

Міністерство освіти і науки України
МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

СЕРВЕТНИК Володимир Віталійович

УДК 351:331.522.4(477)

ДИСЕРТАЦІЯ

**Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного
управління як елемент інформаційної безпеки України**

281 - Публічне управління та адміністрування

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії в галузі публічного управління та адміністрування

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Наукові керівники:
Семенець-Орлова Інна Андріївна
доктор наук з державного управління, професор

Київ - 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ	14
1.1. Науковий аналіз урядових комунікацій у вимірі проблем кібербезпеки.....	14
1.2. GR-комунікації як механізм взаємодії із суб'єктами публічної політики у науці публічного управління.....	34
Висновки до розділу 1.....	44
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ	46
2.1. Нормативно-правове забезпечення урядових комунікацій в сучасній Україні.....	46
2.2. Технології моделювання GR-комунікацій.....	54
2.3. Можливості комунікації в Інтернет-просторі: основні характеристики.....	68
Висновки до розділу 2.....	82
РОЗДІЛ 3. РОЗБУДОВА УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СУЧАСНОМУ УКРАЇНСЬКОМУ ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРИ	85
3.1. Новітні GR-технології та їх класифікація.....	85
3.2. Можливості використання електронних інструментів в публічних GR-комунікаціях.....	103
3.3. Роль GR у процесі впровадження політичних рішень для зростання легітимності державної влади.....	116
Висновки до розділу 3.....	136
ВИСНОВКИ	141
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	145
ДОДАТКИ	156

ВСТУП

Актуальність теми. Стан зв'язків громадськості з органами державної влади (Government Relations – далі GR) в демократичному суспільстві знаходиться у постійній залежності від рівня згуртованості громадян, активності бізнес-суб'єктів, представників органів влади, стабільності некомерційного сектору. Успішність GR-комунікацій визначає суспільний прогрес, економічне розвиток і рівень дієздатності країни у конкурентній системі міжнародних відносин [126]. Взаємозалежність інститутів один від одного і всеохопний вплив, вироблений їх взаємодією, робить GR-комунікації одним з невід'ємних компонентів стратегічного планування в публічній сфері.

Актуалізація розвитку GR для публічних службовців обумовлена не тільки позитивною динамікою в законотворчій активності уряду, а й тенденцією істотного посилення державного втручання у сфері інтересів різних громадських груп, бізнес-спільнот, галузевих структур і некомерційних асоціацій. Посилення впливу держави на бізнес відзначають не тільки українські вчені: велика частина респондентів світового дослідження MGI (McKinsey Global Institute) вважають, що урядові структури вже є ключовим стейкхолдером або «чинитимуть максимальний економічний ефект на бізнес протягом найближчих трьох років» [126].

Перспективи розвитку GR, в першу чергу, пов'язані зі скороченням дистанції між владою, комерційним сектором і громадянським суспільством. На сьогодні, етап інституціоналізації українського ринку GR-послуг збігається з відомим історичним максимумом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, в природу яких закладено скорочення просторово-часових розривів між комунікаторами. Даний фактор дає підстави вважати, що за допомогою Інтернет-сервісів можуть бути забезпечені якісно нові відносини між владою, населенням і бізнесом.

Оскільки діалог позначених суб'єктів є «необхідною складовою сталого розвитку, важливим механізмом узгодження громадських, державних та корпоративних цілей» [126], необхідність осмислення Інтернету як каналу комунікації бізнесу і влади зумовлює актуальність дослідження.

За відносно короткий термін можливості інформаційно-комунікаційних технологій якісно змінили вигляд сучасного світу в його цілісності. Можна сказати, що їх роль останніми роками зростає для бізнес-суб'єктів, для громадян і для уряду однаковою мірою. Так, за даними дослідження компанії De Novo [26], обсяг ринку хмарних сервісів класу IaaS (Infrastructure as a Service - модель надання хмарних сервісів) у 2019 році склав близько 29 млн доларів. Зростання в порівнянні з 2018 роком сягнуло 45%. Перерахунок всіх показників в доларовий еквівалент має важливе значення для формування правильної точки зору щодо такої волатильної економіки як українська. Так, в 2019 році різке зростання гривні у 2-му півріччі додало 7-8 % пунктів до загальної річної динаміки.

Про важливість мережі Інтернет як для бізнесу, так і для держави свідчать цифри, що відображають значне зростання частки даної галузі в українському ВВП. У ситуації стагнації вітчизняної економіки, обумовленої складною геополітичною і макроекономічною обстановкою, Інтернет залишається однією з небагатьох зростаючих галузей економіки: електронна торгівля, платіжні системи, хостинг-індустрія і хмарні послуги зростають щонайменше на 15-20%. При цьому експерти відзначають, що «вплив кризи на Інтернет-ринки на загальному тлі поки незначний, незважаючи на окремі ситуації скорочення бюджетів і зниження витрат [59]. Очевидно, що так само як в ситуації стабілізації економіки, так і в період її кризи, істотні ресурси можуть бути вкладені в такі соціально-значущі напрямки, як телемедицина та дистанційна освіта, що вже грає взаємовигідну роль для бізнесу та суспільства [59].

У статистичному збірнику Держстату України наголошено, що більша половина українців виходять в мережу щодня, загальна аудиторія

українського Інтернету складає 24,8 млн чоловік [59]. У першу чергу, зростає затребуваність державних послуг, розширюється асортимент таких послуг та охоплення точок, де їх можна отримати результати. Загальна сума онлайн-платежів збільшилася втричі, що аналогічно відповідає втричі зростанню кількості наданих електронних послуг. Показово і те, що на 22% зросла кількість зареєстрованих онлайн-видань, в той час як рейтинг довіри друкованих ЗМІ продовжує знижуватися.

Таким чином, активності сучасної людини є доказом того, яке значення має Інтернет для розвитку соціальних відносин. Наразі, багатьом комерційним, некомерційним, державним структурам властива реалізація комунікативних стратегій в Інтернет-просторі, звернення до новітніх каналів комунікації, спроба формування і використання принципово нових способів ведення моделей діалогу, інформування та презентації. Підтвердженням цьому, з одного боку, можуть слугувати програми, стратегії, розроблені на замовлення влади, ресурси (наприклад, портал державних послуг), а з іншого боку – увага бізнес-суб'єктів і некомерційних організацій до їх представленості в мережі.

Проблема цифрової взаємодії влади і суспільства постала темою досліджень багатьох вчених, проте більшість робіт присвячуються діяльності держави і виявлення закономірностей, властивих Інтернету як соціальному середовищу (проблеми електронного уряду, принципи організації мережевих спільнот і деліберативної демократії). Водночас, комунікації, ініційовані представниками громадянського суспільства, до сьогодення залишалися на периферії наукового знання. Тема цифрових GR-комунікацій все ще недостатньо досліджена. Між тим, із зростанням значення GR-комунікації в соціальних відносинах збільшується і потреба в комплексних дослідженнях цього явища.

У сучасних умовах, ускладнених зовнішньою інформаційною та військовою агресією, проблема ефективності державної політики, підвищення рівня взаємодії між державними органами і громадськістю

набула важливого значення. Пояснюється це, насамперед, тим, що в умовах демократичного реформування ключовим фактором державотворчих перетворень виступає рівень суспільної довіри до влади, що значною мірою зумовлює соціальну стабільність суспільства і його готовність включитися до процесів вироблення й ухвалення державно-управлінських рішень у всіх ключових сферах сучасного суспільного буття.

Протягом останніх років Україна, як і більшість країн світу, робить певні кроки в розбудові інформаційного суспільства, забезпечення інформаційної і кібербезпеки, а також у боротьбі з кіберзлочинністю. Нормативно-правовою базою у цій сфері є: Конвенція Ради Європи про кіберзлочинність, ратифікована Законом України від 7.09.2005 року № 2824-IV; Закони України «Про інформацію», «Про основи національної безпеки України», «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України», «Про телекомунікації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про доступ до публічної інформації», «Про оборону України», «Про засади внутрішньої і зовнішньої політики», «Про об'єкти підвищеної небезпеки». Однак, загалом проблема забезпечення урядових комунікацій як елементу інформаційної безпеки є не достатньою мірою проаналізованою у сучасній науці публічного управління.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано як частину Загального плану науково-дослідної роботи ПрАТ “Вищий навчальний заклад “Міжрегіональна Академія управління персоналом” на 2019–2024 рр.: “Дослідження теоретико-методологічних основ розвитку української державності в контексті світових модернізаційних процесів формування національних громадянських суспільств: політичний, юридичний, економічний, соціальний, психологічний та управлінський аспекти” (номер державної реєстрації: 0119U100492). Внесок здобувача полягає у розробці концептуальних засад державної політики розвитку GR.

Мета дослідження – обґрунтувати шляхи розвитку GR-комунікацій в українському сегменті мережі Інтернет та проаналізувати їх зростаюче значення у публічному просторі для сприяння забезпеченню інформаційної безпеки.

Для досягнення мети поставлені наступні *завдання*:

- 1) здійснити науковий аналіз урядових комунікацій у вимірі проблем кібербезпеки;
- 1) визначити особливості GR-комунікації як взаємодії із суб'єктами публічної політики;
- 2) дослідити роль публічного простору Інтернету в GR-комунікаціях;
- 3) охарактеризувати нормативно-правове забезпечення урядових комунікацій у сучасній Україні;
- 4) з'ясувати технології моделювання ефективних GR-комунікацій з використанням можливостей Інтернет-простору.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що виникають у сфері урядових комунікацій.

Предмет дослідження – розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елементу інформаційної безпеки України.

Методи дослідження. Методологічне підґрунтя дисертації становить сукупність методів і прийомів наукового пізнання, застосування яких об'єктивно обумовлено змістом поставлених завдань.

Методологія. Вирішення зазначених завдань передбачає вивчення теоретичної бази, яка існує на сьогоднішній день, збір емпіричних даних про зміст GR-діяльності. Емпіричну базу дослідження склали нормативно-правові акти України; статистичні та аналітичні матеріали служби державної статистики; публікації в пресі та розміщені в мережі інтернет матеріали з питань формування та функціонування інформаційної інфраструктури, вироблені ефективні підходи в сфері соціальної політики та соціального прогнозування. Автором проводився аналіз виступів

експертів і моніторинг профільних ресурсів, присвячених даній сфері діяльності, аналітика галузевих новин. На постійній основі проводився аналіз вторинних даних, доступних на веб-сайтах органів державної влади та офіційних порталах великих компаній, зацікавлених і потенційно здатних до побудови конструктивно діалогу з органами влади. Також в публічному просторі Інтернету розглядалися майданчики і сервіси, розроблені для інтеракції суб'єктів один з одним. У цілому, за 2019 - 2021 рр. автором були проаналізовані матеріали, розглянуто понад двадцять веб-інструментів, онлайн-сервісів і технологічних платформ для взаємодії бізнесу, влади і соціуму, вивчено близько двохсот сайтів учасників GR-комунікацій. Крім того, дослідницьку емпіричну базу склали матеріали проведених автором десяти експертних інтерв'ю, дані заочного анкетування та індивідуальні звіти, що формуються на основі автоматизованого інструментарію моніторингу порталів електронної участі. При підготовці дисертаційної роботи автор спирався на традиційні для науки методи наукового пізнання: системний, порівняльний, історичний. Крім того, були використані: глибинні інтерв'ю та експертні опитування, анкетування, організаційно-структурне і ситуативне моделювання, вторинний аналіз (збір і систематизація вторинних даних). З використанням методів анкетування, вимірювання та опису був проведений компаративний аналіз можливостей використання публічного інтернет-простору в GR і практики його використання. Глибинні інтерв'ю, експертні опитування і включене спостереження дозволили виявити особливості та проблеми застосування веб-технологій в GR-цілях. Крім емпіричних досліджень, був проведений аналіз теоретичної бази наукових робіт, присвячених класифікації існуючих GR-технологій, після чого методом синтезу і шляхом застосування комунікативного підходу була розроблена авторська класифікація GR-технологій. Завдяки застосуванню моделювання був визначений взаємозв'язок каналу і повідомлення в digital GR, яка пояснила специфічні складності адресації GR-повідомлень в мережі.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Вирішенню проблеми забезпечення ефективної взаємодії бізнес-суб'єктів, громадянського суспільства, інших інститутів публічної сфери з органами влади присвячено безліч робіт в різних галузях науки: в економіці, інформатиці, політології, психології, філософії, історії та соціології.

Серед відомих зарубіжних теоретиків публічних комунікацій варто назвати У. Вайнрайх, В. Вівера, В. Парсонса, Ю. Хабермаса, К. Шеннон. Проблема урядових комунікацій стала темою наукових досліджень таких вітчизняних вчених, як А. Баровська, А.Бондаренко, Г. Дзяна, Д. Дубов, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, А. Дуда, І. Матвієнко, Г. Монастирський, Д. Коник, Т. Попова, О. Попроцький, Є. Романенко, О. Твердохліб, С. Чукут, В. Ліпкан, К. Кандагура.

Окрему групу утворюють праці, предметом дослідження яких є опосередкована взаємодія з органами влади, де роль посередника беруть на себе преса і тепер - нові медіа. Інтерес до цієї теми виявлений і у співвітчизників сучасності (С. Г. Корконосенко, Е. Л. Вартанова, Г. С. Мельник), і у зарубіжних класиків (У. Шрамм, П. Бурдьє). Ймовірна дисоціація - розрив зв'язку між реальністю і суб'єктом комунікації при формованій ілюзії участі в політичному процесі - описані в працях Ж. Бодріяра [10], чия класифікація симулякрів має особливе значення для авторського вивчення властивостей Інтернет-простору у ролі майданчика для можливої реалізації GR-стратегій.

Рівній цінністю для нашого аналізу властивостей Інтернету має концепція Н. Лумана [51], що характеризує суспільство як аутопоетичну систему, схильну до створення і самоорганізації. Це підтверджує розуміння, що мережа характеризується аналогічними параметрами, які визначають її розвиток, а разом з тим – і розвиток всіх учасників, задіяних в мережевих комунікаціях. Аналіз Інтернет-простору, проведений нами в роботі, був би неможливий без робіт Д. Вольтон, Х. Арендт і Ю. Габермаса, які досліджували проблематику загальних, публічних, приватних просторів.

Крім того, для повноцінного розуміння і адекватної оцінки можливостей використання веб-технологій в GR-стратегіях було необхідно проаналізувати можливі способи поширення суспільно значимої інформації із застосуванням як масових, так і неформальних каналів. У цьому ми спиралися як на всесвітньо відомих теоретиків (М. Маклюєн) [53], так і на наших сучасників (А. Кучабського). Можна резюмувати, що в даний час розвиток науки про комунікації визначається наступними тенденціями:

- 1) стабільне підвищення інтересу до політичних комунікацій;
- 2) поступове розширення сфер дослідження GR;
- 3) інтенсифікація наукової роботи по вивченню онлайн-комунікацій.

Роботи всіх перерахованих вчених та інших дослідників digital-комунікацій, політичних, бізнес-процесів служили теоретичним фундаментом цієї дисертаційної роботи. Однак незважаючи на перераховані наукові тенденції і досягнення, не тільки в україномовних джерелах, а й в зарубіжних виданнях відсутні комплексні дослідження на тему GR-комунікацій в Інтернеті. Відсутність уваги до технологічного аспекту проблеми можна визнати одним з прогалин існуючих робіт.

Тема звернення суб'єктів до влади за допомогою Інтернету з послідовним аналізом понять GR-комунікацій та визначенням специфіки публічного простору Інтернету, дослідженням моделей GR-комунікацій, компаративний аналіз можливостей використання публічного Інтернет-простору в GR і практики його застосування ще не поставали предметом окремого дисертаційного дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці шляхів розвитку GR-комунікацій в українському сегменті мережі Інтернет та їх значення у публічному просторі для сприяння забезпеченню інформаційної безпеки.

Найсуттєвіші результати, які містять наукову новизну, полягають у тому, що:

уперше:

- запропонована модель публічного простору Інтернету, що відображає процедурні особливості комунікативного процесу в GR, та дозволила описати бар'єри, які виникають на процедурні етапах відправлення повідомлення, його передачі, отримання та обробки результатів зворотного зв'язку;

вдосконалено:

- підходи до детермінації публічного, приватного та потенційно публічного простору Інтернету, визначення особливостей кожного з них;

- положення про властивості і ресурси мережі, що формують потенціал для GR у просторі Інтернету;

- визначення проблем, що ускладнюють використання GR-технологій у публічному просторі українського сегменту Інтернету;

набуло подальшого розвитку:

- розуміння змісту GR-комунікації, обґрунтування їх статусу в співвідношенні з поняттями government relations, government і public affairs, legislative communications;

- обґрунтування процесів розробки технологій, що застосовуються в GR, класифікація новітніх технологій.

Теоретична значимість роботи полягає в створенні цілісної теорії GR-комунікацій, що включає розробку поняття і моделі, наукову класифікацію комунікативних технологій, застосовуваних фахівцями із взаємодії з органами влади. Концептуалізація публічного простору Інтернету в співвідношенні його з іншими видами просторів, в яких здійснюються Інтернет-комунікації, є методологічно цінною міждисциплінарною проблемою.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що теоретичні положення, висновки, практичні рекомендації дисертації можуть бути використані в діяльності центральних органів виконавчої та

законодавчої влади, а також органів місцевого самоврядування для формування ефективної системи державного управління у безпековій сфері.

Результати дисертаційного дослідження використано:

- Громадською організацією «ReSURS» з метою активізації громадськості щодо створення належних умов систематизації сучасних проблем реформування публічного управління (довідка від 27.01.2021 р. № 01/10-21);

- Міжрегіональною Академією управління персоналом у ході виконання НДР “Дослідження теоретико-методологічних основ розвитку української державності в контексті світових модернізаційних процесів формування національних громадянських суспільств: політичний, юридичний, економічний, соціальний, психологічний та управлінський аспекти” (державна реєстрація № 0119U100492) (довідка від 12.08.2021 р. № 5881/1);

- постійною комісією з питань житлово-комунального господарства та паливно-енергетичного комплексу Київської міської ради при розробці пропозицій розбудови комунікацій в органах влади, щодо можливостей співпраці публічних службовців з інститутами громадянського суспільства (довідка від 18.10.2021 р. № 08/284-63).

Особистий внесок здобувача. Робота є самостійним, завершеним науковим дослідженням. Наукові результати, висновки та пропозиції, викладені в роботі, належать особисто автору, є його науковим доробком.

Апробація результатів дослідження. Дисертацію виконано та обговорено на кафедрі публічного адміністрування Міжрегіональної Академії управління персоналом. Висновки та пропозиції дисертаційного дослідження опубліковано у наукових статтях. Основні ідеї та положення було оприлюднено на наукових конференціях, семінарах та конгресах, зокрема: “Європейська інтеграція в контексті світових глобалізаційних процесів” (м. Одеса, 18 грудня 2020), “Проблеми модернізації України” (м. Київ, 20 квітня 2021 р.), “Перспективи розвитку територій: теорія і

практика” (м. Харків, 18–19 листопада 2021 р.).

Публікації. Основні наукові результати дисертації дістали відображення у 6 наукових публікаціях, з них 3 статей – у виданнях з публічного управління та 3 тез доповідей на конференціях та симпозиумах.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів з висновками, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У НАУЦІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1 Науковий аналіз урядових комунікацій у вимірі проблем кібербезпеки

Після 2013 року в Україні відбулися радикальні зміни у суспільній свідомості, законодавстві, державних пріоритетах, зокрема щодо курсу на європейську інтеграцію, і що характерно – у самій системі державного управління: очищення влади, модернізація державних органів, реформування правосуддя тощо. Варто зауважити, що сьогодні в Україні державні комунікації є більшою мірою розвинені, ніж до Революції Гідності.

Водночас виникає питання, чому ці результати не спричинили підвищення рівня довіри громадськості до держави? На сьогодні вкрай важливим є налагодження комунікацій між владою та суспільством, адже довіра населення України до державних структур залишається на недостатньо високому рівні. Численні соціологічні дослідження, проведені останніми роками, показують, що більшість населення скептично налаштована щодо ефективності дій органів державної влади. Дослідження Центру соціальних експертиз Інституту соціології України, проведене в жовтні 2015 року, показало, що більшість опитаних вважає комунікацію між урядом та населенням неефективною. Окрім того, що інформації від уряду недостатньо, 48 % опитаних оцінюють її як таку, що не викликає довіри, а 26,3 % – як таку, що зовсім не викликає довіри.

Одним із ключових аспектів цієї комплексної проблеми залишається проблема налагодження ефективних комунікацій держави з громадськістю. Аналіз Переліку структурних підрозділів центральних органів виконавчої влади України [71], до повноважень яких належать функції комунікацій,

показує, що у сучасній структурі майже всіх вітчизняних міністерств (центральної влади) відсутні підрозділи з питань комунікацій. Крім того, аудит комунікативних ресурсів уряду, проведений у 2015 році Групою з питань комунікаційної реформи при Кабінеті Міністрів України, виявив, що лише 13% міністерств мають комунікативні стратегії. Проте навіть наявні комунікативні стратегії часто є формальними документами, оскільки не містять чітких, вимірюваних та досяжних цілей, а також конкретних механізмів їхнього досягнення. Очевидно, що для запровадження стратегічних комунікацій на новому якісному рівні потрібна зміна всієї парадигми: перехід від застарілої практики інформування до моделі комунікацій. Комунікативна діяльність повинна бути регламентованою, організованою, плановою, прогнозованою та спрямована на підтримку довгострокових стратегічних цілей і виконання функціональних повноважень.

Важливим аспектом є те, що у державній політиці «комунікація заради комунікації» не має жодного логічного сенсу. Головним завданням будь якої комунікації є досягнення стратегічної мети, тобто підвищення ефективності діяльності органу державної влади, встановлення зв'язків та довіри з відповідними соціальними групами – цільовою аудиторією. Тому, як і будь-яка інша діяльність органу влади, комунікація потребує належного планування, моніторингу, прогнозування тощо. Масштабність таких заходів потребує розроблення і реалізації стратегічних рішень, впровадження системи стратегічних комунікацій.

Процеси формування та розвитку сучасного інформаційного суспільства, факт створення якого офіційно визнали представники держав Великої вісімки в ході Окінавської зустрічі в липні 2000 року, базуються, як відомо [17], на синтезі двох технологій — комп'ютерної і телекомунікаційної. Ці процеси підпорядковуються двом простим, але дуже змістовним законам.

Перший закон сформулював один із засновників корпорації Intel Гордон Мур: кількість транзисторів у процесорах збільшуватиметься вдвічі

протягом кожних півтора року. Цей закон фактично пояснює виникнення нових, специфічних за формою і способами функціонування суб'єктів та об'єктів інформаційної інфраструктури, гарантоване зростання швидкості обчислень і обсягів оброблюваної інформації, а також формування на рубежі тисячоліть інформаційного простору - глобального інформаційного середовища, яке в реальному масштабі часу забезпечує комплексну обробку відомостей про протиборчі сторони та їх навколишнє оточення з метою підтримання прийнятих рішень щодо створення оптимального задля досягнення поставлених цілей складу сил і засобів та їх ефективного застосування в різних умовах середовища.

Другий закон належить Роберту Меткалфу - винахідникові мережі інтернет: «Цінність мережі перебуває у квадратичній залежності від кількості вузлів, що входять до її складу». Отже, цей закон констатує, що основу сучасного інформаційного суспільства становлять мережі різного функціонального призначення, сукупність і взаємозв'язок яких, власне, і створюють інформаційний простір [17], а також новітні інформаційно-телекомунікаційні (ІТ) технології, які останнім часом:

1) стали важливою складовою суспільного розвитку та розвитку світової економіки в цілому, змінивши значною мірою механізми функціонування багатьох суспільних інститутів та інститутів державної влади;

2) увійшли до групи найбільш істотних факторів, що впливають на формування сучасного високоорганізованого інформаційного середовища й дають змогу на якісно новому рівні інформаційного обслуговування як у віртуальному, так і в реальному просторі вести повсякденну оперативну роботу, здійснювати аналіз стану і перспектив діяльності інформаційно-аналітичних підрозділів, а також добувати вихідні дані, необхідні для прийняття раціональних і науково-обґрунтованих управлінських рішень.

Поступове й доволі умовне поєднання віртуального і реального просторів за допомогою ІТ-систем і мережних технологій різного функціонального призначення, які в процесах обробки, передавання та

зберігання інформації використовують електромагнітний спектр і діють як єдине ціле, а також відповідного програмного забезпечення (ПЗ) призвело, зрештою, до формування кіберпростору - високорозвиненої моделі об'єктивної реальності, в якій відомості щодо осіб, предметів, фактів, подій, явищ і процесів:

- подаються в деякому математичному, символічному (як сигнали, знаки, звуки, рухомі або нерухомі зображення) або в будь-якому іншому вигляді;

- розміщуються в пам'яті будь-якого фізичного пристрою, спеціально призначеного для зберігання, обробки й передавання інформації;

- перебувають у постійному русі у середовищі ІТ-систем і мереж.

Уперше термін «кіберпростір» було використано у згаданій раніше Окінавській хартії глобального інформаційного суспільства та в Конвенції про злочинність у сфері комп'ютерної інформації від 23 листопада 2001 року. Сфера його дії на той час перебувала під впливом загальних механізмів правового регулювання суспільних відносин, обмежуючись специфічними об'єктами й інтересами суб'єктів правовідносин, а також комп'ютерними мережами, за допомогою яких можна брати участь у відповідних правовідносинах. Нині кіберпростір має чимало визначень. Наприклад:

- 1) відповідно до міжнародного стандарту [22], кіберпростір - це середовище існування, що виникло в результаті взаємодії людей, програмного забезпечення і послуг в інтернеті за допомогою технологічних пристроїв і мереж, під'єднаних до них, якого не існує в будь-якій фізичній формі;

- 2) відповідно до нормативної бази США [22], кіберпростір - це сфера, що характеризується можливістю використання електронних та електромагнітних засобів для запам'ятовування, модифікування та обміну даними через мережні системи та пов'язану з ними фізичну інфраструктуру;

- 3) відповідно до офіційних документів Євросоюзу [22], кіберпростір - це віртуальний простір, в якому циркулюють електронні дані світових

персональних комп'ютерів (ПК);

4) відповідно до офіційних документів Великобританії [22], кіберпростір - це всі форми мережної, цифрової активності, що включають у себе контент та дії, здійснювані через цифрові мережі;

5) відповідно до офіційних документів Німеччини [22], кіберпростір - це вся інформаційна інфраструктура, доступна через інтернет поза будь-якими територіальними кордонами.

Серед інших варто також відзначити й такі визначення поняття кіберпростір [22]:

- поліморфний віртуальний простір, який генерує інформаційна система (ІС) як у формі складних світів, так і у простих реалізаціях (типу електронної пошти, глобальної навігації тощо);

- комунікаційне середовище, утворене системою зв'язків між об'єктами кіберінфраструктури - електронними обчислювальними машинами, комп'ютерними мережами, програмним забезпеченням та інформаційними ресурсами, використовуване для забезпечення певних інформаційних потреб;

- штучне електронне середовище існування інформаційних об'єктів у цифровій формі, утворене в результаті функціонування кібернетичних комп'ютерних систем управління і обробки інформації, що забезпечує користувачам доступ до обчислювальних та інформаційних ресурсів систем, вироблення електронних інформаційних продуктів, а також обмін електронними повідомленнями, даючи змогу із застосуванням електронних інформаційних образів у режимі реального часу вступати у відносини (взаємодіяти) щодо спільного використання обчислювальних та інформаційних ресурсів системи (надання інформаційних послуг, ведення електронної комерції тощо);

- простір, сформований інформаційно-комунікаційними системами, в якому відбуваються процеси перетворення (створення, зберігання, обміну, обробки та знищення) інформації, поданої у вигляді електронних комп'ютерних даних;

- об'єкти інформаційної інфраструктури, що керуються інформаційними (автоматизованими) системами управління та інформації, що в них циркулює;

- середовище, утворене організованою сукупністю інформаційних процесів на основі взаємопоєднаних за єдиними принципами та правилами інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем.

Як впливає зі щойно викладеного, створенню кіберпростору як сприяли, передусім, такі чинники: зміна характеру діяльності людини з ухвалення рішень; упровадження електронно-цифрових форм створення, обробки, зберігання та переміщення інформації, перехід від паперового діловодства до електронного тощо. Абсолютна більшість фахівців наголошує на сучасних неперевершених можливостях зі створення незлічених зв'язків між окремими індивідами і соціальними групами та з надання різнопланових інформаційних послуг. З урахуванням характерних особливостей кіберпростору як сфери вчинення заздалегідь спланованих деструктивних дій на кшталт проникнення в ІТ-системи один одного, блокування або виведення з ладу найбільш уразливих елементів цих систем, дезорганізації оборонних автоматизованих систем управління (АСУ) протилежної сторони, систем управління її транспортом і енергетикою, економікою й фінансовою системою тощо (поряд із наземною, морською й повітряно-космічною сферами) і своєрідної сполученої ланки між такими поняттями, як інтернет і кібернетика, усе це, у свою чергу, дає змогу:

- 1) виокремити в цьому просторі систему певних відношень між суб'єктами та об'єктами інформаційної й кібернетичної інфраструктури;
- 2) схарактеризувати злочини, втручання і загрози, пов'язані з особливостями існування та передавання інформації;
- 3) визначитись із можливими його дійовими особами [17];
- 4) розглядати кіберпростір із позицій власне віртуального і реального

(електронного, комунікаційного, кібернетичного, інформаційного, особливого психологічного) тлумачення як додатковий вимір бойового простору, розрізняючи при цьому фізичний (інфраструктура, кабелі та роутери), семантичний (дані) і синтаксичний (протоколи передавання даних) рівні тощо.

З огляду на сказане, а також з урахуванням результатів проведеного багатокритеріального аналізу [22] і відсутності в Україні стандартизованого визначення розумітимемо під кіберпростором віртуальне комунікаційне середовище, утворене системою зв'язків між користувачами та об'єктами інформаційної інфраструктури, такими як електронний інформаційний ресурс (ІР), системи й мережі всіх форм власності, керовані автоматизованими системами управління, що використовуються не лише для перетворення та передавання інформації, котра в них циркулює, із метою забезпечення інформаційних потреб суспільства, а також для впливу на аналогічні об'єкти протиборчої сторони.

Нині важливість кіберпростору підтверджується появою концепцій ведення боротьби в ньому та створенням у складі збройних сил багатьох країн світу спеціальних структур на зразок:

- Об'єднаного Кіберкомандування (U.S.CyberCommand-USCYBERCOM) та спеціалізованого кібернетичного розвідувального центру у США;
- Управління мережних операцій у Німеччині;
- Центрального управління з кібербезпеки, Оперативного центру забезпечення кібербезпеки (CSOC) та Центру державного зв'язку (GCHQ) у Великобританії;
- Центру інформаційних систем Служби безпеки (CISSS) та Національного агентства безпеки інформаційних систем (ANSSI) у Франції;
- Спеціалізованого центру захисту національного кіберпростору Tehila в Ізраїлі;

- Кіберпідрозділів у складі Федеральної служби безпеки Росії тощо.

Усі ці підрозділи призначено для провадження кіберборотьби - комплексу заходів, спрямованих на здійснення управлінського і/або деструктивного впливу на автоматизовані ІТ-системи протиборчої сторони та захисту від такого впливу власних інформаційно-обчислювальних ресурсів завдяки використанню спеціально розроблених програмно-апаратних засобів, а також проведенню системи спеціалізованих навчань.

Такий стан справ зумовлює небачені досі глибинні зміни у ставленні більшості держав світу до безпеки власного інформаційного та кіберпростору, а отже, і до посиленого захисту інформації, засобів її обробки та кіберсередовища, в якому ця інформація циркулює, тобто до вжиття заходів із забезпечення інформаційної та кібербезпеки.

При цьому інформаційну безпеку (ІБ) у найзагальнішому розумінні можна визначити як такий стан захищеності інформаційного простору держави, за якого неможливо завдати збитку властивостям об'єкта безпеки, що стосуються інформації та інформаційної інфраструктури, і який гарантує безперешкодне формування, використання й розвиток національної інфосфери в інтересах оборони.

Спектр інтересів ІБ щодо інформації, інформаційних систем та інформаційних технологій як об'єктів безпеки можна поділити на такі основні категорії: доступність - можливість за прийнятний час отримати певну інформаційну послугу; цілісність - актуальність і несуперечливість інформації, її захищеність від руйнування та несанкціонованого змінювання; конфіденційність - захищеність від несанкціонованого ознайомлення.

Головні загрози, які можуть спричинити порушення цих категорій, а також негативно вплинути на компоненти ІС, призвівши навіть до їх втрати, знищення чи збою функціонування, такі: розголошення інформації, її витік або несанкціонований доступ до такої інформації.

Методи, завдяки яким цьому можна запобігти, забезпечивши

відповідний рівень інформаційної безпеки, доцільно класифікувати так:

- сервіси мережної безпеки (механізми захисту інформації, оброблюваної в розподілених обчислювальних системах і мережах);
- інженерно-технічні методи (мають на меті забезпечення захисту інформації від витоку по технічних каналах);
- правові та організаційні методи (створюють нормативну базу для організації різного роду діяльності, пов'язаної із забезпеченням ІБ);
- теоретичні методи забезпечення (розв'язують завдання формалізації різного роду процесів, пов'язаних із забезпеченням ІБ).

