



Ю. О. Горбань,
*аспірант кафедри державної політики
та управління політичними процесами,
Національна академія державного управління
при Президенті України*

НОВІТНІ КОМУНІКАТИВНІ МОЖЛИВОСТІ У ВЗАЄМОДІЇ ЗМІ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

У статті розглянуто основні підходи до визначення понять «комунікація із застосуванням нових технологій», «використання соціальних мереж», «державне управління на сучасному етапі розвитку комунікативних технологій», «нові медіа». Проаналізовано стан застосування нових комунікативних можливостей в умовах науково-технологічного прогресу, зокрема інтернет-технологій.

Зроблено висновки та надано рекомендації щодо завдань перед державними органами оперативно вивчати та застосовувати нові комунікативні методи та інструменти. Окреслено перспективи впровадження новітніх технологій у систему комунікацій державних органів влади.

Ключові слова: інформаційний простір, комунікація, інформаційно-комунікаційні технології, соціальні мережі, нові медіа, комунікація державних органів влади.

Y. O. Horban,
*PhD student, Department of public policy and administration of political processes,
National Academy of Public Administration, Office of the President of Ukraine*

MODERN COMMUNICATION OPPORTUNITIES IN CO-WORKING WITH MASS MEDIA, PUBLIC ADMINISTRATION OFFICES AND NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS

This article considers the main approaches to a determination of definitions «communication with the use of modern technologies», «use of social networks», «state administration on the modern stage of development of the communicative technologies». Analyzed understanding and use of modern communicative efforts in conditions of scientific and technical progress, especially Internet technologies. Framed tasks for state and state administration on the modern stage of social development.

Prepared conclusions and recommendations for the state authorities how to learn quickly, understand and use new communication methods and tools. Outlined the perspective of introduction of new technologies in communication system of state authorities.

Key words: informative space, communication, informative and communicative technologies, social networks, new medias, communication of state structures.

Ю. А. Горбань,
*аспірант кафедры государственной политики и управления политическими процессами,
Национальная академия государственного управления при Президенте Украины*

НОВЕЙШИЕ КОМУНІКАТИВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СМІ, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В статье рассмотрены основные подходы к определению понятий «коммуникация с использованием современных технологий», «использование социальных сетей», «государственное управление на современном этапе развития коммуникативных технологий», «новые медиа». Проанализировано состояние внедрения новых коммуникативных возможностей в условиях научно-технического прогресса.

Сделаны выводы и предложены рекомендации относительно задач перед государственными органами изучать и внедрять новые коммуникативные методы и инструменты. Очерчены перспективы внедрения новейших технологий в систему коммуникаций государственных органов власти.

Ключевые слова: информационное пространство, коммуникация, информационно-коммуникативные технологии, социальные сети, новые медиа, коммуникация государственных органов власти.

Постановка проблеми. Запровадження нових технологій та інструментів комунікації створили потребу осучаснити і модернізувати діалог між органами державної влади, мас-медіа, громадськими організаціями та громадянами. Ідеться, насамперед, про високотехнологічні й доступні інструменти комунікації: соціальні мережі, відео-

конференції, мультимедійні презентації, прес-конференції, брифінги, круглі столи, прямі лінії тощо. Актуальними також є пояснення та коментарі щодо змін у самій системі комунікації, а також уміння правильно використовувати соціологічні дані. Без розуміння природи, можливостей, інструментів та правової бази застосування нових кому-

нікативних можливостей ефективно державне управління щодо задоволення сучасних потреб суспільства неможливе. Місія держави та державних органів на місцях – це розуміння та впровадження нових методик, інструментів та засобів для проведення ефективної інформаційно-комунікативної політики. Це важливо для розвитку держави, взаємодії державних органів, громадського сектору, засобів масової інформації та всього суспільства.

Аналіз останніх публікацій. Теоретичні основи були закладені дослідженнями Н.Вінера, К.Шеннона, У.Уівера, а також філософськими працями Д.Белла, Д.Рисмена, Ф. де Соссюра, Е.Тоффлера, Ю.Габермаса, Р.Якобсона, Г.Гадамера. Суттєвий внесок у становлення цього наукового напрямку зробили західні та російські вчені: Е.Аронсон, Ю.Буданцев, Б.Грушин, Б.Макмайер, В.Конецька, А.Соловйов, Ф.Шаркс та багато інших фахівців. Активні розробки в цьому напрямі ведуть українські вчені: Е.Афонін, В.Бебик, О.Дубас, Ю.Ганжуров, В.Голубь, Л.Гонюкова, С.Квіт, М.Логунова, Г.Почепцов, В.Різун, М.Сомов, С.Телешун та інші фахівці.

