

УДК 351:316.77:004.738.5

DOI <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2025.1.1>

СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Баранова А. М. – PhD з психології,
старший викладач кафедри соціальних та поведінкових дисциплін
Херсонського державного аграрно-економічного університету
ORCID: 0000-0002-7195-5803

Статтю присвячено розгляду соціально-комунікаційних технологій в сфері публічного управління. Метою статті було вивчення особливостей і перспектив розвитку соціально-комунікаційних технологій в сфері публічного управління. Зазначається, що в умовах сьогодення існуючі проблеми взаємозв'язків з громадськістю дають можливість стверджувати, що комунікаційні політика є необхідним атрибутом становлення та розвитку сучасного демократичного суспільства, уособленням ідеології та технології управління громадськими зв'язками. На сучасному етапі спостерігається активний розвиток інформаційних та комунікативних технологій в сфері публічного управління. Вказаний процес призвів до суттєвих змін у всіх соціально значущих сферах життя суспільства, особливо в публічній сфері. Важливу роль у сфері соціально-комунікаційних технологій відіграли Інтернет-технології, оскільки їхня поява зумовила швидкі та суттєві зміни в галузі засобів масової інформації та комунікації, які стали інтерактивними, динамічними та доступними. Усі ці процеси дозволили серед іншого досягти якісних змін у підвищенні ефективності праці, а також виробництві товарів та послуг. На думку автора, комунікаційні технології сьогодення є невід'ємним елементом життя суспільства, що зумовлює необхідність держави як активно використовувати існуючі інформаційні та комунікаційні технології, так й ініціювати створення нових комунікативних майданчиків з допомогою інформаційно-комунікативних технологій. Крім того розвиток комунікаційних технологій дає можливість публічним службовцям «йти в ногу з часом», враховувати сучасні потреби населення, забезпечувати діалог між державою та суспільством, а також сприяти тіснішій взаємодії публічної сфери, суспільства та держави.

Ключові слова: сфера публічного управління, комунікація, соціально-комунікаційні технології, інформаційні та комунікаційні технології, публічні службовці, управління, суспільство.

Baranova A. M. Social communication technologies in the sphere of public administration: features and development prospects

The article is devoted to the consideration of social and communication technologies in the sphere of public administration. The purpose of the article was to study the features and prospects for the development of social and communication technologies in the sphere of public administration. It is noted that in today's conditions, the existing problems of public relations make it possible to assert that communication policy is a necessary attribute of the formation and development of a modern democratic society, the embodiment of the ideology and technology of public relations management. At the present stage, there is an active development of information and communication technologies in the sphere of public administration. This process has led to significant changes in all socially significant spheres of society, especially in the public sphere. Internet technologies have played an important role in the sphere of social and communication technologies, since their emergence has led to rapid and significant changes in the field of mass media and communication, which have become interactive, dynamic and accessible. All these processes have made it possible, among other things, to achieve qualitative changes in increasing labor efficiency, as well as in the production of goods and services. According to the author, today's communication technologies are an integral element of the life of society, which necessitates the state to both actively use existing information and communication technologies and initiate the creation of new communication platforms using information and communication technologies. In addition, the development of communication technologies allows public servants to "keep up with the times", take into account the modern needs of the population, ensure dialogue between the state and society, and promote closer interaction between the public sphere, society and the state.

Key words: public administration, communication, social and communication technologies, information and communication technologies, public servants, managers, society.

Постановка проблеми. На рубежі тисячоліть суспільство значно трансформувалося під впливом широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій. В інформаційну епоху роль і значення комунікації кардинально змінюється, наука почала ретельно вивчати вплив інформації на суспільство саме тому, що інформація стала основним продуктом виробництва й основним засобом впливу на культуру й соціум, особливо на масову свідомість. Поступово інформаційні потоки стали предметом дослідження різних наук: теорії комунікації, психології, соціології, лінгвістики, філософії, медицини, герменевтики, семіотики, публік рилейшенз, теорії інформації та ін. Результати цих досліджень були застосовані для втілення в різних соціальних практиках: від педагогіки й освіти до геополітичних проектів і управління. З'ясувалося, що управління комунікацією може дати неймовірні результати: змінити соціальні системи, розв'язати війни, підняти маси, створити позитивний образ вождя, навіть сконструювати реальність. Ці дослідження взяли до уваги працівники в галузях піар, реклами, мас-медіа, політики, управління, освіти, розвідки, військових операцій тощо.

В умовах сьогодення соціально-комунікаційні технології без сумніву є невід'ємною частиною всіх сфер життєдіяльності людини, зокрема економіки, політики та управління. Багато управлінських процесів стали настільки складними, що їхня реалізація без використання соціально-комунікаційних технологій веде до суттєвих психофізичних навантажень управлінців. Відповідно до цього стає досить актуальним вивчення процесу інтеграції соціально-комунікаційних технологій в структуру публічного управління, а також визначення ступеня впливу даного процесу не тільки на ефективність управління в цілому, але і на життя окремого індивіда. Цей процес є надзвичайно тривалим, складним і, незважаючи на прискорений темп науково-технічного прогресу, пройде ще багато років, перш ніж про це можна буде говорити як про факт, що відбувся. Але продумана політика у сфері інтеграції соціально-комунікаційних технологій в структуру публічного управління здатна скоротити цей перехідний період, зробивши його поступовим, а відтак, більш ефективним.

Відомий той факт, що соціально-комунікативні технології впливають якнайбільше саме на управлінські процеси. Діяльність державних, регіональних та місцевих органів управління в країні є сукупністю взаємозв'язків зазначених адміністративних структур з суб'єктами підприємницької діяльності, громадянським суспільством, громадськими організаціями та окремими громадянами з питань вирішення наявних соціально-економічних проблем. В умовах інформаційного суспільства така діяльність повинна здійснюватися шляхом використання спеціальних засобів, методів і прийомів накопичення, узагальнення, обробки та перміщення інформаційних ресурсів публічного управління. Тож під впливом соціально-комунікаційних технологій, що пронизали структуру більшості організацій та установ, змінилися багато методів та механізмів управління, підвищилася ефективність управління товарно-матеріальними ресурсами, трансформувалися канали передачі інформації тощо. Причому технології безпосередньо впливають на розвиток економіки, зростання ВВП та підвищення ефективності праці. Тому дослідження процесу інтеграції має важливе значення для будь-якої держави.

