

**СТАНОВИЩЕ**

от доц. д-р Наташка Данова, дм

**за дисертационен труд „Ролята на сегментацията на аудиторията и избора на комуникационен канал в процеса на здравна комуникация” на главен експерт Татяна Стоянова Каранешева, докторант на самостоятелна подготовка, в НЦОЗА за присъждане на образователна и научна степен „Доктор”**

Значението на комуникациите се определя от тяхното абсолютно доминиране в човешкия свят. Подобно на много сложни съвременни явления, те са едновременно наука и конкретни практически действия, наука и изкуство. Както казва Питър Устинов “Комуникациите са изкуството да бъдеш разбран”.

Възможни проблеми на комуникацията са: изпращане на грешно послание; не обръщане внимание на получателя, пренебрегване на ситуацията или контекста; избор на неподходящо средство или неадекватен канал; игнориране на обратната информация и др. Проблеми възникват и от страна на получателя – социално-демографски характеристики и др.

Ролята на сегментацията на аудиторията и изборът на комуникационен канал са от изключително важно значение за резултата от комуникационния процес. Ефективните комуникации в съвременния свят често изискват използването на подходящ, достъпен и предпочитан канал, както и едновременното използване на няколко канала за комуникация.

В този аспект темата на предложената дисертационна разработка е изключително актуална. Тя е ориентирана към сферата на здравната комуникация, но в един по-различен ракурс – комуникация в промоцията на здраве и превенцията на болестите.

Дисертационният труд включва всички необходими реквизити: въведение, 4 глави: литературен обзор; методика на проучването; резултати и обсъждания; заключение, изводи, препоръки и приноси. Представен е на 210 стр., богато е онагледен и съдържа 96 фигури, 12 таблици и 2 приложения. Библиографията включва 257 литературни източника, в т.ч. 248 на латиница.

Във въведението е подчертано значението на здравната комуникация и актуалността на темата, обусловена от бързопроменящите се комуникационни канали и появата на нови. Това налага провеждането на допълнителни изследвания на аудиторията и подходящите комуникационни канали за нейните сегменти, което от своя страна ще доведе до повишаване ефективността на здравната комуникация и снижаване на разходите.

Първата глава е обзор на литературата, богат и много добре структуриран, фокусиран върху сегментацията на аудиторията и избор на канал като фактори за ефективността на здравната комуникация. Проследено е развитието на дефинициите и основните характеристики на здравната комуникация, на основните етапи в комуникационния процес, сегментацията на аудиторията – значение, методи, видове, приложение, комуникационни канали – характеристика на основните видове и техните предимства и недостатъци, което може да се оцени като принос с теоретична и практическа стойност. Специално място е отделено на интернет като канал, поради все повече

нарастващата му значимост в съвременния свят. Литературният обзор завършва с обобщение, обосноваващо необходимостта от провеждане на проучването. Направени са изводи за ролята на сегментацията на аудиторията и значението на избора на адекватен комуникационен канал. Всичко това е послужило като база за формулиране на темата на разработката.

Във втората глава, която представлява методика на проучването, са определени целта, задачите и използваните методи, обект, признаци на наблюдението. Целта е добре формулирана: „Да се проучи ролята на социално-демографската сегментация при избор на канал за здравна комуникация, с оглед повишаване на ефективността на здравно-комуникационните интервенции в областта на промоцията на здраве и превенцията на болестите.“. Задачите са 8 и логично произтичат от целта. Правилно са определени обектът и предметът на проучването. Предложените методи за събиране на информацията са адекватни на целта и задачите – исторически, теоретичен анализ, документален, анкетен. При обработката на данните са приложени съвременни статистически методи: алтернативен, вариационен, графичен анализ и др.

Използвани са данни от Националното проучване на факторите на риска за здравето сред населението на Р България, 2014 г., проведено в изпълнение на Националната програма за превенция на хроничните неинфекциозни заболявания, с изпълнители МЗ, НЦОЗА, РЗИ. Личното участие на Т.Каранешева е в уточняване на въпросите и отговорите, касаещи здравната комуникация, както и в обработката на данните от анкетните карти. Извадката на наблюдаваните лица е представителна – 2979 лица от 28-те области на страната. За целите на проучването са използвани данните за квотната извадка във възрастовата група над 20 години на националното проучване. Разпределението по възрастови групи е направено от кандидатката и е различно от това в националното проучване.

Проведено е и второ проучване от септември 2016 г. до септември 2017 г. сред 804 лица от 28 областни града.

В третата глава са представени резултатите от проучванията и тяхното обсъждане. Обстойно и последователно са анализирани използваните канали за комуникация сред населението над 20 години по различни социално-демографски признаци – пол и възрастови групи, семейно положение, образование, трудова заетост, местоживеене, здравно състояние. Направено е сравнение както между резултатите от двете проучвания, така и сравнение с данни от други проучвания. Висока оценка заслужава направеният социално-демографски профил на населението над 20-годишна възраст по основните масови комуникационни канали за здравна информация, което е теоретичен и практически принос. Доказаното значение на сегментацията на аудиторията в здравната комуникация и посочените модели за психографска сегментация следва да се използват при разработване на интервенционни дейности в областта на промоцията на здраве и превенцията на болестите.

Всяка част от посочените проучвания завършва с обобщение – база за общите изводи в края на разработката.

В четвъртата глава е направено заключение, изводи, препоръки и приноси. Изводите логически следват анализа и обсъждането на резултатите и потвърждават формулираната теза и хипотези. Показани са различията в предпочитанията на отделните социално-демографски групи относно източниците на здравна информация. Препоръките, адресирани към МЗ и РЗИ, са полезни за вземане на адекватни управленски решения при планиране на здравни кампании за промоция на здраве и превенция на болестите и избор на подходящи комуникационни канали за отделните сегменти, което ще доведе до повишаване на тяхната ефективност, в т.ч. и икономическа.

Библиографията е представена от голям брой съвременни литературни източници – 257, 249 от които са на чужди автори.

Представени са 6 научни публикации в научни списания, свързани с дисертацията, в 4 от които Т.Каранешева е първи автор. Получените резултати е добре да бъдат издадени в монография.

Съдържанието и качеството на автореферата отговарят на изискванията и отразяват основните постигнати резултати в дисертацията.

Спазени са всички препоръки, дадени при зачисляването на кандидатката.

Разработката се отличава с добросъвестност. Личното участие на докторантката е безспорно и формулираните приноси и получени резултати са нейна заслуга. Разработката е написана на стилистично много добър и достъпен език.

Заключение: Темата безспорно е изключително актуална, още повече, че доколкото ми е известно в България не е правено проучване на използваните канали за здравна информация в областта на промоцията на здраве и превенция на болестите сред различни социално-демографски сегменти. Проучването може да послужи като теоретична база за следващи научни проучвания и за сравнение в динамика. Разработката има научна и практическа насоченост.

Дисертационният труд показва, че Татяна Каранешева има необходимите знания, професионални и лични качества за самостоятелно извършване на научноизследователска дейност, за задълбочено търсене и интерпретиране на литературни данни и на данни от собствени проучвания.

Дисертационната разработка отговаря на всички изисквания на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за прилагането му и Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в НЦОЗА за присъждане на образователна и научна степен „доктор” по научната специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт”.

Изложените по-горе съображения ми дават основание убедено да дам своята положителна оценка за дисертационния труд и да предложа на почитаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „Доктор” на главен експерт Татяна Стоянова Каранешева по научната специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт”.

30.03.2018 г.

Доц. д-р Н.Данова, дм:

