

Wrocław, 17.07.2023

prof. dr hab. Kazimierz Perechuda
Katedra Inteligencji Biznesowej w Zarządzaniu
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Recenzja rozprawy doktorskiej

Pani mgr Iwony Kapustki pt. „Ocena wpływu systemów teleinformatycznych na sprawność zarządzania jednostek samorządu terytorialnego” napisanej pod kierunkiem naukowym dr hab. Krzysztofa Szaflarskiego, prof. AG.

Tytuł pracy jest adekwatny do treści rozprawy. Zawarta jest w nim perspektywa badawcza zarządzania, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania publicznego (rozdz. 1, p.2), oraz ICT.

Narracja badawcza realizowana jest w optyce badawczej prakseologii (p.2.4), co świadczy o klasycznym, już w małym stopniu docenianym, podejściu badawczym; aktualnie notuje się znikomą ilość publikacji poświęconych problematyce prakseologii. W szczególności w niewielkim stopniu wykorzystuje się dorobek prakseologii w nowoczesnych koncepcjach i metodach zarządzania, w modelach biznesu oraz w zarządzaniu projektami.

Prakseologia zajmowała się przede wszystkim sprawnością działań indywidualnych; Autorka niejako rozszerza poziom mikro (ocena działań ludzi) na poziom mezo (sprawność zarządzania w JST – p.3, s. 90).

Stąd też tego typu wyłom w badaniu efektywności systemów teleinformatycznych wydaje się poznawczo interesujący.

Obszarem badawczym pracy doktorskiej jest samorząd terytorialny, dotąd zaniedbany w aspekcie penetracji badawczej dotyczącej stosowalności nowoczesnych, korporacyjnych modeli i metod zarządzania; ma tutaj miejsce „odpryskowe kapanie” najnowszych rozwiązań managementu i informatyki w biznesie.

Badania można było zorientować na analizę UX (User Experience) konsumenta, którym w jednostkach samorządu terytorialnego są mieszkańcy.

W pracy przyjęto perspektywę podażową w rozumieniu analizy wdrożeń projektów typu e-government w zakresie zarządzania dokumentami w JST – II.3.

Rozdz. I ma charakter teoretyczny, II – sprawozdawczy, III – prakseologiczno – narzędziowy. Generalnie rzecz ujmując mamy tutaj do czynienia z przeplataniem się warstw: teoretycznej (I.1. 2, III.1., 2) z egzemplifikacyjną (I. 3., II, III. 3.).

Rzeczywisty, wysoce pracochłonny (tab. 38 – 57), wkład własny Autorki zaznacza się w rozdziałach empirycznych: rozdziały V i VI.

Rozdz. IV stanowi elegancki łącznik między rozdziałami teoretycznymi i praktycznymi.

W szczególności godna podkreślenia jest autorska, benchmarkingowa matryca badawcza (IV. 2., 3., 4.) zaprojektowana i efektywnie zastosowana jako podstawowe narzędzie analizy porównawczej.

Autorka wykorzystwała wiele metod badawczych: ilościowych, jakościowych; jest to podejście hipotetyczno – dedukcyjne (s.104), charakteryzujące się wysokim stopniem spójności, co nieczęsto zdarza się w pracach rygorowych.

Przyjęte metody badawcze są adekwatne do sformułowanych, nietrywialnych hipotez, których procedurę weryfikacji szczegółowo przedstawiono w tab.7.

Hipoteza główna ma charakter prakseologiczny; jest niejako wynikiem analiz literatury przeprowadzonych w rozdz. III. p. 2.2.,2.3.

Natomiast hipotezy cząstkowe dotyczą sprawności zarządzania informacją oraz dokumentami (założenia teoretyczne można znaleźć w rozdz. II oraz w I.3.).

Obszerne badania dotyczą urzędów miast traktowanych jako układy zamknięte; nie bada się tutaj wpływu innych interesariuszy (podmiotów zaangażowanych) na sprawność zarządzania miastem (gminą) w wymiarze informacyjnym. Sprawność obiegu dokumentów ma wymiar tautologiczny, jako wartość sama w sobie, natomiast elektroniczny obieg dokumentów w rzeczywistości nie jest jedynym gwarantem rozwiązania problemów klientów (obywateli, mieszkańców gminy). Dochodzą tutaj do głosu następujące determinanty:

- wiek,
- wykształcenia,
- dochód,
- umiejętność korzystania z aplikacji w smartfonie,
- posiadanie laptopa itp.

