

# ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

Գ ի տ ա կ ա ն հ ա ն դ ե ս

Գլխավոր խմբագիր՝ ԽԱՉԱՏՈՒՐ ՂԱԶԵՅԱՆ

Խ Մ Բ Ա Գ Ր Ա Կ Ա Ն Խ ՈՐ Հ ՈՒՐ Դ \*

## ԱՐԵԼ ԱՂԱՆԲԵԿՅԱՆ

Տ.գ.դ., պրոֆ., ՌԳԱ ակադեմիկոս,  
ՌԴ նախագահին առընթեր  
ժողովրդական տնտեսության և  
պետական ծառայության  
ակադեմիա, Մոսկվա, ՌԴ

## ՌՈՒԲԵՆ ԱՂՈՒԶՈՒՄՅԱՆ

Հ.գ.թ., պրոֆ., ՀՀ պետական  
կառավարման ակադեմիա,  
Երևան, ՀՀ

## ՀՐԱՆՏ ԱՎԱՆԵՍՅԱՆ

Հ.գ.դ., պրոֆ., Երևանի  
պետական համալսարան,  
Երևան, ՀՀ

## ՎԱԼԵՐԻ ԲԱԿՈՒՄԵԿՅՈՒ

Պետ. կառ. դոկ., պրոֆ.,  
Ուկրաինայի մոնիցինգայլ  
կառավարման ակադեմիա,  
Կիև, Ուկրաինա

## ՓՈԼ ԲՐԱՈՒՆ

Փ.գ.դ., վաստակավոր պրոֆ.,  
Դայիաուգի համալսարան,  
Հալիֆաքս, Կանադա

## ԻԳՈՐ ԳԱՆԶԵՐՅԱՆ

Ֆիզմաթ. գ.դ., պրոֆ.,  
Բելառուսի պետական  
համալսարան,  
Մինսկ, Բելառուս

## ՉԵՆ ԴՈՒՆՍԻԱՈՒ

Փ.գ.դ., Շանհայի միջազգային  
հետազոտությունների ակադեմիա,  
Շանհայ, Չինաստան

## ԱՇՈՏ ԵՆԳՈՅԱՆ

Ք.գ.դ., պրոֆեսոր, Երևանի  
պետական համալսարան,  
Երևան, ՀՀ

## ԱՆԱՏՈՒԻ ԺՈՒՐԱՎԼՅՈՎ

Հ.գ.դ., պրոֆ., Ռուսաստանի  
գիտությունների ակադեմիայի  
հոգեբանության ինստիտուտ,  
ՌԳԱ իսկական անդամ, ՌԿԱ  
ակադեմիկոս, Մոսկվա, ՌԴ

## ՋՈՐՋ ԼԱԲԱԿԻ

Դոկտոր, պրոֆեսոր, Լիբանանի  
պետական կառավարման դպրոց,  
Բեյրութ, Լիբանան

## ԱՇՈՏ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ

Ի.գ.դ., պրոֆ., ՀՀ սահմա-  
նադրական դատարան, ՀՀ  
պետական կառավարման  
ակադեմիա, Երևան, ՀՀ

## ՖՐԱՆԿ ՎՈՒՄ ԾԻՐՈՒՆԻԱՆ

Ի.գ.դ., պրոֆ., Հարավային  
Կալիֆոռնիայի համալսարանի  
Սոլ Փրայս հանրային քաղաքա-  
կանության դպրոց,  
Լոս Անջելես, ԱՄՆ

## ՍԵՐԳԵՅ ԿԱԼԵՆՋՅԱՆ

Տ.գ.դ., պրոֆ., ՌԴ նախագահին  
առընթեր ժողովրդական տնտե-  
սության և պետական ծառայու-  
թյան ակադեմիայի կորպորատիվ  
կառավարման բարձրագույն  
դպրոց, Մոսկվա, ՌԴ

## ՀՐԱՆՈՒՇ ՀԱԿՈՒՅԱՆ

Ի.գ.դ., պրոֆ., ՀՀ պետական  
կառավարման ակադեմիա,  
Երևան, ՀՀ

## ԱՐՄԵՆ ՀԱՐՈՒԹՅՈՒՆՅԱՆ

Ի.գ.դ., պրոֆ., Մարդու իրա-  
վունքների եվրոպական դատա-  
րան, Ստրասբուրգ, Ֆրանսիա

## ԱԼԱՆ ՄԱՍԼՈՎ

Փ.գ.դ., պրոֆ., Կանադայի Կարլտոն  
համալսարանի հանրային քաղա-  
քականության և կառավարման  
դպրոց, Օտտավա, Կանադա

## ՄԱՐԻԱՄ ՄԱՐԳԱՐՅԱՆ

Ք.գ.դ., պրոֆ., ՀՀ պետական  
կառավարման ակադեմիա,  
Երևան, ՀՀ

## ՀԱՅԿ ՍԱՐԳՍՅԱՆ

Տ.գ.դ., պրոֆ., Երևանի  
պետական համալսարան,  
Երևան, ՀՀ

## ՅՈՒՐԻ ՍՈՒՎԱՐՅԱՆ

Տ.գ.դ., պրոֆ., ՀՀ ԳԱԱ  
ակադեմիկոս, Հայաստանի  
պետական տնտ. համալսարան,  
Երևան, ՀՀ

