

УДК 323.2:35.07

DOI <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2022.3.6>

## ОБҐРУНТУВАННЯ ЧИННИКІВ ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРґАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

**Джаїн Прадіп Кумар** – аспірант кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця  
ORCID: 0000-0002-5195-1311

У статті досліджено головні чинники впливу на рівень комунікативної взаємодії органів публічного управління. Обґрунтовано, що забезпечення комунікативної взаємодії є складним динамічним процесом, орієнтованим на максимальну взаємодію із зовнішнім середовищем та адаптування до нього перманентно властивих владі та суспільству можливостей. Виявлено зовнішні та внутрішні чинники, які мають прямий та опосередкований вплив на комунікаційну взаємодію влади та суспільства. Визначено, що серед зовнішніх чинників найбільше значення мають такі: правова підтримка; цифровізація державних послуг; розвиток електронного урядування; інформаційне забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави; технологічне забезпечення публічного управління; взаємодії влади із ЗМІ; бюджетування та ресурсні можливості. Серед внутрішніх чинників впливу на рівень комунікативної взаємодії органів публічного управління виділено: моральні цінності влади; прозорість й відкритість діяльності органів публічного управління; задоволеність населення послугами, що надаються; використання інформаційно-комунікаційних технологій; наявність комунікативної стратегії; участь громадян та наявність громадських ініціатив; застосування сучасних форм і засобів комунікації, у тому числі соціальних мереж; наявність навчальних програм для громадян у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій. Врахування визначених чинників впливу на рівень забезпечення комунікативної взаємодії між владою та суспільством сприятиме не тільки формуванню успішного конструктивного діалогу з метою забезпечення стабільності існуючого порядку, але й більш коректному обґрунтуванню відповідної комунікативної стратегії. Окрім цього, можливим буде врахування обмежувальних та стримуючих заходів, та реалізація існуючих можливостей комунікації між владою та суспільством.

**Ключові слова:** комунікативна взаємодія, чинники впливу, органи публічного управління, комунікації, суспільство, влада.

### **Jain Pradeep Kumar. Justification of the influence factors on the level of communicative interaction of public administration bodies**

The article examines the main factors influencing the level of communicative interaction of public administration bodies. It is substantiated that the provision of communicative interaction is a complex dynamic process, focused on maximum interaction with the external environment and adaptation to it of the opportunities permanently inherent in the government and society. The external and internal factors that have a direct and indirect influence on the communication interaction of the government and society have been identified. It was determined that the following are the most important external factors: legal support; digitization of public services; development of electronic governance; information provision of strategic areas of state development; technological support of public administration; interactions between the authorities and mass media; budgeting and resource capabilities. Among the internal factors influencing the level of communicative interaction of public administration bodies, the following are highlighted: moral values of the authorities; transparency and openness of activities of public administration bodies; satisfaction of the population with the services provided; use of information and communication technologies; availability of a communication strategy; citizen participation and presence of public initiatives; use of modern forms and means of communication, including social networks; availability of educational programs for citizens in the field of information and communication technologies. Taking into account the identified factors of influence on the level of ensuring communicative interaction between the government and society will contribute not only to the formation of a successful constructive dialogue with

*the aim of ensuring the stability of the existing order, but also to a more correct justification of the corresponding communicative strategy. In addition, it will be possible to take into account restrictive and restraining measures, and to implement existing opportunities for communication between the government and society.*

**Key words:** *communicative interaction, influencing factors, public administration bodies, communications, society, government.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Комунікації є важливим базисом ефективного менеджменту та впровадження необхідних рішень в діяльності органів публічного управління. Чітка комунікаційна взаємодія сприяє не тільки донесенню важливого повідомлення до суспільства, але й створенню нових можливостей влади у кризових умовах. Саме під час кризових явищ можна не тільки поліпшити довіру громади завдяки проявленню лідерства в управлінні, але й спробувати новітні підходи до вирішення важливих стратегічних питань та розширення каналів комунікації. Адже саме зараз малоконтрольоване поле для комунікацій є особливістю сучасного світу. Водночас глобальна комунікація, глибинне проникнення інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності особи і суспільства додає і нових ризиків. У цьому зв'язку особливої актуальності набуває дослідження чинників впливу середовища на рівень комунікативної взаємодії органів публічного управління.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання комунікативної взаємодії в публічному управлінні є предметом дослідження таких вчених та науковців, як: Є. Архипова [1], В. Гошовська [2], Д. Дзвінчук [3], Н. Дмитренко [1], В. Дрешпак [4], В. Козаков [5], О. Рачинська [6], О. Рашковська [5], В. Ребало [5].

