

О. В. Михайловська

<https://orcid.org/0000-0002-7682-2292>

доктор наук з державного управління, доцент,
професор кафедри публічного управління та менеджменту організацій
Національного університету «Чернігівська політехніка»

М. А. Католик

<https://orcid.org/0000-0001-7597-2187>

аспірант
Національного університету «Чернігівська політехніка»

С. В. Коваленко

<https://orcid.org/0000-0002-1291-7508>

аспірантка
Національного університету «Чернігівська політехніка»

ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

У статті проаналізовано комунікаційні зв'язки у сфері публічного управління в Україні та здійснено пошук шляхів підвищення їх ефективності у період дії військового стану. Наведено приклади застосування усталених та сучасних засобів комунікації, які, забезпечуючи безперервність зв'язку, вирішують проблематику комунікаційної взаємодії в системі публічного управління. В дослідженні визначено перспективні та дієві напрямки комунікації на основі впровадження цифрових технологій та сервісів, які можуть стати цінним інструментом електронного урядування. Оскільки в сучасних реаліях електронне урядування і цифризація відіграють одну з головних ролей у розвитку всіх сфер життя. Швидкість обміну інформацією впливає на прийняття владних рішень, поінформованість громади та якість життя людей. Констатовано, що обмін інформацією між учасниками комунікативних відносин можна поліпшити, налагодивши дієві системи зворотного зв'язку, регулюючи інформаційні потоки, впроваджуючи управлінські дії для формування різноманітних гілок інформаційної взаємодії, розгортаючи системи збору пропозицій, створюючи матеріали інформаційного характеру, застосовуючи сучасні інформаційні технології тощо. Приділено увагу зворотному зв'язку, як формі комунікації та встановлено, що порівняно з одностороннім, двостороннім обмін інформацією в публічному управлінні проходить повільніше, але тим не менше ефективніше знімає суспільну напругу та підвищує впевненість у правильності інтерпретації повідомлень. Наголошено, що за умови правильного використання медіаканалів спілкування може стати цінним інструментом нівелювання кризових ситуацій, а модель комунікації з жителями громади засобами соціальних медіа дозволить використати додаткові можливості взаємодії у сфері публічного управління. Акцентовано увагу на тому, що використання новітніх засобів комунікації певною мірою залежить від наявності Інтернету та інших ресурсів.

Ключові слова: публічне управління, комунікаційний процес, територіальні громади, потенціал, взаємодія, цифрове урядування.

Постановка проблеми. Проблематика комунікаційних зв'язків в системі публічного управління останнім часом розглядається дуже активно. Сьогодні науковці зазначають про важливість пошуку шляхів підвищення ефективності таких зв'язків, оскільки в кризо-

вих умовах комунікації набувають особливо важливого значення, а їх роль в умовах війни важко переоцінити. Водночас, практичний бік розбудови дієвого комунікаційного процесу потребує пристосування до умов сьогодення та налагодження зворотнього зв'язку. При цьо-

му важливим каналом комунікації виступають соціальні мережі, які дозволяють встановлювати відповідні зв'язки між індивідами чи організаціями. Сьогодні соціальними мережами користуються 3,5 мільярдів людей і кількість нових користувачів щоденно зростає на один мільйон. Без соціальних мереж не може обійтися жодна комунікаційна стратегія. Неefективний комунікаційний процес здатен стати додатковим тригером кризи. Тож, в умовах загрози існування державності необхідно мобілізувати всі зусилля у напрямку забезпечення ефективного зв'язку в системі публічного управління, що дозволить зрушити ситуацію на краще.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Сутністю комунікації цікавилися як зарубіжні, так і вітчизняні науковці. Створено велику кількість моделей, механізмів комунікації у публічному управлінні. Над дослідженням комунікативної діяльності в органах державної влади працювали Н. Драгомирецька, К. Кандагура, А. Букач [1]. Привертає увагу трактування функцій комунікації В. Бебик. На деяких аспектах комунікації в публічному управлінні зосереджувала увагу В. Гошовська [2]. Особливості сучасних комунікативних процесів успішно досліджують й інші автори.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Оскільки головним елементом у сфері публічного управління мають бути люди, то розуміння значущості ефективності комунікативної взаємодії влади та громади є запорукою успішної діяльності. Постійний діалог між представниками органів публічної влади і громадянами – споживачами послуг, дозволяють забезпечити належний рівень поінформованості. В умовах цифровізації усіх сфер життя електронні засоби комунікації набувають все більш масштабного розвитку і значення, що свідчить про безупинну еволюцію інноваційних технологій. Тож постає питання яким чином використання альтернативних сучасних засобів комунікації паралельно з традиційними комунікаційними зв'язками впливає на сервісність та електронне урядування публічної служби в кризових умовах.

