

Recenzja

pracy doktorskiej pt. „Automatyzacja procesów biznesowych w przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych” napisanej przez mgr Karolinę Ryś, pod kierunkiem naukowym dr hab. Agaty Mesjasz – Lech, prof. PCz w ramach Szkoły Doktorskiej Politechniki Częstochowskiej, Wydział Zarządzania

1. Podstawa formalna recenzji

Podstawą formalną niniejszej recenzji jest pismo z dnia 12.12.2023 w sprawie wykonania sporządzenia recenzji dla mgr Karoliny Ryś – doktorantki Szkoły Doktorskiej Politechniki Częstochowskiej, Wydział Zarządzania podpisane przez dra hab. inż. Sebastiana Kota, prof. PCz.

2. Ocena wyboru tematu rozprawy doktorskiej

Przedstawiona do recenzji praca doktorska jest studium teoretyczno – praktycznym w obszarze automatyzacji procesów biznesowych w przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych. Obszar tematyczny uwzględnia podejście procesowe w działalności przedsiębiorstw, wskazując na identyfikację problemową podjętej tematyki z zakresem nauk o zarządzaniu i jakości. Doktorantka wskazała na analizę czynników, które zdecydowały o wyborze tematu dysertacji. Są wśród nich przede wszystkim: rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz potrzeba doskonalenia procesów, umożliwiających wzrost efektywności przedsiębiorstwa. Z analizy wynika jednak, że podstawę działalności generuje postępująca automatyzacja procesów biznesowych, dokonująca się na bazie wykorzystania zaawansowanych technologii w przedsiębiorstwach. Powyższy problem należy uznać za kluczowe zagadnienie naukowe podjęte przez mgr Karolinę Ryś.

Ogólnie można stwierdzić, że Doktorantka prawidłowo sformułowała temat dysertacji, właściwie określiła problem naukowy oraz w sposób wyczerpujący usystematyzowała czynniki, które zdecydowały o kierunkach eksploracji koncepcji badawczych.

3. Przedmiot i struktura pracy doktorskiej,

Rozprawa doktorska mgr Karolinę Ryś liczy 152 strony. Na strukturę pracy składa się wstęp, pięć rozdziałów, zakończenie, bibliografia, spis tabel, spis rysunków, załącznik – kwestionariusz, streszczenie pracy w języku angielskim. Bibliografia liczy 114 pozycji, wśród których znaczącą liczbę stanowią prace w językach obcych. Literatura jest adekwatna do przedmiotu dysertacji doktoranckiej. Wybór tematu rozprawy doktorskiej jest konsekwentny do przedmiotu i struktury pracy. Należy podkreślić adekwatność powyższych relacji oraz logiczną, usystematyzowaną zależność pytań badawczych w zakresie przedmiotu i struktury pracy. Problem badawczy w niniejszej pracy zawiera się w następujących pytaniach: *Jak inteligentna automatyzacja procesów biznesowych wpływa na rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w obszarze finansów i księgowości? Co jest głównym celem implementacji rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów? Jakie są najważniejsze bariery, na które*

napotykają przedsiębiorstwa przy wdrażaniu rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów?

Pytania powyższe zostały zsynchronizowane z celami pracy doktorskiej. Doktorantka przyjęła, że głównym celem pracy jest *określenie wpływu automatyzacji procesów biznesowych na funkcjonowanie przedsiębiorstw w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce*. Przedstawiono również cele szczegółowe, które pomogą zarówno uzyskać odpowiedzi na pytania badawcze, jak i spojrzeć na automatyzację procesów biznesowych nieco szerzej, Wśród celów szczegółowych wyróżniono:

Klasyfikację barier, które napotykają organizacje przy wdrażaniu rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów biznesowych.

Ustalenie, czy istnieje skuteczna strategia na przełamanie bariery wdrożeniowej i osiągnięcie skutecznej implementacji inteligentnej automatyzacji procesów biznesowych.

Określenie kierunku wdrażania rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów w przedsiębiorstwach sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.

Identyfikację zagrożeń związanych z wdrożeniem rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów.

Aby osiągnąć cele pracy sformułowano cztery hipotezy badawcze:

H1 - inteligentna automatyzacja procesów ma pozytywny wpływ na rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w obszarze finansów i księgowości;

H2 - rozwiązania inteligentnej automatyzacji procesów w sektorze nowoczesnych usług biznesowych przyczyniają się do optymalizacji kosztów;

H3 - brak zasobów finansowych oraz zła jakość danych ograniczają poziom automatyzacji procesów;

H4 - skuteczność przełamania bariery wdrożeniowej w zakresie automatyzacji procesów biznesowych zależy od skali trudności automatyzowanego procesu.

Przedmiotowy kontekst pracy doktorskiej determinuje strukturę rozprawy. W strukturze wyróżniono: wstęp, pięć rozdziałów, zakończenie oraz załączniki.

