

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-11-75-168>

УДК 352/354-1

Герасименко О.В., Семен І.В.

Львівський національний університет імені Івана Франка

КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР В УПРАВЛІННІ ТА РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Анотація. Розвиток комунікації сьогодні надважливий у житті сучасної людини. Використання окремих або усіх засобів масової комунікації є передовим кроком для розвитку активного соціуму. Люди, споживаючи інформацію, навчаються аналізувати її на предмет об'єктивності й нейтральності. Сьогодні в об'єднаних територіальних громадах активно розвивається публічність у соціальних мережах, відкритість на інтернет-сайтах та в газетах, а також загалом створюється певна концепція комунікації громади із засобами масової інформації. У статті розкривається зміст комунікації новостворених об'єднаних територіальних громад, постають комунікативні завдання територіальної громади у процесі здійснення її самостійної діяльності в мережі Інтернет. Також розглядаються питання формування та реалізації державної інформаційної політики, створення інформаційного суспільства, виробництва інформаційних продуктів і послуг.

Ключові слова: громада, комунікація, діджиталізація, інтернет, веб-сайт, електронне врядування, публічна бібліотека.

Herasymenko Olena, Semen Ihor

Ivan Franko National University of Lviv

COMMUNICATIONS AND INFORMATION SPACE IN THE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT OF THE TERRITORIAL COMMUNITY

Summary. The development of communication today is crucial in the life of modern man. The use of some or all of the media is an advanced step for the development of an active society. People, by consuming information, learn to analyze it for objectivity and neutrality. Today, in united territorial communities, publicity on social networks, openness on websites and in newspapers is actively developing, as well as a certain concept of community communication with the media. As experience in the world shows, the development and stability of a modern democracy-seeking state is impossible without dialogue between government and civil society. Participation of citizens in management projects at all levels (from local – to national) and at all stages (from the preparation of decisions to their implementation) allows to increase the efficiency of exercising power functions and to change the mechanism of public administration. Communications in the process of functioning of public authorities play an important role in making managerial decisions, which in turn affect the living standards of citizens. The effectiveness of these decisions depends on many factors, including understanding the reasons and the level of approval by the public of the methods chosen to be used to solve certain problems or to fulfill the tasks set. After all, it is difficult to implement any development projects and programs if there is no clear understanding of what the final results will lead to, and whether the balance of interests of all stakeholders is maintained. That is why the opinion of citizens today is an important tool for influencing the activities of the authorities and determining the vector of development of the country, which positions itself as legal and democratic. The article reveals the content of communication of newly created united territorial communities, presents communicative tasks of the territorial community in the process of its independent activity on the Internet. Issues of formation and realization of the state information policy, creation of the information society, production of information products and services are also considered.

Keywords: community, communication, digitalization, Internet, website, e-government, public library.

Постановка проблеми. Розвиток інформаційної політики у новостворених об'єднаних територіальних громадах є надзвичайно важливою складовою у розвитку громад.

Сучасне суспільство важко уявити без інтернет-технологій, тому фахівцям з інформаційного відділу ОТГ потрібно підлаштовуватись до розвитку і втілювати певні цифрові комунікації у життя громади. Новітні технології здатні налагодити тісний взаємозв'язок між владою та громадою. Головною проблемою у встановленні цього взаємозв'язку є недостатня обізнаність територіальної громади, щодо певних технологій та нововведень у їх повсякденне життя.

Питання створення носіїв інформації для громади, щодо дій влади та налагодження зворотньо-

го зв'язку завдяки новітнім технологіям обумовлюють актуальність обраної тематики дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблем щодо форм і методів інформування жителів ОТГ, їхньому ставленню до місцевого самоврядування присвячено чимало наукових праць, багато аспектів цієї теми вивчено науковцями.

С. Штурхецький досліджував формування комунікативного потенціалу місцевого самоврядування в Україні, також про інформаційну політику в органах місцевого самоврядування вже писали: І. Арістова у праці «Доктрина інформаційного права України», Г. Почепцов у праці «Інформаційна політика», Ю. Машкаров, Є. Макаренко, В. Здорова та інші.

