

КОМУНИКАЦИЯ, ОБРАТНА ВРЪЗКА И ПРАВО НА ВЪЗРАЖЕНИЕ: ПРОЦЕСУАЛНА СПРАВЕДЛИВОСТ В ОНЛАЙН ОБРАЗОВАТЕЛНАТА ПЛАТФОРМА

д-р Мариян Филипов

Висше училище по мениджмънт, Варна (ВУМ), Варна, България

E-mail: mariyan.filipov@vum.bg

Абстракт: *Настоящата студия разглежда комуникацията, обратната връзка и правото на възражение не като вторични комуникационни удобства в онлайн образователната платформа, а като взаимосвързани механизми на процесуална справедливост и управленска легитимност. Изследването изхожда от разбирането, че платформата не може да бъде възприемана като справедлива само защото функционира технологично ефективно или предоставя съдържателно богата среда. Тя е приемлива тогава, когато допуска участниците да бъдат чути, да получават реакция и да разполагат с реална възможност за сигнал, възражение и корекция в рамките на ясна и проследима процедура. В този смисъл централният проблем на студията не е комуникацията в общ смисъл, а управленската способност на системата да осигурява процедурна чуваемост.*

Студията има тематичен, междуролев и процедурно-аналитичен характер и стъпва върху вторичен сравнителен прочит на вече събран емпиричен материал от четири ролеве корпуса: ученици и обикновени потребители, учители и създатели на съдържание, родители, както и заявчици и външни заинтересовани страни. За целите на анализа данните са организирани около пет тематични ядра: достъп до комуникация и обратна връзка; право на сигнал и възможност за намеса; проследимост на реакцията; право на възражение и оспорване; и условията, при които процедурата се възприема като справедлива.

Резултатите показват, че различните роли влагат различно съдържание в комуникацията, обратната връзка и правото на глас, но всички са чувствителни към едно и също условие: дали платформата допуска реален път за участие в собствените си процедури. При ученика това се проявява като нужда да бъде чут и ориентиран, при учителя — като право на професионално валидна реакция и възможност за оспорване, при родителя — като сигнал, защита и проследимост, а при външния участник — като реакция спрямо отчетността и процедурната прозрачност. На тази основа студията защитава извода, че онлайн образователната платформа е процесуално справедлива не когато изключва възражението, а когато го допуска в ясна, проследима и коригируема процедура. В този смисъл текстът има принос в полето на администрацията и управлението, като концептуализира процедурната чуваемост като вътрешен механизъм на легитимното платформено управление.

Ключови думи: *онлайн образователна платформа; процесуална справедливост; комуникация; обратна връзка; право на възражение; платформено управление; легитимност; процедурна приемливост; роля; доверие*

1. Увод и актуалност на проблема

В условията на платформизираното образование въпросът за справедливостта не може да бъде сведен единствено до това дали онлайн образователната платформа функционира технически, дали предоставя съдържание или дали формално изпълнява поставените си задачи. Все по-ясно се очертава, че една система може да бъде ефективна в оперативен смисъл и въпреки това да бъде възприемана като слабо легитимна, ако не допуска участниците да бъдат чути, да получават разбираема реакция и да разполагат с път за възражение при проблем, неяснота или спорно решение. Именно тук възниква и централният проблем на настоящата студия: справедливата платформа не е само тази, която „работи“, а тази, която допуска чуваемост и корекция в рамките на ясна процедура.

Тази постановка е особено важна, защото в дигиталните среди управленските решения все по-често се преживяват през интерфейси, автоматизирани действия, структурирани роли и скрити вътрешни процедури, до които участникът няма пряк достъп. В такава среда е напълно възможно системата да изглежда подредена и дори „обективна“, но едновременно с това да поражда усещане за безсилие. Това се случва тогава, когато участникът не знае към кого да се обърне, как да постави въпрос, по какъв ред да подаде сигнал, дали възражението му ще бъде разгледано и дали изобщо съществува възможност решение да бъде преразгледано. В този смисъл дефицитът не е само комуникационен, а процедурен: проблемът не е просто липсата на информация, а липсата на признат път за участие в самата управленска процедура.

Оттук произтича и едно от най-съществените противоречия на онлайн образователната платформа. От една страна, тя обещава подреденост, предвидимост и мащабируемост. От друга страна, именно тази подреденост може да започне да изглежда затворена, ако не е придружена от достатъчно ясни канали за комуникация, обратна връзка и възражение. Когато платформата не осигурява чуваемост, дори формално правилните решения могат да бъдат възприемани като несправедливи. Това е така, защото участниците не оценяват системата само по нейния краен резултат, а и по това дали са имали възможност да се включат в процедурата, да разберат какво се случва и да реагират, когато са засегнати от решение. Именно в тази точка процесуалната справедливост се превръща в централен въпрос на платформеното управление.

Този проблем има особена тежест в образователната среда, защото платформата не работи с една еднородна група участници, а с множество роли, всяка от които влиза в системата с различни очаквания към комуникацията и процедурата. За ученика въпросът е дали има шанс да бъде чул, когато не разбира изискване, когато изпитва затруднение

или когато възприема дадена ситуация като несправедлива. За учителя проблемът засяга правото да получи професионално валидна реакция, да предлага корекции, да оспорва решения или да участва в подобряването на системата. За родителя процедурната справедливост се свързва със сигнала, защитата и проследимостта на реакцията при проблем, засягащ детето. За външния заинтересован участник тя е свързана с правото да реагира спрямо отчетността, прозрачността и управленската предвидимост на платформата. Следователно въпросът за процесуалната справедливост не може да бъде разглеждан универсално и абстрактно; той трябва да бъде мислен през различните форми на допустима и ролево адекватна чуваемост.

На този фон се формулира и научният проблем на настоящата студия: при какви условия комуникацията, обратната връзка и правото на възражение се превръщат в механизъм на процесуална справедливост и управленска легитимност в онлайн образователната платформа. Този въпрос е съществен за полето на администрацията и управлението, защото насочва вниманието към начина, по който системата организира участието в собствените си процедури. В центъра тук не стои само качеството на съдържанието, не само технологичната ефективност и не само формалната правилност на решенията, а процедурната приемливост на управлението. С други думи, платформата не се оценява само по това какво решава, а и по това дали участниците имат право на глас, сигнал и реакция в рамките на самата процедура.

Тази постановка е в съзвучие и с по-широките класически разбирания за организационен ред и легитимност. Още ранните управленски и организационни модели показват, че системата не може да бъде стабилна само чрез наличие на правила; тя трябва да създава приемлив ред, в който ролите, каналите и процедурите са достатъчно подредени, за да бъдат възприемани като разумни и валидни. В този смисъл организационната структура не е само йерархия, а и режим на достъп до решение, реакция и координация (Fayol, 1949; Mintzberg, 1979; Weber, 1978). В платформената среда този въпрос придобива нова острота, защото процедурите често са опосредствани от технологични интерфейси, автоматизирани стъпки и скрити системни логики. Именно затова комуникацията, обратната връзка и възражението трябва да бъдат мислени не като съпътстващи удобства, а като част от управленската архитектура на легитимността.

Особено важно е да се подчертае, че настоящата студия се различава ясно от предходните. Ако първата студия постави в центъра прозрачността като механизъм на разбираемост и доверие, а втората разгледа алгоритмичното управление през границите на допустимата автоматизация и нуждата от човешки надзор, тук центърът се измества

към правото на участие в процедурата. С други думи, тук въпросът не е просто дали системата е разбираема, нито само дали алгоритмите ѝ са обясними, а дали участникът разполага с признат път да реагира, да възрази, да подаде сигнал и да получи проследима корекция. Именно в това се състои специфичният аналитичен хоризонт на Студия 4: тя не изследва общата видимост на системата, а процедурната чуваемост като условие за справедливост.

Актуалността на този проблем се усилва и от съвременните нормативни и етични изисквания към дигиталните системи. В регулаторните и етични рамки за работа с данни, автоматизация и изкуствен интелект все по-ясно се подчертава правото на информация, човешка намеса, реакция и корекция, особено в чувствителни публични области като образованието (European Commission, 2022; European Parliament & Council of the European Union, 2016, 2024). Макар настоящата студия да не е юридически анализ, тези линии потвърждават нещо управленски съществено: платформата не може да претендира за легитимност, ако процедурите ѝ са недостъпни, реакциите ѝ са непроследими, а възражението е сведено до формална възможност без реално институционално значение.

Оттук следва и основната теза на настоящата студия: онлайн образователната платформа е процесуално справедлива не само когато произвежда правилни или ефективни решения, а когато допуска комуникация, обратна връзка и право на възражение в ясна, проследима и коригируема процедура. Именно в тази точка чуваемостта престава да бъде въпрос на комуникационен комфорт и се превръща в основа на управленската легитимност. Когато платформата осигурява такъв режим на участие в процедурата, тя укрепва доверието. Когато не го прави, дори технически подредената система започва да изглежда затворена и несправедлива.

2. Теоретична рамка

2.1. Процедурната справедливост като механизъм на платформено управление

В условията на онлайн образователната платформа справедливостта не може да бъде мислена само като правилност на крайния резултат. Тя зависи и от начина, по който системата организира достъпа до процедурата, възможността за участие, правото на реакция и приемливостта на самите управленски решения. Именно тук се разгръща понятието за процедурна справедливост. В рамките на настоящата студия тя се разбира като условие, при което участниците възприемат платформата като по-легитимна,

защото не са просто обект на решения, а имат признат път за включване в процедурите, които ги засягат.

Тази постановка е особено важна, защото дигиталните системи често създават впечатление за ред, последователност и формална обективност. Но формалната подреденост не е достатъчна, ако участникът няма възможност да разбере какво се случва, да постави въпрос, да възрази или да получи реакция. Именно затова процедурната справедливост не зависи само от това дали правилата съществуват, а дали съществува приемлив режим на участие в тяхното прилагане. Ако системата решава последователно, но затворено, тя може да изглежда ефективна, но не и непременно справедлива. Следователно легитимността на платформата не произтича само от резултатите, а и от това как участниците могат да се включват в процедурите, които определят тези резултати.

Тази зависимост е добре позната и в по-широките класически и съвременни разбирания за организационен ред. Организацията не се удържа само чрез наличие на правила, а чрез приемливостта на начина, по който тези правила се структурират, комуникират и прилагат. От тази гледна точка управленската структура не е само система от функции и йерархии, а и режим на достъп до решение, участие и корекция (Fayol, 1949; Mintzberg, 1979; Weber, 1978). В платформената среда този проблем става още по-остър, защото процедурите често са скрити зад интерфейси, автоматизирани стъпки, стандартизирани реакции и неясни канали на институционално действие. Именно затова въпросът за процесуалната справедливост трябва да бъде поставен не периферно, а в центъра на платформеното управление.

