

**CHALLENGES IN THE PUBLIC COMMUNICATION AND
DISSEMINATION OF INFORMATION THROUGH THE CHANNELS OF
MASS MEDIA IN THE CONTEXT OF COVID 19 (THE CASE WITH THE
UNIVERSITY OF RUSE, BULGARIA)**

COR MEM Prof. Hristo Beloev, DTSc DHC mult.

Department of Agricultural Technique
“Angel Kanchev” University of Ruse, Bulgaria
Phone: +359 82 888 240
E-mail: hbeloev@uni-ruse.bg

Prof. Juliana Popova, PhD

Coordinator of Interinstitutional Communications
“Angel Kanchev” University of Ruse, Bulgaria
Phone: +359 82 888 564
E-mail: jppopova@uni-ruse.bg

Viktoriya Ivanova, PhD

Public Relations and Advertising
“Angel Kanchev” University of Ruse, Bulgaria
Phone: +359 82 888 355
E-mail: vivanova@uni-ruse.bg

***Abstract:** This paper presents the analysis of the work, which was carried out in the University of Ruse, in connection with the dissemination of information through different channels for public communication, in the conditions of COVID-19 pandemic. The analysis consists of two parts – communication with students, lecturers, administrative staff and partner organizations and communication with the society, demonstrating the social responsibility of the university. In order to make a quantitative assessment of the executed communication activities, the dynamics of the number of the distributed press releases and the number of the publications, based on them has been presented, as well as the social media activity for the period 1 January - 30 June 2020.*

***Keywords:** Communication channels, Mass media, Press releases, Covid-19 pandemic*

***JEL Codes:** I23*

ВЪВЕДЕНИЕ

В образователната система у нас настъпиха съществени промени след решението на Народното събрание за въвеждане на извънредното положение в България на 13 март 2020 г. и обявената от Световната здравна организация пандемия от COVID-19. В Русенския университет, със заповед на ректора, се преустановиха присъствените занятия и се въведе дистанционна форма на обучение. Всички изпитни процедури и административното обслужване на студентите се извършваха дистанционно. Приемането на заявления за кандидатстване, провеждането на кандидатстудентските изпити и записването на приетите студенти в първи курс, също се извърши изцяло онлайн. Планираните присъствени събития извън учебния процес с партньорите на университета у нас и в чужбина се проведоха под формата на виртуални срещи и уебинари.

Страните в този процес – студентите, преподавателите, служителите, гражданите и партньорските организации – имаха нужда от своевременна и актуална информация относно организацията на цялостната дейност в университета в новите условия. Появи се необходимост от формирането на ясни и конкретни послания, които да бъдат разпространени чрез съществуващите канали за комуникация.

В настоящия доклад са представени резултатите от анализа на извършената работа в Русенския университет във връзка с предоставянето на своевременна и актуална информация чрез различните канали за масово осведомяване в условията на пандемията от COVID-19. Анализът се състои от две части – комуникация със студенти, преподаватели, служители и партньорски организации и комуникация с обществеността и социална отговорност. С цел количествена оценка на извършената комуникационна дейност е проследена динамиката в броя на изпратените прессъобщения и направените публикации върху тяхна основа в различните медии и активността на ползвателите на каналите в социалните мрежи за периода от 1 януари до 30 юни 2020 г.

ИЗЛОЖЕНИЕ

• **Комуникация със студентите, преподавателите, служителите и партньорските организации**

Получаването на своевременна и актуална информация е в основата на преминаването за кратък период от време от присъствена към дистанционна форма на обучение в Русенския университет. За осъществяване на първоначална комуникация със студентите, преподавателите и служителите относно предстоящата реорганизация на учебния процес са използвани основно персоналните служебни е-мейли. Информация с подходящо съдържание е публикувана на сайта на университета и в университетската локална мрежа. За предоставяне на информация в този период са използвани и възможностите на социалните мрежи.

