

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНИХ КОМУНІКАЦІЙ

О. В. Гарматій

*Національний університет «Львівська політехніка»,
вул. С. Бандери, 12, Львів, 79013, Україна*

Досліджено державні комунікації в мережевому середовищі. Соціальні мережі розглянуто як один із важливих інтернет-майданчиків для здійснення державних комунікацій та як невід'ємний складник сучасного суспільного розвитку. Охарактеризовано значення соціальних мереж як комунікативних майданчиків у контексті дедалі вищих вимог до використання в державних комунікаціях усіх видів сучасних мас-медіа (друкованих, аудіальних, візуальних, Інтернету), формування інформаційної культури та професійної діяльності органів державної влади в інформаційному суспільстві.

Ключові слова: *державні комунікації, органи державної влади, Інтернет, соціальні мережі.*

Постановка проблеми. Очевидним до недавнього часу в Україні був брак комунікацій між органами державної влади та громадськістю, а також між самими владними структурами. У сучасній постмайданній Україні та в умовах військових дій і кардинальних змін в усіх сферах життя формується необхідність постійного повноцінного діалогу влади з народом. Люди вимагають підвищення рівня відкритості та прозорості — не задекларованої, а реальної. Партнерська співпраця та постійний публічний діалог влади з громадськістю потрібні для розвитку правової, демократичної та соціальної держави. Державні комунікації як комунікації між органами державної влади та засобами масової інформації й громадськістю — обов'язкова умова демократичного розвитку країни, становлення громадянського суспільства, забезпечення умов для широкої участі населення у формуванні та реалізації державної політики, зміцнення довіри громадян до державної влади. З огляду на це, сьогодні комунікації повинні бути невід'ємним складником усієї діяльності держави, повністю відповідати рівню розвитку українського суспільства, світовим тенденціям, а також новітнім інформаційно-комунікаційним технологіям.

Актуальність порушеної теми зумовлена, з одного боку, активізацією в Україні соціального запиту на підвищення рівня відкритості державної влади та, з другого боку, зростанням ролі соціальних мереж як інструменту горизонтальної структуризації суспільних відносин і реалізації громадських ініціатив та каналу здійснення державних комунікацій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує інтерес до вивчення значення, ролі та специфіки комунікацій

в державотворчих процесах і в публічному державному управлінні. Різні аспекти державних комунікацій в Україні вивчали такі вчені, як В. Бебик, В. Білоус, Н. Дніпренко, В. Дрешпак, С. Квіт, С. Колосок, В. Королько, М. Лашкіна, І. Плотницька, О. Порфімович, Г. Почепцов, Ю. Работа, В. Різун, І. Слісаренко, С. Телешун, Є. Тихомирова, Ю. Фінклер, С. Чукут та інші.

Водночас, як вказують науковці, державні комунікації залишаються «найменш дослідженою сферою комунікацій». Учені пояснюють це відсутністю в Україні громадянського суспільства, здатного «тиснути на владу». Такий тиск примусив би державні органи «активніше відповідати перед суспільством» [1].

Невирішеними частинами загальної проблеми, незважаючи на її значне опрацювання, потрібно вважати з'ясування специфіки та визначення можливостей раціоналізації державних комунікацій у мережі Інтернет із залученням новітніх медіа, використанням соціальних мереж тощо.

Мета статті — охарактеризувати особливості здійснення державних комунікацій у соціальних мережах; розглянути використання соціальних мереж як перспективного напрямку оптимізації роботи органів державної влади в контексті забезпечення прозорого та відкритого діалогу влади з громадськістю.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для підвищення ефективності державних комунікацій потрібно комплексно залучати всі наявні канали комунікації. Сьогодні традиційні медіа — передусім друковані, а також аудіовізуальні ЗМІ — втрачають свої домінуючі позиції, дедалі вагомішу роль у продукуванні та поширенні інформації відіграє Інтернет. Він перетворюється на своєрідний віртуальний простір, де користувачі здійснюють постійний інформаційний пошук і створюють власний контент.

«Інформаційні потоки в Інтернеті, — наголошує Г. Почепцов, — на відміну від звичайних ніколи не завершуються, бо завжди можна повернутися до старих матеріалів. Тобто Інтернет є одночасно і свіжою газетою, і бібліотекою, де зберігаються всі минулі номери. Це створює не просто інформаційне середовище, а інформаційно збагачене середовище... А якщо додати до цього, що в соціальних мережах творці інформації роблять все поза зовнішнім контролем, то стане зрозумілим, звідки береться ця інформаційна насиченість» [2, с. 92].

