

Становище

от доц. д-р Моника Веселинова Цанева

Относно дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ в СА „Д. А. Ценов“ – Свищов

Автор на дисертационния труд:

Александър Иванов Петров

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:

1. Предмет

Предмет на изследване са съвременните подходи за усъвършенстване на управлението на информационното обслужване в организациите чрез предоставянето на услуги. Тезата, която се развива в дисертационния труд е, че трансформирането на ИТ обслужването към модел за предоставяне на услуги и тяхното управление като ИТСМ (ИТ сървис мениджмънт) система е успешен подход независимо от предметната област, размера и ресурсните възможности на организацията. В съответствие с това, авторът си поставя като основна цел – „...да се разработи модел на управлението на информационното обслужване в организациите основаващо се на ИТСМ и методика за успешна трансформация на информационното обслужване от традиционния модел за управление на ресурси към модела за управление на предоставянето на услуги.“ и коректно дефинира основните задачи, които трябва да бъдат последователно решени за постигането ѝ.

2. Обем;

Представеният за рецензиране дисертационен труд е с общ обем от 241 страници, като основното изложение обхваща 214 от тях, а останалите съдържат списък на публикациите по дисертационния труд, седем приложения, библиография и декларация за оригиналност и достоверност.

3. Структура;

Дисертацията е структурирана класически - увод, три глави и заключение, като във всяка от главите са обособени по четири подточки и изводи.

Първа глава представя понятийния апарат, използван в дисертационния труд, разглежда предпоставките за преход към системи, предоставящи услуги и обосновава необходимостта от „ИТ сървис мениджмънт“ като подход за подобряване на управлението на информационното обслужване.

Втора глава от дисертационния труд е посветена на анализ на състоянието на реализацията на ИТ сървис мениджмънта. Проучени са опитът и най-вече добрите практики на някои световно известни ИТ фирми, както и пазарът на решенията за автоматизация на различни ИТСМ процеси. Представени са (включително в приложенията към труда) резултатите от проведено анкетно проучване за състоянието и проблемите на внедряването на ИТСМ в България.

Трета глава съдържа основните научни постижения на дисертационния труд, като дефинира холистичен подход към управлението на внедряването, използването и развитието на ИТ сървис мениджмънта и на самото информационно обслужване. Дефиниран е трислоен модел на ИТСМ системата. Обобщени са основните промени в различните елементи на системата за управление, които необходими за трансформацията

на управлението на ИТ обслужването към модел на управление на ИТ услуги. Разработена и представена е авторска методика за внедряване и управление на ИТ сървис мениджмънта в организациите.

В заключение са систематизирани основните теоретични обобщения и практически изводи от изследването и са направени препоръки и предложения за усъвършенстване на управлението на ИО на основата на ИТСМ.

Съдържанието на отделните части е логически последователно и добре балансирано, като осигурява последователно и логично представяне на процеса на научно изследване и неговите резултати. Отлично впечатление прави начинът, по който изводите и обобщенията в различни части на труда са представени в графична или таблична форма.

4. Литература;

За целите на разработката са проучени 135 книги, статии и доклади (вкл. интернет ресурси), издадени в периода 1972-2020 година, сред които 1 е на български, 9 са на руски, а останалите на английски език. Направеният литературен обзор е достатъчно подробен, обхванал е авторитетни и актуални източници и поставя добра основа за направените в труда анализи и разработки. Авторът демонстрира отлично познаване на световните стандарти и на добрите практики в областта и умение да ги прилага творчески в научна разработка.

5. Приложения.

Като част от дисертационния труд са представени 7 приложения, които съдържат описание на типовия модел на подразделението за информационно обслужване, систематизация на основни общи проблеми и предизвикателства на управлението на ИО, анкетна карта по проект „Информационното обслужване чрез предоставяне на услуги ” и резултати от статистическа обработка чрез SPSS на отговорите от анкетната карта, представени като двумерни разпределения в таблична форма.

