniejszy artykuł dostarcza systematycznego przeglądu w zakresie stanu badań nad metodami naukowymi w systemach zarządzania jakością w sektorze usług, przedstawia trzy rodzaje metod badawczych – jakościowe, ilościowe oraz mieszane – oraz prezentuje dotychczasowy dorobek naukowy w tym obszarze zidentyfikowany w bazach danych Scopus oraz Web of Science. Zgodnie z ustalonym rygorem metodycznym autorka przedstawia analizowane publikacje, kategoryzując je według stosowanych metod badawczych, narzędzi zbierania danych i analizy danych w tych badaniach, oraz dostarcza krytycznej analizy każdej zastosowanej metody badawczej, skupiając się na najczęściej stosowanych podejściach badaczy w tych publikacjach. Ogólnie, wszystkie trzy metody badawcze są stosowane w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług: jakościowe, ilościowe oraz mieszane.

W badaniach jakościowych stosowane są przede wszystkim studium przypadku oraz teoria ugruntowana, zaś główne narzędzia do zbierania danych to wywiady częściowo ustrukturyzowane lub nieustrukturyzowane, dokumentacja wewnętrzna organizacji i obserwacje. Do najbardziej popularnego rodzaju studium przypadku należy opisowe studium przypadku, które zapewne jest częściej stosowane ze względu na elastyczność i możliwość projektowania różnorodnych narzędzi gromadzenia czy analizy danych, np. analizę treści, analizę porównań czy analizę SWOT. Ponadto, instrumentalne studium przypadku jest także stosowane ze względu na możliwość dogłębnej analizy złożoności systemów, uwzględnienia kontekstu, identyfikację zalet i wad poszczególnych praktyk, badanie procesów i interakcji oraz generowanie teorii dotyczących efektywności systemów zarządzania jakością. Główne ograniczenia badań jakościowych obejmują subiektywność interpretacji danych, co wynika z oparcia się na subiektywnych doświadczeniach, opinii i interpretacjach informantów. Ponadto, badaniom jakościowym towarzyszą trudności w uogólnianiu wyników – ze względu na specyfikę tego rodzaju badań, wyniki nie zawsze mogą być łatwo generalizowane na całą populację. Aby bronić się przed tym zarzutem, część badaczy stosuje dodatkowo metody badań ilościowych celem uzyskania lepszej wiarygodności bądź koordynuje kilka projektów dotyczących badanego zjawiska, przedstawiając badanie jako zbiorowe studium przypadku.

Tabela 10. Wykaz publikacji dotyczących zastosowanych metod mieszanych w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług wraz z celem badania oraz opisem podejścia do badania

