

УДК 316.77:321.34.028

**Рибачук Олена Миколаївна,**  
аспірант кафедри культурології  
та інформаційних комунікацій  
Національної академії керівних  
кадрів культури і мистецтв  
amryb10@ukr.net  
ORCID 0000-0002-6730-8363

## ДІЯЛЬНІСТЬ ГРОМАДСЬКИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ЦЕНТРІВ СПРИЯННІ ВІДКРИТОСТІ ВЛАДИ

**Мета роботи.** Дослідження пов'язане з аналізом діяльності громадських інформаційно-комунікативних центрів як посередників у забезпеченні зворотного зв'язку між громадянським суспільством і державою. Комунікативна складова їхньої інформаційної взаємодії вимагає нових підходів у з'ясуванні якісних трансформацій технологічних систем обміну даними для розширення доступу до інформаційних ресурсів владних структур. **Методологія** дослідження полягає в застосуванні методу системного аналізу, а також соціокомунікативного і структурно-функціонального підходів, що дало змогу визначити комунікативні аспекти концепту «відкритості влади» та дослідити специфіку обміну ресурсами та послугами між владою та суспільством через мережу громадських інфоцентрів. **Наукова новизна** роботи полягає в тому, що на основі проведеного аналізу розширено наукове бачення основних підходів та інструментів функціонування громадських інформаційних центрів в забезпеченні відкритості та доступу до інформації органів державної влади, а також підтримки їхньої інтерактивної комунікації з громадянами. **Висновки.** У результаті дослідження визначено, що відкритість влади як основна характеристика сучасних соціально-комунікативних взаємодій є концептуальною вимогою технічного розвитку сфери Інтернет-комунікацій з громадським сектором і активно використовується в діяльності громадських інформаційних центрів для налаштування діалогу в системі «влада–суспільство».

**Ключові слова:** Інтернет, е-уряд, інтерактивна комунікація, відкритість влади, органи державної влади, суспільство, громадянське суспільство, громадські інформаційні центри.

**Рибачук Елена Николаевна,**  
аспірант кафедры культурологии и  
информационных коммуникаций  
Национальной академии руководящих кадров  
культуры и искусств

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЩЕСТВЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНІКАТИВНЫХ ЦЕНТРОВ В СОДЕЙСТВИИ ОТКРЫТОСТИ ВЛАСТИ

**Цель работы.** Исследование связано с анализом деятельности общественных информационно-коммуникативных центров в качестве посредников в обеспечении обратной связи между гражданским обществом и государством. Коммуникативная составляющая их информационного взаимодействия требует новых подходов в выяснении качественных трансформаций технологических систем обмена данными для расширения доступа к информационным ресурсам властных структур. **Методология** исследования заключается в применении метода системного анализа, а также социокоммуникативного и структурно-функционального подходов, что позволило определить коммуникативные аспекты концепта «открытости власти» и исследовать специфику обмена ресурсами и услугами между властью и обществом через сеть общественных инфоцентров. **Научная новизна** работы заключается в том, что на основе проведенного

анализа расширено научное видение основных подходов и инструментов функционирования общественных информационных центров в обеспечении открытости и доступа к информации органов государственной власти, а также поддержки их интерактивной коммуникации с гражданами. **Выводы.** В результате исследования установлено, что открытость власти, как основная характеристика современных социально-коммуникативных взаимодействий, является концептуальным требованием технического развития сферы интернет-коммуникаций с общественным сектором и активно используется в деятельности гражданских информационных центров для настройки диалога в системе «власть–общество».

**Ключевые слова:** Интернет, э-правительство, интерактивная коммуникация, открытость власти, органы государственной власти, общество, гражданское общество, информационные центры.

