

Рецензия

от проф. Руси Маринов, д.н.

на дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.5 – Обществени комуникации и информационни науки (Журналистика - Кризисен публичен рилейшънс), на основание на Заповед на Ректора на СУ „Св.Кл.Охридски“ №РД 38-456 от 12.07.2017г. и решение на Научния съвет на Факултета по журналистика и масова комуникация от 29.06.2007г.

Тема на дисертацията:

Роля на компютърно опосредстваната комуникация за предизвикване и овладяване на репутационни кризи

(Изследване на съдържанието на блогове, корпоративни и информационни сайтове, дискуссионни и тематични форуми и социални мрежи, свързано с репутационни и управленски кризи)

Докторант: Пламен Атанасов Атанасов

Дисертацията се състои от пет глави, увод, общи изводи, заключение, приноси и приложения, с общ обем 323 компютърни страници. Темата на дисертацията е безспорно актуална и проблемите, породени от появата на кризи и необходимостта от компетентното им управление ще интересува хората дотогава, докато бъдат открити ефективни подходи за анализ и прогнозиране на потенциални заплахи и ограничаване на техните последици за човека, бизнеса и обществото.

Обект на изследването са репутационните и управленските кризи, като се акцентира на връзката между организационната репутация и компютърна комуникация. Предмет на изследването е ролята, изпълнявана от компютърно-опосредстваната комуникация, информационните и корпоративни сайтове, блоговете и форумите, в рамката на възможностите за предизвикване и овладяване на репутационни кризи. Фокусът е поставен: върху уеб измерението на комуникационното пространство и синхронизиране на поведението на организации и личности към изискванията на съвременното информационно общество; социално икономическото и политическото общуване в глобалната мрежа; върху репутацията, като израз на възприемането на публичните субекти и върху тяхното управление, като предпоставка за устойчивото им развитие. Тезата на изследването е, че компютърно опосредстваната комуникация и дискурсът в уеб пространството са съществени и в редица случаи – достатъчни фактори за предизвикване, предотвратяване или овладяване на конфликти и кризи, засягащи репутацията. В това отношение процеса на глобализация и развитието на Интернет, повишават потенциала, заложен в информационно-мрежовия характер на взаимоотношенията в днешното общество, както и силната зависимост на кризи, свързани с репутацията и комуникационната

активност. В дисертацията са анализирани 35 случая и представени 26 таблици и 40 фигури. Добавени са и 9 приложения. Теоретичният преглед и логическите заключения са направени на базата на трудове на учени и практики от България, Западна Европа, Русия и САЩ. Използвани са научни разработки публикувани на английски, български, немски и руски езици. При разработването на дисертацията, освен зададените в заглавието на темата, са наложени някои ограничения от типа: изследвани са основно репутационните кризи, предизвикани от реализираните през уеб измерението взаимоотношения и взаимен обмен на съобщения; при научното представяне на някои екстремални ситуации, фокусът е насочен към комуникативните аспекти, при условие, че последните са свързани с компютърната комуникация и дискурса в информационни и корпоративни сайтове, форуми, блогове и социални онлайн мрежи; във връзка с интернет и различните видове уеб сайтове, научното изследване цели изясняване на ролята на комуникацията като процес на социално взаимодействие, а не на технологичната или техническата страна на инфраструктурата в уеб пространството.

Някои от приносите /общо 4 на брой/ на дисертанта могат да бъдат обобщени по следния начин: дисертацията представя едно задълбочено изследване за зависимостите между репутационни кризи и дейности в уеб пространството; създаден е авторски модел за ролята на уеб измерението при превенция и овладяване на репутационни кризи; изтъкната е ролята на съвременната комуникационна среда за изграждане и поддържане на позитивна репутация и формиране на високи нива на обществено доверие; установено е утвърждаването на определени комуникационни канали в уеб средата, по които се оказва въздействие върху формирането на репутацията на организациите и върху средата за вземане на управленски решения. Дисертацията може да послужи като база за извършване на анализ и предотвратяване на разнообразни кризи от комуникационен характер, свързани с репутацията на организацията. Проверката на конструирания модел е заложена в основата на планираното и реализирано емпирично социологическо изследване. То е проведено между м. януари и м. май 2016 г. По същността си е демоскопско и количествено, обхваща част от трансформацията в модела за комуникация сред младите хора. База за проучването са поредица от заключения и анализи на съществуващи научни и научно приложни разработки и практически примери, намерили място при разработването на зададената в дисертацията тема. Социологическото проучване е проведено посредством стандартизирано интервю във вид на пряка, не компютъризирана анкета чрез само-попълване, на която доброволно са се отзовали студенти от различни университети: Софийски университет „Св. Кл. Охридски“ (студенти от ФЖМК и докторанти от други факултети); Медицински университет – Плевен (студенти по медицина); Педагогически колеж Плевен, при Великотърновски университет „Св. св. Кирил и Методий“ (студенти по педагогика); Бургаски свободен университет и Югозападен университет „Неофит Рилски“ (студенти в областта на социалните науки); Университет „Лукиан Блага Сибиу“, Румъния (Факултет по медицина); (Faculty of Medicine – University Lucian Blaga Sibiu, Romania); Университет по медицина и фармация в Крайова, Румъния (Факултет по Медицина) (Faculty of Medicine - University of Medicine and Pharmacy of Craiova, Romania) и Страсбургския университет за подготовка на административни кадри (Universite new Strasbourg, Institut Dell préparation à l'administrtion générale). Възрастта на участващите в извадката е между 19