Autor	Cel badania	Rodzaj badania mieszane	Opis szczegółowy podejścia
Melão, Amorim, Marimon, Alegre [2018]	Badanie standardu EQUASS z perspektywy organizacji sektora usług społecznych w Europie, analizując motywy, wpływy, satysfakcję oraz intencje utrzymywania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwach.	Procedury równoległe badania mieszane	Analiza statystyczna danych ilościowych oraz analiza treści dla danych jakościowych na podstawie 196 wypełnionych kwestionariuszy zawierających pytania otwarte i zamknięte (5-stopniowa skala Likerta).
McDermott, Antony, Sony, Healy [2022]	Badanie kluczowych czynników wpływających na sukces lub porażkę w wdrażaniu metod ciągłego doskonalenia (CI) w irlandzkich przedsiębiorstwach.	Procedury równoległe badania mieszane	Analiza statystyczna danych ilościowych oraz analiza treści dla danych jakościowych na podstawie 94 wypełnionych kwestionariuszy z pytaniami otwartymi oraz zamkniętymi z odpowiedzią „tak”/„nie” od przedsiębiorstw z branży Medtech w Irlandii.
Yang [2006]	Propozycja holistycznego systemu zarządzania jakością, który może być stosowany w różnych rodzajach przedsiębiorstw usługowych	Procedury sekwencyjne badania mieszane	Zbiorowe studium przypadku z wywiadami częściowo ustrukturyzowanymi, po których nastąpiła walidacja proponowanego modelu systemu zarządzania jakością (na próbie 32 przedsiębiorstw przeprowadzono wywiady z kierownikami organizacji) oraz wypełnili kwestionariusze z zamkniętymi pytaniami z 5-stopniową skalą Likerta.
Psychogios [2010]	Badanie wpływu czynników kulturowych, strukturalnych i innych czynników środowiska biznesu na wdrażanie praktyk TQM w konkretnym kontekście regionalnym.	Procedury sekwencyjne badania mieszane	Jako pierwsze metody ilościowe obejmowały analizę czynnikową oraz rozwinięcie modeli regresji nieliniowej w celu zbadania wpływu różnych zmiennych demograficznych na wdrażanie praktyk TQM w danym regionie (na podstawie 782 wypełnionych kwestionariuszy). Następnie metody jakościowe obejmowały przeprowadzenie 34 wywiadów półstrukturalnych z menedżerami, którzy brali udział w badaniu ilościowym, w celu uzyskania bogatszego zrozumienia postaw i podejścia menedżerów do wdrażania praktyk TQM.
Wahid i in. [2011]	Badanie czynników związanych z utrzymaniem ISO 9000 w przedsiębiorstwach usługowych, takich jak podejście do jakości, motywacje do utrzymania certyfikacji, zaangażowanie kierownictwa oraz inne metody utrzymania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.	Procedury sekwencyjne badania mieszane	Badanie jakościowe bazujące na 30 przeprowadzonych wywiadach częściowo ustrukturyzowanych, raportach audytowych oraz dokumentacji wewnętrznej organizacji, po których nastąpiła walidacja wyników na podstawie wypełnionych przez pracowników organizacji 300 kwestionariuszy z zamkniętymi pytaniami.

Autor	Cel badania	Rodzaj badania mieszanego	Opis szczegółowy podejścia
Wahid [2012]	Propozycja ramowego modelu dotyczącego utrzymania systemu zarządzania jakością na bazie ISO 9000 w sektorze usług poprzez zidentyfikowanie kluczowych czynników sukcesu i problemów związanych z utrzymaniem ISO 9000 w dwóch organizacjach usługowych.	Procedury sekwencyjne badania mieszanego	Badanie jakościowe bazujące na 30 przeprowadzonych wywiadach częściowo ustrukturyzowanych, raportach audytowych oraz dokumentacji wewnętrznej organizacji, po których nastąpiła walidacja wyników na podstawie wypełnionych przez pracowników organizacji 300 kwestionariuszy z zamkniętymi pytaniami.
Alhaqbani, Reed, Savage, Ries [2016]	Badanie wpływu zaangażowania średniego szczebla menedżerskiego na inicjatywy doskonalenia w organizacjach publicznych.	Procedury sekwencyjne badania mieszanego	Zbiorowe studium przypadku z wywiadami częściowo ustrukturyzowanymi, po których nastąpiła walidacja wyników (wypełniono 217 kwestionariuszy z zamkniętymi pytaniami z 5-stopniową skalą Likerta; zastosowano test ANOVA).
Chiarini, Castellani, Rossato [2020]	Badanie czynników poprawy wydajności systemów zarządzania jakością z certyfikatem ISO 9001 w usługowych MŚP.	Procedury sekwencyjne badania mieszanego	Studium przypadku z zastosowaniem metody delfickiej (panel ekspertów) celem postawienia hipotez i stworzenia kwestionariusza z zamkniętymi i otwartymi pytaniami, który następnie wypełniło 115 MŚP; wykonano opisową analizę statystyczną.

Źródło: opracowanie własne.