Протягом останніх років Україна, як і більшість країн світу, робить певні кроки в розбудові інформаційного суспільства, забезпечення інформаційної і кібербезпеки, а також у боротьбі з кіберзлочинністю. Нормативно-правову базу в цих сферах діяльності становлять такі документи:

Конвенція Ради Європи про кіберзлочинність [88], ратифікована Законом України від 7.09.2005 року № 2824-IV; Закони України «Про інформацію» [81], «Про основи національної безпеки України» [84], «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» [70], «Про телекомунікації» [90], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [79], «Про доступ до публічної інформації» [77], «Про оборону України» [62], «Про засади внутрішньої і зовнішньої політики» [78], «Про об'єкти підвищеної небезпеки» [82]; Укази Президента України, зокрема про Доктрину інформаційної безпеки [87], Стратегію національної безпеки України [73] та Воєнну доктрину України [70]; окремі положення Кримінального кодексу України, окремі постанови Кабінету Міністрів та рішення РНБОУ.

При цьому ключову роль у забезпеченні кібербезпеки відіграють:

- 1) Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», який регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та ІТ-системах;
- 2) Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного

суспільства України на 2007–2015 роки» [83], у запропонованих змінах до якого наголошується на необхідності створення національної системи кібербезпеки;

3) запропонований Міністерством внутрішніх справ України (далі – МВС України) законопроект «Про внесення змін до Закону України «Про основи національної безпеки України» щодо кібернетичної безпеки України» [17], яким має бути впроваджено низку термінів, пов'язаних із кібербезпекою.

Практичними кроками щодо реалізації чинної нормативно-правової бази стало створення 2007 року в складі Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі - ДССЗІ) України Центру реагування на комп'ютерні інциденти. На виконання статті 35 Конвенції про кіберзлочинність у червні 2009 року при Службі безпеки України (далі – СБ України) на базі спеціального підрозділу для боротьби з кіберзагрозами утворено Національний контактний пункт формату 24/7 щодо реагування та обміну терміновою інформацією про вчинені кіберзлочини. Окрім цього, Указом Президента України «Про виклики та загрози національній безпеці України у 2011 році» від 10 грудня 2010 року № 1119/2010 прийнято рішення про початок створення Єдиної загальнодержавної системи протидії кіберзлочинності. Іншим Указом Президента України «Про внесення змін до деяких законів України про структуру і порядок обліку кадрів Служби безпеки України» від 25 січня 2012 року №34 у структурі СБ України створено Департамент контррозвідувального захисту інтересів держави у сфері інформаційної безпеки. З огляду на ступінь та динаміку поширення комп'ютерних інцидентів теренами України в липні 2010 року в структурі МВС України на базі Департаменту боротьби зі злочинами, пов'язаними з торгівлею людьми, утворено новий структурний підрозділ — Департамент боротьби з кіберзлочинністю і торгівлею людьми. На даний момент, основні положення кібербезпеки в Україні регулюються Законом України Про основні засади забезпечення кібербезпеки України від 2017 року та Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження загальних

вимог до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури» від 19 червня 2019 року.

Сьогодні фахівці з кіберзахисту від ДССЗІ, СБ та МВС України стикаються у своїй роботі з численними труднощами, не маючи змоги самотужки розібратися з усіма проявами внутрішніх і зовнішніх загроз національній безпеці України в інформаційному та кіберпросторі. Через це їм доводиться дедалі активніше шукати шляхів співробітництва з аналогічними організаціями світового співтовариства, використовуючи для цього всі наявні можливості й механізми, які є в розпорядженні кожної з країн.

Відчутний поштовх до активізації зусиль у цьому напрямку дало ухвалення Організацією Північноатлантичного договору (далі – НАТО) програмного документа під назвою «Рамки для співробітництва у питаннях кібернетичного захисту між НАТО та державами-партнерами», який було розповсюджено у Штаб-квартирі Альянсу 2 квітня 2009 року. У документі наголошується, що головний елемент політики НАТО у сфері кіберзахисту полягає в тому, що держави — члени Альянсу несуть пряму відповідальність за захист власних національних комунікацій та інформаційних систем. Альянс, у свою чергу, повинен бути здатний надати підтримку своїм партнерам, які зазнали кібератак міжнародного значення. Цим документом передбачено, зокрема, що головні цілі співпраці НАТО з державами-партнерами у сфері кіберзахисту полягають у підвищенні здатності НАТО та держав-партнерів у сфері захисту критичних комунікаційних та інформаційних інфраструктур проти кібератак, наданні допомоги у відновленні нормального функціонування відповідної інфраструктури після кібератак, а також у створенні основ для вжиття заходів із підтримки потерпілих від кібератак. Відповідно до головних положень згаданого документа, країни-партнери закликаються до невідкладної гармонізації національного законодавства у сфері кібернетичної безпеки з відповідними міжнародними нормами, такими як Конвенція Ради Європи з питань кіберзлочинності, із неодмінним

дотриманням таких головних принципів:

1) співпраця між НАТО та країною-партнером має бути взаємовигідною в такому сенсі: Альянс може надати країні-партнерові інформацію та підтримку у сфері кібербезпеки, якщо ця країна неухильно виконує умови взаємодії;

2) НАТО може надати країні-партнерові як експертну допомогу, так і свої технічні можливості для захисту від кібернетичних атак;

3) країни-партнери можуть звертатися з пропозиціями щодо співпраці у сфері кіберзахисту та отримання підтримки з боку НАТО, якщо зазнають кібератак національного масштабу;

4) Альянс і партнери мають уникати дублювання зусиль, що докладаються в рамках інших міжнародних організацій, залучених до захисту ІС від кібератак;

5) наявність угоди про безпеку між НАТО та країною-партнером має визначати обсяги допомоги та інформаційного обміну. Проте інформацію стосовно захисту критичної інфраструктури національних комунікаційних та інформаційних систем буде позначено та передано належним чином лише в разі потреби ознайомлення з нею.

Документ, про який ідеться, визначає також сфери співробітництва НАТО з державами-партнерами у сфері кіберзахисту, а саме: узагальнений обмін інформацією щодо відповідної політики та доктрин; обговорення технічних засобів захисту комунікаційної та інформаційної інфраструктури (може бути передбачено на більш змістовному рівні співробітництва). Окремо в згадуваному документі наголошується на таких моментах.

По-перше, країни-партнери можуть звертатися з пропозиціями стосовно проведення консультацій із питань кібернетичного захисту у форматі «28+1» або «28+n».

По-друге, процес планування та оцінювання сил, а також щорічні національні програми мають слугувати головними інструментами налагодження співпраці з державами-партнерами в питаннях кіберзахисту з якомога повнішим урахуванням їхніх індивідуальних потреб і обставин.

Загальна кількість Цілей партнерства в рамках ППОС, схвалених для України, дорівнює 96, з них на Збройні сили України покладено 70; на МВС України - 8; на МЗС України - 6; на СБУ - 11; на Мінфін України - одну.

По-третє, потенціал Центру передового досвіду із захисту від кібернетичних загроз в Таллінні (Естонія), Центру передового досвіду із боротьби проти тероризму в Анкарі (Туреччина), Програми НАТО «Наука заради миру та безпеки» і Комітету з планування цивільного зв'язку може використовуватися країнами-партнерами у плані підготовки відповідного персоналу.

Згідно зі сказаним основні напрямки подальшого співробітництва України з НАТО у сфері кіберзахисту, а отже, і створення загальнодержавної системи кібернетичної безпеки мають бути такі:

- 1) формування культури та проведення інформаційно-пропагандистської кампанії про значущість проблематики кібербезпеки держави за допомогою:

активного інформування про кібернетичні втручання і загрози, про потенційні уразливості ІТ-систем і мереж, а також способи їх компенсації;

розширення співпраці державних органів з ІТ-компаніями, некомерційними організаціями з метою популяризації та впровадження на практиці безпечної поведінки в кіберпросторі;

стимулювання заходів боротьби з кіберзлочинністю і кібертероризмом, кібершпіонажем і кіберактивізмом;

підвищення рівня безпеки електронних послуг, що надаються державою власному населенню;

організації профілактичної роботи з потенційними жертвами кіберзлочинів, керівниками малого і середнього бізнесу;

- 2) створення механізму моніторингу кібернетичних втручань і загроз, а також своєчасного ухвалення рішень щодо реагування на їх

прояви за рахунок:

розроблення ключових моделей кібернетичних втручань і загроз, а також систем моніторингу їх реалізації;

формування критеріїв (наприклад, прогнозованих людських втрат, масштабів економічних збитків, загроз щодо дестабілізації суспільства), згідно з якими об'єкти інформаційного та кіберпросторів віднесено до критичної інформаційної і кіберінфраструктури;

проведення активних розвідувальних дій у кіберпросторі потенційних протиборчих сторін, а також завдяки захисту власної інфосфери від негативних чинників:

деструктивного впливу на програмно-математичне забезпечення, комп'ютерні мережі та телекомунікаційні засоби обміну даними;

електромагнітного та фізичного ураження елементів ІТ-систем та мереж;

консцієнтального (вплив на свідомість і моральний стан) та семантичного (вплив на якість інтерпретації інформації) впливу, а також електромагнітного ураження працівників органів управління;

радіоелектронного подавлення елементів систем передавання даних і радіонавігації, систем телефонного і супутникового зв'язку, а також систем зв'язку з рухомими об'єктами;

зменшення вартості усунення наслідків кібернетичних втручань і загроз (створення розподілених структур, створення бекапів) тощо;

3) забезпечення безпеки державних інформаційних ресурсів за рахунок:

стандартизації об'єктів зберігання ІР та регламентів

міжвідомчої взаємодії;

гарантування безпеки механізмів електронної міжвідомчої взаємодії;

мінімізації кількості шлюзів, що сполучають державні інформаційні системи з мережею інтернет для максимізації їхньої безпеки;

4) підвищення надійності критичної кіберінфраструктури за рахунок: створення механізмів моделювання і прогнозування кібервтручань та кіберзагроз;

упровадження системи обміну інформацією щодо захисту об'єктів критично важливої інформаційної та кіберінфраструктури; забезпечення прийнятної автономності кореневої інфраструктури інтернету;

розроблення механізмів протистояння використанню інтернету в терористичних цілях;

5) підтримка вітчизняних виробників програмно-апаратного забезпечення шляхом:

стимулювання розробки власної елементної бази і апаратних засобів, а також вітчизняного ПЗ і СПЗ, що впливатимуть на процеси:

виявлення, проведення аналізу та своєчасного реагування на нові види кібернетичних втручань і загроз, а також ідентифікації відомих;

ідентифікації користувачів, персоналу та можливих порушників;

забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності до ІР, захисту від несанкціонованого отримання інформації з ІТ-систем та мереж;

формування політики безпеки щодо

контролю мережного доступу;

проектування та створення систем виявлення атак і захисту від них;

виділення ресурсів, ранжування обраних контрзаходів за ступенем важливості з реалізацією та тестуванням найбільш пріоритетних;

ліцензування ПЗ, що має базовий функціонал нейтралізації кібервтручань і кіберзагроз;

б) підвищення компетентності фахівців різних сфер діяльності у питаннях кібербезпеки за рахунок:

розроблення і впровадження програми навчання фахівців у галузі кібербезпеки, здатних до прогнозування можливих ризиків від кібернападів та оцінювання їх наслідків;

реалізації механізмів набору персоналу необхідної кваліфікації для забезпечення кібербезпеки державних ІТ-систем і мереж тощо;

7) вироблення і реалізація єдиної науково-технічної політики щодо захисту державних інформаційних ресурсів та ІТ-інфраструктури від деструктивного кібернетичного впливу на базі:

формування і реалізації цільових науково-технічних програм у галузі кібербезпеки;

цільового фінансування, підтримання та проведення НДДКР із кібербезпеки;

8) реалізація механізмів партнерства держави, бізнесу й громадян у сфері кібербезпеки за рахунок:

упровадження механізмів обміну інформацією державних ситуаційних центрів і центрів реагування на прояви стороннього кібервпливу з представниками бізнесу та громадського суспільства;

підвищення ефективності взаємодії провайдерів інтернет-

послуг та користувачів в аспекті інформування про кібервтручання і загрози, потенційні уразливості ІТ-систем і мереж;

організації співпраці державних і бізнесових інституцій, а також окремих громадян у питаннях розроблення сучасних програмно-апаратних засобів забезпечення кібербезпеки;

9) удосконалення національного нормативно-правового та понятійно-термінологічного апарату кібербезпеки завдяки:

- перегляду рекомендацій щодо придбання раціональних програмних засобів захисту від стороннього кібервпливу;

- регулювання консультативних механізмів із питань забезпечення діяльності у сфері боротьби з кіберзлочинністю і кібертероризмом;

- актуалізації нормативно-правових актів України відповідно до сучасних світових загроз, практик і технологій;

- внесення змін до низки чинних нормативно-правових актів України, які регулюють відносини й визначають загальні вимоги та організаційні засади забезпечення захисту державних інформаційних ресурсів;

10) організація міжнародного співробітництва у сфері кібербезпеки шляхом:

- створення міжнародного експертного центру з питань регулювання взаємовідносин у галузі телекомунікацій та зв'язку;

- удосконалення механізмів надання взаємодопомоги в технічних і методологічних аспектах випереджувального виявлення джерел, фіксування та оперативного обміну інформацією про факти здійснення кібератак, а також запобігання їхньому деструктивному впливу на ІР;

- удосконалення організаційно-правових норм міжнародної взаємодії у процесі боротьби з кіберзлочинністю і кібертероризмом та внесення змін і доповнень до низки чинних

міжнародних нормативно-правових документів.

Згаданими нормативно-правовими документами, до яких варто внести зміни, є:

1) Конвенція Ради Європи про кіберзлочинність 2001 року (зважаючи на те, що її положення порушують принцип державного суверенітету та узаконюють проведення наступальних міждержавних кібератак під виглядом оперативно-розшукових заходів);

2) Рекомендацій Міжнародного союзу електрозв'язку (серія X: Мережі передавання даних, взаємозв'язок відкритих систем та безпека. Безпека електрозв'язку. Огляд кібербезпеки), в яких вперше визначено зміст термінів «кіберсередовище» і «кібербезпека»;

3) положення Женевських і Гаазьких конвенцій, стислу характеристику наведену[1] (з урахуванням нових меж кібервоєн конкретні пропозиції щодо коригування цих Положень внесли в лютому 2011 року фахівці з Нью-Йоркського інституту EastWest [17] на щорічній конференції Munich Security Conference). Реалізація перелічених заходів має відбуватися в кілька етапів за неухильного дотримання таких принципів:

1) верховенства права, законності та пріоритету додержання прав і свобод людини і громадянина;

2) партнерства держави та приватного сектору з метою вироблення нових, більш оптимальних рішень;

3) пріоритетного розвитку та підтримки вітчизняного кібернетичного (або інформаційного) сектору;

4) відповідальності суб'єктів забезпечення кібернетичної безпеки за захист національної інформаційної інфраструктури, дієвості, комплексності і постійності заходів забезпечення кібербезпеки держави;

5) участі інституцій громадянського суспільства в забезпеченні кібернетичної безпеки держави. Відповідну роботу слід проводити поетапно.

На першому етапі з урахуванням досвіду інших країн та особливостей українських реалій має бути вдосконалено понятійно-термінологічний та нормативно-правовий апарат, створено ключові елементи Єдиної загальнодержавної системи кібербезпеки, проведено заходи з підготовки структурних підрозділів спецпризначення та ЗС України до ведення дій в умовах кібервійни, сформовано базис підготовки спеціалізованих кадрів, створено міжвідомчі та центральні органи, а також удосконалено підрозділи власної інформаційної (кібернетичної) безпеки державних установ (відомств) та комерційних організацій (структур).

На другому етапі - удосконалено міжнародні правила поведінки держав у кіберпросторі та відповідне нормативно-правове підґрунтя, упроваджено програми підтримання вітчизняної інноваційної продукції щодо протидії сторонньому кібернетичному впливу, розгорнуто мережі CERT по всій Україні.

На третьому етапі - проведено коригування Стратегії за результатами оцінювання ефективності її реалізації та нових викликів.

Проте існує ціла низка проблем, які заважають Україні створити дієздатну систему протидії внутрішнім і зовнішнім загрозам власному інформаційному та кіберпростору. Головні з них такі [17]:

- складність структури ІКТ та національного кіберпростору;
- наявність якісних відмінностей кіберзброї від зброї звичайної;
- ускладненість щодо розмежування воєнних і цивільних об'єктів критичної інфраструктури держави в кіберпросторі;
- можливість недержавних суб'єктів та неавторизованих (індивідуальних) користувачів виступати в ролі гравців у кіберпросторі та проблематичність щодо їх виявлення;
- можливість прихованого проведення протиборчими сторонами кібератак та кібероперацій у кіберпросторі один одного;

- значна вразливість інфосфери України через надмірну присутність у ній західних програмних продуктів (зокрема, фірми Microsoft) та використання матеріально-технічних засобів іноземного виробництва;
- деградація науково-технічного потенціалу України, нерозвиненість національної інноваційної системи в інфосфері та низький рівень конкурентоспроможності в ній;
- непрозорість розподілу обов'язків між певними відомствами, правоохоронними органами та силовими структурами України, що спеціалізуються на проблемах кіберзахисту, а також їх незадовільне кадрове забезпечення кваліфікованими фахівцями з цих питань;
- відсутність єдиного понятійно-термінологічного поля кібербезпеки України як головної складової безпеки інформаційної, а також системних нормативно-правових документів, які б регламентували діяльність зазначених відомств, правоохоронних і силових структур у сфері кіберзахисту;
- відсутність у вітчизняному законодавстві визначень таких важливих термінів, як «кібервійна», «кіберзахист» та «кібербезпека» (на відміну від інформаційної безпеки, сутність якої викладено в ст. 17 Конституції України), «комп'ютерна злочинність» і «комп'ютерний тероризм» (останні два поняття знайшли певне відображення в Законі України «Про основи національної безпеки» та доктрині ІБ України);
- відсутність загальнонаціонального координаційного центру, здатного узгоджувати й координувати діяльність правоохоронних органів, силових структур і відомств щодо протидії реальним загрозам інформаційному і кіберпростору України та керувати проведенням комплексних навчань із забезпечення кібернетичної безпеки держави в інфосфері на

кшталт навчань «Cyber Storm», які проводяться в США, і/або «Cyber Europe», що проводяться в ЄС.

Такий стан справ фактично є каталізатором для ініціювання втручань в інфосферу України, результатом чого може стати порушення управління державою, її інституціями та окремими об'єктами критично важливої інформаційної і кіберінфраструктури, виникнення техногенних катастроф. Саме тому найбільш пріоритетним напрямком керівництво України вважає нині реформування власної інформаційної безпеки за рахунок створення дієвої системи кібербезпеки, розбудова якої потребує розв'язання багатьох завдань як соціального і техногенного, так і, особливо, організаційного характеру.

Найбільш актуальні серед цих завдань такі [109]: чітке визначення функцій суб'єктів забезпечення кібернетичної безпеки та розподіл повноважень між ними; забезпечення належної координації діяльності як загальних суб'єктів забезпечення кібернетичної безпеки, так і відповідних спеціальних суб'єктів; розробка й упровадження найсучасніших підходів, форм і методів забезпечення кібернетичної безпеки, а також застосування дієвих стимулів для залучення до такого роду діяльності фахівців високого рівня кваліфікації.

1.2 GR-комунікації як механізм взаємодії із суб'єктами публічної політики

Поняття Government Relation (далі – GR) – комунікації є новим і практично недослідженим у вітчизняній науці. Його визначення ускладнене насамперед тим, що відсутній однозначний підхід до поняття GR, як відсутня і єдина чітка термінологічна база. І це не дивлячись на багату практику взаємодії з органами влади на Заході і інтенсивну теоретичну роботу в області government relations, властиву Україні XXI століття, де

відносини між бізнесом і владою з моменту зміни політичного режиму переживають перехідний етап [39]. У зв'язку з цим значну увагу цього дослідження присвячено розробці робочого понятійного апарату. Складність розробки пояснюється двома основними факторами: по-перше, це відсутність єдиного розуміння змісту діяльності, і, по-друге, наявність значної кількості суміжних понять.

Тим часом нерозробленість базових понять, відсутність єдиних підходів і злиття дефініцій провокують негативну реакцію суспільства, що, природно, не можна назвати бажаним або позитивним наслідком, оскільки в процесах взаємодії з органами влади суспільство відіграє не останню роль [6].

Практики називають *government relations* функцією бізнесу, ряд дослідників визначають GR як суспільно-політичний інститут, інші - як технологію управління. Одні кваліфікують GR як складову політичного маркетингу, другі - як частина PR-діяльності, треті визнають GR одним з напрямків комунікаційного менеджменту. Одна з нечисленних спроб виведення дефініції GR-комунікації належить політологу К. Крайнова, яка визначає її як «політичну діяльність, ініційовану комерційними та некомерційними організаціями, групами тиску і іншими суб'єктами політичних відносин і спрямовану на прийняття певних рішень органами влади» [41].

У першу чергу слід зазначити, що, незважаючи на дослівний переклад англійського *government* – уряд, при перекладі терміну *government relations* в цьому словосполученні коректним буде визначення слова *government* як системи державного і муніципального управління, т. Системи управління в єдності всіх гілок і рівнів влади, а не тільки уряд, що є виконавчим органом в державному устрої. Неточність перекладу неминуче веде до помилкового висновку про те, що діяльність GR спрямована виключно на роботу з органами виконавчої влади, тобто з урядовим апаратом, профільними міністерствами та комітетами.

Важливо, що під владою розуміється не *power*, а *government* як

система, що складається з різних органів управління, діяльність яких спрямована на адміністрування держави. Переклад дієслова to govern - управляти, що не означає «працювати в уряді», і government не повинно вказувати на конкретний орган або представника, це - система управління. Дослідження, що проводяться в різних регіонах, підтверджують, що об'єктами GR можуть бути: ради міст, Законодавчі збори, Представництво Президента, районні адміністрації та муніципалітети; Адміністрація Президента, Уряд і Рада, Національний банк і Рахункова палата; Поради, комісії та виконавчі департаменти (США); Кабінет міністрів і Парламент (Великобританія); Національні збори, Рада міністрів і поради депутатів (Білорусь) і так далі.

Трактування терміну government relations розрізняються по тим акцентам, які роблять дослідники. Одні особливо відзначають суб'єктний склад, інші концентруються на описі діяльності, треті – виділяють цілі. Розглянемо характерні для цих підходів визначення.

На думку І. Семенець-Орлової, Government Relations (дослівно: зв'язки з урядом) - вид діяльності по формуванню контактів, що складаються між будь-якими видами організацій громадянського суспільства та усіма гілками і рівнями державної влади. При цьому суб'єктом і ініціатором таких контактів виступають структури громадянського суспільства [3]. Основною перевагою даного визначення є чітке, однозначне позначення широкого кола учасників суб'єктно-об'єктних відносин government relations. Серед суб'єктів, задіяних в GR, можна виділити: базисний суб'єкт GR, який ініціює взаємодію; соціальний суб'єкт, який може бути як комерційним (суб'єкт підприємницької діяльності), так і некомерційним (НКО); а також технологічний суб'єкт GR, який здійснює GR в інтересах базисного суб'єкта. Технологічні суб'єкти GR можна поділити на квазіінституційне, тобто спеціалізовані підрозділи комерційних організацій (відділи по відносинам з органами влади, департаменти зовнішніх зв'язків і т.д.), Неінституціонального (не входять в штат базисного суб'єкта фізичні особи) та інституційні технологічні суб'єкти (комунікаційні агентства,

консалтингові компанії та т. п.). Крім того, займатися безпосередньо GR-діяльністю можуть об'єднання комерційних суб'єктів (асоціації, спілки, союзи), відповідно, вони представляють собою особливий вид технологічних суб'єктів GR [119].

Відповідно до другого підходу, GR (зв'язки з урядом - від англ. Government Relations) являє собою діяльність по розбудові відносин між різними суспільними групами (бізнес-структурами, професійними спілками, добровольчими організаціями та ін.) і державною владою, що включає в себе збір та обробку інформації про діяльність уряду, підготовку і поширення інформації про позиції подаються груп, вплив на процеси прийняття політичних і адміністративних рішень (лобізм). Н. Коробейникова як практикуючий фахівець в своєму визначенні особливо підкреслює практики, що використовуються для вибудовування суб'єктно об'єктних відносин, тобто безпосередньо зміст GR: збір, аналіз, передача інформації про діяльність уряду і інтересах громадян, їх вплив на прийняття рішень. Разом з тим деякі автори виділяють і інші практики, до прикладу: супровід ініціатив компанії в державній сфері (рішення питань ліцензування, складання роз'яснювальних листів і інших документів: клопотань, повідомлень, оскаржень і ін.); вдосконалення відносин з співробітниками урядових установ і сприяння участі подаються груп в роботі уряду на всіх рівнях [91]; підтримка економічної діяльності базисного соціального суб'єкта на внутрішньому і зовнішньому ринках (забезпечувати преференції і державні замовлення, організувати участь в цільових програмах); а також розробка стратегії, організація і координація взаємодії з органами управління та громадськими організаціями, заснованого на єдиних принципах[60].

Аналогічним чином - описуючи виключно змістовну компоненту - визначає GR Д. А. Лимарева: GR являє собою діяльність, спрямовану на розширення інформаційної бази для розробки суспільно значущих рішень, визначення суб'єктів, які впливають на прийняття цього рішення, а також залучення зацікавлених представників бізнес-структур і громадянського

суспільства і, як наслідок, підвищення публічності управління [48].

Нарешті, третій підхід до GR ми знаходимо в роботах Т. А. Кулакової. Вона розглядає GR як незалежний, самостійний напрям комунікаційного менеджменту, метою якого є узгодження власних інтересів організацій з інтересами органів державної влади різного рівня для зниження ризиків і забезпечення сталого розвитку. GR, який розуміється як сукупність технік і методів, спрямований на просування і захист інтересів організації (групи), управління ризиками, що виходять з навколишнього середовища (місцевої, регіональної, державної влади, конкурентів, співробітників компанії і жителів навколишніх районів, споживачів продукції та послуг, інвесторів і акціонерів) [44].

Особливу увагу Т.А. Кулакова приділяє цільовій складовій GR. Інші дослідники визначають цілі GR як «Удосконалення комунікації, що забезпечує доцільну і ефективну взаємодію бізнесу і держави», побудова тісних, довірчих відносин з владою і встановлення неформального діалогу, метою якого є «досягнення найбільш сприятливих умов діяльності компанії в швидко мінливого зовнішнього конкурентному середовищі»; досягнення взаєморозуміння і «просування інтересів різних структур на політичному ринку»; вибудовування «довгострокової, комфортної, передбачуваної системи відносин з профільними для компанії політичними стейкхолдерами». Крім того, деякими дослідниками згадуються навіть маркетингові функції: «Для великого бізнесу, наприклад, цей напрямок стає важливим інструментом просування товару або послуги» [57].

Звертаючись до західних дослідників, ми спостерігаємо і подібності, і відмінності сприйняття. В Асоціації акредитованих лобістів при Європейському союзі (AALEP) взаємодія з органами влади характеризують як «процес здійснення впливу на суспільні та державні порядки на будь-якому рівні – місцевому, регіональному, федеральному, європейському, світовому» [112]. Дане визначення лежить в руслі другого виділеного нами підходу, проте володіє точною специфікою в порівнянні з українським поглядом. Серед членів асоціації прийнято вважати, що GR - це освітній

процес, що включає в себе захист інтересів (advocacy), які можуть бути порушені або яких вже торкнулися будь урядові рішення. Підхід, згідно з яким GR являє собою в першу чергу освітній процес, традиційний як для західних дослідників, так і для діючих практиків [133]. У цьому сенсі виділяються три основних моменти:

1) навчання бізнес-суб'єктів і ринкових асоціацій основам діяльності органів управління.

2) інформування представників влади про аспекти галузі, відомих безпосередньо бізнес-суб'єктам.

3) ознайомлення влади, суспільства і всіх стейкхолдерів з актуальними і потенційними наслідками дії законів і законотворчої діяльності.

Крім освітнього аспекту, в зарубіжних дослідженнях відзначається довірна основа GR: взаємодія бізнесу і влади може бути описано як «щільна мережа взаємозв'язків, побудованих на довірі» [127]. У автора даного визначення, ми знайшли підтвердження наших власних спостережень за хиткою понятійної базою в сфері GR. Вона стверджує, що уваги, що приділяється суспільством і дослідниками, до залучення влади в бізнес-процеси, історично завжди було більше, внаслідок чого зв'язок в зворотному напрямку до сьогодення залишалася недостатньо вивченою. Разом з тим це не свідчить про те, що їх взаємозв'язки нерівноцінні, навпаки, - бізнес активно, часто агресивно, втягується в процеси прийняття рішень. У разі, коли представники органів управління не володіють достатніми знаннями в певній сфері, бізнес «де факто стає довіреною особою для уряду» [127].

Таким чином, понятійний апарат, традиційний для Європи, відображає реальну практику GR, в якій всі сторони відкриті до освітнього процесу, взаємовигідної для обох сторін. Для західних держав не характерне сприйняття самих себе як всемогутніх органів; їх представники визнають свою залежність від інших: «виклики, з якими ми стикаємося сьогодні - занадто великі, щоб уряд міг впоратися з ними поодиноці» [132].

Досвід зарубіжних країн показує, що GR - це система взаємовигідних відносин з законодавчими та виконавчими гілками влади, громадськими організаціями, політичними партіями та бізнес-структурами, вона підсилює ефективність їх взаємодії шляхом перерозподілу частини повноважень. З даним визначення автора складно погодитися, оскільки GR не може бути готовою системою (результатом), GR може бути тільки системною діяльністю, спрямованою на розробку, створення і підтримка взаємовигідних відносин між зазначеними вище структурами.

Більш того, як помічають і практики, і теоретики, для здійснення даної діяльності найчастіше використовуються методи, засоби, інструменти та процедури, які застосовуються в PR-зв'язку з громадськістю. На технологічну спорідненість PR і GR вказує не тільки наявність загального поняття relations в науковому терміні, а й інші, більш вагомні причини. В першу чергу, це традиційне для наукової літератури виділення органів управління в якості одного з видів громадськості, з якої можуть встановлюватися зв'язки. Другим істотним фактором є віднесення GR до публічного простору, що його виділяє Д. Вольтон нарівні із загальним і політичним - дана класифікація дистанціює GR від лобізму, існуючого в політичному просторі, і, одночасно, наближає зв'язок з органами управління до публік релейшнз, які існують у просторі публічному .

У рамках цієї роботи автор вважає за краще оперувати визначенням, що відображає змістовну, цільову і суб'єктно-об'єктну складові діяльності GR. Визначення, дане в підручнику під ред. І. Е. Мінтусова і О.Г.Філатової, зазначає: GR - це вид PR, який представляє собою управлінську комунікативну діяльність (сукупність соціальних комунікативних технологій), спрямовану на створення і підтримку системи прямих і опосередкованих взаємодій соціального суб'єкта з державними і муніципальними органами, органами державної влади та місцевого самоврядування (далі - органами управління) з метою створення сприятливого середовища функціонування даного суб'єкта. У зв'язку з таким підходом правомірне питання: якщо сама діяльність - GR - виключно

комунікативна, то чи не варто дефіс між GR і «Комунікація» замінити знаком рівності?

Звернемо увагу, що в прийнятому нами визначенні виділяються два аспекти GR - комунікативний і управлінський. Ми вважаємо, що комунікації відіграють в GR подвійну роль. В першу чергу це ядро GR. Підтвердженням служить, наприклад, проект професійного стандарту GR-фахівця, розроблений GR-Ліга у співпраці з низкою інших професійних асоціацій. Велика частина узагальнених трудових функцій GR-фахівця, згідно з цим документом, - комунікації. Решта відносяться до сфери менеджменту: організація комунікацій і управління ними. Друга роль комунікації - допоміжна. Її наявність властиво будь-якої активності, що включає взаємодію між людьми. Таким чином, GR і GR-комунікації нерівнозначні: обсяг поняття GR ширше. Нарівні з комунікаціями GR як управлінська комунікативна діяльність охоплює управління - організацію комунікацій і управління ними.

Отже, визначення GR-комунікацій як виду PR-комунікації недержавних суб'єктів, спрямованих на здійснення взаємодії з органами влади, метою яких є формування сприятливого середовища функціонування даних суб'єктів. Тут і далі органами влади ми називаємо органи державної влади, державні органи та органи місцевого самоврядування [120].

Існуючі підходи до осмислення терміну GR неминуче призводять до пошуку і встановлення смислових відмінностей між ним і спорідненими, суміжними поняттями. Позначення різних видів діяльності, родинних GR і з ним пов'язаних, почасти пов'язані зі спробами професійного співтовариства дистанціюватися від негативного сприйняття лобістської діяльності, обтяженої з плином часу негативними конотаціями в суспільній свідомості. До кінця XX століття тенденція відходу від терміну «лобізм» досягла свого апогею, в результаті чого до XXI століття світове професійне співтовариство має фахівців в областях: *advocacy, community relations, issues management, communicative management, legislative communications, marketing, organizational, representative policies, state-PR*. Кожен з цих термінів має власний відтінок і підтекст, деякі з них - типові області живання, застосування інших доречно в тій чи іншій сфері діяльності.

