

Универзитет у Београду
Факултет политичких наука
Јове Илића 165, 11 000 Београд
Наставно-научном већу

Наставно-научно веће Факултета политичких наука Универзитета у Београду формирало је на седници одржаној 23.04.2015. године Комисију за преглед и оцену докторске дисертације Ане Милојевић под називом „Промена улоге професионалних комуникатора у информационом друштву“. Комисија у саставу проф. др Бранимир Стојковић у пензији, проф. др Зоран Јевтовић (Универзитет у Нишу, Филозофски факултет) и проф. др Мирољуб Радојковић (ментор), након читања дисертације подноси Наставно-научном већу Факултета следећи

ИЗВЕШТАЈ

О ПРЕГЛЕДУ И ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

1. Основни подаци о кандидату и дисертацији

Ана Милојевић је рођена 14. новембра 1975. године у Београду, где је завршила основну школу и гимназију. Дипломирала је на Факултету политичких наука, Универзитета у Београду, на смеру за новинарство и комуникологија, са просечном оценом 9,05. Дипломски рад на тему „Комуникација у светском селу – мултинационалне ТВ компаније“ одбранила је са највишом оценом. На истом факултету је уписала последипломске студије на смеру Комуникологија и положила све испите са просечном оценом 10,00. Академски назив магистра политичких наука стекла је 2009. године одбраном рада „Критичка теорија о масовном комуницирању“ под менторством проф. др Мирољуба Радојковића.

Од 2008. године је запослена на Факултету политичких наука, Универзитета у Београду, на одсеку за новинарство и комуникологију, прво као сарадник у настави а потом у звању асистента у ужој научној области Комуникологија и информатика. Члан је редакције научног часописа „ЦМ: Часопис за комуникацију и медије“, који издају Факултет политичких наука, Универзитета у Београду и Институт за усмеравање комуникација, Нови Сад. До сада је у овом часопису објавила три коауторска и два самостална научна рада. Коауторка је неколико поглавља у тематским зборницима и објавила је више радова у домаћим и иностраним научним часописима. Учествовала је

на једном домаћем и два међународна научноистраживачка пројекта. Представљала је своје радове на многобројним научним скуповима у земљи и иностранству.

Одабрани радови кандидаткиње:

Radojković, Miroljub, Milojević, Ana, Ugrinić, Aleksandra (2014), „Journalism in crisis: the case of Serbia“ у: Głowacki, Michał, Lauk, Epp, Balčytienė, Auksė (ur.) *Journalism that Matters: Views from Central and Eastern Europe*. Frankfurt: Peter Lang. (M13)

Milojević Ana, Kleut Jelena, Ninković Danka, (2013), Methodological Approaches to Study of Interactivity in Communication Journals. *COMUNICAR*, 21 (41), 93-102. (M23)

Милојевић, Ана (2012), „Новинарство и медијска индустрија у Србији: изазови за националне комерцијалне медије“, *ЦМ*, 7 (24), 93-114. (M52)

Radojković, Miroljub, Milojević, Ana (2011), „ A critical analysis of two audience prototypes and their participatory dimension“, *СМ*, 2011, 6 (21), 181-202, (M52)

Докторска дисертација кандидаткиње Ане Милојевић под насловом „Промена улоге професионалних комуникатора у информационом друштву“ је у формалном и садржинском смислу урађена у складу са правилима Универзитета у Београду и Факултета политичких наука. Осим резимеа на српском и енглеском језику дисертација садржи 361 страницу текста који је подељен на следећи начин: прво поглавље „Увод“ – 9 страница, друго поглавље „Информационо друштво“ – 30 страница, треће поглавље „Професионално и грађанско новинарство“ – 128 страница, четврто поглавље „Стручњаци за односе са јавношћу и нови медији“ – 132 странице, пето поглавље „Закључна разматрања“ – 14 страница и Литература – 47 страница. У списку коришћене литературе наведено је више од 460 библиографских јединица. Треће поглавље обрађује трансформацију улоге новинара и организовано је у пет одељака, док је четврто поглавље подељено на шест сегмената. Увидом у евиденцију Факултета политичких наука и Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“ утврђено је да до сада код нас није одбрањена докторска дисертација под истим насловом. Такође, резултати анализе путем „Ephorus“ програма потврдили су да је докторска дисертација аутентично и оригинално дело. Комисија сматра да докторска дисертација представља заокружену логичку целину у научном, стручном и методолошком смислу.

2. Предмет и циљ дисертације

Преминација масовних медија у стварању слике света, успостављању дневног реда јавних дебата и производњи културних добара на класичан, “индустријски” начин

у савременом информационо-комуникационом систему је угрожена протоком информација које покрећу и одржавају грађани као независни комуникатори посредством интернета као универзалне, дигиталне комуникационе платформе.