Z kolei badania ilościowe są najczęściej stosowaną metodą badań przy zajmowaniu się tematyką systemów zarządzania jakością w sektorze usług. Wynika to w głównej mierze z możliwości stosowania analizy statystycznej na podstawie zebranych danych z kwestionariuszy. Ich stosowanie w badaniach ma wiele zalet, takie jak: standaryzacja procesu zbierania danych, skalowalność, obiektywność, łatwość analizy statystycznej, efektywność czasowa, reprezentatywność danych i łatwość analizy, co sprawia, że są skutecznym narzędziem do zbierania informacji od respondentów i analizy wyników badań. Standaryzacja kwestionariusza zapewnia spójność i porównywalność odpowiedzi, a skalowalność umożliwia zbieranie danych od dużej liczby respondentów jednocześnie. Obiektywność danych jest zapewniona poprzez eliminację subiektywnych interpretacji, a łatwość analizy statystycznej ułatwia zrozumienie zależności w danych. Efektywność czasowa kwestionariusza przyspiesza proces badawczy, a reprezentatywność danych zwiększa wiarygodność wyników badania. Wreszcie, łatwość analizy danych zebranych za pomocą kwestionariusza ułatwia wyciąganie wniosków i prezentację wyników badania. Niestety, pomimo skuteczności w generowaniu danych ilościowych, badania sondażowe posiadają ograniczenia, takie jak możliwość błędów pomiarowych, niski wskaźnik odpowiedzi oraz brak możliwości głębszego zrozumienia kontekstu badania, co może wpłynąć na wiarygodność i rzetelność wyników badania.

Wobec powyższego, badania mieszane mogą stanowić kompromis i akceptowalną metodę badawczą, pozwalającą na połączenie zalet badań ilościowych i jakościowych. Poprzez

integrację obu podejść, badania mieszane umożliwiają uzyskanie bardziej kompleksowego i wszechstronnego zrozumienia badanych systemów zarządzania jakością, co może prowadzić do bardziej trafnych wniosków i bogatszych interpretacji danych. Dzięki temu badacze mogą wykorzystać różnorodne narzędzia zbierania i analizy danych, co pozwala na lepsze zrozumienie kontekstu badawczego, uzupełnienie luk w wiedzy oraz uzyskanie bardziej wszechstronnych i wiarygodnych wyników. Procedury sekwencyjnego badania mieszane są stosowane częściej niż inne rodzaje metod mieszanych w badaniach nad systemami zarządzania jakością w sektorze usług. Wykorzystując wywiady oraz analizę treści dokumentów, można postawić hipotezy czy generować teorie dotyczące tego obszaru, by następnie wykorzystując badania sondażowe dokonać testowania tych hipotez lub teorii, przyczyniając się do zwiększenia wiarygodności i trafności wniosków. Generalnie jednak, metody mieszane nie są szczególnie wybierane przez badaczy. Prawdopodobnie ze względu na swoją złożoność na etapie planowania, zbierania, analizowania i łączenia danych, jak również na kwestię czasochłonności, która bezpośrednio wpływa na aspekt finansowy badania.

Niniejszy artykuł stanowi wkład dla badaczy oraz praktyków zainteresowanych prowadzeniem badań w obszarze systemów zarządzania jakością w sektorze usług. Prezentuje przewodnik oraz argumentację w celu wyboru odpowiedniej metody badawczej, biorąc pod uwagę zalety oraz wady każdej z nich. Przegląd literatury pod kątem stosowanych metod badawczych umożliwia identyfikację najlepszych praktyk oraz stanowi inspirację do doskonalenia swoich metod badań poprzez zastosowanie różnorodnych podejść badawczych prezentowanych w publikacjach. Dzięki temu badacze mogą wykorzystać sprawdzone strategie i techniki badawcze, unikając popełniania błędów oraz rozwijając innowacyjne podejścia, które mogą przyczynić się do lepszych i bardziej efektywnych wyników badawczych.

