

Эссе по специализации: «Управление коммуникациями»

в рамках программы профессиональной переподготовки

MBA GENERAL INTENSIVE UA

(или MBA GENERAL)

Тема:

Использование организованной системы мессенджер-каналов и инструментов в органах местного самоуправления для оптимизации информационного пространства и механизмов внутренней и внешней коммуникации

Выполнил:

студент

Хамардюк Тарас

«16» декабря 2020 г.

Москва 2020 г.

Вторая декада второго тысячелетия подарила цивилизации новые инструменты индивидуальной и массовой коммуникации, ускорив тем самым модель вербального и невербального взаимодействия во всех сферах жизни и открыв новые возможности практически для любого пользователя этих технологий. Этот феномен также наложил отпечаток на стандартные формы и методы получения, обмена и обработки информации и на индивидуальном, и на массовом уровнях. Разработчики, производители и пользователи, которые первыми или раньше других смогли приспособиться к новым возможностям и открывшимся нишам, в кратчайшие сроки получили огромное поле для маневра и в коммерческих, и в филантропических целях. Информация стала еще доступнее, а доступ – еще более быстрым.

В противовес открывшимся возможностям и преимуществам новых инструментов, государства и общества через государственные и общественные организации почему-то медлят с внедрением нововведений, отстают в эффективности и обретении соответствующих выгод, игнорируют современные тенденции и не проявляют адекватные инициативы по диджитализации основных бизнес-процессов, в особенности в коммуникационно-информационном поле. Особенно такая картина очевидна на нижайших уровнях властной иерархии – органах местного самоуправления. Представители этого уровня не всегда в силах понять не только суть современных технологий, но и те потенциальные преимущества, которых они лишают и себя, и управляемые территории и общины в силу скудости своей осведомленности и нежелания разбираться в “сложных вещах”, выбирая архаичные и ресурсоемкие методы и процессы. А ведь в современных условия открытого информационного общества инструменты и технологии, а значит – и профильные знания, становятся доступными даже в самых отдаленных уголках любых территориальных объединений, тем самым открывая огромные перспективы для развития и улучшения этих территорий и общин. Но реальность другая: кабинеты, коридоры, очереди, низкая осведомленность и информационная пассивность общества, “ручные” механизмы управления явлениями и учреждениями, реактивность вместо проактивости, бумажные регистры и картотеки, справки и другие прелести бюрократии не приближают всеобщее благоденствие, а, даже, довольно смело ставят под сомнение достижения передовых мировых практик.

Проблема некачественной и неэффективной системы коммуникаций присуща государственным объединения на постсоветском пространстве и далеко ходить за примером этого не надо – достаточно просто отъехать подальше “от центра” и очутиться в среднестатистической глубинке. Нет, успешные исключения случаются, но в виде очень оригинальных и смелых решений, коих все же критически мало для вирусного эффекта и “поражения” основных информационных систем.

В эпоху развития интернет-технологий и стихийного маркетинга вкупе с тотальным доминированием систем мгновенных сообщений по примеру Telegram или WhatsApp как-то странно видеть реальное и довольно динамичное развитие в коммерческом плане, но отнюдь не схожее, а наоборот, абстинентное положение дел в плане государственного управления и связанных с ним сфер социальной активности.

Сложно ли внедрить несколько совсем простеньких чат-ботов и каналов группового оповещения на уровне районной администрации или сельского совета на базе смартфона, который находится у служащего, отвечающего за связь с общественностью или исполняющего схожие функции на своем уровне? А доводить актуальную официальную информацию до местных общин посредством одного клика или тапа? Или сформировать биллинг-систему с системой рассылки квитанций для оплаты любых коммунальных платежей с привязкой к любому мессенджеру? И странно ведь, что мир коммерческий такими методами не пренебрегает, понимая при этом все выгоды от скорости и рационального распределения и использования ресурсами, открывающимися аналитическими возможностями и прогнозами. А мир управителей всего этого не видит или не осознает профильные механизмы? Из выборов в выборы массивнейшее число кандидатов декларирует развитие и улучшения на каждом сантиметре жизни. И не беда, что потом у некоторых из низ и ноутбука нет на рабочем столе в высоком кабинете, и азами компьютерной грамоты “за них” обязаны владеть другие подчиненные. Отсюда и торможение развития. И застой. И неведенье это следует попытаться “вскрыть” и “разморозить” несколькими простыми инструментами современных мультивекторных коммуникаций, о которых речь пойдет далее.