**Rybachuk Olena,**  
Postgraduate student, Department of  
Culturology and Information Communication,  
National Academy of Managerial Staff  
of Culture and Arts

## THE PUBLIC INFORMATION AND COMMUNICATION CENTERS ACTIVITIES IN PROMOTING AUTHORITIES' OPENNESS

**Purpose of Article.** The research is related to the analysis of public information and communication centers activities as mediators which provide feedback between civil society and the state. The communicative component of their information interaction requires new approaches to identifying qualitative transformations of technological data exchange systems for expanding access to information resources of government structures. **The methodology** of the study is to apply the method of system analysis, as well as the socio-communicative and structural-functional approaches, which allowed to define the communicative aspects of the concept "openness of authorities" and to explore the specifics of the resource and service interchange between government and society through the network of public information centers. **Scientific novelty.** The scientific novelty of the research is that on the basis of the conducted analysis, it has been expanded the scientific vision of the main approaches and instruments of public information centers operation for ensuring openness and access to information of state authorities, as well as supporting their interactive communication with citizens. **Conclusions.** As a result of the study, it was determined that the openness of authorities, as the main characteristic of modern social and communicative interactions, is a conceptual requirement for the technical development in the field of Internet communications with the public sector and is actively used in the work of public information centers to set up a dialogue in the «power-society» system.

**Key words:** Internet, e-government, interactive communication, openness of government, public authorities, society, civil society, public information centers.

Актуальність теми дослідження. Однією з ознак демократичного суспільства є обов'язок влади комунікувати з громадянами та інформувати їх про свою діяльність і використовувати механізми залучення громадськості до прийняття політичних рішень та формування можливостей щодо найповнішого оцінювання якості їхньої реалізації. Саме відкритість дій влади є головною запорукою здійснення ефективної політики, формування громадського контролю та зміцнення легітимності влади; це основна вимога для ефектив-

ного функціонування державної влади, яка сформована демократичним шляхом, у разі недотримання якої суспільний контроль за діями влади є неможливим. Тому питання інформаційної доступності владних ініціатив для громадськості є незмінно актуальним, враховуючи сучасні темпи розвитку інформаційно-комунікативної сфери суспільства. Масштаби та ефективність застосування ІКТ у сфері суспільно-політичних взаємодій дозволяють залучати все більше учасників у процеси здійснення публічної політики, розширюва-

ти межі системи інформаційного забезпечення органів влади та збільшувати кількість і якість інформаційно-комунікативних обмінів між громадськістю та владою. Зокрема, на сьогодні питанням відкритості органів влади та їхнього зв'язку з громадянами приділяється значна увага в контексті розробки та втілення численних стратегій розвитку інформаційно-комунікативних установ, що виконують роль посередників між владою та населенням. Вагоме місце в системі таких структур посідають громадські інформаційні центри як осередки забезпечення громадськості необхідними ресурсами та послугами державного характеру через взаємодію основних учасників інформаційного поля, а також підтримки інтерактивної взаємодії влади з громадськістю шляхом поширення засобів е-участі у прийнятті управлінських рішень, е-консультацій та обговорень суспільно важливих питань на базі різноманітних комунікативних майданчиків (заклади освіти, культурно-просвітницькі центри, молодіжні організації, бібліотеки (національні, вузівські, публічні) та ін.).

Аналіз досліджень і публікацій. Вагомий внесок у розроблення ідей інформаційної відкритості влади зробили як зарубіжні, так і вітчизняні теоретики, зокрема, такі як В. Горбатенко, А. Грамші, Н. Гудим, Л. Дунаєва, І. Коліушко, Л. Кормич, Н. Корченкова, П. Кузьмин, В. Мельниченко, Т. Пахомова, К. Поппер, Г. Почепцов, Т. Пейн, Дж. Роулз, В. Цветков та ін. Їхні наукові напрацювання стосуються передусім аналітичних підходів до питань залучення громадськості в управлінські процеси у контексті сучасних поглядів на теорію відкритого суспільства, де відкритість влади розглядається як необхідна умова пошуку та досягнення суспільного консенсусу та побудови нового типу відносин між державою та суспільством. Результати цих та інших розробок стали вагомим теоретичним базисом у подальших дослідженнях сучасних відкритих систем та інформаційно-комунікативних технологій наближення влади до суспільства. Розгляд громадських інформаційних центрів як посередників у комунікації між даними суб'єктами набув особливої актуальності у дослідженнях Е. Валентайн, В. Горового, С. Горової, Т. Гранчак, О. Дергачова, А. Жарової,

А. Масальського, В. Пальчук, Ю. Половинчак, Н. Ротар, Л. Чуприни, І. Шевченко та ін. Особливу увагу цих дослідників зосереджено саме на інформаційно-комунікативних аспектах діяльності громадських інформаційних центрів, їхнього місця і ролі в інформаційному забезпеченні та технологічному супроводі комунікативних процесів громадської участі в суспільно-політичних процесах. При цьому слід зауважити, що поряд із значним напрацюванням практичного досвіду реалізації інтерактивних проектів, питання відкритості владних структур, їхнє позиціонування через організації громадського спрямування та взаємодію з ними висвітлюються значно вужче, що обумовлює необхідність подальших теоретичних пошуків у цій сфері.

