HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

COOPERATION OF MASS MEDIA, BLOGGERS, AND SOCIAL MEDIA IN THE CIVIL SERVICE

Mansur Yunusov

Uzbekistan Republic and President Huzuridagi DSBA,

Uzbekiston halqaro islomshunoslik academysi associate professor

Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.21185473

Abstract: This article examines the cooperation between mass media, bloggers, and social media within the civil service system. It explores the role of effective communication in ensuring transparency and openness of public institutions, strengthening interaction with citizens, shaping public opinion, and enhancing information exchange through digital media. The study also provides practical recommendations for improving government communication, increasing the efficiency of public services, and strengthening public trust in state institutions.

Keywords: civil service, mass media, bloggers, social media, public relations, strategic communication, digital media, information policy, transparency, public trust.

ДАВЛАТ ХИЗМАТИДА ОАВ, БЛОГЕРЛИК ВА ИЖТИМОИЙ ТАРМОҚЛАР ҲАМКОРЛИГИ

Аннотация: Мазкур мақолада давлат хизмати тизимида оммавий ахборот воситалари, блогерлар ва ижтимоий тармоқларнинг ўзаро ҳамкорлигини ривожлантириш масалалари таҳлил қилинган. Давлат органлари фаолиятининг очиқлиги ва шаффофлигини таъминлаш, аҳоли билан самарали мулоқотни йўлга қўйиш, жамоатчилик фикрини шакллантириш ҳамда тезкор ахборот алмашинувида рақамли медианинг аҳамияти ёритилган. Шунингдек, давлат хизматлари самарадорлигини ошириш ва жамоатчилик ишончини мустаҳкамлашга қаратилган илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: давлат хизмати, оммавий ахборот воситалари, блогер, ижтимоий тармоқлар, PR, жамоатчилик билан алоқалар, стратегик коммуникация, рақамли медиа, ахборот сиёсати, очиқлик ва шаффофлик.

СОТРУДНИЧЕСТВО СРЕДСТВ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ, БЛОГЕРОВ И СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы развития сотрудничества между средствами массовой информации, блогерами и социальными сетями в системе государственной службы. Анализируются механизмы обеспечения открытости и прозрачности деятельности государственных органов, эффективного взаимодействия с населением, формирования общественного мнения и использования цифровых медиа в информационной политике. Представлены научные рекомендации по повышению эффективности государственных коммуникаций и укреплению общественного доверия.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Ключевые слова: государственная служба, средства массовой информации, блогеры, социальные сети, PR, связи с общественностью, стратегические коммуникации, цифровые медиа, информационная политика, открытость и прозрачность.

Ўзбекистонда давлат бошқаруви тизимида оммавий ахборот воситалари (ОАВ), блогерлик институти ва ижтимоий тармоқлар давлат коммуникацияси экотизимининг ажралмас қисмига айланиб бормоқда. Рақамли трансформация шароитида ахборот оқимининг диверсификацияси, аудиториянинг парчаланиши ҳамда медиамакондаги таъсир кучларининг кўп қутблилиги давлат хизматидан янги коммуникацион ёндашувларни талаб этмоқда. Шу нуқтаи назардан давлат хизмати фақат анъанавий матбуот билан эмас, балки рақамли платформа инфлюенсерлари ва блогерлар билан ҳамкорлик қилиш орқали жамоатчиликка таъсир ўтказишнинг янги моделига ўтмоқда.

Шунингдек, илмий-назарий жиҳатдан ушбу жараён стратегик коммуникация, жамоатчилик билан алоқалар (public relations) ва рақамли медиа бошқарув (digital media governance) концепцияларининг интеграцияси сифатида баҳоланади. Хусусан, икки томонлама симметрик коммуникация назариясига мувофиқ, давлат ва жамоатчилик ўртасидаги мулоқот бир томонлама ахборот тарқатиш эмас, балки ўзаро таъсир ва фидбекка асосланган тизим сифатида шаклланади. Бунда ОАВ анъанавий медиатор вазифасини бажарса, блогерлар ва ижтимоий тармоқлар тезкор, интерактив ва аудиторияга яқин коммуникация муҳитини яратади, бу эса давлат хизматининг ахборот сиёсатини янада самарали ва мослашувчан қилади.