Невирішені раніше частини загальної проблеми. Динаміка змін у системі інформаційно-комунікативних технологій, законодавчому та соціологічному вимірах настільки висока, що вимагає нового погляду і підходів до визначення поняття «сучасні інформаційно-комунікаційні технології», їхнього розуміння та застосування в сучасному державному управлінні. Кількість публікацій з обґрунтуванням цієї теми є достатньою, але якісна та технологічна невпинність цього процесу вимагає оновленого аналізу та напрацювання рекомендацій.

Мета публікації – проведення аналізу та оцінки взаємодії ЗМІ, органів державної влади та громадських організацій на сучасному етапі суспільного розвитку, а також визначення перспектив упровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні.

Основна частина. Світ змінюється дуже динамічно. Глобальна інтеграція та міжнародна конкуренція, нові технології та науково-технічний прогрес, упровадження новітніх технологій у всіх галузях суспільного розвитку, зокрема в системі державного управління, вимагають нових, сучасних методів комунікації. Якщо держава не усвідомлюватиме значення комунікативно-інформаційного чинника, не реформуватиме систему комунікації в трикутнику – влада–громадськість–засоби масової інформації – відповідно до вимог сьогодення, не використовуватиме новітні технології та інструменти комунікації, її розвиток буде суттєво затримуватися. А це шкодитиме не тільки відносинам між різними суспільними групами,

ЗМІ та державними інститутами – держава може стати об'єктом втручання з боку інших, більш розвинених інформаційно-технологічних країн. За прогнозами Е.Тоффлера, боротьба за інформаційну владу продовжуватиметься і в ХХІ ст., оскільки саме контроль над науково-технічними дослідженнями і системами освіти і масових комунікацій вже сьогодні є «ключем» від влади [1].

Комунікація (лат. communicatio – зв'язок, повідомлення) – передавання інформації від однієї системи до іншої за допомогою сигналів чи спеціальних матеріальних носіїв.

За даними дослідників, 70% свого часу людина витрачає на спілкування. Саме у такий спосіб взаємодії вона пізнає навколишню дійсність, отримує інформацію про себе, прагне до порозуміння з іншими людьми. Спілкування може бути вербальним (коли інформація передається за допомогою друкованого чи усного слова) та невербальним (сприймання інформації зором – міміка, жестикуляція, емоції, зовнішній вигляд, пози, одяг, зачіска, інтонація та тембр голосу тощо). Потрібно розуміти термін «комунікація» і чим вона відрізняється від «спілкування». *Комунікація* – технічний процес обміну інформацією між двома і більше індивідами (або групами). Коли ми говоримо про комунікацію, нас передусім цікавить те, як інформація передається. А це може бути зв'язок за допомогою технічних засобів або певна система, за допомогою якої забезпечується сполучення між віддаленими об'єктами, наприклад: підземні комунікації, транспортні комунікації, каналізаційні комунікації тощо. *Спілкування* – соціально-психологічний процес взаємодії двох і більше людей з приводу повідомлення. Люди, на відміну від телефонного апарата, не просто передають інформацію. Вони її формують, уточнюють, розвивають, спотворюють, переживають і реагують на повідомлене [2, с. 19].

Крім того, дослідники вирізняють також комунікацію, спрямовану на окремого індивіда, і масову. *Масова комунікація* – систематичне та одночасне поширення однотипних повідомлень у великих аудиторіях з метою інформування та здійснення ідеологічного, політичного, економічного, психологічного, організаційного впливу на думки, оцінки і поведінку людей [3].

На різних етапах розвитку людського суспільства змінювалися форми, засоби та інструменти комунікації. Якщо говорити про засоби масової інформації, то першими друкованими виданнями були газети. З початку ХVІІ ст. й практично до ХХ ст. вони були монополістами в царині поширення інформації. На початку минулого століття винайшли радіо. Цей вид засобів масової комунікації став