Z przeglądu wynika, że wciąż widoczne jest zainteresowanie badaczy tematem systemów zarządzania jakością w sektorze usług, o czym świadczy stabilny poziom publikacji w ostatnich kilku latach. Najczęściej stosowaną metodą są badania ilościowe, które pozwalają na zbieranie danych numerycznych i analizę statystyczną. Jednakże, badania jakościowe również są często wykorzystywane, zwłaszcza gdy konieczne jest zrozumienie głębszych kontekstów i interpretacji zjawisk. Wybór między metodami ilościowymi i jakościowymi zależy głównie od charakteru badania oraz jego celów, które wymagają różnych podejść badawczych. Niemniej jednak, metody mieszane stanowią najbardziej zalecaną metodę, umożliwiającą kompleksowe podejście do tematu. Wykorzystanie różnorodnych metod badawczych pozwala na uzyskanie bardziej wszechstronnych i dogłębnych wyników, uwzględniając zarówno aspekty ilościowe, jak i jakościowe. Powyższe metody pozwalają na lepsze zrozumienie złożoności systemów zarządzania jakością w sektorze usług oraz możliwość weryfikacji i uzupełniania wyników z różnych perspektyw. Korzystanie z metod mieszanych wymaga jednak starannej integracji różnych technik badawczych oraz uwagi na ewentualne pułapki związane z interpretacją i analizą danych z różnych źródeł.

Bibliografia

Wydawnictwa zwarte

1. Bassey, M. (1999). *Case Study Research in Educational Settings*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
2. Braun, V., Clarke, V. (2014). *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. London: SAGE.
3. Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford, UK: Oxford University Press.
4. Creswell, J.W. (2013). *Projektowanie badań naukowych: Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
5. Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2000). *Research Methods in Education*. London-New York: Routledge/Falmer.
6. Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (2011). Introduction. Entering the Field of Qualitative Research. W: *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (Eds.). London: Sage Publications.
7. Fink, A. (2014). *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper*. Los Angeles: SAGE.
8. Gay, L.R., Mills, G.E., Airasian, P.W. (2012). *Educational Research: Competencies for Analysis and Applications*. Boston: Pearson.
9. Gillham, B. (2007). *Developing a Questionnaire. Real World Research*. London: Bloomsbury Academic.
10. Hensel, P. (2020). *Systematyczny przegląd literatury w naukach o zarządzaniu i jakości*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego.
11. Hitchcock, G., Hughes, D. (2002). *Research and the Teacher*. London: Routledge.
12. Khandker, S.R., Koolwal, G.B., Samad, H.A. (2010). *Handbook on Impact Evaluation. Quantitative Methods and Practices*. Washington, D.C.: The World Bank.
13. Merriam, S.B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation. The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series*. San Francisco: Jossey-Bass.
14. Miles, M.B., Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE.
15. Muijs, D. (2010). *Quantitative Methods in Educational Research*. London: SAGE.
16. Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications, Inc.
17. Silverman, D. (2008). *Prowadzenie badań jakościowych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
18. Simons, H. (2009). *Case Study Research in Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
19. Skrzypek, E., Grela, G., Piasecka, A. (2019). *Uwarunkowania doskonalenia zarządzania jakością*. Lublin: Katedra Zarządzania Jakością i Wiedzą. Wydział Ekonomiczny Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie.
20. Stake, R.E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

21. Strauss, A.L., Corbin, J.M. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
22. Weber, R.P. (1990). *Basic Content Analysis*. Sage University Papers/Quantitative Applications in the Social Sciences: nr. 49. Newbury Park, CA: SAGE.
23. Willborn, W., Cheng, E.T. (1994). *Global Management of Quality Assurance Systems*. McGraw Hill.
24. Yin, R.K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

