

dr hab. Ewa Krok

Szczecin, 28.12.2017

Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania

Uniwersytet Szczeciński

RECENZJA

rozprawy doktorskiej mgr Eweliny Niewiadomskiej

pt. „Model organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej”

Promotor pracy: prof. dr hab. Agnieszka Szewczyk

Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania

Uniwersytet Szczeciński

Szczecin, 2017

Zakres recenzji

1. Podstawy formalne i cel recenzji..... 2
2. Ocena wyboru tematu, celu i sformułowania hipotezy rozprawy 2
3. Ocena struktury i zawartości merytorycznej rozprawy..... 3
4. Ocena wykorzystanych źródeł oraz ocena formalna rozprawy..... 7
5. Wnioski końcowe i konkluzja..... 8

1. Podstawy formalne i cel recenzji

Recenzję rozprawy doktorskiej mgr Eweliny Niewiadomskiej wykonałam z związku z pismem Dziekana Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego prof. dra hab. Waldemara Tarczyńskiego z dnia 18.10.2017 roku (znak pisma L.dz. 360/17/WW), informującym o powierzeniu mi obowiązków recenzenta niniejszej rozprawy. Recenzję sporządziłam na podstawie obowiązującej ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytułach naukowych oraz stopniach i tytułach w zakresie sztuki (Dz. U. z 2003 r, nr 65 poz. 595 z późn. zm.), zwanej dalej Ustawą.

Celem recenzji, zgodnie z 5 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dn. 15 stycznia 2004 roku w sprawie szczegółowego trybu przeprowadzania czynności w przewodach doktorskim i habilitacyjnym oraz w postępowaniu o nadanie tytułu profesora, jest udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy przedmiotowa rozprawa spełnia wymogi zapisane w art. 13 ust. 1 Ustawy. Wymogiem tego artykułu jest, by rozprawa doktorska przygotowana pod opieką promotora, stanowiła oryginalne rozwiązanie problemu naukowego lub oryginalne dokonanie artystyczne oraz wykazywała ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej lub artystycznej, a także umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej lub artystycznej.

Oceniając przedłożoną mi do recenzji rozprawę odniosę się do częściowych obszarów oceny, takich jak:

- temat, cel i hipoteza rozprawy
- struktura i zawartość merytoryczna rozprawy
- wykorzystane źródła bibliograficzne i strona formalna rozprawy,

co pozwoli sformułować konkluzję, zawierającą końcową ocenę rozprawy z punktu widzenia spełniania przez nią wymogów ustawowych.

2. Ocena wyboru tematu, celu i sformułowania hipotezy rozprawy

Sprawne zarządzanie instytucjami publicznymi to szereg wyzwań, nie tylko finansowych, ale też organizacyjnych. Wyznacznikiem nowego zarządzania publicznego, zorientowanego na obywatela, jest zadowolenie klientów. W rozwijającym się społeczeństwie informacyjnym coraz większą rolę, we wszelkich procesach usprawniających działanie, odgrywają narzędzia informatyczne. Autorka rozprawy proponuje wdrożenie systemu workflow w jednostkach administracji publicznej, który będzie wspierał realizację wykonywanych przez nie zadań.

W konsekwencji zapewni automatyzację procesów, podnosząc sprawność działania, szczególnie w obszarze organizacji pracy oraz dostępu do dokumentów i informacji.

Podjęty problem, dotyczący poprawy efektywności funkcjonowania jednostek administracji publicznej, jest ważny i aktualny. Propozycja wykorzystania nowoczesnych technologii jest jak najbardziej wskazana z punktu widzenia praktyki. Jednak wdrożenie systemu informatycznego zakończone sukcesem nie jest proste. Wymaga sporego nakładu pracy, dokonania analizy potrzeb i wymagań, przeglądu potencjalnych rozwiązań, a następnie wyboru najbardziej odpowiedniego wariantu.

Doktorantka stawia zasadnicze pytanie: jaki powinien być zakres, funkcje i zadania systemu klasy workflow w jednostce administracji publicznej oraz które rozwiązanie z dostępnych na rynku wybrać, aby system taki w optymalny sposób przyczynił się do poprawy funkcjonowania instytucji? Stąd, za cel główny rozprawy uznała budowę modelu organizacji systemu klasy workflow, który to cel zrealizowała dokonując analizy stosowalności obecnych na rynku systemów, wyznaczając kluczowe elementy modelu oraz przeprowadzając badania empiryczne, pozwalające na weryfikację zaproponowanego modelu.

Wybór tematu rozprawy uznaję za jak najbardziej zasadny. Wpisuje się on trafnie w całość badań dotyczących możliwości zastosowania systemów informatycznych w instytucjach w celu poprawy efektywności ich działania. Na szczególną uwagę zasługuje fakt podjęcia badań w instytucjach wykonujących ważne i społecznie potrzebne zadania, jakimi są jednostki administracji publicznej.

