

РЕЦЕНЗИЯ

за дисертация на тема: „ **Мотивация и удовлетвореност на работещите в системата на социалните услуги**“, за присъждане на ОНС „Доктор“, разработена от **Димана Диянова Дилова-Василева**, редовен докторант по докторска програма „Социална работа, психологически изследвания и социална политика“, професионално направление 3.4 Социални дейности. Научен ръководител на докторанта е проф. дн Иван Александров, МУ „Проф. д-р П. Стоянов“ - Варна.

Рецензент: доц. дн Тошко Христов Петров

Представеният за рецензиране дисертационен труд е разработен в обем от 202 страници и е структуриран в три обособени глави, увод, заключение, пет обособени раздела включващи хипотези, организация и провеждане на емпиричното изследване, ограничения и рамки на емпиричното изследване, анализ и интерпретация на резултатите и изводи. Също така има обособен раздел, в който са описани приносите на дисертационния труд, три приложения и библиография включваща 199 литературни източника, от които 24 на български език и 175 на английски език.

1. Актуалност на разработения в дисертационния труд проблем

Развитието на съвременна система за социални услуги, която да подпомага хората в неравностойно положение да водят относително самостоятелен живот, да им осигури високо качество на живот и възможности за пълноценна социална интеграция е първостепен приоритет на социалната политика на нашата държава от момента на присъединяването ни към Европейския съюз. Развитието на системата на социални услуги е подкрепена с провеждането на систематични стъпки от страна на държавата за все по-плътно доближаване на социалните услуги до специфичните потребности на целевите групи, за които са предназначени, подобряване на достъпността, усъвършенстване на териториалното им разположение, повишаване на професионалния капацитет на доставчиците на различните социални услуги (както от публичния така и от неправителствения сектор) и като краен резултат на всичко това се цели решително повишаване на тяхното качество. В това направление, изключително значение придоби въведената стандартизация в системата на социалните услуги и изградения институционален контрол в тази област. При тези условия, освен от равнището на използваната материално-техническа база, първостепенна роля за осигуряване на високо качество на предоставените социални услуги играе човешкият фактор – наличието на персонал с необходимия професионален и квалификационен профил, изцяло отдаден на своята професия, високо мотивиран да предостави необходимата социална и професионална подкрепа на потребителите на съответната социална услуга и така да повиши качеството на техния живот и да осигури възможности за тяхната пълноценна социална интеграция в обществото. Така че безусловно проблемите на мотивацията на всички категории персонал, работещи в доставчиците на социалните услуги са изключително актуални в контекста на издигане на качеството на предоставяните социални услуги в нашата страна и по този начин достигане на стандартите на водещите европейски и други страни в областта на социалната политика

и социалните услуги. Не може да се постигне високо качество на предоставената социална услуга без високо мотивиран и отговорен професионален състав. От друга страна, проблемите на мотивацията на персонала предоставящ социални услуги на различни целеви групи и особеностите на подкрепящите професии, посредством които това се реализира, са тясно свързани и с проблемите на удовлетвореността от упражняването на тези професии и с резултатите, които се достигат в този процес. В сложните и противоречиви социално-икономически условия на нашата страна, в които се реализират подпомагащите професии в областта на социалните услуги, удовлетвореността от упражняваната професия и постиганите резултат се формират в резултат на действието на различни и в някаква степен също противоречиви фактори, които съвсем заслужено трябва да са обект на научен анализ. С търсенето на адекватно решение на тази актуална и сложна научна задача се е зяел дисертанта при разработката на своя дисертационен труд.

2. Равнище на познаване на проблема и оценка на използваните литературни източници

В първа глава дисертационният труд е представен задълбочен и разнопосочен анализ на проблемите на мотивацията в условията на трудова среда. Дисертантът на базата на широк обзор на специализираната литература, добросъвестно и логически последователно е представил съдържанието на основите мотивационни теории и концепции в областта на труда. На първо място са представени ролята на ценностите при двата типа мотивация („вътрешна“ и „външна“, съгласно тезата на докторанта, стр. 9), основана на разработка на американския автор Д. Шерингтон (Cherington)), на второ място докторантът е направил опит за систематизация на един сравнително широк литературен обзор на съществуващите в организационната психология теории за мотивацията, като правилно е възприел класификацията на ендегенни и екзогенни теории, разработена от Katzell и Tompson, основана на различната роля на „вътрешни“ и „външни“ фактори при формирането на мотивацията към труд.

