

Dr hab. Iwona Posadzińska, prof. PBS

Katedra Zarządzania Innowacjami Organizacyjnymi

Wydział Zarządzania

Politechnika Bydgoska im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich

Recenzja

rozprawy doktorskiej mgr Karoliny Ryś

pt: „Automatyzacja procesów biznesowych

w przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych”

I. Ocena aktualności i potrzeby podjęcia tematu rozprawy

Dynamika zmian zachodzących w XXI wieku zmusza przedsiębiorstwa do ciągłych poszukiwań i adaptacji nowych rozwiązań biznesowych i technologicznych.

Za innowacje uważa się różnego rodzaju nowości zarówno w produktach, jak i usługach. Stanowią one istotny czynnik konkurencyjności i pozwalają wyprzedzać rywali. Innowacyjność obejmuje tworzenie kultury organizacyjnej sprzyjającej kreatywności, podejmowaniu ryzyka i eksperymentowaniu. Wymaga od organizacji posiadania odpowiednich struktur, procesów i zasobów w celu wspierania zmian. Warto zwrócić uwagę na to, że procesy innowacyjne i innowacje przebiegają inaczej w różnych instytucjach, takich jak organizacje naukowe, gospodarcze, polityczne czy kulturalne. Innowacje są wynikiem interaktywnych procesów generowania, dyfuzji i aplikacji wiedzy. Szczególnie istotne są innowacje w dziedzinie nauki i technologii, które służą nie tylko usprawnieniu produktów i usług.

Z pewnością za taki obszar badań można uznać automatyzację procesów biznesowych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Zainteresowanie nowoczesną technologią i automatyzacją procesów wynika z dostępności zaawansowanych narzędzi i rozwiązań do automatyzacji zadań i procesów. Robotyka procesowa, sztuczna inteligencja czy uczenie maszynowe stają się coraz częściej obecne w wykonywaniu powtarzalnych, rutynowych i czasochłonnych czynności bez udziału człowieka. Automatyzacja procesów zwiększa

sprawność, eliminując błędy ludzkie, skracając czas wykonania zadań i umożliwiając obsługę większej liczby klientów w krótszym czasie. Przyczynia się do redukcji kosztów operacyjnych poprzez eliminowanie zatrudniania dodatkowych pracowników do wykonywania powtarzalnych czynności. Zmiany w tym obszarze dotyczą nie tylko podmiotów świadczących usługi biznesowe, lecz także klientów stosujących technologię umożliwiające współpracę z użyciem nowoczesnych narzędzi.

Biorąc pod uwagę powyższe, uważam podjęty w pracy problem automatyzacji procesów biznesowych w przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych za aktualny i bardzo istotny, posiadający potencjał naukowy i perspektywę kontynuowania badań ze względu na intensywny rozwój wybranego obszaru empirycznego.

II. Cel pracy, hipotezy, metody badawcze

Prowadzenie badań w zakresie aktualnych i szybko zmieniających się obszarów rzeczywistości wnosi istotny wkład pozwalający na ich poznanie oraz zidentyfikowanie czynników sprzyjających i utrudniających ich rozwój. Budzą one zainteresowanie badaczy, ale nie są szczegółowo usystematyzowane, a praktyka często wyprzedza opis naukowy.

Autorka określiła problem badawczy w niniejszej pracy zadając pytania - 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? Głównym celem pracy było zatem określenie wpływu automatyzacji procesów biznesowych na funkcjonowanie przedsiębiorstw w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Doktorantka sformułowała cztery cele szczegółowe, odnosząc się do kluczowych aspektów badania, były nimi:

- Klasyfikacja 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.
- Identyfikacja zagrożeń związanych z wdrożeniem rozwiązań inteligentnej automatyzacji procesów.

Dla osiągnięcia celów 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 przełamywania bariery wdrożeniowej w zakresie automatyzacji procesów biznesowych zależy od skali trudności automatyzowanego procesu.

Założenia metodyczne pracy zostały sformułowane poprawnie, są logiczne i obejmują kluczowe obszary badawcze - od określenia barier i zagrożeń, po wskazanie skutecznej strategii wprowadzania nowych rozwiązań, wyznaczającej kierunek i skuteczność zmian. O ile przyjęte problemy, cele i hipotezy nie budzą wątpliwości, to sposób ich prezentacji w pracy (kolejność) powoduje, że nie zawsze widać konsekwencje w stawianych pytaniach i poszukiwanych odpowiedziach.

Wskazany cel główny - określenie wpływu automatyzacji procesów biznesowych na funkcjonowanie przedsiębiorstw w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce - należy uznać za ambitny i ważny z punktu widzenia poznawczego oraz rozwoju dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości w kontekście przedmiotu i podmiotu badania.