Мета статті. Визначити форми та методи створення взаємозв'язку між владою та громадою. Дізнатись про новітні цифрові комунікації, які варто впровадити в Україні. Налагодити правильний зворотній зв'язок та загалом дослідити усі можливі способи інформування жителів об'єднаних територіальних громади.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Актуальною частиною проблеми є питання, щодо забезпечення органами публічної влади України різних форм та методів їх взаємодії з громадськістю, адже саме вони є важливим чинником створення умов для участі громадян у формуванні та реалізації публічної політики, створення зворотнього зв'язку та зміцнення довіри народу до органів публічної влади.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розглядаючи ключові моменти в державному управлінні, потрібно особливу увагу звернути на інформаційне та комунікаційне забезпечення публічної влади. Інформаційне забезпечення будь-якою системою (соціальною, економічною тощо) пов'язане з використанням інформаційних ресурсів та інформаційними процесами. Інформація – це основа процесу управління, саме вона містить відомості необхідні для оцінки ситуації та прийняття управлінських рішень.

В сучасних умовах адміністративних перетворень в Україні відбуваються великі зміни у державному управлінні і відносинах держави та громади, в яких органи влади виступають як адміністративні структури, що надають послуги, а громада – як клієнт, що їх отримує.

Запровадження нової системи функціонування органів державної виконавчої влади й органів місцевого самоврядування потребує створення нових форм і методів їхньої діяльності на задоволення потреб громадян, переосмислення концепції управління публічною інформацією та забезпечення надійного зворотнього зв'язку з громадськістю.

Пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї є досить вагомою причиною для того, аби приділяти постійну увагу інформаційному складникові у діяльності місцевої влади.

Публічний діалог є необхідною умовою підтримки довіри до органів місцевого самоврядування. Він відкриває шлях легітимації рішень, підтримки програм діяльності посадових осіб, мобілізації громадськості щодо підтримки дій влади.

Одним з головних пріоритетів України, визначеним Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні є побудова нового інформаційного суспільства, який буде орієнтований на інтереси людей, відкритий для всіх і спрямований на розвиток, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію, мати вільний доступ до неї, користуватися і обмінюватися, аби надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал у суспільстві.

З чинного законодавства випливає, що одним з обов'язків органів місцевого самоврядування є інформування громади про діяльність своєї роботи. Завдяки цьому варто згадати Конституцію України, ст. 34 якої гарантує кожній людині та громадянину право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір [1, с. 40–41].

На сьогоднішній день важливим є не просто інформування громадян, а мотивування їх ставати активними співтворцями місцевої політики, підкреслюючи їхню важливу роль у вирішенні місцевих проблем. Адже громадяни найчастіше виявляють інтерес до регіональних справ тоді, коли виникає проблема в питаннях, які їх безпосередньо зачіпають. Тому в таких випадках часто комунікація нагадує роботу «пожежної команди» для погашення «спалахів» незадоволення жителів, проблемних питань і конфліктів. Основними чинниками відсутності комунікації і високого рівня конфліктності у комунікативному просторі місцевого самоврядування, на думку вітчизняних дослідників, є взаємна недовіра між громадою і владою; відсутність налагодженого обміну інформацією між владою і громадськістю; відсутність усталених традицій і партнерських взаємин у процесах прийняття управлінських рішень [9, с. 12–13].

Комунікація являє собою процес взаємодії суспільних суб'єктів (соціальних груп, спільнот або особистостей), в ході якого відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями і результатами діяльності за допомогою загальної системи символів [5, с. 1].

З урахуванням специфіки комунікаційна діяльність (зв'язки з громадськістю, PR) – це систематична діяльність, спрямована на налагодження взаємовигідних стосунків між владою та громадськістю, на поведінку та на дії якої можна впливати лише через зацікавлення і переконання, а не примусом і тотальним контролем.

Ефективність комунікаційного процесу формується на таких важливих етапах:

- формулювання повідомлення (меседжу) – коротке, зрозуміле, однозначне;
- визначення адресата повідомлення – чітка ідентифікація цільової аудиторії;
- спосіб передачі повідомлення – оптимальним каналом, який мінімізує проблему недостовірності;
- підтвердження розуміння адресатом повідомлення – перевірка зворотнім зв'язком.

Члени об'єднаної громади активніше підтримуватимуть усі задуми і рішення ОТГ тоді, коли самі переконуються, що громада є успішною, реально створює кращі умови для їхнього життя. А це означає, що необхідно наочно показувати людям результати кожного успішного кроку ОТГ.

Основним джерелом достовірної інформації про роботу органів місцевого самоврядування є інформаційний підрозділ, загальною метою роботи якого є створення позитивного та динамічного іміджу органу місцевого самоврядування через забезпечення відкритості його діяльності та налагодження конструктивних зв'язків з громадськістю, засобами масової інформації, політичними партіями та громадськими організаціями [6, с. 49].

Варто зазначити що, робота інформаційного підрозділу, по суті, спрямована на вирішення трьох основних завдань:

- забезпечення участі громади у вирішенні питань місцевого значення;
- формування довіри громадськості до місцевої влади;
- публічне визнання її діяльності.

Цифрові комунікації – це зручний та дієвий інструмент для просування нових проєктів, співпраці та реалізації ідей в ОТГ.

Діджиталізація – складова, без якої не уявити успіх жодної сучасної територіальної громади. Адже в сучасному світі замало просто втілювати зміни, важливо комунікувати з мешканцями, акцентувати увагу на потенціалі, інформувати громаду про плани та результати роботи.

Інтернет як засіб комунікації несе багато безперечних економічних, соціальних, політичних та технічних переваг, серед яких:

– зручність, тобто економія часу, зусиль та ресурсів як для тих, хто отримує послуги, так і для тих, хто їх надає;

– масовість, тобто охоплення широкої аудиторії для поширення інформації;

– ефективність, тобто впорядкування та спрощення процесів надання адміністративних послуг;

– довіра, що досягається в тому числі через відкритість діяльності влади та достовірність інформації, яку надають Інтернет-технології.

Суспільство розвивається і тому органам місцевого самоврядування варто використовувати інформаційну стратегію в мережі інтернет.

Інформаційна стратегія органів місцевого самоврядування в мережі інтернет включає такі функції:

– інформування ЗМІ (зокрема, проведення прес-конференцій);

– здійснення внутрішньої та зовнішньої комунікації (зокрема, організація масових кампаній, виробництво та розповсюдження інформаційних матеріалів, орієнтовані на конкретні цільові групи населення);

– робота з окремими запитамі громадян та установ щодо чинних законів, законопроектів та нормативних актів;

– моніторинг та накопичення інформації та документації (відбір та аналіз інформації ЗМІ щодо роботи органів місцевого самоврядування, організація доступу до цього матеріалу).

Отже, організація інформаційного простору місцевого самоврядування – це глобальне завдання електронного урядування, що повинно активно впроваджуватись на всій території України [7, с. 61–62].

Електронне урядування як форма організації державного управління є одним інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [2, с. 1].

Електронне урядування забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу (онлайн), а також забезпечує легкий доступ осіб до потрібної їм інформації та послуг, не зважаючи на фізичну віддаленість та час доби [8, с. 163].

У сучасному світі електронне урядування дозволяє громадянам, юридичним особам та неурядовим організаціям звертатися до органів державної влади у віддалений спосіб та в режимі реального часу, що суттєво спрощує процес комунікації суб'єктів та об'єктів державного управління.

На даний момент яскравим прикладом комунікативної основи, яка пов'язує громадян з органами публічної влади, являється веб-сайт.

Офіційний вебсайт громади – можливість побудувати довіру між керівництвом громади, мешканцями, місцевим бізнесом та інвесторами. Вебсайт – візитівка громади, що має справляти гарне враження на усі аудиторії, а також відкриває світові ОТГ.

Саме існування офіційного сайту створює потужні та вагомі технічні та адміністративні переваги для органу місцевого самоврядування, які здатні принципово змінити саму ідеологію надання адміністративних послуг [4, с. 42].

Ще одним зі способів наблизити населення до місцевої влади є створення публічних бібліотек у територіальних громадах.

Яскравим прикладом створення таких бібліотек є США, де публічні бібліотеки у громадах – це набір найважливіших послуг електронного урядування, які створюють велику урядову структуру.

Бібліотеки використовуються як точки доступу до інформації щодо податків, сервісів і ресурсів з приводу соціальних послуг, медицини, надзвичайних ситуацій тощо. Оскільки урядова інформація, послуги та ресурси швидкими темпами переходять у цифровий формат, публічні бібліотеки стають сполучною ланкою між електронним урядом та громадою [3, с. 33–34].

Американці одні з перших у світі почали надавати доступ до послуг е-урядування у публічних бібліотеках.

Згідно статистики у США 16592 публічні бібліотеки обслуговують понад 97% американців у великих і малих громадах. Публічні бібліотеки надають послуги на базі комп'ютерних та Інтернет-технологій.

Зокрема у таблиці 1 можна побачити відсоток послуг, які надаються у публічних бібліотеках США.

Публічні бібліотеки надають необхідні послуги й задовольняють потреби громади, так як все більше урядових послуг та ресурсів доступні тільки онлайн, ще однією вагомою причиною є й те, що все більше урядових організацій скорочують персонал та час обслуговування [3, с. 35].

Висновки і пропозиції. Таким чином, комунікативна активність територіальної громади в процесі здійснення місцевого самоврядування має направлятись на вирішення ряду важливих комунікативних завдань, обумовлених внутрішніми та зовнішніми факторами її функціонування як суб'єкта місцевого самоврядування.

Таблиця 1

Послуги на базі комп'ютерних та Інтернет-технологій

Пропонують доступ до Інтернету	98,7%
Пропонують бездротовий доступ до Інтернету (WI-FI)	76,4%
Використовуються для загальних навичок роботи на комп'ютері	91,3%
Використовуються лише для пошуку інформації онлайн	76,9%
Призначені для використання програмного забезпечення	70,5%

Джерело: розроблено авторами за даними [3]

Роль інформаційної роботи у сучасній громаді важко переоцінити, адже завдяки цьому можливо організувати справжню комунікацію між представниками влади та громадськості, а також знатно покращити загальний політичний клімат у об'єднаній територіальній громаді.

Для поширення комунікації для ОТГ як з державними інституціями, так і з представниками недержавного сектору, громадськими організаціями та інвесторами потрібно використовувати традиційні методи масової комунікації, тобто «пряму» комунікацію, а також комунікації через ЗМІ та через Інтернет.

Список літератури:

1. Конституція України: чинне законодавство зі змінами та допов. Вид. Паливода А.В., 2008. С. 40–43.
2. Розпорядження Кабінету міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (дата звернення: 29.10.2019).
3. Електронне урядування у територіальних громадах: збірник матеріалів. Полтава, 2013. URL: <http://www.esoc.org.ua/attachments/article/83/Книга%20е-урядування.pdf> (дата звернення: 02.11.2019).
4. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування. Посібник для муніципальних посадовців. Івано-Франківськ : ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009. С. 40–43.
5. Комунікації. Онлайн підручник для студентів, 2015-2019. URL: <https://stud.com.ua/31819/menedzhment/komunikatsiya> (дата звернення: 03.11.2019).
6. Кузнецова О.Д. Основи масової комунікації : навч. посіб. Львів : Ред.-видавн. відділ Львів. ун-ту. С. 47–56.
7. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне урядування: досвід для України. 2011. № 2(6). С. 60–68. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/ebook/putp/20112/doc/2/03.pdf> (дата звернення: 28.10.2019).
8. Луговий В.І. Десять років становлення (досвід досліджень, розробок і впроваджень у сфері державного управління). Вид-во НАДУ, 2005. С. 156–179.
9. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади, 2009. 20 с.

References:

1. Palivoda, A.V. (2008). *Konstytutsiia Ukrainy: chynne zakonodavstvo zi zminamy ta dopov* [Constitution of Ukraine: Legislation in force as amended], pp. 40–43.
2. *Rozporiadzhennia Kabinetu ministriv Ukrainy «Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini»* [Ordinance of the Cabinet of Ministers of Ukraine «On Approval of the Concept of Development of E-Governance in Ukraine». URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (accessed: 29.10.2019).
3. Collection of materials Poltava (2013). *Elektronne uriaduvannia u terytorialnykh hromadakh* [EGovernment in Territorial Communities]. URL: <http://www.esoc.org.ua/attachments/article/83/Книга%20е-урядування.pdf> (accessed: 02.11.2019).
4. Private Initiative Development Agency (2009). *Informatsiina vidkrytist orhaniv mistsevoho samovriaduvannia* [Information openness of local self-government bodies]. Ivano-Frankivsk, pp. 40–43.
5. Online tutorial for students (2015-2019). *Komunikatsii* [Communications]. URL: <https://stud.com.ua/31819/menedzhment/komunikatsiya> (accessed: 03.11.2019).
6. Kuznetsova, O.D. (2010). *Osnovy masovoi komunikatsii: [Fundamentals of Mass Communication] : A Textbook*. Lviv, pp. 47–56.
7. Lopushynskiy, I. (2011). *Elektronna demokratiia ta elektronne uriaduvannia: dosvid dlia Ukrainy. Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka* [E-democracy and e-Governance: An Experience for Ukraine]. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/ebook/putp/20112/doc/2/03.pdf> (accessed: 28.10.2019).
8. Luhovyi, V.I.(2005). *Desiat rokiv stanovlennia (dosvid doslidzhen, rozrobok i vprovadzhen u sferi derzhavnoho upravlinnia)* [Ten years of formation (experience of research, development and implementation in public administration)], pp. 156–179.
9. Tereshchenko, D.A. (2009). *Orhanizatsiino-pravove zabezpechennia komunikatyvnoi diialnosti mistsevykh orhaniv vlady* [Organizational and Legal Support of Communication Activities of Local Authorities], 20 p.