Реаліями сьогодення є те, що соціально-комунікаційні технології міцно увійшли у повсякденне життя практично кожної людини, вплинувши на такі аспекти життєдіяльності, як характер трудових взаємовідносин; продуктивність праці; збільшення частки інтелектуальної праці; територіальна обмеженість; соціальний престиж багатьох видів діяльності; методи трансляції інформації, ступінь

її доступності та ставлення суспільства до інформації в цілому тощо, і вивчення даних аспектів є значущим завданням сьогодення. Тотальна інформатизація впливає як на виробничі процеси, так й на життя окремо взятої людини, за допомогою виникнення нових форм трудових взаємовідносин, а отже, їхнє вивчення може сприяти вирішенню таких актуальних проблем, як безробіття, еміграція, низька трудова мотивація, плинність кадрів тощо. Крім того, взаємозв'язок управлінських процесів з комунікативними мережами дозволить створити принципово новий підхід до поширення інформації – передачу даних безпосередньо між зацікавленими особами.

Мережа не зворотно змінила природу управління та робочої діяльності, захоплюючи неформальні способи спілкування. Ця риса особливо важлива у світлі того факту, що інформація перетворюється з локального ресурсу на світовий, стаючи ключовим інструментом глобальних соціальних змін та управлінських інновацій, розцінюючись при цьому як головний ресурс управління. Саме тому тема соціально-комунікаційних технологій в сфері публічного управління є вкрай актуальною.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показує, що у сучасному суспільстві питанням міжкультурної комунікації цікавляться такі дослідники як Ф. Бацевич, М. Галицька, О. Ігнатенко, О. Кучмій, В. Манакин, К. Мальцева, Є. Макаренко, І. М'язова, М. Рижков та інші. Загальні питання діяльності державних службовців вивчають Н. Грицяк, М. Зварич, В. Кушнірюк, Л. Литвинова, Т. Маматова, Ю. Шаров, Ю. Щербініна.

Значний внесок у формування ідейно-теоретичних основ соціальних технологій внесли видатні соціологи ХХ ст. М. Вебер, Т. Парсонс, П. Сорокін, Р. Мертон та ін. Зокрема, М. Вебер заклав основи теорії соціальної дії, Т. Парсонс доповнив ідеї соціальних змін і соціальних дій структурнофункціональним підходом, П. Сорокін проаналізував істотні сторони еволюційного реформування суспільства, Р. Мертон, розвиваючи ідеї П. Сорокіна та Т. Парсонса, досліджував універсальний характер проблеми соціальної функціональності.

Теоретичний аналіз впливу комунікаційних технологій на життя суспільства, держави та індивіда закладені в роботах наступних авторів: Н. Васильєва, Р. Ділтса, А. Попова та ін. Проблеми взаємозв'язку комунікацій та управління висвітлені такими дослідниками як: О. Андрощук., Ю. Кондратенко, В. Білявський, Ю. Білявська, В. Гошовська, І. Поліщук, Д. Дзвінчук, І. Лопушинський, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, О. Кравцов, С. Кандзюба, Г. Почепцов, Г. Бондар тощо.

Загалом, науковцями досліджується феномен суспільного походження (комунікація) вже з початку ХХ ст., а фактично з моменту технологічного розвитку системи передачі інформації. На сьогодні створено велику кількість моделей і схем політичної та масової комунікації, що розроблялись на основі досліджень в галузі психології підсвідомості З. Фрейда, К. Юнга, Е. Берна, представників гуманістичного напрямку в масовій психології – К. Роджерса, Ю. Московічі та ін. Більшість цих досліджень стосувалися психологічних феноменів впливу інформаційних повідомлень, що передаються під час комунікації, на свідомість або підсвідомість суспільних груп. На базі цих концепцій було розроблено семіотичні моделі комунікації Р. Якобсона, Ю. Лотмана, У. Екю, Т. Ньюкома, що й до цього часу успішно використовуються в практиці [23, с. 33–34].

Цікавими для вивчення є дослідження фахівців двох основних підходів щодо трактування процесу і моделей комунікації – футурологічного і соціально-філософського. Футурологічні моделі комунікації представлені в дослідженнях:

М. МакЛюена, Д. Белла, Н. Постмана, Т. Стоуньєра та ін. Філософсько-соціологічний підхід ґрунтується на концепції біхевіоризму (від англ. behaviour – поведінка), авторами якої є Дж. Уотсон, Е. Торндайк. Внесок школи біхевіоризма полягає у дослідженні ефектів комунікації у поведінкових проявах. Саме на основі біхевіоризму у першій половині ХХ сторіччя сформулювалися окремі розділи соціальної пропаганди, представниками якої є розробники моделей комунікації, які фактично покладені в основу сучасної комунікативної політики: П. Лазерфельд, Г. Олпорт, У. Шрамм, Г. Лассуел. Сучасні дослідники цього напрямку розробляють нові підходи в душі філософії консьюмеризму й активно співпрацюють з урядами, зокрема у Великобританії, Франції, США: Р. Талер, К. Санстейн, Д. Галперн.

З розвитком інформаційного суспільства дослідження процесів комунікації стало привілеєм представників технічних та математичних наук. Зокрема, фахівці в галузі PR Скот М. Катліб, Аллен Х. Центр спираються на математичні моделі Шеннона і Уівера. З точки зору успішної взаємодії із засобами масової інформації найчастіше використовується модель пропагандистського комунікаційного процесу Г. Лассвелла, яка будується на п'ятьох запитаннях та відповідях на них: хто говорить? що повідомляє? кому? яким каналом? з яким ефектом? І стала більш фаховою та досконалою через додане питання «за яких умов?», що фахівці приписують Д. Велсу [24].

