პიარის სტრატეგიის კვლევა საქართველოს საჯარო უწყებებში

სალომე აკობიძე, ნათია ჯაში, ანა ვათიაშვილი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე საზოგადოებრივი ურთიერთობების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად

პროგრამა: საზოგადოებრივი ურთიერთობები

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თორნიკე გურული

სრული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

სალომე აკობიძე, ნათია ჯაში, ანა ვათიაშვილი

19 ივლისი, 2021 წელი

აბსტრაქტი

საზოგადოებასთან ურთიერთობის შესახებ ქართული სამეცნიერო ნაშრომები სიმრავლით არ გამოირჩევა. PR ნებისმიერი საჯარო და კერძო დაწესებულებისათვის წარმოადგენს საზოგადოებასთან ურთიერთობის მაკავშირებელ მთავარ რგოლს. სამუშაო სპეციფიკიდან გამომდინარე საჯარო სამსახურებს პირდაპირი ვალდებულება აქვთ, სახელმწიფოს განვითარებისა და საზოგადოების ერთიანობის უზრუნველსაყოფად, მაქსიმალურად გამჭვირვალედ და ეფექტურად განახორციელონ თავიანთი საქმიანობა. სწორედ ამიტომ, საზოგადოების მხრიდან არსებობს ინტერესი რა ფორმით ასრულებენ საჯარო დაწესებულებები თავიანთ კომპეტენციას. საჯარო დაწესებულებები საზოგადოების სამსახურში მყოფი ორგანიზაციებია, მათი მოვალეობაა მაქსიმალურად გამართულად შეასრულონ საზოგადოების წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები , იზრუნონ ორგანიზაციებში არსებული პრობლემების აღმოფხვრასა და საზოგადოების განვითარებაზე.

ჩვენი სამაგისტრო ნაშრომის შექმნის მიზანი საქართველოს საჯარო დაწესებულებებში არსებული პიარის სტრატეგიის შესწავლა გახლდათ. მიზნის შესაბამისად, ამოცანად დავისახეთ დაგვედგინა რამდენად აქვთ საჯარო უწყებებში პიარის მნიშვნელობა გააზრებული და იყენებენ თუ არა მის ეფექტიანობას პრაქტიკაში. ნაშრომში განხილული საკითხები წარმოაჩენს როგორც პრობლემებს, ასევე მისი გადაჭრის შესაძლო გზებსა და რეკომენდაციებს.

კვლევა ჩატარდა თვისებრივი და რაოდენობრივი სოციოლოგიური კვლევის მეთოდების გამოყენებით. გამოკითხვა ჩავატარეთ 20 საჯარო დაწესებულებაში. დოკუმენტების თვისებრივი მეთოდის გამოყენებით კი, 10 საჯარო უწყების სოციალური მედიის მონიტორინგი განვახორციელეთ. ანკეტირების შედეგების ანალიზით დადგინდა, რომ საჯარო დაწესებულებებში სტრატეგიის უმეტესობა ძველია, საჭიროებს განახლებას, სამინისტროს დაქვემდებარებულ უწყებებში კი სტრატეგიის არარსებობის პრობლემა დგას. სამინისტროებზე დაქვემდებარებული უწყებების უმეტესობამ გვითხრა,რომ ინდივიდუალური სტრატეგია არ აქვთ და სამინისტროებში არსებულ სტრატეგიის

დოკუმენტით ხელმძღვანელობენ . როგორც აღმოჩნდა საჯარო უწყებებში პიარის სტრატეგიის დანიშნულება უგულებელყოფილია. დოკუმენტების თვისებრივი ანალიზის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ საჯარო უწყებები აქტიურად იყენებენ სოციალურ გვერდებს, მათთვის მთავარი დანიშნულება ინფორმაციის გავრცელებაა, მაგრამ სოციალური მედიის ანალიზის შედეგებზე დაყრდნობით შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ საჯარო უწყებებში ორმხრივი კომუნიკაციის პრობლემაა და უწყებების მხრიდან დამყარებულ უკუკავშირს, უმეტესწილად, ფორმალური ხასიათი აქვს.