Artykuły naukowe

1. Ajmal, M.M., Tuomi, V., Helo, P.T., Sandhu, M.A. (2016). TQM Practices in Public Sector: Case of Finnish Healthcare Organizations, *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, 8(1), s. 34–44. DOI: 10.4018/IJISSS.2016010103.
2. Alhaqbani, A., Reed, D.M., Savage, B.M., Ries, J. (2016). The Impact of Middle Management Commitment on Improvement Initiatives in Public Organisations, *Business Process Management Journal*, 22(5), s. 924–938. DOI: 10.1108/BPMJ-01-2016-0018.
3. Bacoup, P., Michel, C., Habchi, G., Pralus, M. (2018). From a Quality Management System (QMS) to a Lean Quality Management System (LQMS), *The TQM Journal*, 30(1), s. 20–42. DOI: 10.1108/TQM-06-2016-0053.
4. Balzarova, M.A., Bamber, C.J., McCambridge, S., Sharp, J.M. (2004). Key Success Factors in Implementation of Process-Based Management: A UK Housing Association Experience, *Business Process Management Journal*, 10(4), s. 387–399. DOI: 10.1108/14637150410548065.
5. Basu, R., Bhola, P., Ghosh, I., Dan, P.K. (2018). Critical Linkages Between Quality Management Practices and Performance from Indian IT Enabled Service SMEs, *Total Quality Management & Business Excellence*, 29 (7–8), s. 881–919. DOI: 10.1080/14783363.2016.1252259.
6. Baxter, P., Jack, S. (2015). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers, *The Qualitative Report*, 13(4), s. 544–559. DOI: 10.46743/2160-3715/2008.1573.
7. Behara, R.S., Gundersen, D.E. (2001). Analysis of Quality Management Practices in Services, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(6), s. 584–604. DOI: 10.1108/02656710110393501.
8. Benzaquen, J., O'Brien, J., Pardo-Piñashca, E. (2024). Quality in Peruvian Service Companies in the Context of COVID-19, *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), s. 291–306. DOI: 10.5267/j.uscm.2023.9.021.
9. Calhoun, M.B. (1993). Quality Improvement and Quality Management: Complementary or Contradictory?, *Journal of Petroleum Technology (JPT)*, 45(9), s. 863–865. DOI: 10.2118/25094-PA.
10. Casadesus, M., Marimon, F., Alonso, M. (2010). The Future of Standardised Quality Management in Tourism: Evidence from the Spanish Tourist Sector, *Service Industries Journal*, 30(14), s. 2457–2474. DOI: 10.1080/02642060802712822.
11. Chan, Y.K., Neailey, K., Ip, W.H. (1998). ISO 9004–2 Quality Management System – The Way to World-Class Service, *Managing Service Quality*, 8(6), s. 395–401. DOI: 10.1108/09604529810235132.

