

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Катедра „Комуникация и аудиовизуална продукция“

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Грета Дерменджиева

на дисертацията на Пламен Атанасов Атанасов

на тема

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

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“
професионално направление 3.5 – Обществени комуникации и
информационни науки (Журналистика - Кризисен публичен рилейшънс)

Научен ръководител: доц. д-р Чавдар Христов

I. Техническа характеристика

Представеният на вниманието ни дисертационен труд представлява респектираща по обем разработка от 329 страници. Текстът е структуриран в увод, пет глави с общо 27 параграфа, заключение, приложения и библиография. Емпиричният материал е илюстриран с 26 таблици, 40 фигури и 9 приложения.

Изложението на текста е добре структурирано, то следва логиката на поставените от докторанта творчески задачи, като изпълнява стандартните изисквания, необходими за представянето на едно научно-теоретично

изследване. Като цяло техническото изпълнение на дисертационния труд със задължителните входни елементи, научнометодичен апарат, дизайн и цялостно оформление на текста са на добро ниво. Приятно впечатление правят и са от полза за възприемането на доказателствата по тезата формулираните изводи към всяка глава, както и приложеният речник на използваните термини.

В дисертацията е намерен баланс между отделните глави – две изцяло теоретични, две теоретични с множество разгледани примери от практиката и една чисто емпирична. Баланс е наличен и между научния обзор, теоретичната част, въвеждането на работните понятия и авторското изследване. В първа и втора глава са представени различни теории и концепции от областта на кризисния мениджмънт, управлението и репутацията на организациите и онлайн комуникациите, трета и четвърта глава изобилстват с примери за външни заплахи за репутацията (слухове, тролове и хакерски атаки) и вътрешни заплахи (допуснати управленски грешки в репутационни кризи), а пета глава представлява същинското емпирично изследване. И по-конкретно – 86 страници са общо първа и втора глава, 115 страници трета и четвърта, и 44 страници пета глава.

II. Информационно осигуряване. Библиография

Докторантът Пламен Атанасов основава дисертационния си труд на 469 изследвания (научни, както и публикации в медиите) на български и чужди автори, като 283 от тях са на български и руски език, 186 са на английски и немски език. Източниците са широкоспектърни в областта на корпоративните и мобилните комуникации, репутационните кризи, социалните мрежи, кризисния мениджмънт и пбблик рилейшънс, компютърно опосредстваната комуникация, онлайн журналистиката, Интернет, компютърните мрежи, информационното общество и пр., една голяма част от тях – публикувани след

2010 г. Прави впечатление, че докторантът свободно си служи с редица изследвания и теоретични разработки на водещи автори по темата на дисертацията. Проведеното емпирично изследване показва много добро ниво на научна компетентност.

III. Актуалност и значимост на разработвания проблем

От началото на века онлайн средата започна да предлага в сферата на публичен рилейшънс нови инструменти за изграждане на доверие, промотиране на кампании, имиджмейкинг и пр., но едновременно с това и да създава благоприятни условия за разпространяване на слухове, език на омраза, предизвикване на конфликти, хакерски атаки и др., което изправя специалистите по кризисната комуникация пред необходимостта от разработване на нови техники и подходи, адекватни на променящите се реалности. Различните форми на компютърно опосредствана комуникация като социални онлайн мрежи, блогове, сайтове (информационни и корпоративни), форуми и др., много често са източници на проблеми в комуникацията, но също така биха могли да се използват и като превенция и средство за решаване и овладяване на репутационни кризи.

Предложеният на вниманието ни дисертационен труд е актуален и богат на информация и изводи.

IV. Аналитична характеристика на съдържанието. Цел, обект, предмет, задачи и методология на изследването

Основната цел на дисертационния труд е да покаже и обоснове промените в ефективността на антикризисните мерки, наложени от еволюцията на уеб пространството и множеството му нови форми, в т.ч. корпоративни сайтове, форуми, блогове, социални онлайн мрежи и др. Научните търсения в тази област се активизират още с появата на първата версия на уеб средата в края на миналия век и се стремят да са в крак с развитието ѝ и днес, следвайки новите предизвикателства, породени от втората и третата ѝ версия.

