

РЕЦЕНЗИЯ

за защита на дисертационен труд на тема:

Усвояване или опитомяване: институционалният трансфер на международни управленски стандарти в българския бизнес (2007-2012)

(Върху примера на сертифицирането съгласно бизнес стандарта за управление на качеството ИСО 9001)

на

Емил Димитров Георгиев

Докторант към катедра Социология на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, за придобиване на научна и образователна степен „доктор“ по професионално направление 3.1. Социология, антропология, науки за културата 05.11.01 (Социология).

Научен ръководител: проф. д.с.н. Таня Бойчева Чавдарова

От доц. д-р Петя Иванова Славова, Софийски университет „Св. Кл. Охридски“, Философски факултет, катедра Социология, член на научно жури, утвърдено със заповед на Ректора на СУ „Св. Кл. Охридски“ № РД- 38-285/ 02.05.2018 г.

• **Общи характеристики и приноси на представения за защита труд**

Дисертацията на Емил Георгиев се състои от Въведение, четири глави и Заключение. Първата глава експлицира международната система за сертификация на качеството ISO 9001 като част от техно-икономическата логика за управление на организации и по-конкретно, като част от т. нар. TQM парадигма. Дискутират се както възникването на международните сертификати, така и различни организационно-управленски парадигми. На пръв поглед изглежда малко странно, че една социологическа дисертация започва с подобно техно-икономическо изложение, но истината е, че за да конструира своя предмет, и то точно от социологическа гледна точка, докторантът се е оказал „задължен“ да изясни емпиричните специфики на сертификацията и вписването ѝ в управленско-организационните модели. Накратко, Емил Георгиев показва как сертификацията се появява и налага като вид мениджърска практика/ похват, но всъщност тя далеч не е само това. Напротив, тя е едно много сложно и не толкова техно-икономическо, колкото социално-икономическо средство, чрез което организациите, при това не само бизнес, а и публичните и НПО, реагират на външната структурираност на средата и/ или на усетените като вътрешно-организационни потребности. Въз основа на анализа направен в първа глава може да бъде открит един от най-ясните от социологическа гледна точка, приноси моменти в дисертацията. Той се състои в проблематизирането и поставянето под въпрос на претенцията за универсалност на сертификата. Чрез анализа си Емил Георгиев показва, че в самия сертификат се съдържат вътрешни противоречия, като например претенцията му за

универсалност и презумпцията на която стъпва, „...че съществува „един най-добър начин“ за протичане на даден процес и създаването на продукт и/ или услуга“ (стр.48), и че този един най-добър начин може да бъде приложен към всяка организация „*независимо* (к.м. – П.С.) от конкретните характеристики на организацията, за която се прилага.“ (стр.49). С дисертацията си Емил Георгиев обосновава, въз основа на данни от вторичен анализ на литература и от собствени емпирични изследвания показва, че наблюдаваните „отклонения“ в приложението на стандарта в най-различни страни, в т.ч. и в България се коренят от една страна именно в тази претенция за универсалност, трудно отчитаща спецификите на различните организации, а не само на специфични социално произведени мениджърски модели на управление, които са предмет на дискусия в следващите глави. Това уловено вътрешно-присъщо на системата за сертификация противоречие, дисертантът обяснява от една страна, с начина на легитимация на стандарта „отгоре-надолу“. Това „става възможно благодарение на авторитетни организации като ISO, които притежават символната власт да пропагандират и нормативната да емитират стандарти.“(стр.49). Това вътрешно противоречие на стандарта обаче се поддържа и „отдолу-нагоре“, т.е. чрез начина по който мениджърите и организациите го интерпретират на всекидневно управленско ниво. „В тази ситуация негативните резултати като административно (т.е. документално) натоварване на ежедневието се разглежда като резултат от „лоша интерпретация“, „недобро внедряване“, „неразбиране и неосъзнаване“ на философията на стандарта от екипа на организацията, а не като изначален дефицит на концепцията за бизнес управление посредством стандартизационни техно-икономически подходи. В този смисъл рефлексивен поглед към самия стандарт липсва.“(стр.202). Заради това забелязано противоречие, дисертацията съдържа силен критически заряд, заради което заслужава адмирации. Критиката към сертификацията и универсалистката ѝ амбиция е съвсем логично изразена най-ясно и категорично в Заключение. Там е и отговорът на откритото от Емил Георгиев противоречие, а именно, че социалните процеси, какъвто представлява управлението на процеси в организациите, не могат да подлежат на стандартизация и унификация (стр. 218). Това забелязано противоречие, което дисертантът нарича „формална процедурна рационалност“, всъщност е „сърцето“ на дисертацията от което се развиват и няколкото ѝ „главни артерии“, под формата на втора, трета и четвърта глава. Ето и логиката, която следват: откритото в първа глава противоречие води до нееднозначно приемане на стандарта, което според Емил Георгиев в България протича преди всичко като процес на „опитомяване“(стр.9; 98-99; 103), т.е. като „неформални мениджърски практики по отношение на СУ“(стр.99). С други думи, основната нишка на анализ в дисертацията търси отговор на въпроса, как се прилага СУ като управленски инструмент, след като той не отчита спецификите на организациите, т.е. въпреки неударжимата му претенция за универсалност. Краткият отговор на този въпрос е: чрез неформални практики на приложение. Иначе казано, чрез по-големи или по-малки отклонения спрямо предписаните правила и отношението към тях. Затова и във втора глава ставаме свидетели на нещо като социологическа критика на техно-икономическите управленски подходи, т.е. управлението ни се показва като социално-конструиран процес. Дисертантът се разграничава от техно-икономическите парадигми и съобразно забелязаното противоречие, конструирано като изследователски предмет, се насочва към

