

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. Валери Стоилов Стоянов, доктор на науките,

относно дисертационен труд на тема:

„МОТИВАЦИЯ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА РАБОТЕЩИТЕ В СИСТЕМАТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ”

за придобиване на
образователна и научна степен
„доктор”,
Област на висше образование
3. Социални, стопански и правни науки,
професионално направление 3.4. „Социални дейности“

от **Димана Дианова Дилова - Василева**

Рецензията е разработено на основание протокол № 1/25.04.2025 г. от заседание на Научно жури, определено със заповед № 235/16.04.2025 г. на Ректора на Технически университет – Варна.

Варна, 2025

I. Общо представяне на дисертационния труд, актуалност на темата и резултати от изследването.

Дисертационният труд на докторант **Димана Дианова Дилова - Василева** е по безспорно актуална и социално значима тема. Като използва данни от изследвания в рамките на Европейския съюз относно развитие на кариерата на служители от системата на социалните услуги, докторантът логично показва значимостта и актуалността на темата. Съгласно споменатите изследвания, в ЕС средната продължителност на кариера в системата за предоставяне на социални услуги е 8 години, а 73 % от социалните работници страдат от емоционално изтощение в резултат на работата (с. 4). Тези реалности в някаква степен са шокиращи, като в същото време на рационално ниво оценени показват, че е необходима сериозна изследователска работа, анализи и разработване на тази основа на конкретни политики за създаване на предпоставки млади хора да започнат кариера в сферата на социалните услуги и да останат дълго в системата, като в същото време преживяват удовлетвореност от работата и като цяло - психично благополучие. Това в още по-голяма степен важи за нашата действителност поради факта, че изследванията в сферата на социалните услуги у нас по темата са оскъдни и няма значима информация, която в дълбочина да разкрива мотивите за кариера в системата и факторите, които влияят на удовлетвореността от труда. Претенцията на докторанта е да запълни в някаква степен този дефицит с предлаганото изследване.

Заявената цел на дисертационния труд от докторант **Димана Дилова-Василева** е точно в тази посока, а именно, да се установи „...какви са вътрешно присъщите мотиви на хората да работят в системата на социалната работа, както и външните такива ...“ (с. 4), равнището на удовлетвореност/неудовлетвореност от труда у служителите в звената, които предлагат социални услуги и факторите, които са предиктори на удовлетвореността/неудовлетвореността.

Заявената цел на изследването е декомпозирана в осем задачи, които най-общо могат да се систематизират в две групи: първата, анализ на актуалното състояние по проблема и представянето му в научни изследвания у нас и в чужбина и втората – създаване на собствен модел за емпирично изследване, провеждане на изследването и анализ на резултатите.

Добре очертаната актуалност на проблема в увода на дисертационния труд и възможните пътища за проникване в същността на изучаваното явление, намира своята адекватна реализация в разгърнатото съдържание, в структурно отношение построено в увод, три глави, изводи, приложения и използвана литература, с обем от 202 страници компютърна разпечатка. Прави впечатление, че анализът на литературата заема едва една трета от обема на труда, докато описанието на собственото за докторанта емпирично

изследване и анализ на резултатите, заема останалата част от обема на труда, което приемаме за удачно. Смятам, че именно така може по-ясно да се диференцира приносът на докторанта по научното обогатяване на изследвания проблем.

В първите две глави от дисертационния труд, Димана Дилова – Василева прави съдържателни и логични анализи на проблемите за мотивацията на служителите в организацията и удовлетвореността от труда. Прегледът на анализите показва, че докторантът е вникнал в дълбочина на изследваните феномени, като демонстрира много добра ориентация за същността на феномените и връзката им с дейността на служителите в социалната сфера. Понятията и йерархията на понятията от понятийното поле на проблема „мотивация за труд“ и „удовлетвореност от труда“ се познават и използват адекватно от докторанта.

Всяка от главите завършва с надлежни изводи. Основателно, когато става въпрос за мотивацията за труд, се прави изводът, че съдържателните и процесните теории за мотивацията се опитват да достигнат до знанието за това, кои фактори и как влияят на мотивацията на служителите в труда, като се отчитат както влиянията на очакванията за награди (външни мотиватори), така и влиянието на вътрешни фактори – напр. ценностите на индивида. Проблемът е, както основателно прави извод докторантът, че тези теории отчитат основно състоянието на проблема в бизнес организациите, като влиянието на посочените фактори извън тази среда и особено в социалната сфера остава недостатъчно проучен, особено у нас.