Autorka przeprowadziła analizę dostępnych źródeł wtórnych. Dokonała krytycznego przeglądu literatury krajowej i zagranicznej dotyczącej zarządzania procesami oraz automatyzacji procesów biznesowych. Wykorzystała bazę 120 źródeł, która pod względem ilościowym nie jest zbyt obszerna, lecz została starannie dobrana ze względu na przedmiot badania oraz aktualność publikacji.

Weryfikacja postawionych hipotez ma charakter jakościowy. Dokonano analizy sektora nowoczesnych usług biznesowych na podstawie raportów branżowych przygotowywanych przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL). Wybór podmiotu ABSL (Association of Business Service Leaders) jest uzasadniony ze względu na działalność w środowisku wiodących przedstawicieli sektora usług biznesowych w Polsce, a także propagowanie Polski, jako atrakcyjnego miejsca inwestycji dla centrów usług wspólnych, centrów outsourcingowych oraz innych przedsiębiorstw działających w tej branży. Raporty zawierają dużą bazę danych i kompleksowe analizy, wyniki badań, wywiady z ekspertami i przedstawicielami branży, a także praktyczne wskazówki dla potencjalnych inwestorów oraz przedsiębiorstw działających w sektorze. Stanowią zatem wszechstronne źródło informacji powiązanych z obszarem badawczym.

Autorka przeprowadziła ponadto 15 wywiadów eksperckich z osobami zajmującymi stanowiska zarządcze w wybranym przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Wśród respondentów znaleźli się kierownicy niższego szczebla, menedżerowie oraz dyrektorzy jednostki. Zgromadzony materiał empiryczny zawierał informacje umożliwiające identyfikację wskazanych problemów badawczych, pozwolił na głębsze zrozumienie praktycznych aspektów funkcjonowania przedsiębiorstwa, a także wskazanie unikalnych perspektyw wynikających z wiedzy ekspertów, które nie były dostępne w literaturze przedmiotu. Właściwie dokonano doboru respondentów, ekspertami były osoby posiadające bogate doświadczenie zawodowe w sektorze usług biznesowych, mogące podzielić się swoimi spostrzeżeniami, analizami, oceną trendów i doświadczeniami związanymi z praktyką zawodową.

Wybór jakościowej metody badania w formie wywiadów eksperckich wyklucza możliwość weryfikacji ilościowej. Dodatkowym ograniczeniem był dobór jednego podmiotu do badania. Biorąc jednak pod uwagę istotę badanego problemu, polegającą w dużej mierze na identyfikacji istoty oraz czynników rozwoju i ograniczeń automatyzacji w sektorze nowoczesnych usług biznesowych wydaje się adekwatny i wystarczający. Daje podstawę do oceny umiejętności badawczych Autorki. Zebrany materiał pozwolił na weryfikacje przyjętych założeń oraz ocenę wybranego obszaru badania, jako aktualnego i wartościowego w kontekście dalszych prac.

II. Ocena merytoryczna pracy

Struktura pracy obejmuje pięć rozdziałów, poprzedzonych wstępem. Pracę zamykają wnioski (zakończenie), spis literatury, tabel i rysunków oraz załącznik (łącznie 152stron). Autorka poprawnie dokonała przeglądu literatury związanej z badanym problemem, wykorzystala 114 pozycje bibliograficzne, w tym 56 stanowiły źródła obcojęzyczne (obejmujące publikacje w języku angielskim przygotowane w zagranicznych i polskich ośrodkach badawczych). Cytowana literatura i czasopiśmiennictwo dotyczyła aktualnie komentowanych problemów naukowych, w większości uwzględniono książki i artykuły, które ukazały się po 2000 roku. Ponadto w pracy wykorzystano 6 źródeł internetowych. Wykorzystane źródła charakteryzuje wiarygodność i aktualność.

Struktura rozprawy obejmuje wstęp, pięć rozdziałów, zakończenie oraz załącznik ze wzorem kwestionariusza wywiadu.

W rozdziale pierwszym (Podejście procesowe w zarządzaniu) dokonano analizy źródeł

wtórnych dotyczących podejścia procesowego w zarządzaniu, które wskazano jako fundament skutecznego funkcjonowania organizacji. Omówiono genezę tego podejścia, wskazując na ewolucję i rozwój. Opisano istotę i różne rodzaje procesów biznesowych, które stanowiły ważne elementy działalności organizacji. Scharakteryzowano proces modelowania, który umożliwił graficzne przedstawienie i analizę procesów w przedsiębiorstwie. Kolejnym zagadnieniem poruszonym w rozdziale było doskonalenie procesów w organizacji, omówiono metody, narzędzia i techniki mające na celu poprawę efektywności procesów biznesowych.