Dotyczą one osób starszych oraz miast i gmin, które nie kwalifikują się jako smart city czy też smart region,

W powyższym kontekście należy rozumieć badania Pani mgr Iwony Kapustki jako istotne rozpoznanie problemów zarządzania informacją i dokumentami, które w kolejnych analizach powinny stanowić podstawę do badań w zakresie marketingu postmodernistycznego w organizacjach non-profit (urzędy gmin, powiatów etc.) zorientowanych na rozwiązywanie problemów klientów – mieszkańców (UX konsumenta).

Praca doktorska wyróżnia się wnikliwymi analizami literatury; szczególnie ciekawe są zestawienia, opisy i porównania definicji (III. 1., 2) i prakseologicznych narzędzi pomiaru efektywności działań ludzi (p. 2.4.).

W przypadku zarządzania publicznego prakseologiczna perspektywa badawcza wydaje się obiecująca, jednakże w koncepcjach smart city, których analizy zabrakło w dysertacji, musi być ona uzupełniana o dodatkowe kryteria: ekonomiczne, ekologiczne, techniczne, społeczne, kulturowe i polityczne.

Autorka odnosi się na s.22 do praktyk biznesowych realizowanych w sektorze publicznym. Z klasycznego założenia organizacje samorządowe są organizacjami non-profit, co nie oznacza, że nie powinny zwiększać swoje budżety o komercyjne źródła zasilania, czego przykładem są uczelnie państwowe, fundacje i stowarzyszenia. Oznacza to konieczność istotnej zmiany dominującego, administracyjnego modelu biznesu urzędu gminy w kierunku orientacji menedżerskiej.

Rozdz. II w przystępny sposób prezentuje rozwój systemów teleinformatycznych w polskich podmiotach administracji publicznej; szczególnie ciekawy jest p. II.3. prezentujący projekty e-government w skali makro i mezo.

Wysoko oceniam dobór i opis procedury badawczej,

która:

- wynika z założeń teoretycznych (III. 1., 2.),
- jest logiczna,
- poprawnie ustrukturalizowana,
- charakteryzuje się spójnością,
- ma wymiar teoretyczny i praktyczny.

Podrozdział III. 3. można było umieścić na początku rozdz.IV, który nowatorsko został ustrukturalizowany według matrycy benchmarkingowej, która jako jedna z nowoczesnych metod zarządzania, stanowi elegancki łącznik między prakseologią a zarządzaniem w urzędzie gminy wspomaganym narzędziami ICT.

We wcześniejszych rozważaniach (I. 2.3.) Pani mgr Iwona Kapustka wprowadza paradygmaty zarządzania informacją i wiedzą. O ile zarządzanie informacją jest logicznie nadrzędną kategorią i przestrzenią badawczą w stosunku do EZD, to zarządzanie wiedzą w realiach funkcjonowania polskich urzędów wydaje się jeszcze odległą perspektywą.

W pracy zabrakło wyraźnie wyartykułowanego głównego celu badawczego, który pośrednio zawiera się w następującym sformułowaniu: „/.../ brakuje narzędzi do mierzenia sprawności zarządzania w organizacjach nie nastawionych na zysk, w tym w urzędach administracji samorządowej /.../” (s.10).

Natomiast logicznie i trafnie sformułowano pytania badawcze (s.9 – 10), które mają zarówno wymiar teoretyczny jak i praktyczny.

Równie inspirujące są postawione cele badawcze: poznawczy (teoretyczny), metodyczny (narzędziowy) oraz użyteczny (praktyczny), (s.10).

Bardzo przejrzyste i przekonująco zaprezentowano i opisano metodykę badań (rys.6), zwłaszcza w aspekcie doboru i zawężania próby badawczej (faza II), oraz weryfikacji (faza IV).

Na rys. 7 spotykamy szczegółowe odzwierciedlenie etapów pracy badawczej; etapy 1 i 2 dotyczą analizy stosowania systemów teleinformatycznych, 3 i 4

mają wymiar empiryczny, natomiast 5, ściśle skorelowany z tytułem pracy doktorskiej, stanowi syntetyczne ukoronowanie procesu badawczego.

Imponująca i adekwatna do celów i hipotez badawczych jest próba badawcza: 66 urzędów miast na prawach powiatu p.3.2.1. Autorka szczegółowo klasyfikuje, w sensie geograficznym, obiekty badawcze (s.95 – 96), opisuje etapy i problemy pozyskiwania danych.

