

СТАНОВИЩЕ

върху дисертационен труд за придобиване
на образователна и научна степен „доктор“

Автор на дисертационния труд: **маг. инж. Ваня Василева Иванова**

Тема на дисертационния труд: **Разработване на методически подход за оценка на удовлетвореността на индивидуални клиенти в мобилните комуникации**

Член на научното жури: **доц. д-р инж. Невяна Пандова Сапунджиева**

1. Актуалност на разработвания в дисертационния труд проблем в научно и научноприложно отношение. Степен и нива на актуалността на проблема и конкретните задачи, разработени в дисертацията.

Дисертационният труд на Ваня Василева Иванова е актуален, което се определя от непрекъснато увеличаващата се значимост на съвременните комуникационни технологии в общуването между хората. Развитието и успешното въвеждане на нови поколения телекомуникационни технологии и мрежи е съществен фактор за нарастващата конкурентоспособност между телекомуникационните предприятия. Клиентите имат възможност за достъп до услуги, предоставяни чрез различни технологии. Обогасти се опитът на потребителите към ползваните услуги, засили се съревнованието между мобилните комуникации, по отношение на предоставяните на клиентите услуги.

В условията на динамична, „без закономерности“ външна среда, изследването и разработването на подход за оценка на удовлетвореността на индивидуални клиенти от ползваните услуги в мобилните комуникации е актуален проблем в научно и научноприложно отношение. Актуални са и конкретните задачи, поставени и решени в дисертационния труд.

2. Степен на познаване състоянието на проблема и творческа интерпретация на литературния материал

За формирането на теоретичната концептуална рамка са проучени и систематизирани широк кръг научни публикации на български и чуждестранни автори. За целите на изследването докторантката е използвала значителен брой литературни източници - 524, 246 от които са на латиница, включително статии и монографии от реферирани научни издания. Източниците, с различна степен на приложение, са цитирани коректно в текста на дисертацията, което дава възможност да се открие личния принос на докторантката. Литературните източници са изключително разнообразни и съвременни и дават възможност за задълбочено научно изследване по темата. Авторът демонстрира отлично познаване на теоретичните постановки в областта на дисертационния труд, посочени са нерешените проблеми и са формулирани добре целта и задачите на дисертационния труд.

Разпределението на текста между отделните глави е равномерно, което показва добра балансираност на разработката. Богатият набор на приложения, 363-те таблици и 110-те фигури са резултат от многогодишната научноизследователска дейност на докторантката. Те показват стремежа ѝ към задълбочено и обширно проучване и анализиране на факторите, влияещи върху използването на мобилните услуги и удовлетвореност на индивидуални клиенти в мобилните комуникации, което в такъв обхват не е провеждано у нас. Съдържанието на дисертационния труд, приложеният инструментариум, както и направените анализи и оценки на резултатите от изследването могат да се разглеждат като множество индикатори, които дават основание да се твърди, че получените резултати са

