

Нарастващото значение на комуникационните специалисти в контекста на променящите се европейски общества

Резултати от проучване

В изпълнение на проект по програма „Европа“ на Столична
община

TELL

THEM

YOUR

STORY

- Четири основни извода:
 - Ролята на комуникационните специалисти нараства в посока не само „производство“, а и интерпретация на информация
 - Комуникационните специалисти трябва да знаем повече, за да комуникираме по-добре
 - Не е съвсем вярно, че хората се губят в морето от информация. Общо взето, те разбират кои са важните неща, включително и по европейските теми
 - За сметка на това е вярно, че гражданите по-трудно се ориентират по отношение на истинността и релеванността. Точно затова изискванията за прозрачност нарастват.

- Концепция на проучването: да установи как и дали значението на комуникационните специалисти в съвременната публичност нараства, както и каква трябва да бъде тяхната роля
- Защо е важно?
 - Защото промените са големи (или поне така си мислим)
 - Защото информацията и информираността е динамична

- **Първи етап:** качествен метод. Провеждане на неструктурирани интервюта с водещи ПР специалисти в страната ни. Цел: изявяване на общи тенденции и формулиране на по-прецизен въпросник.
- Респонденти (благодарности към тях)
 - Ирина Йорданова
 - Катя Димитрова
 - Любов Костова
 - Силвия Костова
 - Росица Вартоник
 - Любомир Аламанов
 - Асен Асенов

- **Втори етап:** количествен метод. За да се обхване палитра от позиции на „авторите“ и на „потребителите“ на информация, беше подготвен еднакъв въпросник за две групи респонденти:
 - Базова (комуникационни специалисти)
 - Контролна (граждани)
- Броят на респондентите е както следва:
 - Комуникационни специалисти: 99 (при цел $n=100$)
 - Граждани: 73 (при цел $n=100$)
- Представителност и валидност

- Първи етап: дълбочинно/неструктурирано интервю
- Втори етап: онлайн анкета
- Извадка. Използвана е т.нар. „извадка по удобство“, като при първата група респонденти стратифициращ признак е единствено професията
- Анализ и обработка: Survey Monkey

Резултати и анализ

1. Интервюта с ПР специалисти

- Ролята на комуникационните специалисти в съвременната среда нараства. Те трябва да се справят с управлението на увеличаващия се обем информация
- Връзка между намаляващата роля на ПР специалистите и задълбочаването на кризите
- Участието на комуникационни специалисти – в комуникирането на политики, но и в тяхното формиране

- Запазването на професионализма на комуникаторите е ключово. Не са необходими никакви кой знае какви нови умения, просто настоящите трябва да се усъвършенстват
- Потребителите не отказват да се информират, просто срещат трудности с ориентацията. Част от това се дължи и на „преситеността“ с информация

- *Комуникационните специалисти имат нужния инструментариум и познания, с които да преодоляват недоверие..., но не бива да надценяваме тяхната роля, тъй като хората също вече създават информация – Асен Асенов*
- *Ключовото понятие е „информационна репутация“. Хората ще вярват само на източници, които имат висока такава – Любомир Аламанов*
- *Все по-належаща става необходимостта дадено решение или липса на такова да се обясни и обоснове пред хората – Катя Димитрова*

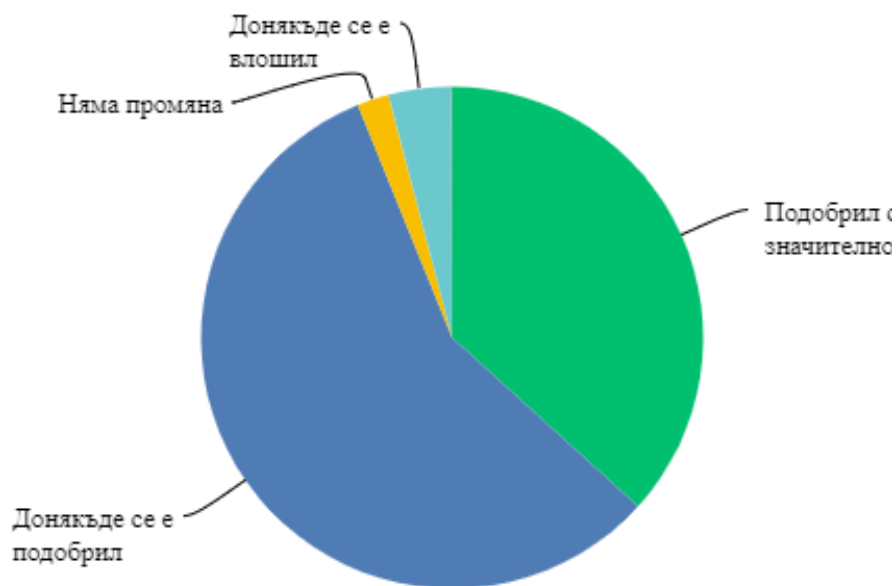
- Липсата на стабилни навици за критическо мислене води до новата парадигма „пише го в нета, значи е вярно“ – Любов Костова
- Понякога твърде многото разкриване на информация води до обратен ефект. Инвеститорите например се объркват от изобилието на информация – Росица Вартоник
- Комуникационните специалисти трябва да познават в детайли новите тенденции, като *Relationship marketing*, силата на сторителинга и видео съдържанието – Силвия Костова

