

## **РЕЦЕНЗИЯ**

**по процедура на Варненски свободен университет „Черноризец Храбър“  
за присъждане на образователна и научна степен „доктор“**

---

**Дисертационен труд на тема:** „Въвеждане на модел за управление на социални услуги чрез мобилни екипи за хора в рисък“

**Професионално направление:** 3.7. “Администрация и управление”

**Докторска програма:** “Организация и управление извън сферата на материалното производство”

**Автор:** Радостина Петрова

**Научен ръководител:** доц. д-р Мария Великова

**Рецензент:** доц. д-р Кремена Андонова, съгласно Заповед на Ректора на ВСУ „Черноризец Храбър“ № 386 от 19.06.2023 г.

Настоящата рецензия е изготвена въз основа на представени от докторанта: дисертационен труд, автореферат, автобиография, публикации, удостоверение за практическо прилагане на резултатите от научните изследвания в дисертацията и справка с наукометрични показатели за ОНС „доктор“.

### **I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА И ОЦЕНКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

Дисертационният труд е в обем от 239 страници, като включва: увод (10 стр.), четири глави (203 стр.), заключение (7 стр.) и библиография (13 стр.).

**Актуалността и дисертабилността** на изследователския проблем са **несъмнени**, а решаването му има принос за развитие на иновативни, по-гъвкави и ефикасни модели за подкрепа на хора в рисък и преодоляване на социалната изолация.

В дисертацията се разглеждат все още **нерешени проблеми** относно усъвършенстването на организацията и управлението на социалните услуги за хората в рисък, от гледна точка на намаляването на негативните ефекти и смягчаване на социалните неравенства при възникване на кризисни

ситуации. Акцент се поставя върху новите възможности за приложение на дигитални и комуникационни технологии при реализацията на социалните услуги с цел оптимизиране на начините за доставката им до потребителя, които се определят като **нови теми за изследване в българската социално-икономическа практика**.

Теоретичните и практико-приложните аспекти на дисертационния труд са свързани с развитието на концептуален подход за изследване на административноправната и организационно-управленската рамка за предоставяне на услуги в социалната сфера, с оглед на което **се изпълнява изследователската задача** за идентифициране на бариери и рискове при предоставяне на социални услуги. На тази база **се структурира иновативен модел** за предоставяне на социални услуги чрез мобилни екипи и/или дистанционно, базиран на новите възможности за приложението на дигитални и комуникационни технологии.

**Авторът познава литературата** в областта на изследвания проблем. Библиографията за разработване на настоящия труд се състои от 219 заглавия на български, руски, немски и английски език, които са **използвани добросъвестно и коректно**.

За осъществяване на целите на дисертационното изследване е използван широк набор от **общометодически средства и конкретни методи за изследване**. Посочените изследователски подходи, методи и инструменти са сполучливо избрани и умело използвани, което е допринесло за успешното осъществяване на дисертационното изследване.

Във връзка с това може да се заключи, че **темата на дисертацията е сполучливо избрана**. Тя е **актуална** и има съществена **практическа значимост**, особено в условията на социалното подпомагане в България. Като отдава значимото на редица автори, които вече са работили по избраната проблематика, докторантката правилно откроява потребността от допълнителни проучвания в тази проблемна сфера. Всичко това е позволило добрата ориентация на автора в тази **комплексна тема**, което в комбинация с демонстрираните добра теоретична подготовка и аналитични способности са довели до провеждането на качествено научно изследване.

## **II. ХАРАКТЕРИСТИКА И ОЦЕНКА НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

**Структурата на дисертацията** е логически изградена и подчинена на цялостното разработване на изследователския проблем, на защитата на формулираната авторова теза и изпълнението на произтичащите от нея конкретни изследователски задачи.

**В увода** се обосновава мотивацията за избор на проблематиката, като се аргументира актуалността на проблемите за развитие на иновативни модели за управление на социални услуги, насочени към уязвими социални групи особено в условията на кризи (например, повлияни от пандемични фактори и обстоятелства). Дефинирани са необходимите за подобен тип разработки изследователски параметри – обект и предмет на изследване, теза за защита, основна цел на дисертационния труд и поставените за решаване задачи, ограничения, методология на изследване.

**В първа глава „Съвременни аспекти в развитието на социалните услуги“** е направено проучване на концептуалната, административно-правната и организационната рамка за предоставяне на услуги в социалната сфера в контекста на динамиката на социалните процеси. Приложен е системен подход към изясняване на същността на организацията и управлението на социалната сфера, като на тази основа са изяснени и основните приложими понятия.

