



РЕЦЕНЗИЯ

От: доц. д-р Милена Иванова Цветкова
Софийски университет „Св. Климент Охридски”, ФЖМК
Обществени комуникации и информационни науки (Медии и комуникации)

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по „Организация и управление извън сферата на материалното производство (Медии и комуникации)” в УНСС.

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №1337/20.05.2021 г. на Ректора на УНСС.

Автор на дисертационния труд: Теодора Георгиева Неделчева
Тема на дисертационния труд: **УПРАВЛЕНИЕ НА АКАДЕМИЧНИЯ
PR: ОПТИМИЗИРАНЕ НА РОЛЯТА
НА СОЦИАЛНИТЕ МРЕЖИ**

1. Информация за дисертанта

Дисертантката Теодора Георгиева Неделчева се е обучавала по докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство“ (Медии и комуникации) в направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки към катедра „Медии и обществени комуникации” във Факултета „Икономика на инфраструктурата” на УНСС.

Теодора Неделчева е зачислена в докторантура със Заповед №РД 1599/06.07.2017 г. на ректора на УНСС. Обучението е осъществено в свободна форма срещу индивидуално заплащане и с научен ръководител проф. д.н. Любомир Стойков.

Изследователските ѝ интереси към академичния PR и влиянието на социалните медии и мрежи върху обществената оценка за университетите са дългогодишни и последователни. Научни анализи върху медийната среда с нейно участие са известни още от обучението ѝ за ОКС бакалавър

по „Медии и журналистика“ (2015 г.) и след това за ОКС магистър по „Продуцентство и културни индустрии“ (2016 г.). Има участия в национални и международни конференции и експертни публикации по проблеми на медиите и PR-а.

Практическият опит на Теодора Неделчева е друг фактор, който подготвя потенциалните ѝ успехи като изследовател. Била е главен редактор на официалното издание „Вестник на УНСС“ (2012 г.), консултант редактор на вестник „Спорт“ към Национална спортна академия „Васил Левски“ (2015 г.) и експерт в отдел „Връзки с обществеността“ към „Кабинет на ректора“ в УНСС (от 2016 г.).

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Общият обем на труда е 261 страници, от които 241 страници основен текст, 11 страници с библиография и 7 страници с приложение. Библиографията е съставено компетентно и съдържа 235 източника, от които 116 на български език. Библиографските описания на източниците са форматираны във вид, съгласуван с предприятия в текста метод на цитиране с номерирани бележки под линия и съответстващ на националния стандарт за библиографско цитиране БДС ISO 690:2011.

Структурата на дисертационния труд е организирана в основен текст от четири глави, увод, заключение, справка за приносите, библиография, списък с публикациите по темата и едно приложение.

Забелязва се обаче една непоследователност в логиката на изложението, която пороци дискусия и на предварителното обсъждане на труда пред Катедрения съвет. Ако изследователят планира да предложи авторска концепция с функциониращ алгоритъм за разрешаване на научния проблем, тази концепция би следвало да се изгради едва след като се проведе емпиричната проверка на хипотезите чрез преглед на казуси от практиката и чрез теренни (анкетни) проучвания. В завършения дисертационен труд обаче авторската концепция е пред-поставена (в глава 2, точка 2.6.2.) и не произтича, не се основава на резултатите от приложените емпирични методи (в глави 3 и 4).

Темата за академичния PR (и производните ѝ PR на университетите, връзки с обществеността на университетите) отсъства като дисертационен проект в България. Регистърът за научната дейност в Р България на НАЦИД и каталогът на Националната библиотека към юни 2021 г. показват, че с ключови думи „PR“, „пбблик рилейшънс“, „връзки с обществеността“ защитените дисертации са около 40, но само 1 е с ключова фраза „академична комуникация“, т.е. насочена към сферата на

висшето образование. Темата за социалните мрежи (и социалните медии), от друга страна, е разработена в 20 дисертационни труда, но нито един от тях не е ориентиран към университетските или академичните комуникации.