W drugiej turze badań (wywiad pogłębiony i ankieta), ze względu na powtarzalność stosowanych systemów teleinformatycznych, wzięło udział 7 urzędów (dobór celowy, subiektywny oraz losowy), co stanowi istotne zawężenie pierwotnej próby badawczej. Jednocześnie warto podkreślić, że wzięło w nich udział (676 urzędników).

Hipotezy badawcze przedstawione na s. 11 zostały bardzo dokładnie ustrukturalizowane w aspekcie weryfikacyjnym (tab.7), poprzez przyporządkowanie im metod i technik badawczych, co rzadko zdarza się w metodykach badań w pracach doktorskich.

Leitmotiwem i jednocześnie bardzo wartościowym wkładem autorskim jest koncepcja i metoda matrycy benchmarkingowej (IV.2.), która została:

- dedukcyjnie sformułowana na podstawie badań literaturowych (s.107),
- skonfrontowana (punktacja) ze standardowymi wymiarami prakseologicznymi: skuteczności, korzystności i ekonomiczności, do których Autorka dołączyła miary szczegółowe: dokładność, staranność i poprawność, które są specyficzne dla pracy biurowo – administracyjnej.

Autorka bada efektywność systemów teleinformatycznych z perspektywy prakseologii (poziom mezo – urząd jako organizacja), co zostało przekonująco uzasadnione pozabiznesową specyfiką administracji samorządowej. W rozdziale metodologicznym warto było odnieść się do kryteriów efektywności projektów informatycznych wyróżnianych w zarządzaniu projektami – poziom mikro (przestrzeń badawcza Informatyki w Biznesie).

Matryca benchmarkingowa, w sensie narzędziowym została bardzo dokładnie przedstawiona w tab. 11, 12, 13, 14.

Kolejne tabele: 15 - 20 mają egzemplifikacyjno – statystyczny charakter; pokazują one trendy, (np. tab. 15 – istotny wzrost korespondencji elektronicznej w latach: 2020 – 2021), wzrostu korespondencji w urzędach administracji samorządowej, zwłaszcza elektronicznej, co niejako uzasadnia

celowość badań efektywności systemów informacyjnych w urzędach gmin i powiatów.

Metodyka analizy sprawności systemów ICT w urzędach według kryterium ekonomiczności została zwięźle przedstawiona w p. IV.4.4.

Doktorantka wykazała się dogłębną znajomością innych metod badawczych (IV.5.): analizy statystycznej, case study, badania ankietowe, wywiady.

Rozdział V ma wymiar statyczno-identyfikacyjny; w pewnym stopniu stanowi on przygotowawczy etap do właściwych badań zawartych w ostatnim, kluczowym, szóstym rozdziale. Sprawozdawcza narracja przebiega tutaj na osi: tradycyjny a elektroniczny obieg dokumentów. Podstawową wartością dodaną rozdziału V jest pokazanie sposobów (np. tab.26), tendencji (np. rys. 9), barier (np. tab. 27, p. V.1.3.) i determinant, np. ekonomicznych - p. V.2.2., wdrażania systemów teleinformatycznych. Bardzo dokładnie zidentyfikowano (tab. 28, 29) systemy teleinformatyczne w urzędach gmin na prawach powiatu, jednakże brakuje tutaj istotnej, niezwykle ważnej w sensie praktycznym konkluzji: totalne zdywersyfikowanie stosowanych, różnorodnych, niekompatybilnych systemów dostarczanych przez różne, konkurujące ze sobą firmy informatyczne powoduje lub może rodzić istotne trudności na poziomie zarządzania regionem (województwem)- Urząd Wojewódzki, Urząd Marszałkowski, oraz państwem – Urząd Rady Ministrów, inne organy, np. Sejm, PZU, GUS i in. w zakresie:

- spójności,
- kompatybilności,
- układu,
- szybkości,
- wizualizacji etc.

dostarczanych danych.

Odrębnym problemem wskazującym na doraźność i krótkofalowość decyzji urzędów jest orientacja cząstkowa tj. zakup teleinformatycznego systemu obiegu dokumentów kosztem wdrożeń pakietu systemów zintegrowanych, co wynika z kosztów (s.146 - 147), jednakże nie daje holistycznego wzrostu efektywności funkcjonowania wszystkich podsystemów gminy.

Badania jakościowe we wzorcowym Żorskim Geoportalu nie budzą wątpliwości. Dla kontrastu warto było przeanalizować urząd, który jest outsiderem we wdrażaniu systemów informatycznych.

Strukturę i treść badań w rozdz. V oceniam pozytywnie.

