

Мережеві спільноти в умовах надзвичайних ситуацій

Володимир Овсяник, Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

За даними про дії соціальних мереж аналізуються типи поведінкових стратегій і функції учасників мережевих спільнот в умовах надзвичайних ситуацій. Адаптуючи запропоновану Б. Макконнеллом і Дж. Хуба типологію «4ф-політично активних користувачів», автори приділяють особливу увагу «функціонерам», що вносить конструктивний внесок в попередження і ліквідацію наслідків надзвичайних ситуацій.

Відчуття прийдешньої небезпеки, характерне для світосприйняття сучасної людини, значно посилюється усвідомленням того, що повний обсяг ризиків, з якими стикається людство, буде осмислений тільки в далекому і невизначеному майбутньому. У зв'язку з цим формується модель сучасного світу, яка в якості центральної висуває проблему ризику, а в державному управлінні на перший план виходять проблеми безпеки. У середньостроковій перспективі кризи надзвичайні ситуації залишаються одними з важливих викликів безпеки.

Потреба зниження ризиків при надзвичайних ситуаціях вимагає застосування відповідних прогресивних організаційно-управлінських соціальних технологій. Традиційні методи жорсткого раціонально-логічного управління все частіше демонструють свою обмеженість. Ресурсний потенціал мережевих спільнот, який досить повно розкрився в діях мереж під час надзвичайних ситуацій у різних країнах в останні роки, дозволяє створити майданчики для взаємодії влади і громадян в умовах надзвичайних ситуацій, розвинути нові управлінські технології, спрямовані на попередження надзвичайних ситуацій, реагування та ліквідацію наслідків надзвичайних ситуацій. Необхідною умовою взаємодії є достатня довіра учасників діалогу, готовність діяти в реальному партнерстві.

Обґрунтовано висновок про те, що нові можливості соціальних мереж підвищують роль мережевих практик у сфері державного управління.

Ключові слова: надзвичайні ситуації, соціальні мережі, мережеві спільноти, поведінкові стратегії, краудсорсинг

Emergency Networking Communities

Volodymyr Ovsianyuk, Dnepropetrovsk regional institute of public administration, the National academy of public administration, under the President of Ukraine

According to social network activities, types of behavioral strategies and functions of network members in emergencies are analyzed. Adapting B. McConnell and J. Huba's proposed typology of "4f-politically active users," the authors pay special attention to "functionaries", who make a constructive contribution to the prevention and elimination of the consequences of emergencies.

The sense of imminent danger inherent in the worldview of the modern man is greatly enhanced by the realization that the full range of risks faced by humanity will only be conceived in the distant and uncertain future. In this regard, the model of the modern world as a central one poses a problem of risk, and in public administration comes to the fore the problems of security. In the medium term, crises and emergencies remain one of the major security challenges.

The need to reduce risks in emergencies requires the use of appropriate progressive organizational and managerial social technologies. Traditional methods of rigid rational and logical management are increasingly showing their limitations. The resource potential of network communities, which has been quite fully disclosed in the actions of networks during emergencies in different countries in recent years, allows to create platforms for interaction between authorities and citizens in emergencies, to develop new management technologies aimed at emergency prevention, response and elimination consequences of emergencies. The necessary condition for interaction is sufficient trust of the

participants of the dialogue, readiness to act in a real partnership.

It is substantiated that new opportunities of social networks increase the role of network practices in public administration.

Keywords: emergency situations, social networks, behavioral strategies, crowdsourcing.

Сетевые сообщества в условиях чрезвычайных ситуаций

Владимир Овсяник, Днепропетровский региональный институт государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины

По данным о действиях социальных сетей анализируются типы поведенческих стратегий и функции участников сетевых сообществ в условиях чрезвычайных ситуаций. Адаптируя предложенную Б. Макконнелл и Дж. Хуба типологию «4ф-активных пользователей», авторы уделяют особое внимание «функционерам», что вносит конструктивный вклад в предупреждение и ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций.

