

**Софийски университет “Св. Климент Охридски”  
Факултет по журналистика и масова комуникация  
Катедра „Комуникации и аудиовизуална продукция”**

**РЕЦЕНЗИЯ**

от доц д-р Теодора Петрова

за дисертацията на **Биляна Цветанова Цветкова** на тема: **„Ролята на публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор”**, зачислена със заповед № РД20-301/д3. 02.2014 г., представена за присъждане на образователната и научна степен „Доктор” в професионалното направление: 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“ (Журналистика - Връзки с обществеността )

Научен ръководител: **проф. дфн Милко Петров**

Представеният за защита дисертационен труд е посветен на важен за българската практика проблем **„Ролята на публичната комуникация във функционирането на небанковия финансов сектор“**. Докторантката е **насочила изследването** си към ролята и дейността на публичните комуникации в този специфичен сектор като изследва практики, анализира инструментите на публичните комуникации и тяхната ефективност, научно оценява възможностите за прилагането им и сравнява с примери с подобни световни практики, прави прогнози за ефективността от евентуално създаване и комуникиране на програми за обучение за гражданите в небанковия финансов сектор.

Днес всеки един трябва да има финансова грамотност за да може **да управлява своите лични финанси**. Все по-силно става убеждението, че съществуващи образователни програми трябва да бъдат въведени още в началното училище у нас. За да може да управлява своите финанси, да се ориентира в динамичния банков и финансов сектор, всеки един от нас би трябвало да има достатъчно информация. Затова все по-важна става ролята на публичната комуникация в небанковия финансов сектор при промотирането на различни продукти и услуги, насочени към най - широка общественост, и други - фокусирани към отделни целеви групи.

Предложеният за защита труд **изследва** съществуващи практики и на базата на анализи и обобщения се опитва да даде евентуални решения за подобряването на комуникациите, предлага методика за неформално финансово ограмотяване и дава препоръки за връзките с потребителите в областта на този специфичен сектор. В този смисъл, според мен, **актуалността** на предлагания труд е безспорна и може да бъде част от образователни финансови политики, насочени към формиране на разумно потребителско поведение на гражданите.

Представеният от докторантката Биляна Цветкова дисертационен труд е в **обем от 220** страници, включващи увод и заключение и списък с използвани заглавия. Представените към труда, приложения са в обем на 83 страници. Дисертационният труд се състои от увод, три глави и заключение. Списъкът с използваните източници е с над 140 заглавия на български, английски и немски език. Цитирани и проучени за целите на дисертацията са концепции, стратегии и проучвания, направени от европейските и световните финансови институции. Проучени са редица български и европейски правни документи от финансовия сектор. Принос за разработката са анализирани практики на европейски и световни финансови пазари, на спецификите на работата на комуникаторите на услуги в този сектор. Важни, според мен, са и акцентите, които докторантката поставя върху ефективната защита на потребителите в небанковия сектор. Затова убедено мога да кажа, че представеният дисертационен труд отговаря на изискванията на такъв вид разработки. Освен това, до колкото ми е известно, такава тема те е била обект на докторантска разработка у нас, а и не е била обект на изследване от такъв аспект от страна на PR специалисти, финансисти и изследователи у нас. Бих казала, че тя е иновативна и има приносни моменти, с което също отговаря на изискванията за такава разработка.

Трудът е озаглавен с предмета на изследването, който е ясно назован от страна докторантката – „ролята на публичните комуникации” във функционирането на небанковия финансов сектор. Фокусът на изследването е поставен върху начините, по които се изгражда ефективна защита на

потребителите в небанковия сектор, като и на ролята на публичните комуникации. Успешно изведена в труда е тезата на докторантката, че „част от ефективната защита на потребителите е финансовото им ограмотяване”. Това, казва тя, е и една от задачите на публичните комуникации в сектора. Актуалността на този труд е безспорна, а появата на тази дисертация, според мен, навременна. Предложената за защита и така разработена тема има практико-приложен характер, а това е още един от нейните преноси.

