

STRESZCZENIE

W niniejszej rozprawie doktorskiej rozpatrzono czynniki utrzymania jakości usług informatycznych (e-usług) w uczelni publicznej, co rządzi się innymi prawami niż budowa systemów informatycznych, jako że efekty utrzymania zależą silnie od zarządzania służbami informatycznymi w organizacji oraz decyzji dotyczących priorytetów związanych z finansowaniem niezbędnych modernizacji zastosowanych technologii, szkoleń pracowników odpowiedzialnych za utrzymanie jakości usług oraz inwestycji w nowe rozwiązania. Ważnym elementem utrzymania jakości usług informatycznych jest ich centralizacja. Pozwala to, w szczególności, na standaryzację usług (w tym unifikację informacji oraz jej transparentność w skali uczelni), zwiększenie bezpieczeństwa systemów (w tym zapewnienie poufności danych) oraz optymalizację kosztów (wykorzystanie dostępnych zasobów oraz ich monitorowanie i zarządzanie kosztami). Warunkiem koniecznym sukcesu organizacji w budowie oraz utrzymaniu usług informatycznych jest posiadanie oraz wdrożenie planów strategicznych (i okresowa aktualizacja tych dokumentów) dostosowanych do potrzeb uczelni. Cała organizacja powinna być zaangażowana w budowę e-usług przy założeniu odpowiedniej ich jakości. Nie wolno zapomnieć, że oprócz strategii, w tym strategii informatyzacji, organizacja, w okresie transformacji cyfrowej, powinna zharmonizować dorobek kilku koncepcji nauk o zarządzaniu, a mianowicie: zarządzanie strategiczne, podejście procesowe, zarządzanie przez jakość oraz doskonalenie jakości, zarządzanie zasobami ludzkimi, świadczenie oraz utrzymanie usług informatycznych (w ujęciu ich dobrych praktyk). Pominiecie w regułach rządzących transformacją cyfrową organizacji jednego z wymienionych podejść (w tym dobrych praktyk), skutkować będzie (w dłuższym horyzoncie czasowym) problemami z utrzymaniem jakości usług informatycznych. Ustalenia niniejszej rozprawy doktorskiej wpisują się w planowane w prawie zmiany organizacyjne w uczelniach publicznych. Przyjęcie odpowiednich rozwiązań organizacyjnych, modernizacja procesów, scentralizowanie usług informatycznych oraz ich finansowanie, z zapewnieniem odpowiedniego wsparcia Najwyższego Kierownictwa, to odpowiedź na zaawansowane zmiany w otoczeniu organizacji, które pozwolą na elastyczne przystosowywanie organizacji do wyzwań społeczeństwa informacyjnego, w tym wzrastającej konkurencji ze strony instytucji edukacyjnych oraz wzrostu regulacji i wymogów rządowych w zakresie sprawozdawczości.