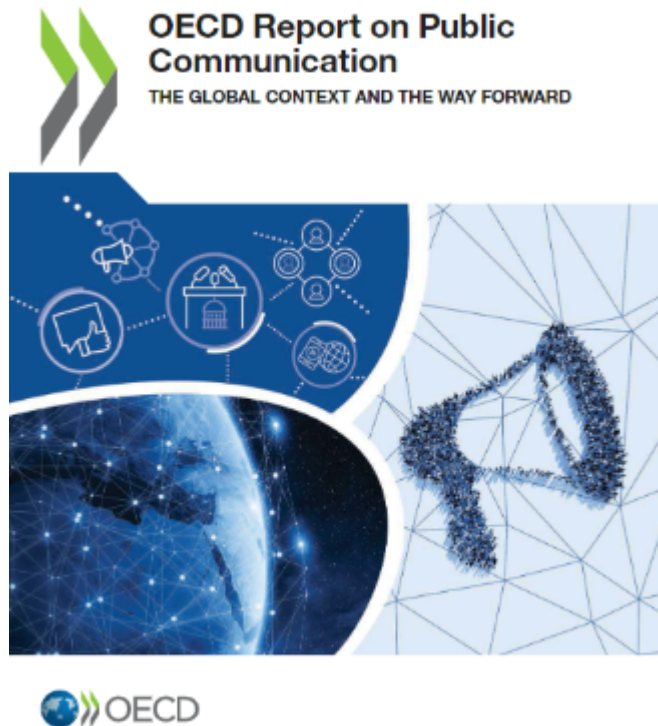


# Звіт ОЕСР про комунікацію з громадськістю



Оприлюднено «Звіт ОЕСР про зв'язки з громадськістю: глобальний контекст і рух вперед».

У звіті вивчається структура, повноваження та практика суспільних комунікацій урядових центрів і міністерств охорони здоров'я 46-ти країн світу на основі даних дослідження 2020 року «Understanding Public Communications». Розглядається, як ця важлива функція уряду сприяє покращанню політики та послуг, підвищенню довіри громадян і, в кінцевому підсумку, укріпленню демократії в усе більш складному інформаційному середовищі. Вивчається роль суспільних комунікацій у реагуванні на проблеми, пов'язані з розповсюдженням неправдивої інформації, а також у створенні більш сталих медіа та інформаційних екосистем.

Обґрунтовуються стратегічні можливості використання урядами комунікацій як для досягнення політичних цілей, так і для просування відкритої політики, надаючи широку картографію тенденцій, помилок й отриманого досвіду.

Звіт складається з наступних розділів:

– переосмислення ролі суспільних комунікацій у інформаційній екосистемі,

що розвивається;

- на шляху до більш ефективного використання засобів зв'язку з громадськістю: ключові моменти управління;
- спілкування з громадськістю на основі фактичних даних;
- оцінка публічного спілкування;
- спілкування в цифрову епоху, що швидко розвивається;
- відповіді громадськості на виклики неправдивої інформації;
- комунікаційні додатки для відкритості та покращання державної політики та послуг.

Зокрема, у ньому досліджуються можливості публічного спілкування для підтримки більш ефективного управління, покращення політик і послуг, а також підвищення довіри. Показано, як ця важлива функція може допомогти укріпити демократію в умовах, коли цифрова трансформація та нові виникаючі проблеми для інформаційних екосистем створюють нові імперативи для покращання діалогу з громадянами. Розкрито, як саме уряди можуть використовувати стратегічну та двосторонню комунікацію для більш відкритих і інклюзивних суспільств.

Обговорюються передумови ефективного управління комунікаціями з громадськістю. Основна увага приділяється інституціональним структурам і мандатам, стратегіям і плануванню, координації, а також людським і фінансовим ресурсам, які можуть підтримувати інституалізацію та професіоналізацію цієї ключової функції уряду. Доведено, як ці ключові моменти дозволяють більш стратегічно використовувати суспільні комунікації, які виходять за межі простого обміну інформацією, сприяють пріоритетам уряду, укріплюють довіру та підвищують прозорість і діалог з громадянами.

Ключові данні про аудиторію, її сприйняття, поведінку та ефективність різного контенту та повідомлень можуть зробити комунікацію більш стратегічною. У звіті представлений огляд того, як уряди збирають і використовують інформацію про «свою» громадськість, а також про використання біхевіористської науки в цій сфері. Досліджується потенціал цих практик для покращання взаєморозуміння між урядами та громадянами й сприяння заснованому на реальних даних інклюзивному спілкуванню. Викладено перспективні підходи до подальшого врахування використаних фактичних даних при розробці та здійсненні комунікації з громадськістю.

Окрему увагу приділено ролі оцінки в просуванні комунікації на основі фактичних даних. Розглянуті різні підходи, які використовуються

урядовими центрами та міністерствами охорони здоров'я, виявлено проблеми, які перешкоджають їх використанню, та аналізуються шляхи підвищення професіоналізму в цій сфері. Вивчається ступінь інституалізації оцінки та визначаються існуючі механізми, прийняті урядами для таких цілей. Обговорюється важливість ув'язки оцінки з організаційними цілями, щоб у повній мірі скористатися перевагами навчання, підзвітності та стратегічного прогнозування. Відображено потенціал оцінки для демонстрації впливу, який суспільне спілкування може здійснити на досягнення ключових результатів політики.

Розглянуто нові практики та основні питання, які уряди повинні враховувати при спілкуванні в цифровому середовищі, яке швидко змінюється. Дана оцінка взаємодії центрів уряду та міністерства охорони здоров'я у нинішньому цифровому ландшафті для розуміння сприйняття цієї функції, визначення тенденцій і існуючих проблем. Підтримуючи цифровий підхід, у звіті вивчаються можливості для урядів з розширення охоплення, інтерактивності та інклюзивності онлайн-комунікацій.

У звіті представлений короткий огляд явища дезінформації, яке швидко поширюється, а також аналіз того, як функція уряду із зв'язків з громадськістю може сприяти реагуванню на нього. На основі даних опитування ОЕСР спочатку розглядаються зусилля країн з інституалізації їх реагування на ці виклики, зокрема, через створення офіційних керівництв і стратегічних документів, навчання та оцінки, а також ролі внутрідержавного та міжурядового співробітництва. Досліджуються конкретні методи комунікації та можливості для взаємодії з зацікавленими сторонами з приватного сектору та громадянського суспільства, щоб сформувані спільну відповідь на виклик неправдивої інформації та дезінформації.

Аналізується внесок суспільних комунікацій у покращання політики та послуг, а також у фундаментальні принципи відкритого уряду, такі як прозорість, добросовісність, підзвітність і участь зацікавлених сторін. Основна увага приділяється кампаніям, кризі та внутрішній комунікації, а також зв'язкам з ЗМІ. Це свідчить про те, що комунікації є важелем управління та ключовим фактором ефективного управління та демократії. Наводяться приклади того, як їх можна використовувати для досягнення стратегічних цілей країн з акцентом на заходи реагування, які використовуються під час пандемії COVID-19.

Детальніше: <https://bit.ly/3r2MaiL>, <https://bit.ly/3f4coMp>

Фото: скріншот