

## ІНФОРМАЦІЙНІ РИЗИКИ УПРАВЛІНСЬКИХ СИСТЕМ

Кіслов Д.В.

Національна академія державного управління при Президентові України,  
Київський торговельно-економічний університет

У статті розглядаються проблеми виникнення ризиків в процесах інформаційних трансформацій в структурах державних маркетингових комунікацій і при прийнятті та реалізації управлінських рішень. Аналізуються причини загроз, що ведуть до спотворень та деформацій сутності та змісту інформації щодо прийняття управлінських рішень при їх реалізації у зовнішніх середовищах відкритих соціальних систем. Проблеми експлуатації маркетингових комунікацій виконавчої влади у взаємодії із суспільством формує нові традиційні форми життєдіяльності людей: позитивізм, прагматизм на засвоєння та виконання рішень. Зростаюча кількість рішень, які як найчастіше мають подвійний зміст надає соціуму рис «суспільства ризику», що вкотре підтверджує гіпотезу Н. Лумана, який ототожнював сучасне інформаційне суспільство зі «суспільством ризику». Компенсації, протидії та нейтралізації ризиків можливі через процес селекції та захисту інформації, що постійно має співвідноситися з вольовим моментом оцінки та впливом на вузли перетворень у внутрішньому управлінському середовищі в системі, що й розглянуто у статті.

**Ключові слова:** держава, знання, інформація, комунікації, маркетинг, маркетингові комунікації, ризики, рішення, трансформації, управління.

**Постановка проблеми.** При розробці державних управлінських систем виникають вимоги до якості, надійності, достовірності та встановлення багатьох інших параметрів інформаційно-комунікаційного забезпечення процесів підготовки, прийняття та реалізації рішень. В складних умовах сучасних загроз та негативних впливів, інформаційних воєн, недоброякісної конкуренції, безпосередньої дезінформації тощо виникають особливі вимоги до збереження та перетворення інформації, необхідної для всіх внутрішніх управлінських процесів прийняття рішень та зовнішньої їх реалізації.

Актуальність наукових досліджень причин та наслідків інформаційних ризиків, що виникають у системах державно-управлінського інформаційно-комунікаційного забезпечення не тільки не втрачає свого значення, а, навпаки, в умовах кризових ситуацій в країні приймає все більш виразний характер задля досягнення стабільної та ефективної життєдіяльності соціуму [1, с. 163, 164].

**Аналіз попередніх публікацій.** Проблема державно-управлінської інформації та функціонування маркетингово-комунікаційних систем присвячена значна кількість сучасних практичних розробок та наукових праць [2; 3]. Вітчизняна школа досліджень в галузі інформаційно-комунікаційних технологій, інформатики та комунікології має свою унікальну історію і збагачена працями класиків цих наукових дисциплін, таких як В. Глушков, Г. Калитич, Ю. Канигін, В. Михалевич, які дали в свій час принципіву й далекоглядну оцінку розвитку даних напрямків людської діяльності ще в другій половині ХХ століття.

З початку першого і до початку другого десятиріччя ХХІ століття в працях вітчизняних вчених з'явилося багато цікавих теорій, поглядів, пропозицій тощо. Серед таких авторів слід відмітити В. Бебика [3], В. Владимірова, О. Зернецька, В. Іванова [4], С. Квіта, О. Коновця, Г. Почепцова, В. Різуна, О. Холода, А. Чічановського та інших. Формами та методами інформаційного управління з позицій безпеки розвитку в Україні інформаційного суспільства займалися Д. Дубов, І. Жилияєв, В. Журавський, М. Згуровський, М. Ожеван, М. Родіонов та багато інших фахівців. Філософські та соціальні проблеми управління, у тому числі з позицій комунікативістики, розглянуті в працях В. Бакуменка, М. Білинської, Ю. Бех, Н. Дніпренко, Л. Климанської, В. Князева, С. Кравченко, Ю. Сурміна, А. Ермоленка, Є Ромата та інших авторів.