впливовим завдяки своїй здатності оперативніше доносити інформацію до споживача, ніж друковані видання. Крім того, радіо має ефект проникності на різні географічні та адміністративні території. Принаймні, за даними соціологічних опитувань, для більшості сільського населення України у 90-ті рр. XX ст. радіо було найпоширенішим джерелом інформування. Сьогодні абсолютним інформаційним лідером у питанні отримання інформації є телебачення. Саме синтез зображення і звуку, «ефект присутності», персоніфікація носія інформації, різноманітні зорові, звукові та інші ефекти зробили телебачення найвпливовішим засобом масової комунікації. За даними загальнонаціонального опитування, яке провели Фонд «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» разом із соціологічною службою Центру Разумкова з 17 по 22 травня 2013 р., 90% населення зазначають саме телебачення як джерело отримання політичної інформації; місцеві газети слугують як основне джерело політичної інформації для 37%; радіо є джерелом політичної інформації для 29%, інтернет-сайти (новинні, політичні) – для 21% населення. Переважання певного виду ЗМІ залежить від віку: серед молоді до 30 років телебачення є теж головним джерелом політичної інформації (84%), проте на другому місці за значущістю – інтернет-сайти (40%), значно більше серед молоді й тих, хто використовує як джерело політичної інформації соціальну мережу Фейсбук (14%). Натомість молодь менше, ніж інші вікові групи, читає газети – як загальнонаціональні (14%), так і місцеві (25%). Найстарша вікова генерація, старше 60 років, теж має свої особливості у використанні ЗМІ як джерел політичної інформації: перше місце, як і в усіх вікових групах, посідає телебачення (95%), а от друге за значущістю – місцеві газети (45%), третє – радіо [4].

Виходячи з даних опитування, яке провели Фонд «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» спільно із Центром Разумкова, можна дослідити рейтинг джерел політичної інформації (табл. 1) [4].

Останнім часом дедалі більшої популярності набуває такий засіб масової інформації, як Інтернет («всесвітня павутина») – потужна мережа комп'ютерів, з'єднаних в єдиний інформаційний простір. Кількість користувачів інтернет-технологіями в Україні стрімко зростає. За даними Київського міжнародного інституту соціології (КМІС), вже 49,8% дорослого населення Украї-

ни у вересні 2013 р. користувалося Інтернетом, з них 81% зареєстровані в соціальних мережах. Темп зростання з лютого 2013 по жовтень 2013 р. становив 16%. Цей показник, за даними міжнародного дослідного агентства Universal McCann, значно більше, ніж, наприклад, у США (65%) та Росії (79%) [6].

Водночас школярі 90% інформації отримують із «всесвітньої павутини». Ці дані навела директор Центру науково-освітніх інновацій та моніторингу О.Денисюк, посилаючись на результати дослідження «Вплив ЗМІ на підростаюче покоління і формування комп'ютерної залежності у підлітків». За даними опитування, інформацію з Інтернету отримують 92,6% учнів, з телебачення – 56,6%. Дослідження проводилося в 2011–2012 рр. серед київських школярів у віці від 13 до 16 років, їхніх вчителів та батьків. У цілому було досліджено думку 7000 респондентів [7].

Міжнародний Союз Електрозв'язку (МСЕ) ООН у жовтні 2013 р. оприлюднив новий звіт «Вимір інформаційного суспільства», у якому описує основні глобальні тенденції щодо розвитку інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) та індекс розвитку ІКТ. Індекс охоплює 157 країн, серед яких Україна посідає 68-му позицію. За даними звіту, більш ніж 250 млн осіб на Землі в 2013 р. підключилися до Інтернету, а вже до кінця цього року 40% населення світу буде спілкуватися он-лайн. Мобільним зв'язком зараз можна користуватися майже у будь-якому куточку Землі, а мобільний Інтернет став більш доступним [8].

Ефективність державного управління багато в чому залежить від рівня налагодження комунікацій між різними органами державної влади, суспільними групами та засобами масової інформації. За словами Г.Почепцова, саме комунікації є формою існуван-

Таблиця 1

Рейтинг джерел, з яких переважно громадяни отримують інформацію про політичні події

Джерела політичної інформації	%
1 – українське телебачення	90,5
2 – російське телебачення	22,7
3 – західні телеканали (європейські, американські тощо)	2,9
4 – радіо	28,9
5 – загальнонаціональні газети	20,1
6 – місцеві газети	36,7
7 – журнали	2,5
9 – інтернет-сайти (новинні, політичні)	21,0
10 – соціальні мережі (Фейсбук, «У контакт» та ін.)	5,7
11 – інтернет-телебачення	3,0
12 – інтернет-радіо	0,4
13 – інше	2,0
14 – важко відповісти	0,6

ня влади. Влада не тільки має брати участь у комунікаціях з населенням, вона мусить сама ініціювати нові типи комунікації. Вчений пропонує такі типи комунікації: «влада – населення» і «населення – населення» й розділяє їх у відношенні «влада – населення» (10%) : «населення – населення» (90%).