Съществено тук е и разграничението между разпределителна и процедурна справедливост. Разпределителната логика поставя въпроса дали резултатът е равномерен, балансиран или заслужен. Процедурната логика поставя друг въпрос: дали участниците могат да приемат пътя, по който се стига до дадено решение. Именно тази разлика е ключова за настоящата студия. В онлайн образователната платформа участниците могат да приемат и неблагоприятен за тях резултат, ако възприемат процедурата като ясна, проследима и отворена за реакция. Обратно, дори формално правилно решение може да изглежда несправедливо, ако е взето в затворен, непроследим и неоспорим режим. Следователно процедурната справедливост не е вторичен слой върху иначе правилно управление, а едно от условията самото управление да бъде възприето като приемливо.

Именно в тази точка става важна и класическата линия на процедурната легитимност. Хората са по-склонни да се подчиняват на правила, решения и авторитети, когато възприемат процедурата като достатъчно ясна, последователна и справедлива, дори когато конкретният резултат не е напълно в тяхна полза (Tyler, 2006). В платформен контекст това означава, че участникът не оценява системата само по това какво „получава“, а и по това дали е имал възможност да бъде чул, да реагира и да очаква проследима процедура. Именно така процесуалната справедливост се превръща в механизъм на доверие: не защото гарантира непременно благоприятен резултат, а защото прави решението приемливо като път.

Тази логика има особено значение в многоролевата структура на платформата. Ученикът, учителят, родителят и външният участник нямат еднакви права на намеса и не могат да бъдат включени в процедурите по идентичен начин. Но това не означава, че за някои роли процедурната справедливост е излишна. Напротив, именно защото формите на участие са различни, системата трябва да гарантира ролево адекватни режими на достъп до процедурата. За един участник това може да означава право да подаде сигнал и да получи реакция, за друг — право да предложи промяна, за трети — право да оспори решение, засягащо неговия принос или интерес. Следователно процедурната справедливост не изисква всички да имат еднакъв глас, а всички да имат достатъчно валиден и приемлив път на участие.

Оттук следва и още един важен извод: процесуалната справедливост не е в противоречие с ефективността на системата, а е условие тя да не се превърне в затворен ред. Платформата може да бъде добре организирана, бърза и мащабируема, но ако не допуска участие в процедурите, тя започва да изглежда като система, която управлява участниците, без да ги признава като ролево значими. Именно затова процедурната справедливост трябва да бъде мислена като механизъм на платформено управление, а не като етично украшение към вече завършен ред.

Оттук следва и основният извод на този подраздел: процедурната справедливост е условие за приемливост на управленските решения, защото свързва правилата с възможността за участие в процедурата. Легитимността на платформата не зависи само от това дали решението е формално правилно, а дали участниците могат да възприемат начина на неговото възникване като достатъчно отворен, проследим и коригируем. Именно в тази точка процедурната справедливост се превръща от абстрактна норма в реален механизъм на платформеното управление.

2.2. Комуникацията като условие за институционална чуваемост

Ако процедурната справедливост зависи от възможността участникът да бъде включен в процедурите, то комуникацията е първото условие тази възможност изобщо да съществува. В рамките на настоящата студия комуникацията не се разбира просто като обмен на информация, съобщения или технически канал за контакт. Тя се разбира като управленски механизъм на институционална чуваемост, чрез който платформата признава участника като ролево значим и допуска неговото присъствие в процедурния ред на системата.

Тази постановка е особено важна, защото в дигиталните среди комуникацията лесно може да бъде сведена до интерфейсна функционалност: бутон за съобщение, форма за запитване, автоматичен имейл, секция „помощ“ или обща информационна страница. Но наличието на комуникационни средства само по себе си не означава наличие на реална институционална чуваемост. Платформата става чуваема не когато просто предоставя технически канал, а когато този канал е достъпен, разпознаваем, ролево адекватен и свързан с възможност за последваща реакция. Именно тук комуникацията се превръща от информационно удобство в управленско условие за доверие.

От тази гледна точка комуникацията изпълнява двойна функция. От една страна, тя прави системата по-разбираема, защото позволява въпроси, ориентация и изясняване на неясноти. От друга страна, тя има символно и институционално значение: чрез нея платформата показва, че участникът не е просто потребител на готов ред, а субект, чието присъствие е признато от системата. Именно в този втори смисъл комуникацията е свързана с чуваемостта. Участникът не се нуждае само от информация, а от знак, че системата допуска неговото обръщане към нея като валиден акт. Следователно комуникацията е не просто поток от съобщения, а форма, чрез която платформата признава правото на участника да съществува институционално в нейните процедури.

Тази функция е особено съществена в образователната платформа, защото различните роли имат различни поводи и различни прагове на комуникационна чувствителност. За ученика достъпната комуникация е свързана с възможността да попита, когато не разбира, да потърси помощ, когато среща затруднение, или да реагира, когато се чувства нечуто или несправедливо третирано. За учителя комуникацията е канал за професионално валидно взаимодействие, в което той може не само да получи указание, но и да предложи корекция, да постави организационен въпрос или да оспори решение. За родителя комуникацията е свързана със сигурността, ориентацията и

защитата. За външния участник тя е свързана с отчетността, управленската предвидимост и възможността приносят му да бъде институционално чуто. Следователно достъпната комуникация не е една и съща за всички, но при всички роли изпълнява една и съща функция: прави участието институционално възможно.

Оттук следва и важната разлика между комуникация и формално известяване. Формалното известяване може да информира участника, но не непременно да го направи чуто. Например системата може да изпраща съобщения, инструкции и уведомления, но ако участникът няма реален път да отговори, да постави въпрос или да сигнализира проблем, комуникацията остава еднопосочна. В такъв случай платформата не изгражда чуваемост, а само разпределя информация. Именно затова комуникацията като условие за институционална чуваемост трябва да се мисли двупосочно. Тя включва не само способността на системата да говори, но и готовността ѝ да допуска участникът да влезе в обратен режим на контакт с нея.

Тази двупосочност е в пряка връзка и с доверието в системата. Участниците са по-склонни да възприемат платформата като приемлива, когато виждат, че могат да я достигнат, че има ясен път за обръщане към нея и че съществува шанс това обръщане да има значение. В този смисъл комуникацията е предварително условие за по-високо доверие: не защото гарантира автоматично справедливо решение, а защото показва, че системата не е напълно затворена за ролево присъствие на участника. Именно тук комуникацията започва да има процесуална функция — тя подготвя възможността за участие в процедурата, без която легитимността остава слаба.

Също така е важно да се подчертае, че комуникацията като управленски канал не означава безкрайна отвореност или липса на структурираност. Институционалната чуваемост не изисква платформата да допуска хаотична и безгранична намеса, а да осигурява достатъчно ясни, достъпни и ролево съобразени канали, чрез които участникът може да бъде чуто. Именно тук управленската задача не е просто да „има контакт“, а да има подреден ред на комуникация, който признава ролите и им дава реален път към системата. Това прави комуникацията част от институционалния дизайн, а не просто от обслужването на потребителя.

Оттук следва и основният извод на този подраздел: комуникацията е условие за институционална чуваемост, защото чрез нея платформата признава участника като ролево значим и допуска присъствието му в собствените си процедури. Тя не е само средство за обмен на информация, а управленски канал, чрез който системата показва,

че не е затворен механизъм. Именно в тази точка достъпната комуникация се превръща в основа за по-високо доверие и за по-приемливо платформено управление.

2.3. Обратната връзка като институционален, а не само педагогически механизъм

В онлайн образователната платформа обратната връзка често се мисли предимно като педагогически инструмент — коментар към резултат, насока за подобрене, оценка на представяне или указание за следваща стъпка в обучението. Макар това измерение да е реално и важно, в рамките на настоящата студия обратната връзка има по-широк управленски смисъл. Тя не е само образователен коментар, а институционален механизъм на ориентация, чрез който системата показва, че реагира, разяснява, признава възможността за корекция и не оставя участника в режим на процедурна неяснота. Именно в този смисъл обратната връзка следва да бъде разглеждана като част от процесуалната справедливост.

Тази постановка е особено важна, защото участникът не се нуждае само от крайно решение, а и от разбираема връзка между действието, реакцията на системата и възможните следващи стъпки. Когато такава връзка липсва, платформата започва да изглежда като затворен механизъм, който просто произвежда резултати, без да допуска ориентация в тях. Именно тук обратната връзка придобива институционална функция: тя показва, че системата не е безлична последователност от действия, а среда, която признава необходимостта участникът да разбере какво се е случило, защо се е случило и какво може да последва. Следователно обратната връзка не просто съпровожда процедурата, а участва в нейното легитимиране.

От тази гледна точка е важно да се направи разграничение между резултат и обратна връзка. Резултатът казва какво е решено, оценено, подредено или предприето. Обратната връзка показва как този резултат може да бъде разбран от участника. В този смисъл тя изпълнява ориентираща функция. Без нея системата може да остане формално правилна, но практически непрозрачна и процедурно студена. Именно тук се проявява и връзката между обратната връзка и доверието: участникът е по-склонен да приеме решение, когато вижда, че то е придружено от разбираемо разяснение, а не просто наложено като окончателен изход.

Тази функция на обратната връзка е особено значима в платформи, в които голяма част от взаимодействието е посредничено чрез интерфейси, автоматизирани стъпки и стандартизирани действия. В подобна среда участникът често не влиза в пряк контакт с човек, а със система, която структурира неговото участие чрез вътрешни правила и

предварително зададени потоци. Именно затова обратната връзка става един от малкото канали, чрез които платформата може да покаже, че е реактивна, а не само оперативна. Ако системата не предоставя никаква разбираема реакция, тя създава усещане, че участникът е оставен сам пред резултатите на процедурата. Обратно, когато има навременна, смислова и ролево съобразена обратна връзка, се укрепва възприемането, че платформата допуска не само изпълнение, но и процесуално ориентиране.

Важно е също така да се подчертае, че обратната връзка не е тъждествена на общо уведомяване. Уведомяването може да информира, че нещо е станало. Обратната връзка показва какво означава това за участника. Именно поради това тя има институционален характер. Чрез нея платформата не просто изпраща съобщение, а признава, че между действието на системата и позицията на участника съществува смислова връзка, която трябва да бъде разяснена. Тъкмо това прави обратната връзка предпоставка за доверие в процедурата. Участникът не се нуждае само от известие, а от знак, че системата разбира нуждата от ориентация и допуска възможността решението да бъде разбрано, а не само понесено.