социологически анализ на организациите от гл.т. на тяхната институционална структура и възможност за институционална промяна, която сертификацията им позволява или не, която те търсят съзнателно и съдържателно или не, или с която те просто си украсяват офис-пространствата. Основната теоретична рамка, въз основа на която Емил изгражда тази социологическа критика, а и своя понятиен апарат, е тази на сертификацията като социална конструкция (по Бъргър и Лукман) и още по-точно като организационно-институционална конструкция, черпейки идеи от концепциите за институционален изоморфизъм. В тази глава се очертава и втори принос на дисертационния труд, който за разлика от първия е по-експлицитно изведен от самия дисертант, а именно: *„Рефлексията върху институционалните и структурни характеристики на стандарта ISO 9001 като главен инструмент за стандартизация на управленски процеси, липсва или е периферно засегнат в научния дебат.“* (стр.72) С други думи, насочвайки се към анализ на социалните механизми, превръщащи сертификацията в емпирична, не-универсална действителност, в част от всекидневието на организациите, Емил Георгиев допринася за едно по-различно разглеждане и интерпретиране на системата за сертификацията в теоретичен план. Въз основа на цитираните от него многобройни литературни източници и на вторичния анализ, който осъществява на тези източници (стр.70-77) този приносен момент в дисертацията изглежда сякаш защитен. В това мое твърдение се усеща леко колебание, което бих изразила и в една препоръка към така формулирания принос. Направеният вторичен анализ на научна литература се фокусира преди всичко, макар и не само върху емпиричните характеристики на сертификацията, т.е. източниците са анализирани от гледна точка на различни ползи и мотиви, декларирани като усетени от организациите в различни страни, където те са изследвани. На стр.(79-96) е направен и преглед на различните теоретични подходи за анализ на приемането на мотивацията. Сред тях има такива, които се позовават на течението на новия институционализъм в организационния анализ, което използва в работата си и Емил Георгиев. Именно тук обаче липсва ясното позициониране на теоретичния принос. Какво предлага по същество изследването - нов теоретичен подход за анализ на прилагането на сертификацията от организациите и/ или анализ на българския случай на приемане на сертификацията, какъвто безспорно липсва в световната научна литература, базиращ се на вече прилагани подходи в други изследвания? Според мен това допълнително и по-ясно позициониране на дисертацията би допринесло за по-доброто изясняване на приносния ѝ характер, какъвто безспорно има. Във втора глава е изложен не само по-общия теоретичен подход, който е избран като концептуална рамка на изследването, но и самият понятиен апарат, който стои в основата на теоретичния модел на дисертацията, а именно понятието за институции, институционален трансфер, изоморфизъм и неговите различни типове.