Найчастіше комунікація «влада – населення» виникає у кризових ситуаціях і виконує такі функції: корекції висвітлення події в інформаційному просторі, підготовку до майбутньої події, утримання уваги після закінчення події, переключення уваги. Увага до комунікації у системі «населення – населення» з'явилася не так давно. Коли в уряді Т.Блера за це відповідала одна людина, сьогодні в уряді Д.Камерона над цим працює ціла команда (див. докладніше: *Почепцов Г. Контроль над розумом.* – К., 2012).

Аналізуючи певний масив літератури, варто зазначити, що науковці виявили зв'язок між комунікацією і відчуттям щастя у людей. Так, увагу до індексу щастя населення виявляють уряди Бутану, Великобританії, Франції, Японії, Канади. Було виявлено, що економічне зростання після досягнення двадцяти тисяч доларів ВВП на душу населення вже не посилює відчуття щастя у людей. Коли почали шукати, а що саме дає відчуття щастя, то виявилось, що це взаємодія і комунікація між людьми, а не їх ізоляція, яку ми частіше всього бачимо, коли людина потрапляє у вищий клас. Отже, уряд має стимулювати створення асоціацій, об'єднань громадян, оскільки саме там можливі такі комунікації між людьми [9].

Сьогодні слід приділити нагальну увагу такому типу комунікації, як «населення – населення». Міжособистісне спілкування або спілкування суспільних груп має горизонтальний характер і більший індекс довіри, ніж спілкування по вертикалі «влада – населення». В епоху новітніх технологій, коли інтерактивність (або зворотний зв'язок суспільства з владними інституціями) не стає великою проблемою, можна стверджувати про створення ще одного типу комунікації – «населення – влада», тобто, коли суспільна думка багато в чому формує зміст, рішення та дії органів державної влади. Важливу роль у цьому процесі, крім технологічних можливостей передавання інформації від населення до влади, як кажуть, без посередників, мають відігравати громадські організації як виразники інтересів як окремих, так і широких верств населення. На думку професора А.Круглашова, будучи структурованими групами, об'єднаними за визначеними їх учасниками прагненнями та намірами, громадські організації спроможні забезпечувати активне залучення громадянського

суспільства до різних сфер діяльності інститутів влади. Вони сприяють виявленню, артикуляції, агрегації, систематизації та представленню у них важливих запитів громадян, особливо тих із них, які, через різні причини, ігноруються або недооцінюються іншими суб'єктами політичного процесу в Україні, насамперед політичними партіями. Крім того, систематична взаємодія активних громадських організацій з органами державного управління та інститутами місцевого самоврядування утворює постійну й різнобічну комунікацію між владою і громадянами, забезпечує такий дефіцитний в умовах нашої країни сталий зворотний зв'язок, а через його налагоджені канали й отримання управліннями своєчасних реакцій суспільства на дії або бездіяльність влади, що становить важливий стимул її вдосконалення [10].

Залучення на постійній основі громадських організацій до діяльності влади та здійснення ними суспільного контролю за нею формує активну, зацікавлену позицію громадян, створює в них відчуття причетності до процесів управлінської діяльності на національному, регіональному та місцевому рівнях. Це формує культуру відкритості та прозорості в діяльності органів влади та державних службовців, сприяє гармонізації відносин між тими, хто здійснює управлінську діяльність, та тими, хто отримує й оплачує управлінські послуги держави [11].

Ключові етапи інституціоналізації комунікації влади та громадськості в Україні визначені такими нормами:

1) визначенням обов'язковості утворення структурних підрозділів з питань взаємодії зі ЗМІ та зв'язків з громадськістю в апаратах центральних і місцевих органів виконавчої влади. Доручення Президента України (від 21 серпня 2002 р. № 1-1/1086) та відповідна постанова Кабінету Міністрів України (від 15 жовтня 2002 р. № 1550) наповнили реальним змістом закладені у Законі України «Про інформацію» гарантії права на інформацію у формі створення в державних органах спеціальних інформаційних служб або систем, що забезпечували б у встановленому порядку доступ до інформації [12];

2) віднесенням до компетенції віце-прем'єр-міністра України завдання з формування і реалізації державної політики з питань прозорості та відкритості діяльності органів виконавчої влади, розвитку комунікації влади і суспільства [13];

3) схваленням Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики» [14];

4) ухваленням Закону України «Про доступ до публічної інформації» [15].