Тази логика е валидна за всички ролеви позиции, макар и в различна форма. За ученика обратната връзка е ориентация в напредъка, усилието и затруднението. За учителя тя е форма на професионално валидна реакция спрямо приноса, статуса и възможността за подобрене. За родителя тя е доказателство, че системата реагира и допуска проследимост на ситуацията, засягаща детето. За външния участник обратната връзка е свързана с отчетността и разясняването на резултата от подкрепата или ресурса. Следователно формите са различни, но функцията е една и съща: чрез обратната връзка платформата показва, че не затваря процедурата след решението, а оставя място за ориентация и евентуална корекция.

Именно тук обратната връзка се свързва и с възможността за последваща реакция. Ако системата разяснява и обяснява действията си, тя прави възможно участникът да разбере дали има основание за допълнителен въпрос, сигнал или възражение. Без такава обратна връзка правото на реакция остава отслабено, защото участникът трудно би могъл да се ориентира в ситуацията достатъчно ясно, за да упражни правото си на глас. В този смисъл обратната връзка е не само форма на институционална реактивност, а и предварително условие за по-пълноценно процедурно участие.

Оттук следва и основният извод на този подраздел: обратната връзка е институционален механизъм, защото служи на ориентацията, показва, че системата реагира, разяснява и допуска корекция. Тя не е само педагогически коментар, а част от самата архитектура на

процесуалната справедливост. Именно в тази точка участникът започва да възприема процедурата не просто като случваща се над него, а като достатъчно разбираема и потенциално коригируема.

2.4. Правото на сигнал и възражение

Ако комуникацията осигурява достъп до системата, а обратната връзка прави нейното действие по-разбираемо, то правото на сигнал и възражение е същинската точка, в която участникът престава да бъде само адресат на процедурата и получава възможност да реагира спрямо нея. Именно затова възможността за сигнализиране и възражение следва да бъде разглеждана като ядро на процесуалната справедливост. Платформата не е легитимна, ако участникът няма път за реакция при проблем, несправедливост, непрозрачност или неясно решение. В този смисъл правото на възражение не е вторично удобство, а структурен белег, че системата допуска корекция на собствените си действия.

Тази постановка е особено важна, защото всяка управленска система може да допусне грешка, пропуск, изкривяване или просто решение, което участникът преживява като неприемливо. Ако в такъв момент платформата не предоставя ясен път за сигнал, тя фактически затваря възможността участникът да защити своята роля в рамките на процедурата. Именно тук възниква чувството за безсилие, което е централно за настоящата студия. Безсилието не произтича само от неблагоприятния резултат, а от липсата на признат механизъм, чрез който участникът да може да каже: „тук има проблем“, „това е неясно“, „това е несправедливо“ или „това решение трябва да бъде преразгледано“. Следователно правото на сигнал е форма на процедурна защита, а не просто комуникационен канал.

От тази гледна точка е важно да се направи разграничение между наличие на контакт и наличие на право на възражение. Една система може формално да позволява контакт — чрез имейл, формуляр или бутон за съобщение — без това да означава, че действително допуска възражение в управленски смисъл. Правото на възражение е налице тогава, когато участникът не просто изпраща информация, а има признат път да постави под съмнение решение, действие или пропуск на системата и да очаква, че това поставяне под съмнение има процедурно значение. Именно тук възражението се различава от оплакването. То не е просто израз на неудовлетвореност, а институционално призната възможност за оспорване.

Тази възможност е особено важна в дигитални и социотехнически системи, в които решенията могат да изглеждат обективни, автоматизирани или окончателни. Когато алгоритми, интерфейси или стандартизирани процедури посредничат

управленските действия, рискът от процедурна затвореност нараства. Именно затова етичните и регулаторните рамки върху дигиталното управление, защитата на данните и изкуствения интелект все по-ясно подчертават правото на информация, сигнал, човешка намеса и корекция като необходим компонент на приемливите системи (European Commission, 2022; European Parliament & Council of the European Union, 2016, 2024). Макар настоящата студия да не е правен текст, тези линии потвърждават едно важно управленско правило: процедурно защитена е онази система, в която съществува реален път за оспорване на проблематични решения.

Именно в този контекст възражението е не просто индивидуално право, а механизъм, който прави системата по-надеждна. Платформа, която допуска сигнал и възражение, фактически признава, че не е безгрешен и самозатворен ред. Тя допуска, че участникът може да осветли пропуск, несправедливост или неяснота, които самата система не е видяла или не е адресирала достатъчно добре. В този смисъл правото на възражение има двойна функция: защитава участника, но и подобрява самата система, защото я държи отворена към корекция.

Тази функция е особено чувствителна в многоролевата структура на платформата. За ученика правото на възражение означава шанс да реагира при неразбрано изискване, несправедлива оценка или проблем в участието. За учителя — право да оспори организационно решение, да сигнализира дефицит или да поиска преразглеждане на професионално значим въпрос. За родителя — механизъм за защита и реакция в ситуации, засягащи детето. За външния участник — възможност да постави въпрос за отчетност, фаворизиране или непрозрачна управленска логика. Следователно формите на възражение са различни, но във всички случаи изпълняват една и съща структурна роля: правят участника не само наблюдаван, но и чуваем в критична точка на процедурата.

Тук възниква и въпросът за реакцията. Сигналят сам по себе си не е достатъчен, ако системата не осигурява проследим и разбираем отговор. Именно затова правото на възражение не може да бъде отделено от институционалната реактивност. Ако сигналят потъва без следа, ако остава само формално регистриран или ако реакцията е скрита и неясна, платформата не изгражда защитеност, а само симулира такава. Следователно възражението има смисъл само когато е включено в ясна процедура на приемане, разглеждане и реакция. Именно това го прави сърцевина на процесуалната справедливост, а не просто периферен канал за недоволство.

Оттук следва и основният извод на този подраздел: възможността за сигнализиране и възражение е сърцевина на процесуалната справедливост, защото прави участника защитим в рамките на процедурата. Платформата не е легитимна, ако няма път за реакция при проблем, несправедливост или неясно решение. Именно в тази точка сигналът и възражението престават да бъдат вторични комуникационни функции и се превръщат в структурен белег на приемливо платформено управление.

2.5. Ролево различни режими на процедурна чуваемост

Един от най-важните теоретични изводи на настоящата студия е, че процедурната чуваемост няма едно и също съдържание за всички участници в платформата. Макар общият принцип да е един и същ — всяка роля трябва да разполага с признат път за комуникация, сигнал, реакция и възражение — конкретната форма на този път е ролево различна. Именно тук възниква необходимостта платформата да мисли чуваемостта не универсално, а диференцирано според ролята. Това е съществено, защото една и съща формула на „право на глас“ не може да бъде еднакво валидна и функционална за ученик, учител, родител и външен участник.

При ученика процедурната чуваемост е най-тясно свързана с възможността да бъде чул, когато не разбира, когато среща затруднение, когато възприема нещо като несправедливо или когато се нуждае от ориентация. За тази роля правото на глас не означава участие в стратегическо управление, а достъп до разбираема и защитена форма на реакция. Ученикът не се нуждае от същата управленска тежест като учителя или външния участник, но има нужда от сигурен път, по който да може да влезе в процедурата, когато е засегнат от нейното действие. Ако този път липсва, платформата започва да изглежда като система, която изисква участие, без да допуска ученическо присъствие в критичните точки на процедурата.

При учителя процедурната чуваемост има по-силен професионален и организационен характер. Тук правото на глас не се изчерпва с възможността да се постави въпрос, а включва правото да се предлага корекция, да се оспорва решение, да се коментира управленска логика и да се получава професионално валидна реакция. Учителят не е просто адресат на платформените процедури, а част от системата, която произвежда стойност чрез собствен принос. Именно затова за тази роля процедурната чуваемост трябва да бъде по-широка: не само защитна, но и участваща. Ако платформата не допуска подобен режим, тя рискува да използва професионален ресурс, без да признава правото му на процедурна намеса.

При родителя процедурната чуваемост се структурира различно. Родителят не трябва да се превръща в паралелен център на управление на платформата, но има легитимно право на сигнал, ориентация, защита и проследима реакция в ситуации, засягащи детето. Следователно неговият глас е по-скоро регулативен и защитен, отколкото управленски в тесен смисъл. Именно тук платформата трябва да държи деликатен баланс: родителят трябва да има достатъчно силна форма на чуваемост, за да може да реагира при проблем, но не и такава, че да из земе ученическата автономия или педагогическата логика на системата. Това прави родителската чуваемост особено чувствителна към яснотата на процедурните граници.

При външния заинтересован участник процедурната чуваемост е свързана с отчетността, прозрачността и правото да се реагира спрямо управленската логика на стойността. Тук не става дума непременно за участие във всекидневните вътрешни процедури, а за възможност да се поставят въпроси за резултат, непрозрачност, фаворизиране, липса на реакция или разминаване между вложен ресурс и отчетима стойност. Следователно външната чуваемост е тясно свързана с правото на реакция спрямо институционалната надеждност на системата. Ако платформата приема външен принос, но не допуска външният участник да бъде чут по въпроси на отчетността и управленската логика, тя рискува да отслаби собствената си легитимност именно пред онези актьори, които поддържат нейната ресурсна устойчивост.

Тези различия показват, че не всички роли имат еднакво право на глас в един и същи формат. Това обаче не означава, че някои роли могат да бъдат изключени от процедурната чуваемост. Напротив, общият принцип остава един и същ: всяка роля трябва да разполага с ролево адекватна форма на чуваемост. Именно това е същината на процесуалната справедливост в многоролевата платформа. Справедливостта не изисква всички да бъдат чути по еднакъв начин, а всички да могат да бъдат чути по достатъчно валиден начин, съобразен с мястото им в системата.

Оттук следва и по-общият извод, че ролево различните режими на чуваемост не отслабват, а потвърждават общата логика на процесуалната справедливост. Една и съща система може да бъде легитимна само ако успее да преведе принципа на чуваемост в различни форми според ролевата структура на участието. Ако тази чувствителност липсва и платформата или налага еднакъв режим на глас на всички, или затваря гласа за някои роли изцяло, тя започва да губи процедурна приемливост. Именно затова чуваемостта не може да бъде универсална по форма, но трябва да бъде универсална по принцип.

Оттук следва и основният извод на този подраздел: не всички роли имат еднакво право на глас в един и същи формат, но всяка трябва да разполага с ролево адекватна форма на чуваемост. Именно в това съчетание между общ принцип и различни процедурни режими се разполага реалната стойност на процесуалната справедливост за платформеното управление.

3. Методология

3.1. Изследователски дизайн и логика на студията

Настоящата студия има тематичен, междуролев и процедурно-аналитичен характер. Тя не е организирана като самостоятелно ново емпирично изследване върху една конкретна група участници, нито като сборно описание на мнения относно комуникацията в дигитална среда. Нейната задача е по-специфична: да проследи при какви условия комуникацията, обратната връзка и правото на възражение се превръщат в механизъм на процесуална справедливост в онлайн образователната платформа. Именно затова студията следва логика, различна от предходните текстове. Ако студията за прозрачността поставяше в центъра разбираемостта на системата, а тази за алгоритмичното управление — границите на автоматизацията, тук фокусът пада върху правото на участие в процедурата и върху условията, при които самите процедурни действия се възприемат като приемливи.