Певний поворот в розвитку сучасної теорії комунікації, особливо в системі публічного сектору зробили теорія комунікативної дії Ю. Габермаса і системна (деякі дослідники називають її теорією самореференції) теорія Н. Лумана. Комунікативна дія в концепції Ю. Габермаса розглядається в контексті порозуміння та соціальної інтеграції, що досягається за допомогою раціонального дискурсу, у який індивіди вступають добровільно і успіх якого рівнозначний перемозі найпереконливішого аргументу, а не влади чи капіталу [24; 4].

У своїх працях науковці вивчають моделі поведінки окремих людей під впливом тих чи інших соціокультурних явищ, зумовлених міжкультурною комунікацією. Висновки цих досліджень дають уявлення про місце та роль міжкультурної комунікації у сучасному світі.

Метою статті є: вивчення особливостей і перспектив розвитку соціально-комунікаційних технологій в сфері публічного управління.

Виклад основного матеріалу. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується значною роллю інформації у життєдіяльності кожної людини, а також у роботі різних об'єктів, у т. ч. і в роботі публічної сфери. Тому інформація сьогодні є важливим ресурсом, від якого залежить результативність роботи публічних структур. Управління інформаційними ресурсами органів публічного управління передбачає кілька основних напрямів: 1) забезпечення інформування населення інших державних структур, журналістів тощо; 2) збір, організація та забезпечення безпеки передачі інформації каналами зв'язку тощо [3].

Реалізація зазначених цілей досягається за допомогою соціально-комунікаційних технологій. Варто наголосити, що існує велика кількість трактувань вказаних понять. Зокрема, цікава нам комунікація розглядається: 1) як механізм, за допомогою якого здійснюється забезпечення існування й розвитку людських взаємовідносин, що охоплює всі розумові символи, засоби їхньої передачі в просторі та збереження в часі (Ч. Кулі) [2, с. 98]; 2) як соціального поєднання індивідів за допомогою мови й знаків, встановлення загальнозначущих наборів правил задля різної цілеспрямованої діяльності (К. Черрі) [5]; 2) як акт відправлення інформації від мозку однієї людини до мозку іншої людини (П. Сміт, К. Беррі, А. Пулфорд)

[8]; 3) як здійснення специфічного обміну інформацією, процесів передачі емоційно-інтелектуального змісту (Б. Мак-Нейр) [12].

Аналізуючи різноманітні підходи розуміння природи комунікації можна стверджувати, що в загальному розумінні комунікація визначається і як система, в якій відбувається взаємодія, і як процес, і як засоби спілкування, що дають можливість створювати, передавати та приймати різноманітну інформацію. Одним із основоположників американської соціології Ч. Кулі наголошувалося, що комунікація є: механізмом, за допомогою якого стають можливими існування та розвиток людських взаємовідносин; всіма символами розуму разом зі способами їхнього передавання в просторі та збереження в часі (мімікою, спілкуванням, жестами, тоном голосу, словами, писемністю, друком, залізницею, телеграфом, телефоном тощо) [25, с. 56].

Видатним американським політологом Лассвелом Гарольдом Дуайтом було запропоновано розглядати комунікацію як «лінійний процес передачі Хто? Що говорить? По якому каналу? Кому? З яким ефектом? Комунікатор. Повідомлення. Засіб. Реципієнт. Ефект інформації» [22]. Модель комунікації Д. Лассвела (рис. 1), вперше було опубліковано в 1948 р. у статті «Структура і функція комунікації в суспільстві», яка отримала широке визнання як одна з провідних парадигм теоретичного осмислення вказаного феномену. Модель Д. Лассвела, на сьогодні, є найбільш популярною та зручною, оскільки здійснює найточніше подання співвідношення структурних елементів. Значна кількість досліджень комунікаційних процесів, у тому числі й у сфері управління, проводиться саме з її використанням [22].

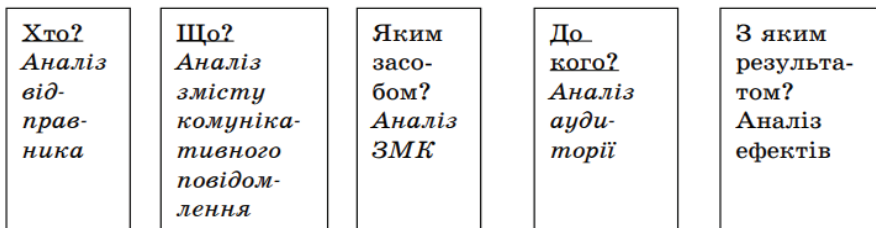


Рис. 1. Комунікаційна модель Д. Лассвела

У сфері публічного управління важливу роль відіграють соціально-комунікаційні технології, як складові комунікаційних технологій зважаючи на соціальний характер управління. Під соціально-комунікаційною технологією прийнято розуміти «цілеспрямовану системно організовану діяльність, що спирається на певний план (програму дій) з управління комунікацією соціального суб'єкта, спрямовану на вирішення будь-якого соціально-значущого завдання» [9]. Беручи до уваги прикладне визначення соціально-комунікаційної технології, деякі науковці (С. Соловйов, Н. Грицяк) розглядають її як «системно організовану сукупність операцій, що спирається на програму (план, структури та процедури), які забезпечують досягнення мети соціального суб'єкта за допомогою керованої соціальної комунікації» [13, с. 44]. Як правило, у рамках діяльності органів державної влади комунікаційні технології вивчаються в контексті зв'язків із громадськістю, у рамках PR-комунікацій. PR-технологію як приватний варіант комунікативних технологій можна визначити наступним чином: PR-технологія – це «реалізована

засобами PR соціально-комунікативна технологія управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями базового суб'єкта PR з його цільовими спільнотами» [13].

