

## РЕЦЕНЗИЯ

за дисертацията на Биляна Цветкова на тема: „Ролята на публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор”, представена за присъждане на образователната и научна степен „Доктор” в професионално направление: 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“ (Журналистика - Връзки с обществеността )

Рецензент: **Доц. д-р Георги Калагларски**

Умението да се борави със сметки и пари е елемент от индивидуалната култура на всеки от нас. Но това е отговорност и за институциите, които имат ангажименти за финансовата грамотност на населението. Изследване за финансовите компетентности на ученици и студенти, проведено в рамките на PISA 2015, показва, че дори в най-развитите европейски страни поне една пета от подрастващите са под базовото ниво на грамотност. В нашата страна измерените стойности са още по-неблагоприятни. В рамките на страната има големи различия и по райони. Това се дължи на социално-икономическия статут на семействата - сериозна предпоставка за появяване на кризи в обществото, за влошаване на неговото хармонично функциониране. Социалният метаболизъм на обществото търпи сериозни деформации и в резултат от ниска финансова грамотност.

Тези, както и редица други съображения за финансовата култура на хората, подсилват актуалността и видимата значимост на избраната тема на дисертационния труд на Биляна Цветкова. Представената за защита дисертация впечатлява със своята комплексност и задълбоченост, с

разнообразие от теоретични постановки и умело подбрани ситуации за анализи, обобщения и коментари.

Лаконично формулираната тема не лишава от многоаспектност избраното изследователско пространство – публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор. Сектор, в който всички присъстваме, волю или неволю, с активно опиянение и пристрастие или със съжаление за пропуснати възможности, с приповдигнато удовлетворение или с разочарованието от неочакван провал. Защото парите имат необузданата сила да сближават и да отдалечават, да стимулират и да ограничават, да помиряват и да противопоставят. Особено когато са извън привидно добре регулирания банков сектор, когато поемат път към личните потребности и компетентности.

В разработването на дисертацията Биляна Цветкова поставя няколко акцента, които са логично свързани и изграждат убедителна композиционна цялост. Публичната комуникация от десетилетия е предпочитано изследователско пространство, но малцина автори и експерти анализират нейните аспекти в сферата на небанковите финансови отношения. Тази специфична характеристика подсилва усещането за оригиналност в прилаганите подходи и убедителни авторски внушения. Логиката на повествованието извежда интересни и оригинални авторски позиции, които в резултат от фактологично подкрепени анализи водят до категорични заключения и послания за оптимизиране на системата за комуникация. Анализират се познати модели на поведение, които се проявяват в конкретни сегменти на публичната комуникация, посочват се варианти за тяхното оптимизиране.

Многоаспектното представяне на темата е пространство за систематизиран и разгърнат в дисертацията критичен подход. Биляна Цветкова последователно сменя изследователските роли: на анализатор на основни теоретични постановки; на коментатор на съвременни комуникативни практики; на познавач на комуникационни програми на международни институции и на защитник на тезата за необходимост от финансова култура на поколенията. Така дисертационният труд съвместява критичния подход към теоретични модели със съпоставяне на тяхното реализиране в конкретни ситуации.

В развитието на своята изследователската теза Биляна Цветкова залага като изходна позиция „...доказването на хипотезата за ниското равнище на финансови компетенции сред българските потребители на небанкови продукти и услуги и теоретичните и практически решения за неговото повишаване“. (стр.3) Тази формулировка предопределя цялостното развитие на повествованието. Като цел се конкретизират „...различните аспекти, които съставляват този проблем, както и релевантните практики. Задачата, която разкрива целта, се състои в това да се формират решения на база изследвания на различните аспекти на проблема, които да послужат за основа на бъдещи обхватни проучвания на нарастване на популяризирането на финансова култура“. (стр.3) Постигането на тази цел се търси чрез анализиране на възможностите на социалната технология ПР, както и на медиите, за да се повиши финансовата грамотност на населението в нашата страна. Така логично като обект на дисертацията се определя „...изграждането на смислови структури, чрез които в логически порядък да се постигне поставената цел“. (стр.4) Закономерно се формулира предмета на изследване

– изясняване на теоретични и емпирични постановки, въз основа на които се формулират изводи и се представят модели за поведение.

Вярна е констатацията на дисертантката, че така задълбочено, с различни интерпретации, избраната проблемна област тепърва ще бъде все по-актуална. Защото предметът на комуникация на различните равнища на социално взаимодействие съдържа в нееднородна степен усвоените от индивида системи от знания, норми и правила за поведение в конкретни финансови ситуации.

В разработването на дисертационния труд са заложили новаторски подход при изследването на съществуващата реалност, но и амбиции за познаване на тенденциите в глобален мащаб. Открояват се дълбочината на авторските анализи и съпоставки, умението да се предвидят възможните проявления през идните години. Вероятно затова Биляна Цветкова има самочувствието да заяви, че „...дисертационният труд би могъл да послужи на теоретици и практики...като начална база за допълнителни проучвания“ (стр.9).

Дисертационният труд се състои от 220 страници, а приложенията са в обем 83 страници. В него са използвани 140 заглавия на български, английски и немски език.

Още в първа глава докторантката развива и защитава своя възглед, който би могъл да се обобщи в твърдението, че комуникациите, чрез които финансовата грамотност се създава и системно обогатява, са съществен елемент в защита на потребителските интереси и ползи. Предложен е синтезиран обзор на теоретични постановки за публична комуникация и ПР. Точно в този раздел дисертантката можеше да потърси и да представи някои специфични характеристики на финансовия ПР. Недостатъчно изяснено е и

твърдението, че „Тази професия е единствено приложима към небанковия сектор“. Логични са обаче аргументите за внушението, че „...за пръв път се извежда работната дефиниция „небанков PR“. Значими и полезни са постановките за ролята на реториката за представяне на финансовата проблематика пред неподготвената част от обществото. Стойността на това твърдение има достатъчно аргументи – промените в пенсионната реформа в нашата страна, кризите и растящото недоверие към финансовия сектор, изкушенията, които редица финансови структури активно предлагат и т.н. Използваният дискриптивен анализ търси и предлага измерения на очакваните ефекти от финансовите образователни инициативи, които се провеждат у нас. Критично се анализират някои от функциите на неправителствените организации, които са призвани да допринасят за изграждане на финансова култура, както и да осъществяват инициативи. Изводите, поднесени в края на първа глава, извеждат приоритетни акценти и формират виждания за тяхното развитие.

Във втора глава на дисертацията Биляна Цветкова развива още по-убедително своята основна теза. Прецизно са подбрани методите, чрез които се анализират комуникационните планове и стратегии на авторитетни небанкови регулатори в Европа. Констатациите в разделите „Работа с медиите“ и „Кризисни комуникации“ се доближават до тезата на немския изследовател Манфред Рют, който приема медиите като структурна социална среда, която редуцира променливостта на събитията.

Медиите се анализират като основни конструкции в диалога между граждани и институции, а също и при създаване на имидж. Полезно би било да се проследят ефектите на този диалог, възможните бариери и деформации, които неизбежно настъпват при поднасяне на част от информационната картина или при подмяна на информационните приоритети. Така още по-

убедително ще се открие влиянието, което медиите оказват върху обществото, но и допринасят за изграждане и обогатяване на финансовата култура.

Анализите на външните комуникации на двата авторитетни небанкови регулатора в Европа се отличават с точно описание на приоритетите, с умело селектиране на целеви групи, с конкретни стратегически цели. Приложен е прецизен диференциран подход при избора на стратегии за въздействие на различните групи. Извежда се изводът, че стратегиите на външните комуникации на двата небанкови регулатори в Европа „...почти се препокриват при финансовите институции в повечето страни от ЕС, вкл. България“ (стр.105)

Пространствени са анализите в трета глава. Аргументирано се предлагат решения, които да допринесат за подобряване на финансовата грамотност на населението в нашата страна. Акцент се поставя върху възможните и допустими техники на ПР, на някои законодателни и образователни инициативи. Не са достатъчно убедителни аргументите за твърдението, че „...България е една от малкото страни в света през 2016 г“, в която липсва стратегия за финансово образование. Университетското и гимназиалното образование по икономика и финансово дело у нас има своята почти вековна история. Дълбочинните интервюта с 18 български и европейски специалисти, както и с неспециалисти, обогатяват със съждения други приоритетни теми, които са обект на изследване в дисертацията. Недостатъчно е развита тезата за отговорностите и възможностите на семейната среда за формиране на по-рационално отношение на подрастващите към личните и обществените финанси.

Силни и безспорни са аргументите за създаване на финансов омбудсман. Поднасят се безспорни доказателства за ползите от прилагането

на ПР комуникацията. Лаконични и точни са изводите в края на трета глава. Те са синтезирано обобщение на резултати, които изследването разкрива в този раздел. В резултат на емпиричното проучване дисертантката налага категорични изводи и извежда варианти за оптимизиране на практиката за изграждане на финансова грамотност.

**Научните приноси** на дисертацията се открояват в няколко тематични линии. **Първа** - направен е богат тематичен и критичен анализ на основни теоретични постановки за ролята на публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор. **Втора** – обобщава се българската комуникативна практика, като се акцентира върху някои социални технологии. **Трета** – проблемно-тематичните анализи на публични и непублични документи не само имат практично-приложен характер, но са солидна изходна позиция за следващи, още по-мощабни и актуални проучвания, за развиване и допълване на тезите, застъпени в настоящата дисертация. **Четвърта** – извеждат се конкретни предложения, които ще обогатят практиката за изграждане на финансова култура и ще бъдат реални ориентири при изграждане на национална стратегия.

**Научният инструментариум** е богат и прецизно подбран. Акуратно се цитират автори, извеждат се и се съпоставят теоретични тези, впечатлява и използваната литература, която също е умело селектирана, като са използвани литературни източници на няколко европейски езика. Приложенията обогатяват и защитават направените изводи и се поднасят като надежден доказателствен материал.

**Авторефератът**, поднесен в стегната и добра стилистична форма, отразява както основните положения в дисертацията, така и научните приноси на докторския труд. **Стилът** на дисертантката се откроява с точно и

компетентно използване на научната терминология, с умение за градация на фактите и сполучливи словесни ефекти, с новаторски подход при изследването на модерната реалност.

В периода на докторантурата Биляна Цветкова има **научни публикации и участие в научни форуми** с доклади по избраната тема. Предстои публикуване и на друга статия в научно издание.

Всички тези анализи ми дават достатъчно основание да предложа **положителна оценка** на дисертацията на Биляна Цветкова на тема: „Ролята на публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор“, както и за присъждане на образователната и научна степен „Доктор“ в професионално направление: 3.5.Обществени комуникации и информационни науки (Журналистика-Връзки с обществеността). Аз категорично ще гласувам за тази оценка.

Рецензент:

Доц.д-р Георги Калагларски