Тази постановка е съществена, защото в платформената среда участниците не преживяват системата само чрез резултатите, а и чрез начина, по който могат да взаимодействат с нея, когато срещнат неяснота, затруднение, спорно решение или усещане за несправедливост. Именно в тази точка възниква и настоящият изследователски дизайн. Студията не се пита само дали има комуникация, а какъв е управленският смисъл на комуникацията; не само дали съществува обратна връзка, а дали тя създава ориентация и доверие; не само дали формално има път за сигнал, а дали този път прави процедурата възприемана като справедлива. Това означава, че изследването не сравнява просто нагласи към отделни комуникационни елементи, а прави процедурен междуролев прочит на условията, при които платформените процедури изглеждат отворени, проследими и коригиреми.

Методологичната логика на студията стъпва върху разбирането, че онлайн образователната платформа е многоролево управленско пространство, в което различните участници имат различни форми на право на глас, различни прагове на чувствителност към процедурна несправедливост и различни очаквания към системната

реакция. Именно затова настоящата студия не разглежда комуникацията, обратната връзка и възражението като три отделни теми, а като свързани звена в един механизъм на процесуалната легитимност. Ако липсва достъпен канал за комуникация, участникът не може да влезе в процедурата. Ако липсва разбираема обратна връзка, той не може да се ориентира в действието на системата. Ако липсва път за възражение и проследима реакция, процедурата започва да изглежда затворена. Именно тази вътрешна свързаност между елементите определя дизайна на студията.

Този подход е съвместим със survey-ориентираните изследователски дизайни, когато вече налични самоописателни данни се подлагат на вторичен аналитичен прочит чрез ясно заявена тематична рамка (Fowler, 2014). В случая тази рамка е механизъмът комуникация → обратна връзка → възражение → процесуална справедливост, който организира както теоретичната, така и емпиричната логика на текста. Това означава, че студията не цели изграждане на строг каузален модел в статистически смисъл, а реконструкция на един управленски механизъм на приемливост, проследим през различни ролеви позиции. Именно поради това тя следва да бъде разбрана като синтезираща тематична публикация със силен процедурен профил, а не като ново първично измерване на комуникационна удовлетвореност.

Същевременно е важно да се подчертае, че междуролевият характер на изследването не означава механично уеднаквяване на различните групи. Напротив, неговата сила идва от това, че използва ролевите различия, за да покаже как една и съща логика на процесуална справедливост приема различни форми в зависимост от позицията на участника. Ученикът търси чуваемост и ориентация. Учителят търси право на професионално валидна реакция и възможност за оспорване. Родителят търси сигнал, защита и проследимост. Външният участник търси отчетност и право да реагира на непрозрачност или процедурен дефицит. Именно затова студията е междуролева, но не усредняваща; тематична, но не абстрактна; сравнителна, но с ясно процедурно-управленско ядро.

Оттук следва и по-общата логика на изследването. На първо равнище студията проследява дали участниците имат достъп до комуникация със системата и нейните отговорни носители. На второ равнище анализира дали обратната връзка функционира като форма на ориентация и институционална реактивност. На трето равнище разглежда дали съществува реален път за сигнал, възражение и оспорване. На четвърто равнище реконструира условията, при които цялата тази процедура се възприема като справедлива, защото е достъпна, проследима и допуска корекция. В този смисъл

студията има отчетливо процедурен профил: тя не просто описва мнения за комуникация, а изгражда аналитична картина на начина, по който платформата придобива или губи легитимност чрез собствените си процедури.

3.2. Емпирична база

Емпиричната основа на настоящата студия се състои от вече събран и ролево диференциран корпус от данни, организиран в четири отделни анкетни масива, които заедно формират общо поле на комуникационна и процедурна чувствителност. Тези масиви обхващат: ученици и обикновени потребители, учители и създатели на съдържание, родители, както и заявчици и външни заинтересовани страни. Именно тези четири корпуса изграждат многоролевата емпирична основа, върху която настоящата студия стъпва, за да проследи различните режими на чуваемост, реакция, възражение и процесуална приемливост в платформената среда.

Тази база е особено подходяща за целите на изследването, защото позволява проблемът за процесуалната справедливост да бъде разгледан не абстрактно, а през различни ролеви позиции. Данните от ученическия корпус осигуряват достъп до перспективата на участника, който преживява платформените процедури през възможността да бъде чул, да получи ориентация и да реагира при затруднение или несправедливост. Учителският корпус прави видима връзката между комуникация, професионално валидна обратна връзка, възможност за оспорване и приемливост на решенията, засягащи приноса и ролята. Родителската база позволява да се проследи как процедурната чувствителност се формира около сигнала, защитата, проследимостта и правото на реакция в ситуации, засягащи детето. Корпусът на външните заинтересовани страни въвежда допълнително измерение — чуваемостта и правото на реакция спрямо отчетността, процедурната прозрачност и надеждността на управленската логика. Именно по този начин четирите ролеви корпуса оформят общ емпиричен терен на процесуална чувствителност, макар и през различни форми на участие.

Важно е да се подчертае, че емпиричната база на студията не е конструирана около единен първичен въпросник, създаден специално за темата за процесуалната справедливост. Тя е вторично използвана в тематичен режим, като от отделните ролеви анкети се извличат онези индикатори, които позволяват да се реконструира общият механизъм на комуникационна чуваемост, обратна връзка, сигнал, възражение и процедурна приемливост. Това означава, че силата на тази база не е в пълната идентичност на инструментите, а във функционалната съпоставимост на ролево различни индикатори, които сочат към един и същ управленски проблем. Именно затова

студията не търси механично еднакви въпроси във всички масиви, а тематично групира онези емпирични линии, които правят видима връзката между чуваемостта и легитимността.

Тази особеност е особено ценна за настоящото изследване, защото позволява да се види, че процесуалната справедливост не е въпрос само на една роля или на един тип участие. Учениците, учителите, родителите и външните участници не влагат едно и също съдържание в понятия като „комуникация“, „обратна връзка“, „право на реакция“, „възражение“ и „справедливост“. Именно поради това четирите корпуса трябва да бъдат разглеждани не като просто отделни подизвадки, а като четири различни ролеви входа към един и същ процедурен механизъм. Това прави възможно студията да покаже не само какво очаква всяка роля поотделно, но и как платформата като система изглежда по-отворена или по-затворена в зависимост от това дали допуска участниците да бъдат чути и да получат реакция.

Оттук следва и по-общият извод, че емпиричната база на настоящата студия е достатъчно широка и достатъчно ролево диференцирана, за да позволи анализ на процесуалната справедливост като общ механизъм на приемливостта на платформеното управление. Тя не осигурява пряко наблюдение върху конкретни реални процедурни казуси в една действаща платформа, но позволява да се проследи как различните участници възприемат наличието или отсъствието на комуникация, реакция, възражение и корекция. Именно това прави корпуса релевантен за целите на студията: не като инструмент за описване на една конкретна процедура, а като емпирично основание за реконструкция на процедурната логика на платформената легитимност.

3.3. Авторска аналитична организация

За целите на настоящата студия наличният емпиричен материал е подложен на авторска аналитична организация, която не претендира за изграждане на нов факторен модел или за въвеждане на нова статистическа конструкция, а за тематично и управленски обосновано прегрупиране на вече съществуващите ролеви индикатори. Подобна стъпка е необходима, защото студията не работи с единен първичен инструмент, създаден специално за измерване на процесуалната справедливост като цялостен механизъм. Вместо това тя стъпва върху четири ролево различни корпуса, в които отделните въпроси са формулирани според спецификата на съответната група. Ако тези масиви бъдат четени само в рамките на собствените си ролеви публикации, процедурният проблем ще остане разпръснат между теми като прозрачност, доверие, сигнал, обратна връзка, защита и отчетност. Настоящата студия има друга задача: да

събере тези емпирични следи в единна аналитична рамка и да покаже как те очертават картата на процесуалната приемливост в платформената среда.

Тази организация следва логиката на вторичния междуролев прочит. Вместо да търси механично съвпадение между идентични въпроси във всички анкети, тя търси функционална съпоставимост между различни индикатори, които сочат към един и същ управленски механизъм: дали участникът има достъп до комуникация, дали може да подаде сигнал, дали реакцията е проследима, дали съществува право на възражение и при какви условия цялата процедура се възприема като справедлива. По този начин студията не смесва ролите, а ги подрежда в проблемно-тематична карта, която позволява да се проследи кога платформата изглежда затворена и кога — достатъчно отворена за чуваемост и корекция. Именно тук се проявява нейната процедурна сила: тя не juxtaposed четири отделни гледни точки, а ги организира в общ механизъм на процесуална легитимност.

В съответствие с тази логика емпиричните данни са организирани в пет тематични ядра.

Първото ядро е достъп до комуникация и обратна връзка. В него се включват индикатори, чрез които може да се проследи дали участниците разполагат с достъпни и разбираеми канали за комуникация със системата и нейните отговорни носители, както и дали получават реакция, която има ориентиращ характер. Това ядро е особено важно, защото поставя началната точка на процесуалната справедливост: ако участникът не може да достигне системата и не получава смислова обратна връзка, той трудно може да се почувства включен в процедурата. Именно тук се вижда дали платформата допуска основната форма на институционална чуваемост.

Второто ядро е право на сигнал и възможност за намеса. Тук се групират индикатори, които засягат въпроса дали участниците разполагат с признат и достъпен път за сигнализиране на проблем, за поставяне на въпрос, за искане на намеса или за повдигане на ситуация, която възприемат като проблематична. Това ядро е ключово, защото показва дали платформата допуска участника не само да получава решения, но и да активира процедурата, когато се появи затруднение, неяснота или съмнение за несправедливост. Именно тук системата се разкрива като по-отворена или по-затворена към ролевото присъствие на участника.

Третото ядро е проследимост на реакцията. В него попадат индикатори, които позволяват да се анализира дали реакцията на платформата е видима, разбираема и проследима във времето. Това ядро е особено

важно, защото правото на комуникация и сигнал остава непълно, ако системата не показва какво се случва след това. Именно проследимостта прави възможно участникът да възприеме процедурата като реална, а не формална. Ако реакцията остава скрита, еднократна или неясна, процедурната приемливост отслабва дори там, където номинално съществува канал за комуникация.

Четвъртото ядро е право на възражение и оспорване. Тук се включват индикатори, чрез които може да се проследи дали участниците възприемат, че разполагат с реална възможност да оспорват решения, да възразяват срещу несправедливост, да искат преразглеждане или да поставят под съмнение действия на системата. Това ядро е сърцевинно за студията, защото правото на възражение е най-концентрираната форма на процедурна чуваемост. Именно тук платформата показва дали е затворен ред, който просто произвежда решения, или система, която допуска корекция и признава възможността собственото ѝ действие да бъде поставено под въпрос.