До ключових понять визначення соціально-комунікаційної технології науковці відносять: безпосередньо соціальну технологію та соціальну комунікацію. Якщо говорити про соціальну технологію в широкому сенсі, то це «цілеспрямовано системно організована діяльність соціального суб'єкта, що спирається на певний план (програму дій) спрямовану на вирішення будь-якої соціально-значущої задачі і така, що представляє собою систему процедур та операцій використання соціальних ресурсів, що забезпечує вирішення цього завдання» [11]. Як і в кожній соціальній технології в широкому значенні об'єктом соціально-комунікаційної технології є «соціальний простір та соціальний час, управління якими здійснюється за допомогою цілеспрямованої системно організованої соціальної комунікації» [11]. При цьому маються на увазі всі чотири виміри соціального простору – процесно-структурний, рівневий, суб'єктний та нормативно-ціннісний, а також усі потенційно можливі виміри соціального часу. У вузькому прикладному значенні об'єктом соціально-комунікаційної технології є «підсвідомість, свідомість та поведінка соціальних суб'єктів, (усі компоненти в сукупності, їхня певна комбінація або кожна окремо), управління якими здійснюється через цілеспрямовану системно організовану соціальну комунікацію» [18].

Варто зазначити, що предметом соціально-комунікаційної технології виступає організований з урахуванням соціальних комунікацій цілеспрямований системний процес управління соціальним простором та соціальним часом на вирішення певного соціально значимого завдання. Отже, сама соціальна комунікація як процес у рамках методологічного підходу, що розвивається, не є ні об'єктом, ні предметом соціально-комунікаційної технології. Це інструмент, засіб, за допомогою якого здійснюється управління свідомістю та поведінкою людей на вирішення соціально значимих завдань. Але в той же час, оскільки сам цей інструмент має складну структуру та комплексний характер, у рамках комунікативних технологій різних типів комунікація в цілому та окремі її компоненти здатні виступати та виступають як об'єкти управління.

Говорячи про соціальних суб'єктів, то соціальними суб'єктами, що реалізують соціально-комунікаційні технології, можуть виступати: 1) соціальні спільноти (як правило, спільноти класичного типу – соціальні групи); 2) соціальні організації; 3) соціальні інститути [20, с. 54–55].

Варто зазначити, що будь-яка соціально-комунікаційна технологія, відповідно до своєї складної структури і комплексного характеру, має відбуватися за конкретних умов. Сучасні науковці виділяють наступні умови соціально-комунікаційної технологізації: 1) об'єкт соціально-комунікаційної технологізації має складну внутрішню структуру, з набором елементів та взаємозв'язків між ними; 2) суб'єкту соціально-комунікативній технологізації тією чи іншою мірою відомо про внутрішню будову об'єкта, характеристики взаємозв'язків між елементами та закономірності його функціонування як цілого; 3) суб'єкт соціально-комунікативної технологізації здатний побудувати модель об'єкта та на цій основі формалізувати процеси, що відбуваються в ньому, представивши їх у вигляді процедур, операцій та показників [20].

Найбільш загальними ознаками соціально-комунікаційної технологізації є: 1) цілеспрямованість; 2) структуризація, розмежування, поділ об'єкта на елементи, операції, етапи, стадії фази; 3) координація та поетапність дій; 4) однозначність виконання процедур та операцій [3].

Соціально-комунікаційна технологізація, як і будь-яка соціальна технологія завжди є певним технологічним циклом, що відтворюється кінцевою послідовністю процедур та операцій, тому розробка соціально-комунікаційної технології має декілька етапів: 1) теоретичний етап передбачає визначення мети та завдань технологізації, моделювання її об'єкта, виявлення внутрішніх взаємозв'язків та закономірностей функціонування; 2) методичний етап пов'язаний із розробкою технологічної схеми управління об'єктом, обґрунтуванням та деталізацією відповідних процедур та операцій; 3) процедурний етап пов'язаний із організацією практичної діяльності з підготовки технологічного проекту [5].

Зважаючи на вищесказане, можна стверджувати, що в основі комунікаційної діяльності сучасних органів публічної влади покладено взаємодію із різними групами громадськості (рис. 2). Так, суб'єкт PR-комунікації (державна структура) взаємодіє із такими об'єктами PR: населення; громадські організації, спілки, фонди тощо; ЗМІ; політичні опоненти; власний персонал тощо.

Залежно від об'єкта комунікаційного впливу всі комунікаційні технології органів структури публічної влади та управління можуть бути класифіковані на дві основні групи: 1) зовнішні комунікаційні технології (спрямовані громадськість, ЗМІ); 2) внутрішні комунікаційні технології (спрямовані власний персонал) [9, с. 45].

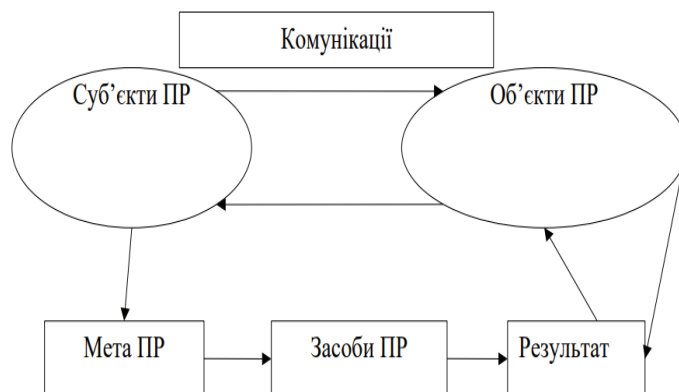


Рис. 2. Схема PR-комунікацій

Комунікаційні технології органів публічної влади та управління базуються на інформаційно-комунікаційному інструментарії, який включає технічні засоби, програмне забезпечення та/або інформаційні ресурси. До технічних засобів входять комп'ютерні, комунікаційні засоби та/або засоби аудіовізуальної фіксації. У програмне забезпечення входять як програми функціонування комп'ютера, так й телекомунікаційних засоби, й навіть прикладні програми. Відповідно до призначення інформаційно-комунікаційних технологій органів публічної влади та управління їх поділяють на: 1) технології підтримки прийняття рішень – вироблення управлінських – рішень, автоматизоване прийняття або їх відхилення; 2) технології автоматизації процесу вибору альтернатив; 3) технології обробки даних – для завдань чи інформації, що постійно повторюється; технології управління; 4) експертні системи для вирішення проблем, які виникають щоб – уникнути

конфліктних ситуацій, інформація про можливі шляхи вирішення, отримання певних консультацій, порад; 5) технології автоматизованого офісу – для взаємозв'язку працівників – органів публічної влади та управління, для передачі, обробки, зберігання інформації [15, с. 45–59].

