

## **Становище**

от доц. д-р Стела Константинова Ангова, УНСС, катедра „Медии и обществени комуникации“

Относно материалите, представени за присъждане на ОНС „доктор“,

от Ася Милчева Георгиева,

докторант към катедра „Печат и книгоиздаване“,

Факултет по журналистика и масова комуникация, СУ „Св. Климент Охридски“  
професионално направление 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“  
(Журналистика – Онлайн журналистика)

Тема на дисертацията

### **ДВОЙНАТА РОЛЯ НА СОЦИАЛНИТЕ МЕДИИ КАТО ИЗТОЧНИК НА КРИЗИ И ИНСТРУМЕНТ ЗА ОВЛАДЯВАНЕТО ИМ В КОНТЕКСТА НА КОРПОРАТИВНИТЕ КОМУНИКАЦИИ**

**Основание:** Заповед РД 38-11/5.01.2018

#### **1. Информация за докторанта**

Докторантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Печат и книгоиздаване“ на Факултета по журналистика и масова комуникация на СУ „Св. Кл. Охридски“ в редовна форма на обучение в професионално направление 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“ (Журналистика – Онлайн журналистика) в периода 2013-2018 г. Данните от биографичната справка показват, че притежава сериозен практически опит като редактор, главен редактор, ПР експерт и ПР мениджър, което обуславя изследователския интерес на доктората към темата на дисертацията, както и насочва към познаване на практико-приложните компоненти на кризисните корпоративни комуникации в социалните медии.

## 2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният за становище дисертационен труд е с общ обем 243 страници включително с приложения и библиография. Съдържанието обхваща увод, три глави, заключение, десет приложения и списък с използваните източници – 213 на брой.

В библиографската справка са включени утвърдени изследователи от България и чужбина на новите медии, връзките с обществеността, комуникационните кризи и т.н. Цитираните заглавия и автори задават конкретна теоретичната и практическа рамка по темата на дисертацията.

Трудът притежава безспорна актуалност в контекста на нова динамична медийна среда от социален тип, която се превръща в проблемно за опериране комуникационно поле и едновременно с това в средство за управление на кризисни ситуации. Концепцията за социалните медии е с нарастващо значение поради възможностите, които предоставя за бързо и неконтролируемо разпространение на информация. Това автоматично означава повишена уязвимост, по-малък контрол и потенциален риск от криза за всяка организация с присъствие в интернет. В същото време социалните медии се явяват и инструмент за овладяване на опасни ситуации, като „хвърлят ръкавица“ на комуникационните специалисти да приемат предизвикателството да изведат конкретни научнообосновани и практически правила за антикризисни практики.

В увода коректно и ясно са дефинирани **обект** и **предмет** на изследването; заявена е **тезата**, че „социалните медии имат двустранна роля и притежават потенциал, както да се превърнат в източник на кризи, така и да допринесат за овладяването на тези кризи“ (с. 7); посочени са **четири конкретни цели**; формулирани са **пет задачи** за изпълнение, които да доведат до поставените цели; определен е **десетгодишен период на изследване**; поставени са ограничения, свързани с динамиката на развитие на новите медии и технологиите, продължаващото натрупване на опит от работа в конвергентна медийна среда и по отношение на фокуса.

Отделните глави на труда следват приетата логика при подобен род научни изследвания. **Първа глава** поставя теоретичната рамка. Важен тематичен център е изясняването на същностните характеристики и дефинирането на кризите, кризисните комуникации и социалните медии. Налице е **критично осмисляне и систематизиране**

на различните концепции по отношение на терминологичния апарат и теоретичните постановки. **Втора глава** е създадена на базата на успешен анализ на случаи от българската и международна практиката и в нея е използван авторски метод чрез попълване на оценъчни карти със 7 критерия. **Трета глава** представя резултатите и изводите от емпирично изследване, проведено сред комуникационни експерти.

Трудът показва качествата на автора за научна и практическа работа – налице е добър академичен език, познаване и осмисляне на актуални и важни изследвания, логика на изложението, аналитичност, интерпретация и аргументативност.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

Работата на докторанта е постигнала заявените цели и оценявам високо получените важни за науката, образованието и практиката резултати.