12. Chiarini, A., Castellani, P., Rossato, C. (2020). Factors for Improving Performance in ISO 9001 Certified Small- and Medium-Sized Service Enterprises, *The TQM Journal*, 32(1), s. 21–37. DOI: 10.1108/TQM-05-2019-0141.
13. Chountalas, P.T., Magoutas, A.I., Zografaki, E. (2020). The Heterogeneous Implementation of ISO 9001 in Service-Oriented Organizations, *The TQM Journal*, 32(1), s. 56–77. DOI: 10.1108/TQM-02-2019-0053.
14. Czakon, W. (2011). Metodyka systematycznego przeglądu literatury, *Przegląd Organizacji*, s. 57–61. DOI: 10.33141/po.2011.03.13.
15. Harwell, M. (2011). Research Design in Qualitative/Quantitative/Mixed Methods. W: *The SAGE Handbook for Research in Education: Pursuing Ideas as the Keystone of Exemplary Inquiry* (s. 147–164), C. Conrad, R. Serlin (Eds.). SAGE Publications, Inc. DOI: 10.4135/9781483351377.n11.
16. Heras, I., Cilleruelo, E., Iradi, J. (2008). ISO 9001 and Residential Homes for the Elderly: A Delphi Study, *Managing Service Quality*, 18(3), s. 272–288. DOI: 10.1108/09604520810871883.
17. Ho, S.K., Fung, C. (1995). Developing a TQM Excellence Model: Part 2, *The TQM Magazine*, 7(1), s. 24–32. DOI: 10.1108/09544789510076889.
18. Kadasah, N.A. (2012). An Empirical Study of the Benefits of ISO 9000 Implementation in the Private Sector in Saudi Arabia, *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (49), s. 18–27.
19. Karthi, S., Devadasan, S.R., Murugesh, R., Sreenivasa, C.G., Sivaram, N.M. (2012). Global Views on Integrating Six Sigma and ISO 9001 Certification, *Total Quality Management & Business Excellence*, 23 (3–4, SI), s. 237–262. DOI: 10.1080/14783363.2011.637803.
20. Lai, K.-H., Cheng, T. (2003). Initiatives and Outcomes of Quality Management Implementation across Industries, *Omega: The International Journal of Management Science*, 31(2), s. 141–154. DOI: 10.1016/S0305-0483(03)00021-5.
21. Lai, K.-H., Weerakoon, T.S., Cheng, T. (2002). The State of Quality Management Implementation: A Cross-Sectional Study of Quality-Oriented Companies in Hong Kong, *Total Quality Management & Business Excellence*, 13(1), s. 29–38. DOI: 10.1080/09544120120098546.
22. Lee, P.K., To, W.M., Yu, B.T. (2009). The Implementation and Performance Outcomes of ISO 9000 in Service Organizations, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(7), s. 646–662. DOI: 10.1108/02656710910975732.
23. Llach, J., Del Mar Alonso-Almeida, M., Martí, J., Rocafort, A. (2016). Effects of Quality Management on Hospitality Performance in Different Contexts, *Industrial Management & Data Systems*, 116(5), s. 1005–1023. DOI: 10.1108/IMDS-06-2015-0235.
24. Lloréns Montes, F.J., Verdú Jover, A.J. (2004). Total Quality Management, Institutional Isomorphism and Performance: The Case of Financial Services, *Service Industries Journal*, 24(5), s. 103–119. DOI: 10.1080/0264206042000276865.
25. López-Lemus, J.A. (2023). ISO 9001 and the Public Service: An Investigation of the Effect of the QMS on the Quality of Public Service Organizations, *International Journal of Organizational Analysis*, 31(4), s. 1143–1164. DOI: 10.1108/IJOA-05-2021-2753.
26. Marimon, F., Melão, N., Bastida, R. (2021). Motivations and Benefits of Quality Management Systems in Social Services: Mediation of the Implementation Process, *Total Quality Management & Business Excellence*, 32 (7–8), s. 693–718. DOI: 10.1080/14783363.2019.1626707.