Резултати и анализ

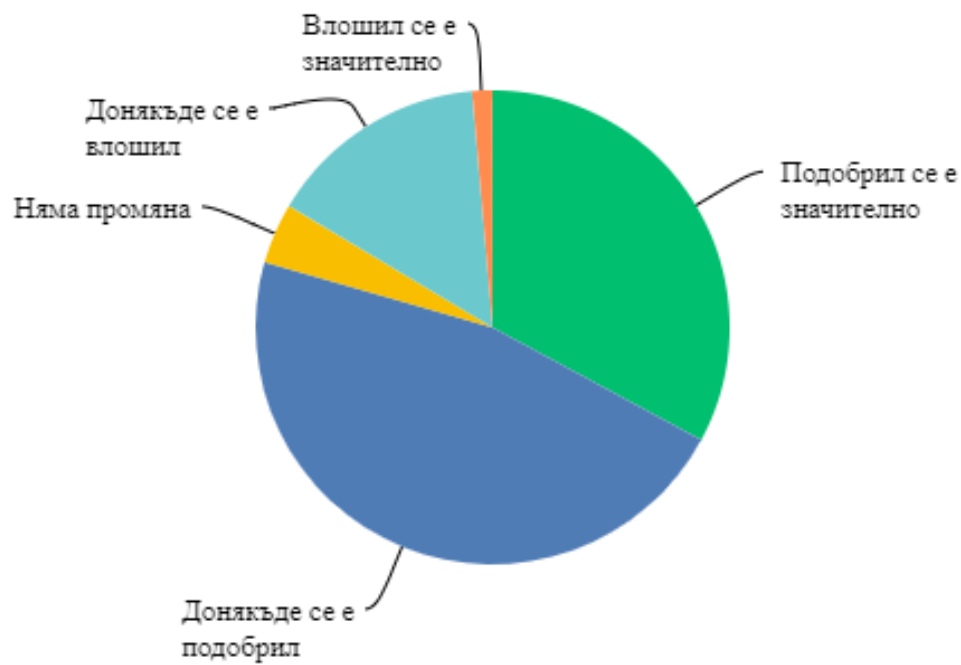
2. Обща информираност

- Забележителен „консенсус“ по отношение на информационната активност на ПР специалисти и граждани
- И все пак, ПР специалистите са по-ориентирани към модерните източници на информация, като използването на традиционните намалява. Най-съществени са разликите при инфлуенсърите
- Според двете групи представителите на институциите, за разлика от тези на компаниите, по-скоро не успяват да комуникират адекватно

Според вас как се е променил живота на българите, откакто страната ни е член на ЕС?



Специалисти комуникации



Граждани

Дали съгражданите ни са станали по-добре информирани за политически и икономически теми, откакто страната ни е член на ЕС?

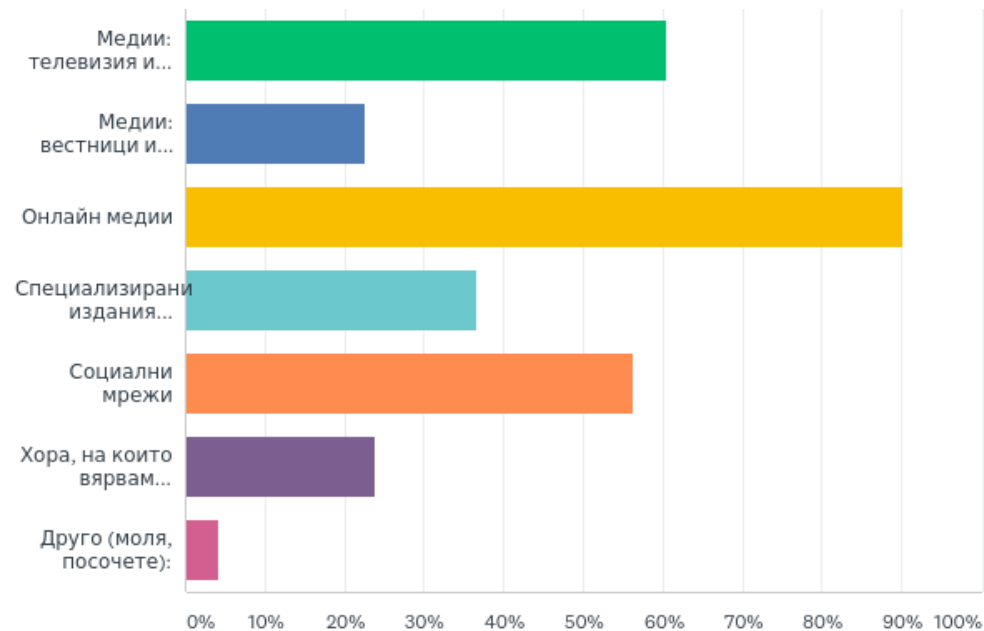
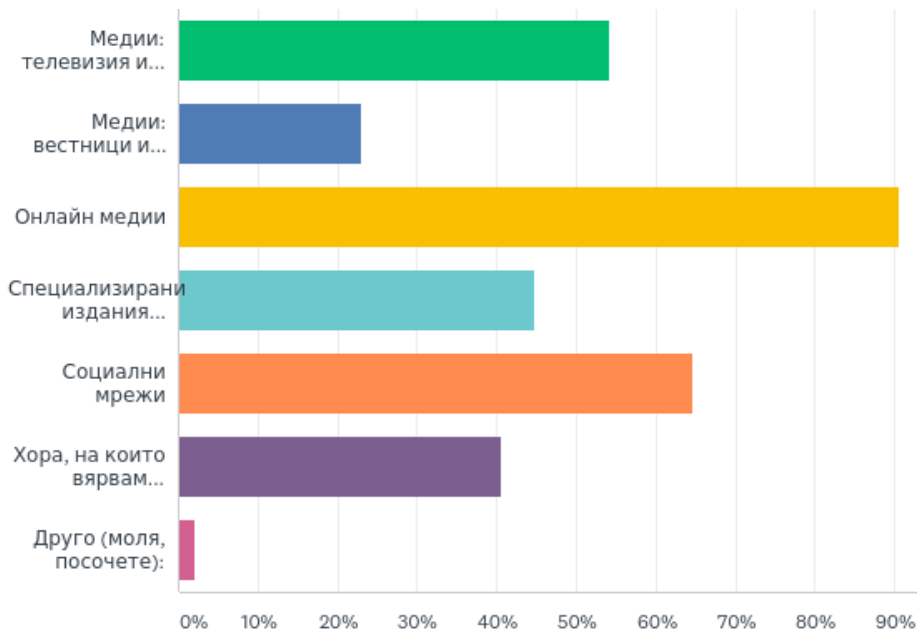