**Мета публікації:** представити та проаналізувати реальну картину виникнення інформаційних ризиків у процесах підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень; виявити вузлові моменти

виникнення ризиків під час інформаційних перетворень і трансформацій у внутрішньому й зовнішньому управлінському середовищі.

**Виклад результатів дослідження.** Правильність сприйняття та розуміння управлінських рішень залежить від: а) якості всіх вихідних операцій з інформаційними потоками та їх кількісних параметрів; б) ступеня захисту та складності відповідних комунікаційних систем, по яким ця інформація циркулює; в) форми та методів обробки, редагування й оформлення вихідного інформаційного продукту; г) принципів використання різних видів маркетингових комунікацій, через які реалізується вихідна управлінська інформація. Тому розбудова ефективних та надійних некомерційних маркетингових систем органів державної влади є актуальним завданням реформування структур державного управління.

Проблеми державно-управлінської інформації та функціонування маркетингово-комунікаційних систем у наш час є предметом гострого наукового дискурсу. Навіть навколо визначення основних понять цих систем та їх дефініцій не вщухають дискусії [3; 4]. Це складніша ситуація щодо сутності, природи й наслідків інформаційних трансформацій та їх функціональних результатів. Це вказує на необхідність нового наукового осмислення та обґрунтування практичних заходів щодо ретельного дослідження цього напрямку управлінської діяльності. При цьому підходи до з'ясування і адекватного представлення моделей цих трансформаційних процесів не повинні бути заангажованими прихильністю до тої чи іншої наукової школи з теорії інформації. Якраз – навпаки: і функціональний, і адаптивний підходи щодо визначення понять інформації та комунікації можуть дати послідовно вірну відповідь на сутність процесів, що відбуваються з ефектами невизначених інформаційних деформацій, які кваліфікуються як ризики.

Проблеми планування та експлуатації систем інформаційно-комунікаційного забезпечення, у тому числі, й маркетингових комунікацій виконавчої влади у взаємодії із суспільством є вельми актуальними тому, що на їх основі виникає та формується як загальний, так і конкретний практичний досвід різних верств і поколінь соціуму; закріплюються традиційні та формуються нові форми життєдіяльності людей: позитивізм, прагматизм і раціональність засвоєння та виконання рішень, що реалізуються в різних організаційних структурах. Результативність цих комунікацій багато в чому залежить від рівня та ефективності влади, яка, у свою чергу, у тому числі, є наслідком якісних кому-

нікаційних стратегій використання інформаційного ресурсу та інформаційно-комунікаційного наповнення внутрішнього управлінського середовища.

Таким чином, ризики спотворення та деформації інформаційних потоків в межах внутрішнього управлінського середовища виникають від впливу різноманітних загроз у місцях накопичення і обробки інформації та безпосередніх інформаційних трансформацій.

Видатний німецький філософ Н. Луман, розглядаючи роль прийняття рішень у системах управління інформаційного суспільства, зауважував, що інформація не є стабільною, а виступає як деяка динамічна субстанція, що трансформується. За його думкою вона є явищем, яке, при актуалізації втрачає свою внутрішню інформаційну сутність (тобто перестає бути інформацією) і перетворюється на знання [2; 5; 6]. Отже, у системах прийняття рішень оперують знаннями, що утворюються через комунікативну трансформацію вхідної по відношенню до системи управління інформації.

Розглядаючи зв'язок інформації та рішень, які приймаються, Н. Луман звернув увагу на особливий характер співвідношень вхідного та вихідного інформаційних потоків однієї внутрішньої управлінської системи [2; 5]. З одного боку, рішення залежить від інформації, а точніше від методу та якості перетворення (через фільтрацію і трансформацію) інформації в знання. З іншого боку, саме рішення є важливим джерелом інформації, яку потребують об'єкти управління – населення, бізнес-кола, різні соціальні групи, індивіди тощо. Тобто реалізація рішень можлива знову тільки через інформацію тому, що вона є природним продуктом рішення. Таким чином, ризики спотворення та деформації інформаційних потоків в межах внутрішнього управлінського середовища виникають від впливу різноманітних загроз у місцях накопичення і обробки інформації та безпосередніх інформаційних трансформацій.