Формулювання цілей статті. Дослідження проблематики комунікаційної взаємодії в системі публічного управління та формування перспективних напрямів розвитку комунікаційного процесу в кризових умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ефективність публічного управління як на

загальнонаціональному, так і регіональному та місцевому рівнях залежить від багатьох чинників. В числі основних аспектів: дієвість методів управління, адекватність публічно-управлінських механізмів, ефективність системи комунікацій тощо. Водночас всі процеси публічного управління пронизані інформаційно-комунікаційними зв'язками, які впливають на ефективність всієї системи. Завдяки комунікативній діяльності вирішується низка завдань, які дозволяють суб'єктам публічного управління (виконавчій владі, місцевому самоврядуванню) повноцінно виконувати управлінські функції та владні повноваження.

Головним у розумінні комунікацій вважається постулат, що державне управління є специфічним видом спеціально побудованої діяльності, як особливого виду діяльності з соціального управління. Відповідно і комунікативна діяльність має свої специфічні особливості і має бути спрямована на побудову міцних соціальних зв'язків [1, с. 27]. Основою для формування таких взаємовідносин мають слугувати добре налагоджені комунікативні зв'язки, що дають можливість громадянам впливати на процес та спосіб вирішення нагальних питань, а також дозволяють швидко й ефективно ухвалювати важливі рішення та впроваджувати їх у всі сфери життєдіяльності.

Обмін інформацією між учасниками комунікативних відносин можна поліпшити, налагодивши дієві системи зворотного зв'язку, регулюючи інформаційні потоки, впроваджуючи управлінські дії для формування різноманітних гілок інформаційного обміну, розгортаючи системи збору пропозицій, створюючи матеріали інформаційного характеру, застосовуючи сучасні інформаційні технології тощо.

Зворотний зв'язок як форма комунікації, за якої одержувач повідомлення, дає зрозуміти відправнику, як він сприйняв адресоване йому повідомлення, може сприяти значному підвищенню ефективності обміну інформацією. Порівняно з одностороннім, двостороннім обмін інформацією в публічному управлінні проходить повільніше, але тим не менше ефективніше знімає суспільну напругу та підвищує впевненість у правильності інтерпретації повідомлень.

Такий зв'язок між об'єктом і суб'єктом управління як учасниками процесу комунікації можна вважати координаційним управлінням [2, с. 27–28]. Цей метод містить великий потенціал для демократизації процесу ділової комунікації у сфері

публічного управління. У той час, як відсутність зворотнього зв'язку є ознакою командно-адміністративного управління, що не відповідає європейським стандартам та суспільному запиту українців.

Зворотній зв'язок забезпечують електронні засоби комунікації, які набувають безпрецедентного розвитку і значення та свідчить про безупинну еволюцію інноваційних технологій. Так само соціальні медіа стали невід'ємною частиною комунікаційного менеджменту. Наразі спостерігається тенденція їхнього активного використання у сфері публічного управління. Крім ведення веб сайтів, інституції виконавчої та представницької влади здійснюють інформування громадськості засобами численних комунікативних платформ, мають свої канали і щоденно комунікують з громадою. Переваги соціальних мереж очевидні. Це дає змогу оперативно поширювати інформацію, вести діалог з громадою та її мешканцями, реагувати на проблемні питання та вирішувати їх. Водночас соціальні медіа – це засіб діалогу. Тому, на відміну від традиційних засобів, дозволяють не тільки поширювати інформацію, а й обмінюватися повідомленнями та мати зворотній зв'язок. Усі ці фактори роблять соціальні медіа дієвим інструментом комунікації, особливо у кризовий період. Найсуттєвішими перевагами соціальних мереж (прямий канал комунікації з громадськістю) є: контроль над викладенням фактів і аргументів; 2) охоплення цільової аудиторії краще, повніше й швидше [3].

Оцінюючі статистику розвитку соціальних мереж та кількість користувачів інтернету за останні роки (таблиця 1, рисунок 1), можна з впевненістю сказати, що зберігалась стійка тенденція до зростання обох видів комунікацій. При загальному тренді скорочення кількості населення в державі за рахунок природного чинника до 2021 року і окремо 2022 року, як року

повномасштабного вторгнення, окупації територій, збільшення внутрішньої міграції та виїзд громадян за кордон. Тим не менш серед українців, які залишились, зростає рівень використання цифрових пристроїв та соціальних мереж, як основного способу комунікацій [7].

Агресія сусідньої держави стала поштовхом для громадян в пошуку інформації. Так, новини з соцмереж отримують майже 77% громадян, далі за популярністю залишається телебачення приблизно 67% і на третьому місці інтернет, трохи більш за 61% [8]. При цьому, найбільше активних акаунтів в соціальних мережах: 66% в Telegram, в YouTube 61% та Facebook (58%) [9].