З огляду на вищесказане можна зробити висновки, що і на законодавчому рівні, і в організаційному плані (наявність прес-секретарів, прес-служб, цілих департаментів та комунікативних відділів, сайтів в органах влади) в Україні достатньо підстав, щоб комунікація між органами влади, громадським сектором та ЗМІ відбувалася більш інтенсивно, демократично і прозоро. До того ж епоха реформування економіки, вибір цивілізаційного шляху розвитку держави вимагають від влади чітких, зрозумілих та оперативних дій та пояснень. Саме від зрозумілості логіки та результатів дій влади, від того, як вони доносяться й пояснюються людям, багато в чому залежить успіх влади та сприйняття її в суспільстві. На думку деяких науковців, у державному управлінні в Україні існує велика проблема інформаційного забезпечення та просування політики держави. Процеси спілкування, роз'яснення політики, дій уряду та влади в цілому є розмитими, несистематизованими, спонтанними та часто непрогнозованими щодо їх наслідків [16].

Як наслідок недостатньої комунікації влади з громадськістю та ЗМІ останніми роками спостерігаємо негативну динаміку довіри до влади в цілому й окремих інститутів зокрема (табл. 2) [17].

Показники довіри до влади, що стрімко падають останніми роками в Україні, свідчать про розбалансованість системи політичної та управлінської комунікації інституцій влади, громадянського суспільства та ЗМІ. Таким чином, ми потрапляємо в ситуацію, коли, за визначенням М.Н.Лумана, «проблеми комунікації знов повертають нас до комунікації» [18].

І тільки повсякденна комунікація, у тому числі через діяльність авторитетних і активних громадських рад з огляду на різний рівень державних органів виконавчої влади, здатна суттєво послабити існуючу напруженість у суспільстві, сприятиме поверненню довіри громадян до інститутів власної державності [10].

За словами Г.Почепцова, щоразу прихід нових медіа супроводжується намаганням держави їх «підкорити», повернувши до наявного поділу влади в суспільстві й державі. Більшість держав вже спробувала стратегію заборони Інтернету, але такі спроби виявилися неефективними. Частина держав намагалася здійснювати стратегії маніпулювання, але такі засоби, по-перше, найбільш ефективні у деструктивному руслі (наприклад для дестабілізації політичної та/або економічної ситуації у країні – геополітичному конкуренті), а по-друге, вони можуть бути виявлені учасниками мережевих спільнот, і тоді призведуть до зворотного ефекту.

Найбільш цікавий та перспективний досвід сьогодні демонструють Сполучені Штати Америки, уряд яких намагається побудувати партнерські відносини зі своїми громадянами в Інтернеті. Такий шлях вимагає від влади доброї волі політиків та копіткої праці кваліфікованих фахівців – державних службовців, але саме цей шлях може стати для держави запорукою зменшення ризиків нового, інформаційного суспільства [19].

Про значний потенціал у використанні нових медіа в роботі представників державних органів влади свідчать результати проекту Фонду «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» «Відкри-

Таблиця 2

Рівень довіри громадян до окремих соціальних інституцій

Соціальні інституції	Зовсім не довіряю, %	Переважаю не довіряю, %	Переважаю довіряю, %	Ціком довіряю, %	Важко сказати
1. Президент України	40,9	20,6	22,1	11,9	4,5
2. Верховна Рада України	39,1	35,6	17,6	3,3	4,4
3. Уряд України	40,0	25,8	24,4	4,9	4,8
4. Збройні Сили України	21,8	23,0	36,6	6,7	11,9
5. Міліція	40,4	29,9	18,9	3,1	7,8
6. Служба безпеки України	31,9	25,5	24,5	5,8	12,2
7. Місцева влада	24,1	24,0	38,9	5,5	7,6
8. Суди	39,9	31,4	16,9	2,1	9,6
9. Конституційний Суд України	34,9	27,6	19,2	2,9	15,4
10. Прокуратура	38,6	29,5	16,7	3,5	11,7
11. Церква	11,9	13,0	41,9	22,6	10,5
12. Засоби масової інформації України	11,9	24,8	49,1	7,0	7,2
13. Засоби масової інформації Росії	23,5	34,0	26,1	3,4	13,0
14. Громадські організації	13,4	25,1	36,1	4,8	20,6
15. Політичні партії	23,4	41,9	19,1	1,8	13,7
16. Банки	26,1	33,8	24,1	2,5	13,5

тий діалог: ЗМІ, неурядові організації та державні інституції. Використання нових комунікативних можливостей», що реалізовувався наприкінці 2013 р. 3 більш ніж двохсот учасників семінару близько 70% представляли органи державної влади. Автор цього дослідження провів анкетування учасників семінару і згідно з результатами опитування більшість ствердно відповіли про користування соціальними мережами (табл. 3). Водночас респонденти визнали, що переважно – це користування у приватних цілях.