**Метою даної статті** є обґрунтування чинників впливу на рівень комунікативної взаємодії, що сприятиме розумінню важливості стратегічних комунікацій у місцевих громадах та формуванню конкретних рекомендацій щодо їх поліпшення.

**Виклад основного матеріалу.** Забезпечення комунікативної взаємодії є складним динамічним процесом, орієнтованим на максимальну взаємодію із зовнішнім середовищем та адаптування до нього перманентно властивих владі та суспільству можливостей. Саме тому важливо визначити, які саме чинники обумовлюють розвиток елементів комунікативної діяльності і впливають на рівень комунікативної взаємодії органів публічного управління.

Проведений детальний аналіз різноманітних факторів та чинників впливу на комунікативну діяльність органів публічного управління дозволив узагальнити та систематизувати специфічні чинники впливу на рівень комунікативної взаємодії влади та суспільства (рис. 1). Так, на думку В. Дрешпака, найактуальнішими факторами здійснення комунікативної діяльності органів публічного управління на цей час в Україні є [4, с. 143]: зростання обсягів інформації, внаслідок чого виникає «інформаційне перенасичення» у комунікативному просторі публічного управління; глобальний розвиток електронних комунікацій, який потребує постійного технічного та технологічного оновлення як органів публічного управління, так і суспільства; розширення електронних форм комунікації; розвиток і використання «гібридних» форм комунікацій.

Слід зазначити, що на сьогодні розвиток суспільства характеризується новими рисами основних соціальних процесів і відрізняється тим, що сучасне інформаційне середовище розвивається шляхом вдосконалення соціальних структур та соціальних інститутів.

По-перше, це відбувається у вигляді створення глобальних планетарних інформаційних зв'язків та залежностей; по-друге, цей процес не є лінійним та послідовним,



*Рис. 1. Систематизація чинників впливу на рівень забезпечення комунікативної взаємодії органів публічного управління*

а, швидше, характеризується як нелінійна стрибкоподібна динаміка; по-третє, він реалізується не поступово по всьому спектру соціальних відносин, а таким чином, що стрибкоподібний розвиток інформаційних та комунікаційних технологій як інноваційно-проривні соціальні сфери випереджають інші сфери соціуму, що створює додаткові ризики, що, у свою чергу, пов'язані з інформаційною безпекою.

Отже, збільшення обсягів та спектрів інформаційних та комунікаційних технологій поширюється на ширші сфери соціуму, що призводить до непередбачуваних та неоднозначних форм соціального, економічного, політичного та соціокультурного розвитку. Тому технологічне забезпечення публічного управління завдяки інформаційним та комунікаційним технологіям стає вирішальним чинником соціальної еволюції.

Ключовими зовнішніми чинниками впливу на рівень комунікативної взаємодії влади та суспільства є:

- правова підтримка;
- цифровізація державних послуг;
- розвиток електронного урядування;
- інформаційне забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави;
- технологічне забезпечення публічного управління;
- взаємодії влади із ЗМІ;
- бюджетування та ресурсні можливості.

Також в рамках забезпечення комунікативної взаємодії важливим є: високий рівень відповідальності та звітності за підготовку і виконання управлінських

рішень; надання послуг шляхом створення прозорої системи управління персоналом державної служби; посилення відповідальності суб'єктів державного управління за результати своєї діяльності [4].

Що стосується внутрішніх чинників впливу на рівень комунікативної взаємодії органів публічного управління, то важливо виділити такі:

- моральні цінності влади;
- прозорість й відкритість діяльності органів публічного управління;
- задоволеність населення послугами, що надаються;
- використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- наявність комунікативної стратегії;
- участь громадян та наявність громадських ініціатив;
- застосування сучасних форм і засобів комунікації, у тому числі соціальних мереж;
- наявність навчальних програм для громадян у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Необхідно акцентувати увагу, що налагодженню комунікативної взаємодії влади та суспільства перешкоджає переважання фактору особистого інтересу над фактором інтересу суспільного, що призводить до руйнування комунікативних зв'язків, розчарування та зневіри в перспективі змінити на краще і саму ситуацію. Недостатня інформованість структур одного сектору про можливості й проблеми інших призводить до зниження ресурсу національного розвитку. Ефективній комунікації заважає закритість механізмів прийняття рішень та розподілу ресурсів у державному секторі, «комерційний егоїзм» бізнесу, інфантилізм і непрофесіоналізм громадських інститутів громадянського суспільства.