Статистичні відомості засвідчують невпинне зростання кількості користувачів Інтернет-мережі. Інтернет технічно дає змогу збільшувати обсяги інформації на основі залучення різних типів комунікації, нарощувати інформаційні ресурси, розширювати комунікативний простір. З огляду на доступність і щораз більшу популярність цього каналу масової комунікації, є підстави для широкого використання його в державно-управлінській діяльності.

Соціальна мережа — це структура, яка ґрунтується на постійних контактах індивідів, їхній взаємодії, взаємовпливі, взаємних інтересах. Сучасна теорія соціальних мереж бере початок зі середини ХХ ст. завдяки дослідженням Р. Соломоноффа та А. Рапопорта. Термін «соціальна мережа» вперше використав у 1954 р. соціолог Дж. Барнс у роботі «Людські відносини», де подав кілька соціограм — візуальних діаграм, в яких кожна особа зображувалася як крапка, а лінії між ними

показували їхні зв'язки. Згодом П. Ердос, А. Реньї, Д. Уоттс і С. Строгач розвинули теорію соціальних мереж, досліджуючи принципи об'єднання індивідів у групи, рівні близькості неоднорідних груп з використанням соціологічних та математичних методів. М. Грановеттер сконцентрував увагу на малих групах індивідів, їхніх інтересах та приводах до взаємодії, яка спричиняє соціальні зміни і зрушення на масштабнішому рівні. «Сила слабких зв'язків», за Грановеттером, відкриває парадоксальні можливості: межі сильних зв'язків, що діють у родині й серед близьких друзів, є занадто щільними для подальшого розростання, натомість слабкі зв'язки, які охоплюють широке коло знайомих, є перспективнішими з погляду зростання і доступу до різноманітних ресурсів: інтелектуальних, інформаційних, фінансових та інших. Першим у цьому контексті був сайт Classmates.com, створений у 1995 р. в США, який привабив користувачів можливістю відшукати однокласників та давніх друзів. Згодом, здобуваючи щораз більше прихильників, подібні мережі поширилися у цілому світі. Популярність Інтернету стимулює до відмови від класичних форм спілкування на користь форм новітніх [3].

Соціальні мережі в Інтернеті створили для того, щоб аудиторія могла між собою спілкуватися, обмінюватися відео, фотографіями. Люди використовують мережі з метою дізнатися про події в житті осіб, які їх цікавлять. Але нині, окрім цих функцій, мережі виконують функцію інформування аудиторії, продаж потрібної інформації, товару, спонукання до певної дії (наприклад, взяти участь в акції), вони є полем для ведення інформаційної війни [4, с. 209]. Соціальні мережі набули сьогодні величезного поширення, перетворилися на дієвий інструмент комунікації, стали майданчиком для широкої дискусії й обміну інформацією. Вони здатні не лише віддзеркалювати суспільні настрої, а й стимулювати їх, привертати увагу аудиторії до актуальних та резонансних подій, виявляти «оголені нерви суспільства», нарощувати протестний потенціал, підвищувати рівень громадянської активності.

Події в Україні та й у багатьох інших країнах світу стали яскравим прикладом значущості соціальних мереж для суспільно-політичного життя, засвідчили вплив інтернет-сервісів на вирішення питань державного рівня. Соціальні мережі довели свою ефективність і великий мобілізаційний вплив, зіграли важливу роль у посиленні протестного потенціалу під час «Революції гідності» в Україні. За допомогою Facebook і Twitter учасники протестів у Туреччині, Єгипті, Тунісі активно обмінювалися повідомленнями, призначали місця проведення акцій. Очевидно, що соціальні мережі принципово змінюють світовий політичний ландшафт.

Кількість користувачів соціальних мереж (Facebook) в Україні за останній рік зросла на 30%, в абсолютних цифрах приріст становив мільйон. У вересні 2015 р. в Україні налічували 4,5 млн користувачів Facebook (для порівняння: у вересні 2014 р. — 3,5 млн). За методологією Facebook користувачами соціальної мережі є люди, які хоча б раз протягом останніх 30 днів заходили в соцмережу [5].

Яскравим прикладом успішної діяльності політиків і державних лідерів у соціальних мережах є сторінка президента США Барака Обами у Facebook, де він активно ділиться деталями власного повсякденного життя й отримує велику кіль-

кість відгуків і коментарів. Фахівці наголошують, що соціальні мережі — не лише майданчик для спілкування, а й засіб формування прозорого та відкритого образу влади.