Комунікація влади не лише підсилює ефективність її роботи, вона є суттєвою її складовою, тобто це не допоміжний, а основний інструментарій. Адже всі нові комунікативні професії приходять саме зі сфери державного управління. Це спірайтер, спін-доктор, прес-секретар, спеціаліст з комунікацій. Владні комунікації надають най-

кращі можливості для застосування цих професій, оскільки при цьому значно зростають обсяги завдань. Це гра сильних, а не гра слабких [19].

Результати семінару «Відкритий діалог: ЗМІ, неурядові організації та державні інституції. Використання нових комунікативних можливостей», що проводився Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» наприкінці 2013 р. засвідчили розуміння та значний потенціал у використанні нових медіа державними службовцями. Зокрема, йдеться про застосування різних видів соціальних мереж та прогнозування їхньої ефективності. За авторськими дослідженнями виходячи з результатів опитування учасників більшість держслужбовців застосовуватимуть у своїй роботі соціальні мережі (табл. 4). Вони також переконані, що підвищення активності в Інтернеті зробить їхню організацію більш прозорою (табл. 5).

Таблиця 3

Нові медіа в роботі державних органів влади

Відповідь	Користування новітніми засобами комунікації представників державних органів, кількість осіб						
Блог							
	Дніпропетровськ	Сімферополь	Харків	Донецьк	Чернівці	Рівне	Київ
Так	2	1	4	4	0	7	7
Ні	29	20	25	33	33	14	53
Соціальні мережі							
	Дніпропетровськ	Сімферополь	Харків	Донецьк	Чернівці	Рівне	Київ
Так	21	14	22	26	22	16	43
Ні	9	7	7	11	11	5	17
Twitter							
	Дніпропетровськ	Сімферополь	Харків	Донецьк	Чернівці	Рівне	Київ
Так	4	3	3	2	1	2	8
Ні	27	18	26	35	32	18	52

Таблиця 4

Думка державних службовців щодо застосування новітніх засобів комунікації у своїй роботі

Засоби комунікації	Новітні засоби комунікації, що будуть застосовуватися в роботі державних службовців, кількість осіб				
	Харків	Донецьк	Чернівці	Рівне	Київ
Блог	2	6	2	3	10
Соціальні мережі	9	13	15	7	20
Відеотрансляції	2	5	6	5	8
Інтернет	0	5	0	0	0
ЗМІ	0	0	3	0	0
Сайт	1	7	4	3	3
Всі	3	0	0	0	5
Інше	1	7	6	2	0

Таблиця 5

Думка респондентів щодо застосування новітніх засобів комунікації в роботі державних службовців з метою забезпечення прозорості організації

Відповіді	Розподіл голосів щодо впевненості респондентів у прозорості організації				
	Харків	Донецьк	Чернівці	Рівне	Київ
Так	18	22	21	16	32
Ні	0	0	0	0	0
Важко сказати	0	9	3	1	5

Нові можливості та інструменти комунікації, зокрема, соціальні мережі трактується деякими авторами як феномен нових соціальних відносин, що визначає різновид необмеженого в часі й просторі, багатостороннього інформаційного взаємобміну, у якому відбувається зближення або злиття функцій, каналів, засобів, форм та типів відносин між учасниками комунікації. Такий тип комунікації вже отримав назву «*Конвергентна інтерактивна комунікація*».

На розвиток феномену конвергентної інтерактивної комунікації впливають: доступність технологій, простота розповсюдження інформації; можливість трансляції подій у реальному часі; мобільність учасників комунікації, можливість передавання та отримання повідомлень у реальному часі звідусіль та повсюдно; миттєве та лавиноподібне (вірусне) розповсюдження будь-якої інформації; легкість пошуку та доступу до інформації (багатоканальність та багатоформатність); інтерактивність – задіяність різних каналів комунікації та їх функціонування в реальному часі; пряма участь у комунікаціях з владою, відсутність посередників; спрощення доступу до послуг, що надають державні установи; зникнення приватності [20].

