

Рецензия

На дисертация за получаване на образователна и научна степен “доктор” на тема:

„Интегрирано сградно инспектиране, насочено към подобряване процесите на организационното управление, трудовото изпълнение и удовлетвореността“, представена от Бенет Варгесе, докторант към Катедра “Социална, трудова и педагогическа психология”, СУ “Св. Климент Охридски”

Рецензент: проф. д.пс.н Снежана Илиева
Катедра “Социална, трудова и педагогическа психология”,
СУ “Св. Климент Охридски”

Дисертационният труд на Бенет Варгесе дава възможност да се оценят приложните аспекти на психологията и нейният принос в значими за съвременното управление и развитие на организациите области, а именно – дизайн и подобряване на работната среда и нейното влияние върху организационната ефективност, трудовото изпълнение и удовлетвореността. В това отношение се поставя акцент върху факторите на работната среда, а именно проектиране на сградите, вентилация, пространство и ред други условия на средата, в която се осъществява изпълнението на работата. Дисертацията дава приложна ориентация на проблем, който съществува още от формирането на трудовата психология като самостоятелна научна област, а именно анализ на факторите на средата, които оказват влияние върху поведението на служителите и резултатността на тяхната работа. С течение на времето тази проблематика се разгръща главно в постижения на ергономията, като ролята на психологията постепенно се минимизира. Настоящата дисертация е добър пример как фактори, присъщи за средата, оказват ефект върху поведението на служители и съответно могат да благоприятстват тяхното изпълнение и здраве или да доведат до ред неблагоприятни последствия за здравето, в това число психосоматични симптоми и оплаквания. В разработката успешно се прилага мултидисциплинарен подход, който интегрира в себе си проектиране на сгради и работна среда, ергономични изисквания, трудова медицина, организационна и здравна психология и управление на проекти и организационни промени.

Дисертацията е в обем от 328 страници и се базира на съвременни източници, насочени към установяване влиянието на факторите на работната среда, както и на

конкретни документи, които служат като регулативна рамка за прилагане на изискванията за проектиране на сгради и за свързаната с тях сигурност на работните помещения. Съдържанието на дисертацията е структурирано в 8 отделни глави, които съответно дават теоретичната рамка, целите на дисертационния труд, реализацията на интегрираното проектиране на сградите и факторите, които се отчитат при организационното изпълнение.

Още във въведението се подчертава приложно-изследователският характер на разработката и цялостният процес на събиране на емпирични факти, формулиране на хипотеза относно прилагане на нов процес на планиране и управление при строителството на офис сгради и въвеждането им в експлоатация, както и тестиране и проверка на модела и за оценка на степента, в която сградите отговарят на потребностите, нагласите и очакванията на техните потребители и осигуряват ефективна и безопасна среда за персонала. Установят се и множеството сфери, в които прилагането на нов модел за управление на дизайна и строителство на офис сгради се очаква да има ефект, а именно – подобряване на организационните практики по управление, намаляване на разходите, по-висока удовлетвореност и трудово изпълнение. Авторът изразява убедеността си, че съществуващите правителствени организационни процеси по управление на проекти могат да бъдат подобрили като за целта се прилага интегриран подход за строителство и управление на държавния сграден фонд.

Прилагането на цялостен интегриран проект за строителство се основава на опита на автора при дизайна, строителството и въвеждането в експлоатация на нова сграда на мисията на САЩ към ООН, като се подчертава необходимостта с настоящето емпирично проучване да се промени организационният протокол за управление на проекти от Държавния департамент на САЩ, като се оцени производителността на персонала и неговата удовлетвореност.

В теоретичния анализ, който е концентриран предимно в първа глава, се привеждат статистически данни, налични до момента, които илюстрират необходимостта от създаване на комфортна среда и ефекта на работното пространство върху удовлетвореността на хората, обитаващи дадена сграда. Установяват се последствията при наличие на нездравословна среда, като се обяснява т.нар. синдром на „болната“ сграда и вредите, които настъпват за служителите, работещи в такава среда. Тъй като работната среда обхваща много фактори, които влияят на здравето на

служителите, то тук фокусът е поставен главно върху качеството на въздуха в затворените помещения и разработването на добра вентилационна система. Посочват се ред здравословни последствия от работата в помещения с лошо качество на въздуха, като направеният анализ е реализиран в контекста на психология на здравето на работното място.

