

СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Лиляна Русанова

за дисертационен труд на тема:

„ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА“

Автор: Дашенка Вънчева Кралева

за присъждане на образователната и научната степен „доктор“

по професионално направление 3.4. Социални дейности“

(Организация и управление на социалната работа)

1. Данни за автора на дисертационния труд

Дашенка Кралева е завършила специалност „Педагогика“ в Софийски университет “Св. Климент Охридски”. Професионалният опит на докторанта е изцяло свързан със социалната работа и по-конкретно с цялостното управление на дейностите на организациите на социалната работа, в т. ч. анализиране, планиране и контрол на пряката и проектна дейност на доставчиците на социални услуги; управление на финансови и човешки ресурси, осъществяване на обучителна и образователна дейност, директна работа с потребителите на социални услуги, оценяване на качеството на предоставените услуги. Участва в редица международни и национални проекти, имащи пряко отношение към основния проблем на дисертационното изследване. Автор е на книги, в които са представени нови методики за работа с различни потребители на социални услуги, успешни практики и практико-приложни модели на работата на професионалистите. На основа на натрупания практически опит, професионалното развитие на кандидата естествено продължава като докторант по социална работа във Факултет по педагогика на СУ „Св. Климент Охридски“ от 2015 г.

2. Анализ на дисертационния труд

Значимостта на разработеният дисертационен труд е безспорна. Актуалността на проблематиката е очевидна в научно-приложен, практико-приложен и социален план. Необходимостта от оценяване на качеството на социалните услуги от резидентен тип за деца е ключов приоритет, който фокусира експертна, практическа и научна енергия през последните десетилетия, като този процес тече с особена интензивност, не само в България, но и в други държави-членки на ЕС. Приемането на „нов закон“ за социалните услуги и създаването на Агенция по качеството в България доказват значимостта на изследваната проблематика, а отлагането на приемането на закона и съпътстващите го подзаконовни нормативни актове ясно подсказва, че в тази област съществуват редица проблеми и предизвикателства. Новото измерение, което докторантката добавя към осмислянето на проблема за качеството на социалните услуги, е създаването на авторски модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“. В рамките на дисертационното изследване, чрез научни аргументи

е обоснован и апробиран „нов модел“ за външна оценка на качеството на социалните услуги в центровете за настаняване от семеен тип /ЦНСТ/, който акцентира върху правата на детето. Поради универсалността на изследваните права и межкултурните измерения на създадения модел, в дисертационното изследване са аргументирани възможностите за прилагането му и в други социални услуги от резидентен тип, не само в България, но и в други страни. В рамките на дисертационното изследване са приведени достатъчно доказателства за прилагането на модела в небългарска среда. Реализираното оценяване по методиката на модела „Качество за права“ в 10 услуги в Австрия, категорично аргументира практическото значение на процеса на мониторинг на качеството на социалните услуги и увеличаващата се необходимост от неговото повишаване.

Дисертационният труд е с общ обем от 311 стр., от които 163 стр. основен текст, онагледен с 23 таблици и 9 фигури, справка за използваната литература, съдържаща 117 източника, от които 60 на български език и 57 чуждоезични. Дисертационният труд съдържа 6 приложения в рамките на 148 стр., в които са поместени авторски образци на прилаганите методически инструменти, използвани в изследването, както и такива онагледяващи основния диагностичен и изследователски инструментариум, с който се оперира в него.

В структурен план трудът се състои от увод, теоретична рамка на изследвания проблем, оригинална авторска концептуално-методическа част на създадения модел, включваща предназначение на модела, инструментариум, методи за събиране на информация и апробиране, емпирична част, насочена към изследване на приложимостта на модела и резултатите от експертната оценка и заключение.

В увода са обосновани актуалността, многоаспектния и сложен характер на изследваната проблематика и професионалната ангажираност на автора, основана на дългогодишния му опит в областта на социалната работа с деца. Още тук проличава личната съпричастност на докторант Кралева и задълбоченото познаване на съществуващите проблеми в практиката в областта на оценяване на качеството на социалните услуги. В този контекст създаването на модел за оценяване на качеството на услугите в ЦНСТ има за цел да предостави адекватна подкрепа на всички, ангажирани в процеса на социалната работа с деца и неговата основна цел е целенасочено развитие и подпомагане на децата и техните семейства. На основата на задълбоченото познаване на проблемите на практиките и личната професионална мотивираност на автора, още в уводната част ясно се обосновава обекта, предмета, целта и задачите на дисертационния труд, както и изследователските хипотези. Особено внимание заслужават използваните изследователски методи, които не само кореспондират с предмета и обекта на изследване, но и демонстрират сериозен изследователски капацитет на докторантката.