З початку повномасштабних військових дій в Україні, коли серед безлічі питань постала потреба інформаційного забезпечення, аби українці могли отримувати достовірну інформацію, були задіяні альтернативні засоби оприлюднення оперативної, офіційної інформації. Сьогодні стало зрозуміло, що: «соціальні медіа відіграють амбівалентну роль у кризовій комунікації з одного боку вони відкривають великі комунікативні можливості, з іншого – приховують в собі гострі ризики та небезпеки, які можуть створити кризові ситуації» [4]. Інколи достатньо незначної помилки в спілкуванні, щоб викликати повномасштабну кризу. Однак, за умови правильного використання медіаканалів спілкування може стати цінним інструментом нівелювання кризи.

Задля уникнення фейків та паніки у кожній області було створено телеграм-канал голови облдержадміністрації. Кабінет Міністрів України оприлюднив список із посиланнями [5].

Зазначимо, що офіційний канал Чернігівської обласної державної адміністрації (ОВА) став популярним інформаційним ресурсом та основним засобом комунікації влади із жителями громади. Населення області прагнуло

Таблиця 1

Використання цифрових пристроїв та сервісів 2019-2022 рр.

№ з/п	Показник	Рік			
		2019	2020	2021	2022
1.	Населення, млн осіб*	43,86	43,60	43,33	36,07
2.	Кількість користувачів інтернету, млн користувачів	27,46	29,47	31,10	28,57
3.	Рівень проникнення інтернету,%	63,00	67,60	71,80	79,20
4.	Кількість користувачів соцмереж, млн користувачів	19,00	25,70	28,00	26,70
5.	Кількість користувачів соцмереж,%	43,00	58,90	64,60	74,00
6.	Мобільний зв'язок, кількість підключень, млн.	60,88	60,78	62,64	55,88

Джерело: [7]

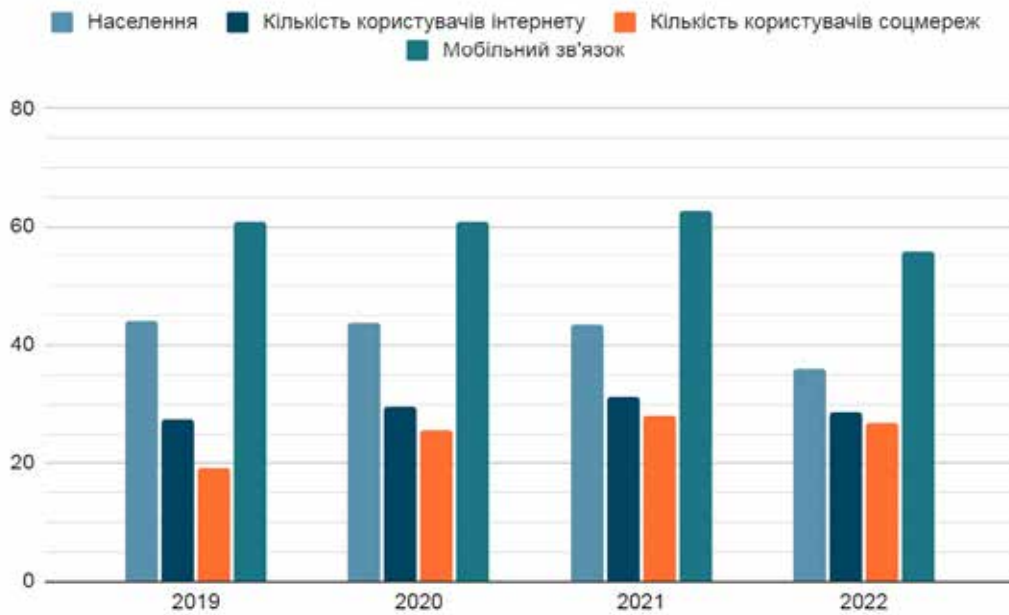


Рис. 1. Використання цифрових пристроїв та сервісів 2019-2022 р.р.

Джерело: [7]

отримати достовірну інформацію щодо останніх подій і чекали ранкових звернень очільника Чернігівської ОВА. Обмін інформацією та розуміння учасниками комунікативного процесу її значення значно сприяє виробленню комунікативної взаємодії. За допомогою мобільного додатку жителі громади мали змогу дізнатись про актуальні новини, статистику, важливу інформацію щодо водопостачання, підключення електроенергії та газу, іншої корисної тематики. Ця модель комунікації з жителями громади засобами соціальних медіа відкрила широкі можливості взаємодії у сфері публічного управління та зробила офіційні повідомлення ще більш затребуваними та одночасно розширила їхню аудиторію [6].