Професионални комуникатори, као актери запослени у институцијама које се обраћају јавностима, имали су улогу посредника са првенством приступа изворима информација које су потом селекционисали, обликовали у поруке и упућивали јавностима. На тај начин они су стекли важну улогу у комуникационом процесу између државе, њених институција, економских и невладиних организација, јавности и грађана. С развојем нових облика комуникационе праксе коју остварују грађани путем глобалне, компјутерске мреже раније успостављени односи се преиспитују и преуређују. У складу са тим, основни циљ ове дисертације био је да утврди промене у улогама професионалних комуникатора које се дешавају са напретком информационог друштва и развојем комуникационих активности грађана посредством интернета.

Истраживање полази од појма „агенса“ из оквира теорије информационо-комуникационих система како су га поставили аутори Радојковић и Стојковић (2009). Агенси су институције, организације и друштвене групе које имају највећу комуникациону моћ. Они контролишу и стимулишу производњу човековог симболичког окружења. Предмет ове дисертације су две групе професионалних комуникатора који такође представљају агенсе у информационо-комуникационом систему. То су прво новинари чија је основна улога прикупљање, провера и јавна и масовна дисеминација информација. Друга професија су стручњаци за односе са јавношћу који се баве оглашавањем и стварањем повољног имица за своје клијенте. Они посредују између поручилаца из сфера економије, културе, политике и других друштвених подсистема и јавности и/или носилаца законодавне власти.

Сличности и разлике између професионалне и аматерске (самоникле) изведбе комуникационих чинова посредством интернета, који претендују на предзнак новинарства или ПР-а, утврђиване су на основу критеријума социологије професија. Због тога се овај рад, осим на системску теорију, ослања и на концепте „професионалног пројекта“ (Larson, 1977), „граничног рада“ (Gieryn, 1983) и процеса „успостављања јурисдикције“ (Abbott, 1988). Позивање на различите дисциплине и концептуални апарат социологије, социологије професија, студија новинарства и односа са јавношћу одговара ширем интердисциплинарном истраживачком подручју комуникологије унутар које је смештен овај рад.

У истраживању је примењена компаративна метода. Један правац разматра промене у улогама које обављају професионални комуникатори од индустријског, преко постиндустријског до информационог друштва. На другом нивоу се пореде комуникационе праксе професионалних наспрам комуникатора-аматера у случајевима када се њихови комуникациони акти спроводе у функцији новинарства и односа са јавношћу.

3. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

С обзиром на предмет и циљ дисертације, формулисане су и провераване три хипотезе.

Прва хипотеза (Х1): Посредством комуникационих платформи које подржава интернет грађани преузимају улоге које спадају у домен рада две групе професионалних комуникатора које су обухваћене предметом рада (новинара и стручњака за ПР).

Друга хипотеза (Х2): Грађани у улози комуникатора представљају конкуренцију професијама новинарства и ПР-а и својом активношћу покрећу одбрамбени механизам тих професионалних група – поступке које професионална заједница спроводи како би задржала контролу над делокругом рада и границе професије.

Трећа хипотеза (Х3): Преузимањем улога професионалних комуникатора грађани утичу на реструктурирање граница рада и промену начина обављања оних функција које су у систему масовног комуницирања биле под контролом професионалних комуникатора.

Испитивање главне хипотезе овог рада је показало да постоји велика разлика између професија новинарства и односа са јавношћу приликом суочавања са активностима грађана као комуникаторима који залазе у њихово поље. У области новинарства постоји мноштво термина којима се именује нарастајућа комуникација грађана у сфери деловања ове професије. У раду су под грађанским новинарством систематизоване све јавне, посредоване, комуникационе активности појединаца или група које самостално (без учешћа професионалаца) обављају читав процес прикупљања, обраде, анализе, објављивања и одашиљања вести, образовних и забавних садржаја. Оваквим дефинисањем грађанског новинарства сматра се да је прва хипотеза потврђена у домену новинарства. Потрага за концептом који би имао еквивалентно значење у области односа са јавношћу није завршена успешно. Наиме, у научној литератури је дефинисање комуникационе активности грађана која конкурише раду ПР стручњака још увек неразвијено. Последњи сегмент у четвртој глави рада упозорава да се односи са организацијама морају разликовати од манипулативног и прикривеног, виртуелног ПР-а, који су примери професионалне злоупотребе интернета и грађана за промоцију личности, производа или компанија у информационом друштву.

Друга хипотеза полазила је од претпоставке да грађани у улози професионалних комуникатора изазивају одбрамбени механизам унутар предметом обухваћених професија. У раду је пружено довољно теоријских и емпиријских доказа који потврђују другу хипотезу у пољу новинарства. Истовремено, у професији ПР одбрамбене

стратегије су мање приметне јер грађани као конкуренти службама и агенцијама за ПР располажу слабашним ресурсима да би успешно преузели њихову улогу. Истовремено, то изазива ерозију етичких стандарда ПР јер нове комуникационе технологије могу наизглед спонтано да уведу појединце у добро планиране дигиталне канале за стицање публициитета и продобијање подршке.