Ўзбекистон шароитида сўнгги йилларда давлат органлари томонидан очиқлик сиёсати, рақамли ҳукумат платформалари ҳамда жамоатчилик билан тўғридан-тўғри мулоқот механизмларининг жорий этилиши ушбу ҳамкорликни институционал даражага олиб чиқмоқда. Ижтимоий тармоқларда шаклланаётган жамоатчилик фикрини мониторинг қилиш, блогерлар орқали аҳолига тезкор ахборот етказиш ҳамда ОАВ билан стратегик ҳамкорлик давлат хизмати коммуникациясининг янги босқичини белгилаб бермоқда. Бу эса ахборот вакуминг олдини олиш, дезинформацияга қарши курашиш ва давлат имижини мустаҳкамлашда муҳим аҳамият касб этади.

Тадқиқот натижалари шуни кўрсатадики, замонавий давлат бошқаруви тизимида ахборот сиёсати ва жамоатчилик билан мулоқотнинг самарадорлиги PR технологиялари, ОАВ ҳамда ижтимоий тармоқлар интеграцияси орқали белгиланмоқда. Бу жараён давлат идоралари учун фақат техник ёки ташкилий вазифа эмас, балки стратегик бошқарув воситаси сифатида намоён бўлмоқда.

Ахборот-коммуникация технологияларининг жадал ривожланиши давлат бошқарувида очиқлик ва жамоатчилик назоратини кучайтиришга хизмат қилмоқда. Бу, айниқса, ижтимоий тармоқлар орқали давлат ва фуқаролар ўртасида тўғридан-тўғри мулоқот йўлга қўйилиши билан намоён бўлди.

Таҳлиллардан маълум бўлмоқдаки, ахборот очиқлигини таъминлаш ва фуқаролар билан доимий мулоқот олиб бориш масаласи сўнгги йилларда Ўзбекистонда давлат сиёсатининг устувор йўналишига айланди. Бу жараённи институционал жиҳатдан таъминлаш мақсадида

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

“Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиқлиги тўғрисида”ги Қонун ҳамда Президент фармонлари қабул қилинди[1].

Ушбу норматив-ҳуқуқий асослар давлат идораларининг жамоатчилик билан муносабатини янги босқичга олиб чиқди. Давлат органларининг фаолияти ҳақидаги маълумотларни очиқ тақдим этиш, ОАВ билан тизимли ҳамкорлик қилиш ва фуқароларнинг ахборот олиш ҳуқуқини таъминлаш давлат бошқарувининг ажралмас қисмига айланди.

Тадқиқот жараёнида аниқландики, ахборот очиқлиги сиёсати фақат маълумот тарқатиш эмас, балки жамоатчилик фикрини англаш, таҳлил қилиш ва уни давлат қарорларига интеграция қилиш жараёнидир. Бу жараёнда PR хизматлари ва ОАВ фаолияти ўзаро чамбарчас боғлиқ.

Замонавий давлат бошқарувида ОАВ давлат ва жамоат ўртасидаги “ишонч канали” вазифасини бажаради. Бу жараёнда журналистика ва ижтимоий медиа фақат ахборот етказувчи эмас, балки ижтимоий фикрни шакллантирувчи омил сифатида намоён бўлади.

Тадқиқот натижаларига кўра, давлат идораларидаги PR хизматлари ахборот сиёсатидаги стратегик марказ сифатида фаолият юритмоқда. Улар орқали давлат фаолияти шаффофлиги таъминланиб, ОАВ ва блогерлар билан тизимли мулоқот йўлга қўйилмоқда.

Демократик давлатлардаги тажрибалар таҳлили шуни кўрсатадики, давлат идоралари ва ОАВ интеграцияси фуқароларнинг ишончини мустаҳкамлашда ҳал қилувчи аҳамият касб этади. Масалан, Англияда қабул қилинган “Парламент аъзоларининг Ахлоқий кодекси” ахборот билан ишлашда масъулият ва холисликни белгилайди[2].

Бу каби ахлоқий стандартлар Ўзбекистонда ҳам давлат хизматчилари фаолияти учун муҳим мезон сифатида шаклланмоқда. Ахборот сиёсатидаги асосий вазифалардан бири - фуқароларнинг ишончини сақлаш ва манипулятив ахборотлар таъсирини пасайтиришдир.