За въвеждането на различните форми на електронно и дистанционно обучение в Русенския университет се работи повече от 30 години. През 2005 г. е създаден Центърът за дистанционно обучение към университета. През същата година е приет Правилник за устройството и дейността на Центъра за дистанционно обучение, а през 2006 г. – Вътрешните правила за дистанционната форма на обучение в Русенския университет (University of Ruse. Documents. Internal rules and regulations). Центърът за дистанционно обучение многократно е посещаван от експерти на Националната агенция по оценяване и акредитация във връзка с програмната акредитация на основните звена. Общата оценка от направените проверки е, че Русенският университет е изпълнил всички нормативни изисквания за организиране на дистанционната форма на обучение. След успешно проведените програмни акредитации по-голямата част от основните звена въведоха дистанционната форма на обучение в учебния процес.

В рамките на разглеждания период дистанционното обучение в Русенския университет се реализира по два начина – асинхронно и синхронно. За провеждане на асинхронната форма на дистанционното обучение се използва базираната в Internet платформа e-Learning Shell, която е създадена през 2001 г. въз основа на защитена докторантска дисертация в университета. Върху платформата са поместени близо 3400 учебни пособия по 1200 дисциплини, състоящи се от учебни материали и модули за самообучение и самооценяване. В края на месец април 2020 г. за всяка учебна дисциплина, по която се води учебен процес в Русенския университет, е разработен електронен вариант. Непрекъснато нараства и броят на поместените върху платформата виртуални библиотеки и видеолекции.

Синхронната форма на дистанционното обучение се реализира основно чрез базираните в Internet платформи със свободен достъп BigBlueButton, Zoom и Microsoft Teams. За осигуряване на високоскоростен достъп платформата BigBlueButton е инсталирана на три различни сървъра. С решения на Академичния съвет са създадени онлайн процедури за провеждане на семестриални и държавни изпити и защиты на дипломни проекти (University of Ruse. Materials for discussion. Academic Council. Archive of meetings). Всички процедури, свързани с придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности през този период, също се извършват онлайн. Подаването на документи за кандидатстване и записването на приетите студенти също се осъществява онлайн. За провеждане на кандидатстудентските изпити е създадена базирана в Internet платформа за генериране на

изпитни тестове с възможност за контрол на времето за решаване на теста и автоматична проверка на получените резултати. Онлайн са проведени студентските научни сесии в основните звена и всички предварително планирани олимпиади и състезания с ученици и средношколци.

Административното обслужване на студентите от факултетните канцеларии също се извърши дистанционно. В този период провеждат онлайн своите регулярни заседания всички колективни органи в Русенския университет – Общото събрание на университета (с над 220 представители на различните академични общности), Академичният съвет, факултетните и катедрените съвети, постоянно действащи и временни комисии, оперативните органи и др.

Част от планираните присъствени събития с партньорите на университета у нас и в чужбина са проведени под формата на виртуални срещи и уебинари. В края на месец април Центърът за иновационни образователни технологии при Русенския университет публикува на сайта си виртуална библиотека от видео-лекции по иновационни образователни технологии. Във връзка с повишения интерес е осигурен свободен достъп до ресурсите на библиотеката за учителите от средните училища и за преподавателите от висшите училища в страната (University of Ruse. Documents. Internal rules and regulations. Mission of the University of Ruse and vision for the development of the University of Ruse).

Актуална информация относно организацията на цялостната дейност в университета в новите условия в рамките на периода от 1 януари до 30 юни 2020 г. е изпращана към средствата за масово осведомяване под формата на прессъобщения. Резултатите от направения анализ на динамиката в броя на изпратените прессъобщения и направените публикации върху тяхна основа в различните медии за анализирания период са поместени в т. 3 на настоящия доклад.

Един от най-мощните канали за предоставяне на информация в рамките на анализирания период е сайтът на Русенския университет. На различните йерархични нива в сайта се публикува информация относно организацията на работата в основните и спомагателните звена в университета в новите условия. С най-голям брой посещения са категориите в сайта, в които се публикуват актуални новини и информация относно приема на студенти.