Rozdział pierwszy identyfikuje podejście procesowe w zarządzaniu, jako jeden z ważniejszych obszarów prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Wskazano również na istotę i strukturalne ujęcie procesów biznesowych, które można uznać za bazę decyzji menedżerskich. Za szczególnie cenny można uznać aspekt modelowania, zaprezentowany interdyscyplinarnie. Modelowanie, jak podkreśla Doktorantka, zapewnia spójność i kontrolę procesów, przy jednoczesnym eliminowaniu nadmiarowości.

Za w pełni uzasadnione jest podjęcie przez Doktorantkę problemu doskonalenia procesów organizacyjnych, stanowiącego kierunek działań bieżących i strategicznych. Powyższe ukierunkowanie to rezultat uwzględniania dynamicznych zmian w otoczeniu i organizacji. Wdrażanie zmian to wyzwanie stawiane kadrom przedsiębiorstwa, które powinny aktywnie, systematycznie i konsekwentnie włączać się w procesy doskonalenia działalności organizacji. Doskonalenie tego typu znajduje odzwierciedlenie w zarządzaniu procesami umożliwiającymi optymalizację działalności organizacji.

W rozdziale drugim przedstawiona została problematyka automatyzacji procesów biznesowych. Punktem wyjścia analiz jest istota i oddziaływanie rewolucji przemysłowych na rozwój technologii, ze szczególnym wyeksponowaniem automatyzacji procesów biznesowych.

Procesy automatyzacji kreują nowe zadania dla kadry przedsiębiorstwa, wpływają na interaktywne relacje z interesariuszami oraz kształtują procesy decyzyjne na bazie analizy informacji, umożliwiającej poprawę wyników biznesowych. Doktorantka podkreśla, że sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce dynamicznie się rozwija. Rola automatyzacji w zarządzaniu przedsiębiorstwem systematycznie wzrasta w kontekście nowych wyzwań rynkowych. Odpowiednio na powyższe wyzwania niezbędne jest rozszerzanie wpływu wdrażanej technologii automatyzacji na działalność przedsiębiorstwa, w aspekcie percepcji efektów osiąganych w wyniku automatyzacji. Z rozważań Doktorantki wynika, że w koncepcji statycznej automatyzacja procesów biznesowych to nurt przyszłości przedsiębiorstwa.

Rozdział trzeci nt. sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce umożliwia zapoznanie się z charakterystyką centrów usług biznesowych, zlokalizowanych w Polsce. Idea centrów bazuje na wiedzy i skali działania tworząc szansę na wdrażanie innowacji wraz z nowoczesnymi technologiami. Rozwój sektora centrów usług biznesowych, zdaniem Doktorantki, stanowi przesłankę wzrostu znaczenia sektora nowoczesnych usług biznesowych. W dalszej kolejności rozdział zawiera dane liczbowe dotyczące ilości centrów usług w latach 2016-2022, z których wynika, że na przestrzeni wskazanego okresu nastąpił prawie dwukrotny ich wzrost. Niestety pozytywne tendencje zostały zatrzymane w dużym zakresie przez kryzys spowodowany przez pandemię COVID -19.

W kolejnym punkcie Doktorantka dokonała oceny procesów biznesowych i ich automatyzacji w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Za punkt wyjścia analiz przyjęto okres 2005 – 2012, w którym zidentyfikowano podstawowe obszary procesów biznesowych, wyróżniając wśród nich przede wszystkim kategorie: finanse i księgowość, zarządzanie zasobami ludzkimi, obsługa informatyczna podmiotów gospodarczych, obsługa branży finansowej i ubezpieczeniowej. Następnie podkreślono ciągły wzrost poziomu zaawansowania usług świadczonych przez centra usługowe. W dalszych rozważaniach przyjęto założenie, zgodne z którym centralnym punktem zainteresowań menadżerów będzie doskonałość operacyjna ukierunkowana na przestrzeganie zasad zrównoważonego rozwoju.

W rozdziale czwartym przedstawiono podejście jakościowe w analizach stopnia automatyzacji procesów biznesowych, Doktorantka podejmując problem badawczy konsekwentnie odwołała się do pytań i hipotez w kontekście przeprowadzonych wywiadów eksperckich z kadrą menadżerską przedsiębiorstwa zaliczanego do grupy nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. W dalszej części przedstawiona została charakterystyka badanego przedsiębiorstwa, działającego w ramach modelu operacyjnego - Centrum Usług Wspólnych.

W uzasadnieniu wyboru przedsiębiorstwa stwierdza się, że podmiot ten działa w ramach globalnej sieci zasobów, doświadczeń oraz przedsięwzięć innowacyjnych. W rozdziale tym, Doktorantka przedstawiła także zakres metodyczny badań jakościowych, dotyczących automatyzacji procesów biznesowych. Za cel badania przyjęto rozpoznanie potencjalnych korzyści i zagrożeń wynikających z automatyzacji.