и 34 години. От анкетираните 367 участници, 237 са от България, 96 – от Румъния и 34 от Франция. Формирането на извадката и избирането на единиците за изследване, са съобразени с търсени изяви на следните обстоятелства: принадлежност на студентите към информационно-мрежовата част на днешното общество и участието им в социални онлайн платформи; доверчивост към съществуващите дигитални и традиционни източници на знание; податливост на убеждаващо въздействие, реализирано по каналите на разширената в уеб пространството комуникация, или по пътищата на традиционните контакти и/или търсене на информация извън Интернет; изкривяване на репутацията на организация или личност при възприемане в условия на неопределеност, генерирана от слухове. Допитването е непредставително, структурирано и проведено в типологична, хомогенна извадка. Участието на всички е доброволно и са спазени „базовите принципи на етичността при интернет изследванията“, а именно: конфиденциалност на събраната информация; осигурена е анонимност на участниците и е проведено след получаване на информирано съгласие (гарантира се от метода на доброволното отзоваване).

В заключението се посочва, че в дисертацията се дава отговор на актуалния въпрос за вида на комуникационните ефекти, настъпили след навлизането на компютрите и Интернет технологиите в почти всички сфери от живота на днешния човек. Научно е обоснована, както неизбежността от активно участие в съвременните форми на комуникация в уеб пространството, така и необходимостта от амбивалентното възприемане на възникналата комуникационна реалност като източник и възможност за преодоляване на кризисни заплахи. На базата на проведеното изследване дисертантът се е опитал да синтезира модел, отразяващ ролята на компютърно опосредстваната комуникация и уебсайтовете за справяне с възникващи и развиващи се репутационни кризи. В дисертацията е доказана още ключовата роля на комуникацията за представяне на организационното поведение като адекватно на публичното очакване, а също и на изчерпателността на връзката между репутационните кризи и слуховете, мълвата, клеветата, инсинуацията, фалшификацията и дезинформацията. В този план са изведени резултати, които потвърждават издигнатата теза, че компютърно- опосредстваната комуникация и диалогът в мрежата са не само удобна, бърза или неочаквано атрактивна възможност за обмен на съобщения, но и изпълняват ролята на важен фактор за внасяне на неопределеност в общественото възприятие, както и за инициране на кризи, свързани с репутацията на организацията. Темата е разработена посредством интердисциплинарен подход, като са използвани както количествени, така и качествени методи. Това прави постигнатите резултати приложими в широк спектър от социални дейности. В работата е показана методика за мониторинг на уеб сайтове, така и за оценяване на възникнала заплаха или на постигнат ефект.

Авторът е представил по темата 9 публикации, от които една на английски език. Четири от публикациите са в онлайн издания, другите са в печатен вариант и публикувани в Сборници от научни конференции. Ще посоча само някои от тях, свързани с темата на изследване в труда като: „Измерване на промените в организационната репутация посредством медийното отразяване на полето на кризисно действие“. Newmedia21.eu. Медите на 21 век: Онлайн издание за изследвания, анализи, критика, 29 януари 2015; „Кризисен поглед върху облачните технологии като

част от компютърно опосредстваната комуникация“. Медии и обществени комуникации . Изд. УНСС; Алма комуникация. 2015, №24; „Пропагандна техника и организационна репутация в онлайн пространството“ . В: Илиева, С., М. Р. Маркович, Й. Янкулова. Лидерство и организационно развитие. Сборник с доклади от международна научна конференция „Лидерство и организационно развитие“ - Китев, 2016. София: Изд. СУ „Св. Кл. Охридски“, 2016; „Мрежова същност на компютърно опосредстваната комуникация“ Сборник от доклади от Пета юбилейна конференция за студенти и докторанти. УНСС, София, 2016г. Авторефератът е структуриран съгласно изискванията и съдържа 43 страници, но не всякога обема предполага добро качество на съдържанието. Ще отбележа, че един от най-известните американски учени от новата вълна Норбърт Винер, създател на науката за кибернетиката е разработил докторската си дисертация, с обем около 200 страници, защитена в Харвард като това предполага високо качество на съдържанието, иновация и създаване на ново научно направление.

