

*Герасимюк Л. С.*

ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

*Тарасюк Л. М.*

ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

## ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК ТРАНСФОРМАЦІЇ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

*У статті розкрито поняття «інформаційно-комунікаційні технології» (ІКТ) та обґрунтовано їх роль в умовах трансформації всіх сфер суспільного життя, зокрема системи публічного управління.*

*З'ясовано, що сучасні ІКТ кардинально змінили підхід до процесу формуванні іміджу органів публічного управління. Вони є одним із найбільш ефективних засобів, які дають нові унікальні можливості для формування іміджу.*

*Наголошено на важливій функції веб-сайту у формуванні позитивного іміджу органів публічного управління. Разом із тим, зроблено висновок, що незважаючи на великі можливості веб-сайтів, соціальні мережі мають більш високий іміджевий потенціал. Зазначено, що за допомогою соціальних мереж можна отримати більш якісний зворотний зв'язок із громадянами, на відміну від веб-сайтів.*

*Виокремлено основні переваги соціальних мереж, зокрема: можливість охоплювати як цільову аудиторію, так і нових користувачів; вони є додатковим місцем для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи; можливість отримувати зворотний зв'язок, підвищувати якість та забезпечувати оперативність розгляду запитів громадян та ін.*

*Зазначено, що у наші дні діяльність державних органів чи посадових осіб повинна бути представлена на їх сторінках у соціальних мережах. Завдяки їм можливо доносити будь-які необхідні меседжі чи новини оперативно й ефективно. Це підвищує рівень довіри громадян, що позитивно впливає на імідж органів публічного управління.*

*З'ясовано, що в останні роки в Україні спостерігається позитивна динаміка у використанні соціальних мереж органами публічного управління. Зокрема, їх активно використовують для здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи, підвищення інформованості суспільства тощо.*

*Підкреслено, що присутність органів публічного управління у соціальних мережах не повинна обмежуватись створенням акаунтів. Для забезпечення інноваційності, відкритості та прозорості своєї діяльності слід бути активними користувачами різних соціальних мереж, наповнювати акаунти цікавим, інформативним та актуальним контентом.*

**Ключові слова:** публічне управління, інформаційно-комунікаційні технології, імідж, інтернет, соціальні мережі.

**Постановка проблеми.** Розвиток інформаційного суспільства як провідна тенденція сьогодення зумовлює трансформаційні процеси в усіх сферах життя, зокрема у системі публічного управління.

Упровадження ІКТ і розвиток елементів інформаційного суспільства у більшості країн сучасного світу розглядають як одне зі стратегічних завдань і загальнонаціональних пріоритетів. У сучасних реаліях ІКТ набули масштабного характеру та широкого розповсюдження.

Із упровадженням ІКТ діяльність органів публічного управління значно трансформувалася. Зокрема,

кардинально змінився підхід до процесу формування їх іміджу. У майбутньому без активного використання ІКТ здійснення управлінської діяльності взагалі буде неможливим. Саме тому обрана тема дослідження у наші дні є особливо актуальною.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Особливості впровадження ІКТ у систему публічного управління висвітлені у працях таких науковців, як Г. Кириченко, Ю. Кочугурна, В. Нагаєв, П. Польвий, Н. Фісенко та ін.

У зв'язку з умовами сьогодення актуалізується дослідження можливостей використання ІКТ

у формуванні іміджу органів публічного управління. Зокрема, деякі аспекти означеної проблеми досліджували такі вчені, як Н. Хітрень, В. Руднева та ін.

**Постановка завдання. Метою статті** є дослідження особливостей процесу формування іміджу органів публічного управління із використанням засобів ІКТ.

**Виклад основного матеріалу.** Імідж є обов'язковою умовою та одним із ключових чинників успіху в будь-якій сфері діяльності, зокрема у публічному управлінні. Учена Е. Мамонтова імідж органів публічного управління трактує як «узагальнене уявлення, розуміння і оцінку громадянами та різними групами громадськості, сформованими на основі інформації, яка зберігається в їх пам'яті про різні аспекти діяльності владної інституції» [5, с. 92].