3. Ocena struktury i zawartości merytorycznej rozprawy

Rozprawa składa się z wprowadzenia, pięciu rozdziałów, wniosków końcowych, streszczenia, bibliografii, spisu rysunków, spisu tablic oraz załączników.

Zaprezentowana w postaci graficznej struktura (rysunek 1, s. 8) niestety nie do końca jest zbieżna z zawartością poszczególnych rozdziałów rozprawy (np. specyfikacji i klasyfikacji cech systemów workflow dokonano w rozdziale trzecim, a nie jak wskazano drugim).

Treść recenzowanej rozprawy jest zgodna z tytułem, a tytuły rozdziałów odpowiadają jej zakresowi.

Rozdział pierwszy liczy 44 strony. W podrozdziale 1.1 Doktorantka definiuje termin administracji publicznej, omawia jej struktury, organy i zależności między nimi, z uwzględnieniem podziału na administrację rządową i samorządową. Podaje zasady, na jakich

działa administracja i rodzaje usług, jakie wykonuje. Moim zdaniem tabele 2 i 3 zawierają zbyt szczegółowe informacje, do których Doktorantka nie odwołuje się w dalszej części rozprawy i które pochodzą z jednego źródła literaturowego. Pierwszą część podrozdziału 1.2 Autorka poświęca informacji. Analizuje jej funkcje i czynniki wpływające na jakość (s. 19-20), a następnie dokonuje klasyfikacji informacji gromadzonej w administracji publicznej pod kątem różnych kryteriów (s. 22). Drugą część tego podrozdziału przeznacza na charakterystykę systemu informacyjnego. Przytacza wybrane definicje (s. 23-24), omawia elementy składowe (s. 25-26) i najważniejsze wymagania stawiane systemom informacyjnym (s. 27-28). W podrozdziale 1.3 Doktorantka omawia aspekty informatyzacji administracji publicznej, z podziałem na uwarunkowania prawne, ekonomiczne, informacyjne i organizacyjne (s. 32-41). Kolejne dwa podrozdziały poświęca zarządzaniu zasobami informacyjnymi w administracji publicznej, z uwzględnieniem warstw infrastruktury (s. 42-49) oraz koncepcji zarządzania procesowego w administracji publicznej (s. 49-54). Moim zdaniem Autorka zbyt dużo miejsca przeznacza na opis dwóch najbardziej powszechnych systemów informacyjnych, jakimi są REGON oraz PESEL. Szczegółowa ich charakterystyka, jakiej dokonała Doktorantka, ma nikły związek z realizacją celu rozprawy.

Rozdział drugi, liczący 35 stron, również jest rozdziałem teoretycznym, poświęconym analizie systemów klasy workflow w zarządzaniu administracją publiczną oraz ich klasyfikacji. W podrozdziale 2.1 Autorka omawia narzędzia zarządzania wiedzą, a następnie (w podrozdziale 2.2) przechodzi do szczegółowego opisu systemów enterprise content management i klasyfikacji systemów workflow (podrozdział 2.3). Dalej opisuje funkcjonalności tych systemów (s. 82-85). Przytacza wiele informacji teoretycznych i cytatów z różnorodnych źródeł literaturowych. Brakuje mi jednak własnych spostrzeżeń Doktorantki, płynnego przejścia od jednego tematu do kolejnego zagadnienia, wykazania wyraźnego związku między poruszonymi kwestiami, bardziej rozwiniętej dyskusji naukowej i wniosków. Wbrew zapowiedziom (wprowadzenie, s. 9.) rozdział nie kończy się przedstawieniem założeń koncepcyjnych do budowy modelu organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej. Założenia te zaprezentowane są dopiero w podrozdziale 4.2.

W rozdziale trzecim, liczącym 44 strony, Doktorantka przedstawia autorską propozycję procedury wyboru systemu informatycznego w jednostce administracji publicznej. Uznając, że jest to problem wielokryterialny postuluje zastosowanie odpowiednich metod podejmowania decyzji. Zestawianie tych metod prezentuje na stronie 93, a następnie szczegółowo opisuje

metodę ANP, którą w podrozdziale 3.4 zastosuje do wyboru systemu workflow. Uważam, że zabrakło w tym miejscu, wymaganego w pracy naukowej, uzasadnienia wyboru tej, a nie innej metody. W podrozdziale 3.2. wyodrębniono grupy cech, które weszły w skład 21 szczegółowych kryteriów (opisanych w podrozdziale 3.3), służących w dalszej części rozprawy (podrozdział 3.4) do wyboru systemu klasy workflow. Trzeba docenić dość wnikliwą analizę zarówno cech technologicznych jak i funkcjonalnych, jakiej dokonała Doktorantka, a także wyczerpujący przegląd kryteriów, jakie można zastosować do oceny alternatywnych rozwiązań informatycznych, których zestawienie zaprezentowała w tabeli 30 (s. 107). Wskazana byłaby tutaj jedynie większa precyzja w zakresie definicji, tak, aby nie było problemów z rozpoznaniem przełożenia cech na kryteria (w szczególności chodzi o kryteria funkcjonalne).