Мета дослідження – визначення основних підходів, інструментів та проектних рішень в діяльності сучасних громадських інформаційно-комунікативних центрів, що стосуються їхнього місця і ролі в забезпеченні відкритості органів державної влади, а також доступу громадян до інформаційних ресурсів і послуг.

Виклад основного матеріалу. Багатоаспектність та складність питання відкритості влади стосується багатьох напрямів функціонування публічної політики, але серед його складових основною є проблема забезпечення інформаційної відкритості, тобто створення умов для доступу кожного громадянина до інформації щодо функціонування публічних органів влади. При цьому, з одного боку, її запорукою є існування в соціокомунікативному полі суспільного запиту на отримання достовірної та повної інформації про діяльність влади, контроль з боку громадянського суспільства та активна позиція його інститутів по відношенню до державної влади. З іншого боку, рівень відкритості визначається реальним прагненням органів влади якомога краще інформувати громадськість про свою діяльність, одним з чинників чого є бажання влади легітимізувати себе. У контексті цього Н. Корченкова, розглядаючи концепт відкритості влади перед суспільством як одну з вирішальних ознак їхнього комунікування, виокремлює декілька рівнів його прояву: «1) елементарний – відкритість визначається

як можливість громадськості отримувати відомості про діяльність органів державної влади за допомогою гарантованого доступу до носіїв інформації, на яких фіксуються рішення, що зачіпають суспільно значущі питання; 2) доступність не тільки інформації як такої, а й доступ до процесу прийняття рішень, їхніх причин і передбачуваних результатів; 3) відкритість процесу прийняття рішень для участі представників громадськості (неурядових і невідомих груп); 4) відкритість влади як політична культура та потреба населення брати участь в прийнятті управлінських рішень» [3, 125].

З розвитком та активним впровадженням технологій е-урядування як на рівні розвинених країн, так і у практиці держав, що перебувають на перехідному етапі масштабного впровадження новітніх ІКТ, комунікативні аспекти взаємодії влади та суспільства все більше тяжіють до питань розвитку контрольних функцій громадськості та інформаційної відкритості владних структур. На нормативно-правовому рівні такі зарубіжні джерела, як Акт Сполучених Штатів Америки про свободу інформації (The Freedom of Information Act (FOIA) [5], Акт з питань загального адміністративного права Королівства Нідерландів (Dutch General Administrative Law Act) [6] фіксують концепт відкритості влади як тризначну систему, що визначає: прозорість (transparensy), тобто перебування під публічним контролем громадськості; доступність (accessibility) всім і у будь-який час; чутливість до нових ідей та вимог, готовність оперативно реагувати (responsiveness). У контексті цього, розглядаючи інформацію владних структур як національне надбання, у країнах розвинених демократій право громадськості на доступ до такої інформації закріплюється, як правило, на державному рівні, а самі процеси інформаційних обмінів в системі «влада–суспільство» забезпечуються через систему спеціалізованих установ зворотного зв'язку (інформаційно-комунікативних центрів). Для прикладу, Меморандум Президента США для глав виконавчих департаментів і агентств (Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies, 21.01.2009) передбачає «максимальну відкритість уряду перед громадськістю,

активне їхнє комунікування як суб'єктів політичного процесу та максимальне залучення населення до процесів консультування та обговорення суспільно важливих питань» [7].