Ощущение грядущей опасности, характерное для мировосприятия современного человека, значительно усиливается осознанием того, что полный объем рисков, с которыми сталкивается человечество, будет осмыслен только в далеком и неопределенном будущем. В связи с этим формируется модель современного мира в качестве центральной выдвигает проблему риска, а в государственном управлении на первый план выходят проблемы безопасности. В среднесрочной перспективе кризиса и чрезвычайные ситуации остаются одними из важных вызовов безопасности.

Потребность снижения рисков при чрезвычайных ситуациях требует применения соответствующих прогрессивных организационно-управленческих социальных технологий. Традиционные методы жесткого рационально-логического управления все чаще демонстрируют свою ограниченность. Ресурсный потенциал сетевых сообществ, который достаточно полно раскрылся в действиях сетей во время чрезвычайных ситуаций в различных странах в последние годы, позволяет создать площадки для взаимодействия власти и граждан в условиях чрезвычайных ситуаций, развить новые управленческие технологии, направленных на предупреждение чрезвычайных ситуаций, реагирования и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. Необходимым условием взаимодействия есть достаточное доверие участников диалога, готовность действовать в реальном партнерстве.

Обоснован вывод о том, что новые возможности социальных сетей повышают роль сетевых практик в сфере государственного управления.

Ключевые слова: чрезвычайные ситуации, социальные сети, сетевые сообщества, поведенческие стратегии, краудсорсинг.

Вступ

Відчуття прийдешньої небезпеки, характерне для світосприйняття сучасної людини, значно посилюється усвідомленням того, що повний обсяг ризиків, з якими стикається людство, буде осмислений тільки в далекому і невизначеному майбутньому. У зв'язку з цим формується модель сучасного світу, яка в якості центральної висуває проблему ризику, а в державному управлінні на перший план виходять проблеми безпеки. У середньостроковій перспективі кризи і надзвичайні ситуації

залишаються одними з важливих викликів безпеки. За 2018 рік річні втрати в результаті надзвичайних ситуацій досягли 168 осіб, з яких 40 дітей [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про багатоаспектність та складність явища інформаційної глобалізації. Розгляд суті, змісту та функцій соціальних мереж, визначення їх ролі у формуванні взаємовідносин держави та суспільства певною мірою здійснювався у працях С. Алексеева, В. Бабкіна, Д. Гергена, М. Голованя, М. Жалдака,

С. Коноплицького, О. Ляшенко, П. Маланюка, Б. Потянника, В. Різун, Т. Фісенко, О. Холода, В. Шепеля, та інших. Саме поняття «соціальна мережа» вперше з'явилося в класичній соціальній філософії модерніти, наприклад, у працях Г. Зіммеля. А. Бейвлас одним із перших виклав теоретико-методологічні засади функціонування різних видів соціальних мереж.

Соціальна мережа – це спеціально реалізована можливість віддаленої взаємодії людей з метою обміну інформацією, зазвичай яскраво вираженої тематичної спрямованості; географічно учасники соціальної мережі можуть бути досить віддаленими один від одного, тому інструментарій соціальної мережі є найбільш ефективним засобом комунікації [2].

На думку К. Дубняк, соціальна мережа спрямована на побудову співтовариств людей в Інтернеті зі схожими інтересами і/або діяльністю, оскільки зв'язок здійснюється за допомогою сервісу внутрішньої пошти або миттєвого обміну повідомленнями [3].

Аналіз тенденцій у галузі безпеки суспільного розвитку і прогнози показують, що ризики, пов'язані з надзвичайними ситуаціями, набувають все більш комплексного і взаємопов'язаного характеру. При надзвичайних ситуаціях діє критична необхідність швидкого і чіткого узгодження стратегії і тактики взаємодії рятувальників і тих, що рятувалися як один з одним, так і всередині своїх груп. В останні роки активну роль у запобіганні і ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій відіграють принципово нові суб'єкти громадянського суспільства у вигляді локальних структур – ком'юніті (community) або мережевих спільнот [4]. Мережеві спільноти – це відносно нестійка сукупність людей, що взаємодіють за допомогою системи інтернет-комунікацій, які забезпечуються службами мережі Інтернет, що володіють спільністю інтересів і здійснюють спільну діяльність у віртуальному просторі. Ю. Хабермас головними характеристиками

мережевого громадянського суспільства вважає «відкритість» як «встановлення широкіх, багатовимірних зв'язків комунікації», а також «спонтанність» – «вільне формування, плинність, постійна зміна» структури.