Дисертационният труд разглежда ролята на различни компютърно опосредствани среди за комуникация като инструменти за предизвикване и овладяване на репутационни конфликти, провокирани от грешки в управлението на компаниите. Пиар агенциите и кризисните щабове трябва да са в непрестанен процес на адаптиране към технологичните новости на фона на динамично развиващия се уеб. Проблематиката в дисертацията не е спирала да бъде актуална в последните 20 години и прави предметът на изследване труден, тъй като засяга съвременни процеси и явления, които са изключително динамични, всеобхватни и затова – трудно обозрими. Ето защо считам, че тематичният избор е едно от достойнствата на тази дисертация.

Представената дисертация разкрива умението на докторанта да анализира теоретични източници, както и способността му да прави емпирични изследвания, необходими при аргументацията на изследователската теза. Пламен Атанасов се вглежда в една променлива и бързо развиваща се среда, синтезирайки голям масив от информация по темата в стремеж към подреждане на цялостна картина. Дисертацията му се отличава със стройна структура, ясно формулирани цели, задачи и обект на изследване.

Обектът и предметът на изследователския интерес са коректно дефинирани, и в своя изчистен вид присъстват в заглавието на дисертацията.

Обект на изследването са репутационните и управленските кризи, разгледани в контекста на компютърно опосредстваната комуникация. **Предмет** е влиянието на компютърно опосредстваната комуникация и онлайн платформите за публикуване и споделяне върху репутационните кризи и ролята им на фактори за предизвикването и овладяването им.

Целта на представеното изследване е да се изследва естеството на разширяването на комуникационния процес в уеб пространството и да се открият и опишат промените в ефективността на антикризисните действия. Така формулираната цел авторът разгръща в пет конкретни изследователски задачи, които са реализирани в изследователския труд.

Докторантът формулира следната изходна теза: компютърно опосредстваната комуникация и диалогът в уеб сайтовете изпълняват ролята на мощен фактор за внасяне на неопределеност и неяснота в общественото възприятие, инициират репутационни кризи, но и спомагат за предотвратяването и овладяването им. При последните се променя масовото поведение и освен че се негативира колективно споразумяната перцепция относно личност или организация, рязко се повишава неизвестността в условията за вземане на решения. Следва публично недоволство и настъпва кризисна ситуация.

В методологията също така е очертана рамката на ограниченията и трудностите, с които докторантът се съобразява в процеса на изследването.

В първите две глави „Кризис, репутация, управление“ и „Компютърно опосредствана комуникация, уеб пространство, Интернет и уеб сайтове“ е направен теоретичен претлед на концепции и са разгледани дефиниции на понятия, срещани в източниците с научна литература като: репутация и имидж, обществено мнение, заобикалящи публики, управление, риск, конфликт, криза, публична комуникация, слух и неопределеност, репутационен и кризисен мениджмънт, кризисна комуникация, тълпа, елит, глобализация, компютърно опосредствана комуникация, акумулиран медиен ефект, информационен хаос и претрупване, уеб пространство и Интернет, онлайн комуникация, корпоративни сайтове, социални мрежи, блогове и пр., като за целите на изследването са приети работни определения. Докторантът показва умения за синтезиране на разнопосочни схващания и концепции, въз основа на които да формулира изводи и да излага лична позиция.

В трета и четвърта глава „Заплахи за репутацията и управлението - място и роля на информационните и корпоративни сайтове, блогове, форуми и социални онлайн мрежи“ и „Репутационни конфликти и кризи предизвикани от хакери и тролове. Роля на облачните софтуерни структури и големите бази

данни. Ключовите за репутацията групи и отношенията в уеб” се въвеждат операционални дефиниции и на ключовите за изследването актьори: организации и институции, тролове и хакери, различни видове сайтове, облачни структури и бази данни, всеки от които е коментиран и илюстриран с реален пример, описан в медиите или в научната литература. Представени са категоризации на хакерските действия, видовете облачни услуги, разгледани са различните отношения между организациите и ключовите за репутацията групи. В главата са предложени адаптирани авторски модели на действия на хакери и тролове, показващи предизвикването, усилването и прерастване на конфликта в криза. Научният обзор в тези две теоретико-практически глави доказва задълбочена работа на Пламен Атанасов с източниците, което му позволява компетентно да коментира и обобщава при представяне на различните автори.

Същинската част на дисертацията е в **глава пета** „Емпирично социологическо изследване на ролята и мястото на комуникационните канали, по които слухът преминава в уеб пространството. Репутацията, младите хора и търсенето на информация”. Проведено е структурирано интервю чрез анкета от 10 айтема със студенти от различни университети и специалности в България, Румъния и Франция на възраст между 19 и 34 години. Периодът на изследването е 5 месеца – от януари до май 2016 г. Методиката на изследването е представена добре, отчетливо са постулирани хитезата и целта, а емпиричният материал е прегледно структуриран в графики и таблици, които онагледяват изводите. Данните са обработени коректно с адекватни статистически методи, на базата на които докторантът демонстрира умения за обобщаване.

