

СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Росица Симеонова

СУ „Св. Климент Охридски“

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“

по: област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки

ПН 3.4. Социални дейности, ДП „Организация и управление на социалните дейности“

Автор: Сахар Самхун

Тема: КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАЙ ЗА ЛИЦА И СЕМЕЙСТВА В НПО (СЛУЧАЯТ ЛИВАН)

Научен ръководител: доц. д-р Мая Чолакова, ЮЗУ „Неофит Рилски“

1. Общо представяне на процедурата и докторанта

Със заповед № 2536 от 30.11.2023 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ съм определена за член на научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд на тема „Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО (случаят Ливан)“ за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ по ПН 3.4. Социални дейности с автор Сахар Самхун – докторант на самостоятелна подготовка в катедра „Медико-социални услуги“, Факултет „Обществено здраве, здравни грижи и спорт“ на ЮЗУ.

Представеният от докторанта комплект от материали, необходими за участие в процедурата за защита на дисертационен труд е в съответствие с изискванията на релевантната нормативна база на ЮЗУ и националното законодателство и включва всички изискуеми документи.

Сахар Самхун има бакалавърска степен по Медицинска социална работа от Ливанския университет (2006), магистър е по социална политика от Университета в Йилин, Китай (2010) и придобива МВА степен от Университета в Бейрут (2014). Има богат и разнообразен професионален опит, свързан с научноизследователските й интереси и представения дисертационен труд - като преподавател по социална работа в Университета в Бейрут, в организацията АВААД като обучител и създател на обучителни материали, като координатор на програми и проекти, супервайзър и кейс мениджър, социален работник на терен, създател на центрове за подкрепа на жени и семейства.

2. Актуалност и значимост на проучваната проблематика

Избраната тема на дисертационния труд, свързана с управлението на качеството на социалните услуги, в частност работата по случай, и ефектите върху качеството на живот на клиентите, е *актуална и значима за теорията и практиката на социалната работа, особено*

но в контекста на съществуващата нормативна рамка, социална политика и професионална практика в Ливан.

3. Обща характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е с общ обем от 143 страници и е структуриран в увод, три глави, заключение, приноси и 2 приложения. Библиографията включва 174 източника на латиница, актуални и релевантни на проучваната тема.

Адекватни на дисертационната тема и подходящо формулирани са обектът, предметът, задачите, изследователските въпроси и хипотези на дисертационното проучване. Ясно са очертани основния проблем и тезата на автора за него (с. 11). Бих препоръчала фокусиране и прецизиране формулировката на целта на дисертационното изследване, така че да интегрира всички изследователски задачи и въпроси.

В съдържателен план дисертационния труд е структуриран в три глави. В **първа глава** (с. 17-58) е реализиран теоретичен обзор и анализ на основни, свързани с проучваната проблематика понятия и концепции: 1) качество и тотално управление на качеството - еволюция, имплементация и специфики в социалния сектор и практиката на социалната работа; 2) социална работа – практика и обучение – еволюция и промени, вкл. обзор на ситуацията в Ливан и свързаните с нея актуални предизвикателства; 3) развитие на социалните услуги, на политиките и практиката по оценяването на тяхното качество в Ливан; 4) качеството на живот и благосъстоянието на клиентите като измерител на качеството на социалните услуги; 5) подход и модел за семейна подкрепа – разнообразие на социалните услуги и интервенции за лица и семейства в Ливан; 6) управление на случай – същност на концепцията и оценяване на услугите (основни елементи, измерители и инструменти.).

Очертаните аспекти на изследваната тема са анализирани поетапно, надграждащо, системно и във взаимната им обвързаност. Анализът и обобщенията, представени в тази част на дисертационния труд, се основават на богат набор от научни източници, изложението се отличава с обоснованост на аргументите, оценките, заключенията и препоръките. В цялостното изложение прозира професионалната ангажираност и ясна позиция на докторанта по анализираниите въпроси.