Като методологически обосновано и логически мотивирано може да бъде оценено сравнително подробното представяне на мотивационите теории основани на потребностите. Това е така, тъй като предоставянето на социални услуги при всички случаи е ориентирано към удовлетворяване на специфични потребности на съответните потребители, които в повечето случаи не могат да бъдат удовлетворени по друг начин. Прави добро впечатление, че изложението тук е основано на една „широка“ трактовка на класическата теория на Е. Маслоу за йерархията на потребностите и нейното надграждане от К. Алдерфер (Alderfer) с теорията ERG и тази на Д. Маккленланд (McClelland) за мотивацията основана на постиженията. Представена е групата на поведенческите теории за мотивацията, като акцентът тук е поставен на теориите за подкреплението и тази за поставянето на цели. Специално внимание е отделено на т.нар. „двуфакторна“ теория за мотивацията на Фр. Хъцбърг (F. Herzberg), която подчертава ролята на структурата и съдържанието на работата като основни мотивиращи фактори в работата на специалистите от подпомагащите професии. При разработката на методологията на изследването, дисертантът се придържа към тази теория, което оценявам като методологически правилен научен подход. Дисертантът

завършва тази глава с параграф посветен на особеностите на мотивацията в областта на предоставянето на социални услуги, като се спира на няколко възможни подхода, застъпени в специализираната литература за изследването на този проблем – институционално обосновано поведение, алтруизъм и просоциално поведение (стр. 34-38).

Във втора глава дисертантът е представил един широк обзор на концепциите за удовлетвореността на труда. Следвайки логическия подход от първа глава, дисертантът и тук обвързва проблемът за удовлетвореността с удовлетворяването на потребности (стр. 49), както и разглежда този проблем като тип социална нагласа, включваща определени елементи (стр. 50). Също така се посочва ролята на „двуфакторната“ теория на Фр. Хъцбърг (F. Herzberg) за удовлетворението от работата, както и моделът Портьер-Лоулър основан на справедливостта. Обърнато е внимание и на други специфични теории за удовлетвореността, разработени в специализираната литература, свързваща удовлетвореността с редица други фактори на работната среда – преработката на социалната информация, оценяването, социалното учене, високоефективния работен цикъл и др. Накрая са представени също така, застъпени в литературата няколко метода за засилване на удовлетвореността от работата.

Като заключение на този раздел смятам, че дисертантът демонстрира в първите две глави високо ниво на научна осведоменост и на специфични познания по проблемите на мотивацията и удовлетвореността, което е предпоставка за успешно провеждане на емпирично изследване в дисертационния труд.

3. Методика на научното изследване

При постановката на изследването дисертантът логическо обосновано и методологически правилно е формулирал целите, обекта и предмета на изследването, както и няколко основни практически задачи. Като методи за събиране на данни е разработена „Анкета за изследване на факторите за мотивация на работещите в икономиката на социалните услуги“ (поместена в Приложение №1 към дисертационния труд), „Скала за диагностика на удовлетвореността от труда, разработена от Мария Радославова“ (Приложение № 2) и „Фокус-група“ (Приложение № 3). Като методи за анализ на данните са посочени: дескриптивна (описателна) статистика, чрез която се установяват средни стойности, стандартно отклонение, ниво на статистическа значимост; t-тест на Стьюдент за установяване на отклоненията в средните стойности между различните променливи в различните измервания; контент-анализ и корелационен анализ. Обработката на данните и изчисляването на съответните резултати е осъществена с помощта на стандартизирания пакет за обработка на статистическа информация SPSS, Statistics 23.0.

Анкетата съдържа 21 раздела, като всеки от тях съдържа съответен брой елементи, като всички те трябва да бъдат оценени по 5 степенна скала като оценката варира от „1“ („никак не е важно/работата не осигурява“) до „5“ („напълно е важно/работата напълно осигурява“) като съдържа и още три междинни степени на оценката: „2“ (малко), „3“ (умерено) и „4“ (доста). От своя страна, всеки раздел е разделен на две части като едната част включва оценка на това „какво трябва да бъде“, а другата част на това „какво е реалното състояние“ с използването на всички елементи (айтеми, съгласно

използваната терминологията на дисертанта) и горепосочените 5 степенни ска̀ли. Това разделение на анкетната карта на посочените части също има опора в съответен литературен източник (С. Джонев, Социална психология, 2004).