Імідж формується на основі об'єктивних характеристик діяльності його носія. Він може створюватись як природним шляхом (як результат діяльності індивіда чи організації), так і внаслідок цілеспрямованих дій із використанням спеціальних технологій і засобів [5, с. 91].

Формування позитивного іміджу в умовах сучасної політичної інтернет-комунікації, насамперед, слід розглядати як досягнення присутності публічної влади в інтернет-просторі. Така присутність може бути досягнута за допомогою ефективного використання сучасних ІКТ.

У сучасних умовах світового розвитку ІКТ є рушійною силою розвитку глобалізованого світу. Вони спричиняють зміни у соціально-економічній сфері, стають механізмами нового типу економіки, сприяють зміцненню громадянського суспільства і демократизації держави, а також міжнародному співробітництву.

ІКТ охоплюють сукупність інформаційних і комунікаційних технічних методів і засобів збирання, обробки та передавання даних для отримання якісно нової інформації щодо стану об'єкта, процесу, явища для створення (перетворення) нової інформації з метою її аналізу чи кращого сприйняття людиною і прийняття на її основі рішення щодо виконання певних дій [6, с. 15].

Під сучасними ІКТ розуміємо сукупність різноманітних технологічних інструментів та ресурсів, які використовують в сучасному суспільстві із метою забезпечення комунікаційного процесу, а також створення, поширення, зберігання та управління інформацією.

Сучасні ІКТ стрімко розвиваються і стають все важливішими у житті суспільства, а також

перетворюються на ресурс, що дозволяє показати з вигідної сторони досягнення у будь-якій сфері, або ж перетворитися на інформаційну зброю. Вони творять інформаційну сферу сучасного соціуму, від якої у нинішніх умовах визначальним чином залежить його інноваційний та економічний потенціал, соціальний прогрес, ефективність управління, здійснення демократичних процедур, рівень людського розвитку, національна безпека й обороноздатність тощо [6].

В умовах глобалізації та поширення ІКТ провідне місце серед засобів формування іміджу органів публічного управління, безумовно, займає мережа Інтернет. Поява глобальної мережі Інтернет, що має практично необмежені можливості збирання та зберігання інформації, передавання її індивідуально кожному користувачеві, є прикладом успішної реалізації ІКТ [4].

Слід відзначити важливу функцію веб-сайту у формуванні позитивного іміджу органів публічного управління. За допомогою веб-сайту можна:

- сформувати позитивне ставлення до органів публічного управління;
- спростувати фейки шляхом надання достовірної інформації;
- здійснювати ефективний зворотний зв'язок та ін.

Хоча веб-сайт відіграє важливу роль у формуванні іміджу органів публічного управління, більшість веб-сайтів з тих чи тих причин не забезпечують проактивний рівень включення громадськості. Як зауважує В. Руднева, з точки зору рівня активності громадян високий рівень включення громадськості забезпечують соцмережі [7, с. 329]. Саме тому доцільно дослідити їх можливості у контексті формування іміджу органів публічного управління.

Створення, функціонування та розвиток соцмереж вносять свої зміни у бачення глобального інформаційного простору, а також спричиняють необхідність перегляду відношення до національного інформаційного простору [7, с. 329].

Оскільки із кожним роком соцмережі набувають все більшої популярності серед користувачів різного віку, їх необхідно використовувати для формування іміджу органів публічного управління. Як зазначає Н. Хітрень, «відображення діяльності держави завдяки соціальним мережам в Інтернеті є одним з можливих варіантів її здійснення і донесення до суспільства особливостей державного врядування» [8, с. 222].

Серед основних переваг соцмереж можна виділити наступні:

– можливість охопити як цільову аудиторію, так і нових користувачів, а також здійснювати аналіз аудиторії за різними показниками;

– можливість контролювати зміст і час розміщення інформації на сторінці в оперативному режимі;

– додаткове місце для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;

– можливість синхронізації офіційного веб-сайту зі сторінкою у соцмережі;

– можливість отримувати зворотний зв'язок, підвищувати якість та забезпечувати оперативність розгляду запитів громадян тощо.