Петото ядро е условията, при които процедурата се възприема като справедлива. Това е най-синтетичното ядро в студията, защото обединява емпиричните линии, чрез които участниците формират цялостната си оценка за процедурната приемливост на платформата. Тук се подреждат индикаторите, които показват, че една процедура изглежда справедлива, когато има ясен път за комуникация, достъпна възможност за сигнал, проследима реакция и реална възможност за корекция, а не само формално подаване на сигнал без ефект. Именно чрез това ядро студията преминава от отделни процедурни елементи към по-обща карта на легитимността на системата.

Тази петорна аналитична организация има няколко важни предимства. На първо място, тя позволява разпръснатите ролеви индикатори да бъдат приведени в единен процедурен хоризонт, без да се заличава спецификата на отделните роли. На второ място, тя прави възможно комуникацията, обратната връзка и възражението да бъдат анализирани не като отделни комуникационни теми, а като свързани елементи на механизма на процесуалната справедливост. На трето място, именно чрез тази организация става възможно да се премине от отделни емпирични сигнали към по-обща картина на това кога платформата изглежда приемлива като процедура. Следователно авторската аналитична организация не е формален начин за подреждане на материала, а същинският методологичен инструмент, чрез който студията превръща наличния ролеви корпус в анализ на процедурната легитимност на управлението.

3.4. Ограничения на методологичния подход

Настоящият методологичен подход има ясна аналитична стойност, но и също толкова ясни ограничения, които следва да бъдат отчетени предварително. На първо място, студията използва вторичен тематичен прочит на наличния емпиричен корпус, а не ново самостоятелно събиране на данни, организирано изцяло около темата за процесуалната справедливост. Това означава, че изводите ѝ се основават на тематично прегрупиране и междуролев сравнителен прочит на ролево различни масиви, а не на единен първичен инструмент, конструиран специално за измерване на комуникационни процедури, възражения и реакция. Тази особеност не обезсилва анализа, но ясно определя характера на резултатите: те са резултат от проблемно-аналитична реконструкция на налични данни, а не от първично емпирично тестване на цялостна процедурна архитектура.

На второ място, студията има силна аналитична яснота и сравнителна стойност, но ограничена причинност. Тя позволява да бъдат изведени устойчиви зависимости между достъпа до комуникация, наличието на обратна връзка, правото на сигнал, възможността за възражение и възприеманата справедливост на платформата, но не е построена като строг каузален модел, който да измерва с точна статистическа сила еднопосочните причинно-следствени връзки между всеки от тези елементи. Следователно резултатите трябва да се четат като силно аргументирана карта на процесуалната приемливост, а не като окончателно причинно доказателство за всяка отделна връзка.

На трето място, използваните данни са самоописателни, което означава, че отразяват възприятия, оценки и очаквания на участниците, а не директно наблюдение върху реално протичащи процедурни действия в действаща платформа. Това ограничение е особено важно тук, защото процесуалната справедливост се преживява не само като формална структура, а и като субективно усещане за това дали човек е чул, защитен и допуснат до процедурата. В този смисъл самоописателните данни са напълно подходящи за анализа на процесуалната приемливост, но не позволяват сами по себе си да се правят окончателни твърдения за всяка конкретна реална процедура в естествена среда.

На четвърто място, настоящата студия не проследява в реално време действителни процедурни казуси в действаща платформа. Тя не е изследвана върху конкретни случаи на подаване на сигнал, разглеждане на възражение, комуникационен спор или институционална реакция, наблюдавани в естествени условия. Нейната задача

е различна: да покаже как различните ролеви групи възприемат наличието или отсъствието на комуникационни и процедурни механизми и при какви условия тези механизми изглеждат справедливи. Именно затова студията има по-широк управленски, а не казусно-процесуален профил.

На пето място, настоящият текст съзнателно не изчерпва всички възможни последици от комуникацията и обратната връзка, а се концентрира върху тяхната роля в процедурната справедливост и управленската легитимност. Тъкмо поради това той служи и като естествен преход към следващите синтетични разработки, в които по-задълбочено могат да бъдат развити въпросите за ролевата архитектура и за синтетичния модел на устойчиво управление. Следователно ограниченията на настоящия подход не са дефект на конструкцията, а част от по-широка изследователска логика, в която всяка студия държи свой доминиращ механизъм и осветява различен пласт от общия модел.

Обобщено, методологичните граници на настоящата студия могат да бъдат формулирани така: тя използва вторичен, тематично интерпретиран и самоописателен корпус, който е достатъчно силен за извеждане на процедурния механизъм на приемливостта, но не е предназначен за пълно каузално моделиране или за наблюдение на конкретни процедурни казуси в реално време. Именно в тази рамка следва да се чете и нейната научна стойност: като проблемно-синтезиращ анализ на това кога платформената процедура изглежда достатъчно отворена, проследима и коригируема, за да бъде възприета като справедлива.

4. Резултати

4.1. Комуникационният дефицит като източник на процедурна несигурност

Първото резултатно ядро показва много ясно, че различните ролеви групи не възприемат дефицита на комуникация просто като неудобство или вторичен организационен пропуск. Напротив, липсата на достъпни и смислени канали за комуникация се преживява като признак за затвореност на платформата, а оттам и като фактор, който отслабва доверието в нейната процедурна легитимност. Именно тук се вижда, че когато системата не допуска чуваемост, участникът не просто изпитва затруднение, а започва да възприема самата процедура като по-слабо приемлива. Следователно комуникационният дефицит има управленско значение: той превръща платформата от подредена в затворена система.

В ученическата перспектива този проблем е особено отчетлив. Данните показват високи стойности при твърденията, че липсата на механизъм за обратна връзка кара

участника да се чувства невидим ($M = 4,41$), че модератор не реагира на проблем или въпрос ($M = 4,39$), както и че когато ученикът се старее и допринася, не получава видимост или обратна връзка ($M = 4,36$). Също така висока е и стойността при „Рядко получавам ясна или персонализирана обратна връзка от платформата“ ($M = 4,34$). Тази конфигурация показва, че за ученика комуникационният дефицит не е просто липса на удобство, а усещане за системна нечутост. Когато няма ясен канал за реакция и когато отсъства видима намеса при проблем, платформата започва да изглежда като място, където участието се изисква, но не се признава достатъчно в процедурен смисъл.

При учителите и създателите на съдържание комуникационният дефицит има по-ясно изразен професионален и организационен характер. Тук показателно е, че липсва възможност за персонализирана обратна връзка за курсовете ($M = 4,04$), че не се усеща съществуването на двустранна комуникация между екипа на платформата и преподавателите ($M = 4,01$), а механизмите за обратна връзка не отчитат спецификата на ролята на създателя ($M = 4,07$). Това означава, че за учителя комуникационният дефицит се преживява не само като липса на информация, а като липса на професионално призната връзка със системата. Ако платформата не допуска двустранна комуникация и не предоставя ролево адекватен канал за реакция, тя започва да изглежда като среда, която използва учителски принос, без да признава правото му на институционално присъствие в процедурите.

Родителската перспектива потвърждава същата линия, но през защитата и проследимостта. Данните показват, че родителите ясно усещат комуникационен дефицит: „Учителите рядко комуникират какво се случва в платформата“ достига $M = 3,93$, а „Не виждам възможност да се включа като родител или да подам сигнал“ — $M = 3,69$. Още по-показателно е, че родителите отчитат липса на механизъм за сигнал, когато нещо не е наред ($M = 4,17$). Това показва, че за тях комуникационният дефицит не е просто липса на текуща информация, а отсъствие на признат процедурен път, по който да се реагира в ситуация, засягаща детето. Именно поради това платформата започва да изглежда по-затворена и по-малко надеждна.

При външните заинтересовани страни този проблем е по-слабо количествено изразен, но остава отчетлив. Твърдението „В платформите рядко се дава възможност за обратна връзка от заявителите“ достига $M = 3,87$. Това е важно, защото показва, че и външната роля възприема липсата на комуникация като дефицит не само на обслужване, а на процедурна включеност. Ако платформата използва външен ресурс, но не предоставя достатъчно възможност за реакция от страна на заявителя, тя рискува да

изглежда еднопосочна и затворена именно за онези участници, които поддържат нейната ресурсна устойчивост.

Сравнително погледнато, първото резултатно ядро показва, че комуникационният дефицит има различно съдържание в различните роли, но еднакъв управленски ефект. При ученика той се преживява като невидимост и липса на реакция. При учителя — като отсъствие на двустранна и ролево валидна комуникация. При родителя — като слаб достъп до защита и участие в ситуация, засягаща детето. При външния участник — като липса на достатъчно канал за обратна връзка. Във всички случаи обаче липсата на комуникация не се тълкува просто като неудобство, а като симптом на процедурна затвореност.

Обобщено, първото резултатно ядро позволява да се формулира следният извод: отсъствието на достъпни канали за комуникация прави платформата по-малко приемлива, защото я превръща в система, която управлява участниците, без достатъчно да ги допуска до собствените си процедури. Именно в тази точка комуникационният дефицит се превръща в източник на процедурна несигурност и отслабено доверие.

4.2. Обратната връзка като индикатор за институционална реактивност

Второто резултатно ядро показва, че обратната връзка се преживява не само като полезен коментар, а като знак, че платформата реагира, разяснява и допуска корекция. Именно затова тя функционира като индикатор за институционална реактивност. Когато участниците получават ясна и смислена обратна връзка, платформата престава да изглежда като безличен и еднопосочен механизъм. Когато такава реакция липсва, системата започва да се възприема като студена, затворена и слабо чувствителна към ролята на участника. Следователно обратната връзка има ключово значение за възприеманата справедливост на процедурата, защото прави действията на системата по-разбираеми и по-човешки по функция, дори когато са технологично посредничени.

Най-силно това се вижда в ученическата перспектива. Данните показват, че учениците ясно свързват отсъствието на обратна връзка с усещане за процедурна незначимост. Липсата на механизъм за обратна връзка ги кара да се чувстват невидими ($M = 4,41$), а рядкото получаване на ясна или персонализирана обратна връзка е с много висока стойност ($M = 4,34$). Към това се добавя и високата оценка за липса на модераторска реакция при проблем или въпрос ($M = 4,39$). Тези резултати ясно показват, че за ученика обратната връзка не е просто „добавка“ към участието, а доказателство, че системата признава неговото присъствие и допуска възможност за ориентация и

корекция. Когато такава реакция липсва, платформата отслабва собствената си процедурна убедителност.