Важливим внутрішнім чинником впливу на рівень забезпечення комунікативної взаємодії є рівень задоволеності населення послугами, що надаються. Слід зазначити, що на сьогодні не існує універсальної системи оцінки задоволеності населення, так само як і рекомендацій щодо її впровадження. Однак накопичено досвід виміру задоволеності споживачів послуг. Так, одним з методів оцінки задоволеності клієнтів з погляду способів формування показників задоволеності є аналіз висловлених невдоволень клієнтів. Цей спосіб не є системним щодо оцінки задоволеності, проте дозволяє виявити загальні уявлення про надану послугу. Інший науковець, Жан-Жак Ламбен описав матрицю задоволеності/незадоволеності, яка є мультиатрибутивною моделлю відносин. Відповідно до запропонованого підходу, на першому кроці оцінюється ступінь інтегральної задоволеності товаром або послугою, потім оцінюють задоволеність по кожному атрибуту та його важливість. Для цих трьох заходів використовують 10-бальну шкалу, до якої додають можливість відповіді «не знаю» [7].

Ще одним підходом до визначення рівня задоволеності споживачів є відповідна модель управління з урахуванням методу профілів. Згідно з цією моделлю показники для вимірювання задоволеності групуються за якоюсь ознакою, а потім методом профілів визначаються комплексні та інтегральні значення вимірюваної величини. Показники формуються в процесі досліджень за допомогою «глибинних інтерв'ю», фокус-груп тощо. Іншим методом оцінки задоволеності клієнтів є метод Н. Кано, який у сучасних умовах застосовується в стратегічному маркетингу, зокрема, для вирішення завдань щодо забезпечення задоволеності та лояльності клієнтів. Метод передбачає створення списку поточних чи потенційних властивостей товару чи послуги. Формування такого списку відбувається на основі опитування споживачів чи дискусій у фокус-групах.

Розглянуті підходи до класифікації показників якості та ефективності обслуговування населення, в своїй більшості, ґрунтуються на нормативному підході, відповідно до якого думки та вимоги споживачів часто ігноруються, або є стаціонарними, без урахування місцевих особливостей. У зв'язку з цим, найбільш привабливою моделлю для вирішення задачі є така, що ґрунтується на встановленні ступеня відповідності фактичних значень характеристик послуги побажанням та запитам її споживачів, а також, за наявності їх невідповідності, пропозицій необхідних змін до організації та процесу надання послуг, які б підвищили лояльність населення до влади.

Слід зазначити, що орієнтація на співробітництво та участь громадян, та відповідно спільне провадження у державній політиці означає, що розробка політики будується з упором на громадян, а не на установи. Окрім цього, виникає співробітництво, а не просто зовнішнє партнерство, та розширюються суспільні платформи для цього співробітництва. Основна увага приділяється обговоренню суспільних цінностей та реальних потреб, а управління здійснюється через обговорення, а не норми [8]. Тобто велика увага приділяється реальному контексту життя зацікавлених сторін публічного управління, та відповідно забезпечується прозорість публічного управління.

У цьому контексті, цифровізація відіграє важливу роль у забезпеченні керованості на основі участі. Зазначимо, що цифровізація державного управління – це процес трансформації культури, організації та взаємовідносин органів державної влади з бізнесом та суспільством через використання нових цифрових технологій (великі дані, Інтернет, штучний інтелект). Розуміння процесу цифровізації як способу перетворення простору державного управління визначається не лише орієнтацією на велику чутливість і підзвітність, а й орієнтованої на громадян урядової організацією. Вона часто розуміється як процес використання нових інформаційно-комунікаційних технологій і, зокрема, електронних технологій для організації та забезпечення ефективного функціонування громадської сфери. Крім того, наголошується, що цифровізація в політичному сенсі є способом розширення політичних форм взаємодії суспільства та держави, що робить державне управління спільним [8]. Водночас важливо зазначити, що участь громадян сприяє розвитку «рухливої демократії» в територіальних громадах.

Зазначимо, що особливою стороною діяльності органів публічного управління є внутрішньо адміністративна робота, яка в реаліях сьогодення піддається впливу цифровою трансформації суспільства. На зміну традиційним формам прийняття управлінських рішень приходять можливість участі громадян через використання цифрових технологій, наприклад зростає активність громадян у соціальних мережах, що змушує до трансформацій у роботі органів публічного управління. За такої оснащеності цифровими технологіями публічна сфера стає домінуючою силою під час обговорення вирішення проблемних питань з органами публічного управління. Соціальні мережі дають можливість вільної публікації різноманітних думок, що певним чином розширює поле публічної сфери як нового стану діяльності громадян при взаємодії з органами публічного управління. На цьому ґрунті відбувається прискорення переходу до втілення принципів новітніх управлінських концепцій в адміністративну діяльність органів публічного управління. Подекуди, спроби модернізувати адміністративну роботу принаймні в окремих її аспектах наражаються на нерозуміння з боку основних гравців – державних службовців (уникнення використання цифрових технологій) та громадян (повільний перехід на нові технології супроводжується критикою на втрату оперативності при прийнятті управлінських рішень).