## ՎԱԼԵՆ ՍՏԵՓԱՆՅԱՆ

Ի.գ.դ., պրոֆ., Երևանի  
պետական համալսարան,  
ՀՀ պետական կառավարման  
ակադեմիա, Երևան, ՀՀ

## ՎԱԼԵՐԻ ՏԵՐՏԻՉԿԱ

Պետ. կառ. դոկտ, պրոֆ.,  
«Կիև-Մոնիլա ակադեմիա»  
ազգային համալսարան,  
Կիև, Ուկրաինա

## ԼԵՍԼԻ ՓԱԼ

Փ.գ.դ., պրոֆ., Կանադայի  
Կարլտոն համալսարանի  
հանրային քաղաքականության  
և կառավարման դպրոց,  
Օտտավա, Կանադա

## ԷԴՈՒԱՐԴ ՕՐԴՅԱՆ

Տ.գ.դ., պրոֆ., Տնտեսագի-  
տության և կառավարման  
ինստիտուտ, Երևան, ՀՀ

Խ Մ Բ Ա Գ Ր Ա Կ Ա Ն Վ Ա Ր Չ Ա Ն Ի \*

ԽԱՉԱՏՈՒՐ ԲԵԶԻՐՋՅԱՆ (պատասխանատու քարտուղար), ԳՈՐԶԱՏԻՆՅԱՆ, ԼԱՎՐԵՆՏԻ ՄԻՐՁՈՅԱՆ (խմբագիր),  
ԹԵՐԵԶԱ ԽԵԶՈՅԱՆ, ՎԻԼԵՆ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ, ԱՐՄԵՆ ԵԶԵԿՅԱՆ, ԼԱՌԻՎ ՊԵՏՐՈՍՅԱՆ, ԱՆՆԱ ՂՈՒՇՉՅԱՆ

\*Խմբագրական խորհրդի և վարչաձև անդամների հետ կարելի է հարդրակցվել [Journal@paara.am](mailto:Journal@paara.am) էլ. փոստի միջոցով

# ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

## **Հանրային կառավարում 10**

---

### **ԽԱՉԱՏՈՒՐ ՂԱԶԵՅԱՆ**

#### **ԼԵՄԶԱ ՀՈՒՆԱՆՅԱՆ**

ԱՆՇԱՐԺ ԳՈՒՅՔԻ ՀԱՍՅԵԱՎՈՐՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅՈՒՄ ԳՈՐԾՈՂ ԻՐԱՎԱԿԱՆ  
ԱԿՏԵՐԻ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅԱՆ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅՈՒՆԸ ..... 10

#### **ՋՈՐՋ ԼԱԲԱԿԻ**

ՆՈՐԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԹՎԱՅԻՆ ԴԱՐԱՇՐՋԱՆՈՒՄ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ  
ՈԼՈՐՏՈՒՄ. ԴԵՊԻ ՀԱՐԱՅՈՒՅՅԵՐԻ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆ ..... 17

## **Տնտեսագիտություն և կառավարում 31**

---

### **ԱՐՓԻՆԵ ԱՍԼԱՆՅԱՆ**

ՀՀ ԼՈՐՈՒ ՄԱՐԶԻ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԻ ԱԽՏՈՐՈՇՈՒՄԸ ԸՍՏ ԿՅԱՆՔԻ ՈՐԱԿԻ  
ԻՆՏԵԳՐԱԼԱՅԻՆ ՅՈՒՑԻՉԻ ..... 31

### **ԽՈՍՐՈՎ ՀԱՐՈՒԹՅՈՒՆՅԱՆ**

ՏԵՂԱԿԱՆ ԻՆՔՆԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԽՆԴԻՐՆԵՐՈՒՄ ՊԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ՊՐԱՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՅՄԱՆ ԱՌԱՆՁՆԱՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ .. 42

### **ՀԱԿՈՐ ԹԱՐՓՈՇՅԱՆ**

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԻՆՍՏԻՏՈՒՑԻՈՆԱԼ ՄԻՋԱՎԱՅՐԸ ԵՎ  
ԶԱՐԳԱՅՄԱՆ ՄԻՏՈՒՄՆԵՐԸ. ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՀԱՄԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ ..... 55

### **ՎԻԼԵՆ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ**

#### **ՀԱՄԱԶԱՍՊ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ**

ՀԱՄԱՅՆՔՆԵՐԻ ԽՈՇՈՐԱՅՈՒՄԸ ԵՎ ՏԵՂԱԿԱՆ ԻՆՔՆԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ  
ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ԶԵՎԱՎՈՐՄԱՆ ՕՐԵՆՄԴՐԱԿԱՆ ՀԻՄՔԵՐԸ..... 68

### **ԱՐԵՎԻԿ ԱԼԵՔՍԱՆՅԱՆ**

ԲՆԱԿԱՐԱՆԱՅԻՆ ՀԻՓՈԹԵՔԱՅԻՆ ՎԱՐԿԱՎՈՐՄԱՆ ԱՐԴԻ  
ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՀՀ-ՈՒՄ..... 79

### **ԳԱՌՆԻԿ ԳԵՎՈՐԳՅԱՆ**

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ԻՆՔՆԻՇԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ԱՐՏԱՔԻՆ  
ՀԱՐԱԲԵՐԱԿԱՆ ՍՊԱՌՆԱԼԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ..... 90