Втората глава въвежда в целите на емпиричното проучване, задачите, хипотезата, предмет и време на провеждане на измерванията, методология и статистически резултати. Използват се данни, които са констатирани до момента относно качеството на въздуха в затворени помещения в големи по мащаб сгради и се правят обобщения относно инженерните принципи при вентилация на сградите и последствията за здравето, които се използват при дизайна на емпиричното проучване, разгледани по-детайлно в трета глава.

Основното проучване е насочено към персонала на мисията на САЩ към ООН и как застроената работна среда въздейства върху ефективността на работата. Подчертава се отговорността и значимостта на дипломатическата дейност в мисията на САЩ към ООН и се допуска, че намалената ефективност на персонала до определена степен е резултат от недостатъците на средата, в която той работи. Трябва да се подчертае, че в настоящата работа се прави оценка на въздействието, като се измерва индиректното въздействие от процеса на строителството върху обитателите на сградите. За да се оцени въздействието на застроената работна среда върху персонала, се използва съдействието на Агенцията за административно обслужване, която отговаря за правителствените сгради на САЩ и тяхното поддържане и експлоатация, както и възложеното от нея изследване на Галъп за проучване на мненията на служителите, които работят в мисията на САЩ към ООН. Проучването на нагласите на потребителите на сградите от Агенцията за административно обслужване е обичайна организационна практика, която се прилага регулярно и обхваща установени компоненти и измервания. Това дава възможност да се проследят измененията във времето на удовлетвореността на потребителите, които използват даден сграден фонд, както и да се направят сравнения относно ефективността при работа в различни административни сгради.

В настоящето изследване се правят сравнения на резултатите от удовлетвореността и ефективността на персонала в други офис сгради в същия регион, където е разположена мисията на САЩ към ООН, както и на територията на цялата

страна – в различни региони на САЩ. Оценката се прави по въведени индикатори, които детайлно описват удовлетвореността от различни аспекти на средата, в това число ефекта на първите впечатления от характеристиките на сградата, както и удовлетвореността от вътрешната среда като вентилация, температура в работните помещения през лятото и зимата, вентилация в различните типове помещения, ниво на шум. Приведени са данни за такива характеристики на работната среда като удовлетвореност от хигиената, удовлетвореност от поддръжката на сградата, удовлетвореност от сигурността и съоръженията, в това число асансьори и ред други параметри, които осигуряват комфорт на служителите и улесняват тяхното изпълнение на служебните задължения. За всеки от аспектите на удовлетвореност се използва съвкупност от индикатори, по които надеждно и релевантно се измерват перцепциите на служителите. Като пример могат да се посочат удовлетвореността от персонала по поддръжка на сградата, като водещите показатели са достъпност, професионализъм, процедури, нужни за предоставяне на услугата, любезност, знания за сградата и инженерните системи, своевременност на реакцията за справяне с проблем и последваща комуникация след отстраняване на даден проблем.

Оценката на удовлетвореността от различни параметри на работната среда като цяло сочи по-ниски показатели в сравнение с други правителствени сгради, което води до необходимостта да се правят подобрения с цел да се отговори на изискванията на службите по трудова медицина. Авторът аргументира, че това се дължи на факта, че няма подходящо въвеждане в експлоатация на сградата, което освен ред технически проблеми, създава проблеми от гледна точка на ергономията, трудовата медицина и психология на здравето на работното място. Ниските стойности на удовлетвореност засягат предимно вентилацията и качеството на въздуха, което е от изключително значение за мащабни и многоетажни офис сгради.

Наред с оценките на удовлетвореността, се въвеждат индекси за оценка на ефективността по множество целеви показатели, които съответстват на показателите, по които се измерва и удовлетвореността. Съпоставянето на удовлетвореността на служителите и на ефективността дава възможност да определят областите за подобрения и да се направят нужните препоръки, въз основа на които да се направят промени в работната среда. Подчертава се, че измененията в работната среда се планират и се въвеждат често след оплаквания от служителите. За пример се посочва процентът на здравословни оплаквания от служителите, свързани с качеството на

въздуха. Сред тези оплаквания доминират както чисто физически, свързани с усещания за сухи и раздразнени очи, кашлица и т.н, така и такива, които имат психически и емоционален характер и влияят върху работоспособността и умората на служителите.