Rozdz. VI będący ukoronowaniem procesu badawczego oceniam bardzo wysoko ze względu na następujące walory:

- identyfikacja determinant sprawności zarządzania wspomaganego narzędziami ICT (tab. 38),
- ustalenie minimalnej próby badawczej (tab.39),
- zrozumiałe dla ankietowanych pytania (tab. 40),
- przejrzysta wizualizacja wyników badań (tab.41 – 44),
- statystyczna weryfikacja hipotez H1 i H0,
- analiza kosztów utrzymania systemów informatycznych, (p.VI. 3.1.),
- udokumentowana analiza oszczędności e-przesyłek (p. VI.3.2.),
- syntetyczne wyniki matrycy benchmarkingowej (tab. 56, 57.),
- udowodnienie wpływu autorskiego systemu teleinformatycznego na ocenę sprawności obiegu dokumentów (Gliwice, Rybnik), (s,189 – 190),
- identyfikacja czynników wpływających na wysoką sprawność systemów teleinformatycznych w zarządzaniu JST (s. 190),
- pokazanie korzyści z wdrażania przez urzędy teleinformatycznych systemów obiegu dokumentów (s.191).

Pani mgr Iwona Kapustka wychwyciła parę „interesujących” rezultatów badań:

- /.../ mimo wzrostu korespondencji elektronicznej (Jastrzębie Zdrój, Jaworzno, Żory), poczta przychodząca drogą tradycyjną jest formą zdecydowanie dominującą /.../, (s.168),
- w Rybniku „/.../ liczba e-dokumentów wyraźnie zmalała.”, (s.169),
- „/.../ przełożeni najczęściej nie przekazują uzyskanej wiedzy dalej /.../, (s.174).

We wnioskach końcowych Doktorantka logicznie i przekonująco:

- skomentowała realizację celów badawczych,

- oceniła proces i wyniki (tab. 58) weryfikacji hipotez badawczych,
- pokazała walory zastosowania matrycy benchmarkingowej,
- sformułowała pięć dyrektyw praktycznych (s.196 – 197).

Rozdział VI, bardzo wysoko przeze mnie oceniony, stanowi syntetyczną finalizację procesu badawczego.

Recenzowaną pracę doktorską Pani mgr Iwony Kapustki, pt. „Ocena wpływu systemów teleinformatycznych na sprawność zarządzania jednostek samorządu terytorialnego” napisanej pod kierunkiem naukowym dr hab. Krzysztofa Szaflarskiego, prof. AG., oceniam bardzo wysoko ze względu na:

- wybór przestrzeni, obszaru i pola badawczego,
- aktualną tematykę badań,
- oryginalne sformułowanie założeń badawczych,
- oryginalne hipotezy badawcze,
- zaprojektowanie autorskiego narzędzia badawczego: matryca benchmarkingowa,
- „zderzenie” prakseologii z ICT,
- umiejętne łączenie teorii z praktyką,
- kompetentną analizę klasycznej i współczesnej literatury menedżerskiej,
- kojarzenie narzędzi administrowania z nowoczesnym zarządzaniem,
- dobór obiektów badawczych,
- zakres ilościowy i jakościowy procesu badawczego,
- wykorzystanie różnorodnych metod badawczych,
- teoriopoznawcze i praktyczne wyniki badań,
- sformułowanie wytycznych dla menedżerów administracji publicznej.

Na podstawie powyższej, wysoce pozytywnej oceny całościowej oraz ocen częściowych stwierdzam, że rozprawa doktorska Pani mgr Iwony Kapustki, pt. „Ocena wpływu systemów teleinformatycznych na sprawność zarządzania jednostek samorządu terytorialnego”, napisana pod kierunkiem naukowym dr

hab. Krzysztofa Szaflarskiego, prof. AG. , spełnia warunki określone w art.13 ust. 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2017, poz. 1789 z późn. zm.), jak również formalne, merytoryczne, teoretyczne, metodologiczne i aplikacyjne wymogi.

W związku z powyższym wnioskuję o dopuszczenie rozprawy doktorskiej Pani mgr Iwony Kapustki, pt. „Ocena wpływu systemów teleinformatycznych na sprawność zarządzania jednostek samorządu terytorialnego”, napisanej pod kierunkiem naukowym dr hab. Krzysztofa Szaflarskiego, prof. AG., do publicznej obrony przed stosowną komisją Akademii Górnośląskiej im. Wojciecha Korfańskiego w Katowicach.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pawel' followed by several horizontal strokes.