## **Իրավագիտություն 106**

---

### **ԱՐՄԵՆ ԵԶԵԿՅԱՆ**

ՊԵՏԱԿԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳՈՒՄ ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԴԵՄ ՊԱՅՔԱՐԻ  
ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԸ ..... 106

### **ԱՐՄԱՆ ԹԱԴԵՎՈՍՅԱՆ**

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԱՆՄԻՋԱԿԱՆ ԺՈՂՈՎՐԴԱԻՇԽԱՆՈՒԹՅԱՆ  
ԻՐԱԿԱՆԱՅՄԱՆ ՈՐՈՇ ՀԻՄՆԱՀԱՐՅԵՐ ..... 115

### **ՀՐԱՆՈՒՇ ՀԱԿՈՐՅԱՆ**

#### **ՌՈՒԶԱՆՆԱ ՀԱԿՈՐՅԱՆ**

ՍԱՀՄԱՆԱԴՐԱԿԱՆ ԴԱՏԱՐԱՆԻ ԴԱՏԱՎՈՐՆԵՐԻ ԸՆՏՐՈՒԹՅԱՆ ՄԻ ՔԱՆԻ ՀԱՐՅԵՐ..... 129

**ԱՇՈՏ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ**

ՄԱՐԴՈՒ ՕՐԳԱՆՆԵՐԻ ԱՆՕՐԻՆԱԿԱՆ ՇՐՋԱՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ՀԱՐԱՔԵՐԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ  
ՄԱՐԴԿԱՆՅ ԱՌԵՎՏՐԻ ՀԵՏ. ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՐԳԻ ԱՇԽԱՐՀԱՔԱՂԱՔԱԿԱՆ  
ՄԱՐՏԱՀՐԱՎԵՐՆԵՐԸ ՀԱՆՑԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՄԱՐԴԱՍԻՐՈՒԹՅԱՆ  
ԽԱՉՄԵՐՈՒԿՈՒՄ.....141

**ԱՐՓԻՆԵ ԱՌԱՔԵԼՅԱՆ**

ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ԴԱՏԱՐԱՆԻ ՎՃԻՌՆԵՐԻ  
ԻՐԱՎԱՔԱՆԱԿԱՆ ԲՆՈՒՅԹԸ..... 150

**Ք ա ղ ա ք ա գ ի տ ու թ յ ու ն 158**

---

**ՏԻԳՐԱՆ ՄՈՒՂՆԵՑՅԱՆ**

ՉԻՆԱՏՏԱՆԻ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ԺՈՂՈՎՐԴԱՎԱՐԱԿԱՆ ԱՆՑՄԱՆ ՈՐՈՇ ԻՆՍՏԻՏՈՒՑԻՈՆԱԼ  
ԱՄՊԵԿՏՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ .....158

**ԳԱՐԻԿ ՊՈՂՈՍՅԱՆ**

ՀԱՅԱՏԱՏԱՆԸ ԵՎ ԻՍԼԱՄԸ ԼՈՎԱԼ ԵՎ ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՔԱՂԱՔԱԿՐԹՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ  
ԶԳՏՈՒՄՆԵՐԻ ՊՐԻՋՄԱՅՈՎ .....164

**ԱՐԱՄ ՏԵՐ-ՎԱՐԴԱՆՅԱՆ**

ԵՐԻՏՄԱՐԴՈՒԹՅԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆԱՅՈՒՄ. ԽՆԴԻՐՆԵՐ ԵՎ  
ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ .....176

**ՄԱՐԻԱՄ ՄԱՐԳԱՐՅԱՆ**

**ԳՅՈՒԼՆԱՐԱ ԴԱՆԻԵԼՅԱՆ**

ՀԵՔԻԱԹԻ՝ ՈՐՊԵՍ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆԱՅՄԱՆ ՄԵԹՈՂԻ, ԱՐԺԵՔԱՅԻՆ  
ԲԱԶՄԱԶԱՓՈՒԹՅՈՒՆԸ .....190

**Հ ո գ ե բ ա ն ու թ յ ու ն 202**

---

**ԴԱՎԻԹ ՀԱՅՐԱՊԵՏՅԱՆ**

**ԷԼԵՆ ԽԱԼԻՆՅԱՆ**

ԱՌՅԱՆՅ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ՆԵՐԴՐՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՊԵՏԱԿԱՆ  
ՀԱՐԱՔԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ (GR) ԻՄԻՋԻ ԲԱՐԵԼԱՎՄԱՆ ԵՎ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ  
ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ (PR) ԳՈՐԾԻՔ.....202

**ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՀԵՂԻՆԱԿՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ..... 213**

ՀՏԴ 351

DOI 10.55490/18290167-2022.1-202

**ԱՌՑԱՆՑ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ՆԵՐԴՐՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՊԵՏԱԿԱՆ  
ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ (GR) ԻՄԻՋԻ ԲԱՐԵԼԱԿՄԱՆ ԵՎ  
ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ (PR) ԳՈՐԾԻՔ**

**ԴԱՎԻԹ ՀԱՅՐԱՊԵՏՅԱՆ<sup>1</sup>, ԷԼԵՆ ԽԱԼԻՆՅԱՆ<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Երևանի պետական համալսարան

