

Dąbrowa Górnicza, 22.09.2018

Dr hab. Włodzimierz Sroka, prof. AWSB

Katedra Zarządzania

Akademia WSB w Dąbrowie Górniczej

**Recenzja rozprawy doktorskiej Pana mgr inż. Andrzeja Zajkowskiego pt.
„Model doskonalenia jakości usług informatycznych w uczelni publicznej”
napisanej na Wydziale Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki
Łódzkiej pod kierunkiem naukowym dr hab. inż. Janusza Zawiły-
Niedźwieckiego, prof. PW.**

Uwagi wstępne

Formalną podstawą do opracowania niniejszej recenzji jest pismo Prodziekana ds. Nauki i Współpracy Międzynarodowej Politechniki Łódzkiej, dr hab. inż. Marka Matejuna, prof. PŁ z dnia 18.06.2018 r.

Ocena rozprawy od strony formalnej

Recenzowana rozprawa doktorska obejmuje łącznie 407 stron (wraz z bibliografią, spisem rysunków i tabel oraz załącznikami) i składa się z wprowadzenia, trzech rozbudowanych rozdziałów, zakończenia, załączników, bibliografii, spisu rysunków i tabel. Autor wykorzystał bardzo obszerną i aktualną literaturę przedmiotu obejmującą 366 pozycji, w tym co zasługuje na podkreślenie, w zdecydowanej większości anglojęzyczną. Sposób ich wykorzystania (miejsce, kontekst, sposób użycia przypisów) wskazuje, że autor biegle i z dużą znajomością rzeczy porusza się po omawianej problematyce.

Ocena formalna pracy nie budzi większych zastrzeżeń. Układ pracy jest generalnie dosyć spójny, czytelny i przejrzysty. Praca została napisana poprawnym i zrozumiałym językiem, stosunkowo przyjaznym w odbiorze dla czytelnika. Całość jest starannie opracowana (choć występują w niej niedociągnięcia językowe i stylistyczne, nie umniejszające jednakże

w sposób znaczący jej wartości merytorycznej), w sposób przejrzysty i zrozumiały dla czytelnika. U autora widać umiejętność prezentacji rozważań w sposób logiczny i spójny, a także płynne przejście od jednego rozdziału (lub podrozdziału) do następnego. Ponadto duża liczba rysunków i tabel sprawia, że praca jest bardziej przejrzysta i łatwiejsza odbiorze dla czytelnika.

Ocena problematyki badawczej i tematu rozprawy

Przedmiotem rozważań w recenzowanej pracy jest proces doskonalenia jakości usług IT w uczelni publicznej oraz zarządzanie ich rozwojem. Autor sformułował problem badawczy w sposób prawidłowy i przekonujący. Takie sformułowanie problemu należy uznać za zasadne i poprawne metodologicznie. Znajduje on uzasadnienie w warstwie teoretycznej i praktycznej.

Warto podkreślić, że tytuł rozprawy precyzyjnie określa jej przedmiot i odpowiada podjętemu problemowi badawczemu. Został on sformułowany prawidłowo, a także jest dostosowany do celów rozważań zaprezentowanych w pracy.

Ocena celów, pytań badawczych i tez

Główny cel rozprawy został przez autora sformułowany jako: „opracowanie metody i zasad wzorcowania w toku wyboru spośród wariantów rozwoju usług teleinformatycznych, przede wszystkim na drodze adaptacji doświadczeń pochodzących ze sfery podmiotów gospodarczych i dostosowania ich do specyfiki uczelni publicznej”. Tak sformułowany cel główny pracy nie jest najfortunniejszy. Gdyby autor poprzestał na pierwszym członie, to tak sformułowany cel główny można by uznać za poprawnie sformułowany. W obecnym kształcie jest on niestety mało czytelny.

Jako cele szczegółowe autor wskazał:

1. identyfikację determinant metodologicznych dotyczących rozwiązywania kwestii organizacji i zarządzania zapewnieniem jakości usług informatycznych,
2. identyfikacja determinant rozwojowych informatyzacji uczelni publicznej,
3. określenie istoty organizacji usług informatycznych w wybranych uczelniach publicznych na podstawie ankiety badawczej oraz wywiadów pogłębionych,
4. określenie zakresu, charakteru i stopnia cyfryzacji usług w wybranych uczelniach publicznych na podstawie ankiety badawczej oraz wywiadów pogłębionych,

5. ustalenie modelowych uwarunkowań informatyzacji w uczelni publicznej,
6. opracowanie metody wzorcowania zmian rozwojowych w procesie informatyzacji uczelni publicznej.

