

DÖVLƏT QURUMLARININ KOMMUNİKASIYA SİYASƏTİNDƏ İNNOVATİV HƏLLƏR

Zənurə Talibova

*Iqtisadi İslahatların Təhlili və Kommunikasiya Mərkazının
İctimaiyyətla əlaqalı şöbəsinin müdürü
Email: talibovazanura@gmail.com*

Xülasə

Maqalada qeyd olunub ki, kommunikasiya siyasetinə heç bir zaman müəyyən edilmiş tarif vermek, onu konkret olaraq təsnifatlandırmaq mümkün olmayıb. Beynəlxalq adabiyatlırlar da nəzər yetirdikdə məlum olur ki, dövlət sektorunda kommunikasiya siyasetinin formallaşması, tətbiq olunduğu ölkədən və konkret təşkilatdan asılı olaraq dayışa bilir. Müasir zamanda isə dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasetində innovativ hallərin rolündə istifadə texnoloji irəliləyişlərlə əyaqlaşmaq, dayışan kommunikasiya tendensiyalarına uyğunlaşmaq, şəffaflığı və hesabatlılığı artırmaq, ictimai iştirakçılığı təmin etmək kimi bir neçə sabəbə görə vacibdir.

Açar sözlər: kommunikasiya, media, PR, dövlət, informasiya siyaseti, innovasiya, innovativ hallar

Dövlət qurumları və institutlarının kommunikasiya siyasetinin formallaşdırılması və təkmilləşdirilməsində uzun bir yol qət edilib. Bütün dövrlərdə sürətli inkişaf edən bu anlayışa heç bir zaman dəqiq tarif vermek, onu konkret olaraq təsnifatlandırmaq mümkün olmayıb. Xarici mənbələrə da nəzər yetirdikdə məlum olur ki, dövlət sektorunda kommunikasiya siyasetinin formallaşdırılması prosesi tətbiq olunduğu ölkədən və konkret təşkilatdan asılı olaraq dayışa bilir.

Bununla belə, ictimaiyyətə səmərəli və şəffaf ünsiyyəti təmin etmək üçün tez-tez riayat olunan bəzi ümumi prinsiplər var. Dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasetində adətən rast gəlinən əsas elementlər bunlardır:

Şəffaflıq: Dövlət qurumları adətən ictimaiyyətə ünsiyyətdə şəffaf olmalıdır. Buraya onların fəaliyyəti, siyaseti və qərarları haqqında məlumatların vaxtında və dəqiq verilməsi daxildir. Şəffaflıq ictimaiyyət arasında inam yaratmağa kömək edir.

Əlçatanlıq: Dövlət qurumları adətinə ahalinin bütün təbaeqələri üçün alçatan olmalıdır. Onlar geniş auditoriyaya öz mövqelərini çatdırmaq və məlumatın bir cən dildə və formada olmasını təmin etmək üçün öz kommunikasiyalarında vəbsayıtlar, sosial media, ictimai görüşlər, press-relizlər və ictimai məsləhətləşmələr kimi müxtəlif kanal və formalarlardan istifadə edə bilərlər.

Ictimai iştirak: Dövlət qurumları çox vaxt qərar qəbul etmə prosesində ictimaiyyətin iştirakını təsviq etməlidirlər. Buraya ictimai ray sorğusunu, məsləhətləşmələrin aparılması, vətəndaşların öz fikir və narahatlıqlarını ifadə etmələri üçün platformaların yaradılmasında daxil ola bilər. İctimaiyyətin bu prosesə calb edilməsi siyaset və qərarların geniş kütlənin ehtiyac və maraqları ilə uzaşmasına kömək edir.

Aydın və səda dil: Dövlət qurumları qarşılıqlı anlaşmına asanlaşdırmaq üçün ən yüksək zamani aydın və səda dildən istifadə etməlidirlər. Onlar ictimaiyyətin başa düşməsinə mane ola biləcək jərəmdən, texniki terminlərdən və müraciət dildən çıxılmamalıdır. Ünsiyyətdə aydınlıq ictimaiyyətin təqdim olunan məlumatın başa düşməsini və onunla əlaqə saxlanmasını təmin etmək üçün çox vacibdir.