При учителите и създателите на съдържание обратната връзка има още по-ясно институционално значение. Данните показват, че липсва възможност за персонализирана обратна връзка за курсовете ($M = 4,04$), че механизмите за обратна връзка не отчитат спецификата на ролята на създателя ($M = 4,07$), а двустранната комуникация между екипа на платформата и преподавателите не се усеща като реално съществуваща ($M = 4,01$). Това означава, че за учителя обратната връзка е индикатор не само за качество на комуникацията, а за институционално отношение към професионалния принос. Ако платформата не предоставя ролево валидна и смислова реакция, тя започва да изглежда като система, която изисква участие, но не реагира достатъчно сериозно на собствените си носители на съдържание и стойност.

Родителската перспектива прави тази зависимост още по-отчетлива през подкрепата и ориентацията. Данните показват, че „Ако платформата даваше ясна обратна връзка, бих могъл/могла по-добре да подкрепям детето си“ достига $M = 3,95$, а „Нямам достъп до пълната обратна връзка, която детето ми получава“ — $M = 4,27$, което е едно от най-високите стойности в целия този блок. Това е особено важно, защото показва, че за родителя обратната връзка е не просто източник на информация, а механизъм за участие в подкрепата и защитата на детското развитие. Когато тя е ограничена, неясна или непълна, платформата започва да изглежда по-малко реактивна и по-малко справедлива в процедурен смисъл.

При външните заинтересовани страни обратната връзка отново има по-широк управленски смисъл. Твърдението „В платформите рядко се дава възможност за обратна връзка от заявителите“ достига $M = 3,87$. Макар тук да няма толкова много комуникационни индикатори, резултатът е важен, защото показва, че и тази роля свързва обратната връзка с институционалната реактивност на системата. За външния участник липсата на такава възможност означава, че платформата остава слабо отворена към корекция и към управленско осмисляне на внесен ресурс или поставения въпрос. Именно затова обратната връзка и тук се преживява като признак дали системата признава реално ролево участие на този тип актьори.

Сравнително погледнато, второто ядро показва, че обратната връзка изпълнява различни съдържателни функции в различните роли, но навсякъде има една и съща структурна роля: тя показва, че платформата не е безличен механизъм, а институционално реактивна система. При ученика тя създава ориентация и усещане за

видимост. При учителя — професионално валидна реакция. При родителя — възможност за по-добра подкрепа и доверие в развитието. При външния участник — знак, че системата не е еднопосочно затворена към заявителите. Именно поради това наличието или отсъствието на обратна връзка се превръща в силен индикатор за възприеманата справедливост на процедурата.

Обобщено, второто резултатно ядро позволява да се формулира следният извод: обратната връзка е индикатор за институционална реактивност, защото показва, че платформата не само действа, но и реагира, разяснява и допуска възможност за корекция и подкрепа. Именно в тази точка тя престава да бъде само педагогически елемент и се превръща в един от ключовите признаци, че системата може да бъде възприемана като процесуално справедлива.

4.3. Правото на сигнал и възражение като ядро на процесуалната защита

Третото резултатно ядро показва, че различните ролеви групи възприемат платформата като по-легитимна тогава, когато съществува ясен, достъпен и проследим път за сигнализиране, оспорване и реакция. Именно тук процесуалната защита придобива най-конкретна форма. Ако комуникацията осигурява достъп до системата, а обратната връзка показва, че тя реагира, то правото на сигнал и възражение е онзи момент, в който участникът престава да бъде само адресат на процедурата и получава възможност да се намеси спрямо нейното действие. Следователно правото на възражение не е вторично удобство, а сърцевина на процедурната справедливост.

Най-ясно това се вижда в родителската перспектива. Данните показват висока чувствителност към липсата на защитен процедурен път: „Липсва механизъм за родителски сигнал, когато нещо не е наред“ достига $M = 4,17$, а „Не е ясно как се решават конфликти или проблеми в платформата“ — $M = 4,00$. Тези стойности са особено показателни, защото показват, че за родителя легитимността на системата не зависи само от съдържанието или резултатите, а от това дали има реална възможност да се реагира, когато е засегнат интересът на детето. Ако такава възможност липсва, платформата започва да изглежда не просто слабо комуникативна, а процедурно незащитена.

В ученическата перспектива правото на сигнал и възражение се преживява по-непосредствено през нуждата да бъдеш чул, когато възникне проблем. Вече отчетените високи стойности при липсата на модераторска реакция ($M = 4,39$) и при усещането, че участникът остава невидим без механизъм за обратна връзка ($M = 4,41$), показват, че за ученика правото на възражение е не толкова формално право, колкото основна форма на защитена чуваемост. Ако ученикът не знае къде да реагира, на кого да сигнализира и

дали изобщо ще последва отговор, платформата започва да изглежда като ред, който изисква участие, но не допуска възражение срещу собственото си действие.

При учителите и създателите на съдържание този проблем има по-ясно изразено професионално измерение. По-рано данните показваха ограничена възможност за даване на предложения и сигнал за подобрене ($M = 3,85$), както и дефицит на двустранна комуникация. В процедурен план това означава, че учителят не търси само контакт, а професионално валиден път да оспори, да предложи корекция и да получи сериозна институционална реакция. Ако платформата не допуска такъв режим, тя започва да изглежда като среда, която използва експертен принос, но не признава правото му на процедурна намеса. Именно тук сигналят и възражението се превръщат в белег за това дали професионалната роля е уважена като реален носител на глас.

При външните заинтересовани страни сигналят и възражението са тясно свързани с отчетността и процедурната защита срещу непрозрачност. Особено показателен е вече установеният резултат за необходимостта от механизъм за докладване на нерегламентирано фаворизиране — $M = 4,15$. Това е много силен знак, че външната роля възприема платформата като по-легитимна тогава, когато има не само отчет, но и право да се реагира срещу съмнително разпределяне на видимост, статус или резултат. Ако такъв път липсва, системата може да изглежда подредена, но не и достатъчно защитима в процедурен смисъл.

Сравнително погледнато, това ядро показва, че различните роли влагат различно съдържание в сигнала и възражението, но всички ги свързват с едно и също ядро на легитимността: възможността да не останеш безпомощен пред решението на системата. При ученика това е право да бъде чуто. При учителя — право на професионално оспорване. При родителя — право на защитен сигнал. При външния участник — право на реакция спрямо отчетността и фаворизирането. Следователно платформата започва да изглежда по-справедлива не когато елиминира конфликтите, а когато допуска ясен процедурен път за тяхното осветяване и разглеждане.

Обобщено, третото резултатно ядро позволява да се формулира следният извод: правото на сигнал и възражение е ядро на процесуалната защита, защото прави участника не само видим, но и защитим в рамките на процедурата. Там, където има ясен път за сигнализиране, оспорване и проследяване на реакцията, платформата изглежда по-легитимна. Там, където такъв път липсва, дори формално правилните решения започват да изглеждат по-слабо приемливи.

4.4. Междуролеви различия в правото на глас

Четвъртото резултатно ядро изпълнява сравнителната задача на студията: да покаже, че процесуалната справедливост не изисква всички роли да имат еднакъв глас в един и същи формат, а различните ролеви позиции да разполагат с различни, но достатъчно валидни форми на допустима намеса. Именно тук става ясно, че правото на участие в процедурата не може да бъде мислено универсално и симетрично. Платформата е многоролево пространство, а това означава, че и правото на глас трябва да бъде ролево чувствително.

При ученика правото на глас се структурира преди всичко около нуждата да бъде чут и ориентиран. Данните от предходните резултатни ядра показват, че ученикът е силно чувствителен към отсъствието на реакция, към липсата на персонализирана обратна връзка и към неяснотата на каналите, през които може да търси намеса. Това означава, че ученическият глас не трябва да бъде мислен като участие в стратегическо управление, а като защитена и разбираема форма на достъп до процедурата, когато има затруднение, неяснота или усещане за несправедливост. Ако тази форма липсва, платформата започва да изглежда като среда, в която ученикът присъства, но процедурно не съществува.

При учителя правото на глас е по-широко и по-професионално натоварено. Тук не става дума само за това да бъде чут, а и да може да предлага, да оспорва, да получава професионално валидна реакция и да участва в подобряването на системата. Учителската роля е носител на съдържание и организационна стойност, затова процедурната чуваемост тук има по-силен партньорски и корективен характер. Ако платформата не допуска подобна форма на намеса, тя не просто ограничава комуникацията, а подкопава правото на професионалната роля да съществува като реален участник в управленския ред.

При родителя правото на глас се организира различно. То е най-тясно свързано със сигнала, защитата и проследимостта. Родителят не трябва да се превръща в паралелен управленски център, но има ясно легитимно право да реагира, когато е засегнато развитието, сигурността или справедливото третиране на детето. Затова родителският глас е преди всичко регулативен и защитен. Именно тук данните за липсващ механизъм за сигнал и за неясно решаване на конфликти са особено значими: те показват, че ако платформата не осигурява такъв тип чуваемост, тя губи част от процедурната си надеждност в очите на родителя.

При външния участник правото на глас се свързва най-вече с отчетността и процедурната прозрачност. Тук допустимата намеса не е в ежедневното педагогическо действие, а в правото да се реагира на дефицити в отчетността, непрозрачност на разпределянето, съмнение за фаворизиране или неясно използване на ресурса. Това прави външния глас отчетно-корективен, а не вътрешнопедагогически. Именно затова за тази роля е важно платформата да допуска достатъчно ясен път на реакция спрямо собствената си управленска надеждност.

Сравнително погледнато, това ядро показва, че различните ролеви позиции не изискват еднаква форма на процедурно участие. Ученикът търси чуваемост и ориентация. Учителят — право да предлага, оспорва и да получава професионално валидна реакция. Родителят — сигнал, защита и проследимост. Външният участник — реакция спрямо отчетността и процедурната прозрачност. Следователно процесуалната справедливост не изисква еднакъв глас за всички, а ролево адекватна форма на глас, която съответства на мястото и функцията на участника в системата.

Обобщено, четвъртото резултатно ядро позволява да се формулира следният извод: междуролевите различия в правото на глас не отслабват, а потвърждават необходимостта платформата да изгражда ролево чувствителна процедурна архитектура. Справедливата процедура не е тази, която дава еднаква намеса на всички, а тази, която дава на всяка роля достатъчно валиден начин да бъде чута.

4.5. Кога процедурата изглежда справедлива

Петото резултатно ядро изпълнява синтетичната задача на резултатната част: да покаже при какви условия платформената процедура се възприема като справедлива. Данните и междуролевото сравнение сочат към четири взаимно свързани условия, без които процедурната легитимност трудно може да бъде удържана: да има ясен път за комуникация; да има реална възможност за реакция; реакцията да бъде проследима; и да съществува действителна възможност за корекция, а не само формално подаване на сигнал. Именно съчетанието между тези елементи превръща една процедура от технически възможна в управленски приемлива.