Отже, відбуваються трансформації інформації у внутрішньому управлінському середовищі по відношенню до загального зовнішнього середовища, звідки й надходять відповідні інформаційні потоки. При цьому безпосередній процес прийняття рішень розглядається як одночасна технологія генерації нової та «несподіваної» інформації, яка тільки після її обробки (редагування) стає інформаційним продуктом, що реалізується через різні канали у зовнішнє середовище.

Залежність від все зростаючої кількості рішень, які іноді мають суперечливий або не зовсім зрозумілий, подвійний, закамуюваний тощо зміст, але виступають на єдиному інформаційному полі, вносить не тільки дискомфорт для споживачів інформації, а й надає соціуму рис «суспільства ризику». Н. Луман ототожнював сучасне інформаційне суспільство зі «суспільством ризику». В його розумінні ризики стабільного існування суспільства виникають саме за деформації інформації на всіх етапах підготовки та реалізації рішень. Чим більше рішень, тим вище ризики. В умовах зростаючої кількості кризових явищ влада вимушена інтенсивніше приймати рішення у відповідності до виникаючих ситуацій. Через те й ризики інформаційних спотворень в умовах кризових ситуацій зростають, що веде до виникнення комунікаційних, а надалі й управлінських криз [2; 6].

Постійна потреба суспільства у новітній інформації є не стільки безпосереднім наслідком неповноти знань, скільки, насамперед, ситуаційною залежністю життєдіяльності від множини рішень. І саме тут виникає проблема комунікативної експертизи та участі експертів у трансформаціях інформації у базові (для прийняття рішень) знання з позицій об'єктивності їх використання. Через індивідуальність і непередбачуваність уподобань експертів, їх

можливі скриті наміри, психологічні особливості, емоційний стан тощо виникають відповідні спотворення та деформації знань, що використовуються при прийнятті управлінських рішень. Це може приводити до виникнення рішень не адекватних до ситуацій, особливо в умовах кризових явищ або в умовах, які несумісні з цільовими орієнтирами розвитку держави. В цих умовах виникають ризики щодо стабільного існування та розвитку суспільства, а також загрози «дрейфу» від цінностей та фундаментальних національних інтересів соціуму країни до їх поступового підпорядкування егоїстичним корпоративним інтересам кланів, транснаціональних організацій, промислово-фінансових груп, у тому числі, інших держав.

Отже, інформаційна селекція на всіх етапах комунікаційних застосувань може бути залежною від реального цивілізаційного або корпоративно-орієнтовного стану «дрейфу» від традиційно або ментально визначених базових, націоутворюючих для даної країни первинних і кінцевих цінностей до бажання чи спрямування жити та розбудовувати соціальний устрій на основі нових, іноземних макрополітичних і макрокультурних систем, які або нав'язані, або є наслідком будь-яких інших внутрішніх чи зовнішніх стимулів і мотивів.

Незалежно від напрямку розвитку, дрейфуюча система управління перманентно знаходиться у стані нестабільності або відсутності самокритичного оцінювання рішень, що приймаються. Поки йде загальний пошук оптимальних програм діяльності в нових умовах існування, управлінська система залишається дуже вразливою від внутрішніх та зовнішніх викликів.

Оскільки провідними механізмами реалізації будь-якого типу дрейфу соціальних систем виступають інформаційно-комунікаційне забезпечення владних структур і діяльність засобів масової інформації, які знаходяться під впливом світових культурних доміант та інтересів медіа-магнатів – їх власників, то комунікаційний тиск на свідомість населення та виконавців управлінських систем може призводити до ризиків виникнення конфліктних ситуацій та кризових явищ у будь-яких сферах життєдіяльності суспільства.