Загалом для англо-американської традиції характерною є підвищена активність громадськості до інформаційно-комунікативних процесів як всередині державного апарату, так і на рівні країни. З метою розвитку інститутів громадянського суспільства та організації швидкого та зручного доступу до необхідних даних у суспільно-політичній практиці США функціонують як державні, так і громадські структури, діяльність яких спрямована на підтримку та розвиток комунікацій між громадськими організаціями та об'єднаннями, між громадськістю та владою, між владними інститутами та громадськими організаціями за кордоном тощо. До таких можна віднести Центри інформаційних ресурсів (ЦІР), Американські кутки (American Corner), Американські бібліотеки, Управління політики, планування та ресурсів, Бюро програм міжнародної інформації, Бюро з освітніх і культурних справ, Дорадчу комісію із громадської дипломатії, Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) та ін. На їхній основі, як правило, при дипломатичних установах, університетах, бібліотеках, урядових інститутах, посольствах та просто у великих містах створюються громадські інформаційні центри.

За кордоном своєю чергою формуються підрозділи та спеціалізовані об'єднання для реалізації конкретних програм, наприклад, Місія USAID в Україні, Білорусі та Молдові. У співпраці з українським парламентом Агентство сприяє розвитку комунікативних взаємодій громадських організацій з відомими структурами органів державної влади щодо вдосконалення законодавчих процесів, підвищення рівня підзвітності влади, активнішої участі громадян у законодавчій діяльності та зміцнення верховенства права. Інформаційно-комунікативні центри, що діють як громадські осередки USAID допомагають підвищити рівень громадської активності та взаємодії з владою шляхом втілення ряду проектів, зокрема таких як: «Програма РАДА» – впровадження ефективних засобів комунікації, інформування і надання послуг

громадянам, впровадження механізмів залучення громадськості в законодавчий процес, посилення співпраці між представниками влади та органами місцевого самоврядування, промоція ініціатив громадської просвіти, моніторинг органів влади організаціями громадянського суспільства та ін.; «Модельний округ», «Таун Хол» – посилення комунікації громадськості з владою, обговорення суспільно важливих проблем з виборцями, проведення міських зібрань громади для консультацій та вирішення важливих питань; «Пересувний інформаційний центр» – комунікативний майданчик для інформування та забезпечення відкритості законодавчих ініціатив, а також залучення громадськості до розвитку інструментів «електронного парламенту» (подання петицій, громадське коментування законопроектів, електронний порядок денний комітетів та Погоджувальної ради) та ін.

З розвитком міжнародних програм в Україні активізувалась значна частина громадських інформаційних центрів на базі бібліотечних закладів, які у значній мірі почали перебирати на себе роль посередників у комунікативних процесах між громадськістю та владними структурами шляхом «відбору, зберігання суспільно значимої інформації, надання доступу до неї, забезпечення створення необхідного для прийняття управлінських рішень інформаційно-аналітичного базису, підтримки життєздатності політичної системи загалом, її стабільного розвитку і трансформації відповідно до змін у суспільстві та світі» [1, 147-148]. Бібліотеки на сьогодні – це інтегративні складові інформаційних процесів у суспільстві, вони ефективно виконують функцію репрезентації суспільних та державних інтересів та виступають своєрідною інформаційною базою, майданчиком для пошуку консенсусних рішень між громадським та владним секторами. Тому створення та діяльність інформаційно-комунікативних центрів на їхній основі забезпечує широкий спектр надання послуг громадянам та забезпечує зворотній зв'язок з владними органами. У контексті впровадження систем е-урядування, такого типу центри перетворюються на пункти доступу громадян до офіційної інформації, свого роду інформаційно-консультаційні

служби, обладнані апаратно-програмним комплексом і покликані задовольняти потреби громадян у офіційній та соціально значимій інформації, а також проводити необхідні заходи з налагодження ефективної взаємодії з органами влади (обговорення, консультації, офіційні запити, подання петицій тощо). Серед інформаційно-комунікативних проектів такого типу можна виокремити: «Громадські інформаційні центри у Львівській області» (у рамках програми «Підтримка демократії» Фондації Міжнародної Солідарності за сприяння Програми «Бібліоміст» та Регіонального тренінгового центру Львівської обласної універсальної наукової бібліотеки), «Пункт доступу громадян до офіційної інформації» та «Пункт європейської інформації» (за підтримки УБА на базі Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського), «Громадський інформаційний центр Закарпатської області» (на базі Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка), «Громадський інформаційний центр Стрийської Централізованої бібліотечної системи», Центри регіональної інформації (в рамках проекту «Бібліотека – громада: відкритий простір» на базі системи регіональних бібліотечних закладів) та ін.