Необхідно розуміти, що ресурси органів публічного управління повинні бути направлені на надання якісних адміністративних послуг переважно в електронному виді. Задля цього потрібно виважено підходити до спроб модернізувати адміністративну діяльність, тобто фундаментом впровадження цифрових технологій мусить бути чітке розуміння та оцінка стану речей (національний, регіональний та місцевий рівні) як відправних точок осучаснення. Означена реальність спонукає до оновлень теоретико-методичних підходів поліпшення комунікативних процесів, що проходять в органах публічного управління в умовах цифрової трансформації суспільства та реформи децентралізації влади в Україні.

**Висновки.** Таким чином, виявлення та аналіз чинників впливу на рівень забезпечення комунікативної взаємодії між владою та суспільством сприяє формуванню успішного конструктивного діалогу з метою забезпечення стабільності існуючого порядку. Розуміння впливу зовнішніх та внутрішніх чинників на рівень забезпечення комунікативної взаємодії дозволить врахувати обмежувальні та стримуючі заходи, та реалізувати існуючі можливості для донесення сфокусованого стратегічного і злагодженого повідомлення до суспільства. Окрім цього, різноманітні соціальні медіа можуть стати не тільки інформаційною платформою комунікації влади та суспільства, але й корисним інструментом загальної комунікативної стратегії.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Архипова Є. О., Дмитренко Н. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 92–96.
2. Гошовська В. А. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
3. Дзвінчук Д. І. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування. ІваноФранківськ : [б.в.], 2016. 129 с.
4. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
5. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія / Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребкало В. А. та ін. Київ : Персонал, 2017. 288 с.
6. Рачинська О. А. Комунікативне партнерство як механізм оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 2(45). С. 135–145.
7. Lambin J. J., Chumpitaz R., Schuiling I. *Market-Driven Management*, Second Edition: Strategic and Operational Marketing. NY : Palgrave Macmillan. 2007. 496 p.
8. Smorgunov L. V. In search of governability: concepts and transformation of public administration in the 21 st century. Saint Petersburg : St. Petersburg University. 2012. 362 p.

#### REFERENCES:

1. Arkhyrova, Ye. O., Dmytrenko, N. O. (2016) Efektyvna komunikatsiia mizh orhanamy derzhavnoi vldy ta hromadskistiu yak umova rozvytku demokratychnoho suspilstva [Effective communication between state authorities and the public as a condition for the development of a democratic society]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. № 1. 92–96. [in Ukrainian].
2. Hoshovska, V. A. (2016) Komunikatsii v publichnomu upravlinni: aspekty orhanizatsiinoi kultury ta dilovoho spilkuвання [Communications in public administration: aspects of organizational culture and business communication]. Kyiv : K.I.S., 130 p. [in Ukrainian].
3. Dzvynchuk, D. I. (2016) Komunikatyvna polityka orhaniv mistsevoho samovriaduvannya [Communicative policy of local self-government bodies]. IvanoFrankivsk : [b. v.], 129 p. [in Ukrainian].

4. Dreshpak, V. M. (2015) *Komunikatsii v publichnomu upravlinni* [Communications in public administration]. D. : DRIDU NADU, 168 s.
  5. Kozakov, V. M., Rashkovska, O. V., Rebkalov, V. A. (2017) *Derzhavno-hromadianska komunikatsiia: shliakh vid kryzy do vzaiemodii* [State-citizen communication: the path from crisis to interaction]. Kyiv : Personal, 288 p. [in Ukrainian].
  6. Rachynska, O. A. (2020) *Komunikatyvne partnerstvo yak mekhanizm optymizatsii komunikatyvnoi vzaiemodii u sferi publichnoho upravlinnia* [Communicative partnership as a mechanism for optimizing communicative interaction in the field of public administration]. *Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriaduvannia*. Vyp. 2(45). 135–145. [in Ukrainian].
  7. Lambin, J. J., Chumpitaz, R., Schuiling, I. (2007) *Market-Driven Management, Second Edition: Strategic and Operational Marketing*. NY, Palgrave Macmillan, 496 p.
  8. Smorgunov, L. V. (2012) *In search of governability: concepts and transformation of public administration in the 21st century*. Saint Petersburg, St. Petersburg University, 362 p.
-