Като положителна черта искам да отбележа, че всеки раздел на така разработената анкетна карта е обоснована със съответната теория развита в първата глава на дисертационния труд, което показва отново владението на добри методологически похвати и здрава научна логика от страната на докторанта, което при всички случаи е похвално и заслужава адмирации. Така разработената анкетна карта демонстрира добро проектиране на изследването от страна на докторанта и е предпоставка за получаването на надеждни резултати. Същото важи и за втория научен инструмент, който докторантът използва за да оцени факторите влияещи върху удовлетвореността на специалистите предоставящи социални услуги. Тук се използва „готов“ научен инструмент, разработен и адаптиран към нашите условия от българския автор Мария Радославова наименуван „Въпросник за диагностика на удовлетвореността от труда“ (Радославова, М., Удовлетвореност от труда, 2004). Той е разработен на базата на същата логика, както Анкетата..., съдържа същата 5 степенна ска̀ла, по която респондентите оценяват всеки един елемент, съдържа 6 раздела, а всеки един от тях определено количество елементи.

Третият елемент на методиката на научното изследване, реализирано в дисертационния труд е провеждането на фокус група по изследвания проблем „мотивация и удовлетвореност на работещите в системата на социалните услуги“. Според тезата на докторанта целта на това изследване е да „подпомогне качествено проучване на въпроса“ (стр. 188) и така да се „обогати резултатите от количествените изследвания“ (пак там). Този замисъл също получава моята позитивна оценка.

Като заключение по този раздел бих искал да посоча, че докторантът е избрал адекватен научен инструментариум, правилно и логически последователно е проектирал изследването, което е предпоставка за получаването на надеждни резултати.

4. Оценка на проведеното изследване и получените резултати

Провеждането на изследването е описано подробно в трета глава на дисертационния труд „Емпирично изследване на особеностите на трудовата мотивация и удовлетвореността на служители в областта на социалните дейности“. Формулирани са 5 работни хипотези, които трябва да бъдат доказани/отхвърлени в резултат на изследването (стр. 85). Независимо от някои неточности, хипотезите са правилно формулирани и се вписват логически в изследването. Изследването е проведено на два етапа. На първия етап е проведено анкетно проучване, в което участват 177 специалисти и изпълнители от 34 социални услуги, както и попълване на ска̀лите за диагностика на удовлетвореността от труда от същия брой лица. На втория етап е проведено изследването фокус-група, в което са се включили специалисти и служители от 3 социални услуги, като не е посочено какъв е техния точен брой.

Резултатите от изследването са поместени в специален раздел на дисертационния труд наименуван „Анализ и интерпретация и резултатите от изследването“. В него във формата на диаграми и таблици са представени резултатите от анализа на получените

данни от Анкетното проучване (Приложение № 1) и Диагностика на удовлетвореността (Приложение № 2). Всички те са коректно представени във 59 фигури (графики представлящи различни статистически параметри) и 64 таблици, включващи изчислените значения на съответните статистически величини, по всеки един елемент (айтем) от Анкетната карта и Въпросника за диагностика на удовлетвореността.

Получените резултати определям като надеждни, тъй като са получени в резултат на правилно разработена методика и добре подбран научен инструмент (лицензиран стандартен пакет за обработка на статистическа информация SPSS, версия 23). Изчислени са стойности на подходящи статистически параметри, с които са доказани хормулираните хипотези. На базата на това са изведени и ранжирани основните фактори влияещи върху мотивацията и удовлетвореността на специалистите и служителите в социалните услуги, като оценката на определени фектори е нюансирана на базата на получените резултати.

5. Научни и научно приложни-приноси на дисертацията

Според мен приносите на дисертационния труд могат да бъдат класифицирани по следния начин:

а) *теоретични приноси*: Цялостно и детайлно представяне и систематизиране на разработените в специализираната литература широк набор от научни теории дефиниращи и обосноваващи мотивацията и удовлетвореността от трудовата дейност с действието на разнообразни фактори от човешката индивидуалност, социалната реалност и трудовата среда;

б) *приложно-методически приноси*: Разработката на научен инструментариум базиран на теоретичните постановки, развити в специализираната литература, годен да идентифицира, оцени и ранжира факторите, определящи мотивацията и удовлетвореността на специалистите и служителите работещи в различни доставчици на социални услуги. Операционализацията на събраните данни, обработка на данните и анализ на получените резултати;

в) *приноси от практически характер*: Идентифицираните фактори влияещи върху мотивацията и удовлетвореността на персонала, работещ в доставчиците на социални услуги, могат да послужат на мениджмънта на тези структури за усъвършенстване на процесите на управление в тях, подобряване на работната среда, подобряване на работата с персонала и потребителите и като краен резултат всичко това, да доведе до повишаване на качеството на предоставените услуги.