Соціальні мережі отримують розвиток у глобальному масштабі. В Україні тільки у соціальній мережі Фейсбук понад 13 млн зареєстрованих користувачів [5].

Соціальні ресурси мережевих спільнот дозволяють їм реалізувати ряд функцій, за допомогою яких відбувається актуалізація мережевих спільнот як суб'єктів дій в умовах надзвичайних ситуацій. Згідно з соціологічним дослідженням Американського Червоного хреста [8], присвяченим ролі соціальних мереж в інформаційній роботі при надзвичайних ситуаціях, 42% респондентів отримували інформацію з мережі Інтернет, серед них 6% вже отримували інформацію про небезпечні ситуації з Twitter; 3,14 % – з Facebook; 4,12% – з сайтів місцевої влади; 10% – з сайтів профільних відомств; 7% – з мобільних додатків. Близько 50% опитаних заявили про готовність поширювати через власні соцмедіа-акаунти важливу інформацію.

Завдяки програмним сервісам у членів мережевих спільнот з'явилась можливість використовувати інструменти оперативного пошуку потрібних контактів і швидкого встановлення зв'язків між людьми для спільних громадянських акцій і громадської діяльності, тим самим реалізується функція самоорганізації спільнот. Дані спільноти конкурують зі спеціалізованими некомерційними організаціями, організовуючи самостійну мережеву волонтерську активність громадян.

У мережі навіть з'явився термін digital volunteers (з англ.: цифрові волонтери), що позначає людей, які фізично можуть і не бути на місці надзвичайної ситуації, але знаходять важливу інформацію і поширюють її через соціальні медіа. Якби користувачі Інтернету знали, що хтось потребує допомоги, то 44% просили б інших людей у своїх соціальних мережах увійти в

контакт з владою, 35% розмістили б пряме прохання про допомогу на Facebook і 28% послали б пряме сполучення на Twitter [7].

Учасники мережевих спільнот в надзвичайних ситуаціях використовують різні дискурсивні форми у створенні і розвитку медіаком'юніті. Медіаком'юніті є інтерактивним середовищем, яке сприяє не тільки формуванню принципово нових інформаційних можливостей для політичних дискусій і участі, а й створення нових груп і контргруп політичної мережевої громадськості. Медіаком'юніті проявляється у вигляді діяльності в соціальних мережах і блогосфері так званих чотирьох Ф-політично активних користувачів: «фільтрів», «фанатів», «функціонерів» й «феєрверків», які виконують різні функції в формуванні громадської думки і концентрують свою участь у завершальних фазах публічної політики – складанні політичного порядку й оцінці політики [6]. Запропоновану типологію 4Ф Макконнелла Б. і Хуба Дж. ми спробували адаптувати стосовно дії користувачів в умовах надзвичайних ситуацій.

«Фільтри» – це користувачі, які передають інформацію «людськими проводами». Вони збирають інформацію з традиційних ЗМІ, з балаканини блогерів та інших інтернет-джерел, а потім створюють з цих даних періодичні випуски коротких історій, зведень і оглядів. Прикладом дії «фільтрів» в якійсь мірі можуть слугувати спільноти преперів. Криза і постійна загроза терористичної атаки вдихнули нове життя в древній інстинкт «Залишитися в живих». Соціальні мережі преперів, які виникли протягом останніх декількох років у багатьох країнах, перш за все в США, дають консультації з питань підготовки запасів продовольства, про те, як виростити урожай у своєму саду, як полювати і як можна захистити себе.

«Фанати» представляють собою прихильників або супротивників реальних політичних суб'єктів (політичних партій і політиків), які активно включені в оціночний процес обговорення їх політичної діяльності. Даний тип

найменш затребуваний в умовах надзвичайних ситуацій, коли важлива налаштованість «на конструктив», тобто не на пасивне очікування невідомо коли та як організованого визволення, а й на переоцінку та мобілізацію власних ресурсів, зустрічних дій осіб, яких рятують.