Трећа хипотеза је проверавана на основу теорије о чуварима капија и она је у потпуности потврђена. Грађани у улози комуникатора утичу на промену функција које су у систему масовног комуницирања биле под искључивом контролом професионалних новинара. У научној заједници постоји сагласност да је чување информационог капија била примарна улога новинарства, те да је она у информационом друштву највише угрожена. Другим речима, улога новинара као актера у јавној сфери који надгледају изворе информација и селекују, а потом уређују и достављају релевантне поруке до корисника, није изгубила важност у информационом друштву. Међутим, опсег овог посла, активности које он обухвата као и начин на који се одвија постају све комплекснији, што изискује укључивање грађана као заинтересованих актера у овај процес независно или паралелно са професионалним комуникаторима.

4. Кратак опис садржаја дисертације

А) Структура дисертације

1. Увод	1
1.1. Предмет и циљ дисертације	1
1.2. Теоријски оквир истраживања и полазне хипотезе	4
1.3. Методе које ће бити примењене у истраживању	7
1.4. Очекивани резултати и научни допринос	9
2. Информационо друштво	11
2.1. Информациона револуција и нове комуникационе праксе	11
2.2. Професионални комуникатори у информационо-комуникационом систему савременог друштва	28
3. Професионално и грађанско новинарство	41
3.1. Улога новинара као комуникатора у информационом друштву.....	41
3.1.1. Утицај социологије професија на студије новинарства.....	42
3.1.2. Професионални пројекат новинарства и границе рада.....	48
3.1.3. Новинарска култура и идеологија.....	54
3.2. Грађани као комуникатори у улози новинара.....	60
3.2.1. Модели учешћа грађана у процесу новинарства.....	63
3.2.2. Традиционално новинарство.....	64
3.2.3. Концепт јавног новинарства.....	65

3.2.4. Интерактивно новинарство.....	71
3.2.5. Партиципативно новинарство.....	80
3.3. Грађанско новинарство	90
3.3.1. Блогосфера као оквир остваривања грађанског новинарства.....	91
3.3.2. Однос блогосфере, грађанског и професионалног новинарства.....	97
3.3.3. Сужавање појма грађанског новинарства.....	105
3.4. Предности и ризици грађанског новинарства.....	112
3.4.1. Грађанско новинарство као коректив професионалног.....	125
3.5. Ново новинарско поље	134
3.5.1. Теорија о чуварима капија	135
3.5.2. Модел флуидних кружница	140
3.5.3. Модел „надгледања капија“	154
3.5.4. Модел информационих кустоса	159
4. Стручњаци за односе са јавношћу и нови медији	169
4.1. Стручњак за ПР као комуникатор у информационом друштву.....	171
4.2. Теоријски приступи и одређења односа са јавношћу.....	182
4.2.1. Дефиниција односа са јавношћу из угла доминантне парадигме	188
4.2.2. Улога професије односа са јавношћу из перспективе доминантне парадигме.....	199
4.2.3. Критичко-културолошки приступи односима са јавношћу.....	216
4.2.4. Два начина дефинисања професије односа са јавношћу	239
4.3. Утицај нових комуникационих платформи на ПР професију из функционално-бихејвиоралне перспективе	250
4.4. ПР професија и друштвени медији унутар критичко-културолошког схватања.....	270
4.5. Самоникли, изманипулисани и прикривени виртуелни ПР	284
4.6. Ретроспектива на професионални пројекат односа са јавношћу.....	296
5. Закључна разматрања.....	301
5.1. Дискусија о хипотезама.....	301
5.2. Осврт на домет грађана као комуникатора у савременој јавној сфери.....	312
Литература.....	315
Листа графикона	362
Листа табела	363
Биографија	364

Б) Опис садржаја дисертације по поглављима

Након увода, у другој глави тезе описује се информационо друштво као један од назива за савремене, организоване људске заједнице. Оно се базира на изузетним потенцијалима информационо-комуникационе технологије за прикупљање, чување и