<sup>2</sup> Ա. Ի. Ալիխանյանի անվան ազգային գիտական լաբորատորիա

Հոդվածը նվիրված է էլեկտրոնային կառավարման համակարգի ներդրմանը՝ դրական կողմերին, առանձնահատկություններին: Շեշտադրվել է, թե քաղաքացիները ինչպես են ընկալում էլեկտրոնային պետական կառավարումը: Մեզ առանձնապես հետաքրքրում էր քաղաքացիների շրջանում ինչպե՞ս է տեղի ունենում էլեկտրոնային հարթակների վերաբերյալ իրազեկման գործընթացը և դրա հիման վրա որքա՞ն է հասարակության տեղեկացվածության մակարդակը: Ինչքան է գնահատվում ներդրված համակարգերի արդյունավետությունը և հարմարավետությունը (user friendly): Իրազեկումը և գիտելիքի փոխանցումը քաղաքացիներն կարևոր քայլ է, որի ոչ լիակատար իրականացման դեպքում ներդրված համակարգերը չեն կարող ապահովել համապատասխան արդյունավետությունը:

**Բանալի բառեր.** էլեկտրոնային պետական կառավարում, հանրային ընկալումներ, առցանց համակարգեր:

Պետական կայքերն այսօր կիրառվում են որպես պաշտոնական տեղեկատվության պրոակտիվ տրամադրման ամենաարդյունավետ գործիքներից մեկը: Համացանցային կայքերը չեն կարող լինել ինքնանպատակ, դրանք պետք է ծառայեն մեկ առանցքային խնդրի՝ պաշտոնական տեղեկատվության լիարժեք, մատչելի, արագ տրամադրմանը, ինչպես նաև ապահովեն տեղեկությունների տրամադրման և ստացման առցանց գործիքներ՝ կրճատելով քաղաքացիների դիմումների, բողոքների, հարցումների և առաջարկությունների պատասխանների թղթային առաքման համար անհրաժեշտ ժամանակային և նյութական միջոցները:

Էլեկտրոնային կառավարումը.

- նվազեցնում է աշխարհագրական հեռավորությունների նշանակությունը,

- թույլ է տալիս մեծացնել կապերի թիվն ու ակտիվացնել կոմունիկացիաները,
- նպաստում է կոմունիկացիոն ինտերակտիվության հնարավորությունները լիովին օգտագործելուն,
- թույլ է տալիս հաստատել կապեր, որոնք մինչև վերջին ժամանակներ մասամբ հնարավոր չէին կամ բոլորովին այլ որակի և մակարդակի էին,
- ինչպես նաև թույլ է տալիս մեծացնել կոմունիկացիաների արագությունը:

Կառավարության համար խնդիր է ստեղծել վստահության, ապահովության, հուսալիության մթնոլորտ քաղաքացիների շրջանում և այդ ամենը հնարավոր է իրականացնել մտածված իմիջի (այսուհետև՝ կերպար), GR-ի, PR-ի համապատասխան գործիքակազմի օգտագործման պարագայում, որը նպաստում է նաև քաղաքացիների իրազեկվածության աստիճանի վրա:

Սույն հոդվածի նպատակն է ուսումնասիրել պետական էլեկտրոնային կառավարման համակարգերի կերպարը, հասկանալ ի՞նչ գործիքակազմեր են կիրառվում, որոնք նպաստում են պետություն-քաղաքացի կապի ստեղծմանը:

Ժամանակակից գրականությունում առկա են բավական շատ հետազոտություններ և օրինակներ, թե ինչպես է պետք վարել պետական կառավարման մարմինների կայքերը, ապահովել դրանց գրագետ վարումը լրատվադաշտում և միևնույն ժամանակ լինել պարզ և մատչելի օգտատերերի համար: Այս կերպ պետությունը հնարավորություն է ընձեռում անմիջապես հաղորդակցվել քաղաքացիների հետ և ստեղծել պետական կերպար, որը պետք է նպաստի մի շարք գործոնների զարգացմանն ու հաղթահարմանը [9]:

Ըստ հետազոտությունների՝ միջինում օգտատերը Facebook (դիմատետր) սոցիալական ցանցում ամսվա կտրվածքով անցկացնում է յոթ ժամ [7]: Ըստ Pew-ի հարցումների՝ 78% 18 անց ամերիկացիներն օգտագործում են համացանցն ամենօրյա հիմքով և նրանցից 67%-ը օգտագործում է, որպեսզի այցելի տեղական, պետական և դաշնային կայքէջեր [8]: Այս վիճակագրությունները ցույց են տալիս, որ համացանց-տեխնոլոգիաներն ամենից տարածված և ժողովրդավարական եղանակն են ծառայելու որպես տեղեկատվության աղբյուր:

Չնայած առկա են մի շարք սահմանումներ կապված հանրային կապերի ստեղծման հետ՝ սակայն ժամանակակից պրակտիկայում կարելի է առանձնացնել այն որպես կառավարման գործառույթ ունեցող համակարգ, որն ընդգրկում է կազմակերպությունների և հասարակության միջև

դրական հարաբերությունների տարածում ու պահպանում, որից էլ կախված է երկկողմանի հավասարաչափ հաղորդակցությունը [6]: Հավասարաչափ հաղորդակցություն նշանակում է, որ արտաքին և ներքին հարթակներում առկա է երկխոսության համակարգ, որն էլ օգնում է հասկանալ քաղաքացիների ցանկությունները, հետաքրքրություններն ու պահանջները: Մինչ տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացումն ընդունված էր միայն տեղեկատվության մատուցման ձևաչափը և ոչ թե դրա բացատրումը և բացակայում էր կառուցողականությունը:

Առցանց կառավարման համակարգն ունի հետևյալ առավելությունները (տե՛ս Աղյուսակ 1) [2]:

**Աղյուսակ 1**

**Առցանց կառավարման համակարգի հիմնական առավելությունները**

<b>Բարձր հասանելիություն</b>	Այս մոտեցումն ապահովում է ծառայության բարձր հասանելիություն, քանի որ եթե ծառայություն մատուցողը ձախողի, մյուսները կշարունակեն աշխատել և կշարունակի գործել ընդհանուր ծառայությունը:
<b>Ծախսարդյունավետություն</b>	Արդյունավետության մասով օգուտներն երկակի են: <b>Առաջինը՝</b> քանի որ Ծառայությունը վերստին օգտագործվող բաղադրիչ է, ապա դրանով խնայողություն է կատարվում յուրաքանչյուր էլեկտրոնային ծառայության համար իրականացման և ինտեգրման ծախսերի մասով: <b>Երկրորդը՝</b> նախագծումը թույլ է տալիս կապ հաստատել բազմակի ծառայություններ մատուցողների հետ և հանգեցնում է առողջ մրցակցության դրանց միջև՝ հնարավորություն տալով ծառայություններ մատուցողներին մրցակցել ծառայության որակի և գնի հարցերում:
<b>Գործառության (Ֆունկցիոնալ) ճկունություն</b>	Հնարավոր է կարգաբերել այնպես, որ տարբեր ծառայություններ մատուցողների հնարավոր լինի ներգրավել օգտագործման տարբեր սցենարներում: Նաև հնարավոր է, անհրաժեշտության դեպքում, օգտագործել մեկ կամ շատ ծառայություններ մատուցողների միևնույն գործարքի համար:
<b>Դյուրին պահպանման հնարավորություն</b>	Համակարգի բաղադրիչներն իրարից առանձնացված են և հաղորդակցվում են հստակ սահմանված միջերեսով (interface): Բոլոր ծառայություններ մատուցողները փոխկապակցված են կարգաբերելի պարամետրերի միջոցով, որը հնարավորություն է

	տալիս հրնթացս ավելացնելու նոր ծառայություններ մատուցողներ կամ դադարեցնելու գործողների աշխատանքը:
<b>Տեխնոլոգիական չեզոքություն</b>	Հավասար հնարավորություններ և պայմաններ է ապահովում ծառայություններ մատուցողների համար՝ ներգրավվելու այդ գործընթացում, և քաղաքացիների համար՝ որոշելու, թե ով է նրանց ծառայություններ մատուցելու:
<b>Տեղեկատվական անվտանգություն</b>	Համակարգերի միջև հաղորդակցման համար անվտանգության ծառայությունները կտրամադրեն անձի վավերացման, նույնականացման և ծածկագրման կառուցակարգեր, որը հիմնված է միջազգային ստանդարտների վրա:

Պետական բյուջեի, ինչպես նաև մի շարք միջազգային կազմակերպությունների (ԵՄ, ՄԱԿ) և Համաշխարհային բանկի աջակցությամբ ՀՀ կառավարությունը կարողացել է իրականացնել մի շարք ծրագրեր, որոնք նպաստել են կառավարման համակարգի արդիականացմանը: Գործնականում ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման ներդրման աշխատանքներն սկսվել են դեռևս 2008-ից, սակայն միայն 2010-ի տարեսկզբին ՀՀ կառավարությունը հաստատել է 2010-2012 թթ. համար «ՀՀ-ում էլեկտրոնային հասարակության ձևավորման հայեցակարգը» [4], որը հանդիսանում է էլեկտրոնային ծառայությունների մասայականացման «ճանապարհային քարտեզ»:

ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման զարգացումը և առաջխաղացումը իրականացվում են էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակի կողմից (ԷԿԵՆԳ) [1]: Տվյալ համակարգը հանդիսանում է ՀՀ-ում էլեկտրոնային կառավարման նախագծերի ներդրման և իրականացման գործընթացն իրագործող հարթակ, որը նպաստում է էլեկտրոնային կառավարման ոլորտում քաղաքացի, ձեռնարկության և պետական կառույցներ կապի հաստատմանը և ամրապնդմանը: Համակարգը ուղղված է էլեկտրոնային կառավարմանն առնչվող նախագծերի ներդրմանը: Համակարգի առաքելությունն է համարվում դյուրացնել քաղաքացիների հաղորդակցումը պետության հետ: Այն առաջարկում է հետևյալ հնարավորությունները՝

- Ցանկացած պահի տեսնել, թե քաղաքացին ինչ տվյալներ ունի պետական շտեմարաններում՝ անձնագրային տվյալներ, ընտանեկան կարգավիճակ, պատկանող գույք և այլն:

- Կազմակերպություններն այլևս քաղաքացուց կարող են չպահանջել փաստաթղթեր, այլ նրա համաձայնությամբ ստանալ տեղեկատվությունն անմիջապես պետական մարմիններից:
- Նույնականացման քարտի օգնությամբ կարողանալ օգտվել պետական ծառայություններից:
- Էլեկտրոնային ստորագրված փաստաթուղթը համարժեք լինի ձեռքով ստորագրած թղթային տարբերակին:
- Նամակներ ուղարկել և հետևել նամակին՝ առանց այցելելու որևէ պետական մարմին:

Էլեկտրոնային կառավարման իրականացման կարևորագույն հատկանիշներն են արդյունավետ և քիչ ծախսատար վարչարարության իրականացումը, ինչպես նաև հասարակության և կառավարության միջև փոխհարաբերությունների նոր ձևաչափի ներմուծումը, որն էլ փաստում է ժողովրդավարության զարգացմանը՝ երկրի ներսում և հասարակության առջև կառավարության ծավալած գործունեության պատասխանատվության բարձրացմանը [5]:

Հետազոտական աշխատանքն իրականացնելու նպատակով՝ ուսումնասիրվել է [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am) հարթակը [3]: Տվյալ կայքի նպատակն է մեկտեղել Հայաստանի Հանրապետության պետական գերատեսչությունների էլեկտրոնային կառավարման բոլոր գործիքներն ու տվյալների հիմնապաշարները և հարմարավետ միջավայր ստեղծել դրանց օգտագործման համար:

Հետազոտությունն իրականացնելու նպատակով կազմվել է հարցաթերթ:

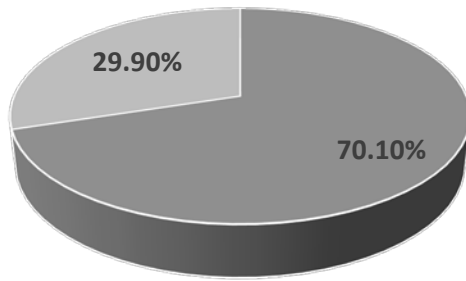
**Հարցաթերթի մեթոդ:** Հարցաթերթում տեղ գտած հարցերը օգնում են բացահայտելու քաղաքացիների ընկալումն ու վերաբերմունքը դեպի էլեկտրոնային կառավարման համակարգ: Հարցերն ուղղված են բացահայտելու՝ ի՞նչ եղանակով են քաղաքացիները իրազեկվում պետական կառավարման հարթակների իրականացրած աշխատանքների մասին, ո՞ր գործառույթներն են ամենից կիրառելի և ի՞նչ փոփոխություններ են ակնկալում:

**Հետազոտության ընտրանք:** Հետազոտական ընտրանքը բաղկացած է 67 հետազոտվողից: Ընտրանքի մասնակիցներն արական և իգական սեռի ներկայացուցիչներն են, տարիքային շեմը՝ 19-35 տարեկան:

Հարցաթերթային արդյունքների վերլուծության համար կիրառվել է SPSS վիճակագրական ծրագրային փաթեթը:

Հետազոտվողներին առաջադրվել է հարց արդյո՞ք նրանք ծանոթ են [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am) հարթակին, որի արդյունքում (տե՛ս **Գծապատկեր 1**), պարզվում է, որ հետազոտվողների մեծամասնությանը ծանոթ է տվյալ հարթակը.

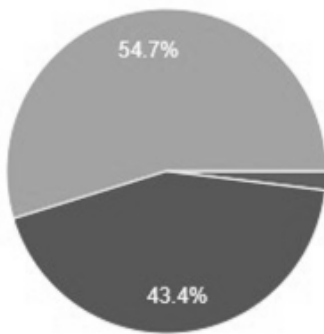




■ Այո ■ Ոչ

**Գծապատկեր 1. Հարցվողների տեղեկացվածությունը www.e-gov.am հարթակից**

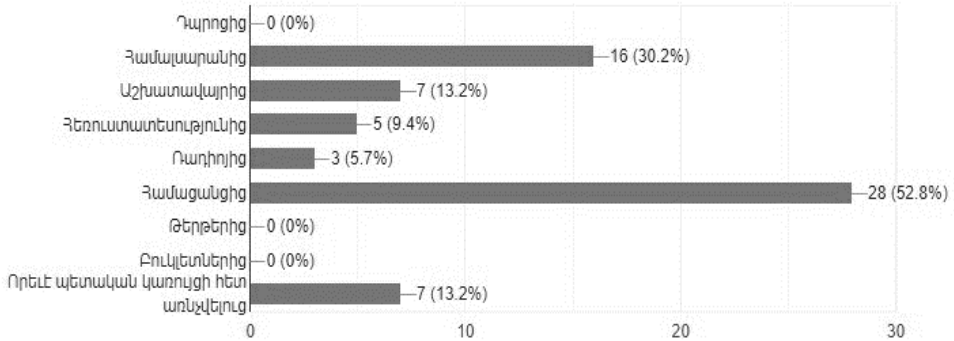
Ինչպես պարզ է դառնում **Գծապատկեր 2-ից**՝ քաղաքացիների մեծամասնությունը լսել է հարթակի մասին, սակայն այն չի օգտագործել, 43.4%-ը օգտվում է համակարգից, սակայն հազվադեպ և միայն մեկ հարցվողն է նշել, որ հաճախ է օգտվում համակարգից:



● Գաճախ են օգտվում  
 ● Օգտվում են հազվադեպ  
 ● Լսել են, սակայն չեն օգտագործել

**Գծապատկեր 2. Հարցվողների շրջանում կայքի կիրառելիությունը՝ տոկոսներով**

Մեզ առանձնապես հետաքրքրում էր թե որ հարթակների միջոցով են քաղաքացիներն իրազեկվել կայքի մասին: Առանձնացրել ենք այն հարթակները, որոնք նաև համարվում են գործիքակազմ հանրային կապերի արդյունավետ կազմակերպման համար (տե՛ս **Գծապատկեր 3**).



