

Streszczenie rozprawy doktorskiej

Problematyka zarządzania informacją w sytuacjach kryzysowych, przez media publiczne i ich działalność w tym obszarze jest bardzo aktualna i niezwykle istotna szczególnie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa i pokojowej egzystencji członków społeczeństwa. Dlatego dysertacja stanowi próbę wykazania znaczenia zarządzania informacją w sytuacjach nadzwyczajnych przez media publiczne, co nie znaczy, że należy zapominać o mediach niepublicznych i ich znaczeniu w analizowanym temacie. Rolę mediów można odnaleźć na każdym etapie zarządzania kryzysowego, przede wszystkim podczas opracowywania procedur i planów przygotowawczych, edukowania społeczeństwa, wczesnego ostrzegania o zagrożeniach, kształtowania społecznego odbioru zaistniałego zdarzenia i działalności podmiotów odpowiedzialnych za reagowanie w sytuacjach nadzwyczajnych. Ponadto w strukturze społecznej media posiadają bardzo wysoką pozycję, dzięki misji i sile oddziaływania środków masowej komunikacji, a także społecznej roli dziennikarzy. Wobec powyższych należy podkreślić, że rolą współczesnych przedsiębiorstw medialnych, szczególnie w sytuacjach kryzysowych, nie jest jedynie relacjonowanie wydarzeń, a media powinny stać się częścią systemu bezpieczeństwa państwa, tak by współpraca pomiędzy poszczególnymi instytucjami, zapewniała właściwy przepływ informacji i przyczyniała się do opanowania sytuacji kryzysowej, nie zaś do jej nasilania. Współpraca ta wymaga wdrożenia odpowiednich szkoleń dla dziennikarzy i wszystkich osób biorących udział w zarządzaniu kryzysowym, z zakresu zarządzania informacją, stąd też przedmiotem badań stały się Telewizja Polska S.A. i Polskie Radio S.A. oraz ich znaczenie w przekazie medialnym w sytuacjach kryzysowych, natomiast podmiotem badań byli zaś eksperci, posiadający wiedzę na temat funkcjonowania polskich publicznych przedsiębiorstw medialnych w sytuacjach nadzwyczajnych. Dane, informacja i wiedza, a przede wszystkim zarządzanie tymi procesami, jest niezbędne w procesie budowania wizerunku wszystkich przedsiębiorstw medialnych. O konkurencyjności często decyduje szybkość i umiejętność wykorzystania dostępnych zasobów danych i informacji do tworzenia nowych rozwiązań. Od zawsze kontekst społeczno-kulturowy, polityczny i gospodarczy oraz ich przemiany na przestrzeni lat, miały ogromne znaczenie dla zmian zachodzących w procesie funkcjonowania każdej organizacji, niezależnie od jej wielkości, typu i branży działania. Bez odpowiedniej wiedzy nie jest możliwe żadne racjonalne działanie na miarę społeczeństwa cyfrowego. A zatem tworzenie i wdrażanie systemów zarządzania informacją, opracowywanie polityk i strategii informacyjnych stały się niezbędnymi elementami w zarządzaniu współczesną organizacją. Można powiedzieć, że informacja może



być nie tylko dobrem, zasobem, produktem i usługą, ale przede wszystkim podstawą budowania przewagi konkurencyjnej każdej organizacji. Należy zauważyć, że nie wszystkie informacje pełnią takie same role i są tak samo przydatne. Aby można było zaklasyfikować informację, jako zasób, musi być ona użyteczna i dokładnie odwzorowywać rzeczywistość, musi dostarczać odbiorcy, we właściwym momencie, konkretne wymagania jakościowe¹. Biorąc po uwagę przedstawione rozważania sformułowano główny problem badawczy będący pytaniem: Jak media publiczne tj. Polskie Radio S.A. i Telewizja Polska S.A. powinny zarządzać informacją w sytuacjach kryzysowych? Co w efekcie ma dać odpowiedź na wcześniej zadane pytanie - jakie czynniki warunkują efektywność zarządzania informacją przez ww. media w sytuacji kryzysu. W procesie badawczym niniejszej dysertacji, dla pełnego opisu badanego zjawiska, przyjęto perspektywę racjonalno – systemową, która pozwoliła poznać i zrozumieć proces zarządzania kryzysowego, będący złożonym i dynamicznym obrazem holistycznego ujmowania jakże ważnego problemu. Ponadto przyjęcie takiego modelu pozwoliło określić wspólne związki przyczynowe prowadzonych badań i ukazanie funkcjonalności oraz dynamiki tego procesu jakim jest zarządzanie informacją w sytuacjach nadzwyczajnych. Analiza wybranego problemu badawczego była możliwa poprzez zastosowanie następujących **metod badawczych**: krytykę literatury przedmiotu, analizę dokumentów źródłowych, analizę treści aktów prawnych, jak i oficjalnych dokumentów dotyczących zarządzania informacją w sytuacji kryzysu oraz badania ilościowe (sondaż diagnostyczny ekspercki), zrealizowany w oparciu o narzędzie badawcze w postaci kwestionariusza ankiety w wersji online. Przebadano 105 polskich ekspertów, posiadających wiedzę o przedmiocie badań, dzięki czemu możliwe było uzyskanie nowej wiedzy na temat zarządzania informacją w mediach w sytuacjach kryzysowych. Dla prezentacji zgromadzonego materiału empirycznego zastosowano metody graficzne.