Във **втора глава на труда** (с. 59-75) е представена изследователската методика на дисертационното изследване, чрез която се реализира основната му цел и са генерирани изследователски данни за формулираните от автора изследователски въпроси. Методиката съчетава теоретични и количествени и качествени емпирични методи и свързани с тях инструменти, приложени в следната последователност с извадката от респонденти: анкетен метод (съответно онлайн въпросник за практикуващи професионалисти и супервайзъри/мениджъри – 61 участници); фокус групи (една с мениджъри на случай – 9 респонденти и една със супервайзъри/мениджъри – 8 участници); индивидуално неструктурирано интервю (с експерти в управление на случай и опитни практикуващи професионалисти – 4 участници); експери-

ментално тестване на инструменти за контрол на качеството на услугите от мениджъри на случай, включително с участието на техни клиенти, и последващо наблюдение и оценка на ефекта от тяхното прилагане върху качеството на живот и благосъстоянието на клиентите, с цел да се установи кои от тези инструменти са най-приложими при интервенции и управление на индивидуален случай. Тестването на 5 инструмента се осъществява в продължение на 3 месеца от 5 мениджъри на случай от НПО-и, селектирани по конкретни критерии (с. 71), предшествано от релевантно на темата обучение на участниците и последваща супервизия от докторанта върху прилагането на инструментите от професионалистите. В края на тази част авторът обобщава и акцентира основните ограничения и трудности при реализирането на теоретико-емпиричното изследване, основно свързани с различни аспекти на ситуацията в Ливан.

В **трета глава** на дисертационния труд (с. 76-118) са представени резултатите от проведеното от докторантката комплексно емпирично изследване. Последователно, подробно и с добре формулирани обобщения и изводи са представени и дискутирани резултатите от: 1) проведените две фокус групи; 2) неструктурираните интервюта; 3) онлайн въпросника с добро онагледяване на основните данни чрез фигури и диаграми (тук като препоръка бих отбелязала да бъдат представени данни и изводи за всички въпроси от разработения от докторанта детайлен въпросник, тъй като не всички въпроси са анализирани и подкрепени от конкретни данни); 4) тестването на избрани инструменти за контрол на качеството (от арсенала на TQM – Key Performance Indicator, The Fishbone diagram/ Ishikawa diagram, Flowchart, Check Sheet, Deming Cycle (Plan-Do-Check-Act), резултатите от които също са добре онагледени с таблици и фигури. В края на главата коректно са обобщени основните резултати и изводи от проведеното от комплексно емпирично изследване .

В **заключението** на дисертационния труд са представени от една страна изводите, до които достига автора относно поставените в увода изследователски въпроси и хипотези на базата на получените емпирични резултати, и от друга – конкретни препоръки, отнасящи се до необходимостта от продължаване на теоретичните и емпирични изследвания по темата в Ливан (вкл. чрез дипломни изследвания на студенти по социална работа), създаването на наръчници и апробирането на инструменти за контрол на качеството в НПО-и за социална работа, осигуряването на подкрепа и супервизия за практикуващите социални работници при прилагането на тези инструменти в пряката им работа с клиентите.

В обобщение, чрез реализираното теоретико-емпирично изследване докторант Сахар Самхун показва много добро познаване на проучвания проблем, демонстрира умения за анализ, синтез и изразяване на аргументирана авторова позиция, базирана на рефериране на широк по своя обхват набор от научни източници по изследваната тема и също на своя богат професионален опит в сферата на социалната работа в Ливан.

4. Автореферат и публикации

Представеният от докторантката автореферат е с обем 43 стр. и коректно отразява структурата на дисертационния труд и най-съществените елементи от неговото съдържание и приноси.

Сахар Самхун има *публикувани три статии*, свързани с темата на дисертационния труд, отпечатани в Електронния журнал на Варненския свободен университет.