27. McDermott, O., Antony, J., Sony, M., Healy, T. (2022). Critical Failure Factors for Continuous Improvement Methodologies in the Irish MedTech Industry, *The TQM Journal*, 34(7), s. 18–38. DOI: 10.1108/TQM-10-2021-0289.
28. Melão, N.F., Amorim, M., Marimon, F., Alegre, I. (2018). Quality Management Systems in European Social Service Organizations: A Survey of EQUASS Assurance Pioneer Adopters, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(2), s. 354–372. DOI: 10.1108/IJQRM-10-2016-0187.
29. Melão, N.F., Guia, S.M. (2015). Exploring the Impacts of ISO 9001 on Small- and Medium-Sized Social Service Institutions: A Multiple Case Study, *Total Quality Management & Business Excellence*, 26 (3–4), s. 312–326. DOI: 10.1080/14783363.2013.822193.
30. Melão, N.F., Maria Guia, S., Amorim, M. (2017). Quality Management and Excellence in the Third Sector: Examining European Quality in Social Services (EQUASS) in Non-Profit Social Services, *Total Quality Management & Business Excellence*, 28 (7–8), s. 840–857. DOI: 10.1080/14783363.2015.1132160.
31. Nordesjö, K. (2020). Framing Standardization: Implementing a Quality Management System in Relation to Social Work Professionalism in the Social Services, *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 44(3), s. 229–243. DOI: 10.1080/23303131.2020.1734132.
32. Pantouvakis, A., Karakasnakis, M. (2017). Role of the Human Talent in Total Quality Management–Performance Relationship: An Investigation in the Transport Sector, *Total Quality Management & Business Excellence*, 28 (9–10), s. 959–973. DOI: 10.1080/14783363.2017.1303873.
33. Parast, M.M., Safari, A. (2024). Improving Quality and Operational Performance of Service Organizations: An Empirical Analysis Using Repeated Cross-Sectional Data of U.S. Firms, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 71, s. 656–670. DOI: 10.1109/TEM.2021.3107499.
34. Prancutė, R. (2021). Web of Science (WoS) and Scopus: The Titans of Bibliographic Information in Today's Academic World, *Publications*, 9(1), s. 12. DOI: 10.3390/publications9010012.
35. Psomas, E.L. (2013). The Effectiveness of the ISO 9001 Quality Management System in Service Companies, *Total Quality Management & Business Excellence*, 24 (7–8), s. 769–781. DOI: 10.1080/14783363.2013.791099.
36. Psomas, E.L., Kafetzopoulos, D.P., Fotopoulos, C.V. (2012). Developing and Validating a Measurement Instrument of ISO 9001 Effectiveness in Food Manufacturing SMEs, *Journal of Manufacturing Technology Management*, 24(1), s. 52–77. DOI: 10.1108/17410381311287481.
37. Psychogios, A.G. (2010). A Four-Fold Regional-Specific Approach to TQM: The Case of South Eastern Europe, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(9), s. 1036–1053. DOI: 10.1108/02656711011084828.
38. Rakhmawati, T., Sumaedi, S., Astrini, N.J. (2014). ISO 9001 in Health Service Sector: A Review and Future Research Proposal, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(1), s. 17–29. DOI: 10.1108/IJQSS-12-2012-0025.
39. Semiz, S. (2011). The Effects of Quality Management Applications on Automotive Authorized Sales and Service Firms, *African Journal of Business Management*, 5(2), s. 306–315.
40. Sumardi, S., Fernandes, A.A.R. (2020). The Influence of Quality Management on Organization Performance: Service Quality and Product Characteristics as a Medium, *Property Management*, 38(3), s. 383–403. DOI: 10.1108/PM-10-2019-0060.