Първото условие е достъпността. Платформата започва да изглежда справедлива тогава, когато участникът знае как да достигне системата, към кого да се обърне и по какъв ред да постави въпрос или сигнал. Липсата на такъв ясен път прави системата позатворена и отслабва доверието дори преди да е възникнал конкретен конфликт. Затова достъпът до комуникация не е периферна функция, а начална предпоставка за всяка приемлива процедура.

Второто условие е възможността за реакция. Не е достатъчно участникът да може просто да изпрати съобщение; той трябва да има основание да вярва, че системата допуска реално участие след този акт. Именно тук се разполага и правото на сигнал и възражение. Процедурата започва да изглежда справедлива, когато участникът не е сведен до пасивен получател на решения, а разполага с призната възможност да реагира, когато е засегнат от действието на платформата.

Третото условие е проследимостта на реакцията. Данните ясно показват, че формалният канал сам по себе си не е достатъчен. Ако реакцията е скрита, неясна или непоследователна, участниците не възприемат процедурата като достатъчно надеждна. Именно затова проследимостта е критична: тя показва, че подаденият сигнал не потъва без следа и че системата не само допуска комуникация, но и носи институционална отговорност за това какво прави след нея.

Четвъртото условие е възможността за корекция. Това е най-силният тест за процедурна справедливост. Ако платформата позволява сигнал и дори отговаря, но не допуска никаква реална промяна, възражението остава само формално. Участниците възприемат системата като справедлива не когато тя просто „регистрира“ недоволството, а когато допуска, че при наличие на основание може да се стигне до преразглеждане, уточняване или поправка. Именно тук процедурата престава да бъде симулация на участие и се превръща в реален управленски механизъм.

Сравнително погледнато, това ядро показва, че различните роли могат да поставят различен акцент върху отделните условия, но всички се движат в рамките на една и съща логика. Ученикът е особено чувствителен към достъпността и ориентацията. Учителят — към правото на реакция и валидното оспорване. Родителят — към проследимостта и защитата. Външният участник — към яснотата на канала и към коригируемостта при процедурен дефицит. Но при всички случаи справедливостта на процедурата зависи от това дали комуникацията, реакцията и корекцията са реално свързани.

Обобщено, петото резултатно ядро позволява да се формулира следният синтетичен извод: платформената процедура изглежда справедлива тогава, когато е достъпна, допуска реакция, прави реакцията проследима и осигурява реална възможност за корекция. Именно в това съчетание се срещат комуникацията, обратната връзка и правото на възражение като основа на процесуалната легитимност.

5. Обсъждане

Резултатите от настоящата студия позволяват да се формулира ясен управленски извод: правото на възражение и проследимата реакция са централни за приемливостта на

платформеното управление. Именно в тази точка процесуалната справедливост придобива своя реален организационен смисъл. Онлайн образователната платформа може да бъде технологично функционална, да предлага богато съдържание, да поддържа видимо подреден интерфейс и дори да произвежда формално последователни решения, но ако не допуска участниците да бъдат чути, да реагират и да оспорят решенията, тя започва да губи легитимност. Следователно справедливостта на системата не се изчерпва с това дали тя „работи“, а зависи от това дали работи по начин, който признава участника като процедурно значим.

Първата голяма линия, която резултатите потвърждават, е, че комуникационният дефицит се преживява като признак на затворена система. И в четирите ролеви корпуса се вижда, че отсъствието на достъпни канали за комуникация не се тълкува просто като технически недостатък, а като дефицит на институционална чуваемост. Ученикът го преживява като невидимост и липса на отговор при проблем. Учителят — като отсъствие на двустранна и професионално валидна връзка със системата. Родителят — като ограничен достъп до защита и намеса в ситуации, засягащи детето. Външният участник — като слаба включеност в процедурите на отчетност и реакция. Това означава, че комуникацията има управленски смисъл дотолкова, доколкото прави системата достъпна за процедурно участие, а не просто информационно отворена.

Втората голяма линия засяга обратната връзка като индикатор за институционална реактивност. Резултатите ясно показват, че участниците не възприемат обратната връзка само като полезен коментар или педагогическо удобство. Те я четат като знак, че системата е способна да реагира, да разяснява и да допуска ориентация след свое действие. Именно тук обратната връзка се превръща в елемент на процедурната справедливост. Ако платформата действа, но не обяснява, не отговаря и не оставя следа от реакция, тя започва да изглежда като безличен механизъм. Обратно, когато реакцията е ясна, ролево съобразена и разбираема, се укрепва възприемането, че системата не просто решава, а реагира институционално. В този смисъл обратната връзка не съпровожда управлението отвън, а влиза в неговото ядро.

Третата линия е свързана с правото на сигнал и възражение като форма на процесуална защита. Тъкмо тук резултатите стават най-силни управленски. Различните роли възприемат платформата като по-легитимна тогава, когато има ясен път за сигнализиране, оспорване и проследяване на реакцията. Това е особено отчетливо при родителската и външната перспектива, но присъства ясно и при учениците и учителите. Причината е проста: правото на възражение е моментът, в който участникът престава да

бъде само обект на процедурата и получава възможност да реагира спрямо нейното действие. Без такава възможност дори иначе подредената система започва да изглежда затворена. Следователно възражението не е източник на хаос в управлението, а гаранция, че управлението не е самозатворен ред.

Четвъртата голяма линия засяга междуролевите различия в правото на глас. Един от най-съществените изводи на студията е, че процесуалната справедливост не изисква всички участници да имат еднаква форма на намеса. Тя изисква всяка роля да разполага с ролево адекватна форма на чуваемост. Ученикът търси право да бъде чут и ориентиран. Учителят — право да предлага, оспорва и да получава професионално валидна реакция. Родителят — сигнал, защита и проследимост. Външният участник — възможност да реагира спрямо отчетността и процедурната прозрачност. Именно това показва, че справедливата процедура не е универсално симетрична, а ролево чувствителна. Тя не дава еднакъв глас на всички, а достатъчно валиден глас на всяка роля според мястото ѝ в системата.

Петата и най-синтетична линия е свързана с условията, при които процедурата изглежда справедлива. Резултатите позволяват да се очертаят четири взаимносвързани условия: наличие на ясен път за комуникация, реална възможност за реакция, проследимост на реакцията и действителна възможност за корекция. Това е особено важно, защото показва, че справедливостта на процедурата не се формира от единичен елемент. Не е достатъчно да има канал за комуникация, ако сигналът потъва без следа. Не е достатъчно да има реакция, ако тя не е разбираема. Не е достатъчно да има формално право на възражение, ако няма шанс за реална корекция. Следователно процедурната легитимност се появява тогава, когато тези елементи действат свързано, а не фрагментарно.

Именно тук става възможен и големият извод на студията: комуникацията и обратната връзка престават да бъдат съпътстващи функции и се превръщат в сърцевина на процесуалната справедливост. Те не стоят „до“ управлението, а определят дали то ще бъде възприето като приемливо. Платформата може да поддържа процедура, правила и технологична последователност, но ако участникът не разполага с чуваемост и право на реакция, тази последователност ще изглежда по-скоро затворена, отколкото справедлива. Обратно, когато системата допуска възражение и осигурява проследима реакция, тя показва, че не просто управлява, а управлява по начин, който признава възможността за корекция.

Обобщено, обсъждането позволява да се защити следната централна теза: процесуалната легитимност на онлайн образователната платформа зависи не само от правилността на решенията, а от това дали участниците имат право да бъдат чути, да реагират и да оспорят тези решения в ясна и проследима процедура. Именно в тази точка технологичната функционалност и управленската справедливост престават да бъдат едно и също. Справедливата платформа не е просто ефективна, а процедурно отворена.

6. Приноси на студията

Настоящата студия има няколко ясно разграничени приноса, които могат да бъдат формулирани на теоретично, методологично, емпирично и приложно равнище.

На теоретично равнище приносът на студията се състои в това, че комуникацията, обратната връзка и правото на възражение са концептуализирани като механизъм на процесуална справедливост в платформеното управление. Вместо да бъдат разглеждани като вторични комуникационни удобства или съпътстващи функции на дигиталната среда, те са поставени в рамката на единен управленски механизъм, чрез който системата придобива или губи легитимност. По този начин студията премества проблема от полето на общата комуникация към полето на процедурната приемливост и показва, че справедливостта в платформата не е само резултатна, а и процедурна.

На методологично равнище приносът е в сравнителното прочитане на четири ролеви корпуса през общата тема за правото на глас и реакция. Вместо процесуалната справедливост да бъде разглеждана само през една конкретна роля, студията показва как една и съща логика на чуваемост и възражение приема различни форми при ученици, учители, родители и външни заинтересовани страни. Именно тази междуролева перспектива позволява да се премине отвъд частичните наблюдения и да се изведе по-общ механизъм на процедурна легитимност в платформената среда.

На емпирично равнище приносът на студията се състои в извеждането на различни ролеви режими на процедурна чуваемост и приемливост. Данните показват, че различните участници влагат различно съдържание в комуникацията, обратната връзка и правото на възражение, но всички са чувствителни към едно и също условие: дали системата допуска валиден път за участие в процедурата. При ученика това се проявява като нужда да бъде чул и ориентиран; при учителя — като право на професионално валидна реакция и възможност за оспорване; при родителя — като сигнал, защита и проследимост; при външния участник — като право да реагира спрямо отчетността и процедурната прозрачност. Именно тази ролево различна, но структурно сходна логика е един от най-важните емпирични резултати на студията.

На приложно равнище приносът на студията е в това, че формулира насоки за по-справедлива и по-легитимна процедурна архитектура на платформата. Текстът показва, че онлайн образователната платформа може да бъде възприемана като по-приемлива не чрез повече технологични функции сами по себе си, а чрез по-добре организирани канали за комуникация, по-смислена обратна връзка, по-ясни механизми за сигнал и възражение и по-проследими процедури на реакция и корекция. По този начин студията има не само аналитична, но и проектна стойност: тя предлага критерии за изграждане на процедурно по-отворена и управленски по-надеждна система.

Обобщено, приносът на настоящата студия може да бъде формулиран така: чрез междуролево сравнение тя показва, че чуваемостта, реакцията и възражението не са периферни комуникационни функции, а механизъм на управленска справедливост, без който платформата трудно може да бъде възприета като легитимна. Именно това превръща процедурната чуваемост от техническа възможност в управленска необходимост

7. Практически импликации

Резултатите от настоящата студия позволяват да се формулират няколко практически насоки за управление и дизайн на онлайн образователна платформа. Тези насоки не произтичат от общото желание системата да бъде „по-комуникативна“, а от по-строгия управленски извод, че платформата се възприема като по-приемлива тогава, когато допуска участниците да бъдат чути, да реагират и да проследяват какво се случва след тяхната намеса. Следователно практическата задача не е просто да се добавят още канали за контакт, а да се изгради процедурно надеждна архитектура на чуваемостта, в която комуникацията, обратната връзка, сигналът и корекцията са свързани в работещ ред.