5. Приноси на докторанта

Като отчитам самооценката на докторанта, бих очертала следните *основни приноси* на разработения от Сахар Самхун дисертационен труд:

- Осъщественият обзор и анализ на практиката и обучението по социална работа в Ливан – еволюция, промени и актуални предизвикателства, включително липсата на прилагането на цялостна система за управление на качеството в сферата на социалната работа.
- Разработеният от докторантката иновативен проект за интегриране на метода за цялостно управление на качеството (TQM) в социалния неправителствен сектор в Ливан за целите на управлението на случаи.
- Проведеното комплексно емпирично изследване, съчетаващо подходящо комбинирани количествени и качествени методи. Особено ценна е частта с тестването на приложимостта на инструменти от арсенала на TQM в работата по случай и ефектът от тяхното прилагане върху качеството на живот и благосъстоянието на клиентите, включително с тяхното участие в този процес, което е изцяло иновативна практика за Ливан.
- Формулираните от автора препоръки за изследванията и практиката по управление на качеството в НПО-и за социална работа в Ливан.

6. Бележки, въпроси и препоръки

Бележки:

- В теоретичната част по-добре да се отграничат и йерархизират основните за проучваната проблематика понятия, а именно контрол на качеството, осигуряване на качеството, измерване и оценяване на качеството, управление на качеството, усъвършенстване на качеството. Акцентът в следващи изследвания на автора да се постави върху непрекъснатото усъвършенстване на качеството, като най-съвременна концепция в теорията и практиката на мениджмънта, от които осигуряването и измерването на качеството са съставни елементи.
- Към емпиричната част: не са посочени данни с общо колко клиенти са тествани инструментите за управление на качеството, какви са техните характеристики и

адресирани потребности; защо точно тези 5 инструмента бяха избрани за тестване, по какви критерии.

Препоръчвам авторката да продължи изследванията си по темата, с лонгитюдни проучвания, създаване на наръчници и инструменти за управление на качеството, тяхното адаптиране и апробиране в НПО-и, като по този начин продължи усилията си за популяризиране и утвърждаването на концепцията за TQM в практиката на социалната работа в Ливан.

Въпрос: Освен прилагането на инструменти за управление на качеството в работата по случай и обучението на професионалистите за тяхното използване, какво още може да се направи в организационен и управленски план в НПО-и за социална работа, така че концепцията TQM да се прилага осъзнато и широко в практиката на социалната работа в Ливан?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд представя *научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката* и отговарят на изискванията на релевантната нормативна база.

Представеният дисертационният труд е завършено и приносно за проучваната проблематика научно изследване, което демонстрира качествата и уменията на докторант Сахар Самхун за самостоятелно провеждане на научно изследване на много високо ниво, за професионална рефлексия, аргументирано да защитава позиция и успешно да синтезира заключения и препоръки за оптимизиране на политиките и практиката по управление на качеството в работата по случай в неправителствени организации за социална работа в Ливан.

Всичко отбелязано до тук ми дава основание да дам своята **положителна оценка за качествата на дисертационния труд и постигнатите от него резултати и приноси**. Убедено предлагам на уважаемото научно жури да **присъди образователната и научна степен „доктор“ на Сахар Самхун по ПН 3.4. Социални дейности**.

12.01.2024 г.

Изготвил становището:

(Доц. д-р Росица Симеонова)

OPINION

By Assoc. Prof. Dr. Rossitsa Simeonova

Sofia University "St. Kliment Ohridski"

of a dissertation for awarding the educational and scientific degree "Doctor"

field of higher education 3. Social, economic and legal sciences

Professional field 3.4. Social activities,

Doctoral program "Organization and management of social activities"

Author: Sahar Samir Samhoun

Theme: QUALITY CONTROL IN CASE MANAGEMENT SERVICE PROVIDED FOR FAMILY AND INDIVIDUALS IN NGOs (CASE OF LEBANON)

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Maya Tcholakova, South-West University "Neofit Rilski"

1. General presentation of the procedure and the doctoral student

By order No. 2536 of 30.11.2023 of the Rector of Neofit Rilski University, I am designated as a member of the scientific jury for ensuring a procedure for the defense of a dissertation on the topic "Quality control in case management service provided for family and individuals in NGOs (case of Lebanon)" to acquire the educational and scientific degree "Doctor" in professional field 3.4. Social activities with author Sahar Samhoun – doctoral student in the Department of "Medical-Social Services", Faculty of "Public Health, Health Care, and Sports" of SWU.

