dr hab. Agata Opolska-Bielańska
Katedra Technologii Informacyjnych Mediów
Wydział Dziennikarstwa Informacji i Bibliologii
Uniwersytet Warszawski

Warszawa dn. 5.01.2023 r.

Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Moniki Fill
pt. „Media społecznościowe i ich wpływ na proces zarządzania w sytuacjach kryzysowych"
napisana pod kierunkiem dr hab. Waldemara Rydzaka, prof. UEP
w Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie
w Kolegium Mediów i Komunikacji Społecznej.

Przedłożona do recenzji rozprawa doktorska Pani mgr Moniki Fill, pt. „Media społecznościowe i ich wpływ na proces zarządzania w sytuacjach kryzysowych" stanowi istotny punkt analiz w dobie XXI wieku. Dynamicznie rozwijający się nurt działań mediów społecznościowych stanowi obecnie istotny i niezastąpiony sposób komunikacji międzyludzkich jak i biznesowych. To za pośrednictwem kanałów społecznościach firmy komunikują się z odbiorcą swoich treści, jak i nawiązują relacje z otoczeniem zewnętrznym przedsiębiorstwa. Ten szybki rozwój interakcji w obszarze cyfrowym wymaga dużej kontroli i nadzoru. Nieoczekiwane, nagłe działania mogą stać się często przyczyną kryzysów wizerunkowych, przed którymi staje organizacja. Istotne wydaje się dlatego odpowiednie nadzorowanie treści i komunikatów, jakie krążą wokół firmy.

Celem recenzowanej dysertacji jest wskazanie roli, jaką odkrywają media społecznościowe w gospodarowaniu przedsiębiorstwem w sytuacji kryzysowej. Obiekt wnikliwych analiz, jakie zostały zaplanowane, opracowane i opisane w niniejszej pracy doktorskiej, stanowi klucz do sukcesu wielu przedsiębiorstw, które planują być lub są obecne w mediach społecznościowych. Informacje ujęte w sposób syntetyczny, spójny i rzetelny mogą stanowić receptę dla przeciwdziałania lub radzenia sobie w sytuacjach niespodziewanych i nieprzewidywanych.

Analiza i ocena pracy

Przedłożona do recenzji praca doktorska składa się z pięciu rozdziałów merytorycznych, opatrzonych wstępem i zakończeniem. Domknięciem dysertacji jest bibliografia – bardzo

obszerna, aktualna i ściśle związana z tematem pracy, zawierająca publikacje zarówno polskojęzyczne jak i zagraniczne. Minusem tej części pracy jest brak numeracji wymienionych publikacji, przy ich obfitym ujęciu. Ostatnimi elementami pracy są spisy: rycin (8 pozycji), tabel (27 pozycji), wykresów (47 pozycji). Wszystkie spisy mają swoje odwołania do stron, na jakich zamieszczone są w treści pracy.

Praca rozpoczyna się wstępem, który stanowi wprowadzenie w istotę problematyki. W tej części dysertacji Autorka wskazuje na uzasadnienie wyboru tematu, udowadniając rangę poruszanego w pracy zagadnienia. Omawia tło, na bazie którego poruszany będzie główny cel dysertacji. Następnie określa założenia pracy, wskazuje przedmiot rozprawy, nawiązuje do badań jakie zostały zaprojektowane i przeprowadzone, a opisane w części empirycznej. W części wprowadzającej Doktorantka opisuje problemy szczegółowe i pytania badawcze. Efektem ich wypunktowania jest sformułowanie (już w części wstępu do pracy) głównej hipotezy badawczej a także hipotez szczegółowych (3). Kolejną informacją, z jaką czytając wstęp można się spotkać, jest wskazanie metod badawczych jakie zastosowane będą w pracy (jakościowa i ilościowa). Ta część pracy kończy się charakterystyką rozdziałów, co przekłada się na zrozumienie jej konstrukcji i ukazuje hierarchiczność analizowanych zagadnień.

Elementem, którego zabrakło w tej części dysertacji, jest ustosunkowanie się do literatury przedmiotu – jej charakterystyki, dostępności i kluczowych pozycji. Wydaje się ważne to z punktu oceny ilości i jakości publikacji nawiązujących do analizowanego tematu, a także innowacyjnego miejsca rozprawy w obszarze uzupełnienia (być może istniejącej / lub nie) luki merytorycznej wśród źródeł naukowych.