Таҳлиллардан маълум бўлмоқдаки, давлат ва ОАВ муносабатлари янги босқичда медиасаводхонлик, ахборот хавфсизлиги ва рақамли маданият билан чамбарчас боғлиқ ҳолда ривожланмоқда. Бу жараёнда давлат органлари ижтимоий тармоқларни фаол равишда бошқарув жараёнига жалб қилмоқда.

Давлат бошқарувида PR технологияларидан самарали фойдаланиш, фуқаролар билан очиқ мулоқотни йўлга қўйиш, ахборот айланмасини тезкор ва аниқ таъминлаш, жамоатчилик фикрини тинглаш ва таҳлил қилиш имкониятини яратади. Шу орқали давлат хизматлари фаолиятида ишонч ва масъулият муҳити шаклланади.

Хорижий амалиёт таҳлилил шуни кўрсатадики, давлат ва ОАВ ҳамкорлигини ташкил этишда ахлоқий меъёрлар, шаффофлик тамойиллари ҳамда стратегик коммуникация

[1] Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 5 майдаги “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиқлиги тўғрисида”ги Қонуни; Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 13 апрелдаги ПФ–5418-сон “Давлат органлари фаолиятининг очиқлигини таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони.

[2] UK Parliament, Code of Conduct for Members of Parliament (2019–2023); Guide to the Rules relating to the Conduct of Members (2022).

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

сиёсатининг ягона стандарти муҳим ўрин тутади. Бу, айниқса, Франция, АҚШ, Хитой ва Германия тажрибаларида яққол кўзга ташланади[3].

Хорижий давлатлар тажрибасини таҳлил қилиш шуни кўрсатадики, давлат органлари, ОАВ ва ижтимоий тармоқлар интеграцияси ҳар бир мамлакатда турли институционал модел асосида ташкил этилган. Масалан, АҚШда мазкур интеграция кўпроқ давлат идораларининг мустақил матбуот хизматлари ва рақамли коммуникация бўлимлари орқали амалга оширилади. Давлат органлари жамоатчилик билан муносабатда асосан матбуот анжуманлари, очиқ брифинглар ва расмий веб-платформаларга таянади. Шу билан бирга, ижтимоий тармоқлардаги фаолият ҳам давлат сиёсатининг муҳим қисми ҳисобланади[4].

Германияда эса давлат ва ОАВ муносабатлари ҳуқуқий ва ахлоқий стандартлар орқали қатъий тартибга солинган. Давлат хизматчилари ва матбуот котиблари учун журналистлар билан ишлашнинг аниқ қоидалари мавжуд. Бу ерда давлат органлари ахборотни яшириш эмас, балки жамоатчиликка ўз вақтида ва тўлиқ тақдим этиш тамойилига амал қилади. Шу сабабли Германияда давлат ахборот сиёсатига бўлган ишонч даражаси нисбатан юқори.

Канада тажрибасида эса давлат ва жамоатчилик ўртасидаги рақамли мулоқотга алоҳида эътибор қаратилади. Давлат органлари ижтимоий тармоқларда фақат расмий баёнот бермайди, балки фуқароларнинг фикрини таҳлил қилади, саволларга жавоб қайтаради ва муҳокамаларда иштирок этади. Бу амалиёт ижтимоий тармоқларни ахборот тарқатиш воситасидан жамоатчилик билан мулоқот платформасига айлантирган.

Ўзбекистон учун мазкур тажрибалардан, аввало, ахборот хизматларининг институционал мустақиллиги, ижтимоий тармоқларда жавоб беришнинг аниқ стандартлари ва жамоатчилик фикрини мунтазам мониторинг қилиш тизими муҳим аҳамиятга эга. Бироқ ушбу моделларни тўлиқ кўчириш эмас, балки миллий шароит ва давлат бошқаруви тизими хусусиятларига мослаштириш мақсадга мувофиқ.

Давлат бошқарувида ахборот билан ишлашнинг илмий-ахлоқий асослари илгари ҳам алоҳида аҳамият касб этган. Денис Ф. Томсон таъкидлаганидек, “давлат хизмати ахлоқи самарали давлат сиёсатининг зарурий шартидир”[5]. Шу нуқтаи назардан, ахборот сиёсатида шаффофлик ва масъулият тамойиллари давлат самарадорлигини таъминлайди.

