

Streszczenie

W rozprawie zidentyfikowano problem badawczy odnoszący się do braku dostatecznej wiedzy na temat czynników oddziałujących na świadczenie usług IT w uczelniach publicznych. Celem głównym pracy była metodyczna identyfikacja i klasyfikacja determinant świadczenia usług IT w uczelni publicznej uwzględniająca jej specyficzny charakter.

Badania literaturowe wykorzystano do opracowania syntezy stanu wiedzy w obszarze determinant świadczenia usług IT, gdzie zidentyfikowano i opisano standardy ogólne oraz dedykowane uczelniom. Następnie przeprowadzono identyfikację i klasyfikację determinant świadczenia usług IT w uczelni publicznej. Ankietowe badanie dojrzałości technologicznej usług IT w grupie badawczej pozwoliło ustalić jej stan i określić możliwości rozwoju w tym zakresie. Wykazane trudności w adaptacji standardów przez uczelnie publiczne wskazały na celowość opracowania dedykowanej metodyki MIKOD.

Metodyka MIKOD stanowi autorskie narzędzie wspierające uczelnie w transformacji cyfrowej niezależnie od bieżącego stopnia zaawansowania oraz sposobu przeprowadzania transformacji. Skonstruowana metodyka umożliwia aktualizację i modyfikację determinant oraz zależności pomiędzy nimi. Dzięki temu dopasowuje je do indywidualnych potrzeb i możliwości uczelni oraz zmieniających się warunków jej funkcjonowania. Przeprowadzona weryfikacja MIKOD pozwoliła potwierdzić jej aplikowalność. Dla uczelni należących do próby badawczej ustalono hierarchię i wpływ determinant oraz usystematyzowano ich strukturę. Struktura ta, będąca adaptacją ISM, została wypełniona z wykorzystaniem wyników ankiety CAWI, matrycy VAXO-SSIM, analizy MICMAC oraz grafu ISM. Zidentyfikowane determinanty utworzyły wymiar horyzontalny z podziałem na trzy poziomy (strategiczny, operacyjny oraz doskonalenia), a wymiarem wertykalnym stały się procesy uczelni. Końcowy etap zakładał osadzenie determinant w czynnikach zewnętrznych zgodnych z PESTLE (tj. czynników politycznych, ekonomicznych, społecznych, technologicznych, prawnych i środowiskowych).

Zrealizowany cel służy budowaniu jakości szkolnictwa wyższego, w którym ważną rolę odgrywają technologie i systemy informatyczne podlegające procesowi ciągłego doskonalenia. Wykazano, że usystematyzowane doskonalenie świadczenia usług IT przekłada się nie tylko na polepszenie działań wspierających, ale również na poprawę w obszarze procesów podstawowych, czyli prowadzenia działalności naukowo-badawczej oraz dydaktycznej.

Słowa kluczowe: uczelnia publiczna, szkolnictwo wyższe, edukacja, świadczenie usług IT, usługi informatyczne, zarządzanie uczelnią, zarządzanie świadczeniem usług, determinanty.