Проблемът за мотивацията на служителите органически е свързан с проблема за удовлетвореността от труда, като централна нагласа отнесена към труда в организацията. Това е така, защото именно удовлетвореността от труда е един от факторите, които мотивират служителите за дългосрочно упражняване на професията, намалява текучеството на служители и генерира по-значима въввлеченост, ангажираност в работата. Обратно – неудовлетвореността води до текучество, ниско качество на резултатите от труда и по-бързо прегаряне (бърнаут). Дали работата ще бъде източник на удовлетвореност зависи от набор от фактори – мениджърски стил, същността на задачите, взаимоотношенията в групите, заплащането, възможността за личностно и кариерно развитие и др. У нас, на българска почва, данните за удовлетвореността от труда и факторите, които имат най-силно значение за удовлетвореността/неудовлетвореността на служителите в сферата на социалната работа са оскъдни. Липсата на достатъчно консистентни данни и значими изследвания, особено у нас, за мотивацията за работа и удовлетвореността от работата на служители в социалната сфера, мотивира докторанта за създаване на собствен модел за емпирично изследване, представено в трета глава на дисертационния труд.

Теоретичната част на дисертационния труд показва

задълбоченото разбиране на проблематиката от докторанта, интердисциплинарното ѝ осмисляне и способността за критична оценка на съществуващите теоретични модели и резултатите от емпирични изследвания, по свързани с дисертационния труд теми, както и възможността за приложението им за конкретните цели на настоящото изследване. Обработен е впечатляващ брой от литературни източници (199, от които 24 на кирилица, а останалите на латиница), които са използвани коректно.

Теоретичният обзор завършва с адекватни изводи и очертан модел на собственото за докторанта емпирично изследване. То се свързва с един от идентифицираните дефицити в предметната област на изследването – липсата на значими изследвания за спецификата на предикторите на мотивацията и преживяването на удовлетвореност от труда при служителите от сферата на социалните услуги.

В трета глава на дисертационното изследване е представена методологията на собственото за докторанта емпирично изследване. Заявена е значима изследователска цел, свързана с установяване на факторите, които имат мотивираща функция за служителите в социалната сфера, както и да се измери съответната удовлетвореност от труда и факторите, които я генерират. Целта е декомпозирана в адекватни задачи. Формулирани са пет логични от научна гледна точка хипотези, които са емпирично проверими.

За събирането на емпиричната информация са използвани следните методики: Анкета за изследване на фактори на мотивацията на работещите в системата на социалните услуги (създадена от докторанта); Скали за диагностика на удовлетвореността от труда (автор Мария Радославова); Фокус група, проведена с акцент по 5 теми отнесени до различни аспекти на мотивацията за труд в социалната сфера. Авторската за докторанта методика включва общо 110 твърдения, отразяващи емпирични индикатори за различните аспекти от мотивацията на служителите, извлечени от водещи теоретични модели, които обясняват феномена “мотивация за труд”.

Анкетата и скалите за удовлетвореност от труда са попълнени от 177 служители от 34 социални услуги. Фокус групите са проведени в 3 социални услуги, след попълване на анкетата и скалите за удовлетвореност от труда.

Статистическата обработка на резултатите е осъществена със статистически пакет SPSS Statistics 23.0. Използваните методи за анализ на емпиричната информация са: дескриптивна статистика, корелационен анализ, t - тест на Стюдънт за разлики в средни стойности на променливи при две измервания в една извадка и контент анализ.

Резултатите от изследването показват, че ключов фактор, който има най-силни взаимовръзки с мотивацията на служителите, са отношенията с колеги в работните групи. Взаимоотношения в работните групи оказват

съществено влияние върху удовлетвореността от труда и ангажираността на служителите в работата. Тази находка предполага специални грижи от мениджмънта в социалната сфера по екипното изграждане на работните групи и грижи по поддържането на екипния дух.

Сред доминиращите фактори за създаване на по-изразена мотивация са и политиката на организацията (отразена в принципите и правилата за работа, участието на служителите в разработването на цели и задачи), възможностите за личностно израстване и кариерен ръст, признанието за постигнатото в работата, справедливостта в оценяването. Съществени за мотивацията на служителите са и подкрепата от мениджмънта, автономността в работата и ценността на мисията.

Сред факторите носещи най-висока удовлетвореност на служителите са взаимоотношенията с прекия ръководител, съдържанието на труда под формата на предизвикателство, себеизява, автономия и обратна връзка, и взаимоотношенията с колегите в работните групи. Заплащането и сигурността в работата към момента не създават значима удовлетвореност от труда.

Идентифицираните фактори са предпоставка за осмисляне на цялостния мениджмънт на човешките ресурси в социалната сфера и усилия в посока на факторите, които носят удовлетвореност от труда и мотивация за работа и кариера в социалната сфера.