Böhrən voziyətyində kommunikasiya: Dövlət qurumları fövqələdə hallar, tabii fəaliyyətlər və ya digər mühüm hadisələri vaxtında hall etmək üçün effektiv böhrən kommunikasiyası üçün strategiyalar hazırlamalıdır. Bu, vaxtında və dəqiq məlumatın təmin edilməsinə, müvafiq orqan və qurumlarla əlaqalandırılmasını və çətin vəziyyətlərdə ictimai gözlətlərinin və narahatlıqların idarə edilməsinə şəhərdir.

Media ilə əlaqələr: Dövlət qurumlarının media ilə qarşılıqlı əlaqəsi üçün təlimatlar olmalıdır. Bu təlimatlarda təyin olunmuş sözçülərin jurnalistlərə daşıq məlumatlar vərəmləri, mətbuat konfranslarının təşkil və medianın müvafiq məlumatlara əməkşinən asanlaşdırılması daxil ola bilər. Kütləvi informasiya vəsiti olıb müsbət münasibətlərin qorunması düzgün hesabatların verilməsini və məlumatın ictimaiyyətə effektiv şəkildə yarılmasını təmin edir.

Sosial media və onlayn mövcudluq: Dövlət qurumları feal və məlumatlanıcı onlayn mövcudluğun saxlanmasıncı vacibliyini dərk etməlidirlər. Onlar tez-tez yenilikləri paylaşmaq, ictimaiyyəti əlaqə saxlamaq, yaranmış sualları cavablandırmaq və ya problemləri həll etmək üçün sosial media platformalarından vəz vəbsayıtlarından istifadə edə bilərlər. Onlayn ən yüksək real vaxt rejimində qarşılıqlı əlaqə yaratmağa və daha geniş auditoriya ilə ən yüksək real saxlama imkanı verir.

Müasir zamanda isə dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasetində innovativ həllərin rolundan istifadə texnologiyaları irəliləyişlərə ayaqlaşmaq, dayışan kommunikasiya tendensiyalarına uyğunlaşmaq, şəffaflıq və hesabatlılığı artırmaq, ictimai iştirakçılığı təmin etmək kimi bir neçə sabəbə görə vacibdir.

Internetin yaranması ilə insan hayatından bütün sahələrdə rəqəmsal texnologiyaların inkişafı və yayılması ən əhəmiyyətli texnoloji trendə çevrilib. İnsanlar internetdə dəha çox vaxt keçirirlər, dostları ilə ən yüksək qururlar, oyun

oynayırlar, videolar izləyirlər, xəbər oxuyurlar, məhsul alır və satırlar, xidmət təqdim edirlər, araşdırırlar və s. Hazırda biznes dairələri də ham daxili, ham də xarici ictimaiyyət ilə əlaqə qurmaq, loyal əməkdaşları və müştəriları təlimatlaşdırmaq, korporativ dəyarlərini, məhsul və xidmətlərin təhlili üçün rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edirlər.

Kommunikasiya modeli prizmasından baxıldığında siyasi çıxış müxtəlif və çoxformatlıdır. Onun təsnifikasi dörd müstəqil əməlin mövcudluğundan asılıdır:

1. İformasiya mənbəyi – fərdi, qrup və kütləvi halda peşəkar siyasi dildə danışınlar və ya fərdi, qrup və kütləvi halda qeyri-peşəkar siyasi dildə danışınlar.
2. İformasiya qəbul edən şəxslər – fərdi, qrup və kütləvi halda peşəkar siyasi dildə danışınlar və ya fərdi, qrup və kütləvi halda qeyri-peşəkar siyasi dildə danışınlar.
3. Rəsmi və ya qeyri-rəsmi kommunikasiya.
4. Birbaşa və ya dolayı kommunikasiya kanalları.

Bu dörd amil siyasi münasibətlərin kommunikasiya strategiyasına və dillə eyni anda təsir göstərir. İformasiyanın mənbəyi ilə informasiyanı qəbul edən şəxs arasında olan farqlarla görə siyasi münasibətləri altı növbə ayrırmış olar: təşviqat xarakterli siyasi münasibət, peşəkar siyasi münasibət, daxili siyasi münasibət, mediasiyasi münasibət, məişət-siyasi münasibət və inzibati siyasi münasibət.