Висновки. Розвиток науково-технічного прогресу, виникнення та лавиноподібне розповсюдження нових засобів та інструментів комунікації,

зокрема Інтернету, створили виклик всій системі комунікації державного управління. Крім традиційних засобів та методів, виникла потреба оволодівати новими методами та засобами комунікації, передусім соціальними мережами. Як показують власні оригінальні дослідження, державні службовці користуються новітніми засобами комунікації, але переважно в приватних цілях. Отже, актуальною є проблема застосування на практиці знань та навичок у комунікації між органами державної влади, громадськими організаціями та ЗМІ. Сьогодні потребує модернізації вся система інформаційної безпеки держави. Політика держави в комунікативній сфері має бути сучасною, зрозумілою й науково обґрунтованою. Комунікація за схемами «влада–населення», «населення–влада» не лише поліпшить імідж органів державного управління, але й забезпечить поступ України до демократії й заможного суспільства.

Перспективи подальших досліджень. Оскільки ми перебуваємо тільки на початковому етапі впровадження новітніх технологій у систему комунікації державних органів влади, ця тема матиме перспективу подальших наукових досліджень та практичного застосування. На нашу думку, вимагатиме окремого розгляду та аналізу досвід налагодження комунікації в урядових структурах Великобританії, а також комунікації в кризових ситуаціях на прикладі втручання Росії у внутрішні справи України.

Список використаних джерел

1. Тоффлер Э. Проблемы власти на пороге XXI века / Э. Тоффлер // Свобод. мысль. – 1992. – № 2. – С. 115–116.
2. Косенко С. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / С. Косенко. – Суми : Сум. держ. ун-т, 2011. – 187 с.
3. Квіт С. Масові комунікації [Електронний ресурс] / С. Квіт. – Режим доступу : <http://textbooks.net.ua/content/view/7010/52/>
4. Свобода слова в Україні: загальнонаціональне й експертне опитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dif.org.ua/ua/polls/2013-year/fiwivirvihvirhvuhv.htm>
5. Динаміка використання Інтернету в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua>
6. Тимків К. Нереальные отношения / К. Тимків // Корреспондент. – 2013. – № 34 (573). – 30 авг. – С. 33–35.
7. Сидорець О. 90% школярів читають новини в Інтернеті [Електронний ресурс] / О. Сидорець. – Режим доступу : <http://zanews.info/it/90protsent-shkoliariv-shkoliariv-chytaiut-novyny-v-interneti>

References

1. Toffler È. Problemy vlasti na poroge XXI veka / È. Toffler // Svobod. mysl'. – 1992. – # 2. – S. 115–116.
2. Kosenko S. Osnovi teorii movnoï komunikacii : navč. posib. / S. Kosenko. – Sumi : Sum. derž. un-t, 2011. – 187 s.
3. Kvît S. Masovî komunikacii [Elektronnij resurs] / S. Kvît. – Režim dostupu : <http://textbooks.net.ua/content/view/7010/52/>
4. Svoboda slova v Ukraïni: zagal'nonacjonal'ne j ekspertne opituvannâ [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://www.dif.org.ua/ua/polls/2013-year/fiwivirvihvirhvuhv.htm>
5. Dinamika vikoristannâ Internetu v Ukraïni [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://www.kiis.com.ua>
6. Timkiv K. Nereal'nye otnoŝeniâ / K. Timkiv // Korrespondent. – 2013. – # 34 (573). – 30 avg. – S. 33–35.
7. Sidorec' O. 90% ŝkolâriv čitaût' novini v Interneti [Elektronnij resurs] / O. Sidorec'. – Režim dostupu : <http://zanews.info/it/90protsent-shkoliariv-chytaiut-novyny-v-interneti>

8. У рейтингу інформаційних суспільств Україна перебуває на рівні Туреччини і Молдови [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ipress.ua>

9. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління [Електронний ресурс] / Г. Почепцов. – Режим доступу : <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>

10. Круглашов А. Громадські Ради як комунікатор між владою та організованою громадськістю: регіональний досвід і потенціал розвитку [Електронний ресурс] / А. Круглашов. – Режим доступу : <http://dif.org.ua>

11. Манжол П. Форми участі громадськості у діяльності органів влади та прийнятті політичних рішень / П. Манжол // Стратег. пріоритети. – 2007. – № 4. – С. 13–14.

12. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади : навч. посіб. / за заг. ред. Н. К. Дніпроенко. – К. : ТОВ «Вістка», 2008. – С. 41.

13. Про функціональні повноваження Прем'єр-міністра України, Першого віце-прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів України та Міністра Кабінету Міністрів України : Постанова Кабінету Міністрів України № 1269 від 4 верес. 2006 р. (втратила чинність) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>

14. Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 січ. 2010 р. № 85-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>

15. Про доступ до публічної інформації : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

16. Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління / М. Г. Лашкіна // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації д-рів наук з держ. упр. – Х. : Вид-во «ДокНаукДержУпр». – 2013. – Вип. 1 (13). – С. 10–18.

17. 2013-й: політичні підсумки і прогнози (загальнонаціональне й експертне опитування) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dif.org.ua>

18. Луман Н. Медиа коммуникации / Н. Луман ; пер. с нем. А. Глухов, О. Никифоров. – М. : Изд-во «Логос», 2005. – 280 с.

19. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах [Електронний ресурс] / Г. Почепцов. – Режим доступу : <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544>

20. Лашкіна М. Г. Конвергентна інтерактивна комунікація / М. Г. Лашкіна // Політологічний енциклопедичний словник / за ред. д-ра соц. наук В. М. Пічі, д-ра політ. наук Н. М. Хоми. – Львів : Новий Світ, 2013.

8. U rejtingu informacijnih suspil'stv Ukraïna перебуває на рівні Туреччини і Молдови [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://ipress.ua>

9. Počepcov G. Novì komunikativnì možlivostì u sferì deržavnogo upravlinnâ [Elektronnij resurs] / G. Počepcov. – Režim dostupu : <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>

10. Kruglašov A. Gromads'ki Radi âk komunikator miž vladoù ta organizovanoù gromads'kistù: regional'nij dosvid i potencial rozvitku [Elektronnij resurs] / A. Kruglašov. – Režim dostupu : <http://dif.org.ua>

11. Manžola P. Formi uèastì gromads'kostì u diâl'nostì organiv vladi ta prijnâttì političnih rišen' / P. Manžola // Strateg. prioriteti. – 2007. – # 4. – S. 13–14.

12. Komunikaciâ: demokratičnì standarti v robotì organiv deržavnoï vladi : navč. posib. / za zag. red. N. K. Dniprenko. – K. : TOV «Vistka», 2008. – S. 41.

13. Pro funkcional'nì povnovažennâ Prem'êr-ministra Ukraïni, Peršogo vice-prem'êr-ministra Ukraïni, vice-prem'êr-ministriv Ukraïni ta Ministra Kabinetu Ministriv Ukraïni : Postanova Kabinetu Ministriv Ukraïni # 1269 vid 4 veres. 2006 r. (vtratilâ činnist') [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua>

14. Pro shvalennâ Konceptiï projektu Zakonu Ukraïni «Pro osnovnì zasadi deržavnoï komunikativnoï politiki» : Rozporâdžennâ Kabinetu Ministriv Ukraïni vid 13 siè. 2010 r. # 85-r [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua>

15. Pro dostup do publičnoï informaciï : Zakon Ukraïni [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

16. Laškina M. G. Novì pidhodi do komunikaciï v publiknomu prostori deržavnogo upravlinnâ / M. G. Laškina // Publične upravlinnâ: teoriâ ta praktika : zb. nauk. pr. Asociačii d-riv nauk z derž. upr. – H. : Vid-vo «DokNaukDeržUpr». – 2013. – Vip. 1 (13). – S. 10–18.

17. 2013-j: političnì pidsumki i prognozi (zagal'nonacional'ne j ekspertne opituvannâ) [Elektronnij resurs]. – Režim dostupu : <http://dif.org.ua>

18. Luman N. Media kommunikacii / N. Luman ; per. s nem. A. Gluhov, O. Nikiforov. – M. : Izd-vo «Logos», 2005. – 280 s.

19. Počepcov G. Informacijno-komunikativnì procesi v suèasnih suspil'stvah [Elektronnij resurs] / G. Počepcov. – Režim dostupu : <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544>

20. Laškina M. G. Konvergentna interaktivna komunikaciâ / M. G. Laškina // Politologičnij enciklopedičnij slovnik / za red. d-ra soc. nauk V. M. Pičì, d-ra polit. nauk N. M. Homi. – L'viv : Novij Svit, 2013.