

**СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”**  
**ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ**  
**КАТЕДРА „БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ, НАУЧНА ИНФОРМАЦИЯ И КУЛТУРНА**  
**ПОЛИТИКА“**

**СТ А Н О В И Щ Е**

**от проф. дфн Иванка Янкова**  
**на дисертационен труд на тема:**

**„ВЪТРЕШНИ КОМУНИКАТИВНИ ПРОЦЕСИ**  
**В РЕГИОНАЛНИТЕ БИБЛИОТЕКИ В БЪЛГАРИЯ –**  
**ИЗСЛЕДВАНЕ НА**  
**ОРГАНИЗАЦИОННИТЕ АСПЕКТИ ”**

**за присъждане на образователна и научната степен**

**„Доктор”**

*Област на висше образование: 3. Социални, стопански и правни науки*

*Професионално направление: 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Книгознание, библиотекознание и библиография)*

**Автор на дисертационния труд**

**Светослава Милчева Тончева**

**София**

**2019**

## **1. Актуалност и значимост на разработения дисертационен проблем**

Предложената днес на нашето внимание дисертация в обем от 201 страници, представлява сериозно и задълбочено комплексно изследване, свързано с проучване на вътрешните комуникативни процеси в регионалните библиотеки в България и успешно доказване, че правилното разбиране на значението на вътрешната комуникация и нейната същност има пряка връзка с управлението на човешките ресурси, както и с цялостното управление на регионалните библиотеки, тъй като ефективните вътрешни комуникации са изключително важна част от успешното управление на персонала.

Актуалността на темата е продиктувана от факта, че в последните години все по-значимо място се отдава на стратегическата роля на вътрешните комуникации за развитието на библиотечните институции и организациите като цяло. Причина за този все по-силен интерес към вътрешните комуникации в съвременния свят е усложняването на информационните потоци и все по-трудното ориентиране в тях на служителите от различните йерархични нива. Вътрешните комуникации са един от основните лостове, които мениджмънта използва, за да достигне определена информация относно целите на фирмата и заобикалящата я среда до персонала. В икономиката на знанието мениджърите са водачи, които мотивират хората да дават най-доброто от себе си, затова ефективната комуникация се превръща във важен фактор за подобряване на резултатите от работата. Успешната вътрешна комуникация в една организация е основна предпоставка за успеха на нейното функциониране като цяло. Защиатавайки това твърдение, дипломантката я разглежда като необходимост в теоретичен и практически аспект. Именно за това намирам дисертационното изследване за навременно и значимо, тъй като се фокусира върху корелацията между намирането

на оптималния модел за протичане на вътрешните комуникативни процеси и осигуряването на устойчиво бъдеще за регионалните библиотеки в страната.

Структурата на дисертационния труд е подчинена на логиката на поставената цел и на системата от свързаните с нея задачи, които свидетелстват за мотивация и изследователски капацитет на докторантката. Поставената цел и широкият кръг от задачи са разработени убедително и в съответстваща на възможностите пълнота.

За постигането на целта и задачите на своя труд Светослава Тончева използва цял комплекс от подходи и методи (културологичен подход, функционален подход, сравнителен подход, анализ на данни, контент-анализ, статистически методи, конструиращи методи ) и обхваща актуални проблеми от областта на управлението, мениджмънта и организацията, библиотечно-информационните науки, проблемите на публичната комуникация, общуването, психологията на разговора и психологията на комуникация, които ѝ дават възможност да изследва проблемите на вътрешната комуникацията, така че да се установят и поддържат взаимноизгодни отношения между организацията и нейните служители, от които зависи нейният успех и провал, както и необходимостта от поддържането на подходящи за една обществена организация (институция) вътрешни комуникации с оглед нейното адаптиране спрямо променящата се външна среда.

## **2. Оценка на резултатите и приносите на дисертационния труд**

Цялостната разработка на темата се отличава с очевиден приоритет на идеята да се посочи мястото и значението на вътрешните комуникации като двустранна дейност, насочена към обмен на информация между служителите и структурните звена в организацията и да се изведе основната задача на вътрешните комуникационни системи да осигури ефективно движение на

необходимата информация вътре в организацията и довеждане на тази информация до заинтересованите сътрудници.