По-нагоре отбелязах, че първа глава разкрива скритите противоречия на сертификацията. Втора глава въвежда във възможните интерпретации и търсене на отговор за разбирането на тези противоречия, но и на тяхната устойчивост във времето (сертификатът ISO 9001 се преражда през определени периоди в нови версии, но без особено сериозни промени). В третата глава започва подготовката за емпиричната илюстрация на това, как в България се извършва институционалния трансфер на ISO 9001. Тук собствения принос на дисертацията е в изградената типология за начините за трансфер на сертификата върху примера на българския случай (Таблица 12 (стр. 111-123) *Теоретични индикатори за опитомяващо или*

асимилиращо приемане на СУК при сертификация съгласно ISO 9001). Приносен характер има и съдържателната проблематизация на заимстваната от Дж. Крийд метафората за „опитомяване“ и превръщането ѝ в полезен социологически познавателен инструмент, както и разграничаването ѝ от понятието за „асимилиране“. Тези два елемента (типология и метафора-понятие) представляват двете лица на бих казала най-важния принос на дисертацията. Определям го като най-важен, защото:

- 1) Позволява да бъде разбрано, как все пак на емпирично и управленско всекидневно ниво се преодолява вътрешно-присъщото на сертификатите противоречие, произтичащо от универсалистките им претенции;
- 2) Представлява собствен разработен методологически инструмент, който може да бъде използван за бъдещи изследвания на внедряването на ISO 9001, но и на други сертификати, при това не само в България.

Четвърта глава използва така изградената типология, за да я операционализира в три самостоятелни емпирични изследвания, базирани на три различни метода и три различни източника на данни – кабинетно проучване на документация на сертифицирани фирми; количествено изследване отново сред сертифицирани, но други фирми; и качествено изследване с мениджъри/ специалисти по качеството на различни организации. Както ще стане ясно и след малко, в рубриката за въпроси и критични бележки, въпреки самостоятелно проведените емпирични изследвания, четвърта глава е с най-ограничен приносен характер в дисертацията, заради методологическите проблеми при използването на методи.

Дисертацията завършва със Заключение, Библиография с достойните 239 литературни източника, от които почти всички на английски и 4 приложения, представящи различни оригинални инструменти за регистрация на данни, използвани при провеждането на емпиричните изследвания. В обобщение към тази първа част от рецензията бих казала, че от гл.т. на структурата си, дисертацията следва много ясна и добре очертана логика на развитие, т.е. въпросите поставени във всяка една глава намират своя отговор в следващата. От гледна точка на приносите си, изследването безспорно допринася в теоретичен (според мен най-вече с метафората-понятие за опитомяване) и емпиричен план за по-доброто разбиране на проблема със сертификацията по ISO 9001 и преноса му в български бизнес организации.

Позволих си това дълго представяне на дисертацията по две причини: 1) за да изведа по-обстойно приносния характер на различните части на дисертацията, както и на цялостния ѝ замисъл, и 2) за да насоча към някои критични моменти в нея или както французите обичат да казват към *les défauts de ses qulités* (недостатъците на качествата ѝ).

- **Въпроси и критични бележки**

Бих разделила въпросите си в четири под-рубрики, отнасящи се до: 1) концептуалния модел и по-конкретно до социално-историческия, и както дисертантът го нарича, български контекст; 2) понятийната рамка и преди всичко дефинирането и употребата на понятието за изоморфизъм; 3) методологията на провеждане на емпиричните изследвания и: 4) въпроси,

свързани с анализа на трансфера на СУК, изследван като вътрешно-организационен феномен и под влияние на външен натиск.

