



СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р Илиана Павлова Колева, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“

за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в научна област 3.5.

Обществени комуникации и информационни науки (Медии и комуникации – Връзки с обществеността)

с дисертационен труд на тема: „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“,

представен от Ася Евгениева Асенова-Тодорова, редовен докторант в катедра „Комуникация, връзки с обществеността и реклама“ на Факултета по журналистика и масова комуникация с научен ръководител: проф. д-р Николай Михайлов

I. Оценка на качествата на дисертационния текст

Темата за кризисните комуникации на лечебните заведения е изключително актуална. Нейното поставяне и разглеждането ѝ в контекста на продължаващата вече повече от две години ковид криза разбираемо определят значимостта ѝ. Дисертационният труд на Ася Асенова-Тодорова е навременен отговор на необходимостта от осмисляне на кризите и набелязването на приоритетни насоки за тяхното преодоляване в комуникационен аспект. Предмет на изследователските усилия са „стратегииите за реакция и цялостното комуникационно поведение на частните лечебни заведения, заедно с влиянието на медийното отразяване и отношенията със заинтересованите страни“ (с. 6).

Дисертационният труд на Ася Асенова-Тодорова „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“ задълбочено и изчерпателно проучва теоретичните източници, свързани с дефинитивното определяне на понятията „криза“, „репутация“, „комуникации“ и др., привлечен е богат теоретичен материал и са представени различни гледни точки. Избраните от дисертантката методи на оперативна работа – наблюдение, изследване на случай, контент анализ, допитване до експерти, позволяват постигане на релевантни спрямо избрания предмет резултати.



В съдържателно отношение дисертационният труд следва утвърдената структура, включваща увод, четири глави, заключение, обособени са 3 приложения и библиография.

В *уводната част* се очертава методологическата рамка на изследването, определени са обектът и предметът, основната теза и хипотези, поставени са изследователските въпроси и задачи (с. 4 – 8). В *първа глава* „Изясняване на понятийния апарат“ (с. 9 – 65) задълбочено и обхватно се проучва теоретичната литература по проблема. *Втора глава* „Аспекти на комуникационно поведение при кризисна ситуация в сферата на частни лечебни заведения“ (с. 66 – 101) представя изследване на случай от 2015 г. – конкретен казус с новородено в столична болница и агресивното поведение на акушерка спрямо него. Проследена е комуникацията, осъществена от болничното заведение във връзка с кризисната ситуация, както и медийното отразяване на случая. *Трета глава* „Изследване на кризисна подготвеност в сферата на частните лечебни заведения“ (с. 102 – 121) представя резултатите от проведено проучване на базата на предварително изготвен въпросник, адресиран до комуникационните отдели на лечебните заведения и проследяващ подготвеността им за кризи. *Четвърта глава* „Изводи и препоръки за управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“ (с. 122 – 137) носи характера на ръководство по ефективна кризисна комуникация, изготвено на базата на теоретични наблюдения. В *заключението* (с. 138 – 141) са представени приносите на дисертационния труд според авторката, резултати и обобщения.

Дисертационният труд е в общ обем от 187 страници. В библиографията са посочени 191 използвани източници. Обособени са 3 приложения.

В автореферата, вероятно поради техническа грешка, втора, трета и четвърта глава носят едно и също заглавие.

II. Приноси на дисертационното изследване

С приносен характер в дисертационния труд е проучването на медийното отразяване на темата с агресивното поведение на акушерка спрямо новородено в частно лечебно заведение в София, както и изследването на онлайн комуникационното поведение на заинтересованите лица в социалните мрежи по случая. Резултатите от двете проучвания са обособени в приложения (1. и 2.).

С приносна стойност е проведеното проучване на базата на изготвен от дисертантката въпросник, адресиран към работещите в комуникационните отдели на лечебните заведения. Изводите и обобщенията, направени на базата на получените експертни отговори, са важна стъпка в изследването на кризисните комуникации в сферата на здравеопазването.



Разработените на базата на проучения богат теоретичен материал насоки за ефективни кризисни комуникации са с подчертан практико-приложен принос и биха могли да послужат като отправна точка за работа в комуникационните отдели.