У науковій літературі наголошується, що головний потенціал зростання ефективності публічного управління безпосередньо пов'язаний саме з впровадженням нових інформаційно-комунікаційних і соціально-комунікаційних технологій, насамперед із концепцією «електронного уряду», або «електронної держави» [16, с. 23]. В цілому сьогодні ефективність соціально-комунікаційних технологій багато в чому залежить від ступеня впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Це ще більше зближує досліджувані терміни, їх сутність, цілі та механізми. Так, наприклад, комунікативна діяльність державних структур сьогодні не може бути ефективною без використання нових комунікаційних технологій, що базуються на передачі інформації по каналах мережі Інтернет.

На основі аналізу різноманітних підходів науковці виокремлюють основні аспекти комунікації, що розкривають її сутність як процесу: 1) комунікація являє собою вплив (взаємний вплив, взаємодію), що здійснюється для досягнення певної мети; 2) комунікація є суб'єкт-суб'єктним процесом, тобто існує взаємний обмін інформацією між учасниками комунікаційного процесу; 3) комунікація відбувається не лише між індивідами, а й між індивідом і соціальною групою, а також між соціальними групами (всередині соціальних груп) [19].

Вказані аспекти надають змогу розглянути, які місце й роль має комунікація в сфері управління, яку В. Бринцев пропонує розглядати в найширшому розумінні «здійсненні цілеспрямованого впливу на певні процеси в інтересах досягнення бажаної мети; поняття управління використовується, по-перше, як вплив, а по-друге – як діяльність із метою здійснення впливу» [21, с. 41].

Відповідно до існування різних підходів щодо визначення суті соціально-комунікаційних технологій вчені сходяться на думці, що останні характеризуються «свідомим управлінням комунікаціями соціальної системи, наявністю соціально значущої мети та соціальним характером процесу, що піддається технологізації» [4, с. 34–35]. Сенс і призначення соціально-комунікаційних технологій – «оптимізувати управлінський процес шляхом виявлення та використання прихованого потенціалу соціальної системи, отримати соціальний результат при найменших управлінських витратах» [4]. Соціально-комунікаційні технології дають змогу організувати та упорядковувати управлінську дію відповідно до мети і логіки розвитку самих об'єктів дії. Тобто новою управлінською метою стає свідоме регулювання комунікаційних процесів для досягнення стабільного розвитку системи. обов'язковою ознакою соціально-комунікаційних технологій на сьогодні є «усвідомлене використання кодифікованих систематизованих ефективних методів управління, що вирізняються раціональністю, конструктивністю, інноваційністю та гуманністю» [6, с. 26]. Крім того, вони мають враховувати все різноманіття сутнісних взаємозв'язків соціальної системи з середовищем та багатоваріантність їх змін. Адже соціально-комунікаційні технології повинні включати насамперед нові методи, методики, техніки, технології соціального комунікування залежно від соціальних умов, соціальних суб'єктів, соціальних структур.

Комунікації, особливо на державному рівні, повинні торкатися не лише інформаційної сфери чи PR, а й усі області державного сектора управління, всіх гілок влади, всього суспільства. Саме тому важливими є соціальний аспект соціально-комунікаційних технологій в системі публічного управління. Комунікація

є обов'язковою складовою публічної політики та управління, оскільки вона більшою мірою, ніж інші сфери діяльності потребує спеціальних інформаційних обмінів. Наприклад, Є. Драчов наголошує, що «під час здійснення основних управлінських функцій – планування, організації, мотивації, координації, аналізу та контролю, – комунікація виступає в якості інтегруючого фактору: використовуючи потоки інформації, вона спрямовує повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно встановленим цілям. Фактично система обробки інформації виступає об'єднуючою функцією для всіх підсистем або підрозділів управління» [27, с. 8–9]. Як наслідок, комунікація має місце в управлінні як процес, який поєднує між собою всі управлінські ланки.

Загалом, якщо врахувати, що комунікація є одним із засобів узгодження позицій, консолідації соціуму, то, безперечно, найважливішим критерієм ефективності комунікації є міра та спрямованість змін названих показників. Крім того, існує пряма залежність між добре налагодженим комунікативним процесом та якістю роботи структурованих підрозділів установ, окремих виконавців, груп працівників ат установи в цілому. Саме комунікативний процес здійснює забезпечення обміну інформацією з метою вирішення конкретної соціально-політичної проблеми. Отже, можемо стверджувати, що успішне функціонування установ та організацій, формування та існування організаційної культури, засвоєння та пропагування корпоративної ідеї є неможливим без налагодження відповідних ефективних процесів комунікації. Саме комунікація створює відповідні сприятливі умови щодо розкриття професійних та ділових якостей працівників, сприяє їхньому творчому потенціалу, що в свою чергу сприяє та стимулює підвищення результативності праці. Саме тому, комунікація повинна бути обов'язковою складовою системи управління. В сучасних умовах навіть соціальна комунікація має комерційний характер, проте передусім вона має бути спрямована на зростання популярності та прихильності до діяльності публічних установ та управління. В такому контексті соціальні комунікації є важливим маркетинговим інструментом, для яких PR є одним з найбільш актуальних та затребуваних засобів в сфері публічного управління. Саме PR як засіб соціальної комунікації відповідає за формування та розвиток довгострокових взаємовідносин в процесі взаємодії установ та організацій з іншими учасниками управлінського процесу, формує соціальну активність та соціальну орієнтованість суспільства [17].