В роле модели представим объединенную территориальную общину (ОТО), насчитывающую 52 населенных пункта, из которых 51 – села. Административный центр находится в населенном пункте с 17 000 жителей. Район разлогий географически, но инфраструктура не развита. ОТО делится на главный городской совет и 10 подчиненных ему сельских советов. Руководит всем глава городского совета, которому подчиняются 4 городских зама и 20 старост сельских советов – по 2 представителя от каждого сельского совета.

Система информационного оповещения включает довольно архаичный и неудобный сайт города, неофициальный новостной городской портал и неофициальную страничку в Facebook, есть отдел по связям с общественностью из двух человек и, собственно, на этом весь информационный комплекс и заканчивается. Действующее руководство пытается декларировать тотальную прозрачность и открытость имеющимися методами и ресурсами, но это скорее отталкивает население от конструктивного взаимодействия и община более чем пассивна. Явка на выборы составила около 35% от общего числа избирателей. Далее имеется несколько комплексных проблем, не способствующих развитию региона, а именно: абсолютная разрозненность действий всех представителей исполнительной и законодательной власти, правоохранительных органов и местного актива. Отчетность и подконтрольность призрачны и носят скорее декларативный характер, подаются в неудобной для конечного пользователя форме текстовых массивов; механизмы обратной связи носят сложный характер и только посредством обращений через официальные обращения в письменном виде.

Оперативность системы сбора и обмена информацией оставляет желать лучшего – это классический метод докладывания о ситуации по телефону или посредством информационных справок на бумаге. Систематичная и централизованная координация между службами и административными единицами отсутствует, действующий псевдо-механизм носит стихийный реакционный характер.

А ведь ситуацию с организацией осмысленного управления информационными потоками можно изменить на благо и руководства, и смежных ведомств, и населения посредством внедрения механизмов обмена сообщениями в официально утвержденных и принятых на вооружение чатах или порталах в различных мессенджерах. Это позволит транслировать единую позицию и политику без искажений, в разы быстрее собирать и подавать информацию со всех уголков общины, уменьшить объем ненужной коммуникации и улучшить ее качественно посредством, фактически, бесплатных ресурсов тех же мессенджер-служб. Исключение – траты на электроэнергию и интернет, но эти виды расходов нынче постоянны и общеприняты.

Механизм реализации прост и может быть реализован как в роли пилотного проекта с небольшим количеством участников, а потом растиражирован на всю общину, так и с тотальным внедрением, но с тестовым периодом в месяц-два и выявлением неудобностей или проблемных мест.

Таким образом власть может оперативно информировать общественность о происходящем в общине, мониторить ситуацию в целом и в каких-то ситуативных случаях, проводить опросы и исследования внутри общины, завоевывать новые аудитории посредством активных информативных действий и выказывать свою активную позицию, пускай даже посредством непрямого общения, но с каждым подписчиком или участником канала или чата. И ведь расходы на все это не будут большими, ведь мобильные технологии сейчас все более удешевляются. И если все это просчитать и сопоставить с расходами на транспорт, топливо, расходники и прочие статьи, технологический решения в информационном поле окажутся куда менее затратными. А освободившиеся средства все будет куда перенаправить...

Примером реализации одного из таких механизмов может послужить проект видео-ролика со следующим содержанием. Руководитель общины достает свой смартфон, открывает сообщение в мессенджере от старосты какого-нибудь сельского совета о пожаре в одном из сел и перенаправляет его в чат группы оперативного координирования, состоящей из представителей местных властей, правоохранительных органов и учреждений медицины. Одним действием проинформированы все представители. Далее, руководитель ставит в чат “+” как символ своей осведомленности о происходящем. И продолжает заниматься своими прямыми обязанностями, в то время как на ситуацию уже реагируют соответствующие службы. Подобных ситуаций можно смоделировать много. Да, есть некие риски и другие инструменты, такие как короткие номера экстренных служб и “горячих линий”. Но скорость реакции и время обращения на одну из них не идет ни в какое сравнение с силой мгновенного многопользовательского оповещения целой координационной оперативной группы. И главное – стоимость такой системы координации ничтожна, было бы мобильное покрытие и смартфон в кармане профильного участника канала.

В конце ролика показана уцелевшая семья и закадровый комментарий о благодарности за быстрое реагирование, а потом небольшое резюме о том, как работает такая информационная система с обязательным демонстрированием ведомостей об используемых чатах/каналах для населения и призывом к подписке и активному участию.

Итог задумки прост – обернуть общество с пассивного участника коммуникации на активного и осмысленного раздатчика информации на благо общества и общины. Для этой цели профильные подразделения должны разработать соответствующую стратегию внедрения информационных каналов и реализовать ее поэтапно, подключая все большее и большее число участников и отшлифовывая шероховатости, которые будут возникать в процессе внедрения.