Първата глава на дисертационния труд е посветена на задълбочен преглед на основните понятия, свързани с оценяването на качеството като елемент от системата за управление на качеството и критичен анализ на съществуващата нормативна уредба за предоставяне на социални услуги в България. На тази основа са изяснени актуалното състояние, предизвикателствата и проблемите при предоставянето на социалните услуги за деца, при това са направени редица терминологични уточнения и препоръки, от които ясно проличава авторското виждане по изследваната проблематика.

Проследените теоретични концепции и очертаните дефицити на практиката в България в областта на социалните услуги, *както и* липса на указания за конкретните параметри за оценка на тяхното качество показват, че формулираната хипотеза се потвърждава частично. Това обаче, според мен, не трябва да се тълкува като следствие от непрецизна формулировка на хипотезата или като недостатък на самото изследване, а по-скоро е красноречиво доказателство, че конструираният от Дашенка Кралева модел е с висока приложна стойност.

Втора глава представлява оригинално постижение на докторантката, защото в нея тя описва и концептуално обосновава авторски модел, с помощта на който да могат да бъдат преодолени поредица от дефицити и проблеми в областта на практическото оценяване на качеството на социалните услуги за деца, пречупени през призмата на залегналите в Конвенцията за правата на децата /КПД/ права и свободи. Специално бих искала да подчертая заслугата на Дашенка Кралева за прецизното аргументиране на същността, параметрите, приложимостта и съпоставимостта на предложения модел. Това обосноваване е резултат от задълбочената рефлексия на докторантката над социалната практика и собствената дейност като управител в различни социални организации, от една страна, а от друга, от надеждния инструментариум за проучване на позициите на ръководители, водещи социални работници и членове на екипа на услугата, потребители на възраст от 7 до 18 г., родители и представители на партньорските организации в процеса на предоставяне на услугата. Разработените от докторантката въпросници имат за цел да проучат степента на познаване на КПД и са насочени към получаване на информация за реализирането на основни права. Моделът още се основава на наблюдение и формуляр за събиране на информация, изследващ 30 ситуации с възможни индикатори за оценка. Предложеният модел има спираловиден характер, включващ основни етапи/стъпки/, времева рамка и анализ на получените резултати. Представен в цялостен вид моделът може да се определи като иновативен, приложим и най-важното значим за българската действителност. Аналитичния подход на докторантката при обосноваването на модела я довежда до важни и ценни заключения, в това число и отразяване на препоръки за адаптирането и подобряването му.

В последната трета част е реализирано проучване на приложимостта на модела „Качество за права“, чрез анкетиране на участниците в апробацията на модела – ръководители и служители в ЦНСТ и чрез експертна оценка. Отново е предложен надежден инструментариум за оценяване на модела, а експертната оценка включва представители на държавни институции, университети и неправителствени организации. Изследваните променливи се отнасят до теоретичната обосноваваност на модела, приложимостта, иновативността и предложената технология за прилагането му.

На основата на резултатите се доказва, че моделът е работещ и най-важното значим за българската практика. Заложените хипотези и подхипотези се потвърждават, което свидетелства за цялостно разработен модел със силна практическа приложимост и надеждност. Според мен моделът е изключително важен за бъдещото развитие на социалните услуги от резидентен тип в България в условия на изготвяне на законова и подзаконова нормативна уредба. Тези намерения са декларирани ясно от докторантката, а именно прилагането на модела в практиката. В заключенията са приведени достатъчно доказателства за съответствието на модела към настоящите предизвикателства и

потребностите на специалистите, в контекста на новото законодателство и в условията на необходимостта от прилагането на единен модел за външно оценяване на качеството на социалните услуги за деца.

3. Публикации по темата, автореферат и научни приноси

Авторефератът отговаря на изискванията за подготвянето му и представя резултатите от проведените изследвания по темата на дисертацията. Представен е списък на публикациите на автора. Всички публикации са лично дело на автора и отразяват основните постановки в дисертационния труд. Приемам за коректни и убедителни формулираните от докторантката приноси на изследването в теоретичен и практико-приложен характер. За съществен принос приемам създаването на авторски модел за оценяване на качеството на услугите от резидентен тип за деца, който успешно съчетава съществуващата нормативна уредба, практическите решения и новаторския подход.

4. Заключение

Разработеният дисертационен труд показва дълбока професионална ангажираност на докторантката и значим изследователски капацитет. Отчитайки достойнствата и практико-приложния характер на дисертационното изследване с убеденост предлагам на членовете на научното жури да присъдят образователната и научната степен „доктор“ на Дашенка Вънчева Кралева в професионално направление 3.4. Социални дейности (Организация и управление на социалната работа).

Дата:
12.02.2020г.

доц. д-р Лиляна Русанова