В отговор на съвременните тенденции, Русенският университет публикува актуална информация и в най-голямата социална мрежа Facebook. Динамиката в броя на ползвателите на социалната мрежа за разглеждания период, които са дали висока оценка на страницата на университета, е поместено в т.3.

• Комуникация с обществеността и социална отговорност на Русенския университет

В изпълнение на своята мисия Русенският университет продължава да дава съществен принос към устойчивото развитие на град Русе и региона чрез подготовката на висококвалифицирани специалисти и трансфера на иновации към индустрията (University of Ruse. Center for Innovative Educational Technologies). Университетът е не само образователна и научна институция, а и важен фактор в социалния живот, като неговата дейност винаги е била в съзвучие с пулса на времето и обществените потребности.

Русенският университет е една от малкото институции страната, които, веднага след началото на пандемията от COVID 19, се включиха в борбата за ограничаване на заразата. На 19 март 2020 г. в университета започна изработването на предпазни шлемове по технологията чрез 3D принтиране, предназначени за медицинските работници от първа линия (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive). За 20 дни непрекъсната работа са изработени над 2500 предпазни шлема, които са предоставени безвъзмездно на следните четири групи ползватели:

- болници, медицински центрове, дентални практики, центрове за спешна медицинска помощ и други медицински институции с държавен, общински или частен характер;
- общопрактикуващи лекари, зъболекари, медицински работници и фармацевти;

- национални, регионални и общински административни органи;
- органи на реда, институции и административни органи, както и на граждани със спешна нужда.

Обучаващи се за медицински сестри и за акушерки в Русенския университет предоставиха своята подкрепа и помощ на гражданите на град Русе чрез консултации и професионални съвети по предварително оповестен график от своите домове и от личните си телефони. Зад инициативата на студентите застанаха и техните преподаватели от факултет Обществено здраве и здравни грижи (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive).

Студентите от специалност Кинезитерапия стартираха инициатива за опазване на здравето чрез комплекс от физически упражнения, които могат да се изпълняват в домашни условия. Примерният комплекс от упражнения е насочен към намаляване на последиците от обездвижването, причинено от ограничаването на свободното придвижване и спортването на открито в началото на извънредното положение (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive).

На 12 май 2020 г., по инициатива на студентите от Клуба на социалния работник в Русенския университет, се проведе онлайн дискусия на тема „Социалната работа по време на пандемията от Coronavirus (COVID-19)”. Дискусията предизвика голям интерес. В нея се включиха представители на международни и национални организации, работещи в сферата социалните дейности, членове на академичното ръководство на Русенския университет и много студенти. По време на събитието се разискваха въпроси, свързани с предизвикателствата при предоставянето на социални услуги по време на пандемията и при използването на дистанционната форма при обучение на студентите в областта на социалните дейности (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive).

В края на разглеждания период, на пресконференция в Русенския университет бе представена иновативна разработка на филтър за маска за лице, който е предназначен за индивидуална защита срещу проникване на патогени и вируси в дихателните пътища и в двете посоки. За изобретението са подадени заявки за патент и за регистрация на полезен модел (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive).

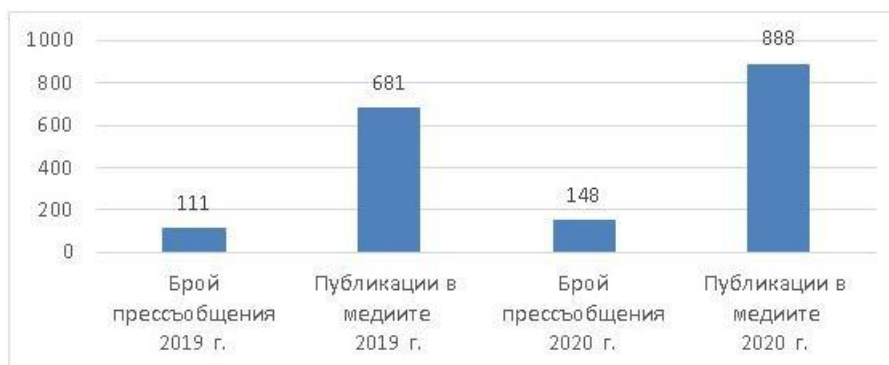
За всяко от изброените събития е изпратено прессъобщение до средствата за масово осведомяване, поместена е информация на сайта на Русенския университет и върху страницата на университета във Facebook. В резултат на извършената работа приносът на студентите и преподавателите за ограничаване на последствията от заразата стана обществено достояние и получи широка подкрепа и одобрение.