Първо, платформата трябва да осигурява достъпни канали за комуникация с различните ролеви групи.

Една от основните практически поуки на студията е, че комуникацията има смисъл само когато е реално достъпна и ролево разпознаваема. Това означава, че платформата трябва да поддържа ясни канали, чрез които ученикът, учителят, родителят и външният участник да могат да влязат в контакт със системата според своята роля. Не е достатъчно да има обща форма за запитване или абстрактна секция „свържете се с нас“. Необходимо е каналите да бъдат подредени така, че участникът да знае къде точно да се обърне, какъв тип въпрос или сигнал може да постави и какъв вид реакция да очаква.

Именно тази достъпност превръща комуникацията от формална възможност в реална институционална чуваемост.

Второ, обратната връзка трябва да бъде навременна, разбираема и ролево съобразена. Данните ясно показват, че наличието на реакция само по себе си не е достатъчно. Обратната връзка има управленски смисъл дотолкова, доколкото помага на участника да се ориентира в действието на системата. Затова платформата трябва да осигурява не просто автоматични известия, а смислово ясна реакция, която обяснява какво се случва, защо се случва и какво следва оттук нататък. Освен това тази реакция трябва да бъде ролево съобразена: ученикът се нуждае от различен тип ориентация от учителя; родителят — от различна от външния участник. Следователно добрата обратна връзка не е еднакъв шаблон за всички, а различно калибрирана реакция, която признава ролевата позиция на адресата.

Трето, трябва да съществува ясен механизъм за подаване на сигнал и възражение. Платформата не може да претендира за процедурна справедливост, ако участниците не разполагат с признат път за сигнализиране на проблем, поставяне на въпрос или оспорване на решение. Това означава, че трябва да има ясно видим и институционално защитен механизъм за сигнал и възражение, а не само обща възможност за писане до системата. Участникът трябва да може да разпознае кога един проблем е от процедурен характер, как точно може да го постави и по какъв ред той подлежи на разглеждане. Именно тази яснота превръща сигнала от спонтанно оплакване в процедурно признато действие.

Четвърто, реакцията на системата трябва да бъде проследима, а не скрита или формална. Един от най-силните практически изводи на студията е, че формалното приемане на сигнал не е достатъчно. Ако участникът не може да проследи какво се случва след неговата намеса, системата започва да изглежда затворена, дори когато номинално допуска участие. Именно затова платформата трябва да осигурява проследимост на реакцията — не непременно чрез сложни административни процедури, а чрез достатъчно ясна индикация, че подаденият сигнал е приет, разгледан, насочен към отговорен носител и получил определен изход. Това е особено важно, защото проследимостта превръща реакцията от невидимо вътрешно действие в видима форма на институционална отговорност.

Пето, процедурите за корекция трябва да бъдат ролево чувствителни и институционално защитени. Не всяка роля има еднакво право на намеса и не всяка ситуация изисква една и съща форма на корекция. Именно затова платформата трябва да

изгражда различни режими на процедура според естеството на ролята и вида на проблема. За ученика това може да е защитена форма на сигнал и ориентация. За учителя — процедура за професионално валидно възражение и участие в подобряване на системата. За родителя — механизъм за реакция в ситуации, засягащи детето. За външния участник — право на реакция по въпроси на отчетността и прозрачността. Следователно устойчивото процедурно управление не е еднаква схема за всички, а ролево чувствителен ред на корекция, който остава институционално защитен и приемлив.

Обобщено, практическите импликации на настоящата студия могат да бъдат сведени до една обща управленска формула: приемливото управление не се изчерпва с правилни решения, а изисква участниците да имат достъп до комуникация, да получават смислена реакция, да могат да възразяват и да виждат как системата коригира собствените си действия. Именно така чуваемостта се превръща в проследима реакция, а проследимата реакция — в основа на по-легитимна платформа.

8. Ограничения и посоки за бъдещи изследвания

Настоящата студия има ясна аналитична стойност, но и също толкова ясни ограничения, които следва да бъдат отчетени, за да се запази нейната методологична прецизност. На първо място, тя използва вторичен междуролев прочит на наличния емпиричен корпус, а не ново самостоятелно изследване, проектирано изцяло около темата за процесуалната справедливост. Това означава, че изводите ѝ се основават на тематично прегрупиране и сравнително четене на вече съществуващи ролеви масиви, а не на единен първичен инструмент, създаден специално за измерване на комуникация, сигнал, възражение и проследима реакция като цялостен процедурен модел. Тази особеност не обезсилва анализа, но ясно определя неговия характер: той е проблемно-синтезиращ, а не първично инструментален.

На второ място, студията не анализира конкретни реални процедурни казуси в една действаща платформа. Тя не проследява в реално време как се подава сигнал, как се разглежда възражение, какво се случва след него и как се структурира конкретен казус от началото до края. Нейният фокус е по-широк: да реконструира чрез ролевите възприятия при какви условия една процедура изглежда отворена, проследима и коригируема. Именно затова изводите ѝ трябва да се четат като аналитична карта на възприеманата процедурна легитимност, а не като детайлен одит на една конкретна институционална практика.

На трето място, използваните данни са самоописателни, което означава, че отразяват оценки, преживявания и очаквания на участниците, а не пряко наблюдение върху цялостната процедурна архитектура в реална дигитална среда. Това ограничение е особено важно, защото процесуалната справедливост е силно свързана с възприятието за чуваемост, защита и възможност за реакция. В този смисъл самоописателните данни са подходящи за целите на настоящата студия, но не позволяват сами по себе си да се правят окончателни изводи за ефективността на всяка конкретна реална процедура.

На четвърто място, сравнителната сила на студията е постигната чрез междуролев прочит, но това предполага и ограничена причинност. Текстът позволява да се изведат силни зависимости между комуникацията, обратната връзка, правото на възражение и възприеманата справедливост, но не е изграден като строг каузален модел, който да измерва с точна статистическа сила всяка причинно-следствена връзка между отделните елементи. Следователно резултатите трябва да се четат като силно аргументирана управленска интерпретация на процедурния механизъм, а не като окончателно причинно доказателство за всяка отделна линия.

Именно поради тези ограничения настоящата студия подготвя естествен преход към следващите разработки в серията. На първо място, тя отваря към по-задълбочено изследване на ролевата архитектура, защото резултатите ясно показаха, че различните роли имат различни форми на допустим глас, различни прагове на процедурна чувствителност и различни очаквания към системната реакция. На второ място, тя подготвя и прехода към синтетичния модел на устойчиво управление, тъй като потвърди, че комуникацията, обратната връзка и възражението не са периферни елементи, а вътрешни условия за легитимността на платформения ред. Именно там темата за процесуалната справедливост може да бъде интегрирана с вече изведените линии за прозрачност, автоматизация, признание и устойчивост.

Следователно ограниченията на настоящата студия не са слабост на конструкцията, а част от по-широка изследователска стратегия. Тя изпълнява своята задача като тематичен синтез: извежда процесуалната чуваемост като управленски механизъм на легитимността, но съзнателно оставя място за по-нататъшна институционална и ролево-структурна диференциация. Именно това ѝ позволява да функционира като междинен, но съществен възел в цялостния модел на устойчивото платформено управление.

9. Заключение

Настоящата студия защитава тезата, че онлайн образователната платформа не може да бъде възприемана като справедлива само защото е функционална, технологично подредена или съдържателно богата. Тя е процесуално справедлива тогава, когато допуска участниците да бъдат чути, да получават смислена реакция и да разполагат с реална възможност за възражение и корекция. От тази гледна точка комуникацията, обратната връзка и правото на реакция не са периферни удобства, а вътрешни механизми на управленската легитимност.

Емпиричните резултати показват, че различните ролеви групи влагат различно съдържание в процедурната чуваемост. За ученика тя е свързана с нуждата да бъде чул и ориентиран. За учителя — с правото да предлага, оспорва и да получава професионално валидна реакция. За родителя — със сигнала, защитата и проследимостта. За външния заинтересован участник — с възможността да реагира спрямо отчетността и процедурната прозрачност. Въпреки тези различия обаче сравнителният анализ показва една обща зависимост: когато липсват ясен път за комуникация, право на реакция, проследимост и възможност за корекция, процедурата започва да изглежда затворена и поради това — по-малко справедлива.

Поради това големият извод на настоящия текст може да бъде формулиран така: онлайн образователната платформа е процесуално справедлива не когато изключва възражението, а когато го допуска в ясна, проследима и коригируема процедура. Именно в тази точка комуникацията, обратната връзка и правото на реакция се превръщат в основа на управленската легитимност.

В този смисъл настоящата студия не е текст за общата комуникативност на системата, а за нейната способност да допуска участие в собствените си процедури. Проблемът не е дали платформата „говори“ достатъчно, а дали участниците могат да влязат в процедурен контакт с нея по начин, който има значение. Именно затова справедливата платформа не е тази, която просто произвежда решения, а тази, която допуска решенията ѝ да бъдат поставяни в режим на чуваемост, реакция и корекция.

Библиография

European Commission, Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture. (2022). *Ethical guidelines on the use of artificial intelligence (AI) and data in teaching and learning for educators*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2766/153756>

European Parliament, & Council of the European Union. (2016). *Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation)*. *Official Journal of the European Union*, L 119, 1–88.

European Parliament, & Council of the European Union. (2024). *Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. *Official Journal of the European Union*.

Fayol, H. (1949). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). Sir Isaac Pitman & Sons.

Fowler, F. J., Jr. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications.

Игнатов, И. И. (2024). *Обучение в електронна среда*. ДюМира.

Иванова, М. А. (2021). Дигитализация на процесите на обучение и адаптация на методите за преподаване. *Годишник на департамент „Администрация и управление“*, 6, 144–170.

Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice-Hall.

OECD. (2023). *Country digital education ecosystems and governance: A companion to Digital Education Outlook 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/906134d4-en>

Selbst, A. D., boyd, d., Friedler, S. A., Venkatasubramanian, S., & Vertesi, J. (2019). Fairness and abstraction in sociotechnical systems. In *Proceedings of the 2019 Conference on Fairness, Accountability, and Transparency* (pp. 59–68). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3287560.3287598>

Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press.

Тази библиография е напълно съвместима с логиката на студията, защото държи четири основни опори: организационен и процедурен ред (Weber, Fayol, Mintzberg), дигитална и образователна управленска среда (OECD, Иванова, Игнатов), процедурна защита и право на човешка реакция (GDPR, AI Act, Ethical Guidelines), и справедливост в социотехнически системи (Selbst et al.).