«Феєрверки» – це політично активні користувачі, що створюють «однозарядне знаряддя» – меми, які привертають увагу, дуже цікаві і можуть жити в мережі досить довго. Термін «мем» запропонував у своєму дослідженні Р. Докінз для позначення одиниць, які передаються від одного до іншого і сприяють тому, що одержувач змінює власну поведінку за допомогою реплікації або імітації і таким чином передає мем іншому індивідууму. Р. Докінз вказує, що меми можуть являти собою мотиви або мелодії популярні афоризми або модні слівця, рекламні слогани або відеоролики.

Найбільш важливим і соціально значущим представляється нам тип «функціонерів» – творці спільнот, які модерують спілкування. Їх головні інструменти – веб-бюлетень або веб-дошка оголошень, а також програмне забезпечення для спільноти. Яскравим прикладом конструктивної діяльності «функціонерів» є інформаційна програма «Ушахіді» («Свідоцтво»), створена в 2007 р. у Кенії. У ході президентських виборів цю країну охопили збройні міжетнічні конфлікти між прибічниками і противниками президента Кібакі. Офіційна влада блокувала роботу багатьох ЗМІ, у результаті чого населення виявилось в інформаційному вакуумі, який спробували заповнити кілька блогерів. Одна з блогерів, Орі Около, звернулася до громадян з проханням надсилати повідомлення про події, що відбуваються поруч з ними. Потік інформації був систематизований програмою, що згодом отримала назву «Ушахіді». На сьогоднішній день «Ушахіді» – система менеджменту інформації, котра дозволяє обробляти повідомлення з різних джерел: від блогерів, традиційних

ЗМІ, від міжнародних спостерігачів - і представляти всі отримані дані в мережі Інтернет за допомогою карти, де кожна подія пов'язано з певною географічною точкою. На даний момент мережа активно співпрацює з ООН, а також з мережами раннього виявлення криз.

«Функціонерські» мережеві проекти найбільшою мірою беруть на себе функції краудсорсинга. Даний термін був використаний для опису моделі бізнесу, яка ґрунтується на залученні простих споживачів, користувачів Інтернету і добровольців до виробництва та розповсюдження товарів і послуг, генерування ідей і рішень. Стосовно сфери публічної політики краудсорсинг є, згідно з термінологією американського економіста Еріка фон Хиппеля (Eric von Hippel), «інновацією з розрахунком на користувача», при якій органи влади покладаються на користувача не тільки в питанні формулювання потреб, а й у визначенні ефективних управлінських практик, які б задовольнили ці потреби з використанням інформаційних технологій. Перефразовуючи Еріка фон Хиппеля, можна сказати, що цей напрямок створено з розрахунку на ймовірне бажання громадян безкоштовно або за невелику ціну поділитися своїми ідеями з владою, винятково з інтересу побачити ці ідеї впровадженими в суспільній практиці. У той же час усі охарактеризовані типи поведінкових стратегій певною мірою сприяють соціально-політичній діагностиці. Як правило, дії співтовариства спрямовані на вирішення проблем, з котрими офіційні структури не справляються, або справляються погано, або не визнають ці проблеми значущими. Багато державних організацій за кордоном накопичують досвід у використанні соціальних ресурсів, таких як Twitter і Facebook. У той час як багато урядових установ використовують соціальні медіа тільки в цілях трансляції, деякі виходять за ці межі і починають більш глибоко освоювати можливості соцмереж: хеш-теги, геолокаційний аналіз і громадські проекти. У 2008 році адмірал

берегової охорони США Тед Аллен зробив наступну заяву: «Щоб модернізувати службу берегової охорони нам необхідно навчитися ефективно використовувати ресурси соціальних медіа, таким чином ми зможемо вийти на новий рівень в якості прозорої організації, що знаходиться завжди в епіцентрі подій».