Dövlət qurumlarının ictimaiyyəti əlaqələri hədəf kütü ilə əlaqə qurur və həyata keçirilən siyasi töbük edir. Bu şəbəkənin hazırlanıqları kommunikasiya (ünsiyyət) strategiyası doğlung olduqda dövlət orqanları ilə vətəndaşlar arasında münasibətlər də qarşılıqlı inama əsaslanır. Bu da unudulmamalıdır ki, siyasi qorarların qəbul edilməsi prosesindən sonra ictimai dəstək şəffaflıq sayəsində alda edilir. Bu şəbəkədən şəffaf və demokratik təməlyiyyətlərdə dövlət orqanları məlumatları anında ictimaiyyətə çatdırma və ümumiyyətə, məlumatları vətəndaşlar üçün əlçatan etməlidir. Bu işə asan proses deyil.

Son illərdə dövlət qurumları ictimaiyyətə şəhərələrə əlaqə yaratmaq, şəffaflıq təşviq etmək və ictimai etimidi artırmaq üçün kommunikasiya siyasetlərinde innovativ həllərin tətbiqinə zəruriyyəti dərk edil, innovativ yanaşmalar qəbul edilər. Bu yanaşmaları belə sıralamaq məmkündür:

Rəqəmsal platformalar və sosial media. Dövlət qurumları vətəndaşlarla birbaşa əlaqə yaratmaq üçün asasən rəqəmsal platformaldan və sosial mediyadan istifadə edir. Onlar yenilikləri, məlumatları bölmüşək, qarşılıqlı ən yüksək qurmaq üçün rəsmi sosial media hesabları və vəbsayıtlar yaradırlar. Bu, vətəndaşlara dövlət xidmətlərinə əsənləqə müraciət etmək və geridönüş imkanı verir.

Açıq informasiya siyaseti. Dövlət qurumları son illər arzində hökumətə aid məlumatları strukturlaşdırılmış və əlçatan formada ictimaiyyətə təqdim edir. Büdcələr, dövlət xərcləri və fealiyyət göstəriciləri kimi sahələr üzrə mə-

lumat toplusunu yayılmasına qurumlar şəffaflığı təşviq edir və vətəndaşlara, tədqiqatçılara və jurnalistlərə hökumətin fəaliyyətini daha yaxşı təhlil edib analoqiya imkan yaradır.

Mobil tədbiqər. Dövlət qurumlarının xüsusi xidmət və funksiyalarına uyğunlaşdırılmış mobil programların hazırlanması artıq sadələşib. Bu programlar vətəndaşlara dövlət xidmətlərinə və məlumatlara rahat giriş imkanı verir. Məsələn, vətəndaşlar hesabları ödəmək, sənədlərə daxil olmaq, fəvqələdə həlal barədə bildiriləcək, problemləri birləşdirək üçün bu programlardan istifadə edə bilərlər.

Əməkdaşlıq/Tərəfdəşlik platformaları. Dövlət qurumları vətəndaşları, maraqlı tərafları və mövcud üzrə ekspertləri qarşaların qəbul prosesinə cəlb etmək üçün əməkdaşlıq platformaları yaradır. Bu platformalar idəyələrin toplanmasına, sorğuların keçirilməsinə, onlayn müzakirələrin aparılmasına və ictimai röyin öyrənilməsinə imkan verir. Bu inklüziv yanaşma müxtəlif fildlərinin nəzərə alınması təmin edir və daha asaslıdır. Qarşılarda qəbul edilməsinə şərait yaradır. Bu platformaları virtual platformalar kimi adlandırmış da mümkündür. Virtual platformalar dövlət qurumlarına vətəndaşlarla interaktiv görüşlər keçirməyə imkan verir. Burada onlar real vaxt rejimində məlumat təqdim edə, problemlərini həll edə və suallara cavab verə bilərlər. Belə onlayn tədbirlər fiziki olaraq görüşlərdə iştirak etməkdə çətinlik çəkən şəxslərin iştirakını genişləndirir və açıtan edir.