II. Преценка на формата и съдържанието на дисертационния труд.

1. Актуалност и разработеност на изследвания в дисертацията научен проблем;

Темата на дисертационния труд е едновременно е практико-приложна и със сериозен научен потенциал. Посветена е на възможностите за подобряване на информационното обслужване на предприятията чрез предоставяне на услуги и тяхното управление, което я прави много интересна и актуална. Направените изводи, обобщения и предложения се основават на много задълбочен комплексен анализ на световните теоретични постижения в тази област. Съдейки по представената разработка, по направените публикации, по професионалния опит и участията в проекти, Александър Петров е извършил огромен обем целенасочена изследователска работа в областта на управлението на информационните технологии и в частност – на информационното обслужване, реализирано от специализирани ИТ подразделения чрез предоставянето на услуги.

2. Език, обем и инструментариум на дисертационния труд;

Цялостното впечатление от дисертационния труд е, че той е много добре структуриран и илюстриран резултат от задълбочена и добросъвестно извършена изследователска дейност. Изложението е много подробно, последователно и логично. Авторът ясно определя своето отношение по всеки въпрос, а направените изводи и възприетите на тази основа подходи са много добре мотивирани.

3. Автореферат

Авторефератът е разработен в общ обем от 54 страници (вкл. Справката за основни приноси, Списък публикации по дисертацията и Декларация за оригиналност и достоверност). Като структура и съдържание той отговаря напълно на съдържанието на дисертационния труд и, независимо от някои технически грешки, коректно обобщава направените научни изследвания и постигнатите резултати.

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

По принцип приемам посоченото в Справката за основните приноси в дисертационния труд, но като най-значими приноси на дисертационния труд оценявам:

- Направеното предложение за използване на холистичен подход за управлението на ИТСМ, който е всеобхватен, универсален и разглеждащ управлението като единен процес, както и
- Разработената функционално пълна, консистентна и практически приложима методика за успешна трансформация на управлението на ИО от модела за управление на ресурси към модела за управление на услуги, на основата на система от принципи и усъвършенствана формула за внедряване.

Като значими научни и приложни резултати от разработката приемам и изследването на концепциите, методите и практиките на ИТСМ, създадения типов модел на подразделението за информационно обслужване (ИО) и разработените класификация и описание на най-разпространените рамки, модели и стандарти свързани с ИТСМ.

IV. Въпроси по дисертационния труд.

Към разработката могат да бъдат отправени някои въпроси, които не намаляват нейната стойност, а целят уточняване на някои елементи от изложението, както и перспективите за нейното бъдещо приложение :

- Изхождайки от формулата “приеми, интерпретирай, адаптирай и интегрирай” , която авторът предлага (и аз подкрепям) да се използва за внедряване на ИТСМ, доколко може предложената методика за трансформация на управлението на ИО от модела за управление на ресурси към модела за управление на услуги да се разглежда по-скоро като пътна карта, отколкото като строго предписание?
- По мнението на докторанта, дали и доколко подходът Total Quality Management (TQM) и неговите принципи имат отношение към използвания холистичен подход за управлението на ИТСМ и предложената методика за преход към модела за управление на услуги?
- Как докторантът би мотивирал предпочитанието си към термина „сървис“ и свързаните с него, вместо по-широко приетия синоним (стр. 12) „услуга“ ?

V. Обобщена оценка на дисертационния труд и заключение.

В заключение считам, че Александър Иванов Петров е представил дисертационен труд основан на подробно, задълбочено и добросъвестно проведено изследване, който е разработен на много добро научно и професионално ниво. Със своите научни и научно-приложни приноси разработката може да бъде полезна както за бъдещи теоретични изследвания в тази област, така и в практиката на специалистите от ИТ подразделенията, които реално ще трансформират управлението на информационното обслужване към модел на управление на ИТ услуги. Представеният за рецензиране дисертационен труд напълно отговаря на изискванията на Закона за развитието на академичния състав на Република България и на Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Поради това предлагам на уважаемото научно жури да бъде присъдена научната и образователна степен „доктор“ на Александър Иванов Петров по научната специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“.

Дата: 27.07.2020

Изготвил становището:

(доц.д-р Моника Цанева)