Можливості Інтернету сповна можуть реалізуватися в демократичному суспільстві, адже воно зацікавлене у збільшенні інформації та її постійному оновленні, розширенні комунікаційного простору.

Ще донедавна українські політичні та державні діячі, на відміну від закордонних, не надто намагалися впускати у своє життя соціальні мережі, оскільки боялися зворотного зв'язку та не були готовими оприлюднювати перед широкою аудиторією деталі свого повсякденного життя. Однак зі зростанням популярності соціальних мереж невпинно зростає і важливість власної присутності у цьому сегменті державного діяча, органу державної влади, будь-якої публічної особи для донесення ідей, інформації, завоювання популярності тощо. З огляду на це, влада дедалі уважніше ставиться до свого позиціонування в соціальних мережах.

Сьогодні активними користувачами соціальних мереж в Інтернеті є багато українських державних діячів. Серед тих, хто представлений персональною сторінкою у соціальних мережах для тіснішої співпраці з населенням, громадськими організаціями та медіа, — перші особи держави. Так, свої сторінки мають президент, прем'єр-міністр, міністри та їхні заступники, керівники державних відомств і установ, інші урядовці, народні депутати.

Результати експертного опитування щодо комунікаційної взаємодії влади з населенням показали, що соціальні мережі, де мають свої сторінки представники української влади, згадуються в медіа в позитивному сенсі [6].

Можливості Web.2 впроваджуються також в роботу міністерств і відомств України. За даними Національного центру електронного урядування, близько 50 представництв державних органів доступні в соціальних мережах [7].

Така інтеграція суб'єктів державно-управлінської діяльності є перспективною з погляду активної взаємодії органів державної влади та громадськості в мережевому середовищі.

По-перше, робота державних органів у секторі соціальних мереж формує новий тип взаємодії, змінює культуру спілкування, стиль стосунків. Соціальні мережі зменшують прірву між офіційними особами та пересічними громадянами, вони стали інструментом, який дає чиновникам можливість безпосереднього спілкування з громадянами. Соціальні мережі Twitter та Facebook зараз отримали назву — «цифрова дипломатія». Г. Клінтон охарактеризувала «цифрову дипломатію» як «розумну силу», підкреслюючи її відмінність від традиційних дипломатичних термінів «жорстка сила» (тобто військова) і «м'яка сила» (тобто пропагандистсько-гуманітарна). Також новий інструментарій називають мистецтвом державного управління XXI ст. В експертних колах і ЗМІ трапляються й інші визначення: «твіттер-дипломатія», «електронна дипломатія», «онлайн-дипломатія» [8].

По-друге, соціальні мережі — платформа для оприлюднення вимог користувачів до влади, форма громадського контролю за ефективністю діяльності влади, обміну інформацією зі суспільно важливих питань. Для представників державної

влади, які активно спілкуються з громадянами в соціальних мережах, це спосіб оперативно отримати певний зріз думок, відчутти суспільні настрої, визначити, що дійсно хвилює громадськість, а що залишає її байдужою, отримати об'єктивну інформацію з перших вуст, яка не пройшла фільтр адміністративних бар'єрів, з'ясувати, який баланс сил у дискусіях із принципових питань.

По-третє, діяльність влади в соціальних мережах відкриває додаткові шляхи до побудови ефективних комунікативних майданчиків між суспільством і владою. Такими, зокрема, можуть стати: заснування співтовариств, у яких державні структури контактують із громадянами; створення блогів, де представлені й обговорюються державні послуги; залучення суспільства до роботи з удосконалення законодавства — доступ громадян у режимі онлайн до інформації державного сектору, чинних законів та законопроектів; пряма звітність чиновників перед громадянами; оперативне обговорення та вирішення в режимі реального часу проблем, які виникають у країні і регіонах.

Таким чином, у контексті поєднання та взаємопроникнення інформаційних і нових соціальних технологій, соціальні мережі дають змогу владним органам та громадянам і громадським рухам формувати оперативну й ефективну комунікацію. Можна констатувати, що мережева комунікація сприяє зростанню активності громадськості та підвищенню її ролі у прийнятті рішень, а здатність до підтримання комунікації з боку влади стає одним із важливих показників ефективності державного управління [9].