обраду информација. У том контексту, многе професије засноване на пословима везаним за оптицај информација доспеле су у кризу, јер њихов рад почињу да замењују компјутерске мреже. Са друге стране, оне посленике које развој компјутерски посредованог комуницирања још није уништио, као што су професионални комуникатори, прибегавају унутрашњим променама како би преживеле у информационом друштву. Са развојем интернета долази до сасвим нове спреге између комуникационог потенцијала појединаца и малих група и масовног комуницирања, односно до укрштања процеса „реинтеграције друштвених мрежа“ и „де-институционализације“ у систему друштвеног комуницирања. Суштина комуницирања путем мреже укида разлике између свих класичних облика комуникационе праксе. Медиј, у овом случају компјутерска мрежа, не раздваја комуникациони центар и масу реципијената, него постаје тачка равнотеже неограниченог броја грађана као емитера/реципијената или реципијената/емитера. Каstelс овај нови историјски облик назива масовна само-комуникација. Масовна је зато што поседује потенцијал да привуче глобалну пажњу, али је истовремено само-комуникација, зато што појединац поседује моћ да креира поруку, упути је ка потенцијалним реципијентима у виртуелном простору као и да самостално проналази жељени садржај на компјутерској мрежи.

Поменуте промене у друштвеном комуницирању у информационом друштву презентирани су у раду на три графика Доминга са сарадницима. Новонастали комуникациони систем подразумева да неке функције институционализованих комуникационих центара могу вршити и грађани и организације цивилног друштва, док неке функције остају под пресудном контролом професионалних комуникатора. Овај рад преиспитује две врсте професионалних комуникатора и расветљава вишеслојне односе који се успостављају између њих и корисника који делују изван њихових рутина и правила. То су односи с јавношћу - ПР и новинарство. Они се могу посматрати као две комплементарне професије које производе највећи део порука које циркулишу савременом јавном сфером.

Због тога се у наредном одељку друге главе описују професионални комуникатори у информационо-комуникационом систему традиционалног и информационог друштва. Започиње се хронолошким приказом еволуције теоријског промишљања о димензијама професионализма у области новинарства и ПР-а које су систематизоване на одговарајућој табели. У њој се наводе знања, вештине и вредности, које уз етичко понашање, карактеришу испитиване професионалне комуникаторе. Након анализе мноштва извора, ауторка изолује неколико њихових дистиктивних особина. То су: 1) експертиза или когнитивна димензија, која подразумева базу посебних знања и вештина за бављење професијом; 2) дужности или нормативна димензија професионалног пројекта, која се односи на друштвену сврху коју испуњавају припадници професије обављањем свог посла; 3) аутономија, која је као кључна карактеристика пожељна у обе професије. То значи да атрибут професионализма заслужују занимања која независно од друштва или клијената

дефинишу стандарде своје праксе и поседују одређени степен аутономије у односу на спољашње утицаје, пре свега у односу на државу и тржиште.

На основу изнетих критеријума деценијама се води дебата о томе да ли се ПР и новинарство могу сматрати професијама. Већина аутора заузима став да ове групе комуникатора нису професије у строгом смислу те речи. Најчешће их називају полупрофесијама или занимањем које је на путу професионализације. Са друге стране, из угла грађана, потребно је сагледати на који део класичних послова професионалних комуникатора они претендују, односно са каквим поводом, мотивима и дометом најчешће комуницирају аматери, било као појединци или као групе које преузимају улоге новинара или ПР посленика. У раду је отворен проблем разграничења професија новинарства и ПР прво са грађанским новинарством. Са развојем интернета и нових, дигиталних платформи за јавно комуницирање грађани све више постају активни комуникатори који својим мултимодалним производима у јавној сфери преузимају послове који су раније припадали искључиво професионалцима. Утврђивање мере у којој то успевају представља главну препреку за давање јасног одговора на питање ко се данас може сматрати новинарем.

У трећој глави су прво размотрени теоријски приступи новинарству. Дисертација је понудила дводелну систематизацију приступа овој професији са циљем креирања аналитичког оквира за разматрање промена институција и праксе новинарства у информационом друштву. Прво је размотрен „професионални пројекат“ новинарства како га дефинише Ларсон, а борба новинара за одбрану свог статуса повезана је са концептом „јурисдикције“ и појмом „граница рада“. Теоријски оквир за разматрање актуелних трансформација у новинарству углавном износи структуралистичку аргументацију о професионализму, односно о проблему аутономије новинарства. Овакав приступ, како примећује ауторка, је фактор који доводи у питање аутономију новинарства, зато што професионални пројекат подразумева да појединци подреде сопствене идеале о својој улози интересима групе или организације. Други начин посматрања промена у новинарству је критички поглед на ову професију. Он указује на динамику укрштања три логике: професионалне, која се руководи правилима и нормама дефинисаним од стране професионалне групе; бирократске, коју формирају организације и логика тржишта, и оне коју пресудно одређују конзументи. Идеологија професије на крају надраста несугласице све три поменуте логике. Поводом новинарства „идеологија професије“ је обликовала и инсистира на пет принципа: служење јавности, објективност, актуелност, аутономија и етичност. Ти принципи су, касније у раду, коришћени у трагању за одговором на питање: ко се данас може сматрати новинарем, што је централна преокупација теоретичара медија.

