

Использование современных технологий для улучшения уровня коммуникации с населением

А.А. Лисицкая

Международный институт рынка, Самара, Россия

Обоснование. Развитие цифрового мира делает цифровую коммуникацию все более важной и широко распространенной, позволяя быстро и эффективно достигать целевую аудиторию. Увеличение доступности информации с помощью современных технологий способствует повышению уровня осведомленности и образованности общества. Использование технологий для коммуникации улучшает взаимодействие между государственными органами, бизнесом и населением, обеспечивая более прозрачную и открытую коммуникацию. Благодаря современным технологиям можно легко получать обратную связь от населения, что позволяет быстро реагировать на изменения и потребности общества. Использование технологий для коммуникации помогает сэкономить время, ресурсы и средства, необходимые для проведения традиционных мероприятий. Применение современных технологий в коммуникации способствует продвижению инноваций и новых подходов к взаимодействию с обществом. В целом, использование современных технологий для улучшения уровня коммуникации с населением имеет большое значение, поскольку способствует развитию общества, улучшению качества жизни людей и повышению эффективности взаимодействия между различными сторонами.

Цель — изучение эффективности и влияния современных технологий на улучшение коммуникации с населением с целью выявления оптимальных стратегий и инструментов для повышения качества информационного взаимодействия между государственными органами и обществом.

Методы. В исследовании были использованы некоторые методы, описание которых приведено ниже:

1. Анализ данных из социальных сетей: исследование реакции на посты в социальных сетях государственных органов, анализ комментариев и отзывов пользователей для выявления успешных и неуспешных коммуникационных стратегий.
2. Проведение онлайн-опросов. Пример: создание онлайн-опроса для изучения предпочтений населения относительно форматов коммуникации (например, видео, аудио, текст), предпочтений по каналам связи (мессенджеры, электронная почта) и оценки уровня удовлетворенности текущими коммуникационными методами.
3. Проведение фокус-групп в онлайн-формате. Пример: организация онлайн-фокус-группы с участием представителей различных возрастных групп для обсуждения эффективности существующих коммуникационных каналов и предложения новых идей для улучшения коммуникации.
4. Использование аналитики и машинного обучения. Пример: анализ данных об интеракциях с веб-сайтом или приложением с помощью инструментов аналитики для определения наиболее популярных разделов, времени пребывания пользователей и других показателей, которые могут помочь оптимизировать коммуникацию.
5. Проведение пилотного проекта с использованием новых технологий: например, запуск пилотного проекта по использованию чат-бота для обратной связи с населением, с последующим анализом эффективности этого инструмента по сравнению с традиционными методами общения.

Эти примеры демонстрируют, как современные технологии могут быть применены для исследования и улучшения уровня коммуникации с населением.

Результаты. Исследование выявило пробел в системе электронного мониторинга взаимодействий между государственными органами и гражданами. На данный момент отслеживание таких взаимодействий ограничивается анализом отчетов о качестве предоставляемых государственных услуг. В качестве потенциального решения предлагается внедрение новой системы контроля, которая будет учитывать показатели качества электронных услуг.

Выводы. Развитие электронного взаимодействия между государственными структурами и населением может значительно повысить прозрачность действий власти. Такое взаимодействие должно обеспечивать

влияние государства как управляющего субъекта, одновременно предоставляя гражданам возможность активно участвовать в формировании государственной политики и принятии решений по ключевым социальным вопросам.

Ключевые слова: эффективность; технологии; коммуникации; государственные органы; взаимодействие; обратная связь; повышение доступности услуг.

Сведения о авторе:

Анна Андреевна Лисицкая — студентка, группа ГМУ-41, Институт экономики и права; Международный институт рынка, Самара, Россия.
E-mail: wexses@yandex.ru

Сведения о научном руководителе:

Вячеслав Александрович Зимин — доктор политических наук, профессор; Международный институт рынка, Самара, Россия.
E-mail: zimmin-samara@yandex.ru