Очевидно е, че настоящият дисертационен труд е първият опит в разработването на научното поле на връзките с обществеността на университетите с отношение към социалните онлайн мрежи. А по-важното е, че има добавена стойност, защото залага на личния практически опит на авторката като PR специалист на университетска структура.

Проблемът, с който се е ангажирала Теодора Неделчева – възможностите за оптимизиране на комуникационната политика и публичния образ на университетите в България с новия инструмент „социални онлайн мрежи“, предполага личен опит, съпричастност, задълбочено познаване на теорията, нормативната база и практиката. Тези обстоятелства при авторката на настоящото изследване са налице и са важна гаранция за достоверността и потенциалната практическа приложимост на неговите научни резултати.

Теодора Неделчева показва задълбочено проникване в проблема и теоретична подготвеност. Научната ѝ рефлексия правилно ѝ подсказва, че неразбирането на механиката на академичния PR в социалните онлайн мрежи се дължи на липсата на критични изследвания и на утвърдени методики. Отлично формулираните цел, задачи, теза и хипотези се дължат на трайния интерес на докторантката към предмета на изследването и на доброто познаване на дейността на комуникационните отдели не само на българските, а и на чуждестранните университети.

Прави впечатления, че богатата библиография към труда е съставена не самоцелно, а със селективен подход спрямо релевантността ѝ към темата и спрямо приноса на авторите на публикациите към обекта и предмета на дисертационното изследване. Като доказателство за максималната си научноинформационна осведоменост авторката би могла да се позове и на научни проекти по нейната тема, финансирани от Фонд Научни изследвания към МОН.¹

¹ Такива например са: „Модел за формиране и развитие на умения и компетенции при използване на информационни ресурси, основан на науката за информирането (informing science)“ в УниБИТ (ДН 15/1 от 11.12.2017 г.) и „Концептуален модел за генериране на доверие и лидерски позиции на базата на имидж в университетска информационна среда“ (ДН 15/2 от 11.12.2017 г.).

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Методиката на изследването е много добре обоснована и организирана, което е гаранция за получаване на планираните резултати.

Със заявката за интердисциплинарност на очакваните резултати е дефиниран прецизен методологичен инструментариум, базиран на безотказните общонаучни методи наблюдение, анализ и синтез и надграден с комплекс от трудоемки емпирични проучвания. А именно:

- критико-аналитичен преглед на добри практики на комуникационните отдели на 14 световни университета;
- критико-аналитичен преглед на позиционирането на водещи български университети в най-популярните социални онлайн мрежи;
- четири изследвания на случаи (case study) с кризисен PR в 4 български университета за петгодишен период (2015-2020 г.);
- анкетно проучване сред 135 респонденти.

Целта на дисертационния труд е формулирана мащабно и със залог за откривателство: да открие възможностите за оптимизиране ролята на социалните мрежи в процеса на управление на връзките с обществеността в академична среда и при изграждането на университетски имидж (с. 11).

За изпълнението на тази цел са поставени 5 логично произтичащи една от друга задачи (с. 11-12), чието изпълнение е разпределено в алгоритъм от четири стъпки – една теоретична глава и три емпирични. По този начин темата за управлението на академичния PR на терена на социалните онлайн мрежи чрез специално подготвени PR екипи е разгърната в четири достатъчно съдържателни и дедуктивно обвързани аспекта, напълно съгласувани с поставената цел и изведените от нея задачи.

Коректно и напълно по правилата на научноизследователското планиране са формулирани и ограниченията в обхвата на изследването (с. 12).

За солидната методологична подготовка на Теодора Неделчева свидетелства отношението ѝ към дефиниране на **понятийния апарат** на изследването, на който бих искала да обърна специално внимание.

Прецизирането на понятията още в Увода на труда е най-важната стъпка към правилно изследователско мислене и единодушно приемане на окончателните научните резултати. Както казват древните римляни: Преди да започнем спор, първо да си уточним понятията.

Успехът на анализа, достоверността на изводите и приложимостта на научните резултати са заложили още с момента на уточняване на работните понятия „управление” и „мениджмънт”, разликата между „връзки с обществеността, комуникационен мениджмънт, маркетинг и реклама”, разликата между „имидж, репутация и бранд” и разликата между „социални медии“ и „социални мрежи“.

