**"Маркетинг ва бошқарувда коммуникация" мавзуидаги анжуманидаги маъруза (27.05.2017)**

"Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили" давлат дастурида аҳоли билан очиқ мулоқотни йўлга қўйиш, мурожаатлари билан ишлашнинг самарали механизмлари ва усулларини жорий этиш -- халқнинг давлат ҳокимиятига бўлган ишончини мустаҳкамлашнинг муҳим воситаси сифатида қайд этилган.

Ахборотлашиш аҳоли ва ҳукумат ўртасидаги алоқани мустаҳкамлаш орқали аҳоли эҳтиёжларини ўрганиш, давлат хизматларидан фойдаланишни осонлаштириш, янги моделлар асосида бизнесни ривожлантириш ва хусусий секторни қўллаб-қувватлаш, мунтазам равишда илғор ғояларни татбиқ этишга замин яратмоқда.

Бугун мамлакатимизда кенг миқёсда жорий қилинаётган "электрон ҳукумат" тизимининг истиқболи ҳам аҳолига чекланмаган миқдорда ахборот бериш воситалари билан боғлиқ. Мисол учун, "электрон ҳукумат"нинг кейинги босқичи деб ҳисобланаётган "ақлли ҳукумат" тизими ҳукуматнинг "бир ёқлама ёндашув" назариясидан аҳоли фикри билан ҳисоблашадиган, фуқаролар хоҳиш-истаклари асосида давлатни бошқариш амалиётига ўтишни кўзда тутади.

Бунинг биринчи шарти бўлган икки томонлама маълумот-ахборот алмашиш воситаларининг жорий қилинишидир. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонасини мана шу мақсадга хизмат қилаётган жаҳондаги ноёб коммуникация воситаси сифатида мисол қилиб келтириш мумкин.

4P назариясига кўра, маркетинг-коммуникацияда 4 омил, яъни маҳсулот, жой, нарх ҳамда тарғибот муҳим ҳисобланади. Давлат органлари ҳар қандай жамиятда йирик ахборот ишлаб чиқарувчиси ҳисобланади. Ахборот, бу -- энг қиммат маҳсулот. Бу маҳсулотни етказиш воситаси, яъни жой сифатида давлат органлари веб-сайтлари, виртуал қабулхона ва порталларни айтиш мумкин.

Маълумки, давлат органларида ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш ҳолатини баҳолаш рейтингида веб-сайтнинг ахборот манбаи сифатидаги аҳамияти алоҳида ўрганилади. Ахборотнинг уни ишлаб чиқарувчидан тўғридан-тўғри истеъмолчига бораётгани, ўз навбатида, ҳукуматнинг ҳисобдорлиги, жамиятнинг очиқлигини, юзага келиши мумкин бўлган ахборот хуружларининг олди олинишини таъминлайди. Маҳсулотнинг қанчалар сифатли етказилиши ишлаб чиқарувчи сифатида давлат органлари, яъни ушбу анжуманда иштирок этаётган мутахассисларнинг малакасига боғлиқ.

 Бунда давлат органлари раҳбарлари, мутахассисларининг замонавий ахборот технологиялари ёрдамида фуқаро мурожаатлари билан ишлаш ва аҳолига маълумот тақдим қилиш борасидаги маданияти ва саводхонлигини ошириш -- навбатдаги муҳим масала.

Маркетингдан фарқли равишда, коммуникация воситалари такомиллашгани сайин ахборот нархи, мисол учун уни олиш, қайта ишлаш ва тарқатиш таннархи арзонлашиб боради. Аҳолининг интернет тармоғи орқали ўзига керакли маълумотни осон олиши ёки ҳукуматга тақдим қилиши икки ўртада ишончли ва самарали ҳамкорлик ўрнатади.

Навбатдаги, энг муҳим масала -- тарғибот ёки рағбатлантириш масаласи. Давлат органлари Ахборот хизмати мавжуд ахборотни аҳолига етказишда реклама ва пиар воситаларидан фойдаланса, ўз навбатида аҳолига манфаатли усулларда уларни коммуникация жараёнига жалб қилса, тизимда мавжуд муаммоларнинг қуйида ҳал этилишига, бюрократик тўсиқлар камайиб, ислоҳотлар фуқаролар истакларига кўра, "қуйидан-юқорига" тамойили асосида амалга оширилига эришилади.

Умид қиламизки, бугунги учрашувдан сиз айнан мана шу жиҳатлар бўйича янги билим оласиз, тажриба алмашасиз. Фурсатдан фойдаланиб, анжуман ишига муваффақият тилайман.