В последните няколко години има съществено усъвършенстване на моделите за управление на кризисни комуникации, като все повече се набляга на превенцията от рискове и се прибегва до приоритетно използване на нови медийни технологии, и интелигентни мрежи за реакции в реално време. От тази гледна точка може да се посочат три основни предизвикателства при организиране на комуникацията по време на проблеми и кризи: първите са свързани със знанието-потребността да се разбере магнитудата и оценка на риска; вторите, имат отношение към анализ на тенденции и потребности за включване на аудиторията в процеса на оценка и управление на риска и кризата; и проблеми, свързани с изграждане на комуникационни умения-аудиторията и мениджмънта да придобият култура за ефективно общуване при управление на рискови и кризисни ситуации. Всяка криза предизвиква информационен вакуум и изисква в първите 2-3 часа концентриране на внимание, технологии и действия. Повечето програми в компетентния кризисен мениджмънт са ориентирани именно към този отрязък от време. В България е добре известна и популярна тезата, че за успешното управление на кризи е необходимо изграждане в институцията или компанията на „система по кризисен мениджмънт“ състояща се от 14 взаимосвързани елементи. Ще посоча само някои от тях като: образование, обучение и тренинг по управление на кризи, рискове и проблеми; подготовка на екипи, свързани в мрежа с професионални знания и умения; изграждане на интегрирани интерактивни, информационни системи, свързващи важни критични точки от регионалната инфраструктура. За съжаление само първия и отчасти втория елемент са част от практиката на институциите. През 2008г. по време на международна конференция беше разработен и Европейски модел за управление на кризисни ситуации/непопулярен в момента сред администрацията тъй като изисква усилия, средства и технологии за въвеждането му/. Може да бъде успешно използван, с цел превенция от бъдещи кризи. Някои от елементите на модела са: регионални и локални експертизи/сканиране на средата с интелигентни средства в реално време; планове за случайни процеси, случващи се в организацията: отговор-възстановяване- ефекти; сателитни снимки, комуникации, локализиране на опасности; логически експертизи-технологии-енергия –хора; включване на третия сектор-експерти и НПО; изграждане на симулативни кризисни центрове; уеб портали и електронни библиотеки. През 1955г. Fortune публикува списък с 500 най-големи фирми в света. През 2016г. от тях остават

само 60 в този списък, всички останали фалират или изчезват от полето на бизнеса. С други думи само 12% от компаниите в списъка Fortune 500 през 1955, са останали в списъка, останалите 88% са банкрутирали или придобити от друга фирма, или все още съществуват, но са излезли извън класациите. Много от компаниите успешно представили се през 1955г. в момента не се разпознават от бизнеса или са забравени. Експертите твърдят като отчитат различни трендове, че през 2076 почти всички съществуващи днес големи и развити компании в списъка Fortune 500 няма да фигурират в там, или ще заменени с нови, като част от новопоявили се индустрии. Тези промени са показател за динамизма и иновациите, които характеризират съвременната вибрираща, консуматорска и ориентирана към пазара икономика, като този процес се ускорява от хипер конкурентната, глобална среда. Изследванията още показват, че средно една голяма компания може да се задържи не повече от 33 години. Тоест от тази гледна точка кризите са нещо позитивно за развитието на икономиката и обществото, но и водят на организационно ниво до фалити на бизнеса. Тоест каквито и методики да се разработват за управление на репутацията, в крайна сметка липсата на знание, креативност, стремеж към усъвършенстване води до фалит. В последните години компаниите имат не толкова сложни проблеми със своята репутация, отколкото с равнищата на комуникационна компетентност(особена ниска в страните от Централна и Източна Европа), степен на иновативност и готовност за непрекъсната промяна и трансформация, в зависимост от развитие на технологиите. На практика, организации с много добра репутация не могат да оцелеят, поради силната конкуренция и липса на система за трансфер на иновативно знание в собствените си структури.

Ще посоча и някои слабости, свързани с разработване на темата:

- Възможно е първа и втора глава да бъдат обединени в една част, тъй като общата проблематика, свързана с „кризи, репутация и управления“ е достатъчно дискутирана, обсъждана, била е обект на други подобни дисертационни трудове, също така са налице множество публикации, книги и изследвания в българската и международна научна литература. Не е необходимо в подобен труд нещата да се преповтарят, но това е общата слабост на докторантите, които се стремят да представят по-голям обем и да се позоват съответно на огромен брой източници. Например, дисертантът е използвал в труда си 469 публикации, от които на български(213) на английски(168) и други (88).
- Професионалното направление, в което се защитава докторанта е "кризисен пбблик рилейшънс", но за отбелязване е че, съдържанието е твърде ограничено в тази област. В самото съдържание липсва подобна точка, част, глава и цитирани автори в тази професионална сфера.
- Анкетното проучване е проведено изключително компетентно, резултатите са обобщени съгласно професионалните и университетски изисквания, макар че спектъра на въпросите е доста е разширен и някои от поставените въпроси нямат директна връзка с темата.

Въпреки посочените слабости, това не омаловажава достойнствата на дисертационния труд и положените усилия за анализ на литературата, източниците и комуникационните програми за управление и превенция от кризи при управление на репутацията. Смятам, че темата която е избрана като обект за изследване е актуална,

отразява както съвременни комуникационни реалности така и международни тенденции за анализ и управление на глобални заплахи и кризи, разработена е компетентно и отговаря на основните академични и научни изисквания за подобен труд.

Оценката ми за дисертационния труд на Пламен Атанасов Атанасов е положителна и предлагам на научното жури да му бъде присъдена образователната и научна степен „Доктор“.

04.09.2017г.

Рецензент:

/Р.Маринов/