У сучасній вітчизняній дійсності формуються взаємовідносини держави та суспільства як керуючих та керованих. Держава постає як структура, що має своєю головною метою не владу, а управління, тобто, регулювання, впорядкування соціальних, економічних та інших взаємин між людьми. Тому стратегія комунікацій суспільства та держави ґрунтується на принципово новому понятті – взаємодія. Відповідно до загальнодемократичних тенденцій суспільного розвитку публічні служби повинні удосконалюватися та сприяти формуванню громадянського суспільства, тому пріоритетним напрямом є налагодження прямих та зворотних взаємозв'язків з громадянами.

Крім того, сформована система управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади складається з безпосередньо органів управління на місцях та опосередковано – громадськості (представників населення, бізнесових структур, громадських організацій, соціальних груп, здатних суттєво впливати на процес прийняття управлінських рішень) [7, с. 15–16].

На думку Н. Пономарьова, «комунікації органів влади – є в певному сенсі кінцевою ланкою в ланцюжку безперервних політичних комунікацій. Політичний

суб'єкт, котрий ще не здійснив чи завершив завоювання влади, проводить безперервну політичну кампанію, котра з наближенням виборів плавно переходить до передвиборної кампанії, з офіційної дати їхнього початку – до виборчої кампанії, а після завоювання влади перетворюється на комунікацію органу влади. Підвищення інформаційно-комунікаційної результативності публічної влади стає таким же важливим, як й поліпшення її регулюючої діяльності» [10].

На відміну від Н. Пономарьова, науковиця Н. Агафонова наголошує на тому, що «в управлінській моделі стратегія взаємозв'язків з громадськістю ґрунтується на рівноправних партнерських взаємовідносинах держави та суспільства. Під час партнерського діалогу, в якому домінує інтерес громадянського суспільства, відбувається трансформація громадської думки (об'єкта взаємодії). Така модель є поширеною в демократичних державах із розвиненим громадянським суспільством» [1, с. 14].

У сфері зв'язків з громадськістю в публічному управлінні саме об'єктом виступає громадськість, на яку, власне, і спрямований вплив органів влади з метою формування в неї позитивної громадської думки. Наприклад, як стверджує В. Водолазкий, «найефективніший вплив на громадську думку в плані підвищення авторитету місцевої влади справляють такі форми PR, які здатні забезпечити збалансований двосторонній комунікаційний процес. Серед них певного значення набувають проведення дискусій і врахування громадської думки городян під час розробки й прийняття бюджету, вивчення громадської думки та зважання на неї в процесі ухвалення муніципальними органами найважливіших організаційних рішень тощо» [3].

Тож, комунікативна складова – це відповідальна та важлива сфера діяльності органів публічного управління, що передбачає використання різноманітних технологій та шляхів реалізації комунікативної взаємодії з громадськістю. Питання ефективної комунікації особливо актуалізуються в контексті трансформації форм взаємозв'язків держави з громадськістю, модернізації управлінських підходів та механізмів. Комунікативна діяльність як функція управління спрямована на формування позитивного іміджу інститутів публічної влади у суспільній свідомості; вчасне реагування на поведінку громадськості з метою задоволення потреб та інтересів; досягнення взаємовигідних взаємовідносин між усіма пов'язаними з владною інституцією групами громадськості шляхом сприяння ефективній взаємодії.

Крім того, зв'язок держави та громадськості здійснюється через налагодження двосторонніх взаємостосунків, взаємовигідного конструктивного діалогу, співробітництва, взаємодії влади і громадськості, їхньої спільної відповідальності. Такий взаємозв'язок сприяє відкритому і прозорому інформуванню суспільства органами публічної влади та управління щодо власної діяльності, а також безпосередньому залученню громадськості щодо участі в розробці та прийнятті державно-управлінських рішень та реалізації публічної політики [4].

Останні десятиліття в більшості розвинених країн та багатьох країнах з перехідними соціально-економічними системами почав реалізовуватися комплекс програм, пов'язаних з адміністративною реформою та реформою сфери публічного управління, реформами системи державного регулювання економіки, податкового адміністрування, управління державними видатками. Основною метою здійснюваних адміністративних реформ є: підвищення ефективності державного апарату, забезпечивши перехід від державного адміністрування до державного менеджменту. В основі концепції державного менеджменту лежить економічний підхід,

що означає оцінку публічного управління з точки зору ефективності у наданні населенню різноманітних послуг. Поступово концепція державного менеджменту стала доповнюватися концепцією ефективною держави, в якій акцент робиться на розбудові механізму прийняття рішень, розвитку можливості центрів прийняття рішень реагувати на довілля, тобто повніше враховувати запити, які надходять від суспільства.

Ефективний державний менеджмент ґрунтується на використанні інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ). Розвиток інформації та електронних технічних засобів виявило здійснення серйозного впливу на структури та процеси публічного управління. Наприклад, Л. Сморгунів пише: «якщо спочатку цей вплив виявлявся в підвищенні ефективності збору, обробки та використання інформації в процесі прийняття рішень, то надалі почали відбуватися помітні трансформації в інститутах та методах організації всієї системи публічного управління. Особливу інтенсивність інформаційні технології в публічному управлінні набувають у середині 90-х років, що виявляється у появі нового концепту «електронний уряд» («e-government»). Формуються та пов'язані з ним концептуальні поняття «електронна демократія» («e-democracy»), «електронне управління» («e-governance») тощо [14].

Основою використання комунікативних технологій у публічному управлінні також є політика інформатизації. Інформатизація – це «організаційний, соціально-економічний та науково-технічний процес забезпечення потреб органів публічної влади, юридичних та фізичних осіб щодо отримання відомостей про осіб, предмети, факти, події, явища та процеси на базі інформаційних систем та мереж, що здійснюють формування та обробку інформаційних ресурсів та видачу користувачеві соціально значущої інформації» [3].