Струва ми се, че за пръв път в дисертационен труд виждаме категорично разграничаване на термините „социални мрежи” и „социални медии”. Тази разлика рядко се прави в публичното пространство, където сайтовете Facebook, Instagram, Twitter и други подобни некоректно се генерализират с термина „социални медии”. А истинският учен по комуникационни науки отлично знае кое в интернет е „медия” и кое е просто „мрежа”. Facebook, Instagram и Twitter не може да са „медии”, предупреждават и юристите.

С видима терминологична компетентност и стратегически правилно още в Увода дисертантката дефинира тези две актуални, но разнотипни научни категории. Първо, показва разликата между „медия” и „мрежа”. На второ място разграничава понятията „социални медии“ и „социални мрежи“. На трето място, обосновава необходимостта от добавяне на характеристиката „онлайн” („социални онлайн мрежи”). Защото в този дисертационен труд действително са проблематизирани само мрежи в онлайн средата, а не изобщо. А знаем, че „социални мрежи” съществуват и винаги са съществували и във физическия свят. „Социални мрежи” са клубовете по интереси, пенсионерските клубове, пейките в парка, читалищните мрежи, ученическите лагери, мрежите на трафикантите и т.н.

Добро впечатление правят и два детайла от писмената култура на авторката: 1) умее да работи с големи масиви от документи и 2) спазва изискването да приключва всяка глава от изследването със синтез и преход към следващата фаза от изложението. Тук е мястото да изразя удовлетворение от съобразяването с техническите ми препоръки при предварителното обсъждане на труда пред Катедрения съвет.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Дисертантката е формулирала 7 приноса, сполучливо категоризирани в две групи – 4 са научно-теоретични и 3 са научно-приложни. Потвърждавам наличието на всички приноси.

Самооценката на приносите от страна на авторката доказва нейната научна дисциплина и целеустременост, тъй като очертават ясно

разрешения научен проблем – възможен е модел за оптимизиране на участието на социалните онлайн мрежи в управлението на PR-а на университетите.

Известна несъгласуваност със структурата на труда се забелязва във формулировката на принос №3: „Въз основа на критичен анализ на значими казуси в PR дейността в българското образователно пространство е изготвена концепция за ефективни действия в кризисни ситуации чрез конкретен алгоритъм за възстановяване на институционалния имидж и елиминиране на репутационните щети.” Алогичността произтича от факта, че първо е написана концепцията (във втора глава – точка 2.6.2. Авторска концепция за действие в кризисна ситуация), а едва в следващата трета глава е предприет обзор и анализ на казусите.

Но именно в тази точка „Авторска концепция за действие в кризисна ситуация” следва да открийм първото методологично постижение на дисертационния труд. А това е **научната визуализация**, реализирана чрез три авторски модела (Фиг. 1. Основни звена за реакция при криза, Фиг. 2. Основни стъпки за ефективност и Фиг. 3. Видове университетска комуникация). Откроявам това постижение на Теодора Неделчева, защото съвременната наука много държи на научната визуализация. Кое не е случайно. Само превръщането на дадена теза в графичен образ е доказателство за овладян научен метод. Изследователят пристъпва към научна визуализация, за да докаже завършеност, достоверност и проверимост на тезата си. Схемата, фигурата, картата са техническият път за тази проверимост. Само изобразителният подход – превръщането на дадена теза в графичен образ – показва познаване и на принципа на Окам, т.нар. Окамов бръснач: „същността не следва да се увеличава без необходимост“ (лат. *Entia non sunt multiplicanda praeter necessitatem*).

Второто методологично постижение на Теодора Неделчева е **Заклучението** на дисертацията, което впечатлява със богато на проактивност съдържание. Смея да твърдя, че предложеният за защита труд се откроява със своята еманация от творческо-иновативни решения именно в заключителната си част. Теодора Неделчева е завършила изследването си с няколко безупречно формулирани и конструктивни решения за академичния мениджмънт.