Специалисти комуникации



Граждани

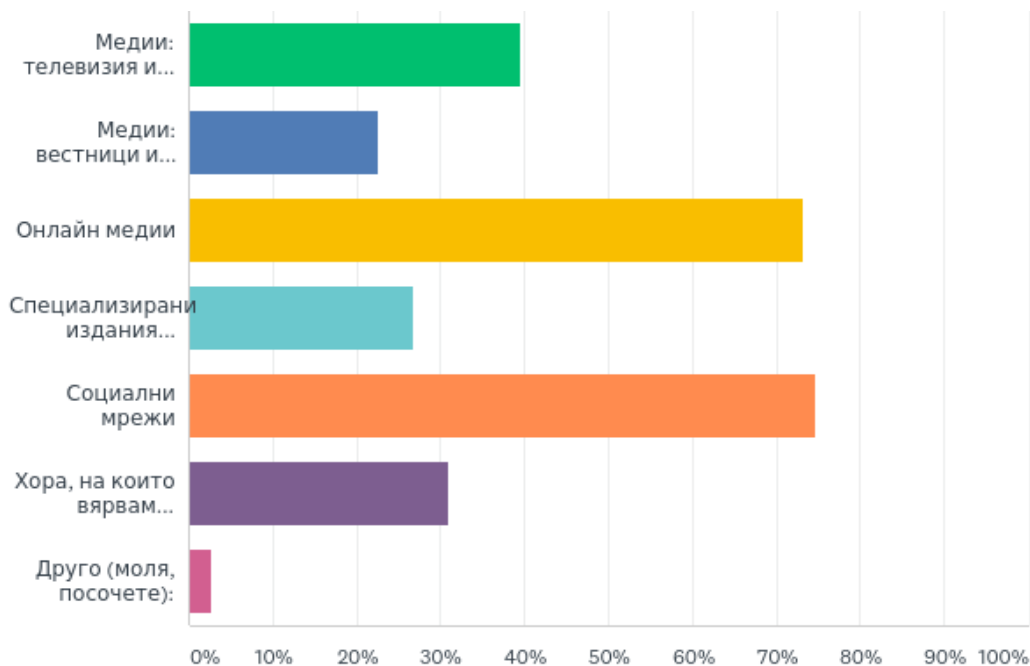
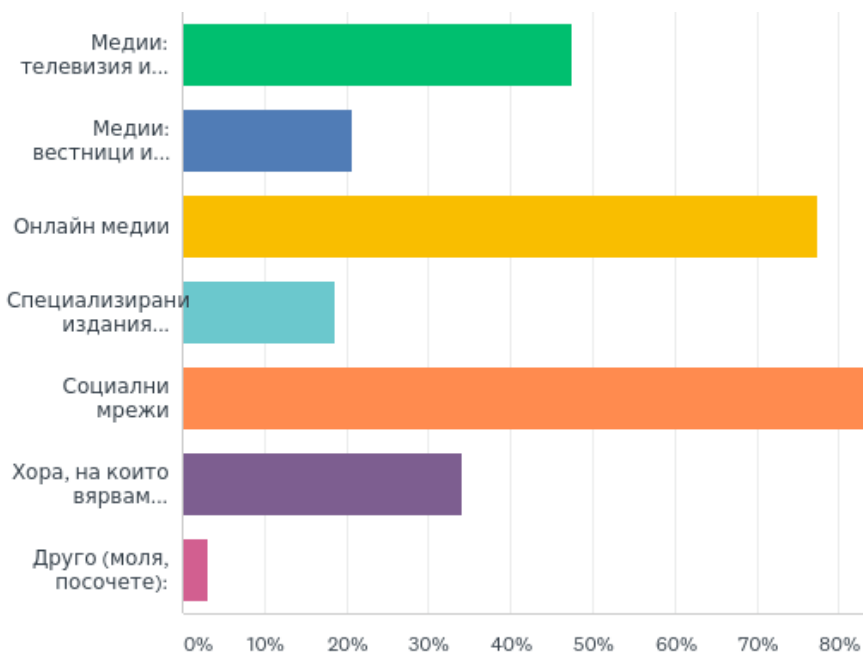
Източници на информация по политически и икономически теми, включително и за Европа



Специалисти комуникации

Граждани

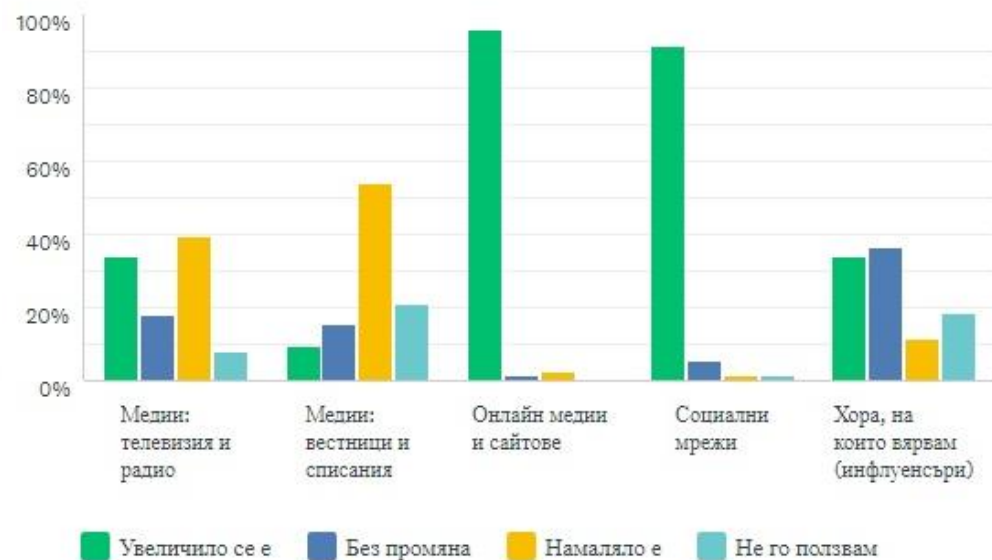
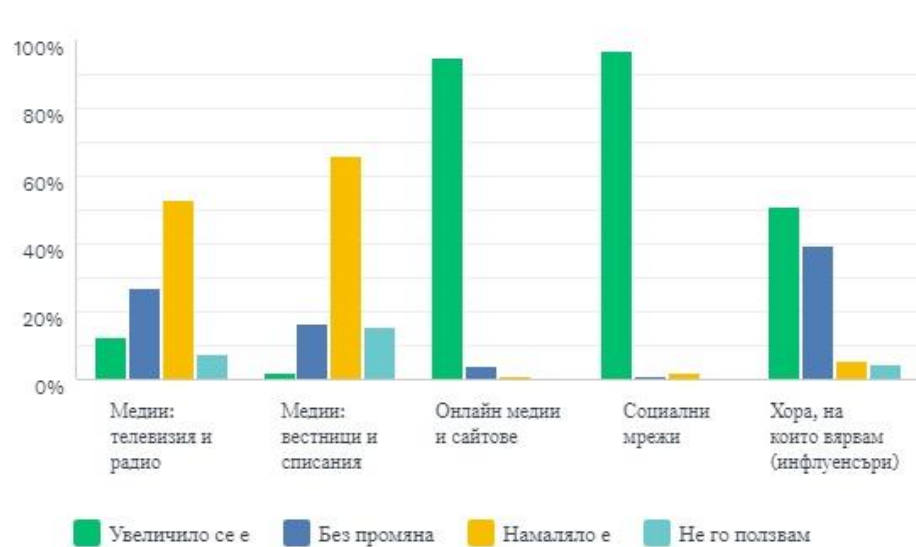
Източници на информация за развлечение/ свободно време