Podrozdział 3.4 to wkład własny Autorki. Wykorzystując omówioną wcześniej metodę ANP dokonała wyboru systemu workflow na potrzeby budowy modelu organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej. Przeprowadziła analizę stosowalności wybranych systemów, która polegała na wypracowaniu czterech modeli sieciowych (kosztów, korzyści, szans i ryzyka) i zastosowaniu ich do wyboru najlepszego wariantu. Podrozdział ten pozwala pozytywnie ocenić sposób prowadzenia badań naukowych przez Doktorantkę. Pozyskała ona uczestników procesu decyzyjnego, jakimi w przypadku tych badań byli przedstawiciele jednostek administracji publicznej – administratorzy, konsultanci oraz informatycy, mający wiedzę o systemach informatycznych i funkcjonowaniu administracji publicznej. Doktorantka wystąpiła w roli analityka: skonstruowała sieciowe modele oceny, pozyskała dane do macierzy ocen wariantów oraz wykonała wszelkie niezbędne obliczenia, a na koniec zinterpretowała wyniki. Moje zastrzeżenia budzi liczba analizowanych wariantów, która wyniosła jedynie trzy. Można mieć wątpliwości co do zasadności zastosowania w tej sytuacji dość skomplikowanej organizacyjnie i obliczeniowo metody, jaką jest ANP.

Rozdział czwarty (44 strony) to również wkład własny Doktorantki. Przedstawiła w nim autorską koncepcję modelu organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej, z uwzględnieniem zastosowania wybranego w poprzednim rozdziale konkretnego narzędzia informatycznego. Propozycja modelu powstała w oparciu o przeprowadzone badania ankietowe, wywiady bezpośrednie, obserwacje oraz analizę udostępnionej dokumentacji.

Doktorantka zidentyfikowała elektroniczne kanały informacyjne, zasoby informacyjne, typy informacji gromadzonych i przetwarzanych przez urząd oraz rozwiązania informatyczne, służące do realizacji zadań urzędu. Przeprowadziła analizę wyników badań, wskazała cechy prawidłowej organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej (s. 170-172) i ostatecznie zaprezentowała organizację modułów systemu workflow (tab. 52, s. 174) oraz dokonała wizualizacji modelu (rys. 59, s. 176).

W niniejszym rozdziale zbędne, moim zdaniem, jest szczegółowe omówienie od strony teoretycznej metod statystycznych (s. 137-141), stosowanych do analizy wyników badań ankietowych, nadające rozprawie (w tych fragmentach) charakter podręcznikowy.

W rozdziale piątym (21 stron) Doktorantka dokonała weryfikacji zaproponowanego modelu organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej. Celem weryfikacji było wykazanie, że model będzie spełniał oczekiwania, czyli poprawiał funkcjonowanie urzędów. Była to dość nietypowa weryfikacja, bowiem nie polegała na wdrożeniu modelu do urzędu i zaobserwowaniu zmian, jakie zachodzą w jego funkcjonowaniu, ale opierała się na rozpoznaniu szeregu czynników, które wpływają na poprawę funkcjonowania urzędów, a następnie przedstawieniu rozwiązań, jakie w tych obszarach oferuje model. Posiłowano się również wywiadami bezpośrednimi z przedstawicielami jednostek odpowiadających za obsługę informatyczną, którzy deklarowali wykorzystanie systemu workflow.

Rozwiązania, jakie zaproponowano w modelu organizacji systemu workflow w jednostce administracji publicznej wpływające na poprawę funkcjonowania administracji publicznej zaprezentowano w tabeli 53 na s. 185-186. Analizę poszerzono dodatkowo o aspekt elektronicznego obiegu dokumentów oraz oceny kadry urzędniczej.

Po przeczytaniu rozprawy nasunęła mi się ogólna uwaga, dotycząca dość luźnych przejść, które zdarzają Autorce się między akapitami, zwłaszcza w rozdziałach teoretycznych. Doktorantka nie zadbała o płynne nawiązania do kolejnych wywodów. Nagle zmienia temat, nie wprowadzając czytelnika w następne poruszane zagadnienie, ani też nie wskazując co sprawia, że wymaga ono omówienia.