- **Количествена оценка на извършената комуникационна дейност в Русенския университет за периода от 1 януари до 30 юни 2020 г.**

С цел количествена оценка на извършената комуникационна дейност е проследена динамиката в броя на изпратените прессъобщения и направените публикации върху тяхна основа в различните медии и активността на ползвателите на каналите в социалните мрежи за периода от 1 януари до 30 юни 2020 г.

На фиг. 1 е показан броят на изпратените прессъобщения и направените върху тяхна основа публикации в средствата за масово осведомяване за периода от 1 януари до 30 юни през 2019 и 2020 г. От фиг. 1 се вижда, че броят на изпратените прессъобщения за анализирания период нараства от 111 през 2019 г. на 148 през 2020 г. (увеличение с 25%). Броят на публикациите също бележи ръст – от 681 през 2019 г. на 888 през 2020 г. (увеличение с 23%). Нарастването на броя на прессъобщенията и броя на направените публикации в медиите показва, че за периода от 1 януари до 30 юни 2020 г. е налице повишена потребност от информация относно реорганизацията на цялостната дейност в университета в новите условия. Особено остра е нуждата от своевременна и актуална информация в началото на периода. Във връзка с това, за предоставяне на информация с подходящо съдържание, са използвани всички съществуващи канали – местните и националните медии,

сайта на университета, университетската локална мрежа и страницата на университета в социалната мрежа Facebook.



Фиг. 1. Брой на изпратените прессъобщения и направените върху тяхна основа публикации в средствата за масово осведомяване за периода от 1 януари до 30 юни през 2019 и 2020 г. (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive)

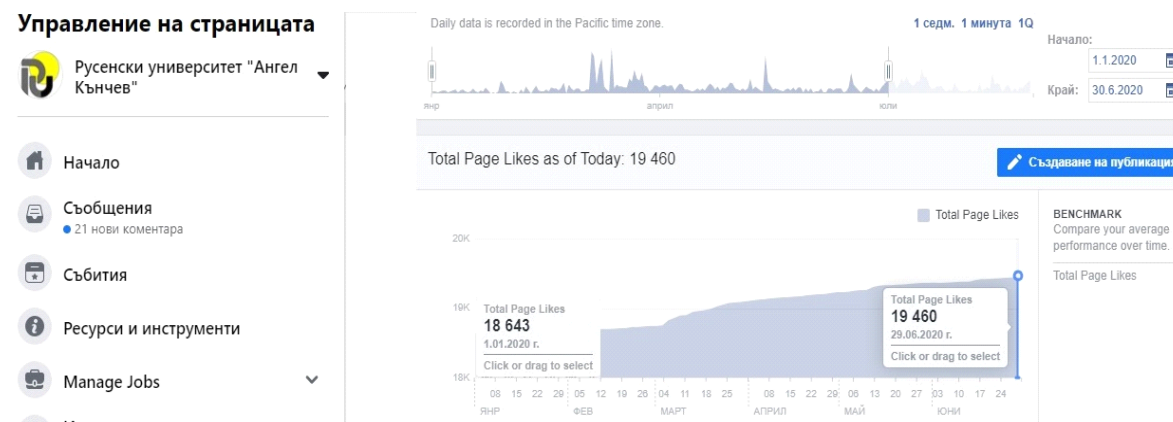
Разпределението на броя на направените публикации по месеци за периода от 1 януари до 30 юни през 2019 и 2020 г. е показано на фиг. 2. От фигурата става ясно, че през месеците март и април е налице съществено увеличение на броя на публикациите, съдържащи актуална информация относно дейността на Русенския университет в новите условия. През месец март броят на публикациите нараства от 106 през 2019 г. на 223 през 2020 г. (увеличение с 52%) и през месец април от 119 през 2019 г. на 152 през 2020 г. (увеличение с 22%). През месеците май и юни, когато в страната продължават да действат наложените санитарни ограничения, броят на публикациите се връща към обичайното си равнище във връзка с канализирането на университетските дейности в новите пандемични условия.



