

УДК 328.18:004

О. В. ДІДЕНКО

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ВЛАДИ, СУСПІЛЬСТВА І БІЗНЕСУ

Розглянуто питання інформаційної взаємодії органів влади і громадян. Визначено проблеми, що існують у трикутнику “влада-бізнес-суспільство”, два типи протиріч між владою і суспільством та роль комунікаційних майданчиків.

Ключові слова: інформаційні та телекомунікаційні технології, взаємодія влади і бізнес-асоціацій, сфера GR (government relations).

The questions of informative co-operation of organs of power and citizens are considered in the article. Problems which exist in the triangle of “Public Administration - Business- Society”. Two types of contradictions between power and society and role of communication grounds are certain.

Key words: information and telecommunication technologies, co-operation of Public Administration and business-associations, sphere.

Міжнародний досвід показує, що високі технології, зокрема інформаційні й телекомунікаційні, та забезпечення з їхньою допомогою гарантованого вільного доступу громадян до інформації вже стали локомотивом соціально-економічного розвитку багатьох країн світу. Підвищення ефективності державного управління й місцевого самоврядування, взаємодії цивільного суспільства і бізнесу з органами державної влади є одним з основних завдань сучасності.

Особливостям інформаційної взаємодії органів влади і громадян, відкритій, вільній комунікації, публічній сфері інформації присвячено праці У. Дж. Мартіна, Дж. Кіна, Д. Поппера, Ю. Хабермаса та ін.

Важливі аспекти функціонування політичної комунікації в епоху Інтернету розглядається у працях М. Вершиніна, М. Грачова, Т. Грінберг, В. Кравченко, М. Павлютенкової, Л. Тимофєєвої.

Питання адміністративної реформи, проблеми її інтеграції з технологіями інформаційного суспільства знайшли своє віддзеркалення у працях вітчизняних авторів (Ю. Ірхін, М. Вершинін, А. Ненашев, Е. Орлов, А. Старовойтов, Л. Сморгунов). Сплеск досліджень, присвячених даній тематиці, припадає на початок 2000-х рр., коли в країні розпочалося активне обговорення адміністративної реформи державного управління.

Відзначаючи велику кількість робіт, що стосуються використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів виконавчої влади, не можна пройти повз питання, пов’язані із застосуванням нових сучасних технологій розкриття інформації.

Метою даної статті є визначення інституційного середовища взаємодії влади і бізнес-асоціацій. Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- дослідження питання застосування інформаційно-комунікаційних технологій і технологій Інтернету у взаємодії виконавчої влади і суспільства;
- визначення форм, умов і можливостей такої взаємодії та їхньої результативності.

Модернізація бізнес-структур, розвиток суспільних представницьких інститутів і перманентна трансформація органів державної влади зумовлюють удосконалення механізмів комунікації між цими суспільними групами. Характерні для 1990-х рр. способи просування інтересів, що відрізняються надмірною непрозорістю, поступаються місцем новим управлінським технологіям.

У минулі роки склалася певна система взаємин між бізнесом, владою і суспільством, яку можна характеризувати як культуру підприємництва. Як і всяка культура, вона системно включає принципи, методи, особливості діяльності.

Управлінські технології, як сукупність найбільш раціональних способів, прийомів і процедур реалізації функцій політичної системи, спрямовані на підвищення ефективності політичних процесів і досягнення поставлених цілей, давно стали предметом пильної уваги сучасної політичної науки. До таких технологій належить напрям комунікаційного менеджменту, що швидко розвивається (“зв’язки з органами державної влади”), або, як його ще називають, GR (government relations). Хоча PR-фахівців рік у рік стає все більше, сфера GR залишається закритою, діючи і розвиваючись за якоюсь своєю, далеко не завжди зрозумілою логікою. Відсутність культури GR – чергова перешкода, яка нерідко встає перед українським бізнесом, що виходить на глобальні бізнес-майданчики.

GR – це зв’язок з органами влади, без допомоги яких не може здійснитися жоден серйозний політичний або бізнес-проект. GR повинен забезпечувати розширення інформаційної бази для підготовки і вибору рішень, включати в число суб’єктів, що впливають на ухвалення рішень, зацікавлені групи, мобілізувати суспільну підтримку або опозицію підготовлюваним законопроектам, створювати умови для реалізації конституційних прав громадян на участь в управлінні, сприяти підвищенню ефективності діяльності державних органів [4].

GR необхідно розглядати як незалежний, самостійний напрям комунікаційного менеджменту, метою якого є узгодження власних інтересів організацій з інтересами органів державної влади різного рівня для зниження ризиків і забезпечення сталого розвитку. GR, що розуміється як сукупність техніки і методів, спрямовано на просування і захист інтересів організації (групи), управління ризиками, зумовлених оточенням (місцевими, регіональними і федеральними властями, конкурентами, співробітниками компанії та мешканцями навколишніх районів, споживачами продукції і послуг, інвесторами і акціонерами).