**Քծապատկեր 3. Հարթակը, որտեղից տեղեկացել են [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am) կայքի մասին**

Ըստ ստացված արդյունքների՝ հարցվողների մեծամասնությունը կայքի մասին տեղեկացել է համացանցից 52.8%, համալսարանից 30.2%, աշխատավայրից և որևէ պետական կառույցից՝ համապատասխանաբար՝ 13.2% և միայն 9.4%-ը՝ հեռուստատեսությունից, 5.7%-ը՝ ուղիղից: Այսպիսով կարող ենք նշել, որ իրազեկումն ամենից լավ տեղի է ունեցել համացանցի և համալսարանների միջոցով: Միևնույն ժամանակ հարկ է նշել, որ մյուս հարթակները նույնպես կարիք ունեն առավելագույնս օգտագործվելու որպես գործիք և կատարելու իրազեկումն հասարակության տարբեր շերտերի համար:

Հետազոտության շրջանակներում, հետազոտվողներին խնդրել ենք գնահատել [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am) հարթակի՝ արդյունավետությունը, հարմարավետությունը և մատչելիությունը 0-ից 10 բալային համակարգով, որտեղ 0-ն ենթադրում է բացասական միտում իսկ 10-ը՝ դրական: Ստացված արդյունքները ստորև (տե՛ս Աղյուսակ 2).

**Աղյուսակ 2**

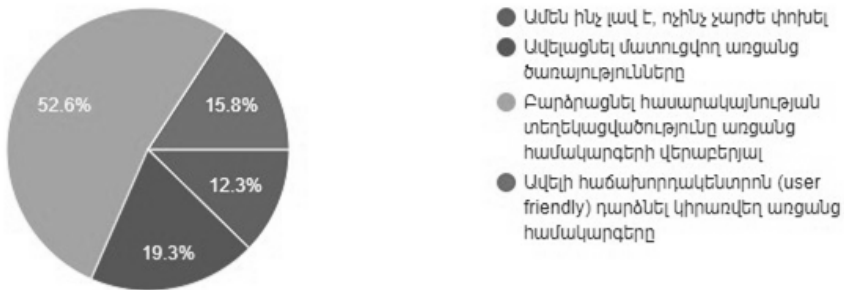
**Հարցման միջինացված տվյալները՝ կապված հարթակի արդյունավետության, հարմարավետության և մատչելիության հետ**

Հատկանիշներ	Սեռ	Միջին	Ստանդարտ շեղում	Ստանդարտ միջին սխալ
Արդյունավետ	Իգական	6.41	2.383	.443
	Արական	8.08	2.019	.560
Հարմարավետ	Իգական	6.45	2.585	.480
	Արական	8.08	2.362	.655
Մատչելի	Իգական	6.83	2.331	.433
	Արական	8.15	2.075	.576

Ըստ ստացված տվյալների՝ պարզ է, որ հարցվող քաղաքացիների շրջանում հարթակի արդյունավետությունն իգական սեռի ներկայացուցիչների մոտ գնահատվում է միջինից մի փոքր բարձր՝ 6.41 միավոր, իսկ արական սեռի ներկայացուցիչ հետազոտվողների շրջանում արդյունավետությունը գնահատվել է բարձր՝ 8.08 միավոր: Հարմարավետությունը և մատչելիությունը կայքի գնահատվել է նմանապես, ինչպես արդյունավետության դեպքում համապատասխանաբար՝ 6.45; 6.83 իգական սեռի ներկայացուցիչ հարցվողների շրջանում և 8.08; 8.15 արական սեռի ներկայացուցիչ հարցվողների շրջանում (ըստ *Լիվինի դիսպերսիայի*  $F=1.183$  և *երկրորդական արժեք*  $t=0.035$ ):

Հետազոտվողների շրջանում առաջադրվել էր հարց, թե հիմնականում ո՞ր գործառույթն է ամենից շատ կիրառելի իրենց համար: Ստացված արդյունքները ցույց են տալիս, որ հետազոտվողների մեծամասնությունը հարթակն օգտագործում է այլ անհրաժեշտ հղումներ փնտրելու համար՝ 52.2%: Հարցվողների 30.4%-ի համար հարթակն օգտագործվում է արձանագրային որոշումներ դիտելու համար: 19.6%-ը պատասխանել է, որ դիտում է կառավարության և վարչապետի, փոխվարչապետերի որոշումները: Սակայն նշենք, որ հարթակը բազմագործառույթային է և մի շարք այլ գործառույթներ իրականացնելու հնարավորություն է ընձեռում:

Այն հարցին թե ո՞ր քայլն են հատկապես կարևորում պետական կառավարման համակարգի օնլայն հարթակների արդյունավետության բարձրացման համար, պատկերը հետևյալն է (տե՛ս **Գծապատկեր 4**).



**Գծապատկեր 4. Ո՞ր գործոնն է առավել կարևոր պետական կառավարման համակարգի օնլայն հարթակների արդյունավետության բարձրացման համար**

Չնայած որ հարցվողների մեծամասնությունը ունեին տեղեկություն [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am) հարթակի վերաբերյալ, նրանց 52.6%-ը կարծում է, որ անհրաժեշտ է բարձրացնել հասարակության տեղեկատվությունն առցանց համակարգերի վերաբերյալ: 19.3%-ը նշել է, որ ցանկալի է ավելանան առցանց ծառայությունները: 15.8%-ը նշել է ավելի հաճախորդակենտրոն լինեն և միայն 12.3%-ը կարծում է, որ փոփոխություններ անհրաժեշտ չեն:

Ամփոփելով՝ կարող ենք նշել.