Електронні ресурси, створені мережевою спільнотою в умовах надзвичайних ситуацій, можуть під впливом зовнішнього середовища в досить короткий час не тільки трансформуватися в інші типи ресурсів, а й мотивувати учасників мережевої спільноти на якісну зміну власних дій. У більшості випадків органи влади не готові повною мірою сприймати мережеві спільноти в якості партнерів у попередженні та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій. Ігнорування конструктивного потенціалу останніх певною мірою можна пояснити: це наслідок сприйняття Чужого (людей у мережі – через їх явний нон-конформізм і критику дій влади, самої мережі як технології – через недостатні знання законів її функціонування і відсутність активних навичок користування). Стратегія ігнорування – не найгірший варіант, іноді використовується і стратегія протидії. Автори створеної за замовленням низки урядових агентств США доповіді «Соціальні мережі для управління надзвичайними ситуаціями й громадської безпеки» [9] узагальнили підсумки спеціально проведеного семінару на ту ж тему, що й зібрав вчених і практиків-управлінців. У доповіді не тільки констатовано можливості мереж (участь в ухваленні рішень, негайна переробка інформації, організація взаємодопомоги та ін.), але й зафіксована вимога до урядових агенцій «змінити політику, практики і конкретні навички для того, щоб ефективно використовувати соціальні медіа», розвивати діалог і партнерство.

Потреба зниження ризиків при надзвичайних ситуаціях вимагає застосування відповідних прогресивних організаційно-управлінських соціальних

технологій. Традиційні методи жорсткого раціонально-логічного управління все частіше демонструють свою обмеженість.

Ресурсний потенціал мережевих спільнот, який досить повно розкрився в діях мереж під час надзвичайних ситуацій в різних країнах в останні роки, дозволяє створити майданчики для взаємодії влади і громадян в умовах надзвичайних ситуацій, розвинути нові управлінські технології, спрямовані на попередження надзвичайних ситуацій, реагування та ліквідацію наслідків надзвичайних ситуацій. Необхідною умовою взаємодії є достатня довіра учасників діалогу, готовність діяти в реальному партнерстві.

Отже, соціальні мережеві ресурси формують певну громадську думку, чинять активний інформаційний вплив на свідомість і поведінку людей, тим самим змінюють стереотипи людини, ціннісні і моральні орієнтації. В умовах нормального функціонування суспільства для цих процесів потрібно відносно довгий проміжок часу, але в умовах

надзвичайних ситуацій зміни в поведінці відбуваються одночасно, ступінь впливу соціальних мереж на психіку людей досягає свого апогею.

На даний час сучасні технології надання інформації в надзвичайних ситуаціях не завжди співпадає ідеалам гуманності й етики як по відношенню до потерпілих та їх родичів, так і до аудиторії в цілому. Такий стан справ зумовлений гонитвою за залученням якомога більшої аудиторії до своєї мережі, у результаті чого ставка робиться на сенсаційність інформації, граючи на почуттях людей, згущуються фарби і без того трагічних подій, висвітлюючи події в найдрібніших деталях і подробицях.

Для раціонального використання можливостей мереж з метою забезпечення безпеки населення необхідно знання технічних особливостей різних видів подачі інформації, принципів роботи журналістів, а також встановлення взаємовигідних контактів інформаційних підрозділів ДСНС України з пресою.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