The set of materials presented by the doctoral student, necessary for participation in the procedure for the defense of the dissertation, is in accordance with the requirements of the relevant normative framework of the SWU and the national legislation and includes all the required documents.

Sahar Samhoun holds a BA in Medical Social Work from the Lebanese University (2006), an MA in Social Policy from Yillin University, China (2010) and an MBA from the University of Beirut (2014). She has a rich and varied professional experience related to her research interests and the presented dissertation – as a lecturer in social work at the University of Beirut, in the organization ABAAD as a trainer and creator of training materials, as a coordinator of programs and projects, a supervisor and case manager, field social worker, founder of women and family support centers.

2. Actuality and significance of the research topic

The chosen topic of the dissertation, related to the management of the quality of social services, in particular case management, and the effects on the quality of life of clients, is *relevant and important to the theory and practice of social work, especially in the context of the existing legislative framework, social policy and professional practice in Lebanon.*

3. General characteristics and evaluation of the dissertation work

The dissertation has a total volume of 143 pages and is structured in an introduction, three chapters, a conclusion, contributions and 2 appendices. The bibliography includes 174 sources in Latin, up-to-date and relevant to the topic under study.

The object, subject, tasks, research questions and hypotheses of the dissertation study are adequate to the dissertation topic and appropriately formulated. The main problem and the author's thesis about it are clearly outlined (p. 11). I would recommend focusing and refining the statement of the dissertation research objective so that it integrates all the research tasks and questions.

In terms of content, the dissertation is structured in three chapters. In the *first chapter* (pp. 17-58) a theoretical overview and analysis of the main terms and concepts related to the researched problem is realized: 1) quality and total quality management - evolution, implementation and specifics in the social sector and practice of social work; 2) social work - practice and training - evolution and changes, incl. overview of the situation in Lebanon and related current challenges; 3) development of social services, policies and practice in assessing their quality in Lebanon; 4) the quality of life and well-being of clients as a measure of the quality of social services; 5) approach and model for family support - variety of social services and interventions for individuals and families in Lebanon; 6) case management - essence of the concept and evaluation of services (basic elements, measures and instruments.).

The outlined aspects of the researched topic are analyzed step by step, building up, systematically and in their interdependence. The analysis and summaries presented in this part of the dissertation work are based on a rich set of scientific sources, the exposition is distinguished by the validity of the arguments, assessments, conclusions and recommendations. The overall presentation shows the professional commitment and clear position of the doctoral student on the analyzed issues.

In the *second chapter* of the work (pp. 59-75) the research methodology of the dissertation study is presented, through which its main goal is realized and research data are generated for the research questions formulated by the author. The methodology combines theoretical and quantitative and qualitative empirical methods and related tools, applied in the following sequence with the sample of respondents: survey method (respectively an online questionnaire for practicing professionals and supervisors/managers – 61 participants); focus groups (one with case managers – 9 respondents and one with supervisors/managers – 8 participants); individual unstructured interview (with case management experts and experienced practicing professionals – 4 participants); experimental testing of tools for quality control of services by case managers, including with the participation of their clients, and subsequent monitoring and evaluation of the effect of their implementation on the quality of life and well-being of clients, in order to establish which of these tools are most applicable to interventions and case management. The testing of 5 instruments is carried out over 3 months by 5 case managers from NGOs, selected according to specific criteria (p. 71),

preceded by relevant training of the participants and subsequent supervision by the doctoral student on the application of the tools by the professionals. At the end of this part, the author summarizes and emphasizes the main limitations and difficulties in the implementation of the theoretical-empirical research, mainly related to various aspects of the situation in Lebanon.

The *third chapter* of the dissertation (pp. 76-118) presents the results of the complex empirical research conducted by the doctoral student. Consistently, in detail and with well-formulated summaries and conclusions, are presented and discussed the results of: 1) the two focus groups; 2) the unstructured interviews; 3) the online questionnaire with a good visualization of the main data through figures and diagrams (here, as a recommendation, I would note that data and conclusions for all questions from the detailed questionnaire developed by the doctoral student should be presented, since not all questions are analyzed and supported by specific data); 4) the testing of selected quality control tools (from the TQM arsenal – Key Performance Indicator, The Fishbone diagram/ Ishikawa diagram, Flowchart, Check Sheet, Deming Cycle (Plan-Do-Check-Act), the results of which are also good illustrated with tables and figures. At the end of the chapter, the main results and conclusions of the complex empirical research are correctly summarized.