Cele szczegółowe stanowią rozwinięcie celu głównego poprzez jego dekompozycję, spełniającą wymogi poprawności klasyfikacji. Można zatem przyjąć, że cele rozprawy zostały sformułowane właściwie i poprawnie metodologicznie (choć ciągłe dodawanie przez autora „na podstawie ankiety..” uważam za zbędne). Przede wszystkim jednak, tak sformułowane cele szczegółowe stwarzają możliwości rozwiązania problemu badawczego, którym jest opracowanie modelowego rozwiązania służącego ciągłemu doskonaleniu jakości usług IT w uczelni publicznej.

Oprócz celu głównego i celów szczegółowych, autor sformułował również cztery tezy (T1-T4), które miały zostać potwierdzone (sfalsyfikowane) poprzez realizację badań:

T1. Uczelnie publiczne powinny rozpocząć transformację cyfrową wskazaną w dokumentach rządowych, od opracowania dokumentów strategicznych, w szczególności strategii informatyzacji.

T2. Szczególną rolę w informatyzacji pełni wsparcie Najwyższego Kierownictwa.

T3. Przyjęcie struktury odpowiedzialności i uprawnień decyzyjnych mających na celu prawidłowe podejście do wykorzystywania technologii informatycznych w realizacji strategii informatyzacji w uczelni sprzyja procesowi standaryzacji oraz integracji rozwiązań.

T4. Struktura organizacyjna działu informatycznego, dobór zatrudnionych pracowników, powierzenie konkretnych funkcji i zadań w ramach struktury organizacyjnej oraz ustawiczne kształcenie mają decydujący wpływ na jakość usług informatycznych.

Oceniając sformułowane tezy chciałbym podkreślić, że osobiście jestem zwolennikiem formułowania hipotez badawczych, a nie tez. Jest to jednakże kwestia pewnych standardów przyjętych na konkretnej uczelni. Tak sformułowane tezy są jednakże dosyć ‘słabe’, z punktu widzenia ich mocy, a także dość oczywiste. Przykładowo, jest rzeczą oczywistą, że wsparcie najwyższego kierownictwa (T2) jest kluczowe dla wdrożenia jakiegokolwiek rozwiązania, nie tylko w zakresie IT. To samo dotyczy doboru pracowników oraz ich ustawicznego kształcenia (T4); trudno sobie wyobrazić, żeby te czynniki nie miały wpływu na jakość usług informatycznych.

Ocena struktury i zawartości rozprawy

Struktura pracy jest dość logiczna i spójna, a treści poszczególnych rozdziałów odpowiadają ich zawartości. Dwa pierwsze rozdziały mają charakter teoretyczny. Warto podkreślić, że literatura użyta do ich napisania jest bardzo obszerna, co wskazuje że autor biegle porusza się po omawianej tematyce. Natomiast trzeci rozdział ma charakter praktyczny i prezentuje badania nt. stanu wdrożenia usług IT na uczelniach publicznych w Polsce.

W rozdziale pierwszym zatytułowanym „Problem badawczy” autor przedstawia uzasadnienie podjęcia problematyki rozprawy oraz cele. Jest to niejako część wstępna, która definiuje problem, który autor zamierza rozwiązać.

Rozdział drugi autor poświęcił studiom literaturowym omawianej problematyki. Zawiera on 7 rozbudowanych podrozdziałów, począwszy od zarządzania strategicznego (p.2.1), poprzez Procesowe zarządzanie organizacją (p.2.2), Kompleksowe zarządzanie przez jakość – TQM (p.2.3), Modele doskonalenia jakości (p.2.4), Nowe zarządzanie publiczne (p.2.5), Świadczenie usług (p.2.6) a skończywszy na Wybranych metodykach (p.2.7).

Ustosunkowując się do rozważań zaprezentowanych w części teoretycznej należy zwrócić uwagę na kilka kwestii. Po pierwsze, autor wykorzystał bardzo obszerną literaturę przedmiotu, a sposób prowadzenia wywodu wskazuje na gruntowną znajomość i biegłość w poruszaniu się po omawianej problematyce. Trzeba jednak wskazać mankamenty takiego podejścia. Przede wszystkim powstaje nieodparte wrażenie, że autor chciał w omawianym rozdziale ująć zbyt wiele kwestii (zarządzanie strategiczne to pojęcie tak szerokie, że trudno go zaprezentować na kilkunastu stronach). Ponadto autor prezentuje rozważania w tym rozdziale w nie do końca uporządkowany sposób. Brak także krytycznego podejścia autora, nawet w niewielkim zakresie do opisywanych zagadnień. Ponadto krótkie, syntetyczne podsumowanie rozważań zaprezentowanych w poszczególnych podrozdziałach pozwoliłoby na lepsze usystematyzowanie wiedzy przez czytelnika. Mimo wskazanych uwag, ogólnie jednak oceniam część teoretyczną recenzowanej pracy pozytywnie.