Водночас, як зазначають спеціалісти, в нас у цій царині є декілька проблем. Перша — це закритість відомств, які є власниками найбільш важливої та цікавої інформації. Це насамперед Міністерство оборони, певною мірою було Міністерство внутрішніх справ. У наш час мовчання — це велика золота каменюка, яка тягне на дно. Зараз передбачаються серйозні зміни, й загалом ми бачимо, що тренд позитивний. Друга проблема, з якою стикаються наші державні комунікації, це — координація, при якій кожен: а) не боїться брати на себе відповідальність і б) якщо щось і говорить, відповідаючи за свій сегмент, то в межах одного інформаційного нарративу. Дуже важливо, щоб працювала політика «одного голосу», щоб у нас держава у сфері комунікацій працювала, як одне ціле — як система [10]. Крім того, практика свідчить, що окремі відомства досить формально ставляться до соціальних мереж як інструменту зворотного зв'язку.

Висновки. Ефективні державні комунікації є запорукою успішного економічного, соціального та політичного розвитку України, інтеграції нашої країни в європейське та світове співтовариство. Посилення комунікацій у системі «влада – медіа – громадськість» — серйозна інвестиція у напрацювання зрозумілої для загалу державної політики, врахування всіх суспільних інтересів у процесі вироблення рішень, збільшення довіри громадськості до уряду, обов'язкова умова демократичного розвитку країни.

Стрімкий розвиток та невпинна популярність соціальних мереж отримали адекватну реакцію в діяльності органів державної влади та офіційних осіб України. Впровадження державою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у

державні комунікації дає змогу розвивати й удосконалювати власні можливості та функції, що сприятиме зростанню довіри громадськості до уряду, підвищенню рівня демократії та збільшенню громадської спроможності.

Роль Інтернету у сучасному світі дуже важлива — це порівняно дешевий канал глобальної комунікації, що надає величезні можливості для комунікації. Застосування мережевих технологій уможливорює підтримку постійного зв'язку владних структур із громадськістю та медіа. Також це створює можливість миттєво реагувати на будь-які зміни, що відбуваються в інформаційному просторі. Крім того, мережеві комунікації передбачають високу оперативність інформації, швидкість отримання зворотного зв'язку, з'ясування громадської думки. З огляду на це, діяльність державної влади у соціальних мережах повинна бути виваженою, продуманою, ефективною, максимально використовувати потенціал і можливості, які надає інтернет-простір.

Темами подальших наукових досліджень у зазначеному напрямі можуть стати: вивчення комплексу форм і механізмів комунікаційної взаємодії органів державної влади зі суспільством, з'ясування критеріїв результативності державних комунікацій, впровадження стандартів комунікації в роботі органів державної влади, використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у контексті діалогу «влада – громадськість».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Почепцов Г. Забезпечення комунікативних операцій держави / Г. Почепцов. — Режим доступу : <http://osvita.mediasapiens.ua/material/3262>.
2. Почепцов Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіакомунікації / Георгій Почепцов. — 2-ге вид. — К. : Спадщина, 2014. — 464 с.
3. Залізняк Ю. Людина зі смартфоном або соціальні мережі як право на свободу / Юрій Залізняк. — Режим доступу : <http://www.mediakrytyka.info/onlayn-zhurnalistyka/lyudynazi-smartfonom-abo-sotsialni-merezhi-yak-pravo-na-svobodu.html>.
4. Мудра І. Соціальні мережі в інтернеті як інструмент просування «зараженої» інформації / Ірина Мудра // Теле- та радіожурналістика : зб. наук. пр. — Львів, 2015. — Вип. 14. — С. 208–213.
5. Дмитренко О. Кількість користувачів Facebook в Україні за рік зросла на 30% / Олег Дмитренко. — Режим доступу : <http://watcher.com.ua/2015/09/11/kilkist-korystuvachiv-facebook-v-ukrayini-za-rik-zroslo-na-30/>.
6. Іванов В. Ф. Імідж та відкритість нової влади до діалогу : результати експертного опитування щодо комунікаційної взаємодії влади з населенням у перший місяць правління (червень 2014р.) / В. Ф. Іванов, О. С. Совенко, О. В. Волошенюк. — Режим доступу: www.aup.com.ua/uploads/Image_August_2014.pdf.
7. Національний центр електронного урядування : Офіційний сайт. — Режим доступу : <http://nc.da-gov.adamant.ua/>.
8. Покровська (Цветкова) К. Соціальні мережі зменшують прірву між офіційними особами та пересічними громадянами / Катерина Покровська (Цветкова). — Режим доступу : <http://social-science.com.ua/article/1015>.