Това дава основание на автора да аргументира тезата си, че интегрираното проектиране и въвеждане на сградите в експлоатация е цялостен организационен процес, при който трябва да се въведат нови подходи и процедури, за да се поддържа удовлетвореността и ефективността на персонала. Очертават се ползите и предимствата от прилагането на система за интегриран проект за строителство на офис сгради, както и че това на практика е процес за управление на качеството на проекта. Предимствата от използване на интегриран системен подход при строителството на сгради от гледна точка на удовлетвореността и ефективността на хората, работещи в тях, стават още по-значими, като се отчита сложността и размера на съвременното строителство, дизайна на работната среда, инвестициите и разходите, които се правят и трудността да се въвеждат подобрения, след като сградата вече е въведена в експлоатация.

Постигане на целите на интегриран проект за строителство включва работа в екип, комуникация и сътрудничество между широк кръг специалисти и позволява на ранен етап да се идентифицират и отстранят част от проблемите, които впоследствие биха създавали затруднения и неудовлетвореност у потребителите на офис пространствата. Подчертава се, че интегрираният проект за строителство предоставя качество на продукта и услугата, като реализира очакванията на потребители в обективен резултат, който води до намаляване на разходите за експлоатация, подобрена енергийна ефективност и създава безопасна, комфортна и здравословна работна среда за служителите, които работят в такива сгради. Извеждат се и се аргументират водещите критерии, на които трябва да отговорят офис помещенията като ефективност, ефикасност, безопасност, устойчивост, сигурност и удовлетвореност на потребителите.

Съществена част от дисертацията, която е един от приносните ѝ моменти, е насочена към управление на организационните процеси, свързани с проектирането, строителството, въвеждането в експлоатация и подобряване на проблемните области, като се прави план за въвеждане на организационни подобрения и промени. Могат да се очертаят няколко съществени постижения на дисертацията. На първо място, прилагат се познания и опит от инженерните науки за подобряване на условията на труд и качеството на работната среда, като се поставя специален фокус върху нагласите и мненията на служителите, тяхното здраве и ефективност. В това отношение се

постига добър синхрон в прилагането на различни научни постижения и се поддържа социотехническата парадигма, според която има свързаност между техническите параметри и условия на труд, от една страна, и поведението и взаимоотношенията на служителите, от друга страна. Това дава възможност да се проследят и прогнозираят ефектите, които промените в работното пространство и среда и конкретно промените в качеството на въздуха имат върху работоспособността на служителите.

Обобщават се ред данни относно ефектите, които нездравословната работна среда има върху трудовото изпълнение и здравословните оплаквания на служителите, в това число психосоматика и умора. Установяват се конкретни фактори за удовлетвореност от проектирането на сградите и работната среда, които се съпоставят с изведените критерии и индекси за ефективност и трудово изпълнение и се формира обратна връзка относно резултатите, която стои в основата на бъдещи организационни подобрения. Създава се цялостен интегриран модел за управление на проекти и за управление на качеството на строителството и въвеждане в експлоатация на офис сгради, като се отчитат заинтересованите страни, в случая правителството, служителите и засегнатите от дипломатическите решения на служителите страни. Правят се препоръки относно приложението на интегриран проект за строителството като нов проект не само за управление на строителството, но и като модел за управление на качеството и за въвеждане на организационни процедури и практики, които намаляват разходите и увеличават удовлетвореността и ефективността на служителите. Структурират се и се аргументират етапите в проект за управление и подобряване на работната среда, като се спазват принципите за въвеждане и управление на организационни промени.

В обобщение мога да подчертая, че в настоящата дисертация се установява взаимовръзката и допирната точка между различни области, които имат отношение към удовлетвореността и трудовото изпълнение на служителите и които изискват експертни познания от техническа гледна точка, от ергономия, трудова и организационна психология и психология на здравето на работното място. Направените препоръки имат практическа ценност и допринасят за управление на организационните подобрения и качество на работната среда.

Въз основа на резултатите от емпиричното проучване и приложимостта им за подобряване на ефективността и удовлетвореността на персонала, както и въз основа на

цялостното ми впечатление от дисертационния труд, предлагам уважаемото жури да присъди образователната и научната степен „доктор” на Бенет Варгесе.

15.12.2015 г.

Рецензент:

Проф. д.пс.н. Снежана Илиева