Зважаючи на перспективи розвитку соціально-комунікаційних технологій в сфері публічного управління, варто сказати, що за умов постійної модернізації системи публічного управління, формування демократичного суспільства призводять до актуалізації питань використання ефективних комунікативних технологій та інструментів. Сучасні владні структури дедалі ширше використовують технології PR-комунікацій, сучасні засоби та методи здійснення комунікативного впливу для взаємодії з суспільством. Дослідження проблематики комунікативної складової у сфері публічного управління для інформування громадськості про основну діяльність, специфіки прямого та зворотного зв'язку, пошук більш ефективних форм комунікації обумовлені як науково-теоретичними, так й політико-управлінськими аспектами. Отже, об'єктивні умови розвитку суспільних взаємовідносин, а також інститутів громадянського суспільства, вимагають нових інформаційно-аналітичних та процедурно-технологічних системних дій в державних органах влади. Зв'язки з громадськістю, поширена назва якої Public Relations, спрямовані на гармонізацію взаємовідносин між різними групами суспільства, покликані стати новим сучасним механізмом керування та управління [17].

Як вже зазначалося, комунікація і управління, знаходяться в тісному взаємозв'язку, оскільки від ефективного процесу комунікації, від досконалості систем комунікації залежить і ефективність управління. В основі системи комунікації у зв'язках із громадськістю в державних органах влади є – організації, громадськість та їхні лідери, релігійні та національні спільноти тощо. У центрі уваги системи комунікацій – громадськість та громадська думка. Отже, існуючі проблеми взаємозв'язків з громадськістю дають можливість стверджувати, що комунікаційні політика є необхідним атрибутом становлення та розвитку сучасного

демократичного суспільства, уособленням ідеології та технології управління громадськими зв'язками. За своєю соціальною суттю інформація виступає важливим інструментом публічного управління, за допомогою якої органи влади отримують різноманітні дані щодо стану суспільства, настроїв, думок громадян про певні проблеми та можливі шляхи їх вирішення, і як наслідок, створюються необхідні умови для прийняття ефективних управлінських рішень.

Висновки. Таким чином, поєднуючи інформаційні та комунікаційні технології, проєктуючи їх на управлінську практику варто констатувати, що основним завданням, котре стоїть перед їхнім впровадженням – є адаптація сучасної людини до життя в інформаційному суспільстві. По-перше, впровадження комунікативних технологій у сучасну сферу публічного управління суттєво прискорює передавання знань і накопиченого технологічного та соціального досвіду людства не тільки від покоління до покоління, а й від однієї людини до іншої під час здійснення управлінської діяльності. По-друге, сучасні комунікативні технології, підвищуючи якість управління, надають змогу сучасній людині успішніше та швидше адаптуватися до навколишнього середовища, до соціальних, політичних, економічних, культурних тощо змін. Це дає кожній людині можливість одержувати необхідні знання як сьогодні, так і в постіндустріальному суспільстві. По-третє, активне й ефективне впровадження комунікативних технологій в сферу публічного управління є важливим чинником створення нової системи управління, що відповідає вимогам часу і процесу модернізації традиційної системи управління в світлі вимог постіндустріального суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю у системі публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 1. С. 10–31.
2. Баровська А. Комунікативний vs комунікаційний: чому, коли, навіщо *Запровадження комунікації органів державної влади: виклики та завдання: зб. мат. наук.-практ. конф.* К.: Фенікс, 2016. С. 98–103.
3. Бойко Н. Стратегія та перспективи розвитку інформаційних технологій. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2019. № 5. С. 19–24. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_5_6
4. Бухтатий О. *Публічні комунікації демократичної держави*: монографія Дніпро: Журфонд. 2018. 340 с.
5. Гвоздик О. *Соціальні мережі – вільний обмін думками чи маніпулювання свідомістю?* URL: <http://xpress.sumy.ua/article/society/5700>
6. Гошовська В. А. *Складові професійного потенціалу державного службовця*: навч.-метод. матеріали. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. К.: НАДУ, 2015. 52 с.
7. Дзвінчук Д. І. Механізми демократії участі: суть та особливості застосування на місцевому рівні. *Теорія та практика державного управління*. 2016. Вип. 1. С. 14–22.
8. Довіра до ЗМІ. *Чи готові українці підвищувати власну медіаграмотність?* URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-preshhall/2427840-dovira-do-zmi-ci-gotovi-ukrainci-pidvisuvati-vlasnu-mediagramotnist.html>
9. Драгомирецька Н. М. *Комунікативна діяльність в державному управлінні*: навч. пос. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017 180 с.
10. Дрешпак В. М. Інформаційний, комунікативний, семіотичний простори державного управління: спільне, відмінне та особливе. *Публічне адміністрування: теорія та практика: ел. наук. фахове видання*. 2012. Вип. 2 (8). URL : [http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf)

11. Загорський В. С. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект/ *Демократичне врядування*. 2016. Вип. 16–17. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJ>
12. Задворна К. В. Політична комунікація крізь призму поглядів Брайана Мак-Нейра. *Наукові записки [Укр. акад. друкарства]. Серія: Соціальні комунікації*. 2015. № 2. С. 55–65.
13. *Інформаційна складова державної політики та управління*: монографія. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. Київ: К.І.С., 2015. 320 с.
14. *Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні*: словник-довідник. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. 132 с.
15. Козаков В. М. *Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії*: монографія. Київ: ДП Вид. дім Персонал, 2017. 288 с.
16. *Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування*: навч. посіб. Київ: К.І.С., 2016. 130 с.
17. Королько В. Г. *Паблік рилейнз. Наукові основи, методика, практика*: [підручник] 2-е вид., доп. К.: Вид. дім Скарби, 2001.
18. Красноступ Г. М. Основні напрями правового забезпечення державної інформаційної політики. *Офіційний веб-сайт Міністерства юстиції України* URL : <http://old.minjust.gov.ua/30768>
19. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. *Публічне управління: теорія та практика*. № 1 (13). 2013. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&S21P03=FILA=&S21STR=Pubupr_2013_1_4
20. Малімон В.І. *Комунікативні технології в публічному управлінні: навчально-методичні матеріали*. Івано-Франківськ, ІФОЦППК, 2018. 55 с.
21. Морзе Н.В. *Інформаційні системи*: навч. посібн. Івано-Франківськ: ЛілеяНВ. 2015. 384 с.
22. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: *матеріали II наук.практ. семінару, 25 липня 2019 р. м. Дніпропетровськ*. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2019. 77 с.
23. Почепцов Г. Г. *Сучасні інформаційні війни*. К.: Вид. дім Києво-Могилянська академія, 2015. 497 с.
24. Почепцов Г. Г. *Теорія комунікацій*. К.: Київський університет, 1999. 238 с.
25. *Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід*: монографія. Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя: ЗДІА, 2016. 606 с.
26. Слісаренко І. Ю. *Паблік рилейнз у системі комунікації та управління*: навчальний посібник. К.: МАУП, 2001. 104 с.
27. Сучасні тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в освіті: зб. *Матеріалів II Міжнародної науково-практичної конференції в рамках Міжнародного освітнього форуму «Цифрова трансформація освіти»*. Рівне: РОІППО, 2020. 78 с.
28. Тихомирова Є. Б. *PR-формування відкритого суспільства*: монографія. К.: Наша культура і наука, 2003.