Докторантът формулира също ясни и логични перспективи за продължаване на изследванията по темата в сферата на социалните услуги. Сред съществените ракурси се подчертават влиянието на социалната политика върху мотивацията на служителите, психичният стрес и емоционалното прегаряне. Съществено за успешното управление на човешките ресурси и подобряване на мотивацията на служителите, както и качеството на социалните услуги, докторантът вижда във възможността да се осъществят сравнителни изследвания по региони, за да се идентифицират успешни практики и модели, които да се приложат в национален контекст.

Преценявам предложения от докторанта модел за емпиричното изследване като оптимален и логичен за постигане на целта на дисертационния труд.

Като цяло, емпиричното изследване е подходящо планирано и проведено на основата на собствен за докторанта модел, логично синтезиран от теоретичните анализи. Използвани за събиране на емпирична информация са както количествени, така и качествени методи, което е в хармония с тенденцията в социалните науки чрез подобна комбинация да се прониква по-дълбоко в преживяванията на хората и да се извличат „по-невидими“ предпоставки за преживяванията и поведението на хората.

Емпиричната информация е подходящо статистически обработена. Качествените анализи са съразмерни на получените емпирични резултати и са съотнесени към заложените хипотези.

Дисертационният труд притежава научни и научно-приложни приноси, в актуална област на познанието за човека и социалната практика.

Авторефератът отразява изцяло съдържанието на дисертационния труд.

Основните резултати от дисертационното изследване са представени на научната общественост и заинтересованите аудитории на научни конференции, в реномирани български списания и списания в чужбина. Представени са общо 5 публикации, от които 3 самостоятелни и 2 в съавторство, като 2 от тях са публикувани в чужбина на английски език.

Не съм констатирал плагиатство от докторанта. Литературните източници са ползвани коректно.

II. Научни и научно-приложни приноси

Дисертационният труд дава основание да се прие самооценката на докторанта за *научните и научно-приложни приноси*, като разбира се им правя следния синтез и обобщение:

1. Направен е задълбочен и критичен анализ на съществуващи теоретични модели и концепции за същността на мотивацията за работа. На тази основа е направена сполучлива операционализация и са извлечени емпирични индикатори - база за разработка на авторски инструмент за събиране на емпирична информация – анкета, за изследване на факторите за мотивацията на работещите в системата на социалните услуги. Чрез емпирично изследване по собствен за докторанта модел са идентифицирани водещи фактори за мотивацията за труд - специфични за служителите в сферата на социалните услуги у нас.

2. На основата на задълбочен анализ за същността на удовлетвореността от труда, като централна трудова нагласа и подходите за измерването ѝ, са подбрани адекватни инструменти за психологическо измерване, чрез които в рамките на емпирично изследване са идентифицирани водещи фактори за формиране на удовлетвореност от труда при служителите в системата на социалните услуги.

3. Представени са перспективи за по-нататъшни изследвания в предметната област на научния труд.

Приносите в дисертационния труд намирам за изцяло дело на докторанта, като те са със сериозен внедрителски потенциал за социалната сфера.

Резултатите от дисертационния труд са база за управленски анализи и решения в системата на социалните услуги. Те са набор от знания, които успешно могат да се използват във висшите училища при подготовка на студентите в професионалното направление 3.4. Социални дейности, както и в системата за следдипломната квалификация на специалистите по социални услуги и социален мениджмънт.

III. Бележки и препоръки

Нямам съществени бележки по дисертационния труд.

Препоръчвам на докторанта да продължи изследователската си активност в тази посока, като премине от корелационни изследвания към “по-силни” изследователски планове, нар. лонгитюдни изследвания, които имат характер на квазиексперименти. Ясно е, че истински експериментални планове в реална среда са неосъществими. Все пак компромисно, квазиексперименталните планове, освен идея за взаимовръзките между фактори на средата за упражняване на труд, мотивацията и удовлетвореността от труда, ще дадат възможност да се идентифицират по-сигурно и по-убедително фактори, които са причини и техните следствия. Корелационните изследвания дават представи единствено за взаимовръзки, но не и за причини и следствия.

IV. Заключение

Представеният дисертационен труд е цялостно и актуално изследване в значима област на познанието за човека, неговите преживявания и поведение. Има характеристики на монографичен труд. Научните приноси са от теоретичен и приложно-практичен характер.

Цялостната ми оценка за труда е положителна и това ми дава основание да препоръчам на уважаемите членове на научното жури, напълно убедено, да гласуват за присъждане на образователна и научна степен „доктор”, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.4. „Социални дейности“ на Димана Дианова Дилова - Василева

19.05.2025 г.
гр. Варна

Рецензент:
Проф. д.н. Валери Стоянов