Wstęp stanowi istotne źródło dla zrozumienia zarówno struktury jak i omawianych treści. Ukazuje jakie kryteria i założenia przyjęto w pracy, co przekłada się na zobrazowanie dużego zaangażowania Autorki w przygotowanie dysertacji. Rzetelność informacji wprowadzających w strukturę pracy w sposób jednoznaczny i klarowny potwierdza spójność treści z tematem ujętym w tytule. I choć temat początkowo może wydawać się niekwestionowalny i oczywisty, to jego wnikliwa interpretacja w zaprezentowanej formie, rzuca nowe światło na analizowany obszar. Przeprowadzone badania pozwalają przytoczyć istotne wnioski dla odpowiedniego i właściwego wykorzystania mediów społecznościach w rzetelnym i trafnym prowadzeniu firmy. Ten rodzaj mediów stanowi nieodłączny element współczesnego biznesu, dlatego tak kluczowe jest odpowiednie wkomponowanie ich w strategię zarządzania firmą. Dobrze zaplanowane miejsce mediów społecznościowych w planie gospodarowania przedsiębiorstwem przekłada się na sukces firmy. A w sytuacjach nagłych, kryzysowych pozwala przemienić porażkę w sukces. Dlatego za cenne uważam stwierdzenie

Autorki dotyczące wpływu mediów społecznościowych na ich rolę w procesach zarządczych a szczególnie w zarządzaniu kryzysowym (s. 6).

Po części wprowadzającej dokonana zostanie analiza rozdziałów, na jakie podzielona została dysertacja.

Rozdział pierwszy zatytułowany „Media społecznościowe w komunikacji przedsiębiorstwa" stanowi przegląd umiejscowienia / zastosowania mediów społecznościowych w budowaniu wizerunku firmy. Doktorantka ukazała obszary, w jakich najczęściej praktykowane są działania mediów społecznościowych przez organizacje. W przeprowadzonych rozważaniach istotne jest zaprezentowanie zalet i wad w praktykowaniu mediów społecznościowych. Rozpoczęcie w taki sposób tematu pracy jest unaocznieniem zasięgu działań tych mediów w przestrzeni biznesowej. I choć omawiane w tej części rozprawy zagadnienia pozornie wydają się mało związane z jej tytułem (np. Media społecznościowe w procesie pozyskiwania kadr) to ich opis i analiza ukazują szerokie spektrum możliwości, jakie media społecznościowe dają firmom. Dowodzi to o sile związku między mediami społecznościami a funkcjonowaniem firmy. Omówione w poszczególnych podrozdziałach aspekty są niekiedy tylko zaznaczone, zasygnalizowane bez wnikliwej oceny, jednak nie wpływa to na jakość pracy. Takie pierwsze zetkniecie z analizą tytułu jest ciekawym aspektem w holistycznym ujęciu tematu.

W tej części pracy brak jest podsumowania na końcu rozdziału. Zwróciłoby ono uwagę na istotne w tej części spostrzeżenia nawiązujące do całościowego zrozumienia zagadnienia. W sposób płynny pozwoliło przejść do następnego rozdziału, który poświęcony jest firmom i komunikacji. W zakończeniu podrozdziałów znajdują się akapity wiążące informacje z poszczególnych części pracy. Jednakże całościowe domknięcie pozwoliło by na pełne zrozumienie analizowanych treści i stanowiło punkt wyjścia do dalszych rozważań.

Rozdział drugi pt. „ Komunikacja w procesach zarządczych" rozpoczyna się od historii, omówienia i wskazania znaczenia komunikowania. Doktorantka na początku rozważań prezentuje dwie szkoły, które zajmują się nauką o komunikowaniu (s. 28). Nie podaje jednak co to są za szkoły, co je wyróżnia spośród innych („ zasługują na szczególną uwagę"), kto jest ich przedstawicielem, jakie są ich założenia. Rozumiem, że duża wnikliwość jest zbyteczna, jednakże takie informacje, powinny zostać udokumentowane. Zobrazowany w dalszej części rozdziału model procesu komunikacji (ryc. 1) jest istotny w rozważaniach. Jednakże warto było by pokazać model zaktualizowany, opracowany na potrzeby niniejszej pracy. Istotnym elementem jest przełożenie ogólnych rozważań o komunikacji na sposoby komunikacji w

firmach, ze wskazaniem wpływu jakości procesu komunikacji na skuteczność działań przedsiębiorstwa.