REFERENCES:

1. Agafonova N.O. (2018) The essence of public relations in the public administration system. *Public administration and regional development*. 2018. No. 1. P. 10–31.
2. Barovska A. (2016) Communicative vs. communicative: why, when, why *Introduction of communication of state authorities: challenges and tasks: collection of materials of scientific and practical conference*. Kyiv: Phoenix, 2016. P. 98–103.

3. Boyko N. (2019) Strategy and prospects for the development of information technologies. *Bulletin of Khmelnytsky National University. Economic Sciences*. 2019. No. 5. P. 19–24. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_5_6
4. Buhtatiy O. (2018) *Public communications of a democratic state*: monograph Dnipro: Zhurfond. 2018. 340 p.
5. Gvozdyk O. *Social networks – free exchange of ideas or manipulation of consciousness?* URL: <http://xpress.sumy.ua/article/society/5700>
6. Goshovska V. A. (2015) *Components of the professional potential of a civil servant: teaching and methodological materials*. National Academy of Public Administration under the President of Ukraine, Institute of Advanced Training of Managerial Personnel. Kyiv: NAPU, 2015. 52 p.
7. Dzvinchuk D. I. (2016) Mechanisms of participatory democracy: essence and features of application at the local level. *Theory and practice of public administration*. 2016. No.1. P. 14–22.
8. *Trust in the media. Are Ukrainians ready to improve their own media literacy?* URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/2427840-dovira-do-zmi-ci-gotovi-ukrainci-pidvisuvati-vlasnu-mediagramotnist.html>
9. Dragomyretska N. M. (2017) *Communicative activity in public administration: educational*. Odesa: ORIDU NAPU, 2017 180 p.
10. Dreshpak V. M. (2012) Informational, communicative, semiotic spaces of public administration: common, distinctive and special. *Public administration: theory and practice: electronic scientific professional publication*. 2012. No. 2 (8). URL: [http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf)
11. Zagorsky V. S. (2016) Model of effective communication in the sphere of public management and administration: structural and functional aspect. *Democratic governance*. 2016. No. 16–17. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJ>
12. Zadvorna K. V. (2015) Political communication through the prism of Brian McNair's views. *Scientific notes [Ukr. acad. of printing]. Series: Social communications*. 2015. No. 2. P. 55–65.
13. *Information component of public policy and administration*: monograph. National acad. of state administration under the President of Ukraine, Department of information policy and electronic governance. Kyiv: K.I.S., 2015. 320 p.
14. *Information and communication technologies in public administration*: dictionary-reference. D.: DRIDU NADU, 2013. 132 p.
15. Kozakov V. M. (2017) *State-civil communication: the path from crisis to interaction*: monograph. Kyiv: DP Publishing house Personal, 2017. 288 p.
16. *Communications in public administration: aspects of organizational culture and business communication*: textbook. Kyiv: K.I.S., 2016. 130 p.
17. Korolko V. G. (2001) *Public relations. Scientific foundations, methodology, practice*: textbook 2nd ed., add. K.: Publishing house Skarby, 2001.
18. Krasnostup G. M. *Main directions of legal support of state information policy*. Official website of the Ministry of Justice of Ukraine URL: <http://old.minjust.gov.ua/30768>
19. Lashkina M. (2013) New approaches to communication in the public space of state administration. *Public administration: theory and practice*. No. 1 (13). 2013. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LIN K&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP meta&C21COM=S&S21P03=FILE=&S21STR=Pubupr_2013_1_4
20. Malimon V.I. (2018) *Communicative technologies in public administration*: educational and methodological materials. Ivano-Frankivsk, IFOTsPPK, 2018. 55 p.
21. Morse N.V. (2015) *Information systems: teaching aids*. Ivano-Frankivsk: LilyaN.V. 2015. 384 p.
22. *The latest information and communication technologies in the modernization of public administration: foreign and domestic experience*: materials of the II

scientific practical seminar, July 25, 2019, Dnipropetrovsk. D.: DRIDU NAPA, 2019. 77 p.

23. Pocheptsov G. G. (2015) *Modern information wars*. K.: Publishing house of the Kyiv-Mohyla Academy, 2015. 497 p.

24. Pocheptsov G. G. (1999) *Theory of communications*. K.: Kyiv University, 1999. 238 p.

25. *Public management and administration in the information society: domestic and foreign experience*: monograph. Zaporizhzhya. State Engineering Academy of Zaporizhzhya: ZDIA, 2016. 606 p.

26. Slisarenko I. Yu. (2001) *Public relations in the system of communication and management*: a textbook. K.: MAUP, 2001. 104 p.

27. Modern trends in the development of information and communication technologies in education: *collection of materials of the II International Scientific and Practical Conference within the framework of the International Educational Forum "Digital Transformation of Education"*. Rivne: ROIPPO, 2020. 78 p.

28. Tikhomirova E. B. (2003) *PR-formation of an open society*: monograph. K.: Our Culture and Science, 2003.