**Първо**, дисертацията има **оригинален характер** и е посветена на **актуално проблемно поле**, в което теорията и практиката са в динамично развитие. Изследването на явление „в движение“ е предизвикателство, което авторът е приел и спечелил. Резултатът е наличие на едно от малкото научни изследвания у нас, посветени на кризисните комуникации в контекста на социалните медии, като отчитам, че голяма част от съществуващите проучвания са по-скоро фрагментарни.

**Второ**, авторът заслужава адмирации за научната смелост да работи с авторски дефиниции и изследователски критерии, които ще посоча в няколко пункта.

- Изведена е **авторска дефиниция за кризата в контекста на социалните медии**, която разглежда многоаспектно кризата в социалните медии – като явление, предизвикано от събитие с негативен характер с център социалните медии или извън тях и което е едновременно заплаха и възможност за извличане на ползи.

- Налице са **два авторски подхода за типологизиране на кризите** в социалните медии по критериите „**степен на перцепция за вина**“ и „**място на възникване на кризата**“, заложили като част от оценъчните инструменти на примерите от практиката. Съставена е **пирамида на перцепцията за вина според типа криза**, която онагледява възможностите на организациите за реакция в зависимост от това на кое пирамидално ниво са разположени.

- Създадена е **авторска критериална система за анализ** на кризи в социалните медии.

**Трето**, методологичният апарат е подбран коректно съгласно поставените цели и задачи. Осъществени са **критичен анализ и оценка** на съществуващи теоретични концепции с цел да се определи тяхната приложимост в контекста на социалните медии, както и да се посочи конкретна теоретична база, върху която да стъпят елементите на изследването. За анализ на случаи от практиката е използвана **Ситуационната кризисна комуникационна теория**, която авторът оценява като най-всеобхватна и резонна за нуждите на изследването. Подбрани са **12 примера - 7 от българската комуникационна практика и 5 международни казуса**. Проведено е и **емпирично изследване** чрез анкетно проучване сред **97 експерти** от **4 държави**, 59 от които от България, 18 от Великобритания, 16 от САЩ, 4 от Франция. И трите методологични компоненти дават **глобална перспектива на изследването** поради географския обхват.

**Четвърто**, ползите от изследването са **безспорни** за научната общност, за комуникационните експерти, за организациите и за широка публика с интереси по темата. Посочени са **конкретните предимства и недостатъци** на социалните медии (с.207-209). Съставена е **сравнителна таблица** (с. 154-156) на анализиранияте случаи от практиката, която може да се използва като матрица за наблюдение и изводи. Деветте извода от трета глава реално изпълняват полята на **конкретни насоки за работа в социалните медии и адекватна реакция** при симптоми на криза или настъпила такава.

#### **4. Оценка на публикациите**

Приложени са седем публикации по темата на дисертационния труд, от които едната е в чуждестранно издание, и една е под печат. Научната продукция надвишава законовите изисквания и категорично отговаря на заложените стандарти за качество.

#### **5. Оценка на автореферата**

Авторефератът е с обем 41 с. В него пълноценно е пресъздадено съдържанието на дисертационния труд. Изразявам съгласие с формулираните приноси, които са с общ теоретичен и с практико-приложен характер. Давам висока оценка на автореферата.

#### **6. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Нямам критични бележки, а по-скоро препоръка относно формулираните приноси. Изведени са седем приноса, които е могло да бъдат сведени до по-малко като някои бъдат обединени и да бъде показана по-голяма категоричност в някои формулировки.

Имам следния въпрос. Има ли сериозно разминаване в комуникационното поведение при криза между българските и чуждите организации и при положителен отговор бихте ли дефинирали причините и посоките?

#### **7. Заключение**

Представеният за становище дисертационен труд има завършен и убедителен вид. Той отговаря на критериите за взаимодействие на теория и практика. Налице е актуален авторов принос както по отношение на комуникационната теория, така и за практиката. Изследването ще бъде полезно за учени, експерти, преподаватели, за разнородна аудитория с интерес в областта на социалните медии и кризисните ситуации. Уверено давам положителна оценка за дисертационния труд и ще гласувам за присъждането на образователната и научна степен „доктор” на Ася Милчева Георгиева в професионално направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Журналистика – Онлайн журналистика).

16.03.2018

доц. д-р Ст. Ангова