Rozdział piaty skoncentrowany jest na ocenie automatyzacji procesów biznesowych w przedsiębiorstwie poddawanych analizie. Znaczącym rozszerzeniem zagadnień jest wskazanie na inteligentną automatyzację procesów biznesowych, która wykorzystuje zaawansowane algorytmy uczenia maszynowego wraz z przetwarzaniem języka naturalnego celem wykorzystania bardziej skomplikowanych zadań wraz z rozpoznawaniem wzorców działań. Rozszerzenie tego typu analiz jest znaczne zwiększenie podstawy decyzyjnej oraz tworzenie możliwości uczenia się kadr, korzystających z danych dostarczanych w rezultacie automatyzacji systemowej.

Podstawowy obszar badawczy automatyzacji procesów biznesowych koncentruje się wokół problemów rozpoznania potencjalnych korzyści i zagrożeń, które wynikają z automatyzacji procesów biznesowych wraz z identyfikacją kluczowych wyzwań. W konkluzji rozważań Doktorantka stwierdza, że nieuniknione są procesy współpracy człowieka z maszyną, w wyniku której realne jest osiągnięcie wielu korzyści, jednakże należy uwzględnić ostrożność decyzyjną. Pracownik stanowi bowiem kluczową osobę posiadającą umiejętności współpracy w obszarze technologii.

Z przeprowadzonych badań wynika, że dział Optional Excellence, jako kluczowa jednostka organizacyjna procesów automatyzacji uznany został za potrzebny w przedsiębiorstwie poddanym analizie. Przedsiębiorstwa oczekują od automatyzacji oszczędności zasobów i poprawy ich pozycji konkurencyjnej na rynku.

W zakończeniu pracy zawarto syntezę analiz teoriopoznawczych oraz dogłębnie zostały przedstawione przez Doktorantkę wyniki badań empirycznych ze wskazaniem na adekwatność wzajemnych relacji w odniesieniu do celów, pytań oraz hipotez badawczych. Synchronizacja procesów biznesowych potwierdza dobrą znajomość podjętych problemów naukowych przez Doktorantkę, właściwe ich sformułowanie oraz rozwiązywanie z jednoczesnym profesjonalnym, twórczym wnioskowaniem.

4. Ocena merytoryczna pracy

Zagadnienia teoriopoznawcze podjęte przez mgr Karolinę Ryś oraz ich weryfikacja w praktyce gospodarczej zostały przeprowadzone właściwie i z dużym zaangażowaniem Doktorantki. Konstrukcja pracy i koncepcje badawcze są podstawą do stwierdzenia, że przedmiotowa dysertacja znajduje się w obszarze dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości.

Praca, jako wartościowe studium teoretyczne poddane weryfikacji praktycznej, wskazuje na konieczność i nieuchronność automatyzacji procesów badawczych w przedsiębiorstwach sektora nowoczesnych usług biznesowych. Doktorantka podkreślając korzyści i zagrożenia w powyższych procesach decyzyjnych wykazała się starannością w dociekaniach naukowych oraz umiejętnością syntezy wyników badań w praktyce. Przedstawione analizy uzasadniają pozytywną ocenę dysertacji doktorskiej mgr Karoliny Ryś.

Należy jednak wskazać pewne niejasności, które nie umniejszają wysokiej oceny pracy. Można do nich zaliczyć:

1. W pracy doktorskiej często pojawia się odwołanie do efektywności jakości procesów biznesowych, jednak terminy te nie zostały szerzej omówione. Proszę zatem o wskazanie, jak rozumiane są pojęcia efektywność i jakość w kontekście procesów biznesowych w sektorze usług biznesowych.

2. Z tabeli 8 wynika, że Polska jest drugim pod względem liczby zatrudnionych w sektorze usług biznesowych krajem na świecie, a pierwszym w Europie. Jest to ciekawe zjawisko, które nie zostało jednak przez Doktorantkę wyjaśnione. Co jest zatem przyczyną koncentrowania usług biznesowych właśnie w Polsce?
3. Doktorantka jako jedną z ważnych przyczyn inteligentnej automatyzacji procesów biznesowych podaje optymalizację kosztów. Optymalizację kosztów rozumieć można jako proces ukierunkowany na obniżanie kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa, przy utrzymaniu pożądanego poziomu pozostałych wielkości wyznaczających zakres jego działania. Optymalizując koszty decydenci powinni zatem rozważyć pytanie, jak obniżenie kosztów wpłynie na jakość świadczonych usług. W pracy zabrakło głębszych rozważań w tym zakresie - Doktorantka nie wskazuje, jakie metody i narzędzia mogą zostać zastosowane w celu optymalizacji kosztów, mimo ważności tego procesu. Proszę zatem o szczegółowe wyjaśnienia, na czym polega optymalizacja kosztów w przedsiębiorstwach usług biznesowych.

5. Konkluzja

Ja, niżej podpisana stwierdzam, że recenzowana rozprawa doktorska mgr Karoliny Ryś spełnia warunki określone w Art. 187. Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r., Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. 2023 poz. 742) i wnioskuję do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Częstochowskiej o dopuszczenie mgr Karoliny Ryś do dalszych etapów postępowania o nadanie stopnia doktora w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.