Специалисти комуникации

Граждани

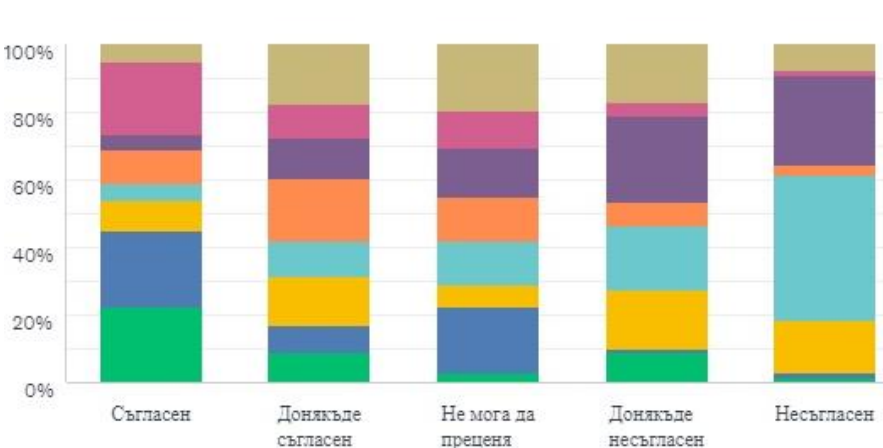
Промяна при информационните източници



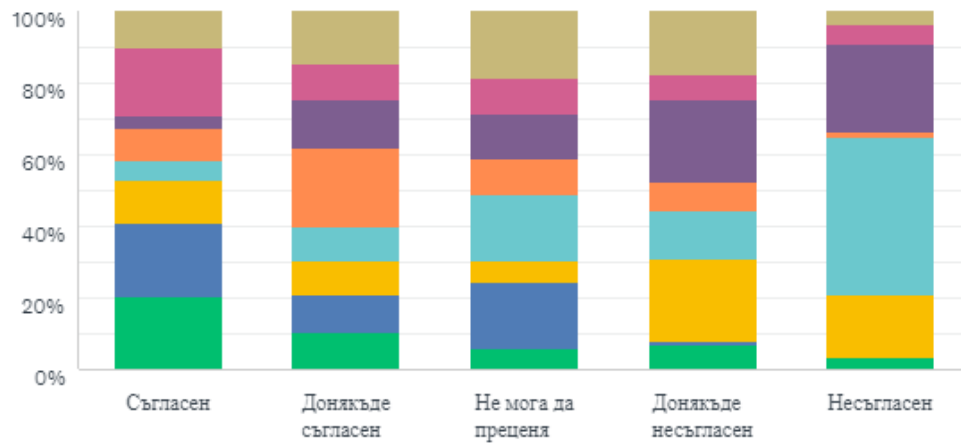
Специалисти комуникации

Граждани

Информация и гражданска активност



- Често гледам или чета новини
- Права усилия хората да живеят в по-добро общество
- Като се прибера вкъщи, предпочитам да релаксирам, вместо да възприемам още инф
- Често изказвам мнение във форуми и социални мрежи
- Информацията в публичното пространство е неясна
- Все повече предпочитам да се информирам във фейсбук
- Представителите на институциите не успяват да комуникират адекватно
- Представителите на компаниите не успяват да комуникират адекватно



- Често гледам или чета новини
- Права усилия хората да живеят в по-добро общество
- Като се прибера вкъщи, предпочитам да релаксирам, вместо да възприемам още инфор
- Често изказвам мнение във форуми и социални мрежи
- Информацията в публичното пространство е неясна
- Все повече предпочитам да се информирам във фейсбук
- Представителите на институциите не успяват да комуникират адекватно
- Представителите на компаниите не успяват да комуникират адекватно

