

**Examining the current Robotic Process Automation (RPA) practices in the
Georgian business organizations**

Mariami Gurashvili

*A thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and
Education Business School in fulfillment of the requirements for the degree of Master of
Business Administration*

Supervisor: Dr. Nino Pataraiia, Full Professor

Ilia State University

Tbilisi, 2024

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Mariami Gurashvili

A handwritten signature in black ink, enclosed in a thin black rectangular border. The signature is stylized and appears to be the name 'Mariami Gurashvili'.

Date: June 24, 2024

აბსტრაქტი

ციფრული ტრანსფორმაციის ეპოქაში, ორგანიზაციები კონკურენტუნარიანობას ინარჩუნებენ ყოველდღიურ საქმიანობაში პროცესების ავტომატიზაციის (RPA) გამოყენებით. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ხდება იმის გაანალიზება, თუ როგორ ახერხებენ ამ ტიპის სიახლეების ინტეგრაციას საკუთარ ოპერაციებში ბიზნეს ორგანიზაციები ისეთ ქვეყნებში, როგორც საქართველოა. თუმცა, ქართულ ბიზნეს ორგანიზაციებში RPA-ის გამოყენების საკითხები საკმარისად არ არის გამოკვლეული. ჩატარებული კვლევა ასახავს როგორ მანევრირებენ ეს ორგანიზაციები ციფრულ სამყაროში, რა დონეზე აქვთ ათვისებული ავტომატიზაციის ტექნოლოგიები და RPA სისტემის იმპლემენტაციის რა დადებით მხარეებსა და გამოწვევებს აწყდებიან. ამ საკითხებში ჩაღრმავების გზით, კვლევა მიზნად ისახავდა მოწოდებინა დეტალური მიმოხილვა იმის შესახებ, თუ როგორ რეაგირებენ ქართული ბიზნეს ორგანიზაციები პროცესების ავტომატიზაციისკენ მიმართულ გლობალურ ტენდენციაზე. კვლევაში გამოყენებულია რაოდენობრივი კვლევის დიზაინი და კითხვარები, როგორც მონაცემთა შეგროვების პირველადი მეთოდი. ინფორმაციის შეგროვება სხვადასხვა ინდუსტრიიდან მოხდა არაალბათური მიზნობრივი შერჩევის მეთოდის გამოყენებით; თუმცა, შეზღუდული დროის პირობებში, რთული აღმოჩნდა კვლევაში მონაწილე ორგანიზაციების დიდი ოდენობის შერჩევა, რამაც გავლენა მოახდინა კვლევის პრაქტიკულ სარგებლიანობაზე. კვლევის ძირითადმა შედეგებმა აჩვენა, რომ ქართულ ბიზნეს ორგანიზაციებში RPA სისტემების მიმართ ინტერესი იზრდება, თუმცა, მათ ფართო გამოყენებას აფერხებს გარკვეული ბარიერები. მიუხედავად გამოწვევებისა, საქართველოში, ბიზნეს ოპერაციების გარდაქმნაში, RPA-ს მნიშვნელოვანი პოტენციალი აქვს. კვლევამ ასევე გამოავლინა, რომ შესაბამისი მენეჯმენტის სტრატეგიების გამოყენებითა და ტექნოლოგიური განვითარების მხარდაჭერით, ქართულ ბიზნეს ორგანიზაციებს შეუძლიათ ეფექტურად დანერგონ RPA სისტემები თავიანთი კონკურენტული უპირატესობის გასაძლიერებლად. აგრეთვე, მნიშვნელოვანია პერსონალის მომზადება ტექნოლოგიური განვითარებისთვის, რათა შემცირდეს თანამშრომლების, როგორც RPA სისტემის მომხმარებლების

წინააღმდეგობა პროცესების ავტომატიზაციის მიმართ და ასევე შემუშავდეს დანერგვის მკაფიო სტრატეგია. კვლევის შედეგები მიზნად ისახავს ხელი შეუწყოს ქართული ბიზნეს ორგანიზაციების განვითარებას და მათი კონკურენტუნარიანობის გაუმჯობესებას.

საკვანძო სიტყვები: პროცესების ავტომატიზაცია, ბიზნეს სექტორი, პროცესების ავტომატიზაციის სარგებელი და ბარიერები, საქართველო.

Abstract

In the digital transformation era, organizations stay competitive by adopting Robotic process automation (RPA) systems in their day-to-day operations. It is increasingly important to analyze how business organizations from specific countries, such as Georgia, integrate these advancements into their operational frameworks. However, limited research has explored RPA practices in Georgian business organizations. This study provides insights into how they navigate in this technological landscape, focusing on the extent of adoption and understanding what benefits and challenges of RPA system implementation they have experienced. By delving into these dynamics, this research aimed to provide a comprehensive overview of how businesses respond to the global push toward automation. The study employed a quantitative research design, utilizing survey questionnaires as the primary data collection method. Non-probability purposive sampling was used to gather data from a diverse range of industries; however, it was challenging to personally select a significant number of units within a reasonable timeframe, affecting the practical feasibility of the study. Key findings revealed that while there is a growing interest in RPA systems among Georgian businesses, several challenges still hinder its extensive adoption. The results indicate that despite the challenges, the potential for RPA to transform business operations in Georgia is substantial. The findings suggest that with appropriate management strategies and support for technological advancement, Georgian business organizations can effectively leverage RPA systems to enhance their competitive advantage. Recommendations also include emphasizing the importance of preparing the workforce to reduce user resistance to automated processes and developing a clear strategy for implementation. The insights derived from this study aim to improve organizational competitiveness and growth for Georgian business organizations.

Key words: Robotic Process Automation, Business Sector, Benefits, Challenges, Country Georgia.