Наредни одељци у трећој глави рада посвећени су феномену грађанског новинарства. Партиципација грађана у новинарству је у епохи класичних, масовних медија била минимална а може се додати и „репрезентативна“. Са отварањем могућности да људи по сопственом избору шаљу своје поруке у јавни простор, чини се да је остварена могућност и да преузму улогу професије новинара. То се још није догодило, али свакако је на делу преплитање комуникационих активности грађана и

новинара. Удео само-комуницирања, односно партиципације непрофесионалаца, је различит и остварује се на више начина. Ауторка Нип понудила је типологију у којој је критеријум степен укључености грађана у процес производње вести. Тако се конституише пет видова активизма и везе између професионалног и грађанског новинарства: 1) традиционално новинарство; 2) јавно новинарство; 3) интерактивно новинарство; 4) партиципативно новинарство и 5) грађанско новинарство.

Традиционално новинарство је свима добро познато. Јавно новинарство је настало као постмодерни друштвени покрет који је имао двоструки замајац: новинари су добили прилику да раде са јасним ангажманом а медијске организације су у повезивању са грађанством виделе прилику да придобију сталну публику. Интерактивно новинарство у потпуности користи потенцијал интернета за успостављање двосмерне комуникације између новинара и публике. Оно се сматра пресудном појавом која може да ревитализује медијску индустрију. Отварање редакција за интеракцију са публиком је данас доминантан дискурс медијских менаџера, економиста и теоретичара. У складу са тим, заговара се реорганизација редакција како би се креирао повољан амбијент за уплив публике у токове рада новинара. Партиципативно новинарство подржавају са једне стране, новинске организације превасходно због зараде, док са друге публика партиципира у јавном комуницирању најчешће због забаве. То значи да је активно, освешћено, критичко и друштвено ангажовано укључивање грађана још увек само идеал који се ретко среће у пракси. У типологији која је раније поменута, сматра се да грађанско новинарство поседује највиши ниво партиципације. У највећем броју теоријских радова који су анализирани оно је изједначено са блогосфером. То је са једне стране добро. Јер, блогосфера је умрежени колективитет комуникатора који спрегнуто постижу већи опсег, тачност и веродостојност извештавања о друштвено релевантним темама. Ова чињеница је до сада било занемарена. Међутим, постоје и слабости блогосфере које показују неопходност да се у њу превасходну унесу етички стандарди. Ризици у раду блогера се односе на плагијеризам и измишљање чињеница; лажно приказивање идентитета или опредељења; чишћење „историје“ – брисање или мењање претходних објава како би се ускладиле са новим информацијама, идеолошким оријентацијама или уклониле грешке; и коначно, на прихватање финансијских средстава из комерцијалних извора или од интересних група без њиховог обелодањивања.

Због тога ауторка не изједначава у потпуности блогосферу и грађанско новинарство. Грађанско новинарство се одређује као широки скуп новинарских активности непрофесионалаца које карактеришу специфична практична и технолошка достигнућа. Оно се заснива на добровољним доприносима широко распрострањене мреже учесника, а не на плаћеном раду тима професионалаца; аматери употребљавају интернет како би координирали токове информација и дистрибуирали своје производе. Дакле, грађанско новинарство превазилази специфичност блогова која се огледа се у различитим аспектима: формату (учестале објаве сложене од најновијих до најстаријих), жанру (најједноставније речено то су садржаји типа личног дневника) и сврси (неки пружају увид у лични свет појединца и његову свакодневницу, док други

нуде лична мишљења и коментаре о друштвено-политичким збивањима). Мада неоспорно постоји, блогосфера представља тек једну од јавних сфера у којој је активно мноштво комуникатора од којих само мањи број сматра своје блогове новинарским. Дакле, блогери више покушавају да се дистанцирају од новинарства а мање претендују да преузму његову улогу. У овом раду је грађанско новинарство, након анализе сличних феномена, дефинисано као подручје којем припадају сви комуникациони чинови независних појединаца или група који улазе у домен јавне посредоване комуникације, током које се размењују садржаји од значаја за јавност и друштвени живот.

У наставку треће главе подробније су размотрене предности и зоне рањивости новинарства са једне, и блогера са друге стране, како би се уочиле тачке сукоба ове две групе комуникатора. Значајну предност за професионално новинарство представља најпре његов организациони, институционални оквир и то највише у финансијском смислу. Такође, подела рада и организациони ресурси осигуравају поуздан процес провере тачности и уређивања садржаја. Понашање новинара у складу са циљевима организација се најдиректније регулише успостављањем професионалних етичких стандарда. Они представљају основу за примену награда и казни за понашање запослених. Затим, новинари не могу да буду анонимни и сnose одговорност за јавну реч. Стога ради, уколико желе да успоставе однос поверења са публиком и изграде кредибилитет, комуникатори у блогосфери најпре морају да се одрекну дуалних, виртуелних идентитета и да не пристану на примање новчане надокнаде од корпорација и организација за свој рад.

