

СТАНОВИЩЕ

С.А. „Д. А. Ценов“ – Свищов
Рх. № 93.00-40/21.04.2020

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“

в СА „Д. А. Ценов“ – Свищов

Изготвил становището: доц. д-р Наталня Маринова

Автор на дисертационния труд: Александър Иванов Петров, задочен докторант към катедра „Бизнес информатика“ при СА „Д. А. Ценов“ – Свищов.

Тема на дисертационния труд: „Съвременни подходи за усъвършенстване на информационното обслужване на гражданите и бизнеса чрез предоставянето на услуги“

I. Общо представяне на дисертационния труд:

Дисертационният труд на докторант Александър Петров изследва *съвременните подходи за усъвършенстването на управлението на информационното обслужване в организациите чрез предоставянето на услуги*. Разработката представлява завършено и задълбочено научно изследване, подкрепено с графичен, табличен и емпиричен материал, с общ **обем 241 стандартни страници** – 229 страници основен текст и 12 страници приложения.

Дисертацията се отличава с *балансирана структура*, съставена от списък на използваните съкращения, увод, три глави, заключение, научни и научно-приложни приноси, списък на публикациите по дисертационния труд, библиография, декларация за оригиналност и достоверност на изследването и 7 бр. приложения. Материалът е илюстриран посредством 16 таблици и 31 фигури.

За разработването на темата докторантът е проучил значителна по обем литература от **135 заглавия** - 19 литературни и 116 интернет източника.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд.

Темата на дисертацията е **актуална** и представлява интерес от научна и приложна гледна точка. Тя се обуславя от бурното развитие в последните години на процеса на трансформация на информационното обслужване в бизнес организациите от традиционен модел на управление на ресурси към модел на управление на услуги. Значимостта и характера на проблемите в избраната предметна област провокира активната научна работа в търсенето на правилни решения, технологии и методологии за прилагането на ИТ сървис мениджмънта (ITSM). Затова смятам, че изборът на темата дава широко поле за творческа изява и анализи и вероятно е първото у нас мащабно научно-практическо изследване от този род.

От големия обем използвани литературни източници и изложението в основния текст се вижда, че авторът **познава** съвременното състояние на проблемите по информационно обслужване на гражданите и бизнеса чрез предоставяне на услуги. На тази основа той правилно е дефинирал целта и задачите в дисертационния труд. Последователно и аргументирано докторантът доказва и основната си изследователска теза - 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“*.

При разработването на дисертацията е използван набор от научно-изследователски подходи и методи, като: системен анализ, сравнителен анализ, исторически анализ, техники за прототипиране, метод на абстракцията, статистически методи за анализ на зависимости и др. Докторант Петров демонстрира умения за систематизиране, анализиране и обобщаване на огромен по обем теоретичен материал и за подходящо представяне на обработени емпирични данни за целите на своето изследване. Използваният в труда стил е научно издържан и отговаря на изискванията за разработване на такъв научен материал.

Дисертацията е в по-голям от стандартния обем, а използваните източници са цитирани и описани коректно. Структурирането и съдържанието на изследването са логически правилно построени, методически издържани и подкрепени чрез прилагането на подходящи аналитични инструменти и изразни средства.

Предложеният за рецензиране автореферат напълно и точно отразява съдържанието на самата дисертация, отговаря на изискванията за разработване на такъв род научно изследване и съдържа всички изискуеми елементи.

III. Научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд.

Дисертационният труд на докторант Петров притежава убедителни доказателства за научно-приложни резултати, представени като решения по изследваните проблеми. Основните научни приноси на разработката могат да се очертаят в следните насоки:

Първо. Обогащаване на съществуващите знания относно концепциите, методите и практиките на ИТСМ чрез задълбочено разглеждане, систематизиране, критичен анализ и нов поглед над базови основни теоретични понятия и постановки.

Второ. Предлагане на холистичен подход за управлението на ИТСМ, разглеждащ управлението като единен процес.

Трето. Предлагане на методика за успешна трансформация на управлението на информационното обслужване от модела за управление на ресурси към модела за управление на услуги на основата на система от принципи и усъвършенствана формула за внедряване.

IV. Въпроси по дисертационния труд.

След внимателно запознаване с дисертационния труд, възникват следните въпроси и забележки:

1. Фигура 1.2 на страница 21 е може би по-правилно да се озаглави „Основни характеристики (или дескриптори) на сложните системи“.

2. Показаната информация за ИТСМ решения, извлечена от web услугата Capterra (стр. 106-107) не е актуална - към момента филтърът *“брой потребители от 500 до 999”* връща 42 продукта, които, сортирани по намаляване на рейтинга, са съвсем различни от цитираните в дисертацията.

3. Направен ли е опит за апробация на предложената методика за внедряване на ИТСМ в конкретна бизнес организация? За фирми с каква сфера на дейност би бил най-подходящ и ефективен предлаганият от автора подход за такъв вид трансформация на информационното обслужване.

V. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение.

Представеният дисертационен труд има завършен вид и съдържа приносите, отразени в три направления на настоящото становище. Авторът показва по безспорен начин, че може да формулира научни цели, да осъществява научни изследвания и познава съществуващата практика по дисертационния проблем. Разработката има оригинален характер и представлява актуално научно-приложно изследване в областта на използването на ИТ сървис мениджмънта.

На основание горепосоченото, препоръчвам на научното жури **да присъди** на Александър Иванов Петров образователната и научна степен „Доктор“ по научната специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“.

Дата: 21.07.2020 г.

Изготвил становището:

(доц. д-р Наталия Маринова)