ამრიგად, აღნიშნული ნაშრომი მოიცავს ისეთ საკითხებს, რაც საყურადღებოა საჯარო უწყებების გამართული ფუნქციონირების მისაღწევად. თეორიული ნაწილის გარდა, კვლევის შედეგების ანალიზის საფუძველზე გამოვლინდა საკითხები, რომლებიც დაეხმარება საზოგადოებას და საჯარო დაწესებულებას ეფექტურად გამოიყენოს პიარის სტრატეგიის დანიშნულება.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: საზოგადოებასთან ურთიერთობა, პიარის სტრატეგიები, საჯარო უწყებები, Public Relations, Public Institutions, Relationship Management, Communication Management, Public Communication.

Abstract

Georgian scientific papers about public relationship are not abundant. PR is the key link in public relations for any public or private institution. Due to the specifics of the work, public services have a direct obligation to ensure the development of the state and the unity of society, to carry out their activities as transparently and effectively as possible. That is why there is public interest in how public institutions perform their competencies. Public institutions are organizations in the service of the society, their duty is to fulfill their obligations to the society as well as possible, to take care of the elimination of the existing problems in the organizations and the development of the society.

The purpose of our master's thesis was to study the PR strategy in Georgian public institutions. In line with the purpose, we set the task to determine how much the importance of PR in public institutions is understood and whether they use its effectiveness in practice. The issues discussed in the thesis present both the problems and the possible ways and recommendations for solving them.

The research was conducted using qualitative and quantitative sociological research methods. We conducted a survey in 20 public institutions. Using the qualitative method of documents, we monitored social media of 10 public agencies. The analysis of the survey results revealed that most of the strategies in public institutions are outdated and need to be updated, while in the agencies subordinated to the Ministry there is a problem of lack of strategy. Most of the agencies subordinated to the ministries told us that they do not have an individual strategy and are guided by the strategy document in the ministries. As it turned out, the purpose of the PR strategy in public agencies is neglected. Based on qualitative analysis of the documents revealed that public agencies are actively using social media, the main purpose for them is to disseminate information, but depended on the results of social media analysis, we can conclude that there is a problem of two-way communication in public agencies and the feedback provided by agencies is mostly formal.

Thus, this paper covers issues that are important for the proper functioning of public agencies. In addition to the theoretical part, the analysis of the research results revealed issues that will help the public and the public institution to effectively use the purpose of the PR strategy.

Key words: Public relations, PR strategies, Public agencies, Public Institutions, Relationship Management, Communication Management, Public Communication.

მადლობა

უპირველეს ყოვლისა მადლობას ვუხდით სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს, პროფესორ თორნიკე გურულს, რომლის მხარდაჭერის გარეშე წარმოუდგენელი იქნებოდა მოცემული საკითხით ჩვენი დაინტერესება და შემდგომში თემის სიღრმისეული კვლევა. ხელმძღვანელი ჩართული იყო კვლევის ყველა ეტაპზე და ყოველთვის დროულად ვიღებდით სრულყოფილ უკუკავშირს.

არ შეიძლება განსაკუთრებული მადლობა არ გადავუხადოთ ჩვენი სოციალური კვლევის მეთოდების ლექტორს, ქალბატონ ნინო რჩეულიშვილს, რომლის რეკომენდაციები და მითითებები ძალიან მნიშვნელოვანი იყო ჩვენთვის კვლევის შინაარსისა და დიზაინის მართვის პროცესში.

აუცილებელია აღვნიშნოთ ჩვენი, როგორც ავტორების შრომა. კვლევის ყველა ეტაპზე, თანაბრად ვიყავით ჩართულები სამუშაო პროცესში, ერთად ვარჩევდით თემას, მეთოდოლოგიებს, სამეცნიერო ლიტერატურას და ვფიქრობთ, თითოეულს განსაკუთრებული წვლილი მიგვიძღვის სამაგისტრო ნაშრომის შექმნასა და საკუთარი თავის განვითარების პროცესში.