На нашу думку, соцмережі мають більш високий іміджевий потенціал, порівняно із веб-сайтами. Зокрема, оцінюючи якість зворотного зв'язку, слід зазначити, що веб-сайти суттєво поступають у цьому соцмережам.

Із появою сучасних ІКТ все важливішого значення набуває відкритість органів публічного управління. Сьогодні діяльність окремих держорганів чи посадових осіб повинна бути представлена на їх сторінках у соцмережах.

Присутність влади у соцмережах підвищує рівень довіри громадян, що позитивно впливає на її імідж. Це стає можливим за умови, якщо влада використовує їх як активний інформаційний канал.

Соцмережі дають можливість органам публічного управління отримати переваги від їх використання за рахунок креативної та інноваційної комунікації з громадянами. Завдяки їм можливо доносити будь-які необхідні меседжі чи новини оперативно й ефективно [9].

Останнім часом у нашій країні спостерігається позитивна тенденція до збільшення присутності у соцмережах представників влади і сторінок органів влади. Так, їх активно використовують для взаємодії представників влади зі спільнотами, здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи, підвищення інформованості суспільства про дії, стан речей тощо.

Варто відзначити активні інформаційні кампанії, що були ініційовані як урядовими структурами, так і неурядовими організаціями, зокрема з використанням цифрових інструментів і технологій, наприклад, активне використання МЗС України Twitter із ціллю привернути увагу до українських питань.

Twitter – одна з найбільш поширених соцмереж серед світових лідерів. Це вільна до дискусій платформа, де кожен може висловити свою думку. Більшість закордонних дипломатичних установ України мають власні акаунти у Twitter.

Як зауважує О. Григор'єва, революція Гідності стала поштовхом до збільшення кількості Twitter-

аудиторії у нашій країні майже у два рази. У цій соцмережі з'явилися офіційні акаунти Президента України, Адміністрації Президента, Прем'єр-міністра, Міністра закордонних справ України тощо [2].

Можемо підсумувати, що сьогодні у публічному управлінні простежується позитивна динаміка у використанні соцмереж. Важливо підкреслити, що присутність органів публічного управління у соцмережах не повинна обмежуватись створенням сторінок у Facebook, Twitter, Instagram тощо. Необхідно бути активними користувачами цих соцмереж, наповнювати акаунти цікавим, інформативним та актуальним контентом. Це забезпечить інноваційність, відкритість та прозорість діяльності органів влади.

Як зауважує А. Бугар, в умовах сьогодення держава повинна протистояти інформаційним загрозам, попереджувати їх, впливати на трактування подій, формувати власні наративи, які відповідають стратегічним інтересам. Сьогодні, якщо держава не комунікує з громадянами, не поширює власну точку зору, не формує власні наративи, то це зробить хтось інший в своїй інтерпретації [1, с. 242].

Слід відзначити доступність сайтів щодо діяльності державної влади України іноземними мовами, і навіть можливість перевести сайт для людей із порушенням візуального сприйняття. Це є тими аспектами, що демонструють важливість для нашої країни міжнародного позитивного іміджу.

Незважаючи на те, що наша країна лише стає на шлях активного упровадження ІКТ у всі сфери діяльності, вона вже досягла певних успіхів у цій сфері, а імідж органів публічного управління перебуває на етапі становлення.

Разом із тим, слід зазначити, що незважаючи на великий потенціал сучасних ІКТ у формуванні іміджу органів публічного управління, на сьогодні далеко не всі їх представники проявляють зацікавленість у забезпеченні ефективного зворотного зв'язку з громадянами за допомогою засобів ІКТ, а також не прагнуть активно використовувати їх можливості у своїй діяльності.

**Висновки.** У сучасних умовах інформаційного суспільства ключова роль у формуванні та підтримці позитивного іміджу органів публічного управління належить засобам ІКТ.