Задля компенсації, протидії та нейтралізації ризиків трансформаційних інформаційних ушкоджень управлінських систем необхідно, насамперед, постійно переосмислювати стан і перспективи взаємодії та взаємозв'язку понять інформації та рішення. Це може встановлюватися через виміри ступенів активності, інтенсивності, щільності або обмеженості інформаційних потоків між зачищеною внутрішньою управлінською системою та зовнішнім середовищем. Отже, процес селекції та захисту інформації повинен постійно співвідноситися з вольовим моментом оцінки та впливом на вузли перетворень у внутрішньому управлінському середовищі в системі: «інформація – знання – рішення – інформація». Без вольового впливу операційна зачищена система не зможе підтримувати сама себе, продовжувати життєві цикли свого існування [4, с. 632]. Тобто, в умовах жорсткої конкуренції у всіх сферах діяльності державно-управлінські інформаційні системи ніколи не зможуть залишатися пасивними.

Ризики також виникають з-за темпів розвитку нових соціально-політичних і економічних явищ, з-за швидкості змін інформації, з-за значного збільшення кількості суб'єктів, що приймають та оприлюднюють свої рішення. Одночасно все більше і більше громадських організацій, соціальних інститутів тощо виникає або припиняє своє існування на основі тих чи інших рішень. Ці процеси значно ускладнюють заходи щодо нейтралізації ризиків від деформації інформаційних потоків на всіх стадіях їх опрацювання та трансформації. Вирішення вищезначених проблем можливо тільки на основі

комплексних багатогалузевих розробок, що включають синтезовані методологію системного, інституціонального та логіко-математичного підходів.

Швидкі темпи інформатизації та комп'ютеризації суспільства в усіх сферах людської діяльності теж вели й ведуть до появи нових і поширення вже відомих ризиків і загроз. Постійно з'являються все нові й нові нетрадиційні канали відбору інформації, несанкціонованого доступу до управлінської інформації та втручання в управлінські мережі органів державної влади, військових і правоохоронних структур, в усі інші суспільні ієрархії та соціальні інститути. Різні терористичні та злочинні організації й угруповання активно використовують кіберпростір у практично необмежених, неконтрольованих і не прогнозованих обсягах.

Вищевказані та інші інформаційні ризики та загрози висувують принципові й дуже складні в етичному та правовому вимірах питання формальної й техніко-технологічної протидії несанкціонованим втручанням в інформаційні потоки та нейтралізації цих сучасних викликів щодо стабільності й безпеки соціуму і держави. Перед відповідними галузями науки виникають проблеми щодо знаходження оптимального співвідношення в системі: державність – демократія – інформатизованість в умовах формування глобального інформаційного суспільства. Інформаційні ризики управлінських структур повинні стати частиною комплексних досліджень такого типу соціальних систем. Це особливо важливо в умовах становлення та розвитку засобів, форм і методів електронного урядування. При цьому інформаційні, соціальні, психологічні та правові проблеми ризиків входження людини в інформаційне суспільство з все більш широким застосуванням електронних форм комунікацій повинні стати невід'ємною частиною цих новітніх наукових розробок [7; 8].

Інформаційні потреби у сучасному суспільстві споживачів є не стільки безпосереднім наслідком неповноти знань, скільки, насамперед, ситуативною залежністю життєдіяльності від множини рішень. Тому виникає проблема комунікативної перенасиченості від необмеженої кількості експертних оцінок постмодерністського спрямування, коли критерії оцінок максимально розмиті через одночасну участь в обговоренні й коментуванні управлінських

рішень (наприклад, у телешоу) експертів-професіоналів (науковців, журналістів та інших фахівців) і дилетантів-непрофесіоналів або зовсім не причетних до предмета суперечки осіб. Отже, в систему реалізації рішень в каналах маркетингових комунікацій, що призначені для громадян-споживачів, цілеспрямовано вноситься додаткова напруга від суперечливих підходів, які залишені без чітких висновків. Виникає питання щодо встановлення межі введення суспільства в оману. Цією межею можуть бути конкретні етичні обмеження у трактуванні соціально значущих управлінських рішень.

Нормативи та принципи, що розроблені науковою школою С. Ромата з проблем соціально-етичного маркетингу, можуть стати відповідними критеріями щодо профілактичної протидії інформаційним ризикам, що виникають у системах маркетингових комунікацій, через які здійснюється реалізація управлінських рішень органів державної влади країни [9].

#### Висновки та напрями подальших досліджень.

1. Дослідження природи та сутності інформаційно-управлінських ризиків задля знаходження ефективних засобів їх передбачення, попередження і нейтралізації виступає не тільки як актуальне, але і як імперативне завдання комплексного наукового підходу та швидкої практичної реалізації теоретичних розробок.

2. Особливості та характеристики взаємозв'язку й взаємодії інформації та управлінських рішень на сучасному етапі розвитку інформаційно-комунікаційних технологій і електронного урядування повинні бути доповнені новими даними, адекватними умовам значного рівня невизначеності, впливу системних кризових явищ, різких змін та криміногенних і терористичних втручань.

3. Феномени прямих (у знання) і зворотних (зі знання) інформаційних трансформацій повинні бути предметом міжгалузевих наукових розробок, насамперед з позицій теорії інформації, психології, маркетингології та соціології.

4. Вирішення проблем вивчення інформаційно-управлінських ризиків може спиратись на засади та принципи соціально-етичного маркетингу в частині реалізації прийнятих рішень у зовнішньому соціальному середовищі.

#### Список літератури:

1. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / [наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін.]. – К.: НАДУ, 2011. – Т. 1: Теорія державного управління / [наук.-ред. колегія: В. М. Князев (співголова), І. В. Розпуненко (співголова) та ін.]. – 2011. – 748 с.
2. Луман Н. Общество как социальная система / Н. Луман. – М.: «Логос», 2004. – 323 с.
3. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія / В. М. Бебик. – К.: МАУП, 2005. – 438 с.
4. Иванов В. Ф. Массовая коммуникация: монография / В. Ф. Иванов. – Киев: Академия Украинской Прессы, Центр Свободной Прессы, 2013. – 902 с.
5. Луман Н. Решения в информационном обществе / Никлас Луман. – Режим доступу: [http://lib.mdpu.org.ua/load/Sociology/Reshenie\\_v\\_informacionnom\\_obshestve\\_N\\_Luman.htm](http://lib.mdpu.org.ua/load/Sociology/Reshenie_v_informacionnom_obshestve_N_Luman.htm)
6. Луман Н. Глобализация мирового сообщества: как следует системно понимать современное общество / Н. Луман // Социология на пороге XXI века: новые направления исследований. – М.: Интеллект, 1998. – С. 37–49.
7. Кіслов Д. В. Особливості інформаційних відносин в інформаційному суспільстві / Д. В. Кіслов, І. Б. Жилияєв, В. В. Кіслов // Психологічні науки: проблеми і здобутки. Збірник наукових праць Київського міжнародного університету й Ін-ту соціальної та політичної психології НАПН України. – К.: КиМУ, 2013. – Випуск 4. – С. 109–117.
8. Кіслов Д. В. Психологічні особливості входження людини в інформаційне суспільство / Д. В. Кіслов // Педагогічна теорія і практика: збірник наук. праць. Випуск 5. – К.: КиМУ, 2014. – С. 218–230.
9. Соціально-етичний маркетинг: монографія / [А. А. Мазаракі, С. В. Ромат, Г. В. Алданькова та ін.]; за заг. ред. А. А. Мазаракі та С. В. Ромата. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 328 с.