На базата на анализа на отделните етапи в развитието на социалните услуги на национално ниво са изведени бариери, ограничения и рискове, свързани с предоставянето на социални услуги, породени от динамично променящата се социална среда.

Анализът определя качеството на социалните услуги, като „катализатор“ за промяна на „качество на живот на хора в риск“. Във връзка с това са аргументирани авторови тези, че качеството на социалните услуги играе ключова роля за повишаване на тяхната ефективност, достъпност и адекватност.

**Във втора глава „Модели за предоставяне на социални услуги“** е направен задълбочен анализ на прилаганите базови модели за предоставяне на социални услуги в България и Европа. Аргументирани са възможностите за въвеждане на нов управленски модел за предоставяне на социални услуги, който да е базиран на използването на дигитални и комуникационни

технологии, както и на работа с мобилни екипи или дистанционно. От тези позиции са идентифицирани конкретни механизми и методи, които могат да бъдат използвани за постигане на по-ефективно и ефикасно предоставяне на услугите. Дискутират се и някои предизвикателства и предимства, свързани с внедряването на новия управленски модел. Приведени са научни доказателства за приложимостта на модела в условията на екстремни промени във външната среда, например възникване на Пандемия или други непредвидени ситуации, които налагат ограничения при физическия контакт при изпълнението на социалните услуги.

**В трета глава „Процесно ориентиран модел за управление на социални услуги чрез мобилни екипи за хора в риск“** се развива авторовата концепция за разработване и внедряване на територията на Община Варна на модел за управление на социална услуга чрез мобилност и въвеждане на дигитално устройство. Моделът е адаптиран към традиционните или общоприети управленски практики за социална работа, т.е. реализиране на социални услуги чрез мобилност по вече установен модел за предоставяне, но интегрира иновативни подходи за тяхното управление чрез дигитални устройства и електронни средства за комуникация, което представлява и съществен принос на автора. Доказани са и редица предимства от приложението на предлагания модел в социалната практика, а именно: общодостъпност, финансова ефективност, отпадане на необходимостта от изграждане на физически център или поддържане на персонал, гъвкавост при въвеждането на ограничения във връзка с настъпили кризи, възможност за управление на услугите на областно и междуобластно равнище и др.

Направена е оценка на положителните и отрицателните ефекти от въвеждането на модела, както и на рисковете от приложението му в условията на кризи.

**В четвърта глава „Емпирично проучване на въздействието от прилагането на модела за управление: анализ на ефектите и резултатите“** са систематизирани резултатите от проведеното емпирично проучване на нивото на удовлетвореност на потребителите на социалната услуга, предоставяна чрез модел за управление с мобилни екипи за хора в риск, с фокус върху процесите на управление на социалната услуга. Разработена е собствена методология за организация и провеждане на две

проучвания (на 6-ти и 9-ти месец от внедряване на модела) за установяване на целесъобразността, достъпността, безопасността и качеството на услугата.

В резултат на проведените анализи и оценки са синтезирани изводи и съпоставки за разглежданите периоди, като на тази основа са документирани конкретни позитивни ефекти от приложението на модела за управление на мобилни социални услуги и са обосновани възможности за изучаване и отчитане на рисковете, които могат да възникнат при прилагането на модела в условия на кризи.

Приведени са достатъчно доказателства в подкрепа на изследователската теза на автора, че предоставянето на социални услуги, базирани на дискутираните иновативни подходи предоставя допълнителни възможности за дейности в социалната сфера, които биха били с по-висока достъпност за хората в риск, особено за тези, които по обективни причини не са обхванати от стандартните социални услуги.

В **заключението** се подчертават постигнатите резултати, като се обосновава техния принос в подкрепа на авторовите тези, както и тяхното значение за бъдещото приложение на модела за управление на социална услуга чрез мобилни екипи, от гледна точка на повишаване на ефективността на услугите и подобряване на качеството на живот на хората в риск.

**Може да се обобщи, че направените в дисертационното изследване изводи следват от текста, логични са и са пряко обвързани с методологията в конкретната проблематика. Предложениета са обосновани, произтичат от анализа на съвременното състояние на изследвания проблем и са насочени към неговото решаване.**

## **II. ОБОБЩЕНИЕ НА ПО-СЪЩЕСТВЕНИТЕ СИЛНИ СТРАНИ И РЕЗУЛТАТИ С ПРИНОСЕН ХАРАКТЕР НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

### **1. Задълбочено са проучени постиженията в областта на социалната работа.**

Чрез обосновката на научни тези в проведеното изследване са **доразвити теоретичните знания** за организацията и управлението на социалните услуги за хората в риск.