На първо място, предлага решение за оптимизиране на **графичния дизайн** в академичния PR. Факт е, че днес планирането на графичния дизайн за специализирани академични потребности с инструментариума на дигиталния PR е оставяно най-често на дизайнерите и рядко е

контролирано от топ-мениджмънта на университетите. И в заключението на този труд мениджърите разполагат с критерии за ефективна графична PR-концепция на висшите училища, която да отговаря на предлаганата образователна услуга и на плановете им в онлайн пазарна среда.

На второ място, заключението на дисертацията впечатлява с формулираното решение за оптимизиране на институционалната онлайн идентичност на академичната институция в **кросмедиен формат**. Теодора Неделчева е възприела мъдрата гледна точка, че в спектъра от профили за онлайн репутацията на едно високо рейтингово висше училище (като УНСС), далеч по-авторитетни от профилите във Facebook, Instagram и Twitter са профилите в академични мрежи, в научни платформи, в онлайн репозиториуми, в наукометрични бази данни и др. (ORCID, WoS, Scopus, РИНЦ, Library of Congress и др.). Именно това е заложила и в хипотеза 2 на дисертацията: „Комуникационният отдел като част от мениджмънта на академичната институция и грижещ се за репутацията ѝ, би могъл да бъде допълнителен фактор, подпомагащ водещото позициониране на българските университети сред международните рейтингови системи за качество на образованието” (с. 14). В защита на тази непопулярна позиция авторката е обобщила и онагледила чрез цветна схема сечението или кросмедийността между профилите на даден университет в социалните мрежи и профилите му в академичните и научните мрежи (с. 236, Фиг. 4 „Критерии за ефективна графична PR-концепция на университетите”).

На трето място, заключението на дисертацията заслужава силни адмирации и с предупреждението към настоящите и бъдещите изследователи за необходимост от **управление на оптимизма** спрямо ефективността на академичната комуникация чрез социалните онлайн мрежи и особено чрез Facebook. Дисертантката отново е заела изпреварваща позиция спрямо масовите нагласи и е приоритизирала две все още неизследвани тенденции: 1) разрастващата се асоциалност на социалните мрежи и 2) тенденцията на отлив, на отдръпване от Facebook на умствено ангажирани хора и особено на представители на икономиката на знанието. Напълно споделям и това предупреждение на Т. Неделчева и е въпрос на време да се инициира първото международно психометрично изследване сред научния и академичния елит на планетата, което да докаже, че репутацията на масовите социални онлайн мрежи все повече девалвира. Читателите на настоящия дисертационен труд получават още една проактивна идея – да се мисли върху необходимостта от „хигиена на комуникационните действия” във Facebook и за „санитарни норми” на

Facebook комуникирането, особено в секторния PR на висшето образование и индустриите на знанието.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Оценката ми за представения за получаване на образователна и научна степен „доктор” дисертационен труд се основава на верифициране на покритите минимални национални изисквания по Закона за развитието на академичния състав и Правилника за приложението му (ППЗРАСРБ).

Авторката доказва наличие на три научни публикации по темата на дисертацията, публикувани в рецензирани и индексирани издания в рамките на три години (от 2018 г. до 2020 г.), а именно:

1. Пискова, Теодора. Ефективни техники на дигиталния PR в образователната сфера. В: Медийна среда, публична и стратегическа комуникация: Сборник с доклади от международен научен форум, организиран от катедра "Медии и обществени комуникации". София: Изд. комплекс – УНСС, 2018, с. 483-490. ISBN: 978-619-232-086-7
2. Пискова, Теодора. Творческият ресурс на потребителите в структурата на социалните мрежи. В: Инфраструктура и комуникации, 2018, №13, с. 89-94. ISSN 1314-0930
3. Неделчева, Теодора. Функции и особености на академичния PR в социалните мрежи. В: Медии и обществени комуникации. Изд. УНСС; Алма комуникация. 2020, №44. ISSN 1313-9908. Available from: <http://media-journal.info/?p=item&aid=406>

Потвърждавам, че дисертантката Теодора Неделчева е популяризирала резултатите от изследването си с достатъчна периодичност и на авторитетни академични трибуни. Всички са публикувани в научно рецензирани издания. Тези публикации са достатъчен показател за качеството на изследователската работа и за успешната апробация на постиженията ѝ пред научната общност.