41. Swarnakar, V., McDermott, O., Sony, M., Bhat, S., Antony, J. (2023). Unveiling the Path to Sustainable Quality 4.0 Implementation in Organisations: Insights from an Exploratory Qualitative Study, *The TQM Journal*. DOI: 10.1108/TQM-07-2023-0201.
42. Talib, F., Rahman, Z., Qureshi, M.N. (2013). An Empirical Investigation of Relationship between Total Quality Management Practices and Quality Performance in Indian Service Companies, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), s. 280–318. DOI: 10.1108/02656711311299845.
43. Talib, F., Rahman, Z., Qureshi, M.N., Siddiqui, J. (2011). Total Quality Management and Service Quality: An Exploratory Study of Quality Management Practices and Barriers in Service Industry, *International Journal of Services and Operations Management*, 10(1), s. 94. DOI: 10.1504/IJSOM.2011.041991.
44. To, W.M., Yu, B.T.W., Lee, P.K.C. (2018). How Quality Management System Components Lead to Improvement in Service Organizations: A System Practitioner Perspective, *Administrative Sciences*, 8(4). DOI: 10.3390/admsci8040073.
45. Trachenko, L., Verkhoglyadova, N., Shevchenko, N., Kononova, I., Sokolovska, I. (2020). Assessment of Quality Management Systems of Service Companies, *Intellectual Economics*, 14(1), s. 45–66. DOI: 10.13165/IE-20-14-1-03.
46. Tuomi, V., Ajmal, M.M., Helo, P.T. (2013). Implementing TQM Initiatives in Public Service Organisations: Case of Academic Libraries, *International Journal of Productivity and Quality Management*, 11(4), s. 393–411. DOI: 10.1504/IJ PQM.2013.054268.
47. Wahid, R.A. (2012). Beyond Certification: A Proposed Framework for ISO 9000 Maintenance in Service, *The TQM Journal*, 24(6), s. 556–568. DOI: 10.1108/17542731211270115.
48. Wahid, R.A., Corner, J. (2009). Critical Success Factors and Problems in ISO 9000 Maintenance, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(9), s. 881–893. DOI: 10.1108/02656710910995073.
49. Wahid, R.A., Corner, J., Tan, P.-L. (2011). ISO 9000 Maintenance in Service Organisations: Tales from Two Companies, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(7), 735+. DOI: 10.1108/02656711111150823.
50. Yadav, N., Shankar, R., Singh, S.P. (2020). Impact of Industry4.0/ICTs, Lean Six Sigma and Quality Management Systems on Organisational Performance, *The TQM Journal*, 32(4), s. 815–835. DOI: 10.1108/TQM-10-2019-0251.
51. Yang, C.-C. (2006). Establishment of a Quality-Management System for Service Industries, *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(9), s. 1129–1154. DOI: 10.1080/14783360600750428.
52. Yaseen, M.M., Sweis, R.J., Abdallah, A.B., Obeidat, B.Y., Sweis, N.J. (2018). Benchmarking of TQM Practices in the Jordanian Pharmaceutical Industry (A Comparative Study), *Benchmarking: An International Journal*, 25(9), s. 4058–4083. DOI: 10.1108/BIJ-04-2017-0076.
53. Yu, C., Jannasch-Pennell, A., DiGangi, S. (2014). Compatibility between Text Mining and Qualitative Research in the Perspectives of Grounded Theory, Content Analysis, and Reliability, *The Qualitative Report*. DOI: 10.46743/2160-3715/2011.1085.
54. Zhao, X., Yeung, A.C., Lee, T.S. (2004). Quality Management and Organizational Context in Selected Service Industries of China, *Journal of Operations Management*, 22(6), s. 575–587. DOI: 10.1016/j.jom.2004.08.003.

55. Zimon, D., Dellana, S. (2019). A Longitudinal Exploratory Study of ISO 9001 Certification Abandonment in Small- and Medium-Sized Enterprises, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(1), s. 53–67. DOI: 10.1108/IJQRM-10-2018-0284.

Materiały internetowe

1. CIA. (2024). *The World Factbook – GDP Composition by Sector of Origin: Washington: The Central Intelligence Agency*, <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/world/#economy> (dostęp: data).

The State of Research Methods in Quality Management Systems in the Service Sector: A Systematic Literature Review

Abstract

This article presents a systematic literature review on quality management systems (QMS) in the service sector, focusing on research methodologies and the conclusions drawn from empirical studies. Fifty peer-reviewed articles from Scopus and Web of Science databases were analysed and classified according to their research methods and data collection and analysis techniques. The findings reveal a prevalence of quantitative approaches, although qualitative and mixed methods are also used. The study provides a comprehensive overview of applied research strategies – case studies, grounded theory and survey-based studies – highlighting their advantages, limitations and suitability for different research objectives. This paper aims to support researchers and practitioners by offering guidance in selecting appropriate research methodologies for studying QMS in service-oriented organisations. Additionally, the study identifies dominant trends, methodological gaps and directions for future research in this field.

Keywords: research methods, quality management systems, service sector