2. **Приведени са научни доказателства** за необходимостта от предоставяне на иновативни персонализирани услуги, насочени към конкретните потребности на хората в риск в условията на неопределенна и динамично променяща се среда.
3. **Формулирани са предложения** за подобряване и опростяване на процесите за предоставяне на интегрирани социални и здравни грижи в домашни условия чрез мобилни екипи за хора в риск.
4. **Разработен и апробиран е модел** за управление мобилна социална и/или здравна услуга за хора в риск, като са **аргументирани възможностите** чрез подобни инновации в социалната работа да се допринася за смекчаване на социално-икономическите неравенства.
5. **Развита е собствена методология** за анализ на идентифицираните проблеми и потвърждаване на авторовите тези, водещи до приноси в теоретичен и приложно-управленски аспект.
6. На базата на **проведено емпирично проучване** са **оценени позитивни ефекти** от приложението на модела и рискове от приложението му в условията на кризи.

**Посочените приносни резултати са приемливи и несъмнено са собствено дело на автора, имат характер на обогатяване на съществуващи знания и приложението им в обществената практика.** Съдържат теоретични интерпретации на въпроси, свързани с приложение на съвременни знания за управление на социалните услуги и собствени идеи за прилагане на иновативни модели за мобилни социални услуги за хора в риск, от които има доказани позитивни ефекти, особено в условията на кризи.

### **III. АВТОРЕФЕРАТ И ПУБЛИКАЦИИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

Авторефератът е разработен в съответствие с възприетите в България изисквания. В съдържателно и структурно отношение съответства на дисертационния труд, акцентира върху най-важните моменти в дисертацията и дава ясна представа за постигнатото от докторантката.

От приложената справка с наукометрични показатели е видно, че докторантът покрива изискуемия минимум за ОНС „доктор“, като по дисертационния труд са посочени 4 публикации – 3 самостоятелни и 1 в

съавторство, които представлят съществени части от труда и свидетелстват за развитието на идеите на автора по проблема.

#### **IV. БЕЛЕЖКИ, ПРЕПОРЪКИ И ВЪПРОСИ**

Необходимо е да се подчертвае, че в хода на разработване на дисертационния труд докторантката се постара добросъвестно да отрази повечето от направените при различните обсъждания бележки и препоръки, включително и от мен като вътрешен рецензент. Въпреки това биха могли да се посочат някои **слабости на разработката**, а именно:

1. Наименованията на някои параграфи в отделните глави (например пар. 1.1 и 2.1) биха могли да са по-результатно ориентирани, с което би се постигнало и по-пълно съответствие с тяхното съдържание.
2. Направените анотации в началото на първа, втора и трета глава би следвало да отпаднат, реално изводите след всяка структурна част на разработката дават представа за естеството на направените анализи и на постигнатите резултати.
3. В заключението на дисертационния труд би могло по-ясно да се открие на базата на какви изследователски резултати са аргументирани защитаваните изследователски подтези, подобна аргументация присъства само по отношение на изказаната основна теза на автора.
4. Резюмето на глава трета и четвърта в автореферата би могло да се представи по-добре чрез съкращаване на описателните текстове, за сметка на подчертаването и извеждането на постигнатите резултати и аргументации в подкрепа на изследователските цели и задачи.
5. Авторефератът търпи прецизиране от гледна точка на допуснати в него технически грешки и стилистични неточности (повторения на текстове, тавтологии и др.).

**Направените бележки не променят определено положителната ми оценка за съдържателния характер, обхвата, завършеността и наличието на приноси на докторския труд. Те имат смисъл на предложение за тяхното уточняване в бъдещите изследвания на кандидата.**

## V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният за защита докторски труд има характер на **завършено научно изследване**. С него авторът демонстрира убедително способност да допринася за решаването на сложни обществени проблемни въпроси. Получените резултати от дисертационния труд ми дават основание да приема, че същият отговаря на изискванията на **Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за неговото прилагане**.

**Предлагам на Уважаемото научно жури да даде образователната и научна степен „доктор” на Радостина Петрова, в професионално направление 3.7. „Администрация и управление”, по научна специалност “Организация и управление извън сферата на материалното производство”.**

30.06.2023 г.  
гр. Варна

Рецензент:  
(доц. д-р Кремена Андонова)