6. Оценка на приносите на дисертационния труд

Смятам, че самият дисертационен труд и формулираните приноси в него представляват личен принос на дисертанта. Считаю, че приносите са формулирани твърде скромно и лаконично и биха могли да бъдат разширени.

7. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Съгласно представените публикации по дисертационния труд, дисертантът е реализирал общо 5 публикации, които отразяват определени елементи на дисертационния труд и получени резултати от проведените във връзка с неговата

разработка изследвания. Три от представените публикации представляват доклади, публикувани в Сборници научни доклади от научни конференции, проведени в страната, като техен автор е дисертанта. Две от публикациите са в съавторство с Ивайло Цанов, като съобразно представените разделителни протоколи участието на всеки един съавтор е 50 % и са публикувани в индексирано в международната база данни Scopus издание Degres Journal, Volume 10, Issue 3, March 2025.

Смятам всички представени публикации за достатъчно съдържателни и, че те отговарят на изискванията на ЗРАСРБ, на ППЗРАСРБ и на Правилника за приемане, обучение на докторанти и придобиване на ОНС „доктор“ и НС „доктор на науките“ в ТУ-Варна.

8. Резултати

Резултатите от разработката на дисертационния труд могат практически да се използват от структурите предоставящи социални услуги на различни целеви групи с цел усъвършенстването на управлението и повишаване на качеството на предоставяните социални услуги. Също така, постигнатите резултати могат да се приложат в управленската и административна практика на националните и местните органи, програмиращи и реализиращи публични политики насочени към развитието на системата на социалните услуги в национален и регионален разрез.

9. Автореферат

Представеният автореферат точно отразява структурата и основните елементи на дисертационния труд, както и направените изводи и заключения в резултат на проведените изследвания. Научните приноси на дисертационния труд са правилно отразени. Допусната е техническа грешка при изписването на рецензентите.

8. Критични бележки и въпроси

По принцип моите критични бележки късаят някои детайли от разработения дисертационен труд, а не неговата същност и използвания научно-изследователски инструментариум. Смятам, че в структурно отношение би било по-добре раздел 8. „Анализ и интерперация на резултатите“ и следващият раздел „Изводи“ да бъдат обединени в една нова пета глава. Смятам, че по-прецизно би трябвало да се формулират хипотезите на стр. 85 и 86 и то в частта им за факторите с ниска или незначителна значимост – властта в работата при мотивацията и заплащането на труда при удовлетвореността. Формулирането на тези две хипотези, като цяло звучи, не като научно предположение, а като някакъв предопределен факт, който поради незначителни причини сякаш е известен на изследователя предварително. Затова по-правилно би било в хипотезата да не се фиксира предположението, че тези два фактора имат ниска степен на значимост или незначително влияние. Също така смятам, че както в „Анкетната карта“ така и във „Въпросника за диагностика на удовлетвореността“ е добре да се включи един последен раздел, отворен въпрос „Други фактори“, в който респондентите да бъдат помолени да посочат и съответно да оценят по същата 5 степенна скала, дали според тях съществуват и други фактори, освен тези които са посочени в посочените два документа и ако има такива, кои са те?

Как бихте коментирали данните от табл. 64, според които най-висок коефициент на корелация между величината „Глобална удовлетвореност от труда“ има величината „Удовлетвореност от прекия ръководител“. Означава ли това, че общата удовлетвореност от работата, зависи най-силно от удовлетвореността от прекия ръководител?

9. Заключение

На основание гореизложеното, предлагам на Научното жури, след успешна защита на представения дисертационен труд на тема **Мотивация и удовлетвореност на работещите в системата на социалните услуги**“, да присъди на **Димана Диянова Дилова-Василева**, редовен докторант по докторска програма „Социална работа, психологически изследвания и социална политика“, професионално направление 3.4 Социални дейности. образователно-научната степен „доктор“.

26.05.2025 г.

Подпис:

Доц. дн Тошко. Петров