В първа глава докторантката коректно изяснява основните понятия, с които се борави в хода на изложението и прави обширен обзор на изследванията по темата на дисертацията, с което ни представя състоянието на изследвания проблем.

Във втората глава се изследват регионалните библиотеки в България от гледна точка на тяхното възникване, развитие и статут. Представяйки историята и структурата им, докторантката установява, че „въпреки законово вменените им унифицирани функции и роля, този вид обществени библиотеки представлява една нехомогенна група“, което оказва влияние върху организационната им структура, а тя от своя страна рефлектира върху комуникациите в библиотеката. Вътрешната комуникация в библиотеките е изключително важна и зависи от разбирателството, работата в екип, общуването на работното място и сериозността на служителите за постигане на най-високи резултати, както и от нуждата да се изгради силна мрежа за мениджърска комуникация, която прави всеки мениджър на всяко ниво отговорен за ефективната комуникация с подчинените.

Особено внимание докторантката обръща на организационните и комуникативни умения на мениджърите на различни нива.

В **трета глава** приносен момент за изследването е проведеното емпирично изследване на вътрешно-комуникативните процеси в регионалните библиотеки, като по този начин дипломантката представя моментното им състояние, и получава база върху, която да изследва и анализира реалните вътрешни комуникативни процеси в регионалните библиотеки и да идентифицира налични проблемни области.

Уповавайки се на данни от анкетата, авторката прави извода, че е необходимо да се изработят определени механизми за обратна връзка между различните нивата в структурната йерархия, тъй като е налице концентрирана власт във върха на йерархичната структура и липсва търсене на обратна връзка и на общуване. Логично се достига до извода, че библиотеките губят голяма част от потенциала на човешките си ресурси, защото не поставят приоритет върху ефективната двустепенна комуникация и не я превръщат в основа на взаимоотношенията мениджъри – служители и в неотменна част от работата.

Като принос от **четвърта глава може да се изведат** формулираните от докторантката конкретни оптимални характеристики на вътрешно-библиотечните комуникативни процеси в регионалните библиотеки. Те съдържат потенциал за авторефлексия в библиотечните организации и евентуален ефект на преодоляване на едно очертало се закъсняло обръщане на библиотеките с лице към проблемите на вътрешното им функциониране.

Докторант Светослава Тончева застъпва тезата, че сърцевината на комуникацията вътре в организацията е вербалната комуникация и че най-ефективните послания се доставят именно с комуникацията лице в лице. Макар и приемана за неформална, вербалната комуникация има силно влияние върху организационната култура и заслужава внимание.

Като приносен момент на дисертационният труд може да се изведе разкриването и идентифицирането, чрез теренно проучване, на неизвестни до момента данни за състоянието на вътрешната комуникация в българските регионални библиотеки, които могат да послужат за вземането на управленски решения за оптимизиране на процесите.

Формулираните от авторката цел, хипотеза и задачи на дисертационното изследване категорично са постигнати, а научните и практико-приложни приноси са адекватни и отговарят на резултатите от изследването ѝ, което е плод на нейната

лична мотивация, самостоятелни усилия и ангажираност при разработването на избраната тема.

### **3. Бележки и Препоръки**

Представените публикации на дипломантката имат пряко отношение към темата и са свързани със съдържанието на дисертационния труд.

Авторефератът е оформен изцяло според изискванията на ЗРАСРБ и Правилника за неговото приложение в СУ и отразява еднозначно съдържанието на дисертационния труд.

Като пряк участник и мениджър на дейностите и процесите в работещата от нея библиотечна институция, авторката на настоящия дисертационен труд има пряк поглед върху разглежданите проблеми. Препоръчвам на Светослава Тончева на база на това изследването да разработи конкретни програми, помагала и др., които да бъдат пряко приложени не само в библиотечната практиката, но и в образователния процес у нас.

### **4. Заключение**

Безспорните качества на изследването и неговите сериозни научни и приложни приноси ми дават основание да предложа на членовете на научното жури да приемат предложения дисертационен труд и да гласуват за присъждане на образователната и научна степен “Доктор” на Светослава Тончева.

**03. 02. 2019 г.**

**Проф. дфн Иванка Янкова**

**София**