Давлат бошқаруви органлари ва ОАВ фаолияти интеграцияси давлат имижини шакллантиришнинг асосий институционал механизми ҳисобланади. Давлат имижи алоҳида ахборот кампанияси ёки расмий баёнотлар орқали эмас, балки давлат органларининг жамоатчилик билан қандай мулоқот қилаётгани, ОАВ ва ижтимоий тармоқларда қандай тақдим этилаётгани орқали шаклланади. Шу маънода, давлат имижи давлат идоралари, матбуот хизматлари, журналистлар ва рақамли платформалар ўртасидаги узвий алоқанинг натижаси сифатида намоён бўлади.

---

[3] OECD, 2013; UNESCO, 2021; McQuail, 2010.

[4] U.S. Department of State guidelines; Grunig, 2002; Pew Research Center reports. АҚШда давлат коммуникацияси ва рақамли PR амалиёти.

[5] D. F. Thompson, Political Ethics and Public Office. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1987; D. F. Thompson, “The Possibility of Administrative Ethics”, Public Administration Review, 1992.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Таҳлиллардан маълум бўлмоқдаки, давлат органларининг расмий веб-сайтлари, Telegram, Facebook, Instagram каби ижтимоий тармоқлардаги саҳифалари ҳамда ОАВ билан тизимли ҳамкорлиги жамоатчилик фикрига бевосита таъсир кўрсатади. Агар давлат идораси муҳим воқеага тезкор муносабат билдирса, журналистлар учун очиқ ахборот тақдим этса ва фуқароларнинг саволларига аниқ жавоб берса, бундай ҳолат жамоатчиликда давлатга нисбатан ишончни кучайтиради. Аксинча, ахборот кечикиб берилса, турли манбаларда бир-бирига зид маълумотлар тарқалса ёки расмий муносабат мавжуд бўлмаса, ахборот бўшлиғи юзага келади. Бу эса ижтимоий тармоқларда миш-миш, фейк хабар ва салбий муносабатлар кучайишига сабаб бўлади.

Айниқса, инқирозли вазиятларда давлат органлари, ОАВ ва ижтимоий тармоқлар интеграциясининг аҳамияти янада ортиб боради. Масалан, табиий офат, ижтимоий норозилик, коммунал муаммо ёки фавқулодда ҳодиса юз берганда давлат идораларининг расмий ахборот беришда сустлик қилиши жамоатчиликда ишончсизликни келтириб чиқаради. Шунинг учун замонавий PR хизмати фақат матбуот-релиз тарқатувчи тузилма эмас, балки ижтимоий тармоқлардаги муҳокамаларни кузатувчи, ахборот хатарларини баҳоловчи ва ОАВ билан тезкор ҳамкорлик қилувчи коммуникацион марказ вазифасини бажариши лозим.

Ўзбекистон амалиёти шуни кўрсатмоқдаки, сўнгги йилларда давлат органларининг ижтимоий тармоқлардаги фаоллиги сезиларли даражада ошган. Бироқ мазкур жараён барча идораларда бир хил даражада эмас. Айрим давлат ташкилотлари ахборотни тезкор ва интерактив тарзда тақдим этаётган бўлса, бошқа идораларда ижтимоий тармоқлар ҳануз фақат расмий хабарлар жойлаштириладиган платформа сифатида қолмоқда. Натижада давлат ва жамоатчилик ўртасидаги мулоқот бир томонлама тус олади. Шу сабабли давлат бошқарувида ОАВ ва ижтимоий тармоқлар интеграцияси самарадорлиги фақат ахборот чиқариш ҳажми билан эмас, балки қайта алоқа, тезкорлик ва жамоатчилик фикрига таъсир даражаси билан баҳоланиши лозим.

Давлат органлари ва ОАВ ҳамкорлигида ахлоқий стандартлар муҳим аҳамият касб этади. Ахборот билан ишлашда холислик, аниқлик ва масъулият тамойилларига риоя қилинмаса, давлат ва жамоатчилик ўртасидаги ишонч пасаяди. Шу жиҳатдан, давлат идораларининг ОАВ ва ижтимоий тармоқлар билан мулоқоти нафақат ҳуқуқий, балки ахлоқий меъёрларга ҳам асосланиши лозим.