Фиг. 2. Разпределение на броя на публикации в средствата за масово осведомяване по месеци за периода от 1 януари до 30 юни през 2019 и 2020 г. (Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive)

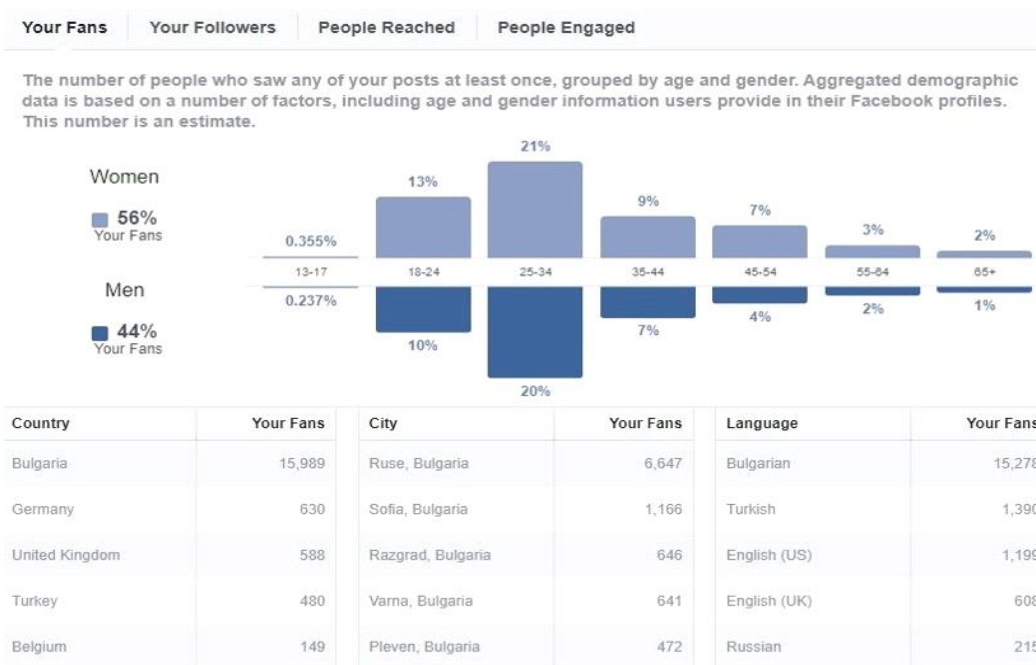
Използването на социалните мрежи за достигането на актуална информация до възможно най-широк кръг ползватели бележи съществен ръст през последните години. Във връзка с очерталата се тенденция Русенският университет създаде и зарежда с подходяща информация своя страница в социалната мрежа Facebook. Динамиката в броя на ползвателите на социалната мрежа за периода от началото на 2020 г. до месец юни на същата година, които са дали висока оценка на страницата на университета, е показано на фиг. 3. От фигурата се вижда, че, аналогично на увеличения брой на публикациите в електронните

медии, страницата на университета е получила най-голямо одобрение от своите посетители през месеците март и април 2020 г. През май и юни одобрението също запазва високо ниво. В сумарно отношение това се изразява в нарастване на броя на посетителите на страницата, които са харесали нейното съдържание, от 18 643 в начало на 2020 г. на 19 460 в края на месец юни същата година.