Проблема оптимізації взаємин бізнесу і влади є вкрай актуальною на сьогоднішній день. Інформаційно-комунікаційні технології можуть і повинні бути засобом та інструментом досягнення головної мети, але не повинні сприйматися як самостійна цінність.

Отже, інформаційні технології – це засіб, інструмент, який можна використовувати для вирішення низки проблем. Нещодавно, “Forbes”, “Відомості” опублікували досить цікаву новину. Група німецьких мільйонерів і мільярдерів у червні 2009 р. звернулася до канцлера Німеччини Ангели Меркель з листом. Німецькі багаті (під листом – 51 підпис) пропонують рідному уряду допомогу: через проблеми з Грецією Германія опинилася у важкій фінансовій ситуації, їй доведеться різати бюджет року на 80 млрд євро. Тому мільярдери готові віддавати 10 % свого доходу впродовж наступних 10 років як добровільний “податок на розкіш”. Другий приклад: Білл Гейтс і Уоррен Баффет закликали найбагатших людей планети віддати половину свого статку бідним.

Проте в Україні немає довіри в трикутнику “влада-бізнес-суспільство”. Усі кути не довіряють одне одному. У країні серйозна криза довіри. І це в деякому розумінні страшніше за своїми довгостроковими наслідками, ніж світова економічна криза. Рецесія рано чи пізно напевно зміниться зростанням, а ось чи почнуть в Україні влада, бізнес і суспільство довіряти одне одному – досить серйозне питання.

У такій ситуації потенціал, закладений в інформаційно-комунікаційних технологіях, у концепціях інформаційного суспільства може бути реалізовано з максимальною користю. Розгляньмо сторони так званого “трикутника недовіри”, детальніше зупинившись на державі.

Держава за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій може не лише підвищити ефективність процесу управління, понизити управлінські витрати, але і продемонструвати, що вона може стати відкритою і прозорою для суспільства і бізнесу.

Американський дослідник Д. Шулер ще в 1996 р. писав: “Найбільш важливий аспект суспільних мереж полягає в їхньому величезному потенціалі підвищення участі громадян у суспільних справах. Потенціал цей набагато більш значущий, ніж пропонований традиційними засобами масової інформації, як, наприклад, газети, радіо або телебачення” [5].

В інтернет-середовищі, у середовищі людей, що займаються мережевими комунікаціями, досить популярна концепція Web 2.0, яка прийшла на зміну Web 1.0. Одне з визначень цієї концепції в тому, що Web 2.0 – це методика проектування систем, які шляхом урахування мережових взаємодій стають то кращими, що більше людей ними користуються. Тобто кожна людина-користувач може зробити свій внесок у вдосконалення продукту. На зміну концепції односторонньої публікації приходиться концепція співавторства. Бажано, щоб те ж саме відбувалося у сфері державного управління, щоб представники органів влади навчилися і стали використовувати інтелектуальний, організаційний потенціал суспільства [2].

Якісне підвищення громадянської суспільної активності, конструктивність цієї активності можливі лише тоді, коли люди відчують себе не керованими, а співучасниками процесу управління. Пов’язаний з цим аспект – здобуття зворотного зв’язку від суспільства.

Політичні системи, політичні інститути мають бути гнучкими, уміти оперативно реагувати на виклики і запити суспільства. Коли відбувається застій,

коли політична система не реагує на зовнішні виклики, то знижується ефективність і не досягається головна мета – поліпшення життя людей, та ще й сама система, хоча б якою потужною вона здавалася, може впасти в будь-який момент.

Інформаційні технології здатні допомагати зняттю протиріч між владою і суспільством, які дуже часто відбуваються через недостатню інформованість, неможливість отримати інформацію. У цьому контексті існує два типи протиріч.

Перший – ідеологічні, коли сторони добре знають позиції одна одної, але мають протилежні погляди. До згоди в такому разі прийти вкрай важко.

Другий тип протиріч походить від неповної інформованості. Якщо говорити про взаємодію за лінією “влада – суспільство”, то в низці випадків незадоволеність з боку суспільства формується через неповне або неправильне розуміння мотивів або наслідків рішень, що приймаються. Причиною цього може бути як небажання розбиратися або загальний рівень недовіри з боку суспільства, так і погана роз’яснювальна робота з боку влади.

Грамотне використання інформаційно-комунікаційних технологій, прозорість процесу обговорення й ухвалення рішень можуть знімати суперечності, що виникають. Використання інформаційних технологій здатне вивести на новий рівень не лише якість і терміни надання, умовно кажучи, технічних державних послуг, але і, що не менш важливо, відкритість влади.