Миллий маънавий меросда ҳам давлат ва жамият ўртасидаги очиқ мулоқот муҳим қадрият сифатида баҳоланган. Форобий, Юсуф Хос Ҳожиб ва Алишер Навоий асарларида раҳбарнинг халқ билан мулоқоти, адолат ва очиқлик тамойиллари алоҳида таъкидланган[6]. Бугунги давлат ахборот сиёсатида мазкур қарашлар ОАВ ва ижтимоий тармоқлар билан муносабатда очиқлик ва жавобгарлик тамойиллари орқали намоён бўлмоқда.

Ахборот муҳитининг барқарорлиги давлатнинг ахборот хавфсизлиги билан узвий боғлиқ. Тадқиқотдан маълум бўлмоқдаки, сохта ахборотлар ва фейк янгиликлар давлат имижига жиддий таъсир кўрсатади. Шу сабабли давлат ва ОАВ ҳамкорлигида фактчекинг ва медиа мониторинг тизимлари муҳим аҳамият касб этади.

[6] Абу Наср ал-Форобий, Фозил одамлар шаҳри; Юсуф Хос Ҳожиб, Қутадғу билиг; Алишер Навоий, Маҳбуб ул-қулуб ва Садди Искандарий — давлат бошқарувида адолат, раҳбар масъулияти ва жамоатчилик билан мулоқот тамойиллари ҳақидаги қарашлар.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Давлат бошқарувида ахборот сиёсати фуқароларнинг давлат қарорларига таъсирини оширишга хизмат қилиши керак. Бу, ўз навбатида, жамоатчилик иштирокини кучайтиради ва фуқаролик жамияти институтларини ривожлантиради.

Таҳлиллардан аниқланишича, ижтимоий тармоқлар фаолиятини давлат коммуникация сиёсатига тўғри интеграция қилиш орқали фуқаролар фикрини тезкор ўрганиш имкони яратилади. Бу давлат бошқарувида “фидбек” тизимининг амалий намоёнидир.

Демократик жамиятларда давлат органлари ОАВ билан мулоқот орқали жамоатчиликка ҳисобдорликни таъминлайди. Бу ҳисобдорлик давлатнинг очиқлиги ва самарадорлигининг мезони сифатида қаралади.

Давлат органларининг ахборот сиёсатида замонавий коммуникация воситалари - подкастлар, видеомурожаатлар, ижтимоий тармоқлардаги инфографикалар фуқароларнинг ахборот қабул қилиш маданиятини оширишга хизмат қилмоқда.

Тадқиқотдан маълум бўлмоқдаки, ахборот очиқлиги давлатнинг легитимлигини мустаҳкамлайди. Фуқаролар давлат қарорларининг сабаб ва натижаларини билиш имконига эга бўлса, давлат сиёсатига бўлган ишонч кучаяди.

Бу жараёнда PR хизматларининг асосий вазифаси – давлат фаолияти ҳақидаги ахборотни тўғри талқинда етказиш, салбий ахборот оқимларини нейтраллаштириш ва ижтимоий бирдамликни сақлашдан иборатдир.

Ахборот сиёсатини самарали ташкил этиш учун давлат идоралари фақат ОАВ билан эмас, балки фуқаролик жамияти институтлари билан ҳам ҳамкорликда иш олиб бориши лозим.

Тадқиқот натижалари асосида аниқландики, давлат бошқаруви тизимида ОАВ ва ижтимоий тармоқлар интеграцияси давлат имижини мустаҳкамлаш билан бирга, давлат хизмати маданиятини ҳам ривожлантиради.

Ахборот сиёсатининг барқарорлиги давлатнинг ташқи имижини ҳам шакллантиради. Хорижий аудитория учун ишончли ахборот каналларини яратиш дипломатик нуфузни оширади ва мамлакат брендини мустаҳкамлайди.

Бугунги рақамли муҳитда давлат ва жамоатчилик мулоқоти сунъий интеллект, рақамли PR платформалари ва медиааналитика воситалари орқали амалга оширилмоқда. Бу давлат бошқарувида янги ахборот парадигмасини белгилайди.

Ахборот сиёсатининг илмий ва амалий жиҳатдан муваффақияти давлат идораларининг коммуникацион салоҳияти, ходимларининг медиа саводхонлиги ва ахлоқий масъулияти билан белгиланади.