Mam też następujące pytania:

- Gdzie Doktorantka widzie miejsce systemów klasy workflow w odniesieniu do systemów zarządzania wiedzą?
- Jakie są warunki brzegowe wymagane do zastosowania modelu oraz jakie są jego ograniczenia?
- Prosiłabym również o wyjaśnienie kwestii doboru metody wykorzystanej przy analizie stosowalności systemów klasy workflow.

4. Ocena wykorzystanych źródeł oraz ocena formalna rozprawy

Bibliografia obejmuje 159 pozycji, w tym 18 źródeł internetowych. Nieco ponad 13% stanowią źródła anglojęzyczne. Tematyka pozycji odnosi się do problematyki poruszanej w pracy. Wśród pozycji literatury przedmiotu publikacje z ostatnich 5 lat (2012-2017) stanowią 26%, co jest do zaakceptowania, aczkolwiek ze względu na temat, jakim są zagadnienia z obszaru technologii informacyjnych, wskaźnik ten mógłby być nieco wyższy.

Można mieć zastrzeżenia co do formalnej strony przygotowanego wykazu źródeł. Doktorantka nie zachowała jednolitego stylu dla wszystkich pozycji bibliografii. Nie zawsze po pierwszej literze imienia jest kropka, a po niej przecinek (np. poz. 24, 25, 93). W przypadku niektórych tytułów pojawia się cudzysłów zamykający (a brak otwierającego) (np. poz. 12,13), choć większość tytułów w ogóle podawana jest bez cudzysłowu. Brak również spójności w podawaniu tomu i numeru czasopisma (np. poz. 5, 7, 9, 41). Różnie podawane jest też wydawnictwo np. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne (poz. 49, 96, 120), a w innych przypadkach PWE (poz. 58, 60, 97, 140, 141). W przypadku artykułów brak numerów stron.

Doktorantka nie powołała się też na żadną własną publikację. Czyżby w okresie powstawania pracy i prowadzenia badań nie ukazał się żaden artykuł jej autorstwa lub współautorstwa, dotyczący poruszanej w rozprawie tematyki?

Oceniając stronę formalną pracy trzeba podkreślić, że rozprawa jest estetycznie sformatowana, napisana starannie, poprawnym językiem. Nie jest jednak wolna od drobnych usterek stylistycznych i gramatycznych, tj. błędnie wstawiony lub brak przecinka, niewłaściwy szyk zdania, niewłaściwie zbudowane zdanie złożone (np. s. 57, 60, 61, 82, 104, 205), które mają wpływ głównie na percepcje tekstu, a nie na jego przekaz merytoryczny. Zdarzają się też niedociągnięcia w postaci powtórek fragmentów akapitów (np. s. 187, 197, 203), co już niekorzystnie wpływa na odbiór rozprawy.

Pracę wzbogacono 76 rysunkami oraz 56 tabelami. Ułatwia to analizę treści, aczkolwiek tu też widocznych jest kilka potknięć formalnych. Na przykład podpis rysunku 28 jest nieadekwatny do treści (pokrywa się z jednym z kroków prezentowanej analizy). Brak jest odwołań w tekście do niektórych rysunków (np. 19, 20, 24, 25, 27) oraz tabel (np. 5, 10, 11, 27, 28, 29). Ponadto odwołując się do tabel Doktorantka stosuje skrót „tabl.” (od tablica, a nie tabela).

5. Wnioski końcowe i konkluzja

Podsumowując, przedstawioną do recenzji rozprawę doktorską oceniam pozytywnie. Doktorantka zajęła się ważnym i aktualnym problemem badawczym, istotnym również z praktycznego punktu widzenia. Rozprawa trafnie wpisuje się w dyscyplinę nauk o zarządzaniu. Sposób zdefiniowania problemu i celu rozprawy potwierdza rozeznanie Autorki w zagadnieniach dotyczących organizacji pracy i potrzeb jednostek administracji publicznej. Doktorantka potrafi korzystać z literatury przedmiotu, choć w tym aspekcie przydałaby się większa swoboda w prowadzeniu dyskusji naukowej. Dużą wartość rozprawy stanowi jej cześć praktyczna. Magister Ewelina Niewiadomska wykazała się umiejętnością prowadzenia badań naukowych i stosowania metod statystycznych do analizy danych. Zaproponowała autorski model organizacji systemu workflow w jednostce organizacji publicznej, realizując tym samym cel rozprawy.

Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzam, że rozprawa doktorska mgr Eweliny Niewiadomskiej spełnia wymogi stawiane w art. 13 ust. 1 Ustawy. W związku z powyższym wnioskuję do Rady Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego o przyjęcie rozprawy oraz dopuszczenie do publicznej obrony celem ubiegania się o stopień doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu.

