

DÖVLƏT QURUMLARININ KOMMUNİKASIYA SİYASƏTİNDƏ İNNOVATİV HƏLLƏR

Zənurə Talibova

*İqtisadi İslahatların Təhlili və Kommunikasiya Mərkəzinin
İctimaiyyətlə əlaqələr şöbəsinin müdiri
Email: talibovazanura@gmail.com*

Xülasə

Məqalədə qeyd olunub ki, kommunikasiya siyasətinə heç bir zaman müəyyən edilmiş tarif vermək, onu konkret olaraq təsnifatlandırmaq mümkün olmayıb. Beynəlxalq ədəbiyyatlara da nəzər yetirdikdə məlum olur ki, dövlət sektorunda kommunikasiya siyasətinin formalaşması, tətbiq olunduğu ölkədən və konkret təşkilatdan asılı olaraq dəyişə bilər. Müasir zamanda isə dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasətində innovativ həllərin rolundan istifadə texnologiyaları ilə ayaqlaşmaq, dəyişən kommunikasiya tendensiya-larına uyğunlaşmaq, şəffaflığı və hesabatlılığı artırmaq, ictimai iştirakçılığı təmin etmək kimi bir neçə səbəbə görə vacibdir.

Açar sözlər: *kommunikasiya, media, PR, dövlət, informasiya siyasəti, innovasiya, innovativ həllər*

Dövlət qurumları və institutlarının kommunikasiya siyasətinin formalaşdırılması və təkmilləşdirilməsində uzun bir yol qət edilib. Bütün dövrlərdə sürətlə inkişaf edən bu anlayışa heç bir zaman dəqiq tarif vermək, onu konkret olaraq təsnifatlandırmaq mümkün olmayıb. Xarici mənbələrə də nəzər yetirdikdə məlum olur ki, dövlət sektorunda kommunikasiya siyasətinin formalaşdırılması prosesi tətbiq olunduğu ölkədən və konkret təşkilatdan asılı olaraq dəyişə bilər.

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

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

Ölçətilənlik: Dövlət qurumları adətən əhəlinin bütün təbəqələri üçün əlçatan olmalıdır. Onlar geniş auditoriyaya öz məqəllərini çatdırmaq və məlumatın bir çox dildə və formatda olmasını təmin etmək üçün öz kommunika-siyalarında veb-saytlar, sosial media, ictimai görüşlər, press-relizlər və ictimai məsləhətləşmələr kimi müxtəlif kanal və formatlardan istifadə edə bilərlər.

İctimai iştirak: Dövlət qurumları çox vaxt qarar qəbul etmə prosesində ictimaiyyətin iştirakını təşviq etməlidirlər. Buraya ictimai rəy sorğusu, məsləhət-ləşmələrin aparılması, vətəndaşların öz fikr və narahatlıqların ifadə etmələri üçün platformaların yaradılması daxil ola bilər. İctimaiyyətin bu prosesa cəlb edilməsi siyasət və qərarların geniş kütlənin ehtiyac və maraqları ilə uzlaşma-sına kömək edir.

Aydın və sadə dil: Dövlət qurumları qarşılıqlı anlaşmanı asanlaşdırmaq üçün ünsiyyət zamanı aydın və sadə dildən istifadə etməlidirlər. Onlar ictimai-yyətin başa düşməsinə mane ola biləcək qarşılıqlı, texniki terminlərdən və mürəkkəb dildən çəkinməlidirlər. Ünsiyyətdə aydınlıq ictimaiyyətin təqdim olunan məlumatı başa düşməsinə və onunla əlaqə saxlanmasını təmin etmək üçün çox vacibdir.

Böhran vəziyyətində kommunika-siya: Dövlət qurumları fəvqəladə hallar, təbii fəlakətlər və ya digər mühüm hadisələr vaxtında həll etmək üçün effektiv böhran kommunika-siyası üçün strategiyalar hazırlamalıdır. Bu, vaxtında və dəqiq məlumatın təmin edilməsini, müvafiq orqan və qurumlarla əlaqələndirilməsini və çətin vəziyyətlərdə ictimai gözləntilərin və narahatlıqların idarə edilməsini əhatə edir.

Media ilə əlaqələr: Dövlət qurumlarının media ilə qarşılıqlı əlaqəsi üçün təlimatlar olmalıdır. Bu təlimatlara təyin olunmuş sözlüclərin jurnalistlərə dəqiq məlumatlar vermələri, mətbuat qonfranslarının təşkil və medianın müvafiq məlumatlara çıxışının asanlaşdırılması daxil ola bilər. Kütləvi informasiya vasitələri ilə müsbət münasibətlərin qorunması düzgün hesabatlardan veriləməsinə və məlumatın ictimaiyyətə effektiv şəkildə yayılmasını təmin edir.

Sosial media və onlayn mövcudluq: Dövlət qurumları fəal və məlumatlan-dırıcı onlayn mövcudluğun saxlanmasının vacibliyini dərk etməlidirlər. Onlar tez-tez yenilikləri paylaşmaq, ictimaiyyətlə əlaqə saxlamaq, yaranmış sualları cavablandırmaq və ya problemləri həll etmək üçün sosial media platformala-rından və öz veb-saytlarından istifadə edə bilərlər. Onlayn ünsiyyət real vaxt re-jimində qarşılıqlı əlaqə yaratmağa və daha geniş auditoriya ilə ünsiyyət saxla-mağa imkan verir.

Müasir zamanda isə dövlət qurumlarının kommunika-siya siyasətində in-novativ həllərin rolundan istifadə etməli irəliləyişlərlə ayaqlaşmaq, dayışan kommunika-siya tendensiyalarına uyğunlaşmaq, şəffaflığı və hesabatlılığı artırmaq, ictimai iştiraklılığı təmin etmək kimi bir neçə səbəbə görə vacibdir.

İnternetin yaranması ilə insan həyatının bütün sahələrində rəqəmsal texnologiyaların inkişafı və yayılması ən əhəmiyyətli texnoloji tendre çevrilib. İnsanlar internetdə daha çox vaxt keçirirlər, dostları ilə ünsiyyət qururlar, oyun

oynayırlar, videolar izləyirlər, xəbər oxuyurlar, məhsul alır və satırlar, xidmət təqdim edirlər, araşdırırlar və s. Hazırda biznes dairələri də həm daxili, həm də xarici ictimaiyyət ilə əlaqə qurmaq, loyallaşdırmaq və müştəriləri təlimat-landırmaq, korporativ dəyərlərin, məhsul və xidmətlərin təbliği üçün rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edirlər.

Kommunika-siya modeli prizmasından baxıldığında siyasi çıxış müxtəlif və çoxformatlıdır. Onun təsnifatı dörd müstəqil amilin mövcudluğundan asılı-dır:

1. İnformasiya mənbəyi – fərdi, qrup və kütləvi halda peşəkar siyasi dildə danışanlar və ya fərdi, qrup və kütləvi halda qeyri-peşəkar siyasi dildə danışanlar.
2. İnformasiya qəbul edən şəxslər – fərdi, qrup və kütləvi halda peşəkar siyasi dildə danışanlar və ya fərdi, qrup və kütləvi halda qeyri-peşəkar siyasi dildə danışanlar.
3. Rəsmi və ya qeyri-rəsmi kommunika-siya.
4. Birbaşa və ya dolay kommunika-siya kanalları.

Bu dörd amil siyasi münasibətlərin kommunika-siya strategiyasına və di-linə eyni anda təsir göstərir. İnformasiyanın mənbəyi ilə informasiyanı qəbul edən şəxs arasında olan fərqlərə görə siyasi münasibətləri altı növə ayırmaq olar: təşviqat xarakterli siyasi münasibət, peşəkar siyasi münasibət, daxili siyasi münasibət, media-siyasi münasibət, məişət-siyasi münasibət və inzibati siyasi münasibət.

Dövlət qurumlarının ictimaiyyətlə əlaqələr şöbələri hədəf kütlə ilə əlaqə qurur və həyata keçirilən siyasəti təbliğ edir. Bu şöbələrin hazırladıqları kommunika-siya (ünsiyyət) strategiyası dolğun olduqda dövlət orqanları ilə vətəndaşlar arasında münasibətlər də qarşılıqlı inam əsaslanır. Həm də unudulmamalıdır ki, siyasi qərarların qəbul edilməsi prosesinə olan ictimai dəstək şəffaflıq siyasətində əldə edilir. Bu səbəbdən şəffaf və demokratik cəmiyyətlərdə dövlət orqanları məlumatların arasında ictimaiyyətə çatdırılmalı və ümumiyyətlə, məlumatları vətəndaşlar üçün əlçatan etməlidirlər. Bu isə asan proses deyil.

Son illərdə dövlət qurumları ictimaiyyətlə səmərəli əlaqə yaratmaq, şəf-faflığı təşviq etmək və ictimai etimadı artırmaq üçün kommunika-siya siyasətlərində innovativ həllərin tətbiqinin zəruriliyini dərk edib, innovativ yanaşmalar qəbul ediblər. Bu yanaşmalarla bəzi sərəlamalar mümkündür:

Rəqəmsal platformalar və sosial media. Dövlət qurumları vətəndaşlarla birbaşa əlaqə yaratmaq üçün əsasən rəqəmsal platformalardan və sosial media-dan istifadə edir. Onlar yeniliklər, məlumatları bölüşmək, qarşılıqlı ünsiyyət qurmaq üçün rəsmi sosial media hesabları və veb-saytlar yaradırlar. Bu, vətəndaşlara dövlət xidmətlərinə asanlıqla müraciət etmək və geridönüş imkanı verir.

Açıq informasiya siyasəti. Dövlət qurumları son illər ərzində hökumətə aid məlumatları strukturlaşdırılmış və əlçatan formada ictimaiyyətə təqdim edir. Bədcəmlər, dövlət xərcləri və fəaliyyət göstəriciləri kimi sahələr üzrə mə-

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

Mobil tətbiqlər: Dövlət qurumlarının xüsusi xidmət və funksiyalarına uyğunlaşdırılmış mobil proqramların hazırlanması artıq sadəlaşmış. Bu proqramlar vətəndaşlara dövlət xidmətlərinə və məlumatlara rahat giriş imkanı verir. Məsələn, vətəndaşlar hesabları ödəmək, sənədlərə daxil olmaq, fəvqəladə hallar barədə bildiriş almaq, problemləri birbaşa bildirmək üçün bu proqramlardan istifadə edə bilərlər.

Əməkdaşlıq/Tərəfdaşlıq platformaları. Dövlət qurumları vətəndaşları, maraqlı tərəfləri və mövzu üzrə ekspertləri qərarların qəbulu prosesinə cəlb etmək üçün əməkdaşlıq platformaları yaradır. Bu platformalar ideyaların toplanmasına, sorğuların keçirilməsinə, onlayn müzakirələrin aparılmasına və ictimai rəyin öyrənilməsinə imkan verir. Bu inklüziv yanaşma müxtəlif fikirlərin nəzərə alınmasını təmin edir və daha əsaslandırılmış qərarların qəbul edilməsinə şərait yaradır. Bu platformaları virtual platformalar kimi adlandırmaq 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 əlçatan edir.

Çatbotlar (virtual həmsəhbət) və süni intellektə əsaslanan köməkçilər. Dövlət qurumları ümumi sorğulara anında cavab vermək üçün öz internet saytlarında və sosial media platformalarında "chatbotlar" və süni intellekti işləyən köməkçilər tətbiq edirlər. Bu virtual köməkçilər dövlətin təqdim etdiyi xidmətlərdən səmərəli şəkildə istifadə etməyə kömək edir, əlçatanlığı asanlaşdırır və sualların cavablandırılması müddətini qısaldır.

Elektron iştirak və onlayn məsləhətləşmələr. Dövlət qurumları vətəndaşları qərarların qəbulu prosesinə cəlb etmək üçün elektron iştirak platformalarından və onlayn məsləhətləşmələrdən istifadə edir. Bu platformalar vasitəsilə vətəndaşlar öz təkliflərini təqdim edə, rəy bildirir, onlayn sorğu və müzakirələrdə iştirak edə bilərlər. Bu da qurumlar üçün müxtəlif rəylərin toplanmasını və əsaslandırılmış qərarlar qəbul edilməsi prosesini asanlaşdırır.

Məlumatların vizuallaşdırılması və infoqrafika. Dövlət qurumları mürəkkəb məlumatları vizual olaraq cəlbədi və asan başa düşülən formada təqdim etmək üçün verilənlərin vizuallaşdırılması üsullarından və infoqrafikadan istifadə edirlər. Qrafik, diaqram və digər interaktiv vasitələrdən istifadə etməklə onlar əsas mesajları effektiv şəkildə çatdırırlar ki, bu da ictimaiyyətin məlumatı dərk etməsinə asanlaşdırır.

Tətbiqi oyunlar və ictimai çağırışlar. Dövlət qurumları vətəndaşların iştirakını təşviq etmək üçün animasiya üsullarından (müxtəlif oyunlardan) və ictimai çağırışlardan istifadə edirlər. Siyasətə bağlı tapşırıqları interaktiv oyunlara və ya yarışlara çevirməklə, qurumlar vətəndaşları aktiv şəkildə öz töhfələrini

verməyə və sosial problemlərin həlli üçün innovativ həll yolları təqdim etməyə həvəslandırırlar.

Məxfilik və informasiya təhlükəsizliyi ilə bağlı tədbirlər. Rəqəmsal kommunikasiyaya artan tələbatla əlaqədar dövlət qurumları məlumatların məxfiliyinə və təhlükəsizliyinə böyük diqqət ayırırlar. Onlar güclü təhlükəsizlik tədbirləri həyata keçirir; işçiləri kibertəhlükəsizliyin ən yaxşı təcrübələri haqqında məarifləndirir və həssas məlumatları qorumaq üçün informasiyanın qorunması qaydalarına riayət olunmasını təmin edir.

Dövlət qurumlarının kommunikasiya siyasətindəki bu innovativ həllər hökumətlər və vətəndaşlar arasında uçuşum aradan qaldırmağa, şəffaflığı artırmağa və əlaqəni əhəmiyyətli şəkildə gücləndirməyə kömək edir. Bu texnologiya və yanaşmaları tətbiq etməklə dövlət qurumları qarşılıqlı etimad yarada, xidmətlərin göstərilməsini artırma və idarəetmədə (qərarların qəbul edilməsində) fəal vətəndaş iştirakını təşviq edə bilər. İnnovativ həllər düzgün informasiya siyasəti zamanı interaktiv və inklüziv ünsiyyət imkanları yarada bilər.

Müasir dünyanın sürətli rəqəmsal aləmində texnologiya daim inkişaf edir; tez-tez yeni kommunikasiya kanalları və vasitələr ortaya çıxır. Dövlət qurumları da bu irəliləyişlərlə ayaqsalmaq üçün innovativ həllər qəbul etməli və kommunikasiya strategiyalarını təkmilləşdirmək üçün onlardan istifadə etməlidirlər. Sosial media platformaları, mobil tətbiqlər və rəqəmsal məzmun yaratma vasitələri kimi innovativ texnologiyalardan istifadə etməklə dövlət qurumları öz hədəf auditoriyaları ilə effektiv kommunikasiya qura bilərlər.

Dövlət qurumlarının ictimaiyyət qarşısında şəffaf ünsiyyəti, ictimai etimadı qoruması çox vacibdir. İnnovativ həllər məlumatların, hesabatların vaxtında və əlçatan yayılmasını təmin etməklə şəffaflığı asanlaşdırır. Açıq məlumat platformaları, onlayn portallar və interaktiv idarə panelləri kimi texnologiyalardan istifadə etməklə dövlət qurumları öz fəaliyyətləri, büdcələri, gördükləri işlər və nəticələri haqqında məlumatları daha şəffaf və asan başa düşülən şəkildə paylaşa bilərlər. Məlumatların paylaşılması üçün çap mediası və poçt kimi ənənəvi ünsiyyət üsulları vaxtəpəhr və bahalı ola bilər. E-xəbər bülletenləri, sosial media kampaniyaları və onlayn məzmunun (kontentin) yayılması kimi innovativ həllər geniş auditoriyaya çatmağın daha səmərəli və sərfəli yollarını təklif edir.

Dövlət qurumlarının nümayəndələri hər bir sahədə olduğu kimi informasiya və kommunikasiya sahəsində də dəyişikliklərə uyğunlaşmalı və müxtəlif auditoriyalarla effektiv ünsiyyət qurmaq üçün innovativ həllərdən istifadə etməlidirlər. Məsələn, video və infoqrafika kimi multimedia məzmunundan istifadə müasir auditoriyanın diqqətini cəlb edərək mürəkkəb məlumatları vizual olaraq anlaşılıq çatdırmağa kömək edə bilər.

Beləliklə, dövlət qurumları innovativ həlləri öz kommunikasiya siyasətlərinə daxil etməklə əhatə dairələrini, əlaqəsini, şəffaflığını və səmərəliliyini artırma, nəticədə ictimaiyyətlə əlaqələrini yaxşılaşdırma və öz seçicilərinə daha yaxşı xidmət göstərməyə bilər.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏƏBİYYAT

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. ÇETİNTAŞ, 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.