Провідне місце серед засобів формування іміджу займає мережа Інтернет. Зроблено висновок, що в умовах сьогодення органам публічного управління необхідно розвивати свою присутність

та активність в інтернеті, зокрема у соцмережах. Використання соцмереж – це сучасний та ефективний засіб комунікації та поширення інформації, що підвищує рівень відкритості та прозорості влади.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у дослідженні шляхів удосконалення використання засобів ІКТ для формуванні іміджу органів публічного управління.

#### Список літератури:

1. Бугар А. Деякі аспекти формування іміджу країни в інформаційному просторі. 2020. *European political and law discoourse*. Вип. 7. С. 240–249.
2. Григор'єва О. Цифрова дипломатія – інноваційний засіб формування позитивного міжнародного іміджу України. *Травневі студії*. 2019. Вип. 4. С. 178–181.
3. Гринчишин Ю. Основні аспекти формування сучасного іміджу інституту публічного управління. *Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ* : збірник тез доповідей III Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 19 листопада 2019 р. Херсон : ДВНЗ «ХДАУ». 2019. С. 114–116.
4. Дубовик В. Сутність та види інноваційно-комунікаційних технологій навчання. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*. 2017. № 15. URL: [https://library.udpu.edu.ua/library\\_files/probl\\_sych\\_vchutela/2017/15/21.pdf](https://library.udpu.edu.ua/library_files/probl_sych_vchutela/2017/15/21.pdf)
5. Мамонтова Е. Імідж органу публічної влади: структура та функції. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. Вип. 4. С. 90–93.
6. Новікова Л. В., Чернишова Л. О. Світовий ринок інформаційно-комунікаційних технологій: тенденції та перспективи розвитку. *Світове господарство і міжнародні економічні відносини*. 2021. Вип. 16. С. 15–19.
7. Руднева В. Віртуальна дипломатія: трансформація процесу формування іміджу держави з використанням соціальних мереж. *Науковий вісник Академії муніципального управління: Серія «Управління»*. 2013. Вип. 4. С. 328–337.
8. Хітрень Н. Формування іміджу держав за допомогою соціальних мереж. *Гуманітарні та соціальні науки* : матеріали III Міжнародної конференції молодих вчених HSS-2011, 24–26 листопада 2011 року, Львів, Національний університет «Львівська політехніка». Львів : Видавництво Львівської політехніки. 2011. С. 222–223.
9. Khasawneh R. T. E-Government and social media sites: the role and impact. *World Journal of Computer Application and Technology*. 2013. № 1(1). P. 10–17.

#### **Herasyimiuk L. S., Tarasiuk L. M. INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS A FACTOR OF TRANSFORMATION OF THE PROCESS OF IMAGE FORMATION OF PUBLIC GOVERNMENT BODIES**

*The article reveals the concept of «information and communication technologies» (ICT) and substantiates their role in the transformation of all spheres of public life, including public administration.*

*It was found that modern ICT have radically changed the approach to the process of shaping the image of public administration. They are one of the most effective tools that provide new unique opportunities for image formation.*

*Emphasis is placed on the important function of the website in forming a positive image of public administration. However, it is concluded that despite the great potential of websites, social networks have a higher image potential. It is noted that with the help of social networks you can get better feedback from citizens, as opposed to web-sites.*

*The main advantages of social networks are highlighted, in particular: the ability to reach both the target audience and new users; they are an additional place for informational and explanatory work; the opportunity to receive feedback, improve the quality and ensure the efficiency of consideration of citizens' requests etc.*

*It is noted that nowadays the activities of state bodies or officials should be presented on their pages on social networks. Thanks to them, it is possible to deliver any necessary messages or news quickly and efficiently. This increases the level of public confidence, which has a positive effect on the image of public administration.*

*It was found that in recent years in Ukraine there has been a positive trend in the use of social networks by public authorities. In particular, they are actively used for informational and explanatory work, raising public awareness etc.*

*It is emphasized that the presence of public administration bodies in social networks should not be limited to the creation of accounts. To ensure innovation, openness and transparency of their activities should be active users of various social networks, fill accounts with interesting, informative and relevant content.*

**Key words:** public administration, information and communication technologies, image, internet, social networks.