The *conclusion* of the dissertation presents, on the one hand, the conclusions reached by the author regarding the research questions and hypotheses posed in the introduction based on the obtained empirical results, and on the other hand – specific recommendations regarding the necessity to continue theoretical and empirical research on the topic in Lebanon (including through graduate studies of social work students), creating manuals and piloting quality control tools in social work NGOs, providing support and supervision to practicing social workers in implementing these tools in their direct work with customers.

In summary, through the realized theoretical-empirical research, doctoral student Sahar Samhoun shows a very good knowledge of the studied problem, demonstrates skills for analysis, synthesis, and expression of a reasoned author's position, based on referencing a wide range of scientific sources on the researched topic, and also on her rich professional experience in the field of social work in Lebanon.

4. Abstract and publications

The abstract presented by the doctoral student has a volume of 43 pages and correctly reflects the structure of the dissertation work and the most essential elements of its content and contributions.

Sahar Samhoun has published three articles related to the topic of the dissertation, printed in the E-Journal of the Varna Free University.

5. Contributions of the dissertation

Taking into account the doctoral student's self-assessment, I would outline the following main contributions of Sahar Samhoun's dissertation:

- The conducted overview and analysis of social work practice and training in Lebanon - evolution, changes and current challenges, including the lack of implementation of a comprehensive quality management system in the field of social work.
- The innovative project developed by the PhD student to integrate the Total Quality Management (TQM) method in the social non-governmental sector in Lebanon for the purposes of case management.
- The conducted complex empirical research, appropriately combining relevant quantitative and qualitative methods. Particularly valuable is the testing of applicability of tools from the TQM arsenal in case management and studying the effects of their application on the quality of life and well-being of clients, including their participation in this process, which is a completely innovative practice for Lebanon.
- Recommendations formulated by the author for research and practice on quality management in social work NGOs in Lebanon.

6. Notes, questions and recommendations

Notes:

- In the theoretical part, it is recommended better to differentiate and prioritize the main concepts of the researched problem, namely quality control, quality assurance, quality measurement and evaluation, quality management, quality improvement. The emphasis in the author's subsequent research should be on the continuous quality improvement, as a state-of-the-art concept in the theory and practice of management, of which quality assurance and assessment are constituent elements.
- In the empirical part: there is no data provided on how many clients the quality management tools have been tested with, what their characteristics and addressed needs are; why exactly these 5 tools were chosen for testing, according to what criteria.

I would *recommend* the author to continue her research on the topic, with longitudinal studies, creation of quality management manuals and tools, their adaptation and testing in NGOs, thus continuing her efforts to popularize and validate the concept of TQM in social work practice in Lebanon.

Question: In addition to implementing quality management tools in case management and training professionals to use them, what else could be done organizationally and managerially in social work NGOs so that the TQM concept is applied with awareness and widely in social work practice in Lebanon?

CONCLUSION

The dissertation presents scientific, scientific-applied and applied results that represent an original contribution to science and meet the requirements of the relevant regulatory framework.

The presented dissertation work is a completed and contributing scientific research to the studied theme, which demonstrates the qualities and skills of doctoral student Sahar Samhoun for independently conducting scientific research at a very high level, for professional reflection, argumentatively defending a position and successfully synthesizing findings and recommendations for optimizing the policies and practice of quality management in case work in non-governmental social work organizations in Lebanon.

Having in mind everything noted so far, I give my positive assessment of the qualities of the presented dissertation work and the results and contributions achieved by it. I strongly suggest to the respected scientific jury to award the educational and scientific degree "Doctor" in professional field 3.4. Social activities to Sahar Samhoun.

12.01.2024 r.

Prepared by:

(Assoc. Prof. Dr. Rossitsa Simeonova)