Однак, вразливістю такого формату комунікації є те, що месенджери працюють лише за умови підключення до Інтернет мережі. Разом з тим, неправильно побудована комунікація в соціальних мережах може призвести до загрозливих ситуацій, втрати довіри як до конкретних посадових осіб, так і нівелювання авторитету владних інституцій загалом. Відіграючи особливу роль у комунікації, соціальні медіа з одного боку відкривають широкі комунікативні можливості, а з іншого – приховують у собі ризики та небезпеки, які можуть створити кризові ситуації.

Неточності повідомлення і як наслідок неправильна інтерпретації їхнього змісту, обмеження

інформаційних потоків чи недостатньо адаптований контент до інформаційного простору громади та користувачів у соціальних мережах, чи, навіть, неправильно обраний тон спілкування може викликати серйозне занепокоєння спільноти.

Висновки. Отже, забезпечення належного рівня публічної служби практично неможливе без зворотнього зв'язку з громадянами та засобів соціальних медіа. Оскільки двостороння комунікація дозволяє налагодити державно-управлінські відносини та підтримувати соціальний діалог між органами влади і громадянами – споживачами послуг. У перспективі до 20% користувачів інтернету та 26% соцмереж ще досі не використовують наявні можливості цифрових комунікацій, становлять потенціал для розвитку в майбутньому. Тож, успішні тенденції використання соціальних медіа розширюють комунікаційні зв'язки у сфері публічного управління, виводить суспільно-владні відносини на новий ступінь та можуть стати цінним інструментом цифрового урядування в кризових умовах.

Список використаної літератури:

1. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н. М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с.
2. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

3. Робота із соціальними мережами. Посібник з питань використання соціальних мереж, розроблений Департаментом преси і публічної інформації Консультативної місії ЄС в Україні. Київ : серпень 2020. URL: <https://www.euam-ukraine.eu/wp-content/uploads/2020/09/Working-with-Social-Media-Compendium-UKRAINIAN-AUGUST-2020-FOR-PUBLICATION.pdf/> (дата звернення: 23.03.2023).
4. Чуприна А. Роль соціальних мереж у кризовій комунікації в умовах війни. Інформаційне агентство «ЛІГАБізнесІнформ». Вебсайт. URL: <https://blog.liga.net/user/achupryna/article/45924> (дата звернення: 23.03.2023).
5. Урядовий портал. Вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/shchob-uniknuti-fejkiv-koristuyemos-oficijnimi-dzherelami/> (дата звернення: 28.02.2023).
6. Коваленко С. В. Месенджер як альтернативна форма офіційного інформування та оповіщення в громаді. *Сучасна парадигма публічного управління* : зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф., 10–12 листоп. 2022 р. / за наук. ред. к.е.н., доцента Стасишина А. В. Львів : ЛНУ імені Івана Франка. 2022. С. 958.
7. DIGITAL 2023: UKRAINE. Вебсайт. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-ukraine/> (дата звернення: 29.03.2023).
8. Найчастіше новини під час війни українці отримують із соцмереж. опитування «Опори». Вебсайт. URL: <https://detector.media/infospace/article/199761/2022-06-01-naychastishe-novyny-pid-chas-viyny-ukraintsi-otrymuyut-iz-sotsmerezhoruyuvannya-opory/> (дата звернення: 29.03.2023).
9. Найпопулярніші соцмережі в Україні під час війни – дослідження Global Logic Вебсайт. URL: <https://mezha.media/2022/08/06/naypopuliarnishi-sotsmerezhi-v-ukraini-pid-chas-viyny-doslidzhennia-global-logic/> (дата звернення: 29.03.2023).

Mykhailovska O. V., Katolyk M. A., Kovalenko S. V. Communication Problems in the Public Administration System: status and prospects

The article analyzes communication links in the field of public administration in Ukraine and searches for ways to improve their efficiency during the period of martial law. Examples of the use of established and modern means of communication are given, which, ensuring the continuity of communication, solve the problems of communication interaction in the public administration system. The study identifies promising and effective directions of communication based on the implementation of digital technology and services, which can become a valuable tool of electronic governance. Since in modern realities, electronic governance and digitization play one of the main roles in the development of all spheres. The speed of information exchange affects the decision-making of the authorities, the awareness of the community and the quality of people's lives. It was established that the exchange of information between the participants of communicative relations can be improved by establishing effective feedback systems, regulating information flows, implementing management actions to form various branches of information interaction, deploying systems for collecting proposals, creating informational materials, using modern information technologies, etc. Attention was paid to feedback as a form of communication and it was established that, compared to one-way, two-way exchange of information in public administration is slower, but nevertheless it more effectively relieves public tension and increases confidence in the correct interpretation of messages. It is emphasized that, provided that media channels are used correctly, communication can become a valuable tool for crisis situations, and the model of communication with community residents using social media will allow using additional opportunities for interaction in the field of public administration. Attention is focused on the fact that the use of the latest means of communication depends to some extent on the availability of the Internet and other resources.

Key words: *public administration, communication process, territorial communities, potential, interaction, digital governance.*