Посебан одељак у овој глави посвећен је селекцији информација која је у професионалном новинарству позната као „чување капија“ (гејткипинг). Професионална селекција строго раздваја вести и коментаре, стварност и фикцију, чињенице и њихово тумачење. Блогосфера и друге активности које подржавају грађанско новинарство су активности у којима се не раздвајају јасно вести и мишљења, чињенице и ставови. Значај чувања капија у условима потопа информацијама показује се поново у правом светлу. Суочен са бескрајним послом тражења, сортирања, организовања и тумачења информација свако би потражио помоћ особе, софтвера или машине за коју верује да поседује знање, вештине и кредибилитет за најбоље обављање тог задатка. То управо треба да омогуће когнитивне и вокационалне способности посленика новинарске професије. У грађанском новинарству, међутим, чување информативних капија се одвија на два друга начина: уз помоћ норми и стандарда познатих у професионалном новинарству или уз помоћ „правила заједница“ која су још увек лабава, и спорадично се развијају унутар група грађана. Због тога се у теорији тврди да се грађани баве „надгледањем“ а не „чувањем“ капија. У једном раду из 2008. године разлика је овако објашњена: „, то је...облик извештавања и коментарисања вести који представља алтернативу чувању капија и не произилази из позиције ауторитета изграђеног брэнда медијске куће, нити контроле над власништвом.“ Још прихавтљивији концепт, који је сагласан са надгледањем капија и за који се опредељује ауторка, јесте контрола „заједница уређивача садржаја“ (content curation communities).

Посматрано из оквира теорије о чуварима капија, професионално и грађанско новинарство заједнички учествују у новом процесу надгледања информационих капија, уводе ред и поредак унутар информационог преобила, односно деле одговорност за квалитет јавне дискусије и обликовање јавног мњења.

Четвртом главом почиње друга половина рада посвећена професији односа са јавношћу. Један од основних камена спотицања у теорији и пракси ПР представља немогућност успостављања јединствене и опште прихваћене дефиниције. Очигледно је да корпоративни приступ ПР-у има привилеговану позицију у историографији и да је стекао статус главне парадигме за одређивање његове улоге. Постоји велики број периодизација развоја ПР-а. Ипак, консензус је да је ПР прошао кроз четири етапе: 1) модел публициитета - (1850-1900), у којем је привлачење пажње јавности надређено захтевима истинитости у комуникацији; 2) модел јавног информисања - (1900-1920), током којег се афирмише принцип истинитог информисања као реакција на објављивање скандалозних информација о познатим људима прибављених на непоштен начин (*muckrakers*); 3) двосмерни асиметрични модел - (1920-1960), који обележава примена комуникационих стратегија базираних на истраживањима јавног мњења чији резултати су коришћени да се оптимизира процес придобијања сагласности јавности, односно произведе пристанак; 4) двосмерни симетрични модел - (1960-), у коме има простора и очекивања да се професионалцима са друге стране придруже циљне јавности и грађани.

Основни правац теоријских тврдњи о ПР-у (доминантна парадигма) је превасходно орјентисан на инструменталне вредности које његовим практиковањем постижу различите организације. Унутар ове теорије ПР се дефинише као стратешко-управљачка функција организација, што представља искорак у односу на рано-функционалистичко схватање ПР-а као инструмента за слање порука, креирање публициитета или одржавање односа са медијима. Из угла посматрања доминантне парадигме, ПР стручњаци бране своју професију на три нивоа – управљачком, организационом и друштвеном: захтевају да заузму место у управљачком врху организација; тврде да организацијама побољшавају рад и да стварају специфичну додатну вредност; и желе да раскину са својом „неетичком прошлошћу“ и виђењем ПР-а као средства за манипулацију јавним мњењем у интересу организација. Врхунац оваквих позитивистичких схватања и ове пардигме су радови Грунига и сарадника који се (само)називају „теоријом изузетности“. Ауторка ипак доноси исправан закључак. У њему се каже да постоји велики раскорак између набројаних нормативног идеала и праксе, што представља најјачи аргумент за довођење у питање стратешко-управљачког модела ПР-а, па према томе и читаве „теорије изузетности“.