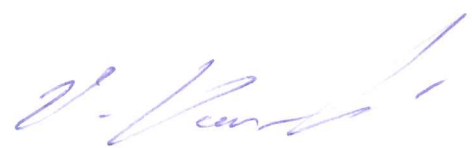
Struktura pracy składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów tematycznych zawierających dwie części, część teoretyczną i empiryczną oraz konkluzje będące zwięźczeniem prowadzonych badań i zakończenia. Każdy z rozdziałów w swoim tytule i treści zawiera istotną wiedzę na temat badanego obszaru dociekań.

Jak wynika z przeprowadzonych badań dotyczących kwestii kluczowych elementów jakie powinien zawierać model zarządzania informacją, eksperci wskazali na potrzebę: (1)

¹ M. Przybyło, Rola zarządzania informacją w budowaniu przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa, [w:] Przedsiębiorstwo & Finanse, Rocznik nr 3/2013, ISSN 2084-1361, Wydawnictwo WSiFIZ w Białymstoku. Białystok, 2013, s. 167.



Przygotowania i opracowania procedur działań, komunikacji i współpracy w zespole kryzysowym z właściwymi organami, podmiotami i służbami; (2) Powołania zespołu kryzysowego, z podaniem danych osobowych członków zespołu wraz z opisem ich funkcji i zakresem kompetencji wszystkich stanowisk służbowych biorących udział w zarządzaniu kryzysowym w danej organizacji; (3) Bieżącego zbierania danych i informacji, a na ich podstawie, przewidywanie, wyczekiwanie pierwszych oznak zagrożenia; (4) Szybkiej reakcji na kryzys; (5) Uruchomienia procedur(y) standaryzujących opracowanie pierwszych komunikatów medialnych, wdrożenie aktywnej komunikacji (kto, co, dlaczego z jakim skutkiem itp.); (6) Bieżącego monitorowania innych mediów i mediów społecznościowych (Internetu) – szybka reakcja na pojawiające się dezinformacje, *fake newsy* i przekłamania; (7) Opracowania procedur naprawczych w sytuacji popełnienia błędu i informowanie o wprowadzonych modyfikacjach. System zarządzania informacją powinien zabezpieczać podstawowe wymagania: pozyskiwania i dostępu do informacji z potwierdzonych źródeł, organizację obiegu informacji wewnątrz danej instytucji, bezpośredniego przekazywania informacji (sposoby przekazywania, czas przekazu, kanał komunikacji, kontrolę każdego elementu tego procesu, w tym konsultacje ostatecznej treści komunikatu medialnego z ekspertami i przedstawicielami podmiotów odpowiedzialnych za zarządzanie kryzysowe). Jak podkreślali eksperci, media w sytuacji kryzysowej pełnią także funkcję edukacyjną, przez co kształtują odpowiednie zachowania, na podstawie rzetelnego informowania i ostrzegania o zaistniałych lub mogących się pojawić zagrożeniach. Kolejnymi kwestiami wskazanymi przez respondentów jest zabezpieczenie procesu dystrybuowania informacji, tworzenie rzetelnych kanałów komunikacji i apolityczność przekazywanych treści. Zastosowane w pracy metody i narzędzia badawcze ukazały ich adekwatność do przyjętych założeń badawczych, co pozwoliło na pozytywne zweryfikowanie hipotezy głównej: „Efektywne zarządzanie informacją w mediach publicznych w sytuacjach kryzysowych wymaga opracowania i wdrożenia odpowiednich procedur, jak i struktury organizacyjnej przynależnej przedmiotowym przedsiębiorstwom”, a także zrealizować cel pracy, który polegał na zdiagnozowaniu procesu zarządzania informacją w sytuacjach kryzysowych, i wykazanie czynników warunkujących skuteczność tego procesu, poprzez określenie jego mocnych i słabych stron. Triadę najważniejszych cech informacji w sytuacjach kryzysowych tworzą: 1) jakość i rzetelność, 2) szybkość przekazu oraz jej zrozumiałość, 3) kompletność informacji.


12.06.2021