**Общата структура** е личен избор на докторанта. Тя се принципно консултира и с научния ръководител. Дисертацията е структурирана добре. Структурата на предложената работа е подчинена на изследователското целеполагане и вътрешната логика на текста. Разделянето и наименованието на главите очертава изследваният във всяка глава проблем. Главите в текста са три, като те очертават проблемни полета, върху които е изградено изследването. Главите на дисертацията завършват с кратко заключение и изводи. Акуратно са цитирани източниците. Изводите на докторантката са оформени, направени са възможни препоръки за евентуални практически действия от участниците във финансовите пазари. Текстът е подкрепен с икономически и политически аргументи и тенденции, ясно е очертана ролята на комуникациите в процеса на функционирането на небанковия сектор, цитирани са примери от практиката. Структурата позволява резултатите и изводите да бъдат изведени в края на разработката. **Уводът** умело дава подробно описание на структурата и съдържанието на дисертацията. В увода ясно са дефинирани предметът на проучването и задачите, които си поставя научната разработка. **Първата глава**, „Финансовата грамотност и комуникации - част от ефективната потребителска защита“, въвежда понятия като „финансова грамотност”, „публична комуникация”, „връзки с обществеността”, специфики на „финансов PR”, „небанков PR”, „връзки с инвеститорите” и други. Първа глава е основна за предпоставянето на трите основни полета – финансовата грамотност, роля на комуникациите и ефективна потребителска защита. **Във втората глава** на текста авторката Биляна Цветкова анализира и сравнява медийни концепции /„Сравнителен анализ на европейски концепции за външни комуникации в небанковия сектор“/. Същността на втората глава е съсредоточено именно върху анализа на европейски концепции за външни комуникации в небанковия

сектор. Принос на докторантката е избраният подход европейските практики да бъдат съпоставени с описаните от нея за целите на този текст практики в България. Тук са използвани доклади, стратегии и документи на самите финансови институции и документи от небанковия сектор у нас и в Европа.

**Третата глава** е посветена на очертаването на реалната ситуация на финансовата грамотност у нас, практики за насърчаване на развитието на финансовата грамотност в България. Тази глава, според мен, е основна за изследването, защото в нея се очертават ПР техники на институциите, образователни и законодателни инициативи и политики на национално ниво. Тук е включено авторско емпирично проучване за финансовата грамотност у нас, показани са евентуални мерки за защита на потребителите на небанкови финансови услуги у нас. Докторантката стига до извода, че „Световните изследвания, показани в разработката, сочат, че България е една от малкото страни в света през 2016г., в която такава стратегия липсва”. Тук са и предложения на авторката за евентуална стратегия за финансова грамотност, включваща система от финансов омбудсман, използването на извънсъдебни спорове с доставчиците на финансови услуги, позиция на специалист „връзки с инвеститорите. В изследването, което е и авторският принос **в текста, са включени** дълбочинни интервюта с 20 участника /български и европейски специалисти, и неспециалисти /във възрастовата група 35-45 г./ Важен за текста е и направеният преглед на основни публикации по темата. Успех за текста са изследваните и анализирани европейски практики, очертаването на функциите на публичните комуникации, на ролята, която биха могли да имат те при повишаване на финансовата култура на българите. Отделено е място на възможностите на небанковото финансово ограмотяване на потребителите за банкови и финансови услуги на пазара.

Смятам, че поставената от докторантката цел е постигната, показана е ролята на публичните комуникации за повишаване на грамотността на потребителите. Принос е проучването на практики в областта на финансовата грамотност в световен и национален план – „Financial Education in Europe: Trends and Recent Developments“, OECD и “Бяла книга на финансовата грамотност в България“, работата на Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно

осигуряване (EIOPA) и стратегия за външни комуникации на Европейския орган за ценни книжа и пазари (ESMA), на Световната банка (СБ) по темата. Бих подчертала Събирателските усилия на авторката при изясняването на понятия, издирването и описанието на цитираните документи. Приемам предложените от авторката възможни решения за прилагане на комуникационни техники и нормативни промени групирани главно в две направления: по отношение на техниките на финансовия PR за повишаване на финансовата култура и по отношение на повишаването на нивото на финансовата грамотност сред българското общество и защита на инвеститорите и потребителите на небанкови продукти и услуги. Авторефератът отговаря на общоприетите изисквания, правилно описани са приносите, представени са необходимия брой публикации по темата на дисертацията.

При разработването на темата са допуснати и несъвършенства, които са основание да бъдат направени някои общи бележки и препоръки. Те биха могли да бъдат отстранени при следваща редакция на текста, като например оформяне на обобщенията в текста, добавяне на анализи от приложените интервютата с експерти, което би обогатило текста.

След всичко казано до тук, си позволявам да призова уважаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на Биляна Цветанова Цветкова в професионалното направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки /Журналистика – Връзки с обществеността/.

**София, 19.06.2017 г.**

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

**доц. д-р Теодора Петрова**