Фиг. 3. Динамика в броя на ползвателите на социалната мрежа за периода от началото на 2020 г до месец юни на същата година, които са дали висока оценка на страницата на Русенския университет във Facebook (Profile of the University of Ruse in the social media Facebook, section Statistics)

От информационна гледна точка определен интерес предизвиква разпределението по пол, възраст и местоположение на ползвателите на социалната мрежа, които са дали висока оценка на страницата на университета във Facebook (фиг. 4).



Фиг. 4. Разпределение по пол, възраст и местоположение на ползвателите на социалната мрежа, които са дали висока оценка на страницата на Русенския университет във Facebook (Profile of the University of Ruse in the social media Facebook, section Statistics)

От фиг. 4 става ясно, че най-голямо одобрение страницата на университета получава от ползвателите на социалната мрежа, които са на възраст между 25 и 34 години (21% при жените и 20% при мъжете). Високият процент на одобрение се запазва и при възрастовите групи от 18 до 24 години (13% при жените и 10% при мъжете), от 35 до 44 години (9% при жените и 7% при мъжете) и от 45 до 54 години (7% при жените и 4% при мъжете). От фиг. 4 става ясно още, че най-голямо одобрение страницата на Русенския университет във Facebook получава от ползватели на социалната мрежа от България, Германия, Великобритания, Турция и Белгия. На територията на България разпределението по градове е следното – Русе, София, Разград, Варна и Плевен.

ИЗВОДИ

В доклада са поместени резултатите от анализа на извършената работа в Русенския университет във връзка с предоставянето на своевременна и актуална информация чрез различните канали за масово осведомяване в условията на пандемията от COVID-19. С цел количествена оценка на извършената комуникационна дейност е проследена динамиката в броя на изпратените прессъобщения и направените публикации върху тяхна основа в различните медии и активността на ползвателите на каналите в социалните мрежи за периода от 1 януари до 30 юни 2020 г.

От направената количествена оценка се вижда, че броят на изпратените прессъобщения до средствата за масово осведомяване за изследвания период нараства с 25% през 2020 г. спрямо същия период на 2019 г. Броят на публикациите, направени въз основа на изпратените прессъобщения, също бележи ръст – увеличението е с 23% .

Поместената информация върху сайта на Русенския университет и върху страницата на университета в социалната мрежа Facebook също предизвиква засилен интерес, който се изразява, в количествено нарастване на броя на посетителите на страницата, харесали нейното съдържание, от 18 643 в начало на 2020 г. на 19 460 в края на месец юни същата година.

REFERENCES

University of Ruse. Documents. Internal rules and regulations (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет. Документи. Вътрешни правилници и наредби*), URL: <https://local.uni-ruse.bg/docs/index.php>

University of Ruse. Materials for discussion. Academic Council. Archive of meetings, (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет. Материали за обсъждане. Академичен съвет. Архивна информация за заседанията*), URL: <https://local.uni-ruse.bg/docs/materiali.php>

University of Ruse. Documents. Internal rules and regulations. Mission of the University of Ruse and vision for the development of the University of Ruse, (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет. Документи. Вътрешни правилници и наредби. Мисия на Русенския университет и визия за развитието на Русенския университет*), URL: https://local.uni-ruse.bg/docs/vytr_docs.php

University of Ruse. Center for Innovative Educational Technologies, (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет. Център за иновационни образователни технологии*), URL: <https://ciot.uni-ruse.bg/home.html>

Univeristy of Ruse. Public relations and advertising, News archive, (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет. Връзки с обществеността и реклама, Архив новини*), URL: <https://www.uni-ruse.bg/news/archive>

Profile of the University of Ruse in the social media Facebook, section Statistics, (**Оригинално заглавие:** *Русенски университет „Ангел Кънчев“, Профил в социалната мрежа Facebook, раздел „Статистика“*), URL: <https://www.facebook.com/uni.ruse>