Pozytywnie należy ocenić ustosunkowanie się Doktorantki do problemów związanych z komunikacją takich jak: zrozumienie treści przez odbiorcę, różnice w interpretacji treści, sposób kodowania czy miejsce ulokowania przekazu. Zniekształcenia są bowiem jednym z elementów powstających na etapie kryzysów przedsiębiorstwa. Zaprezentowanie narzędzi wykorzystywanych do komunikacji wskazuje na zakres możliwości, jakie firma ma do kontaktu z otoczeniem zewnętrznym i wewnętrznym. W dalszych analizach przedstawione zostały korzyści i bariery komunikacyjne, co pozwala ująć plusy i minusy właściwej komunikacji.

Autorka w swoich analizach zauważa, że dobre komunikowanie to sukces mierzony ekonomicznie, produkcyjnie i technologicznie czy kadrowo (s. 39) – spójność treści pracy vs nawiązanie do uwagi z rozdziału 1 (Media społecznościowe w procesie pozyskiwania kadr).

Dobrym spuentowaniem rozdziału II jest podrozdział 2.4, który uwzględnia miejsce mediów społecznościowych w strategii komunikacji firmy. W tej części pracy Doktorantka uzmysławia czytelnikowi siłę mediów społecznościowych w budowaniu wizerunku firmy jak i powstawaniu i przeciwdziałaniu kryzysom, a także istotę wpisania mediów społecznościowych do systemu funkcjonowania firmy. W podsumowaniu rozdziału uwaga zwrócona jest na zasady korzystania z mediów społecznościowych wpisanych w strategię firmy i możliwości publikowania informacji przez pracowników na ich kanałach społecznościowych.

Rozdział trzeci – „ Monitoring mediów i analiza przekazów medialnych jako element wsparcia w prowadzeniu skutecznej komunikacji", wskazuje rangę przeprowadzonych badań monitorowania mediów dla potrzeb rozwoju i funkcjonowania firmy. Autorka rozważania rozpoczyna od poszukiwania odpowiedzi na pytanie - czy i w jaki sposób dokonywać analizy przekazów medialnych. W następnych częściach pracy przedstawia i omawia mechanizmy, techniki, procesy jakimi posługują się firmy w celu monitorowania swoich działań na rynku. Systematyczny monitoring mediów odgrywa istotną rolę w funkcjonowaniu firmy. W tej części pracy przedstawiono schemat zarządzania sytuacją kryzysową w nowych mediach , który w sposób teoretyczny pozwala zobrazować podejmowane przez firmę działania. Omówione zostały jednak tylko dwa pierwsze kroki. Być może wynika to z kwestii istotności tych elementów dla tematu pracy. W podrozdziale 3.3 przy omawianiu metod monitoringu mediów Autorka nawiązuje (i słusznie) do modelu EEIA. Jego istota zamieszczona została w formie opisowej, brakuje graficznego ujęcia. Unaocznienie modeli pozwala lepiej umiejscowić jego znaczenie w omawianych treściach.

Doktorantka w sposób przejrzysty i spójny prezentuje i omawia metody monitoringu mediów uwzględniając korzyści wynikające z ich zastosowania. Dokonuje podziału narzędzi do monitorowania mediów społecznościowych na zewnętrzne i wewnętrzne omawiając ich istotność dla firm z uzyskanych z nich danych. Następnie w formie tabelarycznej (co czyni treści czytelnymi) wymienia przykładowe wskaźniki skuteczności działań w mediach społecznościowych (s. 60). Tytuł tabeli zawiera jednak termin „mierniki skuteczności", należałoby ujednolicić i wyjaśnić terminologię na potrzeby pracy.

Na końcu tego podrozdziału wskazana została ranga monitorowania mediów.

W ostatnim podrozdziale niniejszego rozdziału Doktorantka dokonuje analizy trendów zmian w planowaniu strategicznym. Rozważania teoretyczne rozpoczyna od zagregowania i analizy danych pochodzących z monitoringu. Następnie zwraca uwagę na weryfikowanie wniosków i umiejętność ich przekładania na procesy decyzyjne. Domknięciem tej części pracy jest istota uświadomienia, że raporty z monitoringu firmy pozwalają uzyskać wiedzę w obszarach dotyczących organizacji. Przekłada się to na podejmowanie trafnych decyzji, sprzyja zmianom i pozwala wychwycić trendy czy ocenę podejmowanych działań.