Çatbotlar (virtual həmsəhəbat) və sünü intellektə asaslanan köməkçilər. Dövlət qurumları ümumi sorğulara əməkdaşlığı təqdim etmək üçün internet saytlarında və sosial media platformalarında "chatbotlar" və sünü intellektə işləyən köməkçilər tətbiq edilir. Bu virtual köməkçilər dövlətin təqdim etdiyi xidmətlərdən səmərəli şəkildə istifadə etməyə kömək edir, elçətanlığı asanlaşdırır və sualların cavablandırılması müddətinə qidalır.

Elektron iştirak və onlayn məsləhətşəxşmələr. Dövlət qurumları vətəndaşları qarşaların qəbulu prosesinə cəlb etmək üçün elektron iştirak platformalarından və onlayn məsləhətşəxşmələrdən istifadə edir. Bu platformalar vasitəsilə vətəndaşlar öz təkliflərini təqdim edə, ray bildirə, onlayn sorğu və müzakirələrdə iştirak edə bilərlər. Bu da qurumlar üçün müxtəlif rəylərin toplanmasını və asaslıdırılmış qarşalar qəbul edilməsi prosesini asanlaşdırır.

Məlumatların vizuallaşdırılması və infografika. Dövlət qurumları müraciət məlumatları vizual olaraq cəlb edici və asan başa düşülen formada təqdim etmək üçün verilənlərin vizuallaşdırılması üsullarından və infografikadan istifadə edilir. Grafik, diaqram və digər interaktiv vasitələrdən istifadə etmək onlar asas mesajları effektiv şəkildə çatdırıblırlər ki, bu da ictimaiyyətin məlumatı dərk etməsini asanlaşdırır.

Tətbiqi oyunlar və ictimai çağrışlar. Dövlət qurumları vətəndaşların iştirakını təşviq etmək üçün animasiya üsullarından (müxtəlif oyunlardan) və ictimai çağrışlardan istifadə edilir. Siyasetə bağlı tapşırıqları interaktiv oyunlara və ya yarışlara çevirməkə, qurumlar vətəndaşları aktiv şəkildə öz töhfələrinə

Məxfilik və informasiya təhlükəsizliyi ilə bağlı tədbirlər. Rəqəmsal kommunikasiya artım tələbatla əlaqadardır dövlət qurumları məlumatlarının məxfiliyinə və təhlükəsizliyinə böyük diqqət ayırrılar. Onlar güclü təhlükəsizlik tədbirləri həyata keçirir, işçilər kibertəhlükəsizliyinə və yaxşı tacirübələri haqqında məarifləndirir və həssas məlumatları qorunmaq üçün informasiyanın qorunması qaydalarına riayət olunmasının təmin edir.

Dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasetindəki bu innovativ həller hökumətlər və vətəndaşlar arasında uğurunu aradan qaldırıma, şəffaflığın artırımı və əlaqəni əhəmiyyətli şəkildə gücləndirməyə kömək edir. Bu texnologiya və yanaşmaları tətbiq etmək dövlət qurumları qarşılıqlı etmədən, xidmətlərin göstərilməsinə artırır və idarəetmədə (qarşılarda qəbul edilməsinə) fəali vətəndaş iştirakını təşviq edə bilər innovativ həller düzgün informasiya siyasi zamanı interaktiv və inklüziv ünsiyyət imkanlarını yarada bilir.

Müsür dünəninin sərüdü rəqəmsal alanında texnologiya daim inkişaf edir, tez-tez yeni kommunikasiya kanalları və vasitələr ortaya çıxır. Dövlət qurumları bu irəliləyişlərlə ayaqlaşmaq üçün innovativ həller qəbul etməli və kommunikasiya strategiyalarını təmamilətirmək üçün onlardan istifadə etməlidirlər. Sosial media platformaları, mobil tətbiqlər və rəqəmsal məzmun yaratma vasitələri kimi innovativ texnologiyalardan istifadə etmək dövlət qurumları öz hədəf auditoriyaları ilə effektiv kommunikasiya qura bilərlər.

Dövlət qurumlarının ictimaiyyət qarşısında şəffaf ünsiyyəti, ictimai etmədi qorunması çox vacibdir. Innovativ həller məlumatın, hesabatların vaxtında və açıtan yayılmasını təmin etməkla şəffaflığın asanlaşdırıb bilər. Açıq məlumat platformaları, onlayn portallar və interaktiv idarəe panelləri kimi texnologiyalardan istifadə etmək dövlət qurumları öz faaliyyətləri, büdcələri, göründükləri işlər və natičəli haqqında məlumatları daha şəffaf və asan başa düşülen şəkildə paylaşıb bilərlər. Məlumatların paylaşılması üçün çap mediası və poçt kimi ənənəvi ünsiyyət üsulları vaxtapaşan və bahalı ola bilər. E-xəber bülletenləri, sosial media kampaniyaları və onlayn məzmunun (kontentin) yayılması kimi innovativ həller geniş audienceyə çatmağıñın dəsəmərəli və sərfəli yollarını təqdim edir.

Dövlət qurumlarının nümayəndələri hər bir sahədə olduğu kimi informasiya və kommunikasiya sahəsindən dəyişikliklərə uyğunlaşmalı və müxtəlif auditoriyalarla effektiv ünsiyyət qurmaq üçün innovativ həllərdən istifadə etməlidir. Məsələn, video və infografika kimi multimedia məzmunundan istifadə müsər auditörinin diqqətini cəlb edərək müraciət məlumatları vizual olaraq anlaşıqlı təqdim etmək kömək edə bilir.

Bələdiyyə, dövlət qurumları innovativ həlləri öz kommunikasiya siyasetlərinə daxil etmək abət dairələrini, əlaqəsini, şəffaflığını və səmərəliyini artırır, natičədə ictimaiyyətə əlaqələrini yaxşılaşdırır və öz seçicilərinə dəsəmərəli yaxşı təximat göstərə bilər.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT

1. Да. Шевченко, высшее образование — магистратура "коммуникационная политика в некоммерческой сфере", учебник, Москва, 2022 - <https://znanium.com/read?id=397745>
2. "BUILDING ORGANISATIONAL CAPACITY FOR PUBLIC SECTOR INNOVATION", Building Organisational Capacity for Public Sector Innovation Background Paper, Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact, 12-13 November 2014 OECD Conference Centre, Paris
3. İRAK, H. (2021). Dijitalizasyon ve Halkla İlişkiler. Ahi Evran Akademisi
4. ÇETİNİTAŞ, H. (2014). "Bir Kurumsal İletişim Stratejisi Olarak Kurumsal Bloglar". Selçuk İletişim Dergisi
5. Government Communication in Digital Environment Liudmila Minaeva School of World Politics Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia
6. Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media, www.elsevier.com/locate/govinf
7. Digital solutions in the communication policy of government agencies, <https://www.gartner.com/en/topics/digital-government>

Zanura Talibova

Innovative solutions in the communication policy of state institutions

Summary

It is mentioned in the article that it has never been possible to give a fixed definition to this system, which is developing rapidly during each period, and to classify it concretely. Looking at the international literature, it becomes clear that the formation of the communication policy in the public sector can vary depending on the country where it is applied and the specific organization. In modern times, using the role of innovative solutions in the communication policy of state institutions is important for several reasons, such as keeping up with technological advances, adapting to changing communication trends, increasing transparency and accountability, and ensuring public participation.

Keywords: communication, media, PR, state, information policy, innovation, innovative solutions

Занура Талыбова

Инновационные решения в коммуникационной политике государственных учреждений

Резюме

В статье отмечается, что этой системе, быстро развивающейся в каждый период, так и не удалось дать четкое определение и конкретизировать ее. Глядя на международную литературу, становится ясно, что формирование коммуникационной политики в государственном секторе может варьироваться в зависимости от страны, где она применяется, и конкретной организации. В наше время использование роли инновационных решений в коммуникационной политике государственных учреждений важно по нескольким причинам, таким как идти в

ногу с технологическими достижениями, адаптироваться к меняющимся коммуникационным тенденциям, повышать прозрачность и подотчетность, а также обеспечивать участие общественности.

Ключевые слова: коммуникация, СМИ, PR, государство, информационная политика, инновации, инновационные решения.