

**Пашов Ростислав Іванович**  
rashov.kpi@gmail.com  
к. філос. н., ст. викл.  
ФСП, КПІ ім. Ігоря Сікорського

## **ЦИФРОВІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ «ВЛАДОЮ І ГРОМАДОЮ»**

Сьогодні вже стало звичним що дізнаватися інформацію зручно, оперативно і ефективно саме з Інтернет-ресурсів. Вони наздогнали такого, здавалося, непохитного медіа-лідера, як телебачення, і залишили далеко позаду друковані ЗМІ.

Система їх функціонування, організаційні та комунікативні засади привертає все більше уваги, адже саме при їх правильній роботі та ефективному використанні можна досягнути бажаного результату для органів публічної влади, такого як: ознайомлення більшого кола громадян з прийнятими рішеннями, участі громадян у прийнятті рішень з формування бюджету, зниження ентropії суспільної взаємовідносин тощо.

Ось чому, напрочуд важливим є детальне розуміння особливостей налагодження організаційних та комунікативних складових цифровізації, механізмів взаємодії органів публічної влади та громади задля отримання бажаних результатів та покращення не лише інформаційного рівня, а і підвищення ефективності функціональної взаємодії «влади і громади» у цілому.

Web-ресурси, соціальні мережі та офіційні портали сьогодні є одним із найбільш потужних засобів впливу на суспільство. Це можна пояснити тим, що разом із розвитком технологій доступ до Інтернету можуть отримати майже всі та майже звідусіль. Тепер для того, щоб зайти на web-ресурс, не обов'язково знаходитися поруч із стаціонарним комп'ютером, підключеним до мережі. Достатньо дістати із кишені мобільний телефон і знайти в Інтернеті необхідну сторінку. Чого не можна сказати про друковані ЗМІ або телебачення.

В процесі комунікації, базуючись на одній і тій ж інформації, приймаються відповідні управлінські рішення. Без комунікації між «владою і громадою», циркулювання інформації про суспільно важливі питання, органи публічної влади не може отримати початкових даних, а державні службовці не можуть ефективно виконувати покладені на них обов'язки та доручені їм завдання. Комунікації забезпечують реалізацію основних функцій управління: планування, організації, мотивації і контролю. Ефективні комунікації сприяють підвищенню показників діяльності та рівня задоволеності суспільства владою, формуванню

почуття причетності до прийняття рішень і, навпаки, якщо система комунікацій налагоджена не ефективно, державні службовці будуть неправильно виконувати поставлені завдання, приймати помилкові рішення.

Інтернет-ресурси повинені пропонувати певні послуги або надавати інформацію. Цінність порталу органу публічної влади визначається його відвідувачами, тому він має містити актуальний контент. Для того, щоб заволодіти увагою користувачів необхідно створювати такий web-ресурс, який відобразить всю структуру органу публічної влади, специфіку його діяльності та надаватиме інформації для цільової аудиторії.

Більшість web-ресурсів органів публічної влади виступають насамперед інформаційними, але дедалі частіше вже наповнюються певними тематичними підкатегоріями з надання адміністративних послуг та вдосконалення шляху зворотного зв'язку за допомогою різного роду опитувань, проведення конкурсів тощо. Ще один приклад розвитку комунікативних технологій є використання чат-боту (звісно, при оперативній обробці вхідних повідомлень) стане набагато більше мобільним і ефективним каналом зворотного зв'язку з громадою, аніж, скажімо, електронна пошта.

Як бачимо, web-ресурси відіграють надважливу роль не тільки в інформаційному забезпеченні суспільства, а й як платформа для надання адміністративних послуг, залучення цільової аудиторії, підвищення рейтингу влади і т.д.