6. Оценка на автореферата

Насочвам вниманието на уважаемото научно жури към качественото изпълнение на автореферата към дисертацията на Т. Неделчева. Това е един образец „информативен реферат”, различаващ се от масовите случаи на индикативни (преразказващи) опити за авторефериране. Тук съдържанието е възпроизведено чрез метода на „информационната компресия” на логическия ред на дисертационния проект.

Авторефератът е с обем 39 страници. Оформен е съобразно критериите на международния стандарт БДС ISO 7144:2011 Оформяне на дисертации и подобни документи.

Структурата му е детайлна и концептуално издържана. Съдържанието му вярно и точно отразява същността на дисертационния труд и дава обективна представа за целта, задачите и резултатите на проведеното изследване. В съдържателната част на автореферата присъстват четирите задължителни елемента: резюме на изследователската теза, хипотезите и изводите; оценка на степента на новост и практическа значимост на изведените решения; обосноваване на авторския принос в изследването; апробиране на изследователските резултати чрез достатъчен брой научни публикации.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Нямам други забележки, освен споменатото местоположение на точката „Авторска концепция за действие в кризисна ситуация” в общия структурен ред на дисертацията.

За затвърждаване на добрите впечатления от цялостния труд мисля, че ще бъде интересно да научим позицията на Теодора Неделчева по два незасегнати въпроса:

1) До какви промени в академичния PR би довело обвързването на тезата на настоящия дисертационен труд със Системата за управление на качеството, въведена във всички висши училища в България?

2) Каква е ролята на Етичните кодекси на университетите в решаването на конфликти или кризи, произтекли от публикации в социалните онлайн мрежи? Можем да вземем за пример част VII „Поведение и дейност извън университета” от Етичния кодекс на УНСС (приет от Общото събрание на 19.12.2011 г.).

8. Заключение

Гласувам положително за представения за защита дисертационен труд със заглавие „Управление на академичния PR: оптимизиране на ролята на социалните мрежи”. Резултатите от проведеното теоретико-приложно изследване и направените изводи са оригинални, достоверни и приложими за научен оборот. Приносите на този труд ще обогатят научното поле на управлението на медиите и комуникациите.

От формално-нормативна гледна точка представеният за защита дисертационен труд отговаря на изискванията на Закона за развитието на

академичния състав, на Правилника за приложението му (ППЗРАСРБ) и на Правилника за учебната дейност на УНСС, а именно:

- дисертационният труд е пионерски за научната специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство“
- дисертационният труд е първото емпирично обобщение за състоянието на PR-а на българските университети,
- дисертационният труд е базиран на достоверни данни, обогатява съществуващите знания и ги развива;
- авторката е усвоила научния подход, работи уверено с модерни изследователски методи и инструменти;
- авторката притежава библиографска компетентност, познава научните публикации по темата си, умее да ги интерпретира и да обосновава достижими научни задачи;
- авторката анализира успешно големи масиви от емпирични ресурси, умее да синтезира и да формулира достоверни финални изводи;
- дисертационният труд гарантира проверимост, приемственост и приложение на научните резултати в комуникационната дейност на секторите от нематериалното производство.

Изброявам тези критериални нива, за да потвърдя, че е изпълнена квалификационната и научната цел на докторантурата на самостоятелна подготовка в УНСС. Покритието на изброените критерии обективира заключението ми, че защитаваният днес дисертационен труд трябва да бъде признат за приносен и оценен високо.

Предложение към научното жури:

Потвърждавам пред членовете на научното жури своята **положителна оценка** за научните качества на дисертационния труд със заглавие „Управление на академичния PR: оптимизиране на ролята на социалните мрежи“.

Предлагам да гласуваме **ЗА** присъждането на образователна и научна степен „доктор“ по „Организация и управление извън сферата на материалното производство (Медии и комуникации)“ на неговия автор – Теодора Георгиева Неделчева.

София, 21.06.2021 г.

Подпис:
(доц. д-р М. Цветкова)