V. Основни научни и приложни приноси в дисертационния труд

Докторантът е заявил и формулирал в увода на дисертационния си труд научни приноси, обобщени в 4 точки. Като приемам по същество представените научни приноси, бих акцентирала по-специално на следното:

Изводите, които докторантът прави, са добра основа за развиване на научното знание в посока на изясняване произхода, появата, предизвикателствата и средствата за овладяване на репутационни конфликти и кризи. Това е принос към разбирането на тези специфични процеси, протичащи в онлайн среда, която без съмнение им влияе и то двупосочно – с положителен и с отрицателен знак.

Друг принос към теорията в изследваната научна област са адаптираните от докторанта модели на комуникационно действие от страна на тролове и хакери. Важно е да се знаят механизмите за влияние на тези групи върху останалите участници и ролята им за активиране, усилване и диктуване на начина, по който протичат кризите.

VI. Бележки и препоръки

Формалните ми бележките по отношение на дисертационната работа, представена за вътрешно обсъждане в Катедра „Комуникация и аудиовизуална продукция“, са взети под внимание и настоящият текст е съобразен с тях в голямата си част. Все още се срещат правописни и печатни грешки, както и недобра езикова формулировка на места, но като цяло, изследването е изчистено и подобро откъм език и стил.

Докторантът е взел предвид и **структурните препоръки**, засягащи мястото на някои основни елементи – задачите, целите и теоретичната база на изследването, и е добавил липсващата част Изводи, която обобщава резултатите от теоретичните и емпиричните глави.

Съдържателните ми бележки са свързани с проведената анкета от десет айтема. Тя е в основата на изследването, проведена е със студенти от различни

специалности в три различни държави и въпреки че съзнавам, че не е възможно да бъде повторена в същия вид, не мога да не отбележа, че работата щеше да спечели, ако бяха включени въпроси, насочени по-директно към предмета на изследването. Това изглежда като пропусната възможност, тъй като изводите, направени на базата на емпиричното проучване стоят някак недостатъчно подплатени със съответните данни. Няма включени въпроси за хакери и тролове, почти 99% от респондентите са на мнение, че в Интернет се разпространяват слухове и над половината от тях са отговорили, че не им вярват. Така заложеното в хипотезата предположение, че те са „специфични мрежови причинители на конфликти и кризи, засягащи репутацията и управлението” (стр. 14), не е намерило място в резултатите от анкетата.

По подобен начин е направен и изводът, че „резултатите показват основателността на отреждането на приоритетно място и първостепенна роля на информационните и корпоративните сайтове, както и на социалните онлайн мрежи при формирането на репутацията на компаниите и при изграждане на мнение по време на съществени събития или конфликтни ситуации” (стр. 271). Без да оспорвам достоверността му, в анкетата няма заложен достатъчно въпроси със съответните отговори, които да го потвърдят недвусмислено.

Независимо от това достойнствата на дисертационния труд са безспорни – неговата актуалност и професионално осъществяване на теоретичния анализ. Но за в бъдеще бих препоръчала на докторанта повече ясни формулировки и научна прецизност в интерпретирането и обобщенията от емпиричните проучвания.

VII. Оценка на автореферата

Авторефератът е с обем 43 страници (формат А 4), като структурата му следва хронологично съдържанието на дисертацията. Авторефератът отразява съдържанието на оригиналния труд и дава обективна представа за целта, задачите, етапите и резултатите на проведеното изследване. Обемът му след

предварителното обсъждане е съкратен, стилът е променен, като основните проблемни зони, изследвани в дисертацията, са представени синтезирано.

VIII. Публикации по темата

Докторантът Пламен Атанасов е представил списък с 8 публикации (4 печатни и 4 онлайн), пряко свързани с темата на дисертационния труд.

IX. Заключение

Като имам предвид актуалността на темата, обширния теоретичен анализ, подплатен със случаи от практиката, и очертаните тенденции в развитието на кризисния мениджмънт, препоръчвам на уважаемото научно жури да присъди на **Пламен Атанасов Атанасов** образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.5 – Обществени комуникации и информационни науки (Журналистика - Кризисен пбблик рилейшънс) за дисертационния му труд „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)“.

29 август 2017

проф. д-р Грета Дерменджиева