Током последње две деценије поље ПР-а се усложњава и то првенствено захваљујући упливу критичке мисли засноване на теоријским постулатима из неомарксизма, постструктурализма, критичких студија културе, феминизма, социологије медија, антропологије и других. Док се доминантна парадигма позива на организационе науке и такозване „стручно-апликативне“ дисциплине, критичко-културолошки приступ се ослања на апстрактније друштвене науке, посебно оне са

којима се преплиће комуникологија. У раду је изложен преглед алтернативних школа мишљења у области односа са јавношћу у којој су: постпозитивизам, конструктивизам, критичка/културолошка и постмодерна парадигма. Критичка теорија и постмодернизам посебно истичу као проблематичну етичку димензију ПР-а. То је логичан закључак ових аутора, зато што разматрање моралних импликација управљачке праксе односа са јавношћу захтева сагледавање ширег друштвеног контекста. У том светлу посебно је анализирана веза између етике и принципа социјално одговорног пословања. За разлику од теоретичара „теорије изузетности“ који константно избегавају да се позабаве питањем моћи, приступ критичких теоретичара увек се враћа на расподелу моћи у друштву. Јер, она разоткрива политичке, културне и економске факторе који обликују одређену ПР праксу и показује чије интересе заступају његови практичари. Најновији радови о професији ПР из оквира постмодернизма су много више окренути питању дискурса. Тако се сам ПР посматра као наратив, односно као „начин описивања света“. Постмодерни приступ имплицира да у лавиринту значења не треба тражити мета-наратив или једну уједињујућу теорију зато што постоји плурализам погледа на суштину ПР професије.

Дигитални медији представљају глобалну инфраструктуру која великом брзином улази у све сфере комуницирања, па према томе и у област односа са јавношћу. Одељења за ПР у друштвеним и економским организацијама као и агенције за односе са јавношћу све више користе нове комуникационе технологије и усклађују свој рад са особинама дигиталних медија. Највећа очекивања ПР теоретичара била су усмерена на потенцијал светске мреже да се успостави двосмерна комуникација која је у самом центру функционалистичко-бихејвиоралног схватања односа са јавношћу. Али, емпиријске студије све чешће указују на постојање различитих баријера унутар ПР професионалне заједнице које спречавају бржу имплементацију дигиталних медија за двосмерну комуникацију са јавностима. Графикон 12. у раду показује да највише организација (64%) поставља информације на Твитер, свега 20 одсто улази у дијалошку комуникацију зарад креирања заједништва са циљним јавностима а још мањи проценат покушава да покрене неке заједничке акције путем ове микро-блог мреже. Већина истраживања говори у прилог томе да организације широм света још увек не пружају ПР одељењима одговарајући ослонац за улазак у информационо доба: недостају им ресурси и знање, смернице како за употребу тако и за мониторинг и мерење друштвених медија. Објашњење за ову појаву је једноставно: степен контроле комуникационог процеса опада како расте могућност интеракције између организација и јавности, док количина потребног времена расте.

Једна од последица истраженог стања је названа паракриза. То није права криза већ представља ситуацију која може у њу да прерасте зато што се организација налази у позицији да интересне групе могу да захтевају промену њеног понашања, односно исправљање неморалног или неодговорног деловања. Ови захтеви се упућују јавно, путем друштвених медија. Дакле, кризе су последица могућности грађана да посредством дигиталних медија изразе незадовољство одређеним понашањем компаније/организације и да оно стекне масовни публицитет. Ауторка осим паракризе

разматра и појаву „реторичке арене“ и хајпа у друштвеним медијима. Они упућују на закључак да теоретичари покушавају да се отворе према пракси ПР професије која још увек одбија да призна губитак контроле. Литература цитирана у четвртном поглављу говори да унутар организација и међу ПР професионалцима преовладава процена ове професије као изложене ризику. Јер, ПР професионалци првенствено користе друштвене медије на начин који је био уобичајен у масовном комуницирању а нови потенцијали друштвених медија се још увек тестирају.

У разматрању евентуалне промене улоге ПР у информационом друштву овај рад покушава да одговори на питање: да ли постоје комуникационе активности грађана и група које би се могле подвести под појам односа са јавношћу? Да ли у сфери ПР-а постоје феномени који би се могли сматрати еквивалентни грађанском новинарству? Прво што се може приметити је да у овој професији не постоји довољно интересовање за другу страну у комуникационом ланцу, чак ни као примајуће структуре. Ипак, када се појаве акције грађана, њихови скромни ресурси предодређују начин комуникације са циљаним јавностима која захтева тактике несвојствене организацијама. Такође, активистичке групе се често међусобно повезују у шире друштвене мреже и функционишу као делови друштвених покрета. Према истраживањима која се у раду цитирају, групе активиста најчешће користе интернет за објављивање саопштења и готовог материјала за медије. Како један аутор тврди, тако се развија модел социјално дистрибуираних односа са јавношћу (*socially distributed model of public relations*), према којем индивидуе са малим уделом у организацији иницирају и спроводе ПР кроз онлајн интеракције. Тако долази до стварања „проблемских арена“ у друштву. Према том моделу, организације и јавности се сусрећу у мноштву арена креираних око различитих јавних питања а задатак ПР професионалаца се значајно проширује и захтева праћење проблемских арена као и предвиђање које од њих ће бити пресудне за опстанак организације. У њима се промовишу три елемента: виртуелна интеракција, јавно дефинисан легитимитет и друштвени улог. Смештање односа са јавностима у руке неформално организованих група или појединаца које комуницирају путем интернета је сасвим нова појава. За овакву комуникациону праксу, која би имала статус сличан концепту грађанског новинарства, још увек није формулисан назив. Ауторка сматра да би се оваква пракса могла дефинисати као обрнут комуникациони ток, односно успостављање односа делова јавности (појединаца, група) са организацијама уз или без посредовања ПР професионалаца. Правећи аналогију са термином односи са јавностима, сматра да би се ова нова пракса могла назвати „односи са организацијама“.

