

STRESZCZENIE

rozprawy doktorskiej pt. Wdrażanie technologii kognitywnych w zarządzaniu w nowoczesnym sektorze usług biznesowych

mgr Mariya Sira

Rozprawa doktorska bada implementację technologii kognitywnych w zarządzaniu w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Badanie odpowiada na zidentyfikowaną lukę badawczą dotyczącą powodzenia wdrażania oraz mechanizmów koordynacji między podmiotami zaangażowanymi w proces adopcji technologii kognitywnych, obejmujących uczenie maszynowe i inteligentną automatyzację procesów, w organizacjach usługowych funkcjonujących w warunkach przyspieszonej transformacji cyfrowej.

Głównym celem rozprawy jest opracowanie i empiryczna walidacja zintegrowanego modelu teoretycznego dla skutecznej implementacji technologii kognitywnych w organizacjach nowoczesnych usług biznesowych. Realizacja celu głównego następuje poprzez dziewięć celów szczegółowych, obejmujących zarówno wymiar teoretyczno-poznawczy (systematyzacja wiedzy, określenie roli kompetencji organizacyjnych, identyfikacja czynników wpływających na adopcję), jak i użytkowy (analiza procesów implementacji, ocena kompetencji menedżerskich, badanie percepcji pracowników, wypracowanie rekomendacji praktycznych).

Badanie wykorzystuje metodologię mieszaną, integrując ilościowe badanie ankietowe obejmujące 489 respondentów z różnych szczebli organizacyjnych z jakościowymi wywiadami pogłębionymi przeprowadzonymi z 10 ekspertami na poziomie zarządzania posiadającymi uprawnienia decyzyjne w zakresie technologii kognitywnych. Próba badawcza koncentruje się na organizacjach sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorstw wdrażających rozwiązania Inteligentnej Automatyzacji Procesów. Zakres temporalny obejmuje okres 2020-2024, z danymi empirycznymi zebranymi w latach 2023-2024, rejestrując aktualny stan adopcji w postpandemicznym środowisku biznesowym.

Rozprawa strukturalnie obejmuje sześć rozdziałów merytorycznych. Rozdział drugi dostarcza przeglądu literatury i ram teoretycznych, opracowując taksonomię epistemologiczną śledząc ewolucję konceptualną technologii kognitywnych od połowy lat 80. XX wieku do współczesności oraz dokumentując przejście paradygmatyczne od myślenia mechanistycznego do adaptacyjnego złożonego. Rozdział trzeci przeprowadza systematyczną analizę bibliometryczną i scjentometryczną, ujawniając izolację akademicką między domenami technicznymi sztucznej inteligencji a badaniami nad zarządzaniem, oraz przedstawia szczegółową charakterystykę polskiego sektora nowoczesnych usług biznesowych, identyfikując cztery główne komponenty

sektorowe i dokumentując konsekwentny wzrost zatrudnienia oraz zaawansowaną adopcję technologii generatywnej AI. Rozdziały czwarty i piąty prezentują empiryczne ustalenia, łącząc analizę ilościową z jakościowymi spostrzeżeniami z wywiadów eksperckich, podczas gdy rozdział szósty syntetyzuje wyniki i dyskutuje ich implikacje dla teorii i praktyki zarządzania.

Badanie sformułowało dwanaście szczegółowych pytań badawczych oraz sześć hipotez głównych, które poddano weryfikacji empirycznej poprzez zaawansowane metody statystyczne. Walidacja hipotez wykazała statystycznie istotne zależności między podstawowymi zmiennymi, potwierdzając większość założeń teoretycznych oraz ujawniając nieoczekiwane wzorce wymagające rewizji dotychczasowych założeń w literaturze.

Wyniki badań sklasyfikowano w dwie kategorie wkładu naukowego. Walidacja potwierdzająca ustanowiła empiryczną kwantyfikację teoretycznie postulowanych zależności, w tym potwierdzenie roli priorytetyzacji innowacji jako czynnika ułatwiającego implementację, identyfikację gotowości organizacyjnej jako najsilniejszego pojedynczego predyktora sukcesu adopcji, oraz kwantyfikację wpływu kompetencji menedżerskich, ujawniając jednocześnie ich zróżnicowaną skuteczność w adresowaniu różnych typów barier implementacyjnych.