III. Бележки и препоръки

Според мен би могло да се помисли за известно преструктуриране на текста на дисертационния труд, за да добие той по-логичен и подреден от изследователска гледна точка вид. Например, подчастта „Лечебни заведения“ (с. 33 – 34) идва след обстоен преглед на различни теоретични източници по въпросите какво е репутация, изясняване на структурата на репутацията, репутационна криза и др. Тази подчаст в съдържателен аспект предполага да е основополагаща за дисертационния труд, доколкото се очаква да очертае проблема с кризисните комуникации в лечебните заведения в български контекст, да направи ясна мотивировка относно избора на предмет на изследването – частните лечебни заведения (и да ги отграничи (или не) от държавните), като същевременно с това аргументира валидността на цялостното проучване и целта, която си е поставило. Без подобна аргументация възникват въпросите: доколко разглеждането на конкретен случай в частна болница (във втора глава) и отговорите на въпроси на експерти по комуникации в частни лечебни заведения (в трета глава) са представителни и могат да бъдат сериозен аргумент за обобщения, свързани с кризисните комуникации в здравеопазването като цяло; общотеоретичните източници могат ли да послужат за изготвянето на препоръки по комуникационно поведение в кризисни ситуации в сферата на здравеопазването в България (в четвърта глава)? Още повече, че това изследване на кризисните комуникации се осъществява на фона на сериозна световна здравна криза, която обаче в дисертацията не е разгледана като проблем.

Твърде кратка по обем, частта „Лечебни заведения“ (с. 33 – 34), разположена в първа глава „Изясняване на понятийния апарат“, на практика само маркира присъствието си, без да е мотивирано обособяването ѝ точно в този момент в дисертацията и без да въведе конкретния изследователски проблем и възможните кризи, които ще се наблюдават (или които биха могли да възникнат като следствие от фактическото положение в България). След тази кратка подчаст „Лечебни заведения“ (с. 33 – 34) следва подчаст „Заинтересовани страни“ (с. 34 – 39), която, от своя страна, вместо да продължи в посоката, заложена в предходната подчаст, и да задълбочи наблюденията в темата, отново се връща при общите рамки и пояснения за това какво е/кои са (или е възможно да бъдат) заинтересованите страни според различни теоретични източници.



Като цяло дисертацията би спечелила от по-логично, ясно и точно организиране на материала и балансиране на теоретичните наблюдения с конкретната изследователска работа. На практика, във втора глава важни резултати, които би трябвало да са обект на по-задълбочен анализ, потъват сред цитати от теоретични източници по темата „медии“, „журналистика“, „отразяване на криза“ и др., тяхното представяне е сякаш „между другото“, сведено е само до няколко реда, без да е направен задълбочен коментар на количествената извадка, без анализ на съдържателно ниво: *„Крайната извадка за този анализ на съдържанието се състои от 93 статии. 79 от материалите са с отрицателно въздействие, а в тях Софиймед се споменава 213 пъти, неведнъж и в заглавието. 14 информации са неутрални. Няма позитивно отразяване на информация по темата.“* (с. 98). Веднага след така поднесените данни се прескача и продължава отново с представяне на теоретични постановки. По същия начин без аргументация и без да е представен „извършен анализ“ се стига до посочване на резултати от изследването (общо 3), два от които обаче имат характер на обобщение, а един от резултатите от изследването е представен като извод: *„Отсъствието на адекватни стъпки за реагиране при криза води до извода за липса на кризисен план и на кризисна подготовка.“* (с. 100). В следващата подчаст „Обобщение“, имаща за цел да обобщи наблюденията във втора глава, не се извеждат конкретни данни на базата от резултати от направен анализ (с. 101), липсват и отделно направени изводи.

Прави впечатление също, че при използването на голяма част от научните източници в дисертацията авторката Ася Асенова-Тодорова не посочва страницата с конкретното позоваване съгласно изискванията за научна коректност.

IV. Заключение

Отчитайки актуалността на темата, приносния характер на проведените проучвания, както и добрата теоретична подготвеност, изразявам положително отношение към присъждането на образователната и научна степен „доктор“ на Ася Асенова-Тодорова за представения дисертационен труд „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“.

28.02.2022 г.