

Коммуникационные стратегии продвижения цифровых государственных услуг в Республике Узбекистан

Научный руководитель – Сегал Александр Петрович

Битушан Юлия Анатольевна

Студент (магистр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан

E-mail: bitushany@gmail.com

Цифровизация государственного управления является одной из ключевых тенденций глобального развития публичного сектора. В условиях перехода к цифровой экономике электронные государственные услуги становятся не просто технологическим инструментом, а механизмом трансформации отношений между государством и обществом. При этом развитие электронного правительства рассматривается как показатель институциональной зрелости государства и уровня взаимодействия с гражданами [5].

Международная практика демонстрирует, что внедрение цифровых сервисов повышает доступность государственных услуг, снижает транзакционные издержки и усиливает институциональное доверие. Однако исследования Всемирного банка в сфере digital government подчеркивают: технологическое внедрение само по себе не гарантирует активного использования сервисов населением. Ключевым фактором становится эффективная коммуникационная политика, формирующая осведомленность, доверие и мотивацию граждан [6].

В Республике Узбекистан цифровизация государственного управления закреплена в стратегическом документе «Цифровой Узбекистан – 2030», предусматривающем масштабное внедрение электронных сервисов и развитие цифровой инфраструктуры [4]. За последние годы существенно расширен перечень онлайн-услуг, однако анализ медиаповестки и коммуникационных практик показал, что продвижение цифровых сервисов преимущественно реализуется в формате информационного сопровождения. Такая модель соответствует односторонней коммуникационной парадигме [2], ориентированной на трансляцию информации, но не предполагающей полноценного диалога с общественностью. Между тем теория коммуникативного действия подчеркивает значимость рационального общественного взаимодействия как основы доверия и легитимности институциональных решений [3].

С позиций теории стратегических коммуникаций и связей с общественностью продвижение цифровых государственных услуг должно рассматриваться как долгосрочная коммуникационная политика, включающая сегментацию аудиторий, использование инструментов PR, управление репутацией цифровых платформ и выстраивание двустороннего диалога. Продвижение услуг требует формирования ценностного предложения и устойчивого имиджа [1]. В публичном секторе это означает создание позитивного восприятия цифровых сервисов как удобного, безопасного и социально значимого инструмента.

Проведённое исследование показало, что коммуникационные стратегии продвижения цифровых государственных услуг в Узбекистане находятся в стадии институционального становления. Активно используются цифровые каналы — официальные сайты, социальные сети, медиа, — однако недостаточно развиты инструменты сегментации аудиторий, двусторонней коммуникации и системной работы с обратной связью.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что дальнейшее развитие цифровых реформ требует перехода от преимущественно информационной модели к стратегической коммуникационной архитектуре, основанной на принципах диалога, доверия

и репутационного менеджмента. Продвижение цифровых государственных услуг должно рассматриваться как самостоятельное направление стратегических коммуникаций в сфере публичного управления.

Таким образом, эффективность цифровой трансформации в Республике Узбекистан во многом зависит от развития профессиональных PR-подходов к позиционированию государственных сервисов, формирования устойчивого общественного доверия и интеграции коммуникационных инструментов в структуру цифровых реформ.

Источники и литература

- 1) Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг-менеджмент. – Питер, 2016.
- 2) Grunig J.E., Hunt T. Managing Public Relations. New York, 1984.
- 3) Habermas J. The Theory of Communicative Action. Boston, 1981.
- 4) Указ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации» от 05.10.2020 г. № УП-6079: <https://lex.uz/docs/5031048>
- 5) United Nations. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government: <http://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- 6) World Bank. Digital Government Readiness Assessment Framework: <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/d53fba65-1508-5973-abb5-48abf975565e>