Специалисти комуникации

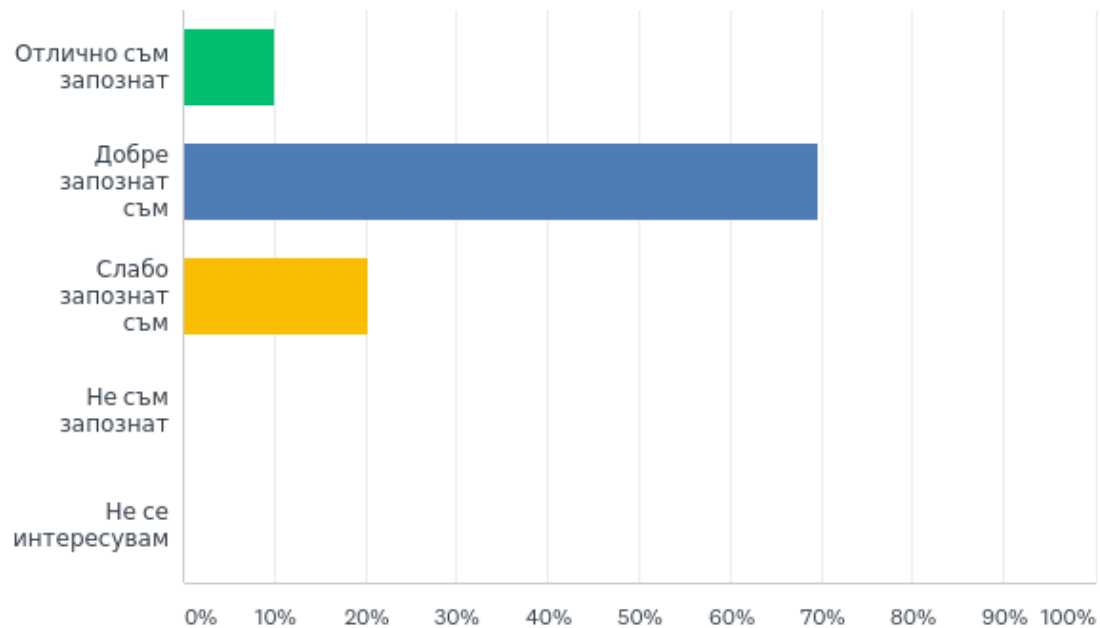
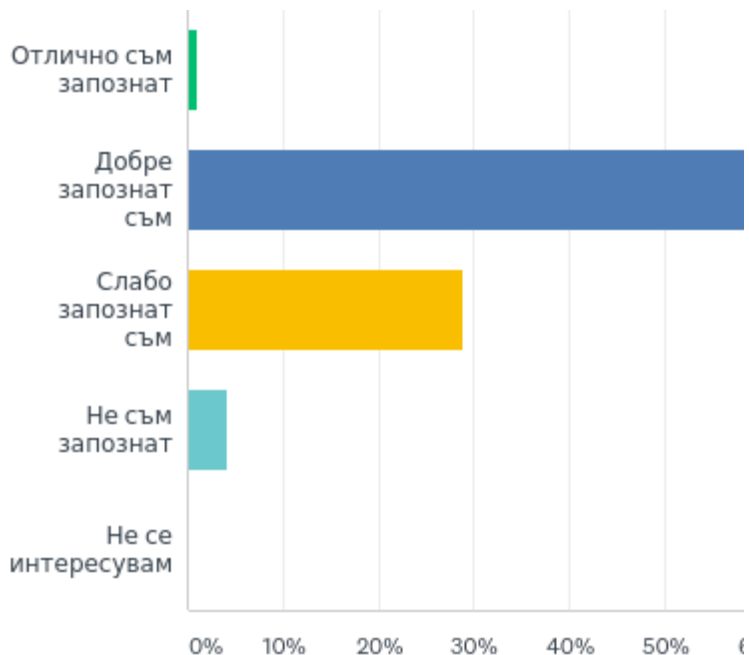
Граждани

Резултати и анализ

3. Разбиране на процесите в ЕС

- Европейските институции по-скоро не комуникират достатъчно добре и навреме с гражданите – и това мнение се застъпва повече от ПР специалистите
- И двете групи твърдят, че са добре запознати със случващото се в ЕС, а не са чак толкова
- Това влиза донякъде в противоречие с отношението към институциите на ЕС и тяхната активност

Доколко сте запознат със случващото се в ЕС?

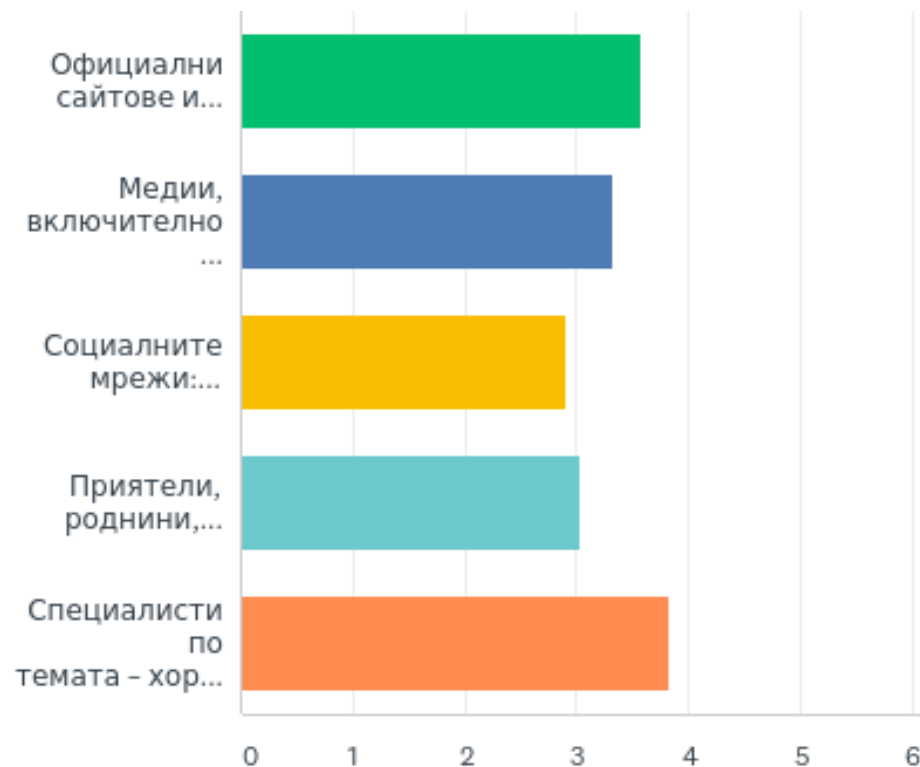
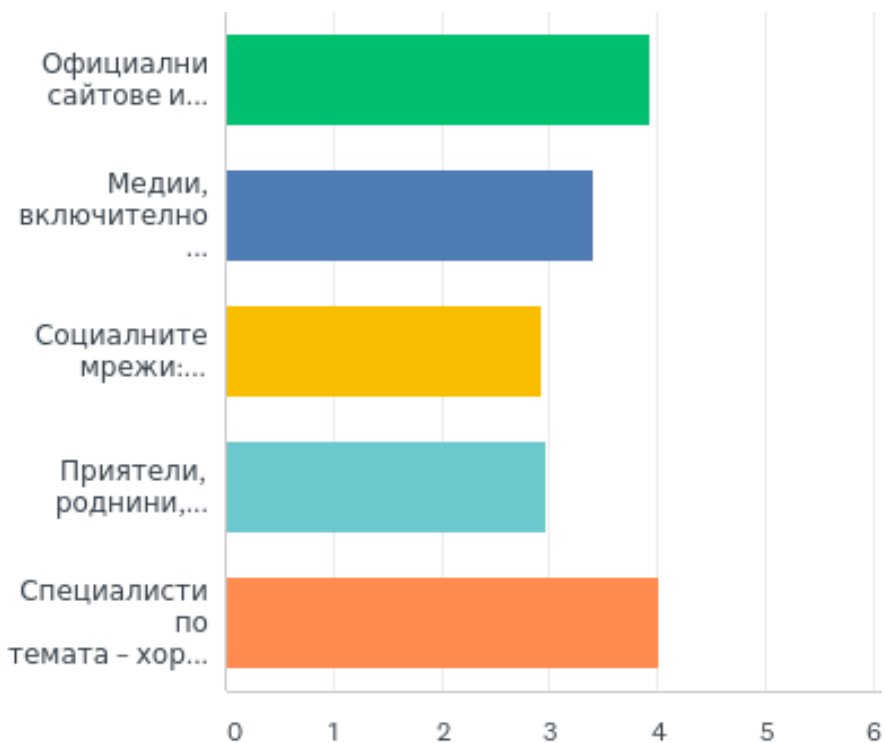