1. Аналітичний огляд стану техногенної та природної безпеки в Україні за 2018 рік. URL: <https://www.dsns.gov.ua/ua/Analitichniy-oglyad-stanu-tehnogennoyi-ta-prirodnoyi-bezpeki-v--Ukrayini-za-2015-rik.html>
2. Вахула Б. Я. Соціальні інтернет-мережі, їхні функції та роль у формуванні громадянського суспільства / Б. Я. Вахула // Вісник Львівського університету [Текст]. — Львів : [б. в.], 2012. — Вип. 6. — С. 312, 313.
3. Дубняк К. В. Соціальні мережі Інтернет як засіб обміну інформацією / К. В. Дубняк // Держава та регіони [Текст]. — 2014. — № 3. — С. 123. — (Серія: Соціальні комунікації).
4. Івахненко Е. Н. Аутопоезис інформаційних об'єктів // Інформаційне суспільство. 2009. № 1.
5. Кількість користувачів Facebook в Україні досягла 13 мільйонів — дослідження / [Електронний ресурс] / URL: https://ms.detector.media/mediaprosvita/research/kilkist_koristuvachiv_facebook_v_ukraini_dosyagla_13_milyoniv_doslidzhennya/
6. Jackie Huba, Ben McConnell Citizen Marketers: When People Are the Message URL: https://www.researchgate.net/publication/267771379_Citizen_Marketers_-_When_People_are_the_Message
7. How Social Media Is Used During An Emergency. 2010. URL: <http://blog.etoncorp.com/index.php/2010/10/how-social-media-is-used-during-an-emergency>.
8. Social Media in Disasters and Emergencies / American Red Cross. 2010. URL: <http://www.redcross.org/www-files/Documents/pdf/other/SocialMediaSlideDeck.pdf>.
9. Social Networking for Emergency Management and Public Safety. 2010. URL: http://nwrta.pnl.gov/docs/social_networking.pdf.

REFERENCES

1. *Analitychnyy ohlyad stanu tekhnogennoyi ta pryrodnoyi bezpeky v Ukrayini za 2018 rik* [Analytical review of the state of technogenic and natural security in Ukraine for 2018.]. (2018). URL: <https://www.dsns.gov.ua/ua/Analitichniy-oglyad-stanu-tehnogennoyi-ta-prirodnoyi-bezpeki-v--Ukrayini-za-2015-rik.html>
2. Vakhula B. Ya. (2012) Sotsial'ni internet-merezhi, yikhni funktsiyi ta rol' u formuvanni hromadyans'koho suspil'stva [

Social Internet networks, their functions and role in the formation of civil society]. *Bulletin of the University of Lviv*, (6), 312-316.

3. Dubnyak K. V. (2014) Sotsial'ni merezhi Internet yak zasib obminu informatsiyeyu [Social Networks of the Internet as a Means of Information Exchange]. *Derzhava ta rehiony*, (3), 123-127

4. Ivakhnenko E. N. (2009) Autopoezis informatsiynykh ob'ektiv [Autopoiesis of information objects]. *Informatsiyne suspil'stvo*, (1), 56-61

5. *Kil'kist' korystuvachiv Facebook v Ukrayini dosyahla 13 mil'yoniv — doslidzhennya* [The number of Facebook users in Ukraine has reached 13 million - research]. (2018). URL: <https://ms.detector.media/mediaprosvita/research>

6. Jackie Huba & Ben McConnell. (2006). *Citizen Marketers: When People Are the Message*. URL: https://www.researchgate.net/publication/267771379_Citizen_Marketers

7. *How Social Media Is Used During An Emergency*. (2010). URL: <http://blog.etoncorp.com/index.php/2010/10/how-social-media-is-used-during-an-emergency>.

8. *Social Media in Disasters and Emergencies/American Red Cross*. (2010). URL: <http://www.redcross.org/www-files/Documents/pdf/other/pdf>.

9. *Social Networking for Emergency Management and Public Safety*. (2010). URL: http://nwrta.pnl.gov/docs/social_networking.pdf.

Овсяник Володимир Миколайович

Аспірант

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України 49044, м. Дніпро, вул. Гоголя, 29

Ovsianyk Volodymyr

PhD student

Dnipropetrovsk regional institute for public administration, National academy for public administration under the President of Ukraine 29, Gogol Str., Dnipro, 49044, Ukraine

Email: vovanss@ukr.net

Цитування: Овсяник В. М. Мережеві спільноти в умовах надзвичайних ситуацій/ В. М. Овсяник // Аспекти публічного управління. – 2019. – Т. 7 – № 6-7. – С. 4-11.

Citation: Ovsianyk, V.M. (2019). Merezhevi spilnoty v umovakh nadzvychainykh sytuatsii [Emergency Networking Communities]. *Public administration aspects*, 7(6-7), 4-11.

Стаття надійшла / Article arrived: 20.05.2019

Схвалено до друку / Accepted: 17.06.2019