У закључку рада кандидаткиња не даје дефинитивну прогнозу о промени улога професионалних комуникатора у информационом друштву. Јер, на делу су флуидни процеси и њихови исходи су променљиви. Она као кључни појам, који сажето исказује тренутне промене или ниво реструктурирања улоге професионалних комуникатора, види партиципацију. Каже да би то била прва реч помоћу које је могуће објаснити узроке за померање односа моћи између грађана и професионалних комуникатора. Еквивалентно употреби термина партиципативно новинарство, могло би се говорити о идеји партиципативног ПР-а. Ка томе у оквиру доминантне парадигме води двосмерни

симетричан модел, а према критичко-културолошком схватању односа са јавношћу – ка томе води дијалог.

5. Остварени резултати и научни допринос дисертације

Дисертација доприноси бољем разумевању улоге експертских група унутар информационо-комуникационог система који постаје све сложенији са напретком информационог друштва. Ексклузивност улога професионалних комуникатора која је постајала у време масовних медија се растаче са повећањем броја комуникатора умрежених посредством личних рачунара. Ова промена мења структуралне аранжмане не само у информационо-комуникационом него и у читавом друштвеном систему. Теоријско разматрање наведених структуралних, и на основу тога покренутих професионалних промена, има несумњив значај за научну и друштвену јавност. Грађани нису довољно упознати са феноменима као што су грађанско или партиципативно новинарство, са формалним и неформалним социјалним медијаторима и са виртуелним односима са јавношћу, мада својевољно или невољно у њима већ учествују. Расветљавање ових промена као и указивање на значај нових, утицајних, непрофесионалних комуникатора у савременом друштву представља когнитивну базу за добро разумевање нових модела друштвеног комуницирања и организовања, као и за стварање новог законског оквира за употребу интернета.

Дисертација има специфичан значај за новинаре, ПР менаџере и друге стручњаке за комуницирање, јер показује да је неопходно прилагођавање идеолошких пројеката ових професија и оснаживање професионалне етике. У још ужем смислу, овај рад пружа увид у потенцијале дигиталних, пословних „алатки“ и потребу да се усвоје нове комуникационе стратегије за обраћање јавностима. У информационом друштву некадашња публика, а сада корисници, постају све захтевнији. Комуникационе потребе које нису задовољене деловањем професионалних комуникатора људи ће сами задовољити уласком у јавни домен као недовољно обучени али слободни комуникатори. Дакле, дисертација даје смернице за усавршавање припадника професија које морају да се прилагоде променама у информационом друштву, како би опстале и биле компететивне на све захтевнијем медијском тржишту.

Научним доприносом ове дисертације сматрамо први познати нам покушај да се, макар провизорно, предложи дефиниција грађанског новинарства. Као што је показано, оно се често брка са другим комуникационим активностима грађана а појам употребљава као да је опште познат и неупитан. У научни допринос свакако треба убројити и списак коришћених радова са више од 460 јединица – књига, чланака у научним часописима и истраживачких извештаја који су актуелни и коректно преведени у цитатима. Стога ће овај списак литературе бити незаобилазан научни ресурс за сваког будућег истраживача феномена описаних у предмету рада и тестираних у основној и изведеним хипотезама.

6. Закључак

Комисија оцењује да је докторска дисертација оригинално и самостално научно дело које на теоријски утемељен начин доприноси разумевању до сада мало проучаваних појава у сфери деловања професионалних комуникатора, пре свега новинара и ПР стручњака.

На основу свих тачака овог извештаја комисија предлаже Наставно-научном већу Факултета политичких наука **да одобри** кандидаткињи Ани Милојевић одбрану докторске дисертације „Промена улоге професионалних комуникатора у информационом друштву“.

КОМИСИЈА

Проф. др Зоран Јевтовић

Проф. др Бранимир Стојковић, у пензији

Проф. др Мирољуб Радојковић (ментор)