Специалисти комуникации

Граждани

- Теми, които са на дневен ред – (много важна и важна)
 - Брекзит – 65,22% / 70,97%
 - Българското председателство на ЕС – 94,73% / 86,76%
 - Миграционният натиск и бежанците – 94,84% / 85,50%
 - Влизането на България в Шенген – 89,59% / 86,96%
 - ...
 - ...
 - Разрастването на популизма – 61,05% / 60,29%
 - Директивата за уеднаквяване на съдържанието на храните – 62,50% / 59,70%
 - Приемането на нови страни-членки – 39,59% / 40,91%

Доверие към информационни източници по темата Европа - средно



Специалисти комуникации

Граждани

Резултати и анализ

4. Роля на комуникационните специалисти

- Гражданите очакват ПР специалистите повече да се занимават с осигуряването на прозрачност
- Умението на ПР специалистите да превеждат информацията на разбираем език също е важна
- Мълчанието на институциите е толкова страшно, колкото и фалшивите новини
- Най-важните качества на ПР специалистите в съвременния свят са умения за анализ и обработка на голямо количество информация и познаване на публиките

- Основни функции на специалистите ПР и комуникации
- Според ПР специалистите (първите три функции, най-голям брой 1 и 2 по важност):
 - Създават доверие в отношенията между компанията/организацията и обществеността – 71,43%
 - Грижат се за изграждането и поддържането на репутацията на компанията/организацията – 60,49%
 - Подкрепят организацията в достигането на нейните икономически и политически цели – 43,11%

- Основни функции на специалистите ПР и комуникации
- Според гражданите (първите три функции, най-голям брой 1 и 2 по важност):
 - Създават доверие в отношенията между компанията/организацията и обществеността – 62,01%
 - Грижат се за осигуряването на прозрачност в общественения живот – 48,65%
 - Грижат се за изграждането и поддържането на репутацията на компанията/организацията – 47,27%

- Боравене с информация
- Според ПР специалистите (първата и последна по значимост дейност на ПР специалистите):
 - Високата степен на информираност и прозрачност е предпоставка за постигане на успех – 79,02%
 - Комуникационните специалисти трудно убеждават своите ръководители да предоставят нужната информация – 21,05%

- Боравене с информация
- Според гражданите (първата и последна по значимост дейност на ПР специалистите):
 - Високата степен на информираност и прозрачност е предпоставка за постигане на успех – 74,49%
 - Специалистите по ПР и комуникации помагат на гражданите да се ориентират в изобилието от информация – 23%

Опасности пред съвременната публична среда (от 1 до 5 – средни стойности)