Шу боисдан, давлат бошқарувида ахборот сиёсати фақат техник жараён эмас, балки маданий ва маънавий масъулиятни ҳам ўз ичига олади. Ахборотни тўғри бошқариш - жамиятда ишонч ва адолат муҳитини шакллантиришнинг энг муҳим шартидир.

Демак, давлат бошқаруви органлари ва ОАВ фаолиятининг интеграцияси замонавий демократик давлат модели учун стратегик аҳамият касб этади. Ахборот очиқлиги, PR технологиялари ва ахлоқий стандартлар уйғунлиги давлат ва жамият ўртасидаги ишончли муносабатларнинг пойдеворини ташкил этади.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Замонавий давлат бошқарувида давлат органлари, ОАВ ва ижтимоий тармоқлар ўртасидаги муносабатлар алоҳида институционал тизим сифатида шаклланмоқда. Ушбу тизимнинг марказида давлат органларининг ахборот хизматлари турибди. Улар давлат қарорларини жамоатчиликка етказиш, журналистлар билан ишлаш, ижтимоий тармоқлардаги муҳокамаларни кузатиш ва фуқаролар мурожаатларини таҳлил қилиш вазифасини бажаради.

Институционал нуқтаи назардан мазкур интеграция уч босқичда амалга ошади. Биринчи босқич - ахборотни тайёрлаш ва расмийлаштириш. Бу босқичда давлат идорасида қабул қилинган қарорлар, дастурлар ёки муаммолар ҳақидаги маълумотлар PR хизмати томонидан қайта ишланади. Иккинчи босқич - ахборотни тарқатиш. Бу жараён ОАВ, расмий веб-сайтлар, Telegram, Facebook, Instagram ва бошқа рақамли платформалар орқали амалга оширилади. Учинчи босқич эса қайта алоқа босқичи бўлиб, унда жамоатчилик муносабати, фикрлар, танқидлар ва таклифлар таҳлил қилинади[7].

Мазкур босқичларнинг ҳар бири давлат бошқарувида муайян муаммолар билан боғлиқ. Ахборотни тайёрлаш босқичида асосий муаммо - давлат идораларида ахборотнинг ортиқча бюрократик услубда қайта ишланишидир. Натижада ахборот ўз вақтида эмас, кечикиб чиқади ёки жуда расмий ва тушунарсиз шаклга келиб қолади. Бу эса жамоатчиликнинг давлат органига нисбатан қизиқиши ва ишончини пасайтиради.

Ахборотни тарқатиш босқичида эса давлат органлари кўп ҳолларда бир хил каналларга таянади. Масалан, расмий веб-сайт ёки Telegram каналида берилган ахборот бошқа платформалар учун қайта ишланмайди. Натижада ёшлар, катта ёшлилар ёки турли ижтимоий гуруҳлар учун мослаштирилган коммуникация шаклланмайди. Замонавий давлат бошқарувида эса бир хил ахборотни турли аудиторияларга турлича форматда етказиш муҳим ҳисобланади.

Қайта алоқа босқичидаги энг катта муаммо фуқаролар фикрини тизимли таҳлил қилиш механизмининг заифлигидир. Амалда кўпгина давлат идоралари фуқаролардан келган мурожаат ва изоҳларни қайд этади, бироқ уларнинг мазмуни, такрорланаётган муаммолар ёки жамоатчилик кайфиятига таъсири бўйича таҳлил олиб бормайди. Шу сабабли қайта алоқа кўп ҳолларда фақат статистик ҳисобот даражасида қолиб кетмоқда.

Таҳлиллардан маълум бўлмоқдаки, Ўзбекистон амалиётида биринчи ва иккинчи босқич нисбатан шаклланган. Давлат органлари расмий саҳифалар юритмоқда, матбуот анжуманлари ва брифинглар ўтказмоқда. Бироқ учинчи босқич - жамоатчилик фикрини таҳлил қилиш ва уни қарор қабул қилиш жараёнига интеграция қилиш - ҳануз етарли даражада ривожланмаган. Кўп ҳолларда давлат органлари ахборот тарқатиш билан чекланиб, жамоатчилик фикрига муносабат билдиришни иккинчи даражали вазифа сифатида қабул қилмоқда.