- 1) Дисертацията се основава на предпоставката, че управлението представлява социален и творчески процес и че характеристиките му са социално-исторически и културно обусловени (Въведение и заключение). На много места в дисертацията се използва и словосъчетанието „българските фирми“, „българските организации“ и пр. Тази предпоставка задава очакването (поне у мен го зададе) за това, че има някаква специфика на контекста в България, която задава по-особено отношение на организациите към ISO 9001, и по-общо към подобен тип сертификати и то не само към това дали да ги приемат или не, а и към начина им на трансфериране в организациите. На едно единствено място в дисертацията (стр.99) се загатва особеност на контекста в България. Той се определя като „*институционално неустойчив*“. Това определение е възприета теза от друго изследване, в случая, изследването на социалната вграденост на дребното предприемачеството на проф. Чавдарова (2014). Никъде в дисертацията контекстът не се проблематизира по същество от гледна точка на предмета на изследване, не се изяснява и тезата за институционалната неустойчивост на организациите в България, нито в контекста на самата дисертация, нито в контекста на оригиналния източник. Читателят, при това не само този, който познава характеристиките на българския контекст, но и чужденецът, незапознат с неговите специфики, могат само да предполагат какви и кои от тези специфики оказват най-голямо влияние при трансфера на сертификат, и как точно се проявява това влияние. Въз основа на прегледа на литературата, изследваща трансфера на сертификация не става ясно дали и в други страни се наблюдава опитомяване и ако да, то на какво се дължи, и каква е връзката му със социално-историческия и културен контекст. Не става ясно и дали сертификацията, бидейки универсален, международен инструмент всъщност може да бъде и национално-специфична, т.е. защо тя се разглежда и по страни (цитират се изследвания в Гърция, Испания и т.н.), а не само по проблеми които поражда. Така нареченият „български институционален контекст“, който като формулировка е залегнал и в дефинирането на хипотезите, е проблематизиран само от гл.т. на това дали оказва натиск към приемане на сертификация или не, но не и от гледна точка на това, как той влияе върху самия начин и процес на приемане, което по същество е основното търсене в дисертацията. Така, не става ясно, например, дали има разлика в трансферирането и прилагането на сертификацията, когато става дума за фирми от гл.т. на организационния модел на труд (фордистки и гъвкави организации, смесен тип организации), нито от гл.т. на типа мениджмънт (класически български фирми и/ или клонове на чуждестранни фирми, със седалище в България), нито от гл.т. на самия профил на мениджърите (чужденци-българи), нито пък от гл.т. на историята на фирмата и нейното създаване. Макар че периодът на изследване обхваща практически началния период на еврочленство на България, не е ясно как и дали „европеизацията“ оказва влияние върху трансфера на СУК.
- 2) Дисертацията работи основно с две понятия: институции и изоморфизъм. На пръв поглед и двете са добре дефинирани и аргументирани на стр. 65 -66. Следвайки

Димажио и Пауъл дисертантът изяснява трите типа институционален изоморфизъм, който авторите разграничават като 1) принудителен или насилствен, оказван от мощни външни институции, разбирани като местна публична администрация, клиенти, доставчици. Културните очаквания на обществото също попадат в този тип институционален изоморфизъм (стр. 65). Следва подражателният или миметичен изоморфизъм, при който средата се интерпретира като несигурна и налага натиск към придобиване на съответствие. Третият тип изоморфизъм е нормативният, разбран като процес на професионализация, протичащ в организацията (стр. 65). На стр. 92 обаче се въвежда различна класификация. Изоморфизмът се дефинира като конкурентен или институционален, разбран като системна легитимна рационалност по Роуън и Майер. Аз лично не открих в дисертацията обяснение, как класификациите на тези две групи от автори си сътрудничат, взаимно-надграждат или съперничат. В различните дефиниции се откриват частични препокривания, като например това, че вероятно конкурентния изоморфизъм може да се интерпретира като принудителен институционален изоморфизъм. Дали това е така в разбиранята на дисертанта, и кое налага употребата на две различни типологии/ класификации на изоморфизма, не става ясно.