Ostatni akapit stanowi konkluzję rozdziału trzeciego.

Rozdział czwarty – „ Przeobrażenia w obszarze procesów zarządczych w związku ze zmianami zachodzącymi na rynku" można potraktować jako trzon merytoryczny pracy. Łączy on w sobie teoretyczne aspekty omówione we wcześniejszych częściach dysertacji wskazując ich istotę dla założeń pracy. We wstępie rozdziału Autorka dokonuje wyjaśnienia pojęć kluczowych, takich jak: plan operacyjny czy planowanie strategiczne. Konsekwencją tych rozważań jest omówienie aspektu zarządzania sytuacjami kryzysowymi w mediach społecznościowych. Obszar ten, jak sama Doktorantka wskazuje, łączy w sobie wszystkie poruszone w pracy elementy. W tym obszarze przeanalizowano definicję „kryzysu", jego rodzaje, przyczyny i skutki oraz sposoby reagowania w sytuacjach trudnych. Wnikliwie, w oparciu o literaturę przedmiotu, opracowane zostało pojęcie „ kryzys". Brak jest jednakże jednoznacznego wskazania, jak będzie ono ujmowane w kontekście dysertacji. Warto byłoby się nad tym pochylić, ze względu na istotę tego terminu w pracy.

Analiza znaczenia terminu „kryzys" ukazana jest w połączeniu z mediami społecznościowymi, które to w obecnym czasie odgrywają istotną rolę w jego powstawaniu, stając się miejscem jego zapoczątkowania i rozwoju. Autorka nie pomija w pracy również mediów tradycyjnych jako źródła kryzysu. W sposób czytelny i poprawnie opracowany, w stosownym dla pracy miejscu zamieszcza tabelę (tab.2), w której dokonuje analizy w różnicy przebiegu sytuacji kryzysowych w mediach tradycyjnych i społecznościowych. Po słownym

opracowaniu wniosków z tabeli, uwaga zwrócona jest na różnorodność podejścia do zarządzania w sytuacjach kryzysowych. W formie graficznej i opisowej Autorka zaprezentowała dwa nurty – wąski i szeroki.

Następstwem powyższych rozważań jest opracowanie przyczyn i skutków kryzysów wizerunkowych. Wśród nich wymienione zostały fake newsy, nieład informacyjny i dezinformacja. Zakończeniem merytorycznych rozważań rozdziału czwartego jest charakterystyka wybranych rodzajów kryzysów. Literatura przedmiotu przedstawia wiele podziałów wyodrębniających sytuacje kryzysowe, które zostały poddane analizie w pracy. Stanowi to podsumowanie klasyfikacji kryzysów. Istotne w sytuacjach problemowych jest umiejętne przygotowanie się do nich – odpowiednie rozpoznanie sytuacji, poznanie symptomów. Ich zdiagnozowanie i reakcja minimalizują konsekwencje. Autorka zamieszcza nawet model komunikowania z pracownikami w sytuacjach kryzysowych (ryc. 7). Jednakże nie dokonuje interpretacji słownej. Podobna sytuacja jest przy rycinie 6 – obrazującej fazy sytuacji kryzysowej w ujęciu Iana I. Mitroffa i Christine M. Pearson.

Domknięciem rozważań tej części pracy jest wniosek, że nie ma recepty na skuteczną reakcję wobec sytuacji kryzysowej. Każda jest inna i każda wymaga indywidualnego podejścia. Jednakże można przy pewnych stałych prognozach, spodziewać się odstępstwa od dotychczasowego funkcjonowania firmy i w sposób indywidualny zacząć przygotowywać się do zbliżających zmian.

Piąty rozdział jest zamykającym rozważania nad tematem pracy. Stanowi element badawczy dysertacji. Autorka opisuje badania, przeprowadzone w celu zweryfikowania postawionych hipotez. Stara się odpowiedzieć na postawione pytania i problemy badawcze, prezentując metodę jakościową i ilościową. Zastosowana triangulacja metodologiczna pozwala uzyskać szeroki obraz postrzegania mediów społecznościowych i ich wpływu na proces zarządzania w sytuacjach kryzysowych. Badanie zostało podzielone na trzy części. Każda z nich została wnikliwie opisana, a wyniki ujęte w formie graficznej. Pierwsza część to analiza desk research – opis wniosków z zebranych materiałów źródłowych, następnie przeprowadzono pięć wywiadów techniką IDI (metoda jakościowa) a domknięcie stanowi analiza ilościowa wykonana metodą CATI. Otrzymane wyniki w poszczególnych fazach badania wzajemnie się uzupełniają, prowadząc do istotnych wniosków finalnych, tym samym pozwalając ustosunkować się do założeń postawionych w pracy.