Ижтимоий тармоқлар давлат ва фуқаро ўртасидаги муносабатларда янги коммуникация майдонини яратди. Бироқ мазкур платформаларнинг давлат бошқарувидаги имкониятлари тўлиқ ишга солинмаяпти. Амалиётдан маълум бўлишича, кўпгина давлат идоралари ижтимоий тармоқларни ҳануз фақат расмий хабар ва фотосурат жойлаштириш воситаси сифатида қабул қилади.

---

[7] Grunig & Hunt, 1984; Grunig et al., 2002; McQuail, 2010 — PR коммуникация жараёнининг ахборот тайёрлаш, тарқатиш ва қайта алоқа босқичлари.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Таҳлиллар шуни кўрсатадики, расмий саҳифаларда фуқароларнинг савол ва изоҳларига жавоб бериш тезлиги паст. Айрим ҳолатларда мурожаатларга бир неча кун ёки ҳафтадан кейин жавоб қайтарилади, баъзан эса умуман муносабат билдирилмайди. Бу эса ижтимоий тармоқларнинг асосий хусусияти-тезкор ва икки томонлама мулоқотни таъминлаш имкониятини пасайтиради.

Бундан ташқари, давлат органларининг ижтимоий тармоқлардаги ахборот сиёсатида ҳам маълум муаммолар сақланиб қолмоқда. Хусусан, расмий ахборотнинг ортиқча бюрократик тилда берилиши, мураккаб ҳуқуқий атамаларнинг кўплиги ва матнларнинг оддий аудитория учун тушунарсизлиги кузатилади. Натижада ахборот жамоатчиликка етиб боради, лекин унинг мазмуни тўлиқ англанмайди.

Айрим ҳолатларда давлат органлари салбий ахборотга фақат реактив тарзда муносабат билдиради. Яъни муаммо ижтимоий тармоқларда кенг тарқалгандан кейин расмий муносабат билдирилади. Бу эса давлат идорасининг ахборот жараёнини бошқармаётганини, балки вазият ортидан кетаётганини кўрсатади. Замонавий PR хизмати эса ахборот хатарларини олдиндан аниқлаш, эҳтимолий муаммоларни прогноз қилиш ва профилактик коммуникация олиб бориш вазифасини бажариши лозим.

Инқирозли коммуникация нуқтаи назаридан қараганда, давлат органлари ва ОАВ интеграциясининг самарадорлиги айниқса фавқулодда вазиятларда намоён бўлади. Табиий офат, эпидемия, ижтимоий можаро ёки коммунал муаммо каби ҳолатларда жамоатчилик тезкор ва ишончли ахборотга эҳтиёж сезади. Агар давлат органлари расмий муносабат билдиришда кечикса, ахборот бўшлиғи пайдо бўлади ва бу бўшлиқни норасмий манбалар, блогерлар ёки фейк ахборотлар тўлдиради[8].

Таҳлиллар шуни кўрсатадики, инқирозли вазиятларда давлат органлари томонидан йўл қўйиладиган энг катта хатолардан бири муаммони яшириш ёки фақат ижобий ахборот беришга интилишдир. Бундай ёндашув қисқа муддатда салбий муҳокамани камайтириши мумкин, бироқ узоқ муддатда давлатга нисбатан ишончнинг пасайишига олиб келади. Аксинча, муаммо ҳақида очиқ ва аниқ маълумот бериш, эҳтимолий хавфларни тушунтириш ва кейинги чоралар ҳақида ахборот бериш давлат органларининг жавобгарлигини кўрсатади.

Шу нуқтаи назардан, давлат органлари учун инқирозли коммуникация бўйича алоҳида алгоритм ва стандартлар ишлаб чиқиш зарур. Унда қайси вазиятда ким ахборот беради, қайси каналлардан фойдаланилади, ОАВ ва ижтимоий тармоқларда қандай муносабат билдирилади, фейк ахборотларга қандай жавоб қайтарилади каби масалалар аниқ белгиланиши лозим.

Давлат органлари ва ОАВ ҳамкорлигини ривожлантириш учун, аввало, ахборот хизматларининг институционал мақомини кучайтириш зарур. Амалда кўпгина давлат идораларида матбуот котиблари мустақил қарор қабул қилиш имкониятига эга эмас. Улар ахборотни тарқатишдан олдин бир неча босқичли келишувдан ўтишга мажбур бўлади. Бу эса тезкорликни пасайтиради ва ахборот муҳитида давлат органининг позицияси кечикиб шаклланишига сабаб бўлади.