Rozdział drugi (Automatyzacja procesów biznesowych) dotyczył tematyki automatyzacji procesów biznesowych. Wskazano istotę i oddziaływanie rewolucji przemysłowych na rozwój technologii, które miały istotny wpływ na automatyzację procesów biznesowych. Omówiono aspekty etyczne związane z wykorzystaniem nowych technologii w biznesie. W dalszej części rozdziału opisano systemy i technologie informatyczne, które umożliwiły automatyzację procesów biznesowych. Zidentyfikowano także korzyści i zagrożenia związane z automatyzacją oraz zaprezentowano rezultaty dotychczasowych badań empirycznych w dziedzinie automatyzacji procesów.

Rozdział trzeci (Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce) zawierał charakterystykę centrów usług biznesowych działających w Polsce z uwzględnieniem ich specyfiki i rozmieszczenia geograficznego. Scharakteryzowano rynek pracy w sektorze usług biznesowych ze szczególnym uwzględnieniem zatrudnienia i trendów rozwojowych. Kolejna część poświęcona została procesom biznesowym w sektorze usług biznesowych w Polsce. Omówiono metody i narzędzia stosowane w automatyzacji procesów oraz przedstawiono przykłady praktyczne.

W rozdziale czwartym (Podeście jakościowe w analizie stopnia automatyzacji procesów biznesowych) zamieszczono opis przebiegu procesu badawczego oraz charakterystykę badanego przedsiębiorstwa, uwzględniającą jego działalność, procesy biznesowe oraz kontekst biznesowy. W dalszej części rozdziału skoncentrowano się na prezentacji zakresu metodycznego badania jakościowego, dotyczącego problemów automatyzacji procesów biznesowych w ocenie uczestników wywiadów.

W rozdziale piątym (Ocena automatyzacji procesów biznesowych w analizowanym przedsiębiorstwie) opisano wywiady eksperckie z pracownikami na stanowiskach zarządczych badanego przedsiębiorstwa. Wywiady te miały na celu uzyskanie informacji, pozwalających na identyfikację problemów z perspektywy osób posiadających duże doświadczenie w działalności w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Podczas wywiadów zebrano informacje od ekspertów, a następnie dokonano syntezy odpowiedzi w celu uzyskania kompleksowej analizy i

sformułowania wniosków dotyczących obszaru automatyzacji procesów w badanym podmiocie.

Ostatnią część pracy stanowi zakończenie, w którym dokonano podsumowania wyników badania i przeprowadzonych analiz. W zakończeniu właściwie odniesiono się do celów i hipotez badawczych, wkładu wyników w rozwój obszaru badawczego nauk o zarządzaniu i jakości oraz zakresu możliwych dociekań badawczych w przyszłości. Wybór podejścia procesowego w zarządzaniu przedsiębiorstwem oraz automatyzacji procesów w sektorze nowoczesnych usług biznesowych odzwierciedla trendy i wyzwania w dziedzinie zarządzania. Problem jest aktualny i istotny. Dynamiczny rozwój technologii stanowi szansę, ale także wyzwanie dla współczesnych organizacji. Pozwala usprawnić nie tylko procesy wytwarzania, lecz także efektywne zarządzanie procesami. Automatyzacja stała się kluczowym czynnikiem sukcesu, szczególnie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Ograniczony zakres i wyniki przeprowadzonego badania nie dały możliwości wszechstronnej i reprezentatywnej oceny problemu automatyzacji procesów biznesowych, potwierdziły jednak potencjał do dalszych badań. Automatyzacja procesów w dziedzinie finansów i księgowości może przynieść liczne korzyści, takie jak: minimalizacja błędów, optymalizacja kosztów i zwiększenie efektywności. Badanie i zrozumienie aspektów automatyzacji procesów może pomóc w opracowaniu rekomendacji dotyczących optymalizacji i wdrożenia technologii w praktyce. Wnioski zamieszczone w pracy doktorskiej mogą mieć praktyczne zastosowanie dla przedsiębiorstw z sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz stanowić podstawę do wdrożenia wybranych rozwiązań w zakresie automatyzacji usług. Stosowanie nowoczesnych rozwiązań biznesowych stanowi zarówno wyzwanie dla teorii nauk o zarządzaniu, jak i dla praktyki organizacji. Obserwujemy wzrastającą rolę sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, który stał się jednym z najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki oraz generującym istotną część PKB poprzez tworzenie znacznej liczby miejsc pracy charakteryzujących się nowymi wymaganiami. Bardzo szybki postęp w automatyzacji procesów biznesowych z wykorzystaniem zaawansowanych technologii jest efektem prac prowadzonych w przedsiębiorstwach, stanowiąc ich źródło przewagi konkurencyjnej, ale także wyzwaniem dla innych, aby nadążyć za osiągnięciami w branży i w gospodarce.