Najważniejszym odkryciem badawczym, stanowiącym nowatorski wkład do teorii, jest wykazanie, że rozważania etyczne wykazują silniejszą moc predykcyjną sukcesu implementacji niż orientacja na innowacje technologiczne, podważając rozpowszechnione w literaturze założenia determinizmu technologicznego. Badanie ujawniło systematyczny deficyt w organizacyjnym podejściu do etyki, identyfikując znaczącą lukę między podejściami skoncentrowanymi na compliance a autentyczną integracją rozważań etycznych w procesy decyzyjne. Odkrycie to wymaga rewizji priorytetów implementacji, uznając wymiar etyczny jako pierwotny determinant sukcesu, a nie jedynie uzupełniające rozważanie.

Badanie ustanowiło również powiązania między percepcją technologii kognitywnych przez pracowników a ich rozwojem zawodowym oraz satysfakcją z pracy, potwierdzając że udana implementacja wymaga systematycznej uwagi na wymiar pracowniczy i mechanizmy wpływu technologii na doświadczenie zawodowe jednostek.

Głównym osiągnięciem teoretycznym rozprawy jest opracowanie paradygmatu podwójnej funkcjonalności technologii kognitywnych, konceptualizującego te technologie jako systemy jednocześnie realizujące funkcje operacyjne i menedżerskie, tworząc synergiczną wartość przewyższającą tradycyjne podejścia automatyzacyjne. Model ten wykracza poza dotychczasowe konceptualizacje, rozpoznając zintegrowany potencjał transformacji organizacyjnej i dostarczając ram teoretycznych dla rozumienia wielowymiarowego wpływu technologii kognitywnych na systemy zarządzania.

Badanie jakościowe z udziałem ekspertów na poziomie zarządzania dostarczyło triangulacji danych poprzez pogłębioną analizę tematyczną, ujawniając trzy wzorce walidacji krzyżowej oraz identyfikując kontekstowo-zróźnicowane czynniki sukcesu. Organizacje funkcjonujące w środowiskach silnie regulowanych demonstrują odmienne wzorce implementacji niż organizacje w kontekstach zorientowanych technologicznie, podkreślając konieczność kontekstualizacji strategii adopcji.

W oparciu o ustalenia empiryczne opracowano zintegrowaną macierz strategicznych rekomendacji obejmującą pięć domen priorytetowych: instytucjonalizację wielowymiarowych ram oceny innowacji, rozwój strukturalizowanych ram zarządzania etycznego z metodologiami ethics-by-design, ustanowienie holistycznych ocen gotowości organizacyjnej, rozwój zróźnicowanych programów kompetencyjnych adresujących specyficzne bariery, oraz systematyczną integrację rozwoju umiejętności pracowniczych z inicjatywami technologicznymi.

Wkład teoretyczny rozprawy manifestuje się w czterech głównych obszarach: opracowanie paradygmatu podwójnej funkcjonalności jako nowatorskiej ramy konceptualizacji technologii kognitywnych; empiryczne podważenie determinizmu technologicznego poprzez demonstrację przewagi wymiaru etycznego nad innowacyjnym w predykcji sukcesu implementacji; stworzenie zintegrowanej ramy teoretycznej unifikującej perspektywy technologiczne, organizacyjne i społeczne; oraz rozwój systematycznej taksonomii ewolucyjnej dokumentującej przejście paradygmatyczne w rozumieniu i zastosowaniu technologii kognitywnych.

Wymiar aplikacyjny badań obejmuje walidowane instrumenty diagnostyczne umożliwiające organizacjom ocenę dojrzałości implementacyjnej, empiryczne benchmarki sektorowe dla polskiego rynku nowoczesnych usług biznesowych, opartą na dowodach mapę drogową progresji implementacyjnej od automatyzacji opartej na regułach poprzez inteligentną automatyzację procesów do zaawansowanej automatyzacji kognitywnej, oraz systematyczny katalog barier implementacyjnych z ukierunkowanymi strategiami interwencyjnymi.

Rozprawa identyfikuje ograniczenia metodologiczne związane ze specyfiką geograficzną badania, projektem przekrojowym ograniczającym wnioskowanie przyczynowe, poleganiem na danych samoopisowych, oraz szybkim tempem rozwoju technologicznego potencjalnie limitującym długoterminową aplikowalność niektórych ustaleń szczegółowych. Proponowane kierunki przyszłych badań obejmują badania longitudinalne śledzące dynamikę implementacji w czasie, badania komparatywne międzynarodowe walidujące ramy teoretyczne w różnorodnych kontekstach, rozszerzenia sektorowe, pogłębioną eksplorację mechanizmów przyczynowych wpływu rozważań etycznych na sukces organizacyjny, oraz projekty eksperymentalne testujące skuteczność opracowanych rekomendacji strategicznych.