Schemat badania w sposób rzetelny i merytoryczny został zaprezentowany na rycinie 8, co sprzyja zrozumieniu i przeanalizowaniu harmonogramu rozważań metodologicznych (s.99).

Rozdział 5 rozpoczyna się od ujęcia metodologicznego projektów badawczych, aby w następnej kolejności w poszczególnych rozdziałach omówić wyniki z trzech faz badań.

Metoda CATI pozwoliła uzyskać 304 wypełnione ankiety i na ich podstawie dokonano analizy. Każde pytanie zadane respondentom zostało opracowane graficznie i opisane. W tej części pracy brak jest podsumowań, które prowadziłyby do wniosków końcowych. Pytania nawiązywały do merytorycznych rozważań przeanalizowanych we wcześniejszych częściach pracy. Pozwoliło to Autorce wyniki z otrzymanych badań połączyć z elementami teoretycznymi i wysnuć odpowiednie wnioski.

Badanie jakościowe przeprowadzone z pięcioma osobami, nawiązywało do zagadnień poruszanych w ankietach (badanie ilościowe). Rozmówcy zwrócili uwagę na fakt, iż wpływ mediów społecznościowych jest uwarunkowany wieloma czynnikami, na przykład rodzajem prowadzonej firmy. Istotne jest również zwrócenie uwagi na różnorodność w obszarze kryzysów, ich wpływ i przebieg. Podczas wywiadów respondenci ustosunkowali się do elementów teoretycznych ujętych w pracy, co pozwoliło zweryfikować teorię z praktyką. Konkluzję z badań, elementy ogólne i spodziewane a także wprowadzające niespodziewane nowe kierunki postrzegania analizowanego problemu Autorka zebrała w całość w elemencie pracy - Podsumowanie.

Wniosek końcowy

Uzyskany materiał badawczy pozwolił zaprezentować obszar teoretyczno–merytoryczny, dotyczący mediów społecznościowych i ich wpływu na proces zarządzania w sytuacjach kryzysowych oraz dokonać weryfikacji hipotez badawczych i interesująco zestawić wnioski z badań empirycznych. Pozwoliło to pozytywnie zweryfikować założenia pracy. Ogólnie rzecz ujmując wyniki badań uzyskane przez Autorkę przybliżają obraz rzeczywistości i mogą być przykładem dla dalszych badań i udokumentowanych uogólnień z zakresu podjętej tematyki. Dużą wartość metodologiczną i merytoryczną posiada obszerna prezentacja i weryfikacja hipotez badawczych, opisana w rozdziale ostatnim. Zaprezentowane w tabelach i wykresach wyniki badań i wynikająca z nich analiza autorska realizowana w kontekście omawianego tytułu pracy dostarcza merytorycznej i wizualnej dokumentacji mającej znaczenie poznawcze i aplikacyjne. Mogę pokusić się o sformułowanie, że otrzymane w tak obszernym badaniu (3 etapowym) wyniki wzbogacają warsztat naukowo-badawczy z zakresu nauk o komunikacji społecznej i mediach. Ważnym i godnym zauważenia jest ostatni fragment pracy – Podsumowanie, który pozwala w sposób holistyczny dokonać syntezy opracowanych treści.

Rozprawa, pomimo wskazanych w recenzji pewnych nieścisłości, jest napisana w sposób konstruktywny tematycznie, przejrzysty i zrozumiały. Ujęte liczne aspekty opracowane w dysertacji ułożone zostały w sposób logiczny i przemyślany, z usystematyzowanymi założeniami i interesującą merytorycznie argumentacją.

Wniosek końcowy jest pozytywny.

Oceniam pracę doktorską Pani mgr Moniki Fill jako twórczy wkład w rozwój problematyki i świadectwo dobrego, rzetelnego warsztatu pracy naukowej.

W związku z powyższym stwierdzam, że praca w/w odpowiada wymaganiom określonym w Ustawie o Stopniach i Tytule Naukowym i może być przedmiotem dalszego postepowania w przewodzie doktorskim.

Agata Opolska-Bielańska

dr hab. Agata Opolska-Bielańska