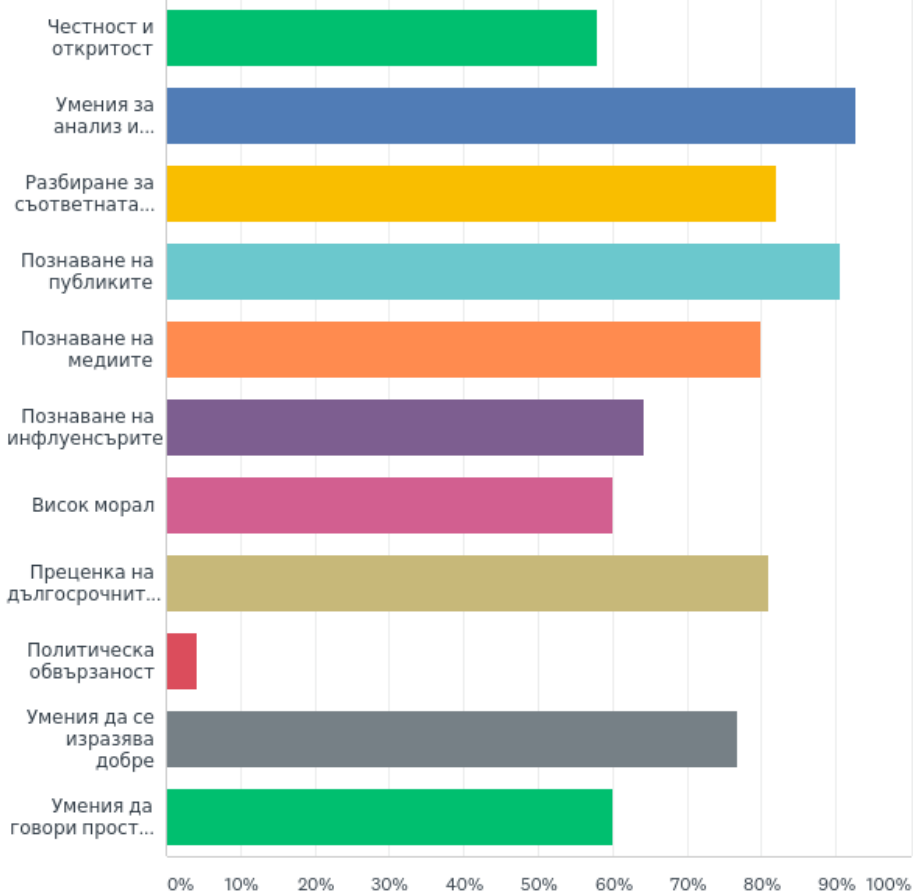


Специалисти комуникации

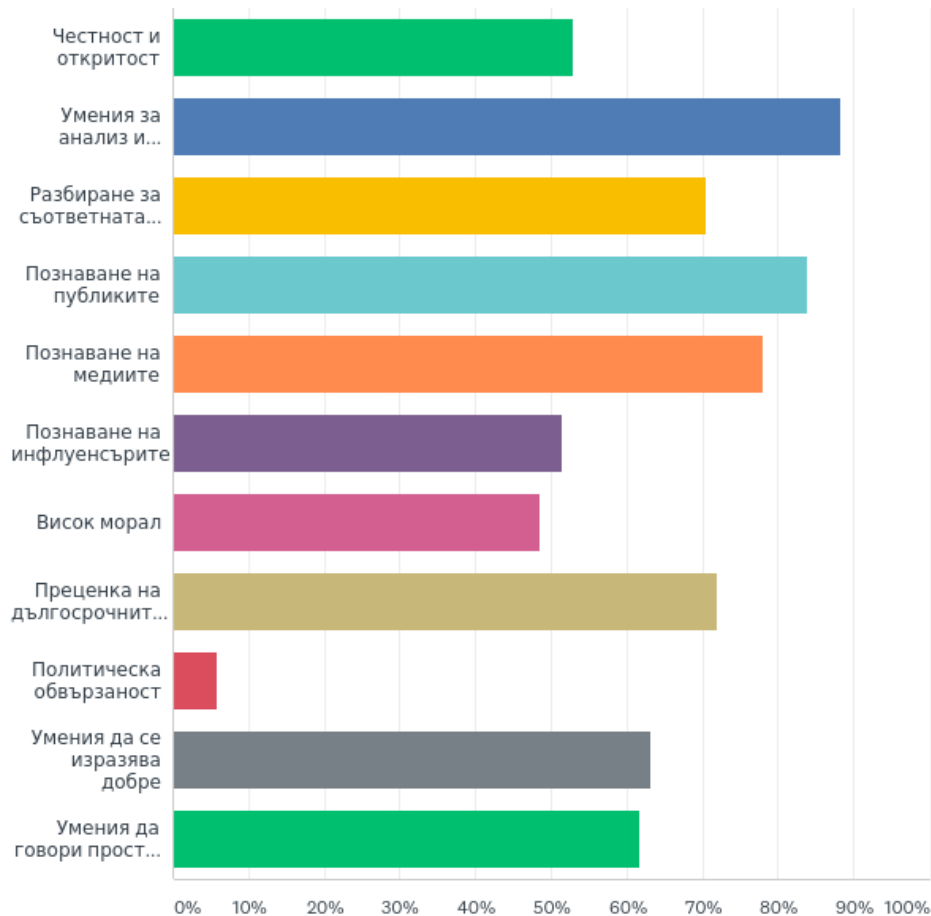


Граждани

Качества на ПР специалистите



Специалисти комуникации



Граждани

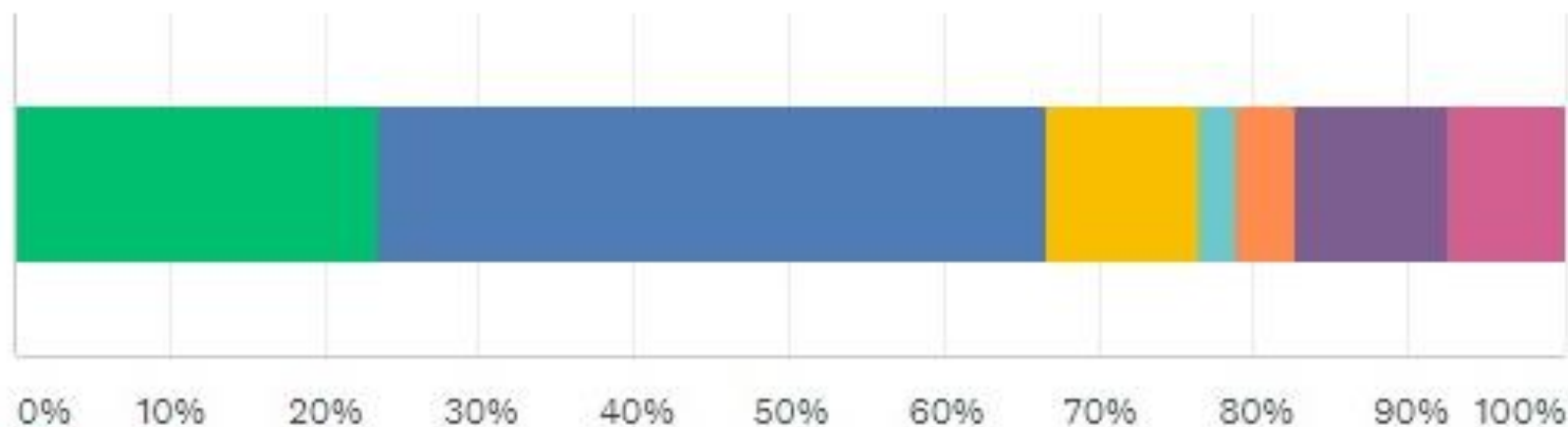
Резултати и анализ

5. Демографски и професионален профил

Специалисти комуникации



Граждани



Предприемач/мениджър

В звено на директно подчинение на изпълнителен директор/управител