W rozdziale trzecim pt. „Doskonalenie usług informatycznych” autor przedstawił badania mające na celu przedstawienie stanu wdrożenia usług IT na uczelniach publicznych w Polsce oraz omówienie uzyskanych wyników i wypływające z nich wnioski. Oprócz ankiety badawczej skierowanej do 55 uczelni publicznych, autor dokonał wywiadu pogłębionego na grupie trzech uczelni. Miał on przede wszystkim na celu weryfikację uzyskanych wyników, a

także uzyskanie odpowiedzi na zagadnienia, które nie zostały ujęte w ankiecie z uwagi na ograniczoną liczbę pytań.

Zrealizowane badania są niewątpliwie silną stroną recenzowanej pracy. Pozwoliły one na określenie stopnia zaawansowania uczelni we wdrażaniu usług IT (który nie jest niestety najwyższy na naszych uczelniach, co nie stawia ich w korzystnym świetle), a także na identyfikację stosowanych rozwiązań organizacyjnych. Z drugiej strony jednakże brak przedstawienia przez autora uzasadnienia wyboru takiej metody badań, chociaż godny podkreślenia jest aplikacyjny charakter zrealizowanych badań.

Największą wartością dodaną pracy stanowi modelowe ujęcie zarządzania usługami IT zaproponowane przez autora, wraz z warunkami niezbędnymi do jej wdrożenia w praktyce. Stanowi to niewątpliwie o wartości dodanej pracy.

Ostatnią część recenzowanej pracy stanowi zakończenie, w którym autor podkreślił istotność tematu, jak również podsumował postawione cele i opisał proces badawczy. Autor przedstawił w nim wnioski wynikające z przeprowadzonych badań, rekomendacje wdrożeniowe, a także plan dalszych prac badawczych.

Ogólnie do silnych stron recenzowanej pracy zaliczyłbym:

- usystematyzowanie wiedzy z zakresu zarządzania usługami IT na uczelni publicznej,
- modelowe ujęcie zarządzania usługami IT na uczelni publicznej,
- wskazanie czynników niezbędnych do wdrożenia zaproponowanego rozwiązania w praktyce,

Z kolei wśród słabości należałoby wskazać:

- dosyć niefortunny spis treści; osobiście preferuję podejście od ogółu do szczegółu i obszerniejszy – jeśli chodzi o ilość rozdziałów – spis treści. Ponadto nazewnictwo poszczególnych podrozdziałów budzi moje wątpliwości, np. tytuł rozdziału trzeciego jest bardzo podobny do tytułu samej pracy. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku zakończenia: pierwszy podpunkt nosi tytuł „Podsumowanie”;
- miejscami dosyć chaotyczny sposób prowadzenia rozważań;
- relatywnie słabe tezy;
- brak, chociażby krótkiego podsumowania rozważań zaprezentowanych w poszczególnych rozdziałach/podrozdziałach. Zamiast tego, autor przedstawia na

początku każdego rozdziału swoiste resume tego, co zostanie w nim zaprezentowane (co wg mnie nie jest konieczne).

Podkreślone słabe strony nie umniejszają jednak w znaczący sposób wartości merytorycznej recenzowanej pracy.

Wnioski końcowe

Podsumowując dotychczasowe rozważania należy stwierdzić, że recenzowana rozprawa doktorska przedstawia nowatorskie podejście do problematyki ciągłego doskonalenia jakości usług IT w uczelni publicznej i stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego. Odzwierciedla satysfakcjonujący poziom wiedzy teoretycznej autora oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Praca prezentuje solidny poziom naukowy oraz posiada istotne walory poznawcze i aplikacyjne. Autor wykorzystał w tym celu bardzo bogatą literaturę przedmiotu (głównie anglojęzyczną). Przede wszystkim trzeba jednak podkreślić, że bazując na wnioskach wynikających ze zrealizowanych badań oraz krytycznej analizie literatury przedmiotu autor stworzył autorski model służący zarządzaniu i ciągłemu doskonaleniu usługami IT na uczelni wyższej. Stanowi to o oryginalności i nowatorstwie recenzowanej rozprawy.

W związku z tym wnioskuję do Rady Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki Łódzkiej o przyjęcie rozprawy doktorskiej Andrzeja Zajkowskiego pt. „Model doskonalenia jakości usług informatycznych w uczelni publicznej” i dopuszczenie jej do publicznej obrony.

Włodzisław Sroka