III. Ogólna ocena pracy

Przedsięwzięcie badawcze mgr Karoliny Rys przedłożone w niniejszej rozprawie doktorskiej posiada liczne zalety, do których obok realizacji celu głównego zaliczyć należy:

- podjęcie aktualnego, wieloaspektowego, a przede wszystkim niezwykle ważnego problemu badawczego w kontekście rozwoju teorii i praktyki zarządzania procesami

- i zarządzania innowacjami,
- dokonanie przeglądu aktualnej literatury specjalistycznej opublikowanej w Polsce i zagranicą,
 - właściwe sformułowanie i zrealizowanie celu głównego i celów szczegółowych poprzez systematyczną analizę źródeł wtórnych i zebrany materiał empiryczny,
 - poprawne opracowanie i wykorzystanie narzędzi badawczych, dużą dojrzałość i samodzielność i zaangażowanie w prowadzeniu badania,
 - opracowanie zestawu wniosków i wytycznych, które wzbogacają wiedzę oraz umożliwiają weryfikację dotychczasowych rozwiązań w zakresie automatyzacji procesów biznesowych,
 - zidentyfikowanie potencjalnych barier i zagrożeń w rozwoju automatyzacji procesów biznesowych,
 - niewielką liczbę dostępnych prac naukowych dotyczących automatyzacji procesów biznesowych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.

Przedłożone opracowanie jest staranne, poprawnie ustrukturyzowane i uporządkowane. Analiza części teoretycznej i empirycznej zawartej w pracy pozwala stwierdzić, że mgr Karolina Ryś posiada szeroką wiedzę w podejmowanej tematyce, poprawnie analizuje zarówno aspekty naukowe, jak i wynikające z praktyki przedsiębiorstw sektora usług profesjonalnych, posiada umiejętność planowania i samodzielnego realizowania badań naukowych. Poprawnie dobrała metody i zaprojektowała narzędzie badawcze, właściwie zinterpretowała przetworzone dane pierwotne i wtórne. Analiza sektora oraz case study (wybrane przedsiębiorstwo) nie daje podstaw do uogólnienia wniosków, lecz wskazuje na merytoryczne przygotowanie Doktorantki do prowadzenia badań naukowych. Układ pracy jest logiczny, pozwala na przejście od zagadnień ogólnych do szczegółowych. Autorka zachowała właściwą kolejność i spójność poglądów zawartych w pierwszej - teoretycznej części pracy, z weryfikacją empiryczną - zebrany materiałem badawczym oraz jego analizą i interpretacją.

W tekście są drobne błędy edytorskie - stylistyczne i interpunkcyjne, które nie wpływają jednak na ogólną pozytywną ocenę.

IV. Pytania i zagadnienia do dyskusji

Recenzowana praca stanowi usystematyzowany materiał dotyczący automatyzacji procesów biznesowych w sektorze nowoczesnych usług. Jaki jest zdaniem Autorki kierunek

zmian dotyczący zatrudnienia w badanej branży? Czy automatyzacja ograniczy liczbę zatrudnianych pracowników? Czy wiąże się z koniecznością pozyskiwania nowych umiejętności i wiedzy, a nawet tworzeniem nowych zawodów?

Drugi problem związany jest z weryfikacją trzeciej hipotezy: brak zasobów finansowych oraz zła jakość danych ograniczają poziom automatyzacji procesów. Czy jakość danych jest warunkiem nawiązania trwałej relacji i współpracy z odbiorcami usług biznesowych? Jaki wpływ na jakość danych ma przedsiębiorstwo świadczące usługi biznesowe w kontekście czynników wewnętrznych i czynników otoczenia?

V. Podsumowanie recenzji

Konkludując należy stwierdzić, że zalety rozprawy doktorskiej mają charakter merytoryczny, stanowią oryginalne rozwiązanie problemu badawczego w drodze jakościowej weryfikacji postawionych hipotez badawczych. Tekst zawiera drobne błędy stylistyczne i redakcyjne, jednak nie wpływają one na ogólny pozytywny odbiór opracowania.

W oparciu o przedstawioną opinię stwierdzam, że rozprawa doktorska mgr Karoliny Ryś pt: „Automatyzacja procesów biznesowych w przedsiębiorstwie sektora nowoczesnych usług biznesowych” spełnia wymagania Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. 2018 poz. 1668) stawiane tego typu opracowaniom, wnoszę zatem do Rady Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Częstochowskiej o jej dopuszczenie do publicznej obrony.

Bydgoszcz, 12.02.2024 r.