За рахунок комунікаційних майданчиків можливе залучення потенціалу суспільства до розв’язання найважливіших державних завдань, підвищення якості інформаційної роботи [3].

Стосовно суспільства і бізнесу інформаційні технології роблять владу відкритою і прозорою (транспарентною). Це те, що потрібне, щоб почати довіряти владі. Рациональна довіра будується на розумінні мотивів рішень [4].

Суспільство ж, на жаль, дуже часто не володіє інформацією, а частенько й не може отримати доступ до неї. Реалізація концепцій інформаційного суспільства зніме проблему нестачі та недоступності інформації, отже, дозволить суспільним структурам працювати ефективніше, вести змістовну, професійну дискусію і реально впливати на рішення, що приймаються.

Транспарентність надає і додаткові можливості для контролю з боку суспільства. А суспільний контроль – найважливіша умова для ефективної роботи влади. Інформаційні технології – також і майданчик для самоорганізації суспільства, створення нових суспільних структур [5].

Влада має бути відкрита і прозора для суспільства і бізнесу. Це вже дає результати у плані підвищення громадянської активності. У стратегічній перспективі це послужить підвищенню якості людського капіталу регіону, що повинне стати основною конкурентною перевагою.

Отже, інформаційно-комунікаційні технології можуть слугувати засобом та інструментом для подолання кризи довіри. Обмежимося в плані їхнього впровадження формою чи зуміємо наповнити її реальним вмістом – це залежить від нас самих.

На нашу думку, повинне статися якесь ментальне і поведінкове зрушення, для того щоб навчитися сприймати одне одного не як ворогів, а як партнерів і рівноправних учасників процесу.

Попри те, що у впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій зацікавлені і влада, і бізнес, і суспільство, основну роль в їхньому розвитку повинна відігравати держава. Це пов'язано як з наявністю ресурсів і можливостей, так і з підвищеною відповідальністю органів влади. Із влади повинно суворо спитати, вона повинна дорожче платити за свої помилки – йдеться про максимальну відповідальність у широкому сенсі – від моральної до юридичної. І необхідно докладати всіх зусиль для налагодження діалогу, розвитку співпраці, попри те, що на першому етапі ми неминуче зіткнемося з великим обсягом негативу, популізму тощо.

Можна вдатися до будь-яких інших відкритих форматів спілкування з владою, щоб переконалися, як діє зворотний зв'язок. Недарма говорять, що багато лібералів, потрапивши до влади, стають диктаторами. Це походить саме від розчарування у спробах конструктивної співпраці з суспільством. Тому дуже важливо не сходити з обраного шляху. Звичайно, з точки зору тактики влади, працювати в закритому режимі набагато простіше, але стратегічно це є програшний шлях.

Успішне майбутнє нашої країни – в основаній на довірі співпраці влади, бізнесу і суспільства. А інформаційні технології в широкому сенсі – відмінний інструментарій для вибудовування принципово нового формату праці, життєво необхідного для всебічної модернізації.

Створення прозорих умов для розвитку вітчизняного бізнесу, підтримка молодіжного підприємництва, особливо бізнесу, орієнтованого на інноваційний продукт, – усе це безперечні пріоритети сучасної України.

Велику роль при цьому відіграють так звані комунікаційні майданчики. Так, зі створенням регіонального відділення Асоціації молодих підприємців в Одеській області в регіоні з'явився перспективний комунікаційний майданчик для обміну досвідом, встановлення і зміцнення міжрегіональних ділових контактів молодих підприємців регіону.

Література:

1. *Берестовский А. В.* Информационно-коммуникационные технологии взаимодействия исполнительной власти РФ и общества : дис. ... к.полит.н. / А. В. Берестовский. – М., 2009. – 21 с.
2. *Воинов Д. А.* Интернет-диалог как средство расширения политического участия граждан в современной России : дис. ... к.полит.н. / Д. А. Воинов. – М. : РАГС, 2007. – 22 с.
3. *Кинякин А. А.* Government Relations как форма общественно-политической и бизнес-коммуникации: к определению понятий / А. А. Кинякин, Д. О. Матвеев // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. – 2009. – № 1. – С. 37–47. – (Сер. "Политология").
4. *Сунгуров А. Ю.* Взаимодействие власти и структур гражданского общества: возможные модели / А. Ю. Сунгуров // Гражданский диалог. – 2008. – № 3. – С. 12–17.
5. *Schuler D.* New community networks: Wired for change. / D. Schuler. – Reading, MA : Addison-Wesley, 1996. – P. 25.

Надійшла до редколегії 11.03.2011 р.