В маркетингов отдел/на подчинение на маркетинг мениджър

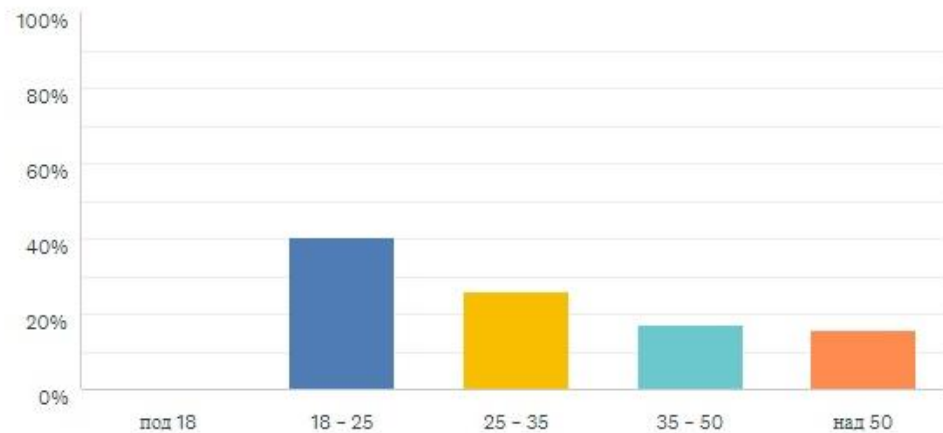
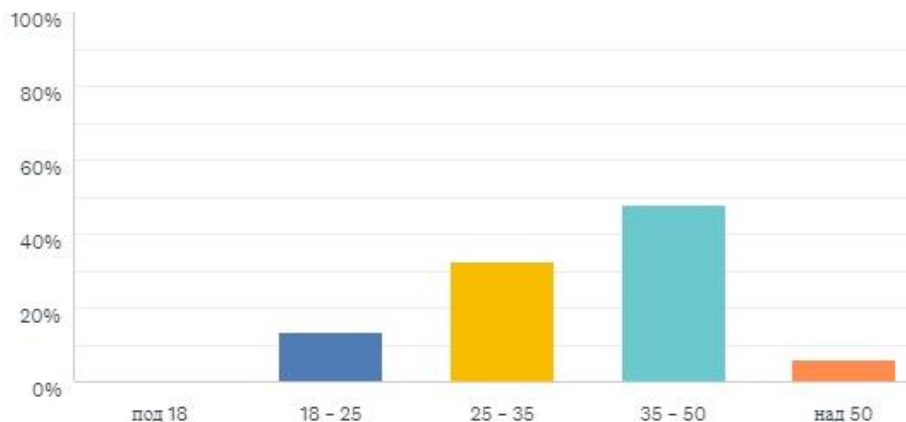
В отдел по човешки ресурси/на подчинение на HR мениджър

Работа в медия

Учащ съм

Друго (моля, посочете):

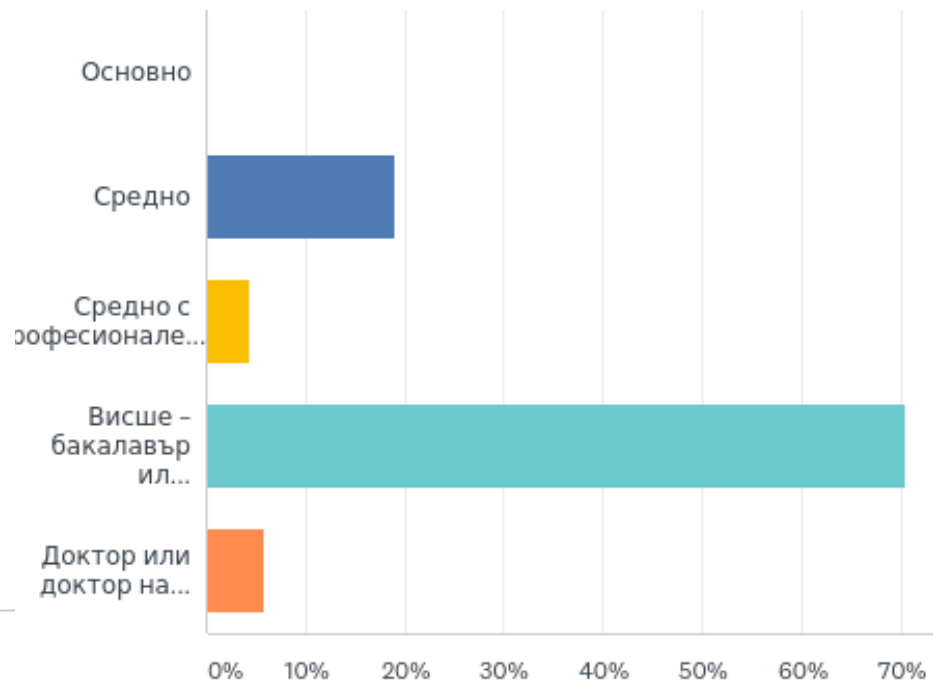
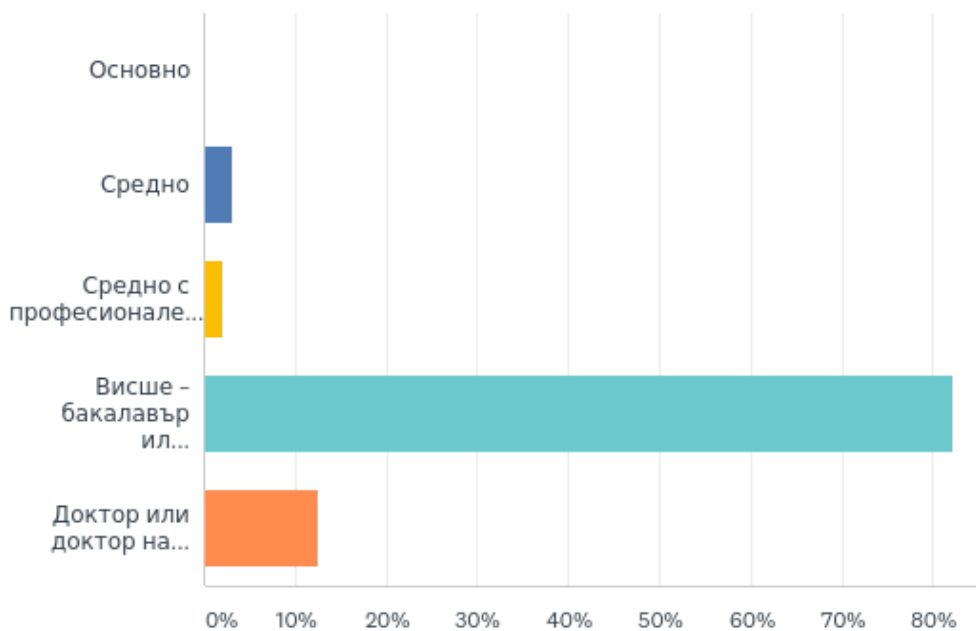
Възраст



Специалисти комуникации

Граждани

Образование



Специалисти комуникации

Граждани

Благодарим на всички, които се включиха