

STRESZCZENIE ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Tytuł rozprawy:

Rola innowacyjności procesowej w funkcjonowaniu centrów usług wspólnych sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.

Autor:

Magdalena Balbuza-Kudzian

Promotor:

dr hab. Jarosława Waśniewskiego, prof. UG

Jednostka organizacyjna:

Uniwersytet Gdański/ Wydział Zarządzania/ Katedra Organizacji i Zarządzania

Streszczenie

Celem niniejszej rozprawy doktorskiej jest analiza wpływu innowacyjności na kształtowanie efektywności funkcjonowania przedsiębiorstw.

Praca koncentruje się na problematyce poprawy efektywności oraz konkurencyjności przedsiębiorstw, ze szczególnym uwzględnieniem innowacyjności procesowych.

W części teoretycznej dokonano przeglądu i analizy literatury przedmiotu dotyczącej sektora nowoczesnych usług biznesowych, zarządzania procesowego, BPM oraz innowacyjności, co pozwoliło na identyfikację luk badawczych oraz sformułowanie pytań i hipotez badawczych.

Część empiryczna opiera się na badaniach ilościowych, przeprowadzonych z wykorzystaniem takich narzędzi badawczych jak kwestionariusz ankiety oraz analiza danych wtórnych, w tym raportów branżowych dotyczących stanu oraz prognoz rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.

Dane empiryczne zostały poddane analizie z wykorzystaniem metod statystyki opisowej, testów różnic między grupami, w tym zastosowanie testów parametrycznych, nieparametrycznych oraz analizy korelacji. Typowo dla badań ankietowych do analizy danych ze skal Likerta przeprowadzono badanie spójności wewnętrznej skali z wykorzystaniem alfa porządkowego współczynnika Cronbacha.

Uzyskane wyniki wskazują, że czynniki innowacyjności, w szczególności automatyzacja oraz standaryzacja wykazują pozytywny związek z poziomem dojrzałości procesów oraz dojrzałości procesowej organizacji. Digitalizacja nie wykazuje związku z poziomem dojrzałości procesu ani poziomem dojrzałości procesowej organizacji. Jest czynnikiem o charakterze technicznym umożliwiającym dalszy rozwój innowacji w zakresie automatyzacji oraz standaryzacji. Wykorzystywane w organizacjach narzędzia IT odgrywają ważną rolę w generowaniu innowacyjności wspierając realizację procesów zgodnie z ich projektem. W wyniku przeprowadzonych badań zaobserwowano również pozytywny wpływ narzędzi IT na poziom digitalizacji. Nie wykazano natomiast związku wpływu narzędzi IT na standaryzację. Kolejnym ważnym czynnikiem wspierającym innowacyjność jest kultura organizacyjna. Kultura zorientowana procesowo, wykazuje pozytywną koincydencję zarówno z dojrzałością procesów jak i dojrzałością procesową organizacji wyrażoną wynikami w zakresie automatyzacji oraz standaryzacji.

Przeprowadzone analizy pozwoliły na weryfikację hipotez oraz udzielenie odpowiedzi na pytania badawcze zawarte w rozprawie.

Wyniki badań wnoszą wkład w rozwój wiedzy z zakresu nauk o zarządzaniu i jakości, zarówno w wymiarze teoretycznym, jak i aplikacyjnym. Praca formułuje również rekomendacje o charakterze praktycznym, które mogą znaleźć zastosowanie w obszarze zarządzania organizacjami w sektorze nowoczesnych usług biznesowych, wdrażania zarządzania procesowego w przedsiębiorstwach z innych sektorów gospodarki w celu poprawy efektywności funkcjonowania oraz zwiększenia konkurencyjności.

Słowa kluczowe

zarządzanie procesami, BPM, dojrzałość procesowa, kultura procesowa, innowacyjność.