[8] Coombs, 2015; Benoit, 1995; OECD, 2020. инқирозли коммуникация ва ахборот вакуминнинг жамоатчилик ишончига таъсири.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

Шу нуқтаи назардан, матбуот котиблари ва ахборот хизматлари фаолияти учун ягона институционал стандартларни ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ. Бу стандартларда журналистлар билан муносабат, ижтимоий тармоқларда жавоб бериш муддати, инқирозли вазиятларда ахборот бериш тартиби ва жамоатчилик фикрини таҳлил қилиш усуллари аниқ белгиланиши лозим.

Хорижий тажриба шуни кўрсатадики, давлат ва ОАВ муносабатларида самарадорлик, аввало, ахборот хизматларининг мустақиллиги ва профессионаллигига боғлиқ. Масалан, Германия ва Канадада давлат ахборот хизматлари нафақат расмий ахборот тарқатади, балки жамоатчилик кайфияти, медиа муҳити ва ижтимоий тармоқлардаги тенденцияларни ҳам мунтазам таҳлил қилади. Бу эса давлат қарорларининг жамоатчилик томонидан қандай қабул қилинишини олдиндан баҳолаш имконини беради[9].

Ўзбекистонда ҳам мазкур йўналишни ривожлантириш учун давлат органлари қошида медиа таҳлил, фактчекинг ва рақамли коммуникация бўйича махсус гуруҳларни ташкил этиш мақсадга мувофиқ. Шунингдек, давлат хизматчилари ва матбуот котиблари учун ижтимоий тармоқларда ишлаш, кризис-коммуникация ва жамоатчилик фикрини таҳлил қилиш бўйича мунтазам ўқув дастурларини йўлга қўйиш зарур.

Давлат органлари, ОАВ ва ижтимоий тармоқлар интеграциясининг самарадорлиги ахборот тарқатиш ҳажми билан эмас, балки жамоатчилик билан мулоқот сифати, қайта алоқа тезлиги ва давлат қарорларига фуқаролар фикрининг қай даражада таъсир қилаётгани билан белгиланади.

Хулоса сифатида таъкидлаш мумкинки, ахборот очиқлиги, PR технологиялари ва ахлоқий стандартлар уйғунлиги давлат бошқарувининг замонавий модели учун стратегик аҳамият касб этади. Бу модел жамият билан давлат ўртасидаги ишончли муносабатларнинг институционал асосини яратади, фуқароларнинг давлат бошқарувидаги иштирокини кенгайтиради ва давлат сиёсатининг легитимлигини мустаҳкамлайди.

Ўзбекистон адабиётлари

1. Мирзиёев Ш.М. **Янги Ўзбекистон стратегияси.** – Тошкент: Ўзбекистон, 2021.
2. Ўзбекистон Республикасининг **"Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида"ги Қонуни.** – Тошкент, 2022.
3. Ўзбекистон Республикасининг **"Оммавий ахборот воситалари тўғрисида"ги Қонуни.** – Тошкент.
4. Ўзбекистон Республикасининг **"Ахборотлаштириш тўғрисида"ги Қонуни.** – Тошкент, 2003.
5. Абдуқодиров А.А. **Электрон ҳукумат ва рақамли бошқарув асослари.** – Тошкент: Fan va texnologiya, 2021.

[9] OECD, 2021; Government of Canada Communications Policy; German Federal Press and Information Office reports, давлат коммуникациясида медиа мониторинг ва жамоатчилик кайфияти таҳлили.

HSR (LONDON),
HOUGHTON STREET REVIEW JOURNAL
ISSN: 2058-5519|Impact factor-15.9
http://houghtonstreetreview.com/index.php/hsr

6. Хорижий адабиётлар

7. Grunig J.E., Hunt T. **Managing Public Relations.** – New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984.
8. Cutlip S.M., Center A.H., Broom G.M. **Effective Public Relations.** 11th ed. – Pearson, 2013.
9. Kaplan A.M., Haenlein M. **Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media.** *Business Horizons*, Vol. 53, No. 1, 2010.
10. OECD. **Government at a Glance 2023.** – Paris: OECD Publishing, 2023.
11. United Nations. **E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development.** – New York: United Nations, 2024.