Діяльність та тематична спрямованість цих закладів сприяє більшій відкритості місцевої та державної влади по відношенню до громадськості та активному залученню суспільства до вирішення соціально важливих проблем. У таких громадських інформаційно-комунікативних центрах систематизуються національні електронні інформаційні ресурси, електронні послуги органів державної влади та органів місцевого самоврядування; формується інформаційний мультиресурс і інтегративний інформаційний мультисервіс для підтримки електронних комунікацій громадян з владними структурами; проводяться громадські обговорення, адвокаційні заходи, тренінги, вебінари із залученням представників громадськості та державного сектору з профільних питань та ін. До роботи також активно долучаються засоби сучасних соціальних медіа, що дає змогу активно поширювати й популяризувати основні концепти та результати комунікативного дискурсу в систе-

мі «влада–суспільство». Зважаючи на зростаючі темпи розвитку сучасних комунікативних процесів, на думку Н. Ротар, роль громадських інформаційних центрів у встановленні конструктивної взаємодії з владою буде посилюватись, оскільки «вони можуть виконувати функції входу у політичну систему та забезпечувати моделювання в масовій свідомості принципів використання діалогових форм політичної участі» [4, 87]. Тому в подальшому акцент необхідно робити не просто на розвиток громадських інститутів та організацій, а здебільшого на розширення та вдосконалення комунікативних форм їх публічної взаємодії та впливу на органи державної влади.

Типологічно близькими за напрямками діяльності та поширенням відкритості влади можна розглядати і комунікативні центри громадського доступу, які можуть створюватися як самостійні організації, або ж у структурі організацій, що надають широкий спектр послуг. До них можна віднести загальнодоступні центри (навчання і доступ до обчислювальних ресурсів, інформаційних і телекомунікаційних технологій та послуг, включаючи технології відео-конференц-зв'язку); центри, орієнтовані на обслуговування певних груп населення (забезпечення доступу до інформаційно-комунікативних ресурсів, наприклад, «Consortium for Services to Homeless Families» в США); багатоцільові центри (які поряд з доступом до інформаційно-комунікаційних ресурсів і послуг надають ряд соціальних послуг, не пов'язаних з ІКТ); мережі муніципальних технологічних центрів (здійснення конкретної регіональної програми щодо використання інформаційно-комунікативних технологій, наприклад, програма «Інформаційні технології в освіту» (Technology-In-Learning) в США) та ін. Як зазначає Жарова А., в інформаційно-комунікативній діяльності вказаних центрів провідна роль належить саме органам влади і управління, які «повинні виступати в якості каталізатора змін, що відбуваються в інтересах розвитку суспільства і особистості, координатора діяльності різних учасників процесу переходу до інформаційного суспільства» [2, 25]. При цьому громадськість як рівноправний суб'єкт комунікативного процесу забез-

печує промоцію владних ініціатив та створення необхідного інформаційного середовища для розширення кола потенційних акторів у полі публічної політики. Загалом кількісний та якісний склад, а також поширення громадських інформаційно-комунікативних центрів в тих чи інших країнах напряму залежить від інформаційної політики держави та готовності влади і суспільства до конструктивної взаємодії та відкритості в розробці і прийнятті соціально важливих рішень.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що на основі проведеного аналізу розширено наукове бачення основних підходів та інструментів функціонування громадських інформаційних центрів в забезпеченні відкритості та доступу до інформації органів державної влади, а також підтримки їхньої інтерактивної комунікації з громадянами.

Висновки. Таким чином, в умовах стрімкого розвитку сучасних ІКТ та їхнього активного застосування у процесі побудови ефективних комунікацій соціуму та держави, відкритість влади постає системоутворюючим чинником їхньої інформаційної взаємодії. Саме володіння достатнім обсягом якісної та достовірної інформації про діяльність органів влади визначає рівень політичної обізнаності громадян, склад та подальше використання оптимальних інструментів та функціональних методик їхньої політичної участі. Найбільшою мірою забезпечення відкритого доступу громадян до офіційної інформації органів влади в сучасних умовах пов'язано з впровадженням технологічних новацій електронного урядування, яке значно розширює процесуальні межі інформаційних обмінів у системