

Рецензия

за дисертационен труд на Александър Иванов Петров
на тема „Съвременни подходи за усъвършенстване на
информационното обслужване на гражданите и бизнеса чрез
предоставянето на услуги“
за придобиване на образователната и научна степен „доктор“
по научна специалност „Приложение на изчислителната техника в
икономиката“

Рецензент: проф. д-р Владимир Стоянов Сълов,
от Икономически университет – Варна, професор и доктор по
„Приложение на изчислителната техника в икономиката“, член на научното
жури по конкурса съгласно заповед на Ректора на Стопанска академия –
гр. Свищов № 450 / 26.06.2020 г.

I. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд, както показва и заглавието му, е посветен
на подобряване на информационното обслужване (ИО) чрез предоставянето
на услуги.

Оценявам темата като актуална, тъй като информационното
обслужване е непрекъснат процес и винаги може да бъде развито и
усъвършенствано.

Общият обем на труда е 241 стр., като включва увод, 3 глави,
заключение, постигнати научни и научно-приложни приноси, списък на
публикациите на автора по дисертацията, списък на използваната
литература от 135 източника, 7 приложения (някои от тях като линкове към

отделни документи), декларация за оригиналност и достоверност, списък на използваните съкращения (в началото на труда).

Като цяло разработката е структурирана подходящо като за дисертация.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд

Уводът е обстоен.

Авторът е дефинирал като основен проблем „намирането на единен подход за усъвършенстване на информационното обслужване, който да гарантира успешно внедряване и развитие на ИТ сървис мениджмънта“ (ITSM).

Обект на изследването е „процесът на усъвършенстване на управлението на информационното обслужване в организациите“.

Предмет на изследването са „съвременните подходи за усъвършенстването на управлението на информационното обслужване в организациите чрез предоставянето на услуги“.

Теза на изследването е, че „независимо от предметната област, размера и ресурсните възможности на организацията, трансформирането на ИТ обслужването към модел за предоставяне на услуги и тяхното управление като ITSM система е успешен подход. При правилна реализация той би довел до по-добро взаимодействие между функционалните звена на организацията и повишаване на ефективността от нейното функциониране“. Формулирани са и три хипотези.

Цел на дисертацията е „да се разработи модел на управлението на информационното обслужване в организациите, основаващо се на ITSM и методика за успешна трансформация на информационното обслужване от традиционния модел за управление на ресурси към модела за управление на предоставянето на услуги“. Дефинирани са 7 задачи и 2 ограничения.

Приемам всички формулировки в общи линии като уместни. Някои забележки ще бъдат направени по-долу.

Глава първа е в обем от 78 стр. и е озаглавена „Съвременни форми за предоставяне на информационни услуги“. Разглежда се мястото и ролята на информационното обслужване, проблемите и предизвикателствата пред неговото управление, подходите за усъвършенстването му. Дават се редица дефиниции. Дискутира се предоставянето на услуги като форма на информационно обслужване, разглежда се същността на услугите, правят се няколко класификации. След изследване и анализ се достига до извода, че ИТСМ може да бъде успешна основа за трансформация на информационното обслужване от доставчик на ИТ ресурси и технологии към доставчик на ИТ услуги.

Глава втора е в обем от 67 стр. и е озаглавена „Състояние на практическата реализация на ИТ сървис мениджмънта“. Разглеждат се добри практики в това отношение, както и готови решения за ИТСМ. Направено е изследване на състоянието на развитие на ИТСМ в България, резултатите от което са разгледани подробно и анализирани. Според тях, „у нас ИТСМ е (...) разпознаваем подход за усъвършенстване на управлението на ИО“, но той „все още не е достигнал до степен на широко разпространение“. Разгледани са още ползи и проблеми при реализацията на ИТСМ.

Глава трета е в обем от 55 стр. и е озаглавена „Подход за реализация на ИТ сървис мениджмънта“. Дискутират се въпроси, свързани с управлението на системите по принцип, холистичен подход към управлението на ИТ сървис мениджмънта, описва се системата на ИТ сървис мениджмънта, вкл. неин трислоен модел. Авторът описва трансформацията на информационното обслужване от традиционния модел на управление на ресурси към модела за управление на услуги и дава

методика за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите.

Цялата дисертация е написана на добър език и стил. Докторантът демонстрира добро познаване на материята, включително и съществуващата литература. Източниците са цитирани коректно, използвани са подходящи средства за онагледяване.

Приложеният автореферат отразява вярно съдържанието на дисертационния труд.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд

Авторът е формулирал 6 свои приноса.

Бих ги окрупнил и съкратил като брой и формулировка по следния начин:

На база на анализ на информационното обслужване и предизвикателствата пред него е обоснована необходимостта за трансформирането му от традиционния модел за управление на ресурси към модел за предоставяне на услуги и тяхното управление.

Направена е класификация на ИТ услугите и на най-разпространените рамки, модели и стандарти свързани с ИТСМ.

Предложен е холистичен подход за управлението на ИТСМ.

Предложена е методика за трансформация на управлението на информационното обслужване от модела за управление на ресурси към модела за управление на услуги.

Докторантът е посочил, че има общо 5 публикации по темата на дисертацията – 3 самостоятелни и 2 в съавторство. Намирам ги за достатъчни и даващи гласност на идеите на труда.

Докторантът отговаря и на минималните национални изисквания за „доктор“ в професионално направление 3.8 Икономика.

IV. Критични бележки, въпроси и препоръки по дисертационния труд

Основната ми бележка към дисертацията е недостатъчното фокусиране и конкретика, което може да се коментира в две направления:

1. Авторът очевидно знае много по темата и това само по себе си е добре, но излагането на всички тези знания в дисертацията не е било нужно и е довело до излишен обем и известно разводняване и загуба на фокуса, а и още по-важно – така по-трудно се открояват идеите и приносите на самия докторант.

2. Липсва по-конкретен обект, спрямо който да бъде приложена, апробирана частично или поне предложена апробация на идеите на автора, което дава усещане за прекалена абстрактност и само концептуалност на изложението. Вярно е, че в тезата на дисертацията се твърди, че „независимо от предметната област, размера и ресурсните възможности на организацията, трансформирането на ИТ обслужването към модел за предоставяне на услуги и тяхното управление като ИТСМ система е успешен подход“, но това според мен е малко пресилено и не виждам да е доказано (а и не мисля, че може успешно да бъде доказано). Авторът е щял само да спечели, ако се беше ориентирал към илюстрация/апробация на своите идеи в определена сфера и/или организация.

Напомням, че целта на дисертацията е „да се разработи модел на управлението на информационното обслужване в организациите, основаващо се на ИТСМ ...“. Очаквах да има подобна цяла глава или поне точка, но не видях такива, дори не видях някъде в текста по-нататък подобен модел въобще да се споменава като формулировка.

Имам и някои по-скоро технически бележки към труда, като напр. някои раздели не започват на нова страница (а би следвало, например глава 3 и др.), списъкът с използваната литература е подреден нестандартно

(смесвайки по азбучен ред автори и заглавия), не са ползвани дълги тирета и др.

Във връзка с основните мои бележки, бих задал следните въпроси:

1. Счита ли наистина авторът, че преминаването към модел за предоставяне на услуги е подходящо за всякакви по големина, финансови възможности и предметна дейност организации?

2. Ако трябва да се посочи в едно изречение приносът на дисертацията и основната идея на автора – кои са те? Кое е основното в споменатият „модел“ от целта?

V. Обобщено заключение и становище

Дисертационният труд на докторант Александър Петров е посветен на актуален проблем, има подходяща тема и структура.

Въпреки направените от мен бележки, считам, че дисертацията „Съвременни подходи за усъвършенстване на информационното обслужване на гражданите и бизнеса чрез предоставянето на услуги“ отговаря на изискванията на Закона за развитието на академичния състав в Република България и Правилника за неговото приложение. Давам положителна оценка на дисертацията и предлагам на Александър Иванов Петров да бъде присъдена образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“.

27.07.2020 г.

гр. Варна

Рецензент

(проф. д-р Вл. Сълов)