9. Чуприна Л. Соціальні мережі як інструмент реалізації громадських ініціатив / Л. Чуприна. — Режим доступу : http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1085:sotsialni-merezhi-yak-instrument-realizatsiji-gromadskikh-initsiativ&catid=127&Itemid=460.
10. Сірук М. Про три головні проблеми комунікацій / Микола Сірук. — Режим доступу : <http://www.day.kiev.ua/uk/article/podrobyci/pro-try-golovni-problemy-komunikaciy>.
11. Рак О. Ю. Політико-комунікаційні впливи на суспільство та способи їх реалізації через засоби масової інформації / О. Ю. Рак // Освіта регіону: політологія, психологія, комунікації. — К., 2012. — № 3. — С. 188-191.

REFERENCES

1. Pocheptsov, G. Zabezpechennia komunikativnykh operatsii derzhavy. Retrieved from <http://osvita.mediasapiens.ua/material/3262> (in Ukrainian).
2. Pocheptsov, G. (2014). Vid Facebook”u i hlamuru do Wikileaks: mediakomunikatsiyi, Spadshchyna, Kyiv, 464 p. (in Ukrainian).
3. Zaliznyak, Yu. Liudyna zi smartfonom abo sotsialni merezhi yak pravo na svobodu. Retrieved from <http://www.mediakrytyka.info/onlayn-zhurnalistyka/lyudyna-zi-smartfonom-abo-sotsialni-merezhi-yak-pravo-na-svobodu.html> (in Ukrainian).
4. Mudra, I. (2015). Sotsial’ni merezhi v interneti yak instrument prosuvannya “zarazhenoyi” informatsiyi, Tele- ta radiozhurnalistyka, L’viv, Vol. 14, pp. 208–213 (in Ukrainian).
5. Dmytrenko, A. Kilkist korystuvachiv Facebook v Ukraini za rik zroslo na 30%. Retrieved from <http://watcher.com.ua/2015/09/11/kilkist-korystuvachiv-facebook-v-ukrayini-za-rik-zroslo-na-30/> (in Ukrainian).
6. Ivanov, V. F. (2014). Imidzh ta vidkrytist novoi vlady do dialohu : rezultaty ekspertnoho opytuvannya shchodo komunikatsiinoi vzaiemodii vlady z naseleнням u pershyi misiats pravlinnia (cherven 2014 r.). Retrieved from www.aup.com.ua/uploads/Image_August_2014.pdf (in Ukrainian).
7. Natsionalnyi tsentr elektronnoho uriaduvannia : Ofitsiynyi sait. Retrieved from <http://nc.dagov.adamant.ua/> (In Ukrainian).
8. Pokrovska (Tsvetkova), K. Sotsialni merezhi zmenshuiut prirvu mizh ofitsiynymy osobamy ta peresichnymy hromadianamy. Retrieved from <http://social-science.com.ua/article/1015> (in Ukrainian).
9. Chupryna, L. Sotsialni merezhi yak instrument realizatsii hromadskyykh initsiatyv. Retrieved from http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1085:sotsialni-merezhi-yak-instrument-realizatsiji-gromadskikh-initsiativ&catid=127&Itemid=460 (in Ukrainian).
10. Siruk, M. Pro try holovni problemy komunikatsii. Retrieved from <http://www.day.kiev.ua/uk/article/podrobyci/pro-try-golovni-problemy-komunikaciy> (in Ukrainian).
11. Rak, O. (2012). Polityko-komunikatsiyni vplyvy na suspil’stvo ta sposoby yikh realizatsiyi cherez zasoby masovoyi informatsiyi, Osvida rehionu: politolohiya, psykholohiya, komunikatsiyi, Kyiv, Vol. 3, pp. 188-191 (in Ukrainian).

SOCIAL NETWORKS IN THE SYSTEM OF GOVERNMENT COMMUNICATIONS

O. V. Harmatiy

*National University Lviv Polytechnic,
12, S. Bandera St., Lviv, 79013, Ukraine
oharmatiy@gmail.com*

The article deals with the government communications in a network environment. Social networks are examined as one of important Internet-platform for the government communication and as a necessary component of modern social development. Author determined the value of social networking as a communication platform in the context of constantly growing requirements to the use of all types of modern mass media (printing, audio, visual, Internet) in government communications, forming the informative culture and professional activity of state bodies in the informative society.

Keywords: *government communications, state bodies, the Internet, social networks.*

Стаття надійшла до редакції 26.11.2015.

Received 26.11.2015.