**Кислов Д.В.**

Национальная академия государственного управления при Президенте Украины,  
Киевский торгово-экономический университет

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ РИСКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ СИСТЕМ

### Аннотация

В статье рассматриваются проблемы возникновения рисков в процессах информационных трансформаций в структурах государственных маркетинговых коммуникаций, а также при принятии и реализации управленческих решений. Анализируются причины угроз, которые могут приводить к искажению и деформации сути и содержания информации в ходе принятия управленческих решений и при их реализации во внешних средах открытых социальных систем. Проблемы эксплуатации маркетинговых коммуникаций исполнительной власти во взаимодействии с обществом формирует новые традиционные формы жизнедеятельности людей: позитивизм, прагматизм на усвоение и исполнения решений. Растущая количества решений, которые как чаще всего двойной смысл предоставляет социума черты «общества риска», что еще раз подтверждает гипотезу Н. Лумана, который отождествлял современное информационное общество с «обществом риска». Компенсации, противодействия и нейтрализации рисков возможны из-за процесс селекции и защиты информации, постоянно должно соотноситься с волевым моментом оценки и влиянием на узлы преобразований во внутреннем управленческом среде в системе, и рассмотрено в статье.

**Ключевые слова:** государство, знания, информация, коммуникации, маркетинг, маркетинговых коммуникации, риски, решения, трансформации, управление.

**Kislov D.V.**

National Academy of Public Administration under the President of Ukraine,  
Kyiv University of Trade and Economics

## INFORMATION RISK OF MANAGEMENT SYSTEMS

### Summary

The article discusses the problems related to emergence of risks during the processes of information transformations in the structures of state marketing communications, and during managerial decision making and implementation. It analyses the causes of threats leading to distortion and deformation of the nature and contents of information about decision making and implementation in external media of open social systems. The problems related to the operation of marketing communications of the executive branch of power in interaction with the society forms new traditional forms of human vital activities: positivism, pragmatism in learning and performance solutions. The growing number of decisions that most often have double meaning confers to the society attributes of the «risk society», which once again confirms the hypothesis of N. Luhmann, who identified the modern information society with the «risk society». Compensations, counteractions and neutralization of risks are possible through the process of selection and protection of information, which should be constantly correlated with the voluntary component of assessment and the impact on the transformation nodes in internal managerial environment in the system, which process is discussed in the article.

**Keywords:** state of knowledge, information, communication, marketing, marketing communications, risks, decisions, transformation management.

УДК 351:338.24

## ЯКІСНИЙ РОЗВИТОК СИСТЕМИ ВИЩОЇ ОСВІТИ І БОЛОНСЬКОГО ПРОЦЕСУ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ТА ЄС

**Мареніченко В.В., Мареніченко В.В.**

Дніпропетровський державний аграрно-економічний університет

Визначено сучасний стан розвитку системи вищої освіти в Україні. Досліджено європейський досвід з питань розвитку освіти. Розглянуто основні цілі Болонського процесу. Проаналізовано основні проблеми, що заважають успішному розвитку українського освітнього середовища. Запропоновано сучасні заходи щодо якісного розвитку системи вищої освіти в Україні.

**Ключові слова:** якісний розвиток, вища освіта, Болонський процес, інтеграція.

**Постановка проблеми.** Освіта є не тільки культурним, а й одним з вирішальних факторів політичного та економічного розвитку, а також ефективним способом міжнародного спілкування. Особливо важливо враховувати це на сучасному етапі розвитку, коли обмін інформацією, висококваліфікованими фахівцями, перспективними науковими дослідженнями стають обов'язковою умовою економічного успіху.

Особливий інтерес до питань освіти останнім часом обумовлений ще й тим, що зараз багато освітніх

систем проходять період серйозних реформ, від яких безпосередньо залежить майбутнє сучасного прогресу.

Дослідження специфіки соціального-економічного розвитку вважається одним з пріоритетних напрямів аналізу сучасної науки. Досвід економічно розвинутих країн світу показує, що в найбільшій мірі частина їхнього багатства та стабільність економічного середовища визначаються внеском високоосвіченого та мобільного населення. Тому для забезпечення якісного соціально-економічного роз-