- Քաղաքացիների շրջանում առկա է իրազեկվածություն կառավարման առցանց համակարգերի վերաբերյալ, սակայն որպես գիտելիք այն ամրապնդված չէ, հետևաբար քիչ է կիրառվում ստեղծված հարթակը:

- Առկա գործիքակազմերից, որոնք տեղեկատվության փոխանցման աղբյուր են, ակտիվորեն կիրառվում են՝ համացանցը և համալսարանը, մինչդեռ կարելի է առավել ակտիվ գործունեություն ծավալել մյուս հարթակներում նույնպես, օրինակ՝ հեռուստատեսություն, միջոցառումներ և այլն:

- Հարթակը բազմագործառությանին է, սակայն քաղաքացիները սակավաթիվ գործառույթներն են օգտագործում, այստեղ առկա են մի քանի հարցադրումներ. նախ՝ գիտելիքի պակաս, օգտագործման եղանակի չիմացություն: Մինչնույն ժամանակ քաղաքացիները պատասխանել էին, որ տրամադրվող ծառայությունները ցանկալի է ավելանան՝ հարկավոր է իրականացնել հարցումներ և լրացնել բացը:

- Հարկավոր է պատկերավոր կերպով ներկայացնել առցանց կառավարման համակարգի առավելությունները և քաղաքացիների համար ստեղծել ապահով ու վստահելի միջավայր:

- Առաջնային է ունենալ վստահելի հարաբերություններ առերես փոխհարաբերություններում, որպեսզի առցանց համակարգը՝ կասկածի, անհարմարության առիթ չստեղծի հասարակության համար:

## ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԱՂՔՅՈՒՐՆԵՐ

1. Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակ, <https://www.ekeng.am/hy/> :

2. Էլեկտրոնային կառավարման ռազմավարական ծրագիր: Հավելված ՀՀ կառավարության 2014 թ. ապրիլի 10-ի նիստի N 14 արձանագրային որոշման:

3. Էլեկտրոնային կառավարում, [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am):

4. ՀՀ-ում էլեկտրոնային հասարակության ձևավորման հայեցակարգը, Հասանելի՝ 03.02.2021 <https://www.e-gov.am/ajax/gfn.php?f=TNT-7-32-3.doc>

5. *Քալանթարյան Է.*, Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառման արդյունավետությունը ՀՀ պետական կառավարման համակարգում: Լրատու, Մեսրոպ Մաշտոց համալսարանի, ISSN 1829-4227, Եր., 2015թ., էջ 214-224

6. *Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Philip H. Ault, and Warren K. Agee*, Public Relations Strategies and Tactics, 7th ed. (Boston, MA: Pearson Education, Inc., 2003).

7. *Nielsen Wire*, Facebook Users Average 7 Hrs a Month in January as Digital Universe Expands, People hanging out more on Facebook than Google, September 10, 2010.

8. *Pew Internet* “Pew Internet & American Life Project Tracking Surveys,” March 2000– May 2010.

9. *Roger E. Bohn James E. Short* How Much Information? 2009 Report on American Consumers, January 2010.

---

## ВВЕДЕНИЕ ОНЛАЙН СИСТЕМ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ПРОДУКТИВНОСТИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ (GR) И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ (PR)

ДАВИД АЙРАПЕТЯН<sup>1</sup>, ЭЛЕН ХАЛИНЯН<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> *Ереванский государственный университет*

<sup>2</sup> *Национальная научная лаборатория имени А. Алиханяна*

---

Статья посвящена внедрению системы электронного государственного управления – положительным сторонам и особенностям. Акцент делается на том, как граждане воспринимают электронное государственное управление. Нас особенно интересовало, как происходит процесс информирования граждан об электронных платформах, и, исходя из этого, каков уровень информированности населения. Насколько оценивается эффективность и удобность пользования (user friendly) внедренных систем? Осведомленность и передача знаний гражданам - важный шаг, в случае неполной реализации которого внедренные системы не могут обеспечить соответствующую эффективность.

**Ключевые слова** электронное государственное управление, общественное мнение, онлайн-системы.

## THE INTRODUCTION OF ONLINE SYSTEMS AS A TOOL OF INCREASING THE PRODUCTIVITY OF GOVERNMENT RELATIONS (GR) AND PUBLIC RELATIONS (PR)

DAVIT HAYRAPETYAN<sup>1</sup>, ELEN KHALINYAN<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> *Yerevan State University, Chair of general psychology*

<sup>2</sup> *A. Alikhanyan National Science Laboratory*

---

The article is devoted to the implementation of the e-government system - its positive aspects and features. The emphasis is on how citizens perceive e-government systems. We were especially interested in how the process of informing citizens about the electronic platforms is going on, based on this, what the level of the awareness of the population is, and to what extent the efficiency and user-friendliness of the implemented systems are evaluated. Awareness and transfer of knowledge to citizens is an important step, in case of incomplete implementation of which the implemented systems cannot provide adequate efficiency.

**Keywords:** e-government, public opinion, online systems.

*Ներկայացվել է խմբագրություն 30.12.2021  
Երաշխավորվել է տպագրության 17.01.2022*