- 3) В рамките на дисертацията са проведени три самостоятелни емпирични изследвания. Във връзка с провеждането им у мен възникнаха две групи въпроси. Първата е свързан с това, каква е връзката между така проведените изследвания, и те наистина ли са взаимно-допълващи се, както се твърди на стр. 124? Първото изследване е проведено по метода на кабинетното проучване сред 74 фирми, второто е количествено изследване сред 1000 (при реална база от отговорили 127) и третото е проведено чрез качествени методи с 21 мениджъра на фирми. На пръв поглед, избраните методи наистина би следвало да допринесат за една много задълбочена, многостранна и аргументирана картина на процеса на трансфер на СУК. На практика, обаче, липсва съдържателна обвързаност между трите. Не е ясно дали в извадката от 1000 фирми, до които е разпространен въпросник, попадат и проучваните с метода на кабинетно изследване и на другия качествен метод (полу-структурирано интервю). Не е ясно и дали 21-те мениджъри или специалисти по качество, с които е проведено качествено изследване са част от извадката от 74 фирми? Няма и аргументация, защо е предпочетен точно този тип изследователски подход, а не например друг (например, и трите метода да бъдат проиграни въз основа само на 74-те фирми. Възможни са и други подходи.). Втората група въпроси се отнася до начина и дълбочината на интерпретация на качествените данни. Дисертантът тук е попаднал в капана на т. нар. „методологически фетишизъм“, т.е. използвал е качествени методи за регистрация на данни, към анализа на които е подходил с характерния за количествените изследвания подход на обобщаване (като например верификацията на хипотези по теми – стр. 178-179). Известно е, че дори и при най-иллюстративния тип подходи за анализ на качествени данни, които работят в термините на верификация на хипотезите, анализът се извършва „кръстосано“ (върху цялата съвкупност на интервютата, като отделното интервю в цялост е базата за анализ, а не неговите теми и/ или въпроси по тях), а не по теми с въпроси. Това е

така, заради неструктурираността на метода и заради спецификата на ситуацията на интервю, в която респондентите говорят разпокъсано, с асоциации, недоизказват и довършват при дискусия по друга тема и пр. специфики на устната реч.

- 4) В дисертацията на много места се споменават двама социални актьора, чиито действия по повод трансфера на СУК не са били специално предмет на разглеждане. Това са консултантът и одиторът. Сам дисертантът забелязва и усеща тази липса експлицитно, като в частта „Ограничения на емпиричното изследване и насоки за бъдещи проучвания“ заявява, че: *„Също е интересно да се верифицира социологически дали и за какъв тип опитомяване може да се говори по отношение на приемането и влизането в съответствие с регламентите за акредитация от страна на самите сертификационни компании. Нещо повече, персоналната функция и роля на водещия одитор може да бъде предмет на автономно изследване...“* (стр.211). Имплицитно, или по-скоро без ясно изказани аргументи, на много места в дисертацията се среща фигурата на консултанта. Не става ясно обаче, тя част ли е от одитиращата компания или става дума за трета страна/интерес в процеса? Очевидно е, че тази дисертация трябва да бъде продължена и това би било в интерес както на социалните науки, така и на бизнеса. Очевидно е, че в една дисертация не могат да бъдат изследвани всички засегнати страни. У мен обаче възникна чисто теоретичното питане, трябва ли да мислим сертификацията само като вътрешно-организационен процес, случващ се под влияние и на институционалната среда с нейните различни механизми на действие, т.е. трябва ли да я мислим статично в термините на среда/поле/институции-организация? Не е ли трансферът на СУК между-организационен, мрежови феномен и ако е, как този характер на феномена влияе върху начина по който се приема и прилага СУК? Отговор на въпросите от 4-та точка очаквам в бъдещите статии и изследвания на Емил Георгиев.

• **Заключение**

Отправените въпроси и критични коментари не трябва да оставят съмнение, че представеният за защита труд е дисертабилен и отговаря на изискванията за провеждането на едно задълбочено социологическо изследване. Напротив, бих казала, че въпросите подчертават качествата на представения труд и най-вече полетата за бъдещото му разгръщане. Смятам, че на Емил Димитров Георгиев трябва да бъде присъдена научната степен „доктор“, по професионално направление 3.1. Социология, Антропология, науки за културата (Социология).

11.06.2018

Гр. София