Не можна обійти стороною питання співвідношення і взаємодії визначень GR і «лобізм». Намагаючись не тільки описати послідовність фактів, а осмислити генеалогію думки, слід зауважити, що теорії *government relations* досить молоді в порівнянні з практикою лобізму. Поява терміну GR багато в чому пов'язана з активізацією уваги засобів масової інформації до діяльності великих компаній, а також з переходом від індустріального суспільства до інформаційного, в якому центральне місце займає вже не сама інформація, а процес обміну нею - комунікація, і та роль, яку займає в цьому процесі держава.

Якщо в США заговорили про GR в 70-і роки, то в Європу це поняття проникло тільки в кінці 80-х - початку 90-х. І до цього дня ніким - ні американськими професіоналами, ні фахівцями з Великобританії та інших

європейських країн, ні українським науковим співтовариством, що підключилось до світової дискурсу 25 років по тому, - не була проведена термінологізація, про що свідчать численні наукові суперечки, що не припиняються досі. В рамках цього дослідження автор обмежитья максимально стислим аналізом напрацювань, істотних для нас в розрізі подальшої демаркації понять «електронний лобізм» і digital GR .

І. Е. Мінтусов порівнює GR з «мостом між владою і бізнесом», завдяки якому рух лобістів з пропозиціями щодо конкретних питань до органів державної влади стає вільним. Іншу точку зору ми знаходимо у П. А. Толстих, який називає GR «сферою загального менеджменту », а лобізм - «технологією». Аналогічну думку можна побачити в підручнику під редакцією Л. В. Сморгунова і Л. Н. Тимофєєвої: «лобізм є певною технологією, що зарекомендувала себе як дієвий засіб GR». Аналогічний підхід представлений і в деяких американських роботах: «GR являє собою діяльність з вибудовування відносин між різними суспільними групами [...] включає в себе [...] вплив на процеси прийняття політичних і адміністративних рішень - лобізм» [1].

У той же час інші дослідники говорять про злиття понять «Лобізм» і government relations. Більш того, думка про те, що український GR «є більш цивілізовану і частково (але не повністю) декриміналізувати форму лобізму» [36] в цих наукових роботах є поширеною точкою зору. Американський дослідник і практик Ч. Мак, чия думка особливо примітно в контексті цього дослідження, визнає, що, на відміну від лобізму, в GR відбувається постійне «впровадження інноваційних комунікативних технологій маркетингу, PR і електоральних кампаній».

Таким чином, ми бачимо спектр думок, що відображає всі можливі варіанти співвідношення понять: від ототожнення до заперечення зон перетину.

Попереджаючи можливі різночитання, ми відразу намагаємося відокремити «Відносини» (GR) від «рішення» (лобізм), і в рамках цієї

роботи під терміном «лобізм» маємо на увазі процес по просуванню інтересів бізнес-суб'єктів, НКО і галузевих асоціацій в органах управління з метою приведення їх до прийняття політичного рішення по певному питанню. Важливим фактором є відносно низький ризик дезавування і невиконання прийнятого органом влади рішення, характерний для GR в порівнянні з лобізмом. Причинами різниці є інструменти, використовувані в GR: «громадська підтримка, публічне висвітлення і коаліційна політика роблять незворотними рішення, отримані в результаті GR-діяльності» [118].

Висновки до розділу 1

Кіберпростір – це віртуальне комунікаційне середовище, система зв'язків між користувачами та об'єктами інформаційної інфраструктури, такими як електронний інформаційний ресурс, мережі всіх форм власності, керовані автоматизованими системами управління, що використовуються для перетворення та передавання інформації із метою забезпечення інформаційних потреб суспільства та впливу на інші об'єкти інформаційної інфраструктури.

Обґрунтовано, що найбільш актуальними завданнями для органів державної влади в Україні у покращенні кібернетичної безпеки є: конкретизація функцій суб'єктів забезпечення кібернетичної безпеки та розподіл повноважень між ними; забезпечення належної координації діяльності як загальних суб'єктів забезпечення кібернетичної безпеки, так і відповідних спеціальних суб'єктів; розробка, впровадження найсучасніших підходів, форм і методів забезпечення кібернетичної безпеки, а також застосування дієвих стимулів для залучення до такого роду діяльності фахівців високого рівня кваліфікації.

Розмежовано поняття «GR» та «лобізм». Під терміном «лобізм» маємо на увазі процес по просуванню інтересів бізнес-суб'єктів, галузевих асоціацій у органах управління з метою приведення їх до прийняття

політичного рішення щодо вирішення певної проблеми. Під терміном «GR» Government Relations (дослівно: зв'язки з урядом) – розуміємо вид діяльності з метою формування контактів, що складаються між будь-якими видами організацій громадянського суспільства та усіма гілками і рівнями державної влади. При цьому суб'єктом та ініціатором таких контактів виступають структури громадянського суспільства. Основною перевагою даного визначення є чітке визначення широкого кола учасників суб'єктно-об'єктних відносин government relations.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ

2.1 Нормативно-правове забезпечення урядових комунікацій в сучасній Україні

Сьогодні в Україні існує необхідність створення якісної інформаційно-комунікаційної інфраструктури, метою якої є, насамперед, підвищення якості життя громадян, стимулювання економічного й соціального розвитку країни, створення умов для раціонального використання бюджетних коштів та залучення інвестицій.

Однією зі складових діяльності владних інституцій у сучасних демократичних країнах є формування інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Формування й реалізація інформаційної стратегії є умовою ефективності та результативності функціонування органів публічної влади, забезпечення сталості політичної системи й утвердження держави як повноправного суб'єкта міжнародних відносин та інформаційних взаємодій у глобальному інформаційному просторі [64, 65].

У Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні визначено, що інформаційна інфраструктура – це сукупність різноманітних інформаційних (автоматизованих) систем, інформаційних ресурсів, телекомунікаційних мереж і каналів передачі даних, засобів комунікацій та управління інформаційними потоками, а також організаційно-технічних структур, механізмів, що забезпечують їх функціонування [88].

Слід зазначити, що формування сучасної інформаційної інфраструктури передбачає: розвиток національної, галузевих і регіональних інформаційних систем, мереж та електронних ресурсів, електронних інформаційно-аналітичних систем державних органів та органів місцевого самоврядування; забезпечення електронної взаємодії державних органів між собою та з громадянами і організаціями;

впровадження інтелектуальних інформаційних та інформаційноаналітичних технологій, інтегрованих систем баз даних та знань, національних інформаційних ресурсів; створення та застосування комп'ютерних систем, зокрема на основі “хмарних” технологій; створення електронних інформаційних ресурсів з метою забезпечення належного рівня соціального захисту громадян України, іноземців та осіб без громадянства, що перебувають в Україні на законних підставах; створення інфраструктури широкосмугового доступу до інтернету на всій території України; створення та впровадження єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису; розширення переліку електронних послуг, які можуть надаватися із застосуванням електронних цифрових підписів, у тому числі електронної ідентифікації суб'єктів електронної взаємодії та систем, за допомогою яких здійснюється така взаємодія, та ін. [88].

Отже, розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури міст має забезпечити створення комфортного середовища для відповідної територіальної громади, підвищити якість надання послуг, забезпечити прозорість та відкритість влади, партнерство з бізнесом, активізацію участі мешканців у процесах розвитку громади та формування нової політики.

Нормативно-правове підґрунтя інформаційної діяльності органів державної влади визначено низкою законів України та підзаконних актів, на аналізі яких спинимось більш детально.

Закон України “Про інформацію” відображає основні положення міжнародних стандартів у галузі інформаційно-комунікаційної діяльності. У ст. 1 цього Закону визначено, що інформація – це “документовані або публічно-оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі”. Також Законом визначено принципи інформаційних відносин: гарантованість права на інформацію; відкритість, доступність інформації та свобода її обміну; об'єктивність, вірогідність інформації; повнота і точність

інформації; законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації [79].

У Законі України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” визначено порядок всебічного та об’єктивного висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації і захисту їх від монопольного впливу органів тієї чи іншої гілки державної влади або органів місцевого самоврядування. Стаття 2 цього Закону визначає основні засади висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації, а саме: “Засоби масової інформації України відповідно до законодавства України мають право висвітлювати всі аспекти діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування” [84].

Підґрунтям для формування та реалізації інформаційної інфраструктури органів державної влади, крім вищезазначених, є такі правові документи, як закони України “Про звернення громадян”, “Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності”, “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки”, “Про доступ до публічної інформації”, “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, “Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних”; постанови Кабінету Міністрів України “Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв’язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації”, “Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних” та ін.

Попри різноманіття змістової спрямованості цих нормативно-правових актів, вони концептуально орієнтуються переважно на справляння одностороннього інформаційного впливу на споживачів інформації. Проте інформаційно-комунікаційну інфраструктуру неможливо активізувати без зміни одностороннього інформування населення щодо дії державної влади двосторонньою комунікацією “державний орган – громадянин”. Це передбачає створення єдиного майданчика для надання послуг, роботи з громадянами, аналітики та комунікації, а отже, сприятиме підвищенню якісного рівня надання публічних послуг.

Основні завдання для подальшого розвитку ідеї щодо налагодження комунікацій як двостороннього зв’язку між органами публічної влади та громадянами можна сформулювати таким чином:

- забезпечення вільного доступу громадськості до рішень органів влади;
- залучення громадськості до формування державної політики;
- розробка механізмів участі громадськості в управлінні державними справами;
- налагодження системи моніторингу органами влади запитів громадськості на певні державні рішення;
- упровадження єдиних стандартів взаємодії між органами влади та громадськістю для всіх владних інститутів [87].

На сьогодні в Україні розроблено та введено в дію кілька нормативно-правових актів, що створили необхідні механізми налагодження комунікації в системі “державний орган – громадянин”. Зокрема, Закон України “Про доступ до публічної інформації” забезпечує широкі можливості доступу громадян до інформації про діяльність органів влади [74]; Постанова Кабінету Міністрів України “Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики” [76] детально регламентує механізми залучення громадськості до обговорення державної політики та участі в ній. Також на виконання Указу Президента №558/2019 року щодо

поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг, Кабінет Міністрів України прийняв постанову №1137 від 4 грудня 2019 року «Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг», де Міністерству цифрової трансформації України доручено забезпечити створення та впровадження в експлуатацію Єдиного державного веб-порталу е-послуг відповідно до затвердженого міністерством плану з урахуванням готовності програмних і технічних засобів веб-порталу.

У Положенні визначено мету, завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу е-послуг "Портал Дія", зміст інформації на ньому та порядок її внесення, а також інші питання його функціонування. [67]

Веб-портал має офіційну адресу в інтернеті «diia.gov.ua» Користуватися Порталом Дія можна безоплатно цілодобово сім днів на тиждень. Серед основних завдань Порталу Дія:

- надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних) з отриманням і використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, необхідної для надання таких послуг;

- створення та функціонування електронного кабінету користувача на веб-порталі, а також доступу через зазначений кабінет користувачів до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про особу;

- забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адмінсправ (справ, що розглядаються органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, їх посадовими особами, іншими суб'єктами, які відповідно до закону уповноважені здійснювати публічно-владні управлінські функції, для прийняття рішень індивідуальної дії, спрямованих на набуття, зміну, припинення чи реалізацію прав та обов'язків особи, а також захисту її прав), а також під час розгляду з використанням веб-порталу інших питань;

- сплата адмінзбору за надання адмінпослуг, штрафів за адмінправопорушення, державного мита, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні (зокрема житлово-комунальні) послуги;

- забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адмінсправ у режимі реального часу; отримання ними результатів надання е-послуг, розгляду звернень та адмінсправ;

- подання скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів;

- формування засобами веб-порталу, у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія, цифрових образів документів, які може пред'являти особа на смартфоні через зазначений мобільний додаток;

- моніторинг та оцінка якості послуг, які надаються з використанням веб-порталу, у ЦНАПах або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо;

- захист даних (у тому числі персональних) зазначеного веб-порталу від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації;

- подання електронних звернень через веб-портал тощо.

Аналіз нормативно-правової бази інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності органів державної влади та реалізації комунікаційної стратегії владних структур дає можливість зробити висновок про те, що правові документи доволі чітко регламентують інформаційні відносини в Україні, всебічно висвітлюють основні принципи інформаційної діяльності органів влади, чітко визначають принципові засади та умови для формування інформаційної інфраструктури міст України.

Слід зауважити, що встановлені норми не виконуються повною мірою, відсутні механізми їхньої реалізації через недостатнє фінансування

інформаційної галузі, повільне впровадження та застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності владних інститутів.

Попри зазначене, в Україні триває розвиток простору комунікаційної взаємодії адміністративних і політичних організацій із соціумом, формується динамічне суспільство, де комунікація як важливий чинник соціального життя посідає чільне місце. Дедалі зростає роль комунікації в процесах державотворення та діалогу владних інститутів із громадянським суспільством і третім сектором. Комунікативна взаємодія як універсальна система управління спрямована на досягнення поставлених управлінських завдань шляхом комунікаційного, соціального, управлінського впливу на аудиторію, а також отримання від цієї аудиторії відповіді у вигляді вербальної, ідеологічної або виконавчої реакції [64].

Слід зазначити, що розвинена інформаційно-комунікаційна інфраструктура сприяє формуванню постійного конструктивного діалогу з метою забезпечення легітимності існуючого порядку і надання йому стабільності.

Ефективна комунікація між органами державної влади та громадянським суспільством є важливим проявом демократичного розвитку країни, оскільки комунікація забезпечує зворотний зв'язок, коли влада може не лише краще інформувати суспільство про свою діяльність, а також й дізнається про оцінку цієї діяльності з боку активних верств населення, що представляють інституції громадянського суспільства [135].

На сьогодні в чинному законодавстві України відображено принципи, завдання та стратегічні напрями державної інформаційної політики, сформовано відповідні інститути державної інформаційної політики, прийнято низку концепцій, програм, планів дій тощо. Проте система комунікаційної взаємодії держави і суспільства не позбавилася різноспрямованості і недостатньої координованості діяльності різних відомств, а головною перешкодою на шляху створення підґрунтя для формування стабільного і безпечного комунікаційного простору в Україні

залишаються непослідовність та непрозорість у реалізації запланованих заходів у сфері публічного управління.

Публічне управління сьогодні невід'ємне від комунікації як форми взаємодії суб'єктів і об'єктів управління, оскільки основою демократії є врахування потреб і позиції об'єкта управління, а сама комунікація виступає базовим чинником сталості й розвитку структур і систем [126].

Результатом успішного вирішення зазначених завдань може стати:

- створення єдиної системи інформування соціальних суб'єктів про функціонування органів публічного управління;
- отримання об'єктивних даних (зокрема в динаміці), що характеризують громадську думку щодо різних складових життєдіяльності суб'єкта публічного управління;
- можливість повноцінного врахування думки соціальних суб'єктів при прийнятті рішень органами публічного управління;
- підвищення громадянської активності соціальних суб'єктів, залучення населення в процес вирішення питань місцевого значення, громадське обговорення прийнятих нормативних актів [28].

Серед бажаних наслідків також подолання чи послаблення комунікативних бар'єрів у частині відчуження у взаєминах із соціальними суб'єктами, зменшення не завжди обґрунтованих претензій до влади, зниження патерналістських настроїв.

Це, безумовно, сприяє зростанню авторитету органів публічного управління, а також підвищенню суспільної довіри до їхньої діяльності; зумовлює більш дієве розширення правотворчих ініціатив соціальних суб'єктів, їхньої суспільної та громадянської активності. Зацікавлене залучення соціальних суб'єктів і реальне врахування громадської думки на стадіях підготовки, прийняття й реалізації рішень – головна умова ухвалення інститутами публічного управління соціально значущих рішень, заснованих не на миттєвій вигоді, а на справжніх загальнолюдських цінностях.

Двосторонній діалог між соціумом і владою – це основа демократичних управлінських відносин і досягнення справедливості в економічному і соціальному житті. Цей діалог повинен стати одним із головних чинників для підвищення оцінки якості управлінської культури, довіри громадян до влади, реальним індикатором формування в Україні активного громадянського суспільства і потужної, демократичної держави.

2.2 Технології моделювання GR-комунікацій

Побудова будь-якої моделі являє собою багатоетапний процес, який починається з моменту формування деякої кількості знань про об'єкт-оригінал. Відтворення, відображення або імітація істотних рис і аспектів об'єкта-оригіналу визначає пізнавальні можливості моделі. Наступним етапом є виступ моделі в якості самостійного об'єкта дослідження: шляхом проведення «модельних» експериментів, в ході яких свідомо змінюються умови функціонування моделі і систематизуються дані про її поведінку, дослідник знаходить сукупність знань про модель. На третьому етапі отримані дані переносяться з моделі на оригінал з дотриманням певних правил, де першочерговим є коригування в частині тих властивостей об'єкта-оригіналу, які не знайшли відображення або були змінені при побудові моделі. Фінальним етапом є практична перевірка отриманих за допомогою моделювання знань і їх використання для перетворення об'єкта-оригіналу або управління ним.

Моделювання - один з найбільш популярних способів дослідження, в тому числі і носить прогностичний характер: «коли вам потрібно прийняти важке рішення, що стосується невідомих величин в майбутньому, ви вдаєтеся до якоїсь форми моделювання. Недолік безпосередньої спроби в тому, що на це йдуть час і енергія. Недолік безпосередньої помилки в тому, що вона нерідко виявляється фатальною. Моделювання і безпечніше, і швидше» [27]. Таким чином, проведення процедури моделювання може сприяти оптимізації процесів взаємодії бізнесу і влади. Разом з тим,

проведення даної пізнавальної процедури передбачає попередній збір і аналіз існуючих знань про об'єкт-оригінал: в нашому випадку про GR-комунікації.

Стала вже традиційною позиція, заснована на афоризмі британського фізика Вільяма Томсона (лорда Кельвіна) «зрозуміти - це значить побудувати механічну модель», актуальна і для нас сьогодні. І якщо «механізація здійснюється за рахунок фрагментації того чи іншого процесу і розташування його фрагментованих частин в послідовний ряд» [52], то вивчення фрагментів системи, аналіз їх ролей, їх взаємодії і впливу один на одного дозволить механізувати типові GR-комунікації і акселерувати розвиток ефективних GR-комунікацій нових типів, а взаємини, що виникають в рамках GR, зробити більш осмисленими і ефективними.

Вирішити поставлене завдання і позначити ключові компоненти процесу GR-комунікації здатне звернення до кібернетичної моделі комунікації, запропонованої Н. Вінером в середині минулого століття і яка описує п'ять основних елементів комунікативного процесу: джерело - повідомлення - канал - одержувач - зворотний зв'язок. Традиційне для автора кібернетичної моделі ототожнення понять «Комунікація» і «управління» [59] дозволяє описати двосторонній контрольований і керований процес - процес, до якого, в нашій уяві, прагне грамотний GR-фахівець. Відповідність даних ознак ключовим характеристикам GR-комунікації підтверджується комунікативним підходом до GR і до розуміння GR як управлінської комунікативної діяльності.

На основі аналізу зазначених компонентів була складена загальна модель GR-комунікації, що наочно відображає перебіг комунікативного процесу незалежно від технологій і видів діяльності, що застосовуються фахівцями із взаємодії з органами влади.

Очевидно, що вивчення одних сторін модельованого об'єкта завжди здійснюється ціною відмови від дослідження інших сторін: у запропонованій моделі не розглядаються використовувані технології і існуючі комунікативні шуми, оскільки автор прагнув деталізувати процес, визначити базові параметри виявлених деталей (етапів процесу), серед них

виділити постійні (незмінні) параметри і змінні параметри - ті, на які можна впливати для досягнення поставлених цілей.

Особливу цінність для нас знаходить теза про те, що «модель дивиться на комунікацію як на систему, утворену різними компонентами, і будь-яка зміна будь-якого компонента тягне за собою зміну всієї системи» [18]. Теза розкриває теоретичну значимість проведеного дослідження: осмислене приведення всіх змінних параметрів комунікативного процесу *government relations* в положення, що дозволяє системі максимально адаптуватися до умов, які задаються незмінними параметрами, що дозволить оптимізувати GR-комунікації на практиці.

Так ми переходимо до другого етапу моделювання: після того як накопичується певна кількість знань про оригінал і в моделі відтворюються його істотні риси, самостійним об'єктом дослідження стає сама модель. Саме тоді передбачається проведення «модельних» експериментів, в рамках яких можливе свідоме зміна умов її функціонування і систематизація даних про її поведінку. В нашому випадку на другому етапі передбачається збір відомостей про всіх параметрах - змінюваних і незмінних - елементів моделі GR-комунікації і відповідний аналіз ефективності моделі при зміні параметрів, властивості яких дозволяють це зробити. Результатом другого етапу має стати сформована множина - сукупність знань про моделі, яке згодом перенесеться на оригінал. Після цього здійснюється практична перевірка отриманих знань і їх використання для перетворення оригіналу або управління ним.

Звісно ж, що моделювання завжди являє собою циклічний процес: за чотириетапним циклом, проведеним вперше, вдруге, втретє і т.д. В результаті яких знання про досліджуваний об'єкт розширюються і уточнюються, а вихідна модель поступово вдосконалюється. Недоліки, виявлені після першого циклу моделювання, зумовлені малим знанням об'єкта або помилками в побудові моделі, можна виправити в наступних циклах.

Оптимізація GR-комунікації стане можливою, якщо ми виділимо базові параметри зазначених елементів комунікативного процесу і наведемо все

змінювані параметри в положення, які дозволять максимально адаптуватися до тих умов, що задаються незмінними параметрами [93]. Таким чином, в даному розділі ми звертаємося до розгляду властивостей кожного компонента розробленої моделі.

Зберігаючи притаманну моделі логічну послідовність, ми звернулися до властивостей, властивим джерела інформації: в GR це - суб'єкт комунікації. Необхідність сегментації суб'єктного простору GR була підтверджена вже багатьма дослідниками [34]. Поділом, що відповідають цілям загального розуміння комунікативних процесів у взаємодії з органами влади, представляється поділ суб'єктів GR на базисні і технологічні.

Згідно з цією класифікацією [116], технологічним суб'єктом є виконавець, в той час як базисний суб'єкт являє собою замовника GR-послуг. Замовники, в свою чергу, можуть бути як некомерційними - (НКО, фонди та спілки) або організації, чий бюджет асоційований з державним, так і комерційними суб'єктами економічної діяльності або ж діловими асоціаціями.

Базисний суб'єкт GR може виступати не тільки ініціатором взаємодії з органами влади, а й власне комунікатором. Це найбільш характерний для України випадок, коли інтереси організації представляє її перша особа. Дослідники описують ситуацію, коли «керівник відділу корпоративних комунікацій бізнес-організації спільно з іншими її топ-менеджерами, а також власниками і акціонерами виробляє цілі та стратегію комунікації з органами влади, а потім разом з власним відділом реалізує стратегію в тактичних діях» [7]. У цьому випадку ми маємо справу з квазі-інституційним технологічним суб'єктом GR. Якщо ініціатором GR-комунікації приймається рішення про притягнення до взаємодії сторонніх професіоналів в сфері взаємодії з органами управління, то слід виділяти інституційних технологічних суб'єктів (спеціалізовані агентства, індивідуальні підприємці) і неінституціональних технологічних суб'єктів (фрілансери) [43].

При цьому ознаки суб'єктів GR схожі з тими, що виділені у агентів лобізму П. Я. Фельдманом при описі комунікативної моделі лобістської

діяльності, де внутрішні агенти лобізму «керуються прагненням до задоволення потреб груп інтересів», як і базисні суб'єкти GR; а зовнішні, як і технологічні в GR, «працюють за фіксовану матеріальне винагороду» [104].

Поява інституціональних і неінституціональних технологічних суб'єктів призводить до поділу елементарного комунікативного акту «комунікатор - комунікант» на дві складових: «комунікатор - ретранслятор» і «ретранслятор - комунікант».

Функціонал передавача дискретної моделі комунікації - кодування повідомлень, вибір каналу комунікації і напрямок повідомлень на адресу об'єкта [104] - властивий не тільки зовнішнім агентам лобізму, але і технологічним суб'єктам GR. У зв'язку з цим особливу увагу слід звернути на можливості контролю, що відкриваються ретрансляторів в процесі здійснення опосередкованого взаємодії. Вони здатні:

- забезпечити блокування проходження повідомлення від адресанта до одержувача;
 - провести об'єднання різних комунікативних актів, звернених комунікатором до посереднику, на основі якого створюється нового повідомлення «посередник - комунікант»;
 - створювати симулякри (власні повідомлення), які для адресата будуть виглядати, як повідомлення якогось зовнішнього комунікатора [109].
- Таким чином, завдяки описаним можливостям використання ресурсу символічних форм, підкреслюють зміст і формують дискурс, опосередкована технологічним суб'єктом комунікація стає особливим типом управління.

С.І. Шелонаєв, проводячи історико-соціологічний аналіз інституціоналізації медіапростору, стверджує, що «розвиток медіасистеми може бути описано як посилення ролі символічної влади в забезпеченні зв'язності і регуляції процесів в ускладнюючому соціумі. Поява і інституціоналізація електронних медіа є наслідком зміни структури владних відносин, а також способів здійснення влади» [109].

Таким чином, відповідність технологічних суб'єктів GR полягає в

удосконаленні контролю повідомлення, яке доноситься до влади, а також уточнює роботу щодо коректного отримання (і, відповідно, сприйняття) інформації, що міститься в повідомленні. Аналогію з GR-комунікації можна знайти в роздумах Д. А. Іоніна, присвячених взаємодії центру інтересів і центру прийняття рішень в інформаційному лобізмі опосередкованого характеру. Він вказує на те, що внаслідок високого ступеню автономності інформаційних продуктів після їх потрапляння в масові інформаційно-комунікативні системи «інформаційний лобіст повинен не тільки вибудувати, а й контролювати комунікативне функціонування системи взаємодії» центру інтересів, посередників і центру прийняття рішень [33].

Повідомлення, відповідно до теорії комунікації, виступає продуктом діяльності як комунікатора, так і аудиторії, відображаючи собою в рівній мірі комунікативні інтенції автора і передбачуваний образ одержувача - це тягне за собою сувору вимогу від комунікатора і ретранслятора чіткого планування повідомлення і його зіставлення з характеристиками одержувача, оскільки «чим ближче образ, сформований в повідомленні, до реального образу, тим ефективніше комунікативний процес» [7].

Але разом з тим, в той час як типи джерел і одержувачів, види каналів і способи зворотного зв'язку технічно і теоретично обмежені, види, обсяги, характер, зміст і кількість переданих повідомлень - нескінченні. Тому повідомлення представляється поза технічною, надрамочною одиницею, базові параметри якої в рамках цього дослідження визначати, а значить, обмежувати, є недоцільним.

У той же час властивості будь-якого GR-повідомлення, згідно з виведеною в минулому столітті формулою *media is message*, визначені каналом передачі цього повідомлення: «саме засіб комунікації визначає і контролює масштаби і форму людської асоціації і людської дії» [14]. З урахуванням сучасної тенденції повсюдної інтернетизації населення з

нашого боку було б необачно опустити міркування про те, як онлайн-середовище здатне вплинути на повідомлення - його природу і зміст.

Центральний компонент моделі - канал передачі повідомлення. Типологія системи каналів комунікації завжди являла собою багатоаспектну міждисциплінарну проблему, що знаходиться на перетині теорії і практики. Сьогодні ж, попри велику кількість технічних нововведень, розгалужує цю систему, питання про логічне розмежування каналів комунікації постає особливо гостро.

Оскільки в цілях нашого дослідження необхідно складання логічної класифікації GR-технологій, типологія каналів комунікації повинна володіти відносною стійкістю. Тому нашим завданням є не максимальне дроблення існуючих на сьогоднішній день каналів, здатних передавати інформацію. Навпаки, доцільним видається виділення типів каналів, здатних принципово змінювати зміст змінної - GR-повідомлення (*media is message*). У той же час кожен з типів каналів може мати певну ємність, тобто можливість вміщати в собі кілька видів і засобів спілкування.

Подієвий, документний і електронний типи каналів були виділені нами на підставі вчення А. Соколов, який, посилаючись на М. Маклюєна, пише про три види комунікації - усна, документна і електронна - склалися «в результаті тривалої еволюції з палеоліту до наших днів на підставі вихідних природних (невербальний, вербальний) і штучних (іконічний, символічний) каналів» [95]. Вчений, посилаючись на методологічні принципи вчення філософа соціальної комунікації М. Маклюєна, описує чотири історичні періоди, які були сформовані під впливом чільних засобів масової комунікації.

Так, на стадії археокультури, людина була «слухаючим», а домінуючим каналом комунікації була усна мова; на стадії палеокультури людина стає «раціоналістичним» в силу того, що займається кодуванням і декодуванням основного каналу інформації - письмових текстів.

Наступною настає стадія неокультури, під час якої людина перетворюється в «спостерігаючим», а головним засобом масової комунікації стають книги і інші друковані видання, вже дозволяють «звертатися до масової безособової аудиторії».

I, нарешті, стадія постнеокультури характерна тим, що домінуючу позицію зайняли електричні та електронні засоби зв'язку. Їх вплив не на окремі органи чуття, а одночасно на всю нервову систему людини тягне за собою повернення до епохи дописьменної комунікації (археокультури), коли людина завдяки поданням реальності «в своїй живій конкретності отримує ілюзію співучасті в поточних подіях».

Періодизація комунікаційних епох М. Маклюєн представляє інтерес в рамках нашого дослідження, оскільки вона пояснює ключовий критерій поділу документної та електронної комунікації. Документна комунікація ґрунтується на штучній соціально комунікативній системі - писемності, продукті палеокультури, в основі якої лежать штучні іконічні та символні системи.

У той же час, рушійною причиною виникнення електронної комунікації стало прагнення до «сенсорного балансу», характерному для епохи дописьменної комунікації, під час якої людина використовувала природні комунікаційні канали (вербальні і невербальні) і був частиною відбуваються навколо нього подій, «що сприяло гармонійному розвитку його психічного світу».

М. Маклюєн стверджував, що новий засіб комунікації ніколи не є простим доповненням до старих і ніколи не залишає їх колишніми, він активно підпорядковує собі кошти, що існували до нього. Більш того, він ніколи «не припиняє придушувати старі засоби комунікації до тих пір, поки не знайде їм нове положення і не зодягне їх у нові форми [54].

У зв'язку з цим, цікаве спостереження дослідників за тим, як сьогодні зближуються міжособистісна комунікація з онлайн-комунікацією в соціальних мережах за рахунок соціально активних користувачів.

На думку деяких вчених, саме завдяки цій групі користувачів відбувається соціалізація інтернету, в процесі якої публічний простір мережі «вбирає в себе ті моделі взаємодії, яким інтернет пропонував альтернативи» [100]. Автору близьке бачення С. В. Тихонової, яка стверджує, що публічний простір інтернету буде «зближуватися з моделями взаємодії поза мережею, зживаючи альтернативний характер інтернет-комунікації» [100]. Це підтверджується і теоретичними викладками А. В. Соколова про прагнення до повернення в археокультуру, і динамікою розвитку інтернет-сервісів, і характером їх використання, за якими ми можемо спостерігати на практиці. Слід зазначити, що до сьогоднішнього дня думки щодо коректного вживання терміну «документна комунікація» або «документальна комунікація» розходяться. А. Соляник застосовує виключно перший спосіб, Ю. Столярова влаштовує застосування обох варіантів. Згідно позиції, словосполучення «документная комунікація» означає комунікацію, що складається з документів, в той час як терміноелемент «документальний» має на увазі наявність документа «як одного з елементів своєї структури» [107]. Відповідно, комунікацію, безумовно володіють іншими елементами (комунікант, реципієнт та ін.) Коректніше називати документальною, а канал - документальним: цієї позиції ми і плануємо дотримуватися в цій роботі. Виходячи з описаної класифікації, пропонуємо закласти в основу три типи каналів - подієвий, документний і електронний.

Розмірковуючи про документний тип, А. Соляник виділяє всередині нього два основні канали: опублікованих документів, призначених для широкого громадського користування, і неопублікованих (в тому числі - неоприлюднених) документів, що представляють собою рукописи, машинопис, графіку, живопис. Виходячи з цього, ми можемо зробити висновок, що документний тип має колосальну ємність, оскільки в нього будуть включені і всі існуючі види PR-текстів, законопроекти та НПА, а також інші документи, які можуть бути використані в GR-діяльності.

Подієвий тип не менш об'ємний, оскільки перелік спеціальних заходів, що підлягають організації в GR, обмежений тільки двома факторами: GR-стратегії і ресурсами суб'єкта - ініціатора діалогу. Електронні канали включають в себе всі види комунікацій, опосередковані мережею інтернет та іншими технічними засобами зв'язку.

Треті особи можуть представляти собою як організовані або системні явища (інститут - медіа, суб'єкт - громадську організацію), так і поодинокі, стихійні явища (окремої взятий експерт або ініціативна громадянська група). Як і технологічні суб'єкти, вони є факультативним елементом моделі, що створює певну функціональну схожість: треті особи також мають контроль над процесом комунікації завдяки можливостям блокування, агрегації і об'єднання, коригування, доповнення та розширення повідомлень. Таким чином, виникає ризик втрати змісту, закладеного в повідомлення базисним суб'єктом. Разом з тим, включення третіх осіб у комунікативний ланцюжок має відому перевагу нейтралізації виставлених одержувачем блоків. Представники влади можуть бути захищені від безпосередньої доставки повідомлення від базисного або технологічного суб'єкта психологічними (недовіру до «егоїстичного» бізнесу), організаційно-юридичними (необхідність документованого звіту про взаємодію) і іншими бар'єрами. У цих випадках залучення суб'єктом GR медіа, експертів, громадських організацій або представників населення, опосередкований вплив на владу може бути значно ефективніше прямого.

Перелік можливих одержувачів повідомлень досить широкий: державні органи, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, місцеві адміністрації; навіть міждержавні і міждержавні органи, якщо мова йде про GR на рівні Європейського Союзу або ЄАЕС. Включення того чи іншого органу і його представника в GR-комунікації залежить від цілого ряду умов - від системи організації публічної влади до балансу політичних сил, що склався в даний момент на даній території.

Успішність донесення інформації до органів управління залежить від ряду умов, який можна сформулювати по аналогії з ефективними технологіями інформаційного лобізму:

- орган управління повинен отримати інформацію через максимальне кількість каналів комунікації;
- частина цих каналів суб'єкт GR створює самостійно;
- інформація повинна подаватися і акумулюватися таким чином, щоб думка, яку суб'єкт GR доносить до органу управління, перетворювалася в його думку.

Основа запропонованої нами моделі GR-комунікації - кібернетична модель Н. Вінера, яка знайшла широке поширення в першу чергу завдяки осмисленню і опису невід'ємного елементу процесу комунікації - зворотного зв'язку. Автор оригінальної моделі досліджував обидва види зворотного зв'язку: в той час як позитивний зворотній зв'язок зберігає і підсилює існуючий стан системи, негативний зв'язок дозволяє вважати інформацію про її збої і помилки, про те, «що не зрозумів одержувач, як виправити систему, щоб зберегти стан її саморозвитку і самопідтримки» [111].

У зв'язку з цим негативний зворотний зв'язок більш інформативний вважав сам дослідник. Ілюстрацією ефективності негативного зворотного зв'язку може служити відцентровий регулятор парової машини, так званий «регулятор Ватта». В основі його роботи лежить принцип негативного зворотного зв'язку, для функціонування якого потрібна мета, «бажаний» стан системи. Як тільки з'являється мета, установка того або іншого вимірювального пристрою дозволяє реєструвати невідповідність між поточним і «бажаним» станами таким чином, що «чим більше невідповідність, тим сильніше вплив на машину: в результаті чого машина автоматично прагне зменшити невідповідність [...] - і по досягненні «бажаного» стану забезпечується рівноважний режим роботи» [27]. Один з основоположних принципів кібернетики, науки про закономірності

передачі різної інформації в різних системах, говорить: «зворотний зв'язок забезпечує зворотний вплив результатів процесу на його перебіг» [110]. В комунікативних процесах ефективне регулювання повідомлень можливо тільки при роботі комунікатора зі зворотним зв'язком, причому роботі багатоетапної і циклічної.

У системі комунікацій бізнесу і влади значення зворотного зв'язку зростає ще більше, оскільки наявність зворотного зв'язку і сприйнятливість до нього є обов'язковою умовою діалогічності комунікації - тієї, в якій учасники, досягаючи своїх цілей, можуть як утримувати ініціативу, так і передавати ініціативу партнеру. Обмін один з одним своїми ролями є обов'язковою умовою функціонування та існування публічної сфери, позначених ще Ю. Хабермас. Це поняття він визначає як опосередковану квазівзаємодію, «простір слуху», технологічно забезпечений різними засобами масової комунікації. Як відомо, опосередкована квазівзаємодія являє собою особливий вид соціальних відносин, який, як і опосередкована взаємодія із залученням медіаторів, вільна від просторово-часових обмежень, але, на відміну від опосередковані і безпосередньої взаємодії, діалогом бути не може, оскільки квазівзаємодія «здійснюється в режимі односпрямованість інформації, його виробники зазвичай не чекають прямої відповіді від комунікантів, а символічні форми виробляються для невизначеного кола одержувачів».

Якщо припустити, що в даний час платформи для здійснення GR-комунікації в інтернеті здебільшого являють собою платформи для опосередкованої квазівзаємодії, то стає очевидним, що опосередкована квазівзаємодія не приносить бажаних результатів і не дозволяє досягти тих цілей, які здійсненні в діалогових режимах. Це пояснює низьку затребуваність GR в інтернеті щодо застосування як легальних, так і навколзаконних технологій безпосередньої і опосередкованої взаємодії з представниками органів влади.

Перед тим, як виводити з родового поняття GR-комунікації видове поняття digital GR-комунікації, в черговий раз слід підкреслити, що в даній роботі GR розглядається як вид PR. В даному контексті доцільним видається виділити визначення електронного PR, дане Д. П. Гавро і Ю. В. Таранової: згідно їх навчальним посібником, digital PR - це «сукупність практик використання online-медіа, пошукових систем, соціальних мереж і пов'язаних технологій соціального Web в якості інструментів комунікації з цільовими групами громадськості, залучення їх в поле публічності і в підсумку впливу на них». Таким чином, digital GR-комунікації або «GR-комунікація в інтернеті» можна визначити як вид GR-комунікації, здійснюваних за допомогою online-медіа, пошукових систем, соціальних мереж, пов'язаних веб-технологій.

О.Л. Гнатюк пише, що «схематичне, змодельоване відображення реального комунікаційного процесу дозволяє зрозуміти його реальні механізми, елементи, проходження інформації за елементами комунікативної системи» [110].

У нашому дослідженні розробка моделі GR-комунікації і аналіз її базових елементів дозволили виявити потенційно слабкі точки в процесах digital GR-комунікації:

1. Повідомлення може бути спотворено як на етапі відправлення повідомлення, так і на етапі його отримання. Перше визначається критичним розривом між можливостями вже існуючих технологій і їх теоретичним осмисленням, друге - недостатньою зацікавленістю реципієнтів (органів влади) в інформації, що надходить з інтернет-простору через невисокого рівня адресності та, відповідно, їх сприйняття повідомлень як інформації, поширюваної для невизначеного кола осіб.

2. Зворотній зв'язок може бути порушено через неповне використання адресантом функціоналу мережі в напрямку аналітики і роботи зі зворотним зв'язком.

Також, негативно на зворотний зв'язок може позначатися відсутність встановлених норм і правил реагування на онлайн-комунікації: простота організації обговорення проблеми в інтернет-просторі сама по собі не має цінності, поки існують серйозні складності в момент перенесення вирішення проблеми в реальний простір.

Загальна ж ефективність комунікацій може бути знижена внаслідок усталеного в галузі переваги застосування звичних технологій: прямої взаємодії або коаліційного лобіювання - звернення до органів влади через бізнес-асоціації.

Другий впливаючий на ефективність фактор пов'язаний з поточним періодом інституціоналізації професії - він полягає в істотній різниці між потенціалом фахівців і реальними потребами ринку GR.

Крім того, очевидно, що глибина наслідків віртуальних комунікацій знаходиться в прямій залежності від реального стану їх учасників, тобто представників громадянського суспільства. З цього випливає, що на результативність digital GR-комунікацій буде знаходитися в прямій залежності від ступеню організованості або дезорганізованості учасників обговорень.

2.3 Можливості комунікації в інтернет-просторі: основні характеристики

Завдання дослідження та обраний підхід зумовлюють особливо ретельне вивчення особливостей електронного каналу в GR- комунікаційній моделі. Стосовно цього слід зазначити: соціальна система в цілому ускладнена некомунікативними технологіями, які з'явилися разом із мережею та завдяки їй; навпаки, ускладнення соціальної системи, тягнучи за собою її нестабільність, викликало потребу у появі нових шляхів підвищення узгодженості. Поява онлайн комунікацій, базовано на нових принципах основного завдання - забезпечення зв'язку все більш складної соціальної системи, можна назвати системною реакцією на зростаючу нестабільність: «поява опосередкованої комунікації у форматі Web 2.0 докорінно змінила громадськість медіа-система, яку більше не можна охарактеризувати як сукупність ієрархічно організованих соціальних інститутів посередників» [109].

Перш ніж обговорювати специфіку публічного простору в інтернеті, що надає можливість його використання для вирішення проблем GR (потенціал GR), необхідно визначити поняття публічного простору.

Феномен публічної сфери не раз переосмислювався, автори-дослідники пишуть про існування багатьох підходів до його визначення. Якщо спочатку «історик публічної сфери» Ю.Хабермас [12] позначив її не як простір, а як «сукупність соціальних дій/процесів, що мають статус публічних у буржуазному суспільстві» [12], то визначення в соціологічні словники вже звучать як «сфера суспільного життя, в рамках якої може розгортатися обговорення питань, що становлять суспільний інтерес, що призводить до формування поінформованої громадської думки» [97].

Сучасні дослідники визначають суспільну сферу як “віртуальний простір, у якому виділяються та обговорюються суспільно значущі теми та формується громадська думка” [66]. Розгляд публічної сфери як

“своєрідного акумулятора та повторювача ідей громадськості” [26], основним результатом і продуктом якого є сформована громадська думка та система суспільних цінностей, характерний для більшості теоретиків. У зв'язку з цим вчені по праву визнають публічну сферу "сферою проживання суспільних відносин" [42].

Незважаючи на те, що ми розглядаємо GR як тип PR, питання про те, чи буде публічна сфера середовищем існування відносин з державою, є дискусійним. Відповідь на нього залежить від того, чийм підходом ми керуємось: Д. Хабермас, як і Х.Арендт, говорить про існування приватної та публічної сфер - цей підхід став традиційним і фундаментальним для багатьох дослідників. Однак деякі вчені визнають це трактування як «горизонтальне», протиставляючи його «вертикальному, еволюційному» підходу Д. Волтона, який виділяє загальну, громадську та політичну сферу. Використовуючи такий підхід, GR слід класифікувати як публічний простір, на відміну від традиційного лобювання, яке існує в політичному просторі. У цьому випадку визначальними рисами сфер є: наявність комерційних обмінів у спільному просторі, можливість обговорення, обговорення, зайняття певної позиції чи опозиції - для публічного простору, функція прийняття рішень - для політичних один.

У контексті вивчення GR, на перший погляд, підхід Д. Волтона виглядає ближчим, але в контексті вивчення інтернет-простору ми не можемо відмовитись від приватної сфери, яка "випадає", якщо ми розмежуємо межі метод Д. Волтона. Тому видається доцільним більш детально розглянути властивості публічної сфери, її функції, умови виникнення предметного простору для найбільш точного пояснення визначення публічного простору для цієї роботи.

Перш за все, слід сказати, що для формування публічного простору недостатньо мати свободу слова; для його існування потрібні незалежні особи, «здатні формувати власну думку про щось і здатні публічно висловлювати власне судження певним чином» [66]. Отже, умови

виникнення публічної сфери визначають її предметний простір: суспільну сферу формує громадянське суспільство (“мережа асоціацій, організацій та рухів, які виводять свої цілі та цінності з публічних дебатів”), які можна назвати основний предмет публічної сфери. Дж. Хабермас згадує три типи її учасників, які умовно можна позначити як:

1. Громадські актори, для яких суспільна сфера є ресурсом для завоювання впливу та визнання.

2. Представники громадянського суспільства, здатні відстоювати певні колективні інтереси, створюючи та транслюючи суспільно значущі теми у суспільній сфері.

3. Інформаційні посередники, відповідальні за відбір та контроль тем, що циркулюють у публічній сфері, та суб’єкти, що діють у ній.

Серед функцій публічної сфери прийнято виділяти: артикуляцію суспільних інтересів, громадський контроль за діяльністю органів влади, вплив на формування державної політики, політичну освіту.

Виходячи з цього, ми робимо висновок, що класичний підхід, який передбачає наявність публічного та приватного простору, підходить для цієї роботи. Незалежна політична сфера, окреслена Д. Волтоном, є радше ціллю, кінцевою точкою для спеціаліста у взаємодії з владою, але впровадження GR відбувається безпосередньо у публічному просторі.

Межі, що відокремлюють суспільний від приватного простору, зміщуються разом із змінами в суспільстві. У зв’язку з цим ми змушені розглядати, як змінюються публічні та приватні простори, коли інтернет проникає у всі сфери суспільного життя.

Говорячи про вплив інтернету на концепцію публічної сфери, неможливо прийти до одноголосного висновку чи загальноновизнаного підходу: навіть дискусії вчених про позитивний чи негативний вплив інтернет-комунікацій на політичну діяльність та участь громадян не мають вирішення донині. Наприклад, рішення ослаблення повного двостороннього зв’язку можна знайти стверджуючи, що одержувач все частіше стає

тільки одержувач повідомлення є по причині швидкої модернізації засобів зв'язку. Результати емпіричних досліджень лише підтверджують зміни в характері взаємодії в публічних просторах та в обміні інформацією, що сталися в результаті розвитку інтернету; але, наприклад, вплив інтернет-спільнот на залучення громадськості ще недостатньо вивчений.

У контексті вивчення публічного простору в інтернеті особливої уваги заслуговує визначення публічної сфери, дане Дж. Хабермасом у 2006 році: «Уявіть собі публічну сферу як посередницьку систему спілкування між офіційно організованою та неформальною організацією, віч-на-віч. зіткнутися з дискусіями на аренах, розташованих вище, і в самому низу політичної системи» [11]. Горизонтальна, децентралізована структура мережі - це якраз система посередницької комунікації: простір, у якому знаходяться засоби масової інформації та засоби масової інформації, сфера, здатна з'єднати думки "верхніх арен" та голоси "знизу". Предмет і значення цих думок поділяють суспільний простір інтернету з приватного простору інтернету. У публічному просторі здійснюються публічні комунікації, «спрямовані на передачу інформації, що зачіпає суспільні інтереси, при цьому надання їй суспільного статусу [...] публічність пов'язана з такими характеристиками суспільного явища, як зв'язок з будь-якою спільнотою люди, розглянуті в цілому; реалізація спільних інтересів; загальновідомі знання ". Таким чином, суспільні інтереси формулюються у публічному просторі:" там, де кожен переслідує або реалізує приватні інтереси, публічний простір не виникає".

У приватному просторі інтернету здійснюються непублічні комунікації, "як обробляти інформацію, яка не має публічного статусу ».

Таким чином, для публічного простору в інтернеті необхідна певна характеристика змісту поданої інформації - вона повинна мати суспільне значення, а характеристика доступу до інформації - вона повинна бути загальнодоступною. Водночас, в інтернеті (а також поза ним), крім єдності публічної сфери, про яку говорить Хабермас, існують "платформи",

спеціально організовані для публічних комунікацій - сайти, які є окремими сегментами громадського простіру. Такі сайти створюються для обговорення суспільно значущих питань, накопичення громадських ініціатив. Для прикладу:

Наразі у світі найбільш відомими соціальними мережами є «Facebook», «Youtube», «Instagram», «Twitter», «Вконтакте», «LinkedIn». Завдяки технічним досягненням вони надають величезні можливості для спілкування користувачам з усього світу і поширення текстової, фото-, відеоінформації на мільйонну аудиторію за лічені хвилини. Це є чудовою можливістю для органів публічної влади кожної держави надавати інформацію своїм громадянам та всім іншим потенційно зацікавленим сторонам в усьому світі (бізнес-структури, інститути громадянського суспільства, інші політичні актори на міжнародній арені), вступати в комунікацію з ними, роз'яснювати свою політику та об'єднувати зусилля навколо досягнення суспільно важливих цілей. Це стало однією з вагомих причин, чому органи державної влади почали інтенсивно долучатися до веб-простору соціальних мереж і налагоджувати із громадянами комунікацію в новий спосіб. Також це пов'язано з багатьма перевагами такого каналу комунікації – відносно дешева вартість (за винятком платної реклами, ведення сторінки для прес-служб не вимагає додаткового вкладання коштів, на відміну від платного розміщення публікацій у друкованих медіа та інтернет-ресурсах), швидке поширення інформації (текст стає доступний для користувачів через кілька секунд після його публікації), охоплення великої аудиторії (потенційно всі користувачі соціальної мережі в цій країні та за її межами можуть бачити контент), відкритість, прозорість роботи органу публічної влади та можливість безпосереднього спілкування з громадянами (за допомогою приватних повідомлень чи публічних коментарів, адресованих як представникам прес-служб, так і керівництву органу публічної влади, залучати до діалогу шляхом розставлення «тегів» та розміщення публікацій, відкритих листів, звернень громадян на сторінках органів публічної влади).

Однак, в доповненні до «чистих» випадків громадськості і приватні (наприклад, в особистому листуванні про події особистого життя) зв'язку, значної частини повідомлень в інтернеті важко визначити, прикордонні та транскордонні справи.

Але в українських реаліях функціонування публічної політики та комунікацій у соціальних мережах є певні відмінні й особливі риси. В роботі вітчизняних прес-служб органів публічної влади є кілька особливостей, які безпосередньо впливають на ведення сторінок у соціальних мережах.

По-перше, в ідеалі за ведення соціальних мереж має відповідати окрема посадова особа, яка б писала інформацію, узгоджувала її з керівництвом та публікувала, відповідала на коментарі громадян, особисті повідомлення, що надходять до публічної сторінки, та проводила постійний моніторинг зворотного зв'язку, публікацій у соціальній мережі громадян, журналістів, інститутів громадянського суспільства, активістів, представників бізнесу та інших органів публічної влади, що безпосередньо стосуються діяльності конкретного органу публічної влади. Але, на жаль, дуже часто штатний розпис не дає можливості для такої організації виробничого процесу в прес-службах, і ведення соціальних мереж накладається на інші посадові обов'язки державних службовців, що відображається на результативності цього процесу.

По-друге, прес-служба має максимально оперативно реагувати на негативні тренди та фейкові матеріали в соціальних мережах, відповідати на запити журналістів щодо надання інформації, що найоперативніше надходять саме через соціальні мережі – приватні повідомлення, теги в публікаціях тощо (як наголошують самі журналісти, часом актуальність певної інформації вимірюється кількома годинами – за цей час її може поширити кілька тисяч користувачів, відповідно через 6 – 8 годин її актуальність суттєво знижується. Також варто зазначити необхідність

офіційної публікації матеріалів із гострих тем на сторінках органів публічної влади у соціальних мережах – за відсутності достовірної інформації від органів державної влади, громадяни та медіа звертаються до певних «фейсбук-експертів», компетентність яких часом викликає дуже великі сумніви, як і професійність думок, що вони висловлюють).

Відповідно до GR комерційних компаній, суб'єкт GR представляє приватні інтереси, однак, вступаючи у спілкування з представником уряду, він надає своїм інтересам загальнозначущий характер, оскільки його метою є досягнення певних наслідків у публічній сфері. Приватний інтерес суб'єкта вбудований у систему реалізації суспільних інтересів. Тому, навіть якщо спілкування здійснюється приватними каналами, немає ознак суспільної обізнаності, таке спілкування слід визнати як комунікацію потенційно публічного характеру. Наслідування такого виду спілкування як особистого вважається неетичним для спеціаліста з GR та незаконним для державного службовця. Прикладом є випадок, коли стажист консалтингової компанії «Інтерел» надіслав письмовий запит зацікавленим сторонам щодо певних характеристик тютюнового виробу. Посилаючись на них у «Facebook», він не уточнив місце своєї роботи та не обґрунтував мету запиту, вказавши, що йому потрібна інформація для власного дослідження. Представлений випадок демонструє один із способів моніторингу громадської думки та позиції зацікавлених сторін у підготовці лобістських кампаній у ЄС. Інтерес прихований, цілі приховані: збір інформації маскується під дослідження в особистих цілях. В цьому і полягає проблема проблеми: якщо результат лобіювання має публічний характер, логічно припустити, що листування в приватному, приватному просторі має в певному сенсі бути публічним, підкорятися кодексу чи іншим встановленим нормам і правила.

Місця, які ми виділили в інтернеті, подібні до тих, які існують поза інтернетом. А ситуація з перетином кордону між приватним та громадським, наведена як приклад, могла статися під час традиційного

листування, та навіть під час особистих зустрічей. Однак досі цей вид транскордонного не став предметом спеціальних досліджень. Ймовірно, її актуалізація пов'язана з особливостями інтернет - комунікацій, які інтенсифікують, загострюють і роблять видимішим ряд процесів і явищ. Researche RS були описані такі особливості:

- різноспрямовані та багаторівневі;
- інтерактивність та діалогічність;
- анонімність, фізична відсутність представництва;
- деформація часу;
- грайливий персонаж;
- можливість завивка фіксації повідомлення.

Усі ці особливості інтернет -комунікацій також важливі для практики GR, що чітко видно на нашому прикладі. У перевагах електронного каналу для досягнення цілей GR можуть бути виділені:

1. Висока швидкість взаємодії сегментів аудиторії між собою та з предметом GR (через такі чинники, як різноспрямованість, наявність контактів, нетрадиційна хронологічна організація).

2. Широкі можливості для точної сегментації цільової аудиторії (доступна через різноспрямовану мережу, відсутність територіальних обмежень і навіть фізичну відсутність представництва - анонімність дозволяє людям займати в інтернеті позицію, яку вони можуть приховати в житті).

3. Чіткість зворотного зв'язку (забезпечується усіма аналізованими властивостями). Тут слід також згадати про багаті можливості його оцінки та аналітики, доступні завдяки вищевказаним властивостям, а також технічним характеристикам сучасного інтернет -простору та цифрового середовища в цілому.

Відносно низька вартість комунікацій. Більшість соціальних суб'єктів у сучасних пост- і навіть індустріальних суспільствах мають доступ до інтернету. За даними спеціалізованого агентства ООН Міжнародного союзу телекомунікацій, у 2013 році 39% населення світу було підключене до

інтернету, у 2015 році - 43%. Колись існуючі фінансові обмеження стрімко втрачають своє значення: з 2008 по 2013 роки ціни на надання доступу до глобальної мережі у світі впали на 82%, тоді як темпи падіння однакові як для розвинених, так і для країн, що розвиваються. Хоча в останньому випадку, вартість відповідних послуг залишається відносно високим - 30% від місячного доходу на душу населення.

У той час, за інформацією опублікованою Міністерством Цифрової трансформації України 17 тисяч населених пунктів в Україні не мають жодного оптичного провайдера. Загалом, 5.75млн. громадян не мають можливості підключитись до якісного фіксованого широкосмугового доступу до інтернету. Понад 4млн. українців мешкають у селах, де немає якісного фіксованого інтернету. Таку кількість людей можна порівняти, наприклад, з населенням цілої країни – Грузії чи Естонії. А 1,55млн. мешканців проживають у віддалених ділянках населених пунктів, у яких присутні оптичні провайдери, але вартість підключення перевищує 150% від середньої ринкової вартості підключення (понад 2500 грн). У той час, коли середня вартість підключення для міського домогосподарства становить 1 200 грн. Безліч закладів соціальної інфраструктури, не підключені до волоконно-оптичних мереж. Це – 16 040 навчальних закладів, 8 163 медичних закладів, 3 873 закладів, де надають послуги населенню та 33 857 закладів культури та спорту. Тобто 40% шкіл, 92% бібліотек, 37% лікарень не мають доступу до інтернету. Здебільшого ці заклади розміщені в селах та невеликих містах.

У планах Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року підключити 95% закладів соціальної інфраструктури. Також серед цілей – забезпечити 95% сільського населення технічну можливість підключитись до ШСД зі швидкістю не менше 100 Мбіт/с. А також, щоб 75% українців користувалися фіксованим швидкісним інтернетом зі швидкістю не менше 30 Мбіт/с.

Таким чином, компанії та громадські організації, незалежно від їх профілю, рівня розвитку та майже незалежно від наявності фінансових ресурсів, маючимуть можливість використовувати онлайн-комунікації у своїй діяльності.

Однак ми вважаємо за необхідне більш детально зупинитися на імітаційному характері комунікацій, спровокованих інтернетом.

Інтернет-середовище породжує два неоднорідних, але водночас технологічно пов'язаних простору. Перший є аналогом фізичного, всередині нього відбуваються принципово ті ж процеси спілкування, скориговані на кількісні показники. Відповідно, повідомлення, зрозумілі та ефективні у традиційних медіа, можуть існувати і мати свій вплив.

Другий простір можна назвати простором моделювання: він характеризується відсутністю посилання на реальних співрозмовників та наявністю симуляційних повідомлень («промисловий забій тюленів - це зло», «відсутність корупції» тощо). Використовуючи термінологію Дж. Бодріяра, ми говоримо про «заміну, заміну реального ознаками реального». У цій роботі ми умовно назовемо імітаційні повідомлення імітаційними повідомленнями, відповідно до класифікації Дж. Бодріяра, це були б «симулякри 1-го порядку - відображення базової реальності». У моделюванні «замість створення комунікації інформація вичерпується в інсценуванні комунікації; замість того, щоб виробляти сенс, він вичерпує свої сили у постановці сенсу» [10].

Слід зазначити, що символіка публічної сфери в веб спільно відбивається на актуальності аналізу інтернет - процесів через призму концепції симулякра, посиляючись на те, що постмодернізм є «єдиним із політичних та філософських течій, яке цілком адекватно описує як політичну реальність, так і політичну віртуальність». Він також стверджує, що інтернет характеризується парадоксальною ситуацією, яку Ж. Бодрійяр назвав «прецесією симулякрів» - перевагою симулякрів чи моделей перед реальними подіями. Дії влади все більше і більше зводяться саме до дій із

символічними конструкціями" зі швидкістю та рівнем розвитку семіотичних технологій. Дослідник прирівнює публічний простір до сфер влади та управління, говорячи про можливості формування та усунення прогалин типу «проблема – рішення». Можна провести аналогію з тим, що ми позначили в цій роботі як моделювання. В основному він особливо підкреслив той факт, що для реалізації механізмів можуть бути використані як технології пошуку прогалин у поточному стані речей, тобто виявлення реальних проблем, так і технології семіотичного створення розриву. У теорії реклами подібний прийом визначається як помилковий USP (унікальна пропозиція продажу) та штучне формування неіснуючої потреби; а в практиці GR це неетичні технології, такі як, наприклад, зелене промивання [115].

Моделювання, у свою чергу, породжує акторів, які моделюють свою позицію щодо повідомлень імітації (забій печаток або корупція). У разі високого рівня залучення актори можуть об'єднатися у групи та спробувати перевести симулякри назад у референтів (живі печатки, факти корупції), а також онлайн-дискусії навколо імітацій у дії, рухи, документи, які зберігаються поза інтернетом реальними людьми. Одразу слід згадати невдоволення влади здатністю бізнесу чітко передавати інформацію про проблеми в галузі шляхом прямого контакту [53]. Якщо взаємодія, яка не обтяжена електронними засобами, вже чревата певними труднощами, то можна припустити, що перетворення повідомлень в електронні та подальше їх перетворення вимагатимуть нових додаткових навичок.

Поле моделювання не виникає з чорних дір: воно породжується референтами, символами та інтересами, наявними в реальності, а суспільні інтереси завжди більш симулюючі, ніж приватні. Це активно використовується в так званому маркетингу та пропаганді "black". Але водночас простір моделювання-автопоетична система з притаманним їй нелінійним розвитком характеру - живе згідно з різними правилами, і пропагандисти, і «міфотворці» чорного маркетингу стикаються з тим, що

поле моделювання в більшості випадків не породжує зміни у поведінці реальних людей, але лише нових акторів, які не перетворюються на політичні рішення, але обмежуються створенням моделюючих груп противників промислового забою тюленів. Це природно, оскільки розробка та впровадження інтернет-технологій самі по собі не призводять до відомого раніше позитивного результату - вони, «будучи продовженням нас самих, залежать від нас у своїй взаємодії та еволюції» [53].

Аргументи С. В. Тихонової щодо соціалізації інтернету, на які ми вже зверталися у роботі, також пов'язані з явищем, розглянутим у цьому розділі. Вона стверджує, що процес соціалізації інтернету протиставляється процесу віртуалізації суспільства - розширенню інтернет-комунікацій у реальні соціальні структури, заміні реальних соціальних явищ їхніми віртуальними аналогами, під час яких соціальні ідентичності мутують у порядку моделювання[62]. Вивчаючи діяльність GR-акторів у мережі, ми знаходимо саме ці процеси, і, крім того, бачимо їх відносно низьку ефективність і складність, пов'язану з необхідністю перетворення референтів у симулякри і навпаки: «проблеми діалекту стають головними для тих, хто організовує ці переходи: тому для будь-якого підрозділу, відповідального за комунікаційні технології, основна складність - це не створення інформаційного приводу або доступ до необхідних засобів масової інформації, питання про те, як налагодити розуміння співробітника організації, є великим ще складніше, як «навчити» його говорити не внутрішньою мовою, зрозумілою для даної організації, а іншою мовою публічного простору для нього; і ще складніше зробити ці переходи для працівників автоматичними та саморегульованими, тобто доповнити внутрішні посади працівників зовнішніми посадами, наприклад, редакторами новин або експертами» [62]. С. В. Тихонова припускає, що «комунікативні стратегії суб'єктів електронної мережевої комунікації визначаються посередницьким каналом не тільки на операційному, а й на нормативно-ціннісному рівні. «Використання конкретного каналу вимагає наявності правил, що регулюють його використання, включаючи «правила вибору коду для інтерпретації

повідомлення, встановлення та припинення контакту, технології чим складнішим буде канал, тим конкретнішими будуть встановлені норми та схеми його використання.

Але якщо взяти його в якості основи для гіпотези, що поступово конкретні альтернативні, субкультурні норми і цінності інтернет - каналу будуть витіснені нормами і цінностями в традиційних соціальних систем в порядку, то ці процеси експертів соціалізація по GR буде мати в реагувати проактивно та використовувати у своїх цілях і замість того, щоб анонімно оперувати віртуальними образами, брати участь у формуванні та зміцненні «реальних, живих, персоналізованих соціальних зв'язків[99]. Виявляється, що «спрощення використання «каналу», наближення його до зручності за допомогою «природного» спілкування зменшує попит на спеціалізовані комунікаційні схеми, оновлюючи нормативні системи цінностей «природних» соціальних ролей» [99]. Можливо, запропонована дослідником стратегія дійсно дала б змогу згладити альтернативний характер публічного простору інтернету та збагатити його з точки зору нових форм соціального контролю.

Ми не прихильники радикальної позиції «інтернет сам по собі безглуздий, він, швидше, симулякр, концепція без предмета» [99]. Але, тим не менш, вони схильні стверджувати, що наявність моделювання в публічному просторі інтернету не можна заперечувати. І вони разом з ігровою природою, притаманною інтернет-середовища, утворюють чинник, що блокує розвиток Internet GR. Фундаментальні принципи будь-якої гри - це форма, згода та правила, оскільки «сама модель гри надає їй значення для нашого внутрішнього життя, а зовсім не склад гравців чи результат гри» [56].

Сьогодні глобальний характер громадського простору в інтернеті дійсно зробив можливим для більшого числа користувачів, незалежно від їх початкових навичок, щоб створювати і широкомовні моделювання, але на етапі передачі моделювання назад в референт, навіть наявність спеціальних професійних навичок не гарантує успішне вирішення проблеми, так як

правила гри були і затверджені на даний момент. Хоча їх там немає, немає ні детермінізму, ні лінійної послідовності - лише процеси, описані в «Симуляторах та моделюванні»: «якщо ми розглянемо повний цикл будь-якої дії чи події [...] у полі, розчарованому моделювання, то кожна дія тут закінчується закінченням циклу, розсіюючись у всіх напрямках і стає прийнятною для всіх. »Моделювання для публічного простору прийнятне лише з чітко і публічно визначеними межами - правами та обов'язками суб'єктів, оскільки ризик ввести в оману громадськість шляхом імітації реальності у віртуальному просторі надто високий. До тих пір, поки в Україні існує концепція «напівофіційного профілю» (тоді як законодавство США «суворо розділяє виборчі рахунки політиків та офіційних облікових записів, прив'язаних до державних посад») [13], і до тих пір, поки учасники спілкування не дискваліфіковані з гри для моделювання вирішення проблеми [13], оскільки немає правил, згідно з якими для цього видається червона картка, ми можемо спостерігати відносно низьку ефективність GR-комунікацій у публічному просторі інтернет.

З вищесказаного випливає, що GR в інтернеті утруднений з двох причин: на вході потрібно перетворити представника на моделювання, а на виході потрібно зробити навпаки. Це міркування підтверджується практикою GR-комунікацій, що здійснюються неприбутковими організаціями та асоціаціями.

Поки правила взаємодії не будуть затверджені, можна передбачити ще три сценарії розвитку:

1. Продовження використання інтернету з відмовою від сприйняття інтернет-простору як законної зони прийняття рішень. Сценарій «ми граємо у павутині та не вирішуємо» реалізується, якщо правила та норми взаємодії не визначені, - «гра передбачає взаємну гру чи взаємодію, має бути взаємний обмін чи діалог між двома або більше особами та групи» [55].

2. Повне використання електронних ресурсів та веб-технологій для вирішення спільних завдань, що стоять перед державою - урядом, бізнесом та суспільством [55].

Сценарій «в інтернеті, граючи, ми вирішуємо все» реалізується, якщо правила та норми взаємодії затверджені та визнані - саме визнання правил учасниками дасть можливість повністю реалізувати потенціал GR інтернету.

3. Часткове посилення на інтернет як засіб GR.

Таким чином, незважаючи на прозорість та відкритість інтернету, насправді інтернет-комунікації реалізуються у різних сферах: як у публічному просторі, так і у приватному, існує також потенційно прикордонний публічний простір.

Підводячи підсумки, слід повторити наступне. Ми визначили GR-комунікації як тип PR-комунікацій недержавних суб'єктів, спрямованих на взаємодію з органами влади, мета яких - створити сприятливе середовище для функціонування цих суб'єктів. GR-зв'язки - модель яких дозволила виявити потенційні недоліки в зв'язку з владою. Ми визначили публічний простір інтернету як віртуальний простір, де можна обговорювати суспільно значущі теми та формувати громадську думку. У публічному просторі інтернету працюють засоби масової інформації та засоби масової інформації, а користувачі, які мають до нього доступ, мають можливість формулювати суспільні інтереси та здійснювати громадський контроль за діяльністю органів влади.

У той же час, імітаційний простір, який є невід'ємною частиною публічного простору інтернету, також створює значні ризики для комунікацій GR. Можна мінімізувати ризик, встановивши загальноприйняті правила інтернет-комунікацій.

Висновки до розділу 2

Ефективна комунікація між органами державної влади та громадянським суспільством є важливим фактором демократичного розвитку країни. Комунікація забезпечує зворотний зв'язок, коли влада може не лише краще інформувати суспільство про свою діяльність, а також й дізнається про оцінку цієї діяльності від активних верств населення, що

представляють інституції громадянського суспільства.

На сьогодні у законодавстві України відображено принципи, завдання та стратегічні напрями державної інформаційної політики, сформовано відповідні інститути державної інформаційної політики, прийнято низку концепцій, програм, планів дій тощо. Проте система комунікаційної взаємодії держави і суспільства не позбавилася різноспрямованості і недостатньої координованості діяльності різних відомств, а головною перешкодою на шляху створення підґрунтя для формування стабільного і безпечного комунікаційного простору в Україні залишаються непослідовність та непрозорість у реалізації запланованих заходів у сфері публічного управління.

Визначено потенційно слабкі точки в процесах digital GR–комунікації.

1. Повідомлення може бути спотворено як на етапі відправлення повідомлення, так і на етапі його отримання. Перше визначається критичним розривом між можливостями вже існуючих технологій і їх теоретичним осмисленням, друге - недостатньою зацікавленістю реципієнтів (органів влади) в інформації, що надходить з Інтернет-простору через невисокий рівень адресності та, відповідно, їх сприйняття повідомлень як інформації, поширюваної для невизначеного кола осіб. 2. Зворотній зв'язок може бути порушено через неповне використання адресантом функціоналу мережі Інтернет в напрямку аналітики і роботи зі зворотним зв'язком.

Доведено, що якісні характеристики публічного простору інтернету, дають можливість оптимізувати їх діяльність як для суб'єктів господарювання, так і для некомерційних організацій та державних органів.

Низку типових проблем GR можна успішно вирішити за допомогою Інтернету. Очевидно, що Інтернет може бути корисним у безпосередньому контакті з державними органами, в організації взаємодії між державними органами, громадськими організаціями, широкою громадськістю та представниками бізнес-спільноти, у створенні коаліцій та мобілізації громадської думки тощо. Постійний розвиток мережі - це поява принципово нових способів взаємодії між окремими особами, органами влади, бізнес-структурами та некомерційними установами, одним з яких є GR-комунікації.

РОЗДІЛ 3

РОЗБУДОВА УРЯДОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СУЧАСНОМУ УКРАЇНСЬКОМУ ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРИ

3.1 Новітні GR-технології та їх класифікація

З розвитком галузевого ринку GR дослідження технологічного аспекту взаємин представників бізнесу та влади знаходить все велику практичну значимість. На необхідність аналізу та систематизації знань вказують складності, пов'язані з поточною інституціоналізацією професії[101]. Створення стійких систем взаємодії бізнесу і влади та формування баз знань про них, сфокусованих, зокрема, на застосовуваних у цій сфері технологіях, можуть стати одним з каталізаторів, здатних прискорити становлення галузі. Проте, тему систематизації та класифікації технологій, застосовуваних GR-департаментами, до сих пір не можна назвати досить розробленої в науковій літературі.

Дослідження кола технологій, застосовуваних з метою створення і підтримки системи взаємодій бізнес-суб'єкта з органами управління, слід почати з визначення поняття «технологія GR». Технологією в найзагальнішому сенсі називається сукупність методів, процесів і матеріалів, використовуваних для досягнення поставлених цілей оптимальним чином. Для розробки визначення ми звернулися до основної характеристики технології GR, представленій в підручнику «GR: теорія і практика» - вона завжди буде *соціально-комунікативною* [117]. Поняття соціальнокомунікативної технології було сформульовано Д. П. Гавро: учений визначає її як «спирається на певний план цілеспрямовану, системно організовану діяльність соціального суб'єкта, спрямовану на вирішення будь-якої соціально значущої задачі і представляє собою систему процедур і операцій використання соціальних ресурсів, які забезпечують вирішення цього завдання» [17]. Помістивши дане визначення в GR-контекст, ми

визначили технологію GR як системно організовану і спирається на певну програму діяльності по здійсненню GR-комунікацій.

До пропозиції авторської класифікації GR-технологій нами були розглянуті існуючі в сучасній науковій і навчально-методичній літературі підходи до вирішення питання про класифікацію різноманіття практик по взаємодії з органами влади. У посібнику, присвяченому проблемам GR-менеджменту[121], автори, розмірковуючи про технологічний комплексі GR, описують широкий діапазон видів діяльності. В даному виданні до GR-технологіям віднесені:

1. Формування громадської підтримки.
2. Організація пропагандистських кампаній з приводу підготовлюваних або прийнятих рішень, проведення науково-практичних конференцій з участю представників влади, організація урочистих зустрічей і прийомів, інформаційний лобізм і інтернет-технології (їх автори об'єднують в параграфі під назвою «Комунікаційні механізми і технології GR-діяльності»).
3. Моніторинг державної політики та діяльності органів влади.
4. GR-комунікації в процесі розміщення державного замовлення, включають в себе: моніторинг інформаційних ресурсів органів влади на предмет держзамовлення; налагодження зв'язків з інсайдерами органів державної і муніципальної влади; вибудовування комунікації з членами конкурсних комісій; поширення інформації про успішно виконаних державних контрактах.
5. Спеціальні GR-заходу.
6. Лобізм, який автори називають особливою технологією, яка реалізується через три основних механізми впливу і взаємодії: фінансуються політоб'єднання, що фінансуються ЗМІ і фінансуються дослідні, аналітичні та PR-організації.

Усередині лобізму виділяються:

- класичні методи прямого лобізму - безпосередні контакти з особами, які приймають рішення (ОПР);
- інструменти непрямого лобізму - проведення парламентських слухань і круглих столів, публікація опитувань громадської думки, проведення медіа-кампаній;
- організація страйків, демонстрацій, бойкотів і політичних заяв в якості публічного лобіювання;
- легітимні технології неpubлічного лобі - особисту підтримку, спонсорство і фінансування проєктів;
- крім того, дослідники згадують про такі інструменти, як вироблення політичних пропозицій і рекомендацій, консультування та сприяння прийняттю відповідних законів; і єдиний з усіх дослідників вказує на можливе застосування інноваційних технологій, що задіюють механіку промоушн-акцій: лайф-плейсмент, смарт-моб.

Даний перелік представляється нам не цілком точним: він містить пересічні зони діяльності. Так, формування громадської підтримки очевидно включає і організацію спеціальних заходів; останні також входять і в «комунікаційні механізми», і в лобізм. Більш того, автори посібника «GR-зв'язку з державою» називають інструментами GR організацію інформаційних кампаній в ЗМІ і проведення спільних акцій з громадськими організаціями [121]. Разом з тим, «організацію кампаній з приводу підготовлюваних або прийнятих рішень» можна побачити в тому ж посібнику в блоці «комунікаційні механізми і технології GR-діяльності», всередині якого вона, очевидно, розглядається як технологія. Дослідник С. Ю. Чимаров класифікує існуючі GR-технології в такий спосіб:

1. Формування первинних комунікаційних відносинах із представниками владних структур.
2. Залученість в діяльність робочих груп і комісії при відповідних владних структурах.
3. Організація роботи з громадськими організаціями.

4. Позиціонування позитивного іміджу в середовищі представників владних структур.
5. Законодавча активність.
6. Організація взаємодії з державними структурами за допомогою участі в державно-приватне партнерство.
7. Довгострокове планування - Форсайт.
8. Інформаційно-аналітичне забезпечення GR-діяльності.
9. Участь в соціально орієнтованих проектах та ін.

При аналізі даної роботи ми звернули увагу на те, що «позиціонування позитивного іміджу в середовищі представників владних структур» скоріше є завданням, а не технологією, а «довгострокове стратегічне планування» навряд чи може бути розглянуто як технологія власне GR, що вказує на надмірність запропонованої автором класифікації.

У монографії «Бізнес і влада в Росії: теорія і практика взаємодії» [8] йдеться про сферу GPR, що включає в себе всі види комунікацій і взаємин між урядом, громадянами і соціальними суб'єктами. Автори спираються на американську класифікацію, засновану на принципі «дев'яти цілей»:

1. Визначення цілей-завдань GPR.
2. Ставлення з пресою.
3. Поширення звітів про державну діяльність.
4. Оперативне реагування на суспільні запити.
5. Збільшення використання держпослуг.
6. Громадянська освіта (зокрема, соціальна реклама).
7. Непримусового дотримання закону.
8. Участь суспільства в державній діяльності.
9. Використання громадської підтримки. Можливість розгляду «оперативного реагування на суспільні запити» і «непримусового дотримання закону».

Як технології GR або технології в принципі також представляється нам не до кінця зрозумілим. Те ж стосується і «збільшення використання держпослуг» - даний пункт швидше може бути зарахований до завдань

GPR, але не технологій.

Виділення неетичних технологій окремим пунктом порушує логіку класифікації: неетично може здійснюватися і пряме взаємодія з представниками владних структур, і підтримка політичної діяльності. У той же час *astroturfing* є недобросовісної різновидом *grassroots*, а *greenwashing*, або так званий «зелений камуфляж», по суті являє собою зловживання технологіями КСВ. У зв'язку з цим основу запропонованої авторами класифікації не до кінця ясно.

Вивчаючи класифікації існуючих GR-технологій, ми звернули увагу і на дослідження, засновані на емпіричному матеріалі. Вченими Фонду сприяння вивченню практики прийняття правових та управлінських рішень (Інститут лобізму). У кожному дослідженні відображені такі напрямки:

1. Взаємодія з органами влади.
2. Моніторинг та розробка нормативно-правових актів (НПА).
3. Організація взаємодії між соціальними суб'єктами.
4. Створення коаліцій і мобілізація громадської думки.
5. Розробка GR-стратегії.
6. GR-аналітика.
7. Взаємодія з іноземними державами і міжнародними організаціями.
8. Отримання державного фінансування.
9. Створення комунікаційної інфраструктури.

Дослідження, що проводилося першим, має нечисленними відмітними рисами: органи влади в ньому підрозділяються на виконавчі, законодавчі, муніципальні; замість «отримання державного фінансування» вживається термін *fundraising* і відповідна розшифровка - «допомога в отриманні бюджетних асигнувань»; а також позначено такий напрямок, як федеральний маркетинг, аналогії якого в петербурзькому дослідженні відсутні.

Питання викликають такі розділи дослідження, як «взаємодія з органами влади», «організація взаємодії між соціальними суб'єктами» і «отримання державного фінансування». Нам представляється, що

отримання державного фінансування та організація взаємодії між соціальними суб'єктами швидше є завданнями GR, для вирішення яких можуть застосовуватися будь-які технології. А під «взаємодією з органами влади» автори, ймовірно, мали на увазі, пряме міжособистісну взаємодію з представниками органів влади, - не дивлячись на очевидність, обрана ними формулювання (що охоплює GR в цілому) викликає питання.

В основу всіх розглянутих нами класифікацій покладено види діяльності GR-фахівців. Ми позначимо такий підхід до класифікації як діяльнісний. У вітчизняній науці діяльнісний підхід традиційно пов'язується з марксистською філософією, яка описує людину як істоту, яка провадить предмети зовнішнього світу (знаряддя праці) і через цю діяльність творить самого себе. У розумінні діяльнісного підходу існують принципові відмінності [45], ми будемо розуміти його як методологію соціально-психологічних досліджень суб'єкта через вивчення операцій, вироблених даним суб'єктом над об'єктом.

Побудоване таким чином опис технологій GR володіє безсумнівним гідністю верифіковані: автори класифікацій представляють нам результат спостережень над діяльністю GR-фахівців. Однак у діяльнісного підходу є і слабка сторона, яка полягає у відсутності *логічного* підстави для виділення того чи іншого виду діяльності. В результаті все створені таким чином класифікації можуть володіти двома істотними недоліками – вони можуть бути невідповідними (неповними або надлишковими) і можуть містити пересічні види діяльності.

Діяльнісного підходу ми протиставимо комунікативний. При тому, що комунікація може тлумачитися як вид діяльності, принципова відмінність комунікативного підходу полягає в розумінні GR як взаємодії двох суб'єктів, опосередкованого смисловим змістом повідомлень. Тобто, якщо, висловлюючись мовою М. Бубера, діяльнісний підхід являє основне слово «Я - ВОНО », то комунікативний -« Я - ТИ »[14].

З позиції комунікативного підходу, відправною точкою якого є розуміння GR як виду PR в першу чергу *комунікативної діяльності*,

позначений вище діяльнісний ознака є недостатньою підставою для створення стрункої і логічної системи класифікації технологічного комплексу GR. Звісно ж, що діяльнісний підхід не допоміг вирішити проблему класифікації технологій GR; її рішення може бути знайдено при застосуванні комунікативного підходу, для якого природні суб'єкт-суб'єктні відносини.

Відзначимо, що паралельно з нашою науковою роботою роздуми про необхідності заміни діяльнісного підходу на комунікативний розвивалися і іншими дослідниками [103]. П. Я. Фельдман стверджує, що комунікативний підхід знаходить все більш широке застосування на сучасному етапі розвитку політичної науки: конструюючи модель лобістської діяльності, він називає підхід «методологічно виправданим, оскільки він дозволяє розглянути процес лобіювання як сукупність інтеракцій, що виникають на різних етапах руху інформаційного потоку від джерела до одержувача» [9]. І. В. Сидорська говорить про назрілу необхідність зміни парадигми в зв'язку з неприпустимістю ставлення до влади як до об'єкта впливу - подібне ставлення характерно для звичного діяльнісного підходу.

У той же час для комунікативного підходу природні рівноправні відносини двох суб'єктів, перетворюють комунікацію в послідовне і продуктивну взаємодію [92].

Аналогічно з розробкою моделі GR-комунікацій, для класифікації GR-технологій ми використовуємо кібернетичну модель комунікації Н. Вінера, що включає в себе п'ять основних елементів процесу комунікації: джерело інформації, повідомлення, канал передачі повідомлення, одержувача і зворотний зв'язок.

Як вже було зазначено, вчений ототожнював поняття «комунікація» і «управління», і саме це дозволило йому дистанціюватися від «Хрестоматійною» лінійної моделі Г. Лассуела. Автор ні в якому разі не нівелює історичне значення лассуелловського підходу, який дозволив універсальної «простою конструкцією дозволити складну проблему» [129]. Але, не дивлячись на наявність в пентаде Г. Лассуела елемента «Ефекту» -

результату комунікації, одержувач виступає виключно як об'єкт, здатного реагувати на інформацію, що надходить інформацію за принципом «стимул - реакція». Одностороння спрямованість моделі виключає можливість її використання в якості основи для нашої класифікації, оскільки в GR-практиці умовний об'єкт впливу - орган влади – є рівноправним (якщо не володіє більшою силою і значенням) елементом комунікації. Саме тому кібернетична модель Н. Вінера, відбиває ключові вузли процесу комунікації, є відповідної цілям нашого дослідження. Після адаптації моделі під поставлене завдання все її компоненти знайшли відображення в пропонованій нами класифікації в дещо іншому вигляді.

По-перше, в рамках цієї класифікації нам здалося доцільним виключити характеристику повідомлень із системи ознак, оскільки технологія потрібна саме для його передачі. Іншими словами, якщо технологію - набір повторюваних з разу в раз каналів, засобів і цілей комунікації представити у вигляді стійкої, жорсткої конструкції - рамки, фрейми, то повідомлення завжди буде варіативним елементом, що проходить крізь цю незмінну рамку, що означає, що закріплювати його властивості в системі ознак технологій недоцільно. Це не нівелює значимість змісту повідомлення в розрізі розгляду ефективності GR-комунікації: оскільки воно являє собою продукт діяльності і адресанта, і адресата, в GR важливо пам'ятати про необхідності врахування як інтересів відправника (суб'єкта GR), так і потреб одержувача (органу влади).

По-друге, в процесі дослідження було виявлено, що для аналізу GR-технологій не має принципового значення, яким саме суб'єктом технологія застосовується. Базисний і технологічний суб'єкти в цьому відношенні виявляються взаємозамінними, що і робить можливим саме існування технологічного суб'єкта. Таким чином, передбачається, що комунікативний підхід буде включати в себе розгляд наступних елементів:

1. Безпосередній одержувач інформації: організовується чи комунікація безпосередньо з органами влади, або GR-суб'єкт привертає до взаємодії медіа, експертів, громадські організації або представників населення, тим

самим здійснюючи на органи публічної влади непрямий - опосередкований - вплив? Дослідники лобістської діяльності, вивчаючи причини, змушують адресантів звертатися до опосередкованого впливу, називають такі комунікативні перешкоди: «закритість і недоступність органів влади для впливу ззовні, невідповідність статусу групи інтересів рівню об'єкта лобізму, негативний імідж групи інтересів і її лобістів, що сформувався у представників влади» [103]. В GR-діяльності подолання зазначених бар'єрів може сприяти непрямий вплив на органи влади через різні групи громадськості, серед яких слід виділити мобілізуються громадськість, експертне та наукове співтовариство, представників засобів масової інформації, а також стейкхолдерів в особі інвесторів, акціонерів, аудиторів, співробітників, партнерів і клієнтів.

2. Тип каналу комунікації: заснована комунікація на документах і тексті, опосередкованими чи технічними засобами зв'язку, або для спілкування використовується подієвий канал?

3. Діалогічного комунікації: чи носить комунікація односпрямований характер, або породжує зворотний зв'язок, яка формує діалог, ініціатива в якому переходить до публічного органу або третій особі?

На основі аналізу вищеописаних компонентів ми склали зведену таблицю, в якій міститься інформація про існуючі технології, їх основотвірний ознаках, а також про види діяльності, що застосовуються при реалізації тієї чи іншої технології.

Таблиця 1. Класифікація GR-технологій на підставі комунікативного підходу

ознака		технологія	Тип каналу (де П-подійний, Д - Документний, Е - Електронний)		Види діяльності
одержувач	Зворотній зв'язок				
орган влади	+	пряма взаємодія з представниками влади	п	особиста зустріч, прямі переговори	
			д	письмове звернення	
			е	skype, email та інші засоби міжособистісної комунікації	

орган влади	-	експертиза	п	круглий стіл, парламентські слухання, участь у роботі рад та комісії, консультування
			д	підготовка нпа, вироблення політичних пропозицій та рекомендацій
			е	оцінка регуляторного впливу
третя сторона (наукове співтовариство)	-	залучення експертів	п	організація конференції, створення фабрик думок
			д	фінансові дослідження, публікація експертних думок та аналітика
			е	особиста переписка
третя сторона (змі)	-	медіарелейшинз	п	брифінг, прес -сніданок,-тур,-клуб...
			д	спічрайтинг, прес-реліз, пиширення анонсу, спін-докторінг
			е	блогінг, мікроблогінг
третя сторона (інвестори, акціонери, аудиторі, партнери, клієнти, так далі)	-	комунікативні технології корпоративної соціальної активності	п	благодійні акції та заходи
			д	публікація річного звіту та інші форми соціальної звітності, формування корпоративних етичних кодексів, спонсорство, технічна підтримка
			е	організація та координація комюніті з використанням соц.мереж, онлайн фандрайзинг, краудсорсинг
третя сторона (громадськість що мобілізується)	-	grassroots	п	акції по збору коштів, проведення вуличних анкетувань, формування громадських рухів, залучення волонтерів...
			д	формування петицій
			е	використання онлайн платформ по збору підписів, вірусне поширення петицій в соціальних мережах

Як впливає з наведеної таблиці, ознака каналу завжди факультативний для технології. Дослідження показало, що тип каналу принциповий для вибору виду діяльності в рамках однієї технології. Канали варіюються в залежності від ресурсів замовника GR-комунікації, поставлених цілей і завдань, а також тривалості обраної GR-стратегії і інших чинників.

Пропонований підхід до класифікації дозволяє виявити утворюють ознаки кожної GR-технології, які всі разом являють собою струнку і логічну систему GR-технологій.

При прямому взаємодії з органами влади повідомлення завжди буде складатися з розрахунком на представників органів влади, комунікація буде

здійснюватися з ними особисто. Інший визначальний технологію ознака - максимально оперативна, очевидна, зворотна зв'язок, - поміщає цю технологію на вершину бажаних вітчизняними фахівцями [37]. Втім, про максимальну ефективність прямої взаємодії свідчать і дослідження, що проводилися серед західних представників органів влади. Так, 70% опитаних американською компанією Burson-Marsteller визнають особисті зустрічі ефективним каналів впливу на прийняття тих чи інших політичних рішень [114].

Реалізуючи цю технологію за допомогою подієвого каналу, ми отримуємо прямі переговори або особисте спілкування, в тому числі в неофіційній обстановці. При проведенні тієї ж самої технології по документальним каналах GR-суб'єкт може вдатися до складання письмових звернень.

Причому слід зауважити, що бізнес-суб'єкт може звернутися в орган публічної влади зі зверненням будь-якого змісту, але в тих випадках, коли звернення стосується його, представники органу зобов'язані відповісти по законодавству. Якщо ж в рамках даної технології планується застосування електронних засобів комунікації, то придатними є Skype, листування по електронній пошті і інші електронні засоби міжособистісної комунікації, що не припускають участі третіх осіб. Також слід зауважити, що до прямої взаємодії з органами влади ми зараховуємо і підтримку політичної діяльності, яка, в свою чергу, буває як прозорою, так і завуальованою, в зв'язку з чим в реальності ємність кожного каналу визначається ступенем добросовісності та відповідальності замовника.

Технологія експертизи схожа з прямим взаємодією з органами влади в частині, що стосується параметрів одержувача і відповідному відборі інформації та адаптації GR-повідомлень під конкретну особу або групу, задіяних в прийнятті того чи іншого рішення. В той же час дана технологія не передбачає очевидною зворотного зв'язку, характерною для прямої взаємодії з органами публічної влади.

Адже коли ми говоримо про зворотний зв'язок, ми маємо на увазі

ефективність, результативність комунікації; а будь-яка експертна активність передбачає дискурс, але зовсім не гарантує зворотного зв'язку. В зв'язку з цим в більшості випадків експертиза буде одним з початкових етапів GR-стратегії, ініційованим з метою того, щоб чиновник дізнався і почув про існування проблемних питань і потреб, але розрахунок на відповідні дії з найбільшою ймовірністю буде закладений в наступні етапи реалізації стратегії.

Для прямої експертизи найбільш характерно використання документного типу каналів: базисний суб'єкт займається підготовкою нормативно-правових актів, які подаються на розгляд представників органів влади. Дослідники, аналізуючи реальне стан GR-ринку, визнають важливість коректного оформлення документів при взаємодії з представниками органів влади (це стосується і письмових звернень в тому числі). Хоча сьогодні розвивається і електронний канал, наприклад, онлайн-процедура ОРВ: управління деяких державних структур навіть проводять освітні семінари для бізнесу, навчальні застосування онлайн-майданчиків. Втім, поки розвиток електронного каналу здійснюється не так рівномірно, як хотілося б. Наприклад, електронний ресурсний центр громадського контролю, який повинен був стати додатковою майданчиком, не функціонує, а створений під нього домен - продається. Відразу слід відзначити, що, ймовірно, проблематика розташована поза сферою каналу: сумніву в тому, що буде функціонувати сам закон, у експертів були ще на тій стадії, коли він був законопроектом. Характеризуючи його як «Напівдекоративний», вони посилалися на те, що «практика проведення громадських слухань та експертиз показує, що ці інструменти в нашій країні неробочі» [39].

При проведенні технології експертизи по подієвому каналу GR-фахівці можуть скликати круглі столи і займатися організацією парламентських слухань, що особливо ефективно для малого бізнесу, якому часто буває закритий доступ до особистого контакту з представниками органів влади. Слід звернути увагу, що експертиза, проведена базисним

суб'єктом, часто зараховується дослідниками до технологій лобізму через те, що рішення приймається за конкретними приводів, питань і проблем. Проте систематична діяльність, яку веде суб'єкт-замовник в цьому напрямку, безумовно, відноситься до технологій GR.

Крім того, в процесі дослідження виявилася необхідність демаркації прямий експертизи, описаної вище, від технології залучення експертів в процес прийняття рішень. Експерт в єдиній особі або експертне співтовариство – життєво необхідна ланка між державним відомством і професійної галуззю.

Сьогодні ситуація інша: відомі прецеденти, коли чиновники роблять все можливе, щоб інформація про законопроект не потрапляла в публічне поле до засідання уряду, в ході якого текст вноситься до Верховної Ради- це позначається негативно і на якості документа, і на суспільної реакції: розповідаючи про підготовку реформ, джерела, близькі до розробки, визнаються: «текст писався досить швидко, інакше лобі не дало б її провести».

У рамках даної технології зворотний зв'язок є нехарактерним явищем, швидше за які представляють виключення з правила, наприклад, якщо стейкхолдер, що належить до владних структур і запрошений на наукову конференцію, за її підсумками заявляє про намір або можливості рішень будь-яких з розглянутих на заході питань. Ми визнаємо це рідкістю, оскільки останні емпіричні дослідження підтверджують існування такої проблеми, як «відсутність на майданчиках людей, які приймають рішення щодо розвитку галузі з боку влади», наслідком якої стає становлення кабінету чиновника «найбільш ефективним майданчиком для спілкування» [98]. Відсутність очевидно зворотного зв'язку в переважній більшості випадків обумовлено іншим позначеним вище ознакою - спрямованістю комунікації на треті особи, в даному випадку - на наукове співтовариство.

Подієвий тип каналу є традиційним для залучення експертів. В його рамках здійснюється організація конференцій, формування фабрик думок і інші споріднені з ними заходи. Розмірковуючи про фабриках думки і

подібних до них центрах публічної політики, успішно функціонують на території України. Крім того, здійснюється GR-комунікація і через документний канал, який дозволяє проводити фінансування досліджень, аналітику і публікацію експертних думок. Електронний канал також може застосовуватися для листування; для з'ясування решти функціоналу електронних засобів потрібно інтенсифікація досліджень на тему використання інтернет-технологій в GR.

Використання в технологічному комплексі GR медіарілейшнз теж характеризується стійкими відмітними ознаками: повідомлення формується з розрахунком впливу на третю особу, оскільки комунікація з органами влади при медіарілейшнз завжди опосередкована і вплив на ОПР є непрямим. Ознака зворотного зв'язку, характерною для технологій медіарілейшнз, схожий зі зв'язком, що формується експертизою, - дана технологія гарантує лише дискурс.

При міркуваннях про канал, типовому для медіарілейшнз, доречним видається думка І. А. Бикова про те, що «список спеціальних заходів, які здійснюються завдяки потребам PR-діяльності, практично нескінченний» [5]. Аналогічно і в GR – крім подієвого типу каналу, в рамках якого можлива організація прес-конференцій, брифінгів, круглих столів, прес-турів і прес-пулів, а також кулуарних прес-сніданків, існує необхідність в створенні системи регулярного інформування ЗМІ про діяльність базисного соціального суб'єкта і спічрайтинг, завдяки яким GR-повідомлення можуть бути донесені до журналістської спільноти.

Таким чином, документальні комунікації є не менш важливими, ніж подієві; а в умовах розвитку Web 3.0 і електронний тип претендує на заняття лідируючої позиції: всередині нього система регулярного інформування ЗМІ про діяльність базисного суб'єкта може складатися з блогів, мікроблогів, SMM-релізів та інших онлайн-інструментів.

Але відразу ж варто згадати про загальну затребуваності медіарілейшнз в вітчизняних політичних структурах. З трьох основних видів інформаційної політики - закритості і підвищеної секретності,

реактивної відкритості і систематичної відкритості - інформаційна закритість найбільш характерна для їх вагової частини, так як «приблизно половина держслужбовців вважає марною тратою часу зусилля, спрямовані на налагодження діалогу з громадянами та їх об'єднаннями. Вони в принципі проти усілякого контролю за діяльністю держслужби ».

Розглядаючи аналогічним чином комунікативні технології корпоративної соціальної відповідальності (КСВ), ми виводимо специфічні ознаки, дистанціюється їх від інших технологічних сегментів. Відразу ж варто обмовитися, що ми вживаємо термін «комунікативні технології КСВ» слідом за Г. Л. Тульчинським [102], який міркує про них як про способи інформування та впливу на «акціонерів, працівників, партнерів, клієнтів і всього суспільства про КСВ компанії». Якщо ж звертатися до корпоративних документів компаній, можна зустріти і інші формулювання: так, наприклад, «технології реалізації КСВ» можуть стосуватися і тих технологій, що здійснюються бізнесом, але виходять за рамки як GR, так і PR. У зв'язку з цим термін, що вживається Тульчинським, представляється нам найбільш точним.

Основотвірний ознакою комунікативних технологій є характерна спрямованість комунікації на треті особи (а саме - на широкий загал): вплив на них дозволяє здійснити додаткові збільшення публіцитного капіталу. У зв'язку з цим найчастіше GR-повідомлення транслює безпосередньо базисний суб'єкт GR, а повідомлення в рамках даної технології складаються з розрахунком на непряму аудиторію. Слід звернути особливу увагу на визнання дослідниками високої значимості ролі місцевих громад у скороченні комунікативних розривів між бізнесом і владою за допомогою виступу «в ролі і провідника, і каталізатора такої комунікації».

Очевидна зворотний зв'язок нетипова для даної технології, але разом з тим не можна не відзначити її стійкість, тобто результативність її застосування та підсумкову ефективність для базисного суб'єкта. Таким чином, виходячи з даних параметрів і з точки зору комунікативного підходу, технології КСВ можна визнати здійснюють саме непрямий вплив на

представників влади в GR.

При реалізації комунікативних технологій КСВ найбільшою ємністю володіє подієвий канал. У його рамках можна здійснити проведення соціальних акцій, благодійних заходів та інших проектів, масштаби яких обмежені виключно ресурсами замовника. У середині документного каналу можлива публікація річного звіту компанії, а також складання внутрішніх етичних кодексів корпорацій і карт етики.

Крім того, за допомогою документного каналу реалізується спонсорство (як якірний донорство, так і поодинокі акти підтримки) і технічне участь бізнесу у владних процесах (наприклад, надання на пільгових умовах оренди власних приміщень депутатам для спілкування з виборцями). Електронні засоби зв'язку в свою чергу є ідеальним інструментом для фандрайзингу та краудфандінга, спрямованих на розв'язання будь-якої соціально-значущої проблеми - затребуваність соціальних мереж і деяка заглибленість користувачів в їх застосування значно прискорюють збір засобів і для масштабних, і для локальних проектів.

Як і комунікативні технології КСВ, grassroots здійснює непрямий вплив на владу через треті особи - громадськість. Тут слід зазначити, що громадськість рідко буває однорідна.

Простежуючи реалізацію технологій GR, найбільш доцільним представляється її поділ на такі групи:

- mass public (масова громадськість) - загальна сукупність громадян;
- attentive public («уважна» громадськість) – щодо нечисленна, але дуже активна група виборців, яка відіграє ключову роль в політичному житті;
- mobilizable public (мобілізуєча громадськість) – також нечисленна група, для якої характерна можливість трансформації політичної уваги в мобілізувати участь, а для того, щоб це відбулося, необхідно залучення агентів мобілізації.

Дана класифікація запропонована Д. Розенау [128] для груп

виборців. Аналіз процесу реалізації технологій GR підтвердив, що вона може використовуватися не тільки в контексті електоральних технологій. На відміну від масової громадськості, яка є цільовою для комунікативних технологій КСВ, для реалізації grassroots потрібно мобілізуються громадськість. Зворотній зв'язок, як і в інших технологіях, спрямованих не безпосередньо на органи влади, а здійснюють непряме вплив, може носити відкладений і навіть неочевидний для замовника GR характер.

При реалізації технології grassroots з використанням подієвого каналу можливими видами діяльності стають: акції зі збору підписів, проведення вуличних анкетувань і формування громадських рухів для здійснення впливу на процес прийняття політичних рішень. На документної рівні здійснюється складання петицій, а електронний канал дозволяє поширювати інформацію про проблемні питання за допомогою соціальних мереж і за допомогою онлайн-платформ, розроблених спеціально для цієї мети.

Таким чином, ми класифікуємо технології GR на пряме взаємодія з органами влади; експертизу і залучення експертів; медіарілейшнз; grassroots і комунікативні технології КСВ. Проведене дослідження пояснює недоліки існуючих класифікацій - наявність пересічних видів діяльності, їх неповноту і надмірність.

Усередині кожної технології існує безліч видів діяльності, використання яких залежить від застосування того чи іншого каналу. Більш того, в процесі класифікації нами було помічено, що в більшості випадків реалізація будь-якої технології проходить три основних етапи, пов'язаних з типами каналів. Так, спочатку GR-спеціалістом використовується документний канал - на цьому етапі відбувається підготовка документів: звернень, текстів петицій, НПА; виробляються політичні пропозиції і рекомендації. Потім комунікація переходить на подієвий рівень, де її актори опрацьовують, обговорюють і коректують інформацію, сформовану в документах. І нарешті, задіюється електронний канал, що дозволяє максимально оперативно поширити, передати інформацію, привернути увагу третіх осіб або досягти інших цілей в залежності від поставлених

завдань і характеру стратегії GR. Втім, описаний порядок не являє собою канон, і послідовність звернення до тих чи інших видами діяльності може варіюватися в залежності від контексту і зовнішніх чинників.

Спільне вироблення ефективних рішень в GR передбачає використання комплексних стратегій: робота у напрямку реалізації програм корпоративної соціальної відповідальності, що ведеться без аналітики та освітлення в медіа, - безглузда; формування дискурсу і ініціювання активності інтернет користувачів без переходу залучених громадян в оффлайн-простір може залишитися безрезультатним, а надання експертної інформації без супутнього прямого звернення до органів управління часто виявляється неефективним.

Практики GR підтверджують, що в більшості випадків діяльність GR-суб'єкта складається з комплексу технологій і, більш того, являє собою динамічну канву, що реагує як на профільні, внутрішні зміни галузі, так і на макроекономічні чинники та громадські настрою. Зазначена тісний зв'язок технологій один з одним також пояснює екстремальний плюралізм думок і класифікацій, представлених в теоретичному корпусі робіт на сьогоднішній день.

3.2 Можливості використання електронних інструментів в публічних GR-комунікаціях

В основу цієї роботи лягло наше припущення про те, що комунікація в публічному просторі інтернету може використовуватися в GR нарівні з загальноприйнятими документальним і подієвим каналами. Ця гіпотеза ґрунтувалася як на загальній тенденції підвищення значущості цифрових комунікацій, так і на окремих фактах, зафіксованих вітчизняними і зарубіжними дослідниками: можливості прямого звернення до бізнесу і

отримання оперативного відгуку від громадських організацій активно використовується не тільки зарубіжними NGO, а й власне політичними діячами.

Так, соціальні мережі були інтегровані в національні програми Міністерства сільського господарства США, координація волонтерства на федеральному рівні ґрунтується на краудсорсінговій платформі, що дозволяє зацікавленим користувачам брати участь в розробці офіційних документів [130].

У Великобританії схема роботи соціальної мережі для лобістів з системою закритою реєстрації являє собою скорочену трьохетапну модель роботи парламенту: внесення проекту, його обговорення та голосування.

Користувачі публікують пропозицію - аналог законопроекту з коротким описом. Протягом чотирьох тижнів триває обговорення проекту, по закінченні яких починається голосування. Якщо пропозиція схвалена більше 50% голосуючих, воно направляється в парламент із зазначенням числа тих, хто проголосував за нього користувачів[96].

У Китаї, згідно з вивченим нами дослідженням, дві третини опитаного населення впевнені, що соціальні медіа є каналом, надають найбільш істотний вплив на публічну політику; приблизно така ж частина впевнена, що значення social media найближчим час зросте [131].

У вітчизняній практиці онлайн-платформи вже успішно використовувалися для спільної розробки законів, в числі яких присутні як щодо вузькогалузеві закони («Про рибне господарство, промислове рибальство та охорону водних біоресурсів»), так і пріоритетні в масштабі соціальної значущості («Про освіту»)[15]. Звернення державних діячів в соціально значущих секторах знаходять активний відгук у суспільства – яскравий приклад являє собою сфера охорони здоров'я: досвід багатостороннього взаємодії на краудсорсінговій основі вже є в області збору раціональних пропозицій щодо поліпшення роботи амбулаторної ланки, дитячих поліклінік і в спільному законотворчості.

Спостереження за тенденціями демократизації, глобалізації та

диджиталізації[124] свідчать про те, що мережеві GR-комунікації з плином часу претендують на лідируючу позицію і здатні стати одним з пріоритетних напрямків діяльності GR-фахівців і GR-департаментів в процесі надання впливу на прийняття адміністративнополітичних рішень органами влади.

Незважаючи на GR-потенціал публічного простору інтернету, деякі вчені називають сучасний рівень розвитку GR в Україні початковим етапом, кажучи про те, що на сьогоднішній день суб'єктами «в кращому випадку забезпечено тільки так звану інформаційну присутність»[30]. Вказану відсталість можна визнати парадоксальною, оскільки гранична глобалізованому і рівномірний розподіл ресурсів і можливостей мережі інтернет само по собі не надає будь-якої специфіки вітчизняного сегменту GR в інтернеті, і світова практика нічим не повинна відрізнятися від української. У той же час інформатизація органів управління являє собою «один з напрямків становлення вітчизняного інформаційного суспільства». Дослідники пишуть про «Активне використання»[47] і «активне впровадженні інформаційно аналітичних систем в практику діяльності бізнес-структур і органів влади, використання хмарних технологій, фігуруванні віртуальних офісів, де широко затребувані інструменти групової мережевої експертизи, використання ситуаційних центрів міністерствами і структурами». Таким чином, об'єкти GR також виявляються включені в інтернет-комунікації, причому в ряді випадків є їх ініціаторами [105].

У Міністерстві цифрової трансформації України вже розглядалося питання ефективності інтернет-інструментів як ресурсу для взаємодії з органами управління. Результатом стало створення, вже згаданого Онлайн-сервісу державних послуг «ДІЯ». Так, з 2019 р завдяки їй стали можливі збір та узагальнення даних про розвиток і ефективності електронних ресурсів, які забезпечують взаємодія суспільства і влади. За інформацією, з єдиного веб-порталу органів виконавчої влади України: «архаїчні державні структури не в змозі побудувати модернові системи, сфери або країни.

Синергетичний потенціал соціальних, мобільних, хмарних

технологій, а також технологій аналізу даних та інтернету речей у сукупності здатні привести до трансформаційних змін у державному управлінні та загалом, тобто зробити державний сектор України ефективним, реактивним, ціннісним.

10 головних стратегічних технологій для державного сектору України:

1. Цифрове робоче місце (переваги: гнучкість виконання роботи, децентралізація, мобільність, скорочення витрат на апаратне забезпечення, офісні приміщення, відрядження).

2. Багатоканальне інформування та залучення громадян (використання соціальних мереж та комунікацій для активного залучення громадян до політичних процесів; підтримка персоналізації тощо).

3. Відкриті дані (відкриті державні дані як інструмент оцінки та контролю роботи влади та держави тощо).

4. Електронна ідентифікація громадян (e-ID).

5. Повсюдна аналітика (неперервний та динамічний процес збирання та аналізу даних із метою отримання релевантної та структурованої інформації для ситуаційної та стратегічної діяльності, розробки планів дій, програм, ініціатив).

6. «Розумні» машини та засоби (глибокі нейронні мережі, автономні транспортні засоби, віртуальні помічники, «розумні» радники, віртуальні секретарі, які інтелектуально взаємодіють із іншими машинами та людьми).

7. Інтернет речей (механізми «оплата за використання» або моделі оподаткування за передплатою, «розумне» збирання сміття на міських вулицях, віддалений моніторинг пацієнтів у будинках для людей похилого віку, моніторинг екології тощо).

8. Цифрові державні платформи (системи класу ERP, CRM тощо).

9. Програмні архітектури (програмно-конфігуровані архітектури).

10. Блокчейн (забезпечення електронних референдумів, е-петицій, е-голосування, електронне урядування. Блокчейн забезпечує безпрецедентно високий рівень захисту інформації та дає змогу створювати повністю

децентралізовані системи. Висока стійкість системи до атак дає можливість використовувати її в таких сенситивних сферах, як електронні фінанси, держзакупівлі, електронні бюджети».

У державному управлінні нових моделей діяльності, аутсорсинг бізнес-процесів, хмарна стратегія.

Уніфікація та аутсорсинг процесів державного управління — це тренд майбутнього, на який «приречені» державні системи управління задля досягнення власної ефективності, скорочення часу, економії бюджетних коштів.

Першочергові кроки цифровізації державного управління:

Уніфікація та стандартизація типових ділових процесів державних установ (від міністерств до муніципалітетів).

Використання стандартизованих рішень для кожного типового ділового процесу всіма розпорядниками бюджетних коштів та заборона на розробку дублювальних систем.

Аутсорсинг функції розробки та адміністрування систем управління типовими діловими процесами.

Наступним критичним кроком трансформації державного управління завдяки технологіям є хмарна стратегія.

Поточна модель передбачає утримання, підтримку й розвиток цифрової інфраструктури кожною державною установою окремо, тобто автономно, що потребує вагомих капітальних та операційних витрат, однак в умовах хронічно недостатнього фінансування таке автономне існування та розвиток — завдання нереальне.

Сучасним підходом для розв'язання зазначених проблем є впровадження технології хмарних обчислень.

Основною перевагою є те, що користувачам хмари (державним установам) не потрібно інвестувати значні суми коштів у побудову власної, часто-густо надлишкової ІКТ-інфраструктури, а треба платити тільки за фактичне її використання, відповідно до поточного попиту.

Також на місцевому рівні реалізовано практики проведення

«Громадських бюджетів». Творці системи дотримуються поділу порталів електронного участі на дві основні групи: формування петицій і портали участі у вирішенні міських проблем. Методами API і парсинга авторизовані користувачі системи можуть збирати статистику і формувати звіти про ефективність роботи порталів електронного участі, аналізувати інформацію про обсяг проблем певної тематики в різних районах регіону, а також виробляти розрахунок середнього часу вирішення проблем певного типу на різних порталах.

Побоювання у фахівців викликає відносна складність нівелювання негативних висловлювань і громадських настроїв в онлайн-медіа, які можуть привести до посилення конфліктних настроїв і непередбачуваних наслідків. Навпаки, сміливість проявляє американський посол в Новій Зеландії і Самоа Д. Хюбнер. Іншою небезпекою онлайн-комунікацій є їхня можлива переоцінка, пов'язана з вже зазначеними вище достоїнствами. На сьогоднішній день інтернет не може витіснити традиційних форм взаємодії між людьми і організаціями в силу ряду причин.

Відзначимо, зокрема, що довіра до традиційних ЗМІ в світі помітно вище довіри до соціальних медіа, а якість офлайн-наслідків онлайн-комунікацій знаходиться в прямій залежності від реального положення їх учасників, в тому числі - від організованості останніх. Зазначимо на деякі комунікативні інструменти, характерні тільки електронного каналу комунікацій.

Так, специфічним інструментом стало використання хештегів. Хештег - онлайн-рубрикатор, що дозволяє позначити теми, з якими пов'язаний текст публікації, шляхом виділення ключового слова в повідомленні знаком «#» або додавання нового ключового слова, зазначеного даними знаком, до тексту повідомлення. Хештеги, активному поширенню по Мережі яких посприяла популяризація Twitter, дозволяють користувачам бути постійно в курсі, буквально - «стежити» (англ. to follow) за новинами з певної теми, але застосування хештегов як спеціальної технології стало можливим виключно завдяки автоматичному ранжируванню публікацій по частоті використання

одного і того ж тексту, прикріпленого до значку хештега, за певний відрізок часу (Іншими словами, за популярністю), внаслідок чого в режимі реального часу здійснюється формування тренд-стрічок - зведень, що відбивають соціальну порядку денного в нових медіа.

Про широке використання даного інструменту в процесах прийняття рішень свідчать як світові, так і українські кейси. Наприклад, акція «Спасибі, лікарю!» та «Залишайся вдома» - масштабний рух, до якого приєдналися багато ЗМІ, представники блогосфери і діячі культури, почалося з повідомлення в соціальній мережі, залишеного одним з пацієнтів лікарень, після початку спалаху «Коронавірусу». Після того, як в 2020 р воно отримало підтримку Уряду та столичного Департаменту охорони здоров'я. Це - один із прикладів того, як в короткі терміни веб-технології можуть об'єднати владу, суспільство, бізнес-суб'єкти і некомерційні організації. І тут слід зазначити, що ініціатором використання інтернету в даному випадку є суспільство.

Для цілей GR можуть бути використані можливості соціальних мереж. Такі опції однією з найбільш популярних на території України мережі «Facebook», як прикріплення документів, створення опитувань і автоматизований підрахунок голосів в них, кнопка автоматичної оцінки контенту («Мені подобається»), а також вірусне поширення публікацій шляхом репоста - повторної публікації повідомлення в межах ресурсу, - дозволяють представникам комерційних організацій і громадських об'єднань реалізовувати частину етапів своїх GR-стратегій в онлайн-середовищі, після чого здійснюється перехід до офіційного звернення до представникам органів управління.

Соціальна мережа Facebook надає можливості автоматичної оцінки контенту і повторної публікації записів, в той час як мережа мікроблогів Twitter дозволяє своїм користувачам додавати сподобалися записи у «Вибране» - рубрику, відкриту для загального доступу, або робити репост. Функціонал, аналогічний прикріплення опитувань і документів, в зарубіжних мережах відсутній, користувачі можуть лише додавати до

записів прями посилання на зовнішні ресурси з подібним контентом.

Інтернет-канал може бути використаний фахівцями з GR як для технологій прямого звернення до органів влади, так і для технологій непрямого впливу через звернення до третіх осіб, коли шляхом обговорення та просування певної теми в мікроблогах, соціальних мережах і на блог-платформах формується інтерес інтернет-користувачів, залучається увага традиційних ЗМІ і, отже, опосередковано виявляється вплив на осіб, задіяних в прийнятті рішень. У публічному просторі інтернету існує ряд майданчиків, створених спеціально для комунікації з органами влади.

Перш за все, це сайти органів влади та їх представників: - сайт Верховної ради України, частина «Електронний кабінет громадянина» передбачає наступний функціонал, розроблений для користувачів: онлайн-звернення, петиції, обговорення законопроектів, запис на засідання, запит публічної інформації і багатофакторний пошук депутатів. На головній сторінці заявлено, що для онлайн-звернення досить скласти текст, вибрати адресата і заповнити інформацію про себе. Після відправлення електронного звернення воно реєструється, йому присвоюється вхідний номер, після чого автоматизованим чином (без розгляду предмета звернення) воно направляється адресату. Далі вступає в силу чинне законодавство, що зобов'язує представника влади надати відповідь протягом 30 календарних днів. Таким чином, тут ми вже можемо спостерігати регламентацію – це офіційний механізм і, як показав моніторинг, уже застосовується на сьогоднішній день у багатьох місцевих радах, обласних думах і деяких міських меріях. Представники влади зобов'язані розглядати інтернет-звернення нарівні з офіційними документами, незалежно від рівня їх комп'ютерної грамотності та інших аспектів.

В оцінці подібних майданчиків недержавними суб'єктами ми можемо виявити протиріччя: «сайти всіх органів влади також є хорошими довідниками по їх структурі, повноважень, керівникам та їх контактам» – підтвердив нам один з GR-експертів. Водночас, як заявив в інтерв'ю автору дисертації GR-директор одного з фармацевтичних гігантів, що

використовує «традиційні способи комунікацій: електронну пошту, офіційні листи, особисті зустрічі, участь в нарадах і робочих групах », кілька разів їм розміщувалися запити в веб-приймальні чиновників, і цей шлях «виявився істотно довше, ніж традиційний ». Автор вважає, що виявлені суперечності свідчать про те, що позитивну оцінку бізнес дає інформаційної складової електронних ресурсів, в той час як комунікаційна складова, здатність до взаємодії і інтеракції ще не досягла того рівня, який би задовольнив бізнес-суб'єкти.

Крім офіційних механізмів і «депутатських» соціальних мереж, що володіють схожим функціоналом, відзначимо - особисті сайти представників органів влади, наприклад, у депутата ВРУ 5, 6, 7 та 8 скликань Олега Ляшка [90] веб-сайт виконаний відповідно до всіма офіційними вимогами, але його дизайн і ергономіка задовольняють будь-якого користувача Мережі - головна сторінка оформлена лаконічно, навіть в мінімалістському стилі: стрічка новин, звіти і, головне, кнопка «Звернутися». Весь інший функціонал доступний в меню. Для онлайн-звернення досить вказівки імені та електронної пошти.

<https://regulation.gov.ua> – Платформа ефективного регулювання, портал для розміщення інформації про розробці федеральними органами виконавчої влади проектів нормативних правових актів і результатів їх громадського обговорення. В Америці для даних цілей Службою управління і бюджету спільно з Управлінням загальних служб США був розроблений сайт Reginfo.gov, що містить офіційну і доступну інформацію про всі готуються НПА.

Немає нічого несподіваного в тому, що можливі дії того чи іншого акта залишаються прихованими і неочевидними на етапі його розробки. «Ніхто ніколи не знає всього, і ніколи не виникає ситуація, коли всі знають одне і те ж»; очевидно і те, що «ні окрема людина, ні організація, ні держава в цілому не володіють всією інформацією, необхідної для того, щоб вирішувати комплексні і різноманітні проблеми, ніхто не може поодиноці провести прийняте рішення в життя, ніхто не має достатній потенціал до дії,

щоб домінувати безумовно в процесах вироблення і реалізації політичного курсу». Саме тому в залученні третіх осіб, здатних виявити існуючі позитиви і розрахувати негативні ефекти від введення регулювання зацікавлені самі органи управління. Потреба в освіті про наслідки впливу закону «на розвиток ділової активності в певній сфері», відчуває і бізнес (закон в першу чергу впливає на нього), і політики (які не завжди усвідомлюють складності управління бізнесом).

У ролі третіх осіб можуть виступати як представники незалежної експертного співтовариства, так і підприємці, і представники бізнес-сектора, яких зачіпає розробляється нормативно-правовий акт. В як ключовий критерій вибору громадських та експертних організацій для їх залучення до публічних консультацій органи управління вказують здатність репрезентативно представляти позицію певної групи господарюючих суб'єктів.

Якщо зацікавленість органів управління в проведенні ефективних публічних консультацій очевидна – державу зацікавлене в підвищенні якості регулювання і скорочення витрат на нього за рахунок поліпшення розуміння того, наскільки регулювання здатне досягти поставленої мети, і наскільки адекватно обрані засоби для її досягнення, - то інтерес для базисного суб'єкта GR представляє максимальне залучення в процес прийняття рішень, можливості донесення найважливіших проблемних меседж і здатність впливати на формування державної політики.

Сучасна ситуація в світі має на увазі взаємне просвіта недержавних суб'єктів GR і законодавців з питань складнощів управління країною і організацією відповідно. Структура сучасного суспільства дозволяє вести діалог і взаємодіяти на набагато досконаліших рівнях, ніж раніше, що дозволяє наблизити рівень розвитку національної економіки до моделі «потрійної спіралі», самої прогресивної з інноваційних систем. Як відомо, істотне відмінність моделі «потрійної спіралі» від євроатлантичної та восточноазиатської моделей полягає в механізмі взаємодії трьох ключових інститутів - університету, влади і бізнесу - на кожному етапі створення

інноваційного продукту. Для моделі «потрійної спіралі» характерно те, що кожен з елементів на додаток до традиційних функціям готовий частково взяти на себе функції інших інституційних сфер, - здатність виконувати нетрадиційні функції і є джерелом інновацій.

Провідне значення в даній моделі відводиться університетам, перетворюється на підприємницькі університети або інститути промислового типу, які застосовують знання на практиці і вкладаючи результати в нові освітні дисципліни: займаючись освітою і науковими дослідженнями, університети також вносять свій внесок у розвиток економіки шляхом створення нових компаній в університетських інкубаторах, в той час як бізнес частково надає освітні послуги, а держава виступає як громадський підприємець і венчурний інвестор в доповненні до своєї традиційної законодавчої і регулюючої ролі.

Так, і в GR інститути і практики, які сприяють реалізації механізмів обміну експертної інформацією в процесі підготовки проектів, прийняття рішень і реалізації програм, надзвичайно різноманітні. Ними можуть бути як поради різних форм і походження, так і фабрики думки і брейн-центри, що пропонують власні варіанти рішень соціально-значущих проблем [186]. Крім майданчиків, створюваних органами управління, існують ресурси, що розвиваються ініціативними представниками суспільства і активізують громадянську активність. Прикладами можуть служити такі сервіси: <http://www.avaaz.org/>. Ресурс світового масштабу, що діє на п'ятнадцятьма мовами і дозволяє кожному зареєстрованому користувачеві організувати кампанії з потрібних питань. Кампанії - починаючи від збору підписів і розсилки електронних повідомлень до фінансування кампанії в ЗМІ, прямого звернення до органам влади, лобізму та організації протестів – реалізуються командою глобального мережевого співтовариства і тисячами волонтерів на шести континентах. У числі своїх цілей Avaaz називає «подолання розриву між світом, в якому ми живемо, і світом, в якому хотіло б жити більшість людей» і прагнення до того, щоб думка людей визначало міжнародну політику і впливало на прийняття

рішень по всьому світу. Незважаючи на відносний успіх кампаній, що проводяться

даною системою створення громадських петицій, причетність ком'юніті до діяльності світової спільноти вкрай невелика: 536000 українців зареєстровані в системі – щодо 40 мільйонів активних учасників з усього світу цей показник рекордно низький.

- <https://www.change.org/ru> Глобальна платформа, що надає людям в усьому світі можливість починати свої кампанії зі збору підписів і тим самим здійснювати в життя ті зміни, які вони вважають необхідними. Українська аудиторія порталу перевищує мільйон користувачів, які досягли за 2014 р успіхів у порятунку соціально-значущих об'єктів у різних містах України: лікарень, шкіл та історичних пам'яток; захистили і відстояли свої і чужі права.

Українські модератори порталу приділяють особливу увагу процесу освіти представників громадянського суспільства та ініціативних суб'єктів. Так, наприклад, автори збірки порад для некомерційних організацій звертають увагу на наступні принципи роботи з петиціями:

1. Відображення загальної проблеми через окремі випадки і залучення уваги до проблеми за допомогою особистої історії;
2. Точна формулювання вимог шляхом зрозумілого викладу тексту листи;
3. Грамотний вибір адресата інформації;
4. Обов'язкова установка термінів, що спрощує мобілізацію громадян.
5. Застосування селебріті-маркетингу в поширенні інформації про проблему.
6. Перевага краудфандінга стандартизованому збору підписів, активне використання людських ресурсів за допомогою комунікації з іншими користувачами.
7. Проактивність в поширенні інформації про всі етапи кампанії і про всі зміни, що відбуваються.
8. Використання медіарілейшнз і сприйняття журналістів як своїх партнерів.

Учасники електронної розсилки ресурсу здатні підтвердити, що

інформація про всіх успішних кейсах і важливих етапах кампаній розсилається по адресній базі - все це зміцнює особисту відповідальність громадян і підвищує рівень самосвідомості.

Представник некомерційного сектора, регулярно реалізує GR-стратегії в інтернет, в процесі інтерв'ювання дав наступну оцінку майданчику: «Change.org працює ідеально. З її допомогою можна відобразити суспільний запит в кількісному розмірі на вирішення тієї чи іншої проблеми. Петиція - це той інструмент впливу, за допомогою якої можна вирішити будь-яку задачу. Сама електронна петиція не має юридичної сили, але, якщо я піду і роздрукую підписи, це звернення зареєструють; це означатиме, що кожному повинні відповісти. Тому петиція працює. Більш того, ефективна розсилка в якості інструменту для сповіщень по веденню справи». <https://gb.kyivcity.gov.ua/> - Громадський бюджет Києва — механізм розвитку місцевої демократії, інструмент активних громадян для зміни Міста, району на краще. Об'єднуйтесь в спільноти, пропонуйте свої проекти, долучайтесь до команд та голосуйте за інші цікаві ідеї. Проекти, які найбільше підтримають кияни шляхом е-голосування, будуть реалізовані Містом під контролем Команд та громадськості. В 2021 році подано 1362 проекти на суму понад 884 млн. грн. що відповідно до показників 2017 року, а саме 497 поданих проектів на суму понад 328 млн. грн., демонструє значну зацікавленість містян у проекті та перспективи для розвитку.

Таблиця 2. Прогресія розвитку «Громадського бюджету» міста Києва

	2017	2018	2019	2020	2021
Загальна кількість поданих проектів	497	809	1137	2119	1692
Сума грн	32861549	100241494	73467700	106525225	90577786
	3	6	8	4	2

Загальна кількість реалізованих проектів	62	141	341	554	351
Сума грн	49996027	149171200	149824056	161220533	169974593

Аналогічними вітчизняним інструментами прикладами можуть служити австралійський GetUp!, міжнародний Care2, заснований ще в 1998 р а також платформа Live Petitions, що має 9 дочірніх сайтів, розроблених для різних країн.

Незважаючи на те, що робота сервісів, розроблених урядом, далека від досконалості, багатотисячна навантаження користувачів на системи свідчить про прагнення суспільства брати участь в онлайн-обговоренні. Ми бачимо, що сьогодні електронні сервіси надають безліч інструментів, які поступово стають органічними елементами алгоритму прийняття рішень. Причому GR-комунікації в Мережі виконують функції PR за моделлю «двостороннього гайкового ключа» (boundary spanner): не тільки розширюють потенційну і реальну аудиторію GR-суб'єкта і стимулюють її активність, зміцнюють позиції в інформаційному полі і підвищують рівень лояльності користувачів до суб'єкту, але також розвивають, прискорюють і спрощують тристоронню комунікацію населення, представників органів управління і співробітників GR-суб'єкта, в ході якої з'ясовуються потреби суспільства, можливості бізнесу і наміри влади.

Незважаючи на наявність різних ресурсів, в цілому потрібно відзначити, що співвідношення здійснюваних і успішних GR-комунікацій на сьогоднішній день неможливо охарактеризувати як найсприятливіший. Багато ініціатив і спроби звернення до органів влади залишаються або функціонально зігнорованими, або зовсім невідомими її представникам. Дана тенденція стосується не тільки традиційних технологій GR, а й взаємодії бізнесу і влади в сегментах Web 2.0 і Web 3.0. Громадські пропозиції по нормативно-правовим актам з дотриманням регламенту

розглядаються мізерно малим числом відомств. Гро об'єктивної потреби у створенні ефективної комунікативної моделі взаємодії бізнесу і влади, посиляючись на посилення ролі держави, пишуть вчені, провідні активну роботу по вивченню GR.

При цьому вітчизняні дослідники в цілому відзначають, що розвиток віртуального поля для взаємодії держави, бізнесу і суспільства відбувалося одночасно зі становленням національних медіапросторі інших розвинених країн. Так, якщо медіасистеми традиційних ЗМІ виникла в Україні дещо пізніше, ніж в Європі, розвиток інтернету «першого ступеня» відставало від США на два-три роки, то розвиток опосередкованої комунікації на базі Web 2.0 проходило в Україні бсолютно синхронно з іншими країнами. Залишається припустити, що джерелом гальмування в розвитку GR-комунікацій в Україні є в основному не технологічні, а соціально-політичні чинники.

3.3 Роль GR у процесі впровадження політичних рішень для зростання легітимності державної влади

У політичній практиці як вітчизняної, так і міжнародної, існують рішення різного рівня успішності. Частина з них приносили практично миттєві результати, інші ж осмислювалися лише через час. Однак будь-яке публічне політичне рішення відразу ж отримує суспільну оцінку, яка у низці випадків буває досить чутлива до комунікаційних і управлінським впливів. В інформаційну епоху масове невдоволення можуть викликати навіть малі події, тому прийняття і реалізація будь-якого політичного рішення вимагає особливої підготовки і контролю.

Політичне рішення є одним з ключових понять політичного життя і

системи державних відносин. У ньому відображаються запити суспільства, існуючі інституційні проблеми, стратегія окремих політичних суб'єктів, загальний курс розвитку держави і багато іншого. У найзагальнішому сенсі політичне рішення є відповіддю на якусь проблему, результат процесів рефлексії політичних акторів, спрямований на усунення проблеми. Крім того, це завжди технологія, що лежить в основі політико-управлінського циклу [24]. При цьому відкритий, динамічний, асоціативний імідж політичного суб'єкта, його сприйняття громадськістю багато в чому залежать від соціального визнання прийнятих ним управлінських і політичних рішень. Від того, наскільки вжиті заходи відповідають запитам суспільних груп, їх цінностям та інтересам, уявленням і очікуванням, залежить загальний рівень схвалення. Останній, в свою чергу, впливає на створення сприятливого фону реалізації рішення, стає одним із стимулів сталого розвитку і відтворення основ існуючої політичної системи. Однак, в силу різних причин, далеко не всі вжиті заходи виявляються прийнятні для суспільства в цілому, його окремих груп і інститутів.

Непопулярне політичне рішення - об'єктивна і невід'ємна частина політико-управлінського процесу. Сучасний період вітчизняної історії характеризується високою концентрацією непопулярних заходів, що вилилися в процеси делегітимації і в формування запиту на зміну влади регіонального та федерального рівнів. Так, за підсумками 2018 р більше половини українців незадоволені роботою Уряду і готові підтримати його відставку, а на початку 2019 року рейтинг довіри населення до Президента П. Порошенка досяг історичного мінімуму і склав 25,4%, що соціологи пов'язують з незакінченою війною, поганою економічною ситуацією та інше [73].

Непопулярні політичні рішення досить одноаспектно висвітлюються у науковій літературі, проте, в останні роки вітчизняні дослідники все частіше звертаються до вивчення цього неоднозначного феномену, високий ступінь присутності якого в сучасному політичному житті України актуалізує дослідницький інтерес.

До сих пір вивчення цього явища носило фрагментарний і несистематичний характер: дослідники фокусувалися на приватних прикладах подібних рішень, а результати досліджень, з одного боку, були далекі від універсальних, з іншого ж, не носили чітко вираженого рекомендаційного характеру, які не описували в достатній мірі наслідків таких рішень. Тим часом, повністю уникнути непопулярних рішень неможливо в силу об'єктивних умов і суб'єктивних обставин.

Комплексне вивчення цього феномену відбувається на стику політології, психології, менеджменту та науки про соціальні комунікації. Важливість набувають і функціонування політико-управлінського циклу як базового середовища генерації політичних рішень, дослідження ролі безпосередніх учасників цього циклу, способів їх міжособистісної взаємодії, а також психологічних і комунікаційних особливостей суспільного сприйняття.

Перш ніж говорити про атрибути непопулярного політичного рішення, звернемося до базового поняття політичного рішення. Прийняття рішень може бути розглянуто як технологічне перетворення політичної влади в управління соціальними процесами. У даному визначенні простежуються досить чіткі суб'єкт-об'єктні відносини, вплив політичного суб'єкта на суспільство, його внутрішні механізми функціонування, взаємодія між інститутами. Крім того, відбувається змішання термінів «державне рішення» і «політичне рішення». Е.А. Плешакова зробила одну з найбільш серйозних спроб систематизувати наявні в політичній науці підходи до розмежування державного і політичного рішень [63].

Дослідник виділяє чотири групи інтерпретації цих понять. Перша з них ґрунтується на тотожності політики і держави. Подібне трактування є історично першою і простежується, починаючи з трактату Аристотеля про політику: політична система є державне управління, що ілюструється практикою управління полісом - громадянин, беручи участь в політиці, управляє державою. Підходи, що увійшли до цієї групи пояснювальних концептів, припускають найвищий ступінь інтеграції політики і держави,

що не актуальне для сучасної наукової думки.

Другий підхід розширює поняття державного управління: політика стає однією з його підсистем, а політичне рішення - складовою частиною процесу держуправління. Слід зазначити, що в сучасних умовах таке трактування практично віджила себе і не відображає реального стану справ.

Третій підхід містить в собі чільну в сучасній науці думка про державу як елементі політичної системи: політика включає в себе держава, політичне рішення інтегрує державне. Політичне рішення можливо не тільки в органах державної влади, його можуть ініціювати політичні партії, громадські об'єднання, професійні спільноти, ЗМІ і т.д., виступаючи суб'єктами політичної системи. Політична діяльність не може вичерпуватися державної. Вона здійснюється в рамках різних політичних партій, профспілок, міжнародних організацій.

Нарешті, в рамках четвертого підходу, поняття політичного і державного рішень лежать в абсолютно різних площинах. Держава набуває рис соціального інституту, а політика підвладна впливу великих бізнес-груповань, які залишаються в тіні. Наявність подібних публічних і непублічних механізмів у політиці та державному управлінні - відмінна риса сучасного етапу. Крім того, сучасні вчені часто протиставляють політичні та адміністративні рішення [49], опускаючи державні. З дослідницької точки зору, повне розмежування понять політичного і державного рішень ускладнено, так як їх ізольоване вивчення без існуючого суспільно-політичного, соціально-економічного, адміністративно-управлінського. У результаті Е.А. Плешакова приходять до висновку: поняття «державне рішення» доцільно застосовувати, якщо мова йде про суб'єкта прийняття управлінського рішення, представника державної влади; «Політичне рішення» - про предметну область управління і політики.

До наведених вище положень про співвідношення державного і політичного рішень варто додати, що для сучасної науки актуальними залишаються суперечки і про взаємозв'язок понять «державне управління» і «політичне рішення». Найбільш комплексний і систематизуються всі

попередні дослідження підхід відбивається в роботах дослідника А. Дегтярьова. За його висновками, заснованим на вивченні різних трактувань політичних рішень і моделей управлінського циклу, існує два погляди. Перший визначається тотожністю наведених вище понять. Другий заснований на уявленні про політичне рішення як однієї з фаз процесу управління. Цей підхід має на увазі, що політико-управлінське рішення пов'язане з особливим типом публічно-державних відносин. Воно характеризується формулюванням загальних завдань, базових цінностей та інтересів основних соціальних груп і політичних акторів. Таке рішення передбачає також зміну бази громадсько-політичного порядку і процесу розподілу ключових ресурсів [23].

У представленому дослідженні непопулярних політичних рішень мова буде йти про публічне державному політичному рішенні, що виходить від органів державної влади в рамках існуючої нормативно-правової бази.

Сам зміст терміну «непопулярне політичне рішення» актуалізовано сучасним дискурсом і в цілому зрозуміло на рівні буденної свідомості. Під таким рішенням прийнято розуміти заходи, які не отримали громадської підтримки по ряду причин. Рішення завжди має на увазі вибір з, як мінімум, двох альтернатив. Непопулярне політичне рішення - це «вибір з двох варіантів зла», якась об'єктивна необхідність, що сприяє досягненню кінцевої мети. Історичне коріння самого цього поняття сучасного українського лексикону лежать в публіцистиці часів горбачовських реформ: «Саме тоді розуміння, що влада повинна вміти (з більше або меншою частотою) приймати рішення, Значення розуміння сутності непопулярного політичного рішення і його особливостей в українських реаліях визначається низкою причин. По-перше, непопулярні політичні рішення ставлять під сумнів цілісність і стабільність політичної системи, вони можуть серйозно вплинути на імідж того чи іншого політичного суб'єкта, будь то політичний лідер, партія, громадське об'єднання або в цілому державний інститут. Це особливо чітко ілюструють потужні і радикальні перетворення економіки перехідного періоду 1990-х років і пов'язані з цим

соціальні потрясіння, в яких непопулярне політичне рішення могло мати ефект бомби, що розірвалася і значно ускладнити все економічні, соціальні та політичні процеси. Перед дослідниками постають завдання - виявити причини непопулярності і шляхи найменш болючою реалізації таких рішень.

Друга і найбільш важлива причина вивчення феномену непопулярного політичного рішення - перспективи розвитку громадянського суспільства, громадянського контролю і демократичних процесів. Стимулювання суспільства до дискусії, обговорення конкретного політичного рішення сприяє підвищенню рівня політичної культури, а значить, і активізації формальних інструментів со-правління в реальних цілях.

На сьогоднішній день сучасної України знаком цілий ряд прикладів непопулярних політичних рішень в різних сферах суспільного, соціального, політичного та економічного життя. Варто згадати реформування системи освіти, багаторічні дискусії навколо введення ЗНО, переходу на Болонську систему і т.д.

Частина непопулярних політичних рішень може бути настільки резонансною, що люди готові до виходу на вулиці і відкритого протесту.

Подібна громадська реакція не просто ставить під питання репутацію тих чи інших політичних лідерів, а й завдає істотної шкоди державній безпеці і цілісності самої політичної системи. Рішення в області соціальної політики, зачіпаючи повсякденний спосіб життя, уявлення і цінності, особисті перспективи громадян, здатні мобілізувати активну частину суспільства, а стрімкий розвиток подій, що вийшло з-під контролю, дестабілізувати існуючі інституційні зв'язки. Крім того, сучасний розвиток засобів зв'язку, нових технологій, їх широке поширення кардинально змінюють соціальний контекст і рівень передбачуваності громадської реакції.

Одна з перших дослідників вивчення даної тематики К.К. Костіна ввела в науковий обіг поняття непопулярного політичного рішення [40]. У

її роботах непопулярність представлена як якісна характеристика, яка купується на стадії розгляду, обговорення проекту або при виконанні, реалізації рішення - тобто в реальному часі, в процесі проходження через систему масових комунікацій. Популярність не збігається з характеристикою ефективності. Як ефективно або неефективно, політичне рішення може визначитися тільки в контексті історичного процесу. Специфіка дослідження К.К. Костіної полягає в комунікативному підході: в більшості випадків непопулярність стає результатом медіакультури і інформаційного супроводу. Автор окремо виділяє об'єктивно непопулярні рішення, які сприяють прямому обмеженню самої можливості задоволення базових потреб, - посягання на потребу в їжі, даху, безпеки і самоідентифікації. Такі рішення погіршують рівень життя громадян, а також можуть означати різку зміну звичних уявлень, укладу життя і цінностей населення. До подібного типу можна віднести підвищення пенсійного віку, «заморожування» зарплат працівників бюджетної сфери при прийнятті довгострокових бюджетів і т.п. При цьому дослідник наголошує на необхідності подібних рішень, звертаючи увагу на планомірність і постійне відстежування ризиків в процесі реалізації. Другий тип - суб'єктивно непопулярні політичні рішення. У цьому випадку мова йде про власне комунікаційних процесах. Найчастіше такі рішення можуть бути невірні реалізовані на місцях або просто не зрозумілі суспільством. Страждає або внутрішня комунікація між виконавцями, або зовнішня, спрямована на роз'яснення порядку дій, інформування різних груп. Крім того, непопулярність може стати результатом інформаційної роботи опозиції, боротьби кількох політичних угруповань за громадську думку аж до використання пропагандистських технологій.

Класифікація К.К. Костіної заслуговує на особливу увагу як перша спроба систематизувати підходи до вивчення непопулярних політичних рішень. Однак отримані дослідником результати недостатньо релевантні, поділ причин непопулярності на основі потреб і медіасупровід представляється неповним.

Н.О. Шаброва [106] розробила власну типологію непопулярних політичних рішень, основою якої служить категорія потреби. Дослідник трактує потреба як усвідомлений і чітко сформульований суспільний інтерес. Сам по собі інтерес в трактуванні цього вченого видається більш абстрактною категорією, менш точною і вузькою. Шаброва спирається на класичну трактування потреби, введenu А. Маслоу[123].

До першого типу непопулярних політичних рішень Н.О. Шаброва відносить заходи, які спрямовані на задоволення потреб більшості, але при цьому сприймаються громадськістю негативно. Дослідник виділяє серед причин появи подібного роду рішень дефіцит ресурсів, низький рівень правової культури, відсутність постійно діючих каналів зворотного зв'язку, невідповідність прийнятих заходів панує в суспільстві настроїв і цінностей. Крім того, для колективного сприйняття характерна стереотипізація, масам властиво давати оцінку ще не досконалим діям, виходячи з попереднього досвіду. Інакше кажучи, якщо один зроблений крок отримав негативну оцінку, то зростає ймовірність аналогічної повторної реакції.

Другий тип в класифікації, представленої Шаброва, - непопулярні рішення, в корені суперечать потребам більшості. Весь спектр політичних рішень не може бути завжди орієнтований тільки на більшість. Потрібно враховувати, що рішення, спрямовані на меншини, наприклад, національні чи конфесійні, можуть викликати негативну реакцію з боку основної частини суспільства. До цієї ж категорії непопулярних рішень відносять і більш радикальні, що ставлять під загрозу базові потреби населення, наприклад, рішення про вступ у війну, яке за своєю природою викликає сумнів в можливості задовольнити базові потреби більшості в безпеці, їжі, даху і т.д.

Нарешті, третій тип непопулярних політичних рішень спочатку суперечить потребам всього суспільства. В даному випадку мова йде про реалізацію потреб певної категорії суспільства, наприклад, державних чиновників і депутатського корпусу. Як зауважив Шаброва, осмислення подібного роду рішень кілька утруднено в силу традиційних уявлень про

громадянське суспільство, народ як джерело влади. Однак слід враховувати, що такі рішення приймаються діючими політичними акторами, представниками державної влади, зацікавленими в стабільності існуючої політичної структури і в збереженні обраного політичного курсу. Таким чином, під даним типом непопулярних політичних рішень розуміються дії, спрямовані переважно на зміцнення позицій влади. Вони можуть послужити відправною точкою для процесу делегітимації за рахунок неоднозначної соціальної оцінки. Яскраві приклади подібних рішень з іноземної практики. До цього ж типу рішень відносяться і вжиті заходи, спрямовані на реалізацію потреб вузьких, «тіньових груп» - акторів, кулуарно лобіюють свої інтереси, а також на інших політичних гравців, з чією допомогою основний політичний суб'єкт досяг свого статусу. У повсякденному розумінні це повернення боргів: «Така кругова порука, що зв'язує всіх гравців політичного ринку, породжує безліч рішень, що циркулюють в політичній практиці, спрямованих на задоволення сторонніх по відношенню до громадських потреб». з чією допомогою основний політичний суб'єкт досяг свого статусу.

У повсякденному розумінні це повернення боргів: «Така кругова порука, що зв'язує всіх гравців політичного ринку, породжує безліч рішень, що циркулюють в політичній практиці, спрямованих на задоволення сторонніх по відношенню до громадських потреб». з чією допомогою основний політичний суб'єкт досяг свого статусу. У повсякденному розумінні це повернення боргів: «Така кругова порука, що зв'язує всіх гравців політичного ринку, породжує безліч рішень, що циркулюють в політичній практиці, спрямованих на задоволення сторонніх по відношенню до громадських потреб».

Аналізуючи типи непопулярних рішень, можна відзначити наявність їх причин, латентність. Так чи інакше, вони пов'язані зі ступенем відображення в рішенні інтересів окремих груп і з комунікаційним супроводом - його наявністю або відсутністю, ступенем ефективності.

Питанням про те, чому те чи інше рішення в процесі його прийняття і

реалізації зустрічає громадський спротив різного ступеня, в дослідницькому співтоваристві актуалізувалося відносно недавно. При це непопулярне рішення в контексті політики в основному розглядають тільки вітчизняні вчені, що цілком пояснюється сучасними реаліями; в західному науковому світі увагу більшою мірою фокусується на корпоративному аспекті - феномен непопулярного рішення розглядається в рамках менеджменту і управління людськими ресурсами. У контексті розуміння демократичних процесів найчастіше непопулярне політичне рішення розцінюється як «політичне самогубство» [2].

Сучасні дослідники виділяють кілька моделей прийняття рішень в умовах реальної політичної ситуації. Підставою для наведеної нижче класифікації виступають методи і рівень узгодження інтересів при прийнятті рішення.

Перша модель - модель прийняття рішення на основі широкої політичної підтримки, де успіх залежить від гармонізації інтересів основних учасників прийнятого рішення. Згода забезпечує підтримку прийнятого рішення, а компроміс може бути досягнутий за умови врахування всіх інтересів і позицій учасників переговорного процесу. Це можливо через активне залучення учасників переговорів в процес розробки заходів шляхом консультацій і поділу відповідальності за прийняте рішення. Важливою умовою досягнення компромісу є те, що всі повинні отримати вигоди і ніхто не повинен відчувати себе переможеним.

Друга модель прийняття рішення заснована на принципах згоди відносного або абсолютного більшості учасників. Найбільш яскравим прикладом можуть послужити вибори або референдуми. Однією з умов є забезпечення прав меншості, врахування інтересів опозиції. Це допомагає уникнути конфліктних ситуацій і забезпечує всім учасникам процесу прийняття рішення можливість бути почутим.

Третя модель прийняття рішень, на відміну від першої, заснована на досягненні консенсусу. Всі учасники прагнуть до отримання максимальних вигод і володіють правом накладати вето. Подібна модель використовується

в різних міжнародних організація, в тому числі в Раді безпеки ООН, ЄС.

Наведені моделі спрямовані на врахування інтересів основних суспільно-політичних акторів і тому в певному сенсі повинні виключати ризик прийняття непопулярного рішення. Однак стосовно до політики та державного управління проблемним залишається питання обліку всієї поліфонії думок та інтересів громадськості.

Критична оцінка результатів попередніх досліджень уможливило дослідження феномену непопулярного політичного рішення як результату боротьби груп інтересів.

Інтерес як наукова категорія є однією з базових, що характеризують активне ставлення людини до навколишнього світу. Через інтерес можуть бути пояснені дії і вчинки як окремої людини, так і цілої спільноти. Ще в XVIII в. Гельвецій [20] підкреслював: «Інтерес є початок всіх наших думок і всіх наших вчинків». Інтерес завжди сприймався як рушійна сила духовного світу, як джерело перетворень навколишньої дійсності.

I. Кант зазначав, що інтерес може бути приписаний суті, має розум, і позначає спонукання волі [35]. У цьому сенсі інтерес притаманний тільки людині. Згідно з Гегелем, інтерес є «момент суб'єктивної одиничності і її діяльності» [19]: в змісті інтересу знаходяться потягу, потреби, на задоволення яких спрямована діяльність індивіда (суб'єкта). За допомогою діяльності виражається і суб'єкт, і перехід із суб'єктивного в об'єктивне. Інтерес тісно пов'язаний з прийняттям рішення, через яке виражається певним результатом - об'єктивним цілим, таким собі перетворенням, зміною.

Важливо відзначити взаємозв'язок потреби, діяльності, цінності та інтересу. До тих пір, поки потреба не буде задоволена за допомогою будь-якого об'єкта з навколишньої дійсності, індивід не буде до кінця усвідомлювати цю потребу, не стане робити певних дій для пошуку об'єкта задоволення потреби - іншими словами, не буде зацікавлений в отриманні такого об'єкта. Процес появи інтересу у соціального суб'єкта можна відобразити наступною схемою:

«Потреба - предмет задоволення - цінність - інтерес». Ця схема розкриває трансформацію потреби в усвідомлений інтерес і в той же час на спрощеному рівні ілюструє суб'єктивний процес прийняття рішення. Подібна розширене трактування стане базовим фреймом для подальшого дослідження в області непопулярних політичних рішень. Під інтересом будемо розуміти ціннісну позицію соціального суб'єкта, виражену в діяльнісної-практичному відношенні до навколишнього світу і самому себе. Уже в перших спробах осмислити категорію інтересу як наукову і філософську з'являється один з головних проблемних питань, що стосується поділу інтересів на приватні, державні і громадські, які так чи інакше можуть відображатися в рішеннях різного рівня, в тому числі і політичних. Д. Дідро писав: «Коли кажуть про інтерес індивіда, стану, нації - «мій інтерес», «інтерес держави», «його інтерес», «їх інтерес» - це слово означає щось потрібне чи корисне для держави, для особи, для мене і т.п.» [29]. Однак тотожне зміст позначених інтересів? Чи завжди збігається інтерес держави і суспільства, а також окремих індивідів, що складають це суспільство? Французький просвітитель П. Гольбах зазначав: «Інтересом називають об'єкт, з яким кожна людина пов'язує уявлення про своє щастя» [22]. На цьому наголошує крайню ступінь суб'єктивності інтересів, їх різноспрямованість, а також різні вихідні умови для появи тих чи інших інтересів, «уявлень про своє щастя». Однак існують єдині зовнішні умови, загальні погляди і цінності, які можуть сформувати і спільні інтереси, тобто об'єднати людей в групи.

Сам факт існування різних соціально-економічних умов, власників, різного рівня доступу до матеріальних ресурсів служить підставою для вступу соціальних суб'єктів у взаємини для задоволення усвідомлених потреб.

Особисті та колективні інтереси можуть бути виражені через інтерес суспільний - специфічну форму усвідомлення, яка пов'язана з наявністю особливих суб'єктів, що виражають цей інтерес: «Мається на увазі, що зміст таких інтересів осмислюється за допомогою спеціальних організацій

(партій, профспілок, держави), які займаються цим професійно. Ці організації є представниками відповідних спільнот людей, останні лише контролюють міру їх представницької активності відповідно до результатів, які відчують на собі, через міру задоволення своїх особистих інтересів. Таким чином, приватні та колективні інтереси, будучи значущими для великих груп людей, мають специфічних суб'єктів, які їх осмислюють і реалізують. Можна стверджувати, що ці інтереси є інструментальними по відношенню до особистих, а їх усвідомлення і реалізація є професійною справою».

Таким чином, не можна обійти стороною зв'язок між суспільними інтересами і групами, їх транслують. Групи інтересів відносяться до соціальних суб'єктів влади, які виконують політичні функції і реалізують владні повноваження. Багато вчених вважають, що сфера політики - це не що інше, як арена, де стикаються різні інтереси, представлені існуючими в даному суспільстві групами. Основний внесок в теорію груп інтересів внесли праці класичних авторів: Дж. Медісона, А. Бентлі, Д. Трумена, Г. Таллока, Г. Беккера, Д. Трумена, Р. Даля, Ч. Ліндблома і ін. Відповідно до розробленої ними трактуванні, групи інтересів - це організації, метою яких є об'єднання громадян для вираження і захисту будь-яких спеціальних, конкретних інтересів. Н. А. Баранов зазначає, що «в способах взаємодії з державною владою: групи інтересів ставлять перед собою завдання прийти до влади і боротися за її завоювання. Вони намагаються лише впливати на механізм прийняття політичних рішень з метою реалізації групових інтересів» [5].

Сучасні дослідники, розвиваючи свої праці на основі класичного розуміння теорії груп інтересів, відзначають ефективність таких груп в рамках функціонування громадянського суспільства, а також їх епізодичний характер і специфічне вплив на процес прийняття політичних рішень за допомогою неформальних і тіньових комунікацій. Вплив на обличчя, які приймають рішення, може бути надано за допомогою офіційних каналів взаємодії влади і суспільства, через спеціальні інститути, які здійснюють цю

взаємодію, а також за допомогою мобілізації громадської думки через засоби масових комунікацій.

Відзначимо, що наукова думка розглядає групи інтересів як політичні суб'єкти. Класичне розуміння теорії груп інтересів ґрунтується на працях А.Ф. Бентлі, який першим спробував наукового осмислення категорії груп інтересів. У його розумінні базою для формування груп тиску є суспільний інтерес, і в первісному розумінні поняття «групи тиску» і «групи інтересів» тотожні, він називає їх «зацікавленими». Цей термін означає конкретне намір, спрямований на отримання реакції, дії з боку об'єкта тиску. Бентлі стверджував, що основу будь-якого політичного процесу становлять зіткнення і взаємодію зацікавлених груп, в ході діяльності яких здійснюється тиск на уряд. Результатом таких зіткнень стають ті чи інші політичні рішення.

Надалі поняття «група інтересів» ширшає «групи тиску». Значна частина інтересів може бути реалізована в рамках громадянського суспільства та існуючих взаємовідносин між громадськими інститутами. Лише тоді, коли здійснення колективного інтересу групи вимагає прийняття владних рішень, вона перетворюється в групу тиску. Для одних груп цей перехід носить епізодичний характер, для інших - постійний. Ж. Блондель виділяє два так звані «чистих типу» зацікавлених груп: громадські та асоціативні. Члени «общинних груп» пов'язані між собою, перш за все, приналежністю до якогось співтовариству, а вже потім - своїми думками та прагненнями. Можна сказати, що людина народжується, будучи вже членом якоїсь групи - належить родині, громаді, класу і т.п. Такі неасоціативне групи інтересів носять недобровільний характер (трудові колективи, етнічні спільності, клани), а їх суспільно-політична діяльність по просуванню своїх інтересів менш постійна, ніж діяльність асоціативних. Однак громадські групи, будучи засновані на особистих зв'язках, мають ряд переваг, які дозволяють їм більш ефективно впливати на політичний процес. Асоціативні групи, навпаки, створюються людьми цілком свідомо для реалізації певних інтересів, які носять досить обмежений характер. До

такого типу належать добровільні об'єднання, профспілки, творчі спілки, підприємницькі об'єднання, які переслідують політичні інтереси [113].

Г. Алмонд, класифікуючи групи інтересів, які надають помітний вплив на політичний процес, розрізняв чотири види груп. Поряд з асоційованими та неасоційованими групами інтересів, він виділяє інституційні та протестні, або аномічні групи інтересів.

Аномічні групи спонтанні, погано організовані і нетривалі. Їх діяльність найчастіше приймає форми мітингів, масових протестів, демонстрацій і актів непокори. Описані форми політичної участі найчастіше мають низьким рівнем впливу на органи влади і, навіть незважаючи на точно сформульовані вимоги, рідко виливаються в конкретні політичні рішення. Однак аномічні групи можуть вплинути на прийняття рішень побічно, через ЗМІ і порядок денний. Інституційні групи, навпаки, добре організовані, довготривалі, формулюють свої інтереси в конкретних вимогах і діють на основі певних правил, що склалися в конкретній системі суспільно-політичних відносин [31].

Найбільш помітна діяльність інституційних груп інтересів в суспільствах з нерозвиненою громадянською структурою, де асоційовані групи інтересів ще не встигли скластися і не можуть мобілізувати серйозних ресурсів для забезпечення підтримки. У цих умовах функцію артикуляції суспільних інтересів в суспільстві беруть на себе інституційні групи інтересів - армія, партійні фракції, урядова бюрократія або промислові корпорації.

Функціями груп інтересів є артикуляція і агрегація інтересів, інформативна функція, формування політичної еліти. Зазначені функції ілюструють етапи перетворення суспільного інтересу в реальну політичну силу. Артикуляція інтересів є базовою і відправною функцією, вона сфокусована на перетворенні досить аморфних соціальних почуттів, емоцій, уявлень і очікувань в конкретні раціонально сформульовані політичні вимоги. Агрегування інтересів означає узгодження потреб і вимог учасників всередині групи, що втілюється у формуванні загальногрупових цілей.

Потім перед організованою групою постає необхідність доведення інформації про проблеми, метою та інтересах до органів влади. Для цього їм необхідно просувати своїх представників в державних політичних структурах. Так через групи інтересів відбувається формування або поповнення політичних еліт, які безпосередньо впливають на прийняття політичних рішень. В зв'язку з цим відзначимо, що ефективність діяльності інституційних груп може бути досить високою, так як вони з більшою ймовірністю в ході своєї діяльності доходять до стадії входження представників групи в політичні еліти.

Таким чином, політичне рішення може бути розглянуто як ініціатива однієї або декількох зацікавлених груп, що мають своїх представників серед політичної еліти або осіб, які приймають рішення. Рішення може придбати характеристику непопулярності в силу протиріччя ініціативи інтересам інших груп або інтересам більшості.

Н. Смелзер зазначає, що добровільним асоціаціям притаманні такі характерні риси: метою є захист спільних інтересів її членів, організація і членство в ній носять виключно добровільний характер, організація не пов'язана з урядовими органами [94]. Групи інтересів в класичному розумінні розглядаються як відмінні від органів влади політичні актори, чия ефективність оцінюється через рівень включеності в процедури прийняття рішень і здатність впливати на них.

Феномен непопулярних політичних рішень розкриває проблему появи впливових груп, які просувають свої специфічні інтереси, відмінні від інтересів більшості. При цьому, з об'єктивних причин в політичному просторі можуть домінувати групи інтересів, що формуються по асоціативному ознакою і представляють інтереси більшості. Постає питання про роль органів влади, які в класичному розумінні функціонування груп інтересів повинні виконувати роль незалежного арбітра.

У зв'язку з цим необхідно згадати результати досліджень, присвячених розвитку демократичних інститутів і ролі політичних суб'єктів, які виконують представницькі функції. Робота Ернста Гріффіта

«Тупик демократії: дослідження сучасного уряду в дії», присвячена мережному взаємодії, розглядає неформальні зв'язки та їх вплив на прийняття рішень. Відповідно до точки зору дослідника, приховані, неопублічні політичні відносини часто бувають куди більш плідно формальних, офіційних. Проте, рішення, які стають продуктом такого роду взаємодії, будуть спрямовані, перш за все, на задоволення інтересів учасників цієї неформальної комунікації. Аарон Вілдавскі визначає справжнє політичне співтовариство як кластер особистих неформальних зв'язків політичного керівництва і адміністративних чинів [134]. Відзначимо, що і роботи Артура Фішера Бенглі в повній мірі дають зрозуміти, що існування політичної системи і функціонування різних громадських інститутів неможливе без подібного роду рішень, спрямованих на вузьке коло зацікавлених осіб, до яких можна віднести представників бізнесу, політичної еліти, державних чиновників. Такі рішення дозволяють зберегти існуючу розстановку політичних сил і відображають існуючі в політичному просторі інтереси, що належать неасоційованих і інституціональним групам. політичної еліти, державних чиновників. Такі рішення дозволяють зберегти існуючу розстановку політичних сил і відображають існуючі в політичному просторі інтереси, що належать неасоційованих і інституціональним групам. політичної еліти, державних чиновників. Такі рішення дозволяють зберегти існуючу розстановку політичних сил і відображають існуючі в політичному просторі інтереси, що належать неасоційованих і інституціональним групам.

Тиск на органи державної влади, групи інтересів виступають в якості інституту політичного представництва. У сучасному російському та українському суспільстві, на думку дослідника, вибудована так звана картельна система суспільно-політичних відносин, що утворилася приблизно до 1995 року. Така система характеризується гіпертрофованим впливом невеликого числа груп інтересів на вироблення політичних рішень, тобто обмеженим плюралізмом. Ці привілейовані адміністративно-економічні групи є великими коаліціями, побудованими для контролю

ключових урядових позицій, істотних фінансових і індустріальних активів, засобів масової інформації, інформаційних агентств та інструментів прінудження. Дослідник пов'язує виникнення картельної системи соціально-політичної взаємодії з виснаженням ресурсу легітимності прийшли до влади в результаті «демократичної революції» політико-економічних еліт. Існуючі процеси делегітимації влади поставили питання про забезпечення наступності існуючого режиму.

Історичний контекст розвитку української, а точніше радянської політичної системи, пояснює слабкість впливу сучасних асоційованих груп інтересів на процес прийняття рішень. В. Лепехин зазначає, що групи інтересів в СРСР формувалися в основному на базі галузевих і регіональних, а не соціально-політичних інтересів. Домінуючий характер інституційних і неасоційованих груп обумовлений історично [46].

А.В. Павроз звертає увагу, що радянська система політичного управління спочатку носила багато в чому формалізований характер. Роль Рад, які за своєю природою є асоційованими групами, фактично була обмежена, а вся політична сила сконцентрована в руках партії, де і велися приховані тіньові процеси впливу на процеси прийняття політичних рішень. У середині такої великої і стрімко розрослася групи, як бюрократичний апарат, існувало мало оформлених груп інтересів.

Пізніше на політичній арені з'являється нова група - олігархи, які підтримують режим шляхом надання їм як еліті і привілейованої групи певних пільг. При цьому олігархічні групи отримали широкі важелі впливу на громадську думку через медіа та засоби масових комунікацій. Така ситуація могла вплинути на можливість відтворення політичної системи, а бізнес-еліта стала реальним політичним гравцем, що впливає на процеси прийняття рішень. В таких умовах, за зауваженням Павроз, змінилася роль Президента, який поступово перетворився з арбітра взаємодії груп інтересів у главу нової ієрархічної структури. Ця зміна відбулася в кілька етапів. По-перше, сформована єдина владно-управлінська вертикаль, в рамках якої основні політико-адміністративні інститути підпорядковуються

президентської влади. По-друге, олігархи поступово були відсторонені від політичного життя, сталася інкорпорація бізнесу в діючу вертикаль. Нарешті, відбуваються спроби інкорпорації і масових інтересів в єдину управлінську вертикаль за допомогою громадянських форумів, громадської палати і т.д. Спроби включення в управлінські процеси інтересів більшості відкривають перспективи переходу від гіперпредставленості і обмеженого плюралізму до налагодження демократичних систем і зміни системи суспільно-політичної взаємодії, сучасна формація якої терпить кризу, що виражається в зниженні рівня легітимності влади. сталася інкорпорація бізнесу в діючу вертикаль. Нарешті, відбуваються спроби інкорпорації і масових інтересів в єдину управлінську вертикаль за допомогою громадянських форумів, громадської палати і т.д. Спроби включення в управлінські процеси інтересів більшості відкривають перспективи переходу від гіперпредставленості і обмеженого плюралізму до налагодження демократичних систем і зміни системи суспільно-політичної взаємодії, сучасна формація якої терпить кризу, що виражається в зниженні рівня легітимності влади. сталася інкорпорація бізнесу в діючу вертикаль. Нарешті, відбуваються спроби інкорпорації і масових інтересів в єдину управлінську вертикаль за допомогою громадянських форумів, громадської палати і т.д. Спроби включення в управлінські процеси інтересів більшості відкривають перспективи переходу від гіперпредставленості і обмеженого плюралізму до налагодження демократичних систем і зміни системи суспільно-політичної взаємодії, сучасна формація якої терпить кризу, що виражається в зниженні рівня легітимності влади.

Цікаво відзначити, що зазначені в дослідженні Павроз етапи формування так званої картельної системи, збігаються з періодами прийняття найбільш резонансних непопулярних рішень: блок економічних реформ, названих «шоковою терапією», на початку 1990-х. З тих чи інших причин саме непопулярні політичні рішення і реакція на них є відправною точкою для перетворень в суспільно-політичній системі, що розкриває механізми взаємодії в форматі «суспільство-влада» і змінює розстановку

сил між різними групами інтересів. Так, в радянський період домінували інституційні групи, в новій історії України - як і раніше впливовими акторами залишаються галузеві лобі, а також неасоціативне «общинні» групи. Вбудовування інтересів більшості, нехай на даному етапі і через суворі формалізовані канали, відкриває перспективи для підвищення рівня значущості асоціативних груп,

Вкрай важливим аспектом стає комунікаційне супровід непопулярних політичних рішень, яке, з одного боку, допомагає нейтралізувати протестні настрої і пом'якшити реакцію на можливі зміни, а з іншого, - модернізувати самі перетворення і оцінити ефективність існуючих комунікаційних каналів між владою і суспільством. Комунікаційне супровід є суб'єктно-об'єктним взаємодією, ініціатором якого стають органи державної влади, які приймають рішення, а ініціаторами - прес-служби органів виконавчої влади різного рівня. Прес-служби є найбільш розповсюдженою організаційною структурою, що відповідає за комунікації між органами влади та суспільством на відомчому рівні і на рівні місцевого управління.

«Комунікаційні можливості державної влади полягають не тільки в наявності ефективних інформаційних каналів, а й у здатності спілкуватися з населенням, пояснювати суспільству свої рішення, чути запити різних соціальних груп, враховувати їх думки, пропозиції та критику».

Прикладом чого є боротьба Міністерства охорони здоров'я України із не правдивою інформацією відносно коронавірусу Covid-19 та вакцин. На сайтах державних установ публікувалася інформація про перебіг епідемії, кількість хворих, інформацію відносно можливостей вберегтись від захворювання [136]. Також спільно із громадським сектором була розроблена платформа <https://coronafakes.com/>, на якій оперативно перевіряють інформацію та спростовують фейки про коронавірус.

Згідно зі законом «Про доступ до публічної інформації», доступ до інформації про діяльність державних органів і органів місцевого самоврядування може забезпечуватися через публікації в засобах масової інформації, в інтернеті, в матеріалах, розміщених в займані приміщення, а

також через бібліотечні та архівні фонди, за запитом громадян і через присутність громадян на засіданнях колегіальних державних органів і колегіальних органів місцевого самоуправління. Постає питання про достатність використання цих майданчиків прес-службами для ефективного інформування населення та комунікаційного супроводу органів державної влади, в тому числі при реалізації непопулярних політичних рішень.

Зіставляючи наведені факти і розглядаючи непопулярність як негативну громадську ставлення до політичного рішення, можна припустити, що характеристика непопулярності визначається населенням і купується в разі неповного, неточного комунікаційного супроводу. Крім цього, як було показано вище, основним маркером непопулярності є протиріччя інтересам значних груп населення, які визначають рішення як непопулярне.

Переважання в ЗМІ і медіа-просторі критичного погляду на пропоновані або вже реалізовані заходи, відображення негативної реакції громадян також дозволяє виявити непопулярність політичних рішень. Представники регіональних прес-служб, які відповідали на питання інтерв'ю в рамках даного дисертаційного дослідження, а також частину аналітиків⁶¹ відзначають, що в своїй поточній роботі для оцінки громадської думки, настроїв, реакцій населення найчастіше використовується моніторинг ЗМІ, на базі матеріалів яких складаються аналітичні звіти. В останні кілька років до цього методу додався моніторинг публікацій в соціальних мережах. Паралельно проводяться дослідження громадської думки за допомогою опитувань, анкетування, інтерв'ю. Прес-служби регіональних адміністрацій можуть отримувати інформацію і від органів місцевого самоврядування, вибудовуючи комунікаційну роботу з муніципальними утвореннями. Так, в багатьох областях розроблені методичні рекомендації щодо впровадження системи заходів, спрямованих на формування позитивної громадської думки про муніципальну службу, де вказано про необхідність виявляти індекс довіри громадян до муніципальним службовцям шляхом проведення соціологічного

дослідження, а також рекомендовано створення прес-пулу, здійснення менеджменту новин («... не упускати можливості показати все найкраще, що відбувається в муніципальній освіті, для чого координувати план роботи муніципалітету з графіком виходу ЗМІ»). Крім того, методичні рекомендації містять перелік PR- технологій, спрямованих на розширення інформаційних можливостей: організація інтерв'ю з муніципальними службовцями з актуальних проблем населення; організація прес-конференцій, брифінгів із засобами масової інформації, підготовка прес-релізів, інформаційних бюлетенів, оголошень, заяв для преси; реагування на критичні статті, публікація спростувань і коментарів посадових осіб органів місцевого самоврядування.

Маркерами непопулярного рішення є і більш явна безпосередня негативна реакція населення, яка може виражатися в критиці в інтернет-спільнотах, соціальних мережах, зверненнях громадян до органів влади, в петиції, виступах на публічних слуханнях, пікетах, узгоджених і неузгоджених мітингах і акціях протесту.

Ознакою непопулярності також може стати падіння рейтингу довіри до влади або окремим її представникам після ініціювання потенційно непопулярного рішення; падіння рівня задоволення населення, збільшення рівня невизначеності розвитку ситуації в суспільній свідомості.

Таким чином, комунікаційне супроводження органами влади непопулярних політичних рішень має базуватися на результатах досліджень, які відстежують зміни стану суспільних настроїв і на аналізі можливих наслідків прийняття непопулярних заходів. Постійний моніторинг, розуміння існуючої динаміки змін суспільних настроїв дозволяє отримати уявлення про існуючі суспільні інтереси, їх важливості і ступеня задоволеності. Це дозволить сформулювати пул антикризових комунікаційних технологій, що дозволяють знизити рівень соціальної напруги.

На основі проведеного аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової практики з теми дослідження, визначено рівень розробки даної проблеми у сфері науки державного управління. Проведений аналіз сучасних вчених свідчить, що сфера держаних комунікацій є складною, важливою та актуальною проблемою як 21 сторіччя так і багатьох попередніх. Праці таких науковців, як Дж. Медісон, А. Бентлі, Д. Трумен, Г. Таллок, Г. Беккер, Д. Трумен, Р. Даль, Ч. Ліндблом дають чітке розуміння важливості ролі урядових комунікацій для зростання легітимності державної влади.

Дослідження теоретичних підходів до забезпечення розбудови урядових комунікацій і особливостей визначення в системі споріднених категорій, дозволило конкретизувати понятійно-категоріальний апарат дослідження та виокремити важливі державно-управлінські аспекти. Виявлено, що створення стійких систем взаємодії бізнесу і влади та формування баз знань про них, сфокусованих, зокрема, на застосовуваних у цій сфері технологіях можуть стати одним з каталізаторів, здатних прискорити становлення галузі. Проте, питання систематизації та класифікації технологій, застосовуваних GR-департаментами, наразі не є комплексно досліджене у науковій літературі.

Розроблено класифікацію технологій GR як пряму взаємодію з органами влади; експертизу і залучення експертів; медіарілейшнз; grassroots і комунікативні технології корпоративної соціальної відповідальності. Проведене дослідження пояснює недоліки існуючих класифікацій - наявність пересічних видів діяльності, їх неповноту і надмірність.

Доведено, що робота сервісів розроблених державою, не задовільняє повністю потреби та бажання громадян. У той час багатотисячне навантаження користувачів на системи свідчить про прагнення суспільства брати участь в онлайн-обговореннях. Насьогодні електронні сервіси надають безліч інструментів, які поступово стають органічними елементами алгоритму прийняття рішень. Причому GR-комунікації в мережі виконують функції PR за моделлю «двостороннього гайкового ключа» (boundary

spanner): не тільки розширюють потенційну і реальну аудиторію GR-суб'єкту, а і стимулюють її активність, зміцнюють позиції в інформаційному полі та підвищують рівень лояльності користувачів до суб'єкту. Важлива така функція GR, як розвиток, прискорення і спрощення тристоронньої комунікації населення, представників органів управління і співробітників GR-суб'єктів, в ході якої з'ясовуються потреби суспільства, можливості бізнесу і наміри влади. Це, в свою чергу, дає можливість розвитку сторонніх «третіх», посередницьких сервісів.

Непопулярне політичне рішення - це державне публічне рішення, прямо або опосередковано впливає на ступінь задоволення базових потреб громадян та йде врозріз з громадськими інтересами, має потенціал зміни системи суспільних взаємин, традицій і цінностей, характеризується різко негативною суспільною оцінкою управлінських дій пануючого суб'єкта. Проте уникнути прийняття подібних рішень неможливо. Зменшити непопулярність рішення можна через усунення протиріччя потребам громадян, забезпечення спрямованості на задоволення суспільних інтересів, здійснення зовнішньої (організованої прес-службами органів влади) або внутрішньої (між виконавцями) комунікації. Наведені факти вказують, що стабільне існування держави без прийняття непопулярних політичних рішень неможливо навіть при повній орієнтації на суспільні інтереси. Це робить питання про легітимацію непопулярних рішень за допомогою комунікаційного супроводу ще більш актуальною.

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні розв'язано актуальне наукове завдання, яке полягає у теоретичному обґрунтуванні державної політики розвитку механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елементу інформаційної безпеки України та розробці пропозицій, рекомендацій, спрямованих на вдосконалення цього феномену з урахуванням вітчизняного та зарубіжного досвіду. Реалізована мета дозволяє зробити такі висновки:

1. Урядові комунікації є організаційною діяльністю з управління взаємовідносинами з органами публічної влади, нараз активно розбудовуються та розширюють арсенал своїх методів за рахунок інструментів PR у мережі Інтернет. Визначено, що під кіберпростір – це віртуальне комунікаційне середовище, система зв'язків між користувачами та об'єктами інформаційної інфраструктури, такими як електронний інформаційний ресурс, мережі всіх форм власності, керовані автоматизованими системами управління, що використовуються для перетворення та передавання інформації із метою забезпечення інформаційних потреб суспільства та впливу на інші об'єкти інформаційної інфраструктури.

Аналіз сучасних наукових концепцій дозволив дійти висновку, що найбільш актуальні серед завдань Української держави у забезпеченні високого рівня кібербезпеки це: конкретизація функцій суб'єктів забезпечення безпеки та розподіл повноважень між ними; забезпечення належної координації діяльності як загальних суб'єктів, так і відповідних спеціальних суб'єктів забезпечення кібербезпеки; розробка й впровадження найсучасніших підходів, форм і методів забезпечення кібербезпеки, а також застосування дієвих стимулів для залучення у цю сферу фахівців високого рівня кваліфікації.

2. Визначено особливості GR-комунікації як взаємодії із суб'єктами публічної політики та на основі розмежування понять «GR» та «Лобізм». Під терміном «лобізм» маємо на увазі процес по просуванню інтересів бізнес-суб'єктів, галузевих асоціацій у органах управління з метою приведення їх до прийняття політичного рішення щодо вирішення певної проблеми. Під терміном «GR» Government Relations (дослівно: зв'язки з урядом) – розуміємо вид діяльності з метою формування контактів, що складаються між будь-якими видами організацій громадянського суспільства та усіма гілками і рівнями державної влади. При цьому суб'єктом та ініціатором таких контактів виступають структури громадянського суспільства. Основною перевагою даного визначення є чітке визначення широкого кола учасників суб'єктно-об'єктних відносин government relations.

3. Досліджено роль публічного простору інтернету в GR-комунікаціях, а саме демарковано публічний простір Інтернету від приватного і потенційно публічного, при цьому кожному з них було дано визначення шляхом виділення основотвірних властивостей. У потенційно публічному просторі Інтернету, яке не вивчалось раніше іншими дослідниками мережі, комунікації можуть бути приватними за формою, але публічними за змістом. Тобто в ньому так само, як і в публічному просторі, можуть обговорюватися суспільно значущі теми і формуватися громадська думка, його учасники мають можливість артикулювати громадські інтереси, але це відбувається на закритих майданчиках, в групах обмеженого доступу або формально приватних комунікаціях. Проте, за рахунок властивостей Інтернету в частині зберігання і фіксації інформації, які дозволяють фіксувати мережеву комунікативну реальність в її цілісності, ці формально приватні комунікації можуть бути віддані публічності в будь-який момент, причому так само як сплановано, так і спонтанно - ненавмисно. Звідси, сформульована дефініція потенційно публічного простору.

Разом з цим, у приватному просторі Інтернету здійснюються непублічні комунікації, що містять інформацію, яка не має публічного статусу, тематика яких не володіє суспільною значимістю. Таким чином, виявлення в Інтернеті актуально і потенційно публічних просторів має прямий вплив на суспільно-значущі результати, що досягаються в GR-процесах: оскільки результати GR і лобізму носять публічний характер, то комунікації в приватному просторі також повинні мати публічний характер, підкорятися кодексу або нормам. У дослідженні актуалізовано питання про необхідність розробки загальновизнаних правил.

4. Охарактеризовано, що на сьогодні в чинному законодавстві України відображено принципи, завдання та стратегічні напрями державної інформаційної політики, сформовано відповідні інститути державної інформаційної політики, прийнято низку концепцій, програм, планів дій тощо. Проте система комунікаційної взаємодії держави і суспільства не позбавилася різноспрямованості і недостатньої координованості діяльності різних відомств, а головною перешкодою на шляху створення підґрунтя для формування стабільного і безпечного комунікаційного простору в Україні залишаються непослідовність та непрозорість у реалізації запланованих заходів у сфері публічного управління.

Правовий механізм публічного управління урядових комунікацій - це сукупність правил, норм, процедур та певних процесів, які формують та структурують системний простір, у якому реалізується державна політика у сфері комунікацій з владними структурами. Організаційний механізм публічного управління у сфері урядових комунікацій - це послідовність етапів проектування структур, детальний аналіз та визначення системи цілей, продуманий відбір організаційних методів, форми комунікацій, їх координація для забезпечення функціонування організаційної системи.

5. Розглянуто та запропоновано технології моделювання GR-комунікацій з використанням можливостей інтернет-простору. Визначено потенційно слабкі точки в процесах української цифрової GR-комунікації.

1. Повідомлення може бути спотворено як на етапі відправлення, так і на етапі його отримання. Перше визначається критичним розривом між можливостями вже існуючих технологій і їх теоретичним осмисленням, друге - недостатньою зацікавленістю реципієнтів (органів влади) в інформації, що надходить з Інтернет-простору. Це зумовлено невисоким рівнем адресності повідомлень та, відповідно, їх сприйняття як інформації, поширюваної для невизначеного кола осіб. 2. Зворотній зв'язок може бути порушено через неповне використання адресантом функціоналу мережі Інтернет в напрямку аналітики і дослідження ефективності взаємодії, отриманих на основі зворотнього зв'язку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аги У., Кемерон Г., Вілкокс Д. Найголовніше в PR. СПб.: Пітер, 2004. С. 362-363.
2. Амаатов А.М. Политический дискурс и апология непопулярного решения // Политическая лингвистика. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/politcheskiy-diskurs-i-apologiya-neropulyarnogo-resheniya>.
3. Ачкасова В.А. GR як складова політичного маркетингу // Наук. тр. Пн.-зх. ін-ту управління. 2012. Т. 3, № 1. С. 378.
4. Баранов Н. А. Политические сообщества. Группы интересов. Персональный сайт Николая Баранова. URL: <https://nicbar.ru/politology/study/kurs-teoriya-politiki/lektsii-по-kursu-teoriya-politiki-2002-2007-gg/84-lektsiya-15-politicheskie-soobshchetv>.
5. Биков І. А. Політична мережева комунікація: теорія, практика і методи дослідження. СПб.: ФГБОУ ВПО «СПГУТД», 2013. 200 с.
6. Биков І. А. GR-комунікації в дзеркалі засобів масової інформації Санкт-Петербурга // Наукові дослідження і розробки. Сучасна комунікативістика. 2014. № 1 (8). С. 11-15.
7. Биков І. А., Грибанов В. В., Сидорська І. В. Базова модель комунікації бізнесу і влади: проблеми теорії і практики.
8. Бізнес і влада: теорія і практика взаємодії: моногр./ Під ред. Шохіна А. Н. - М.: ІДВШЕ, 2011. 349 с.
9. Бодрійяр Ж. Символічний обмін і смерть. М.: Добросвет, 2000. 389 с.
10. Бодрійяр Ж. Симулякри і симуляція. Бібліон - Російська книга, 2004. 304 с.
11. Бодрунова С.С. Концепції публічної сфери і медіакратична теорія: пошук точок дотику.

12. Бодрунова С. С. Концепції публічної сфери і медіакратична теорія: пошук точок дотику.
13. Бондаренко Б., Задоя К., Калмиков Д., Кириченко Ю., Хавронюк М., Шехавцов Р. Відповідальність за порушення виборчого законодавства: посібник для членів виборчих комісій, поліцейських, слідчих та суддів / за ред. М. Хавронюка. Київ : «АК-Group», 2019. 122 с.
14. Бубер М. Два образу віри: зб .; пер.з нім. Г. С. Померанца. М .: Республіка, 1995. 462 с.
15. Буров В. В. Мережева Дума працює завжди // Независимая газета. 2012. 28 февр. URL:http://www.ng.ru/scenario/2012-02-28/9_web_duma.html.
16. Бурячок, В. Л. Основи формування державної системи кібернетичної безпеки: монографія. К.: НАУ, 2013. 432 с.
17. Гавра Д. П. Соціально-комунікативні технології: сутність, структура, функції.
18. Гавра Д. П. Основи теорії комунікації. СПб .: Пітер, 2011. 288
19. Гегель Г.В.Ф. Работы разных лет. М., 1972. Т. 2. С.20.
20. Гельвеций К.А. О человеке. М. Государственное социально-экономическое издательство СОЦЭКГИЗ, 1938. С.346.
21. Гнатюк, С. О. Кібертероризм: історія розвитку, сучасні тенденції та контрзаходи. Безпека інформації. 2013. Т. 19, № 2. С. 118–129.
3. GAO-10-606. CYBERSPACE United States Faces Challenges in Add
22. Гольбах П. Избранные философские произведения. М., 1963. Т.1. С.311.
23. Дегтярев А.А. Методологические подходы и концептуальные модели в интерпретации политических решений // Политические исследования. 2003. № 1. С. 159-170.

24. Дегтярев А.А. Процесс принятия и осуществления решений _в публично-государственной политике: динамический цикл и его основные фазы. URL: <http://www.civisbook.ru/files/File/Degtyaryov20044.pdf>.
25. ДеНово, хмарні послуги <https://denovo.ua/blog>.
26. Діденко М. А. Концептуалізація публічності: основні підходи.
27. Докінз Річард. Егоїстичний ген. М.: Corpus: АСТ, 2015. 509 с.
28. Доступ до публічної інформації: найчастіші запитання та відповіді / за заг. ред. В. Андрусіва, Д. Котляра; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. Київ: Агентство "Україна", 2012. 64 с.
29. Дидро Д. Избранные произведения. М.-Л., 1951. С. 352.
30. Зімін В. Електронний GR для електронного уряду.
31. Золотарева Е.В. Группы интересов в политике. Политнаука. URL: <http://www.politnauka.org/library/teoria/zolotareva.php>.
32. Іванов Д.В. Віртуалізація суспільства. 2000. 96 с. URL: http://lib.ru/POLITOLOG/ivanov_d_v.txt.
33. Йонин Д. А. Інформаційний лобізм як соціально-політичний феномен.
34. Йонин Д. А. Інформаційний лобізм як соціально-політичний феномен. Известия Урал. держ. екон. ун-ту. 2008. № 2 (21).
35. Кант И. Сочинения. М., 1965. Т.4. Ч.1. С. 306
36. Кінякіна А. А., Матвеев Д. О. Government relations як форма суспільно-політичної і бізнес комунікації: до визначення понять // Вісник РУДН. Сер. Політологія. 2009. № 1.
37. Кінякіна А. А., Матвеев Д. О. Government relations як форма суспільно-політичної і бізнес комунікації: до визначення понять.
38. Кінякіна А. А., Матвеев Д. О. Government relations як форма суспільно-політичної і бізнес комунікації: до визначення понять. Вісник РУДН. Сер. Політологія. 2009. № 1; Поласкак А. А. Government relations як

інструмент взаємодії бізнесу і влади в соціальній сфері // Проблеми сучасної економіки. 2012. № 8. С. 87-94.

39. Кулакова Т. А. Government Relations в процесі прийняття політичних рішень. ПОЛІТЕКС. 2005. № 2. С. 226-237.

40. Костина К. К. Технологии принятия и реализации непопулярных политических решений. Дис. канд.полит.наук. Саратов, 2007. 150 с.

41. Крайнова К. А. До питання про розуміння GR-комунікацій в системі управління політико комунікативними процесами. Людина. Спільнота. Управління. 2012. № 2.

42. Кривонос А. Д., Філатова О. Г., Шишкіна М. А. Основи теорії і практики зв'язків з громадськістю.

43. Кривонос А. Д. Основи теорії зв'язків з громадськістю: навч.для вузів.СПб .: Пітер, 2012.

44. Кулакова Т. А. Government Relations в процесі прийняття політичних рішень. ПОЛІТЕКС. 2005. №2. 226-237.

45. Лекторский В. А.Спадщина діяльнісного підходу і сучасність // Альманах«Схід». 2006. Вип.3(39). URL:http://www.situation.ru/app/j_art_1126.htm.

46. Лепехин В. А. От административно-политической диктатуры к финансовой олигархии. Общественные науки и современность. 1999. № 1. с. 10-11.

47. Лимарева Д. А.Від «інформаційного суспільства» до «суспільства знання».

48. Лимарева Д. А. Від «інформаційного суспільства» до «суспільства знання». Теоретична економіка. 2013. № 6.

49. Лобанов В.В. Государственное управление и общественная политика. СПб: Питер. 2004. 448 с.

50. Луман Н. Суспільство суспільства: ч. II. Медіакомунікацій.- М.: Логос, 2005. 280 с.
51. Маклюен М. Розуміння медіа. М.: КАНОН-прес-Ц, 2003. С. 4.
52. Маклюэн М. Галактика Гутенберга: Становление человека печатающего. М.: Фонд «Мир», Академический Проект, 2005.
53. Маклюэн М. Понимание медиа: внешние расширения человека. М.: Канон-Пресс/Кучково поле, 2003.
54. Маклюэн М. Пресса: управление посредством утечки информации. Отечественные записки. Вип. № 4/2003.
55. Маклуэн М. С появлением Спутника планета стала глобальным театром, в котором нет зрителей, а есть только актеры, Пер. В. П. Терин // Кентавр. Вип. № 1/1994. Архівовано з джерела 25 вересня 2009. Процитовано 14 вересня 2010.
56. Маклуэн М. Телевидение. Робкий гигант. (Пер. Григорьева-Аркадьєва). Современные проблемы личности. Вип. №1/2001. С. 138—148. Архівовано з джерела 13 лютого 2010. Процитовано 14 вересня 2010.
57. Мельник Г. С. Government Relations: аналіз політичних можливостей для ЗМІ та суспільства // Наук. тр. Пн.-зх .. ін-ту управління. 2012. Т. 3. № 1.
58. Наукова та інноваційна діяльність України. Статистичний збірник, 2017 р. Держстат України, 2018 р., http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/09/zb_nauka_2017.pdf.
59. Основы теории коммуникации: навч. посібник / О. Л. Гнатюк. 2-е изд., Стер. М., 2012.
60. Основні функції GR в компанії: професійний словник лобістської діяльності / уклад. П. А. Толстих.
61. Про оборону України: за станом на 01.07.2013 р. / Закон, затверджений ВР України 06.12.1991, № 1932-XII [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1932-12>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 03.03.1992.

62. Поняття «публічного простору» / Блог Станіслава Наумова.
URL: <http://stanislavnaumov.ru/ch3/3-1>.
63. Плешакова Е. А. Государственные и политические решения: демаркация смыслов. 2006. Вып. 1(16). С. 194 – 198.
64. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах. Режим доступу до ресурсу: [http:// osvita.mediasapiens.ua/material/13544 ed20110106](http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544-ed20110106).
65. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управлінн. Режим доступу: [http:// osvita.mediasapiens.ua/material/8049 ed20110106](http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049-ed20110106).
66. Публічна сфера: теорія, методологія, кейс стаді: кол.моногр./ Під ред.Е. Р. Ярською-Смирнової та П.В. Романова.М .: ТОВ «Варіант»: ЦСПГІ, 2013. 360 с.С. 30. (Бібл. Журн. Досліджень соціальної політики).
67. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
68. Про внесення змін до Закону України «Про основи національної безпеки України» щодо кібернетичної безпеки України: проект за станом на 06.03.2013 р. № 2483 [Електронний ресурс].— Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=45998
69. Про Воєнну доктрину України: за станом на 22.06.2012 р. / Указ Президента України від 15.06.2004, № 648/2004 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/648/2004>.— Офіц. вид. К.: Офіційний вісник України від 13.08.2004.
70. Про державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації: за станом на 07.08.2011 р. Закон, затверджений ВР України 23 лютого 2006 року, № 3475-IV. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. Офіц. вид. К.: Урядовий кур'єр від 11.04.2006, № 68.
71. Про Деякі питання реформування державного управління http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP191034.html.
72. Про Доктрину інформаційної безпеки України: за станом на 08.07.2009 р. / Указ Президента України від 8.02.2009 р., № 514/2009 [Електронний ресурс].— Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi->

bin/laws/main.cgi.— Офіц. вид.— К.: Офіційний вісник України від 20.07.2009.

73. Президентські рейтинги: кому з п'яти глав держави українці довіряли найбільше

<https://www.slovoidilo.ua/2017/02/17/infografika/polityka/prezydentski-rejtnyhy-komu-z-pyaty-hlav-derzhavy-ukrayinczi-doviryaly-najbilshe>

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

75. Про доступ до публічної інформації: за станом на 09.06.2013 р. / Закон, затверджений ВР України 13.01.2011, № 2939-VI. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939->

76. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: Постанова Кабінету Міністрів України. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BFed20110106>.

77. Про засади внутрішньої і зовнішньої політики: за станом на 01.07.2010 р. Закон, затверджений ВР України 01.07.2010, № 2411-VI. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2411-17>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 08.10.2010.

78. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: за станом на 30.04.2009 р. / Закон, затверджений ВР України 05.07.1994, № 80/94-ВР. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 02.08.1994.

79. Про інформацію : Закон України. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2657-12/ed20110106>.

Про інформацію: за станом на 09.05.2011 р. / Закон, затверджений ВР України 02.10.1992, № 2657-XII. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 01.12.1992.

80. Про об'єкти підвищеної небезпеки: за станом на 18.11.2012 р. / Закон, затверджений ВР України 18.01.2001, № 2245-III. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2245-14>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 13.04.2001.

81. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: за станом на 09.01.2007 р. Закон, затверджений ВР України 09.01.2007, № 537-V. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 23.03.2007.

82. Про основи національної безпеки України: за станом на 20.07.2010 р. / Закон, затверджений ВР України 19 червня 2003 р., № 964-IV. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. Офіц. вид. К.: Урядовий кур'єр від 30.07.2003, № 139.

83. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації [Електронний ресурс]: Закон України. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>.

84. Про ратифікацію Конвенції про кіберзлочинність: за станом на 14.10.2010 р. / Закон, затверджений ВР України 07.09.2005, № 284-IV [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2824-15>. Офіц. вид. К.: Відомості Верховної Ради України від 10.02.2006.

85. Про Стратегію національної безпеки України: за станом на 12.02.2007 р. Указ Президента України від 12.02.2007 р., № 105/2007. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/maincgi>. Офіц. вид.— К.: Урядовий кур'єр від 07.03.2007, № 43.

86. Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про основні засади державної комунікативної політики”. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/pras/243788058>.

87. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Закон України. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.

88. Про телекомунікації: за станом на 15.10.2011 р. / Закон, затверджений ВР України, 18.11.2003, № 1280-IV. Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. Офіц. вид. К.: Урядовий кур’єр від 24.12.2003, № 243.

89. Сайт Олега Ляшка <http://liashko.ua/>

90. Сайтел Ф. Сучасні паблік рилейшнз. М .: ІМІДЖ-контакт: ИНФРА-М, 2002. С. 503

91. Сидорська, І.В. Government Relations як діяльність і як комунікація.

92. Сидорська І. В. Government Relations як діяльність і як комунікація. Петербурзький GR-клуб: матеріали засідання: 23.04.2015. URL: <https://www.facebook.com/grclubspb/>.

93. Смелзер Н. Социология. М., 1991. С. 348

94. Соколов А. В. Загальна теорія соціальної комунікації.

95. Соціальна мережа для лобістів Jolitics запущена в Великобританії. Відомості: 21.03.2011. URL: http://www.vedomosti.ru/politics/news/1235616/socialnaya_set_dlya_lobbistov_jolitics_zapuschena_vVelikobritanii.

96. Соціологічний словник. Н. Аберкромбі, С. Хілл, Б.С. Тернер. М.: економіки, 2004.

97. Сунгуров А. Ю. Експертні співтовариства і влада: моделі взаємодії, основні функції та умови їх реалізації. // Політична наука. 2015. № 3. С. 64.

98. Тихонова С. В. Соціальні мережі: проблеми соціалізації інтернету. Поліс. Політичні дослідження. 2016. № 3. С. 147-148.
99. Тихонова С. В. Соціальні мережі: проблеми соціалізації інтернету. Поліс. Політичні дослідження. 2016. № 3. С. 146.
100. Толмачова І. В. Криза лобізму
101. Тульчинський Г. Л. Корпоративні соціальні інвестиції та соціальне партнерство: технології та оцінка ефективності: навч. посібник
102. Фельдман П. Я. Комунікативна структура лобістської діяльності.
103. Філатова О. Г., Чугунов А. В. Електронна взаємодія між суспільством і владою: формування концепції і практика реалізації.
104. Філатова О. Г. GR в інтернеті: взаємодія органів влади, населення та бізнесу в просторі Веб 2.0.
105. Шаброва Н. О. Непопулярные решения в условиях демократии. Вестник ГУУ. 2013. №8.
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ne-populyarnye-resheniya-v-usloviyah-demokrati>.
106. Швецова-Водка Г. М. Система документальних комунікацій // Наукові та технічні бібліотеки. 2011. № 6. С. 5-18.
107. Шеломенцев, В. П. Сутність організаційного забезпечення системи кібернетичної безпеки України та напрями його удосконалення. Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/boz_2012_2_36.pdf. 27
108. Шелонаев С. І. Інституціоналізація медіапростору.
109. Яковлев І. П. Основи теорії комунікацій.
110. Яковлев І. П. Основи теорії комунікацій. СПб, 2001.
111. AALEP. URL: <http://www.aalep.eu/aalep-definition-practice-government-relations-gr>.

112. J. Blondel, *Comparative Government: An Introduction*. Prentice Hall. Cambridge. 1995. p.
113. *Effective Lobbying in Europe. The View of Policy-Makers*. 2013. URL: http://lobbyingsurvey.burson-marsteller.com/wp-content/uploads/2013/05/european_lobbying_survey_2013.pdf.
114. GR: теорія і практика/ під ред. І. Е. Мінтусова, О. Г. Філатової. - СПб.: СПбГУ, 2013.
115. GR-зв'язку з державою: теорія, практика і механізми взаємодії бізнесу і громадянського суспільства з державою.
116. Huebner D. *Social media is key to US diplomacy in NZ (interview)*. URL: <http://socialmedianz.com/opinion2/2012/03/06/social-media-is-key-to-us-diplomacy-in-nz/>.
117. Maslow A. H. *Motivation and Personality*. New York: Harpaer & Row, 1954.
118. McKinsey & Company. *Business and Web 2.0. An interactive feature* 2013. URL: <http://www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/business-and-web-20-an-interactive-feature>.
119. McKinsey & Company. *Managing government relations for the future (McKinsey Global Survey results) //McKinsey Quarterly*. 2011. URL: <http://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/managing-government-relations-for-the-future-mckinsey-global-survey-results>.
120. *New Public Management: Theory, Ideology, and Practice* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.academia.edu/4183261/New_Public_Management_Theory_Ideology_and_Practice
121. Ni Anna, Van Wart Montgomery. *Building Business-Government Relations: a Skills Approach*. Routledge, 2015.
122. Rosenau JN *Turbulence in world politics: a theory of change and continuity*. Princeton: Princeton University Press, 1990.
123. Zachary S. Sapienza, Narayanan Iyer, Aaron S. Veenstra. *Reading Lasswell's Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions*, *Mass Communication and Society*. *Mass Communication and Society*. 2015. June.

124. Sniderman Z. How Governments Are Using Social Media for Better & for Worse. URL: <http://mashable.com/2011/07/25/government-social-media/>.

125. The Impact of Social Media on Public Affairs in China. URL: <http://www.slideshare.net/EdelmanAPAC/the-impact-of-social-media-on-public-affairs-in-china-3900424>.

126. The business of government. Washington: The IBM Center for the business of government, 2009. Fall / Winter. 95 p. URL: <http://digital.turnpage.com/issue/6459>.

127. What is government relations? URL: <https://www.translegal.com/capitol-corner/what-is-government-relations>.

128. Wildavsky A. The Politics of the Budgetary Process. Boston, 1974.

129. Wildavsky, A. (1964). The Politics of the Budgetary Process. Toronto Little, Brown and Co.

130. World Public Sector Report. Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs. URL: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/World%20Public%20Sector%20Report2015.pdf>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Довідки про впровадження



КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА

ІХ СКЛИКАННЯ

**постійна комісія з питань житлово-комунального господарства
та паливно-енергетичного комплексу**

вул. Хрещатик, 36, м. Київ 01044, к.1021

тел.: (044)202-70-09, 202-73-11

18.10.2021 № 08/284-631

Для надання до Спеціалізованої вченої
ради за місцем захисту дисертації

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Серветника Володимира Віталійовича
«Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як
елемент інформаційної безпеки України»,
що представлена на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності
281 – Публічне управління та адміністрування**

Результати досліджень Серветника В.В., що отримані при виконанні його дисертаційної роботи «Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елемент інформаційної безпеки України» використовуються постійною комісією Київської міської ради з питань житлово-комунального господарства та паливно-енергетичного комплексу.

Зокрема, при розробці пропозицій розбудови комунікацій у органах влади, були використані рекомендації методичного та нормативно-правового характеру дисертанта щодо нових можливостей співпраці публічних службовців з інститутами громадянського суспільства та іншими суб'єктами публічної політики. Елементи запропонованих здобувачем сценаріїв для проведення семінарів щодо спільного обговорення і прийняття управлінських рішень були застосовані у організації взаємодії комісії із громадянами.

Впровадження результатів дослідження Серветника В.В. має прикладний характер і актуальне для розбудови інформаційно-комунікативних технологій публічного управління в Україні.

Голова постійної комісії

Олександр БРОДСЬКИЙ

Антонюк 202-73-11



ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «РеСУРС»
 09107, м. Біла Церква, вул. Героїв Чорнобиля, 5/7, кв. 11
 тел.: (04563)9-82-12; www.ngo.resurs
 e-mail: ngo.resurs@gmail.com
 p/p UA 703218420000026003030106256
 КОД ЄДРПОУ 43410171

№ 01/10-21 від 27 січня 2021 р.

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Серветника Володимира Віталійовича на тему
“Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елемент
інформаційної безпеки України”,
 що представлена на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності
 281 - Публічне управління та адміністрування

Результати досліджень дисертанта, що отримані при виконанні його дисертаційної роботи
 “Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елемент
 інформаційної безпеки України”, використовуються громадською організацією ReSURS.

Зокрема, при розробці проекту програми соціального та культурного розвитку Київської
 області були використані рекомендації методичного та нормативно-правового характеру щодо
 можливостей удосконалення комунікацій інститутів громадянського суспільства з органами
 місцевої влади.

Впровадження результатів дослідження Серветника В.В. має прикладний характер і актуальне
 для покращення системи публічного управління у сфері урядових комунікацій в Україні.

Голова ГО



А. Клочко

011219

Приватне акціонерне товариство
«Вищий навчальний заклад
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»



Україна, 03039, Київ-39, вул. Фрометівська, 2,
Тел. +38 (044) 490-95-00, maup.com.ua
e-mail: iapm@iapm.edu.ua

The Private Joint-Stock Company
«Higher Education Institution
«Interregional
Academy
of Personnel Management»

2, Frometiv's'ka Str., 03039 Kyiv, Ukraine,
Tel. +38 (044) 490-95-00, maup.com.ua
e-mail: iapm@iapm.edu.ua

"12" серпня 2021 № 588111

Для надання до спеціалізованої вченої ради
за місцем захисту дисертації

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційної роботи
Серветника Володимира Віталійовича
**«Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління
як елемент інформаційної безпеки України»,**
що представлена на здобуття наукового ступеня доктора філософії
у галузі «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»

У ході виконання НДР «Дослідження теоретико-методологічних основ розвитку української державності в контексті світових модернізаційних процесів формування національних громадянських суспільств: політичний, юридичний, економічний, соціальний, психологічний та управлінський аспекти» (державна реєстрація № 0119U100492 від 12.02.2019), застосовано результати дослідження дисертанта, які було отримано при виконанні дисертаційного дослідження «Розвиток механізму урядових комунікацій у системі публічного управління як елемент інформаційної безпеки України».

Результати дисертаційної роботи Серветника Володимира Віталійовича, а саме теоретичні й практичні аспекти досліджуваної проблеми висвітлені у публікаціях і доповідях на наукових конференціях, круглих столах, семінарах.

Важливі положення дисертаційного дослідження Серветника В.В. знайшли відображення в результатах НДР в тій частині, що полягає у теоретичному обґрунтуванні політики у сфері публічних комунікацій України, забезпечення ефективного інформування громадськості в умовах глобальних викликів сучасності. На основі узагальнень, виконаних Серветником В.В. запропоновано низку методологічних положень та рекомендацій щодо удосконалення механізмів урядових комунікацій у системі публічного управління як елемент інформаційної безпеки України.

Науковий керівник НДР
доктор політичних наук, професор

Головатий М.Ф.



МАУП

