

Становище

от проф. Руси Маринов,

член на нучното жури за присъждане на образователната и научна степен „доктор”,
професионално направление 3.5.Обществени комуникации и информационни науки
(Журналистика – Кризисна комуникация)

на Ина Борисова Бачева

Тема на дисертацията: „Ролята на медиите при репутационни кризи. Модел на медийно влияние върху институционални кризи в доверието (изследване на случаи в периода 2010-2013 г.) “

Дисертацията се състои от 5 части, увод, заключение, приложения и библиография , с обем 283 страници. Предмет на изследването в настоящия труд са медийните похвати и техники при отразяването на кризи, превърнали се в кризи на репутацията, както и ролята на медийното влияние за тази трансформация и комуникационните политики на организациите и институциите в криза. Целта на дисертационната работа е да изследва и докаже, че техниките и похватите, използвани от средствата за масова комуникация при медийно отразяване на кризи, могат да трансформират една реална криза в репутационна особено, ако комуникациите по време на нейното развитие не са планирани, организирани и осъществени адекватно. Основната изследователска теза на дисертационното изследване е, че медиите играят ключова роля при трансформацията на реалните кризи в репутационни, посредством техниките и честотата, с които отразяват дадено кризисно събитие, а добрата репутация на институциите е в пряка зависимост от степента им на откритост към медиите, предвид скъсяващата се дистанция между средствата за информация и обществото.

Използвани методи за изследване: анализ на специализирана литература в областта на комуникацията, журналистиката, медиите, пбблик рилейшънс; анализ на медийните публикации, посветени на съответните кризисни събития; изследване на случаи (case-studies) на реални кризи, превърнали се в репутационни. Практико-приложната стойност на настоящия труд се обуславя преди всичко от факта, че все още научните разработки за това какво е „репутационна криза“ и как възниква тя, кои са факторите, водещи до нейната поява, са малко, независимо че значението и опазването на добрата репутация биват отчитани по отношение на организациите в криза.

В края на дисертационния труд е представена библиография, свързана с проблематиката на изследването, състояща се от около 90 основни източника, от които на български- 10. Авторефератът на дисертационния труд е разработен съгласно университетските изисквания и се състои от 61 страници. В автореферат са посочени основните тези, обект и предмет на изследването, задачи, цели, методи на изследването, научните приноси и списък с основните публикации. Публикациите по темата на дисертационния труд са 4, от които статии-2 в научни сборници на Софийски университет; 1 публикация в електронно списание; и една статия в Сборник на ЮЗУ „Неофит Рилски“. Ина Бачева е участвала и в 3 конференции, с доклади. Научните приноси на дисертационния труд са общо 4 на брой, посочени са и три приносни момента, където се подчертава, че трудът е научно-изследователско проучване, което дава липсващия до момента цялостен подход на анализ и разбиране за

комуникационната взаимовръзка между реалната криза, институционалната репутация, обществото като ключова публика и медиите, очертаващ зависимостите между тях и ефектите за всички страни от тяхното взаимодействие при криза.

Кризисен мениджмънт и в частност кризисните комуникации са сравнително нова област на интердисциплинарни изследвания, по-точно в последните 25 години се провеждат задълбочени изследвания, анализира се световния опит, публикуват се десетки трудове, разработват се проекти, въвеждат се системи за предупреждение и реакции при кризи, предизвикани от различни природни и технологични бедствия, катастрофи, инциденти и заплахи. В по-голямата част от публикации кризите се разглеждат като комплексни ситуации, с много неизвестни като се смята, че могат отделни елементи да бъдат контролирани. Въведени са и специални програми за превенция на регионално и глобално равнище за овладяване на последствията от кризи. Превенцията е по-скоро в сферата на планиране, разработване на сценарии, специално законодателство, обучение, тренинг и образование. На практика трудно може да бъде прогнозирано времето, когато ще настъпи заплахата за хората и оттук самата дисциплина, наречена „кризисен мениджмънт“ провокира повече въпроси, отколкото да дава отговори. От тази гледна точка съвременните модели се ориентират върху реакцията, комуникацията, координиране на действията, информиране на хората, участие при вземане на решения и генериране на знание, свързано със заплахите и опасностите в първите часове, след появата на екстремалната, рискова и кризисна ситуация. В последните години в сферата на кризисни комуникации активно приложение намират новите Интернет и „смайт“ технологии за целите на ранното предупреждение, мониторинг на процесите в реално време, едновременно свързване в една обща взаимодействаща, отворен тип, динамична комуникационна мрежа на различни типове организации, потребители, средства за сканиране и наблюдение, вещи, ресурси, мениджъри и граждани. По време на всяка критична ситуация в първите няколко часа възниква информационен вакуум като хората често пъти нямат достъп до качествена информация, която може да им помогне да реагират адекватно и да предприемат действия, водещи до осигуряване на по-голяма безопасност и ограничаване на пораженията и жертвите. В съвременния кризисен мениджмънт се говори за изграждане на система на комуникация, без която трудно институциите се справят с опасности. От гледна точка на системата по кризисни комуникации съществуват два основни „кръга“: първият, който е по-интелигентен, е ориентиран към превенция, анализ на потенциални проблеми и активно използване на интерактивни технологии; и вторият, масово прилаган в практиката е реакции, комуникации и активност на глобалните и регионални медии в пост-кризисния период, известен още като „гасене на пожари“ и свързан с изключително голям брой жертви, поражения и опасности за хората. Част от изследването в този труд са ориентирани именно в тази посока на пост-кризисна, медийна реакция.

Препоръки и бележки:

- голяма част от цитираната литература е издадена преди повече от 10 години, някои от посочените автори имат и по нови издания на книгите си, които не са

взети предвид; липсва прецизиран фокус на изследването, прекалено много детайли има както в съдържанието, така и в текста, най-малко две от частите в труда могат да бъдат обединени в една, тъй като се дискутира сходна тематика;

- при цитирането на литературата са пропуснати важни публикации по кризисни комуникации и кризисен мениджмънт в България в последните 5 години. Не са отбелязани и научни изследвания, свързани с кризисни, рискови комуникации, издадени от водещи европейски учени, чийто модел (от 2006г.) впоследствие става основен за организиране работата на ЕС за реакции при кризи и структуриране на медийните и кризисни комуникации. В България в последните десет години има натрупан значителен опит в сферата на комуникациите и информационните модели за овладяване на последствията от различни рискови и кризисни ситуации, които не са в достатъчна степен отразени. В страната, в последните три години, са организирани 4 международни конференции по дискутираните проблеми, с множество участници и публикации, които отчасти са пропуснати от автора, като две от конференциите директно са свързани с анализиранияте казуси.
- не е отделено достатъчно място на европейски/ЕС/, български експертни центрове по кризисен мениджмънт, включително базирани на съвременни уеб-технологии, както и водещи институти/Институт за кризисен мениджмънт/ и Международна кризисна група, които публикуват множество медийни анализи по дискутираната от дипломантката тематика.

Въпреки посочените пропуски, трудът отговоря на академичните изисквания за подобен тип изследване, темата е актуална и може да намери приложение в българската практика. Оценката ми за дисертационния труд на Ина Борисова Бачева е положителна и предлагам на научното жури да и бъде присъдена образователната и научна степен „доктор“.

14.03.2015

/Р.Маринов/