

ВАЖНОСТЬ КОММУНИКАЦИОННЫХ СТРАТЕГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ

Аннотация: Статья посвящена анализу коммуникаций и коммуникационных стратегий в деятельности государственных органов. Исследовательская проблема заключается в том, что несмотря на важность коммуникационных стратегий, которые позволяют обеспечивать открытость деятельности органов публичной власти, они разработаны далеко не в каждом государственном и муниципальном органе.

Ключевые слова: коммуникации, органы публичной власти, коммуникационные стратегии.

Любая сфера государства неотрывно связана с необходимостью осуществления коммуникаций, как внешних, так и внутренних. Не является исключением и государственное управление: для эффективной деятельности органов публичной власти важно наличие четко выстроенной системы коммуникаций, ведь в их основе лежит выстраивание взаимодействия с населением, профильными организациями и объединениями и другими заинтересованными сторонами.

Более того, для органов государственного и муниципального управления одним из главных принципов деятельности является реализации принципа открытости, под которым подразумевается выполнение сразу ряда факторов: наличие информационной открытости (возможности найти полную и достоверную информацию об органе власти и его деятельности); понятность данных (подразумевает доступное восприятие внешними пользователями информации); вовлеченность гражданского общества (учет мнения общественных объединений и граждан); обеспечение подотчетности (наличие возможности контроля со стороны общества за деятельностью органов публичной власти) [1]. Именно с помощью коммуникаций принцип открытости деятельности органов публичной власти может быть реализован в полной мере.

Термин «коммуникации» используется в подходах множества наук, и если рассмотреть базовую модель двусторонней коммуникаций, предполагается, что информация передается от коммуниканта, то есть отправителя данных, посредством сообщения или передаваемого объекта реципиенту, то есть адресату (рис. 1) [4, с. 26].

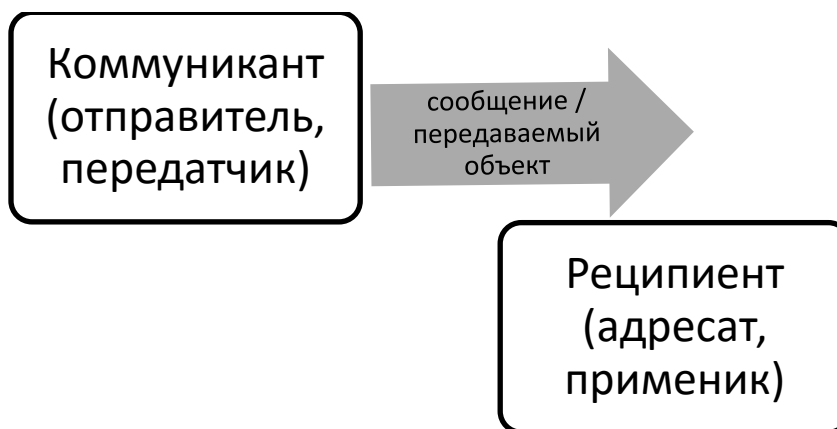


Рис. 1 Базовая схема коммуникаций



Отметим, что коммуникация в узком смысле относится к передаче информации и обмену сообщениями между субъектами [2, с. 10]. Она включает в себя использование разных средств и инструментов коммуникации, таких как устная и письменная речь, жесты, мимика, письма, электронная почта и т.д. В узком смысле коммуникация связана с передачей информации между отдельными индивидами или группами людей для взаимодействия и обмена идеями, мнениями, инструкциями. Она подразумевает двустороннюю и взаимную передачу информации, где есть отправитель и получатель информации.

Коммуникация в широком смысле включает в том числе и социальные аспекты, такие как общение, установление и поддержание взаимоотношений, передача исторической и культурной информации. Данный процесс включает в себя не только передачу самой информации, но и установление взаимосвязей между субъектами. В широком смысле коммуникация включает множество форм, таких как: язык, символы, культурные нормы, навыки взаимодействия и т.п.

Перейдем к рассмотрению коммуникационных стратегий. Е. В. Ключев рассматривает коммуникационные стратегии в качестве составной части коммуникативного взаимодействия, в результате чего использование средств коммуникаций ведет к достижению стратегической цели и получению необходимого результата [3, с. 34].

В целом коммуникационные стратегии повсеместно используются в деятельности различных организаций, у многих крупных компаний посредством их создания решается вопрос с позиционированием организации, ее имиджем среди населения, рекламой продукции и т. д.

Отметим, что среди органов публичной власти вопрос разработки коммуникационных стратегий только начинает получать повсеместное развитие. На данный момент далеко не во всех государственных и муниципальных органах разработаны подобные стратегии. Тренд на цифровизацию и цифровую трансформацию органов государственной власти привел к появлению таких феноменов, как «электронное правительство», «открытое правительство», что подразумевает обширное использование информационно-коммуникационных технологий, а это в свою очередь облегчает взаимодействие между органами публичной власти и обществом.

Такое развитие технологий предполагает, что государственные и муниципальные органы для обеспечения открытости своей деятельности должны разрабатывать коммуникационные стратегии. Также возрастает необходимость внедрения новых форматов распространения информации о деятельности государственных органов.

Коммуникационные стратегии для государственных и муниципальных органов подразумевают свою специфику. Данные стратегии должны включать планы и методы, разработанные для эффективной коммуникации с широкой аудиторией, включая граждан, представителей предпринимательства, неправительственные организации и другие заинтересованные стороны. Они определяют цели, сообщение, целевую аудиторию и выбор инструментов коммуникации, которые будут использоваться для достижения этих целей.

Коммуникационные стратегии государственных органов разрабатываются с учетом специфики каждого органа, его задач и целей, а также особенностей коммуникационной среды и целевой аудитории, с которой они взаимодействуют. В коммуникационной стратегии для органа власти должны быть определены приоритеты информационной работы, каналы и инструменты коммуникаций для повышения уровня информированности и доверия граждан и предпринимательского сообщества к деятельности государственного органа.

Основные элементы коммуникационных стратегий государственных органов могут включать:

1. Определение целей коммуникации: государственные органы определяют, какие сообщения они хотят передать и какие цели они хотят достигнуть. Цели могут включать



информирование граждан о деятельности органа публичной власти и решениях, создание открытости деятельности государственного или муниципального органа, участие граждан в принятии решений и другие.

2. Анализ целевой аудитории: государственные органы анализируют свою целевую аудиторию, чтобы лучше понять их потребности, ожидания и коммуникационные предпочтения. Это может включать сбор данных, проведение опросов и фокус-групп, анализ социальных сетей и других источников информации.

3. Выбор инструментов коммуникации: государственные органы выбирают эффективные инструменты коммуникации для достижения своих целей и привлечения аудитории. Это может включать использование пресс-релизов, официальных заявлений, организацию пресс-конференций, использование социальных сетей, создание веб-сайтов, проведение консультаций и публичных слушаний и других.

4. Создание публичных сообщений: государственные органы разрабатывают сообщения, посредством которых сообщаются важные государственные решения. Важно, чтобы сообщения были понятными, ясными и адаптированными к потребностям аудитории. Они могут быть представлены в различных форматах, таких как тексты, графика, видео или аудио.

5. Оценка результатов: государственные органы оценивают результаты своих коммуникационных стратегий, чтобы определить их эффективность и вносить корректировки. Оценка может включать анализ отзывов аудитории, использование аналитики данных, проведение опросов и других методов оценки.

Таким образом, коммуникационные стратегии играют важную роль для государственных органов, так как они позволяют эффективно и своевременно информировать общественность о своей работе, принимаемых решениях, достигнутых результатах и планируемых действиях. Кроме того, коммуникационные стратегии помогают установить доверительные отношения с населением и другими заинтересованными сторонами, повысить уровень осведомленности общественности о важных социально-экономических и политических процессах, а также выстраивать и развивать имидж государственных органов.

Применение коммуникационных стратегий позволяет государственным органам:

- эффективно информировать общественность о своих действиях и достижениях;
- убедительно донести до населения свою позицию по различным вопросам;
- повысить уровень доверия к государственным органам;
- создать условия для конструктивного диалога с общественностью;
- установить открытые и прозрачные отношения с населением;
- повысить эффективность реализации государственных программ и проектов.

Список литературы:

1. Распоряжение Правительства РФ от 30.01.2014 № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»

2. Богданов С. В. Стратегические коммуникации: концептуальные подходы и модели для государственного управления // Журнал «Государственное управление. Электронный вестник». – 2017. – С. 10-14.

3. Ключев, Е. В. Речевая коммуникация / Е. В. Ключев. – М.: ПРИОР, 1998. – 224 с.

4. Фахрутдинова А.З. Коммуникации в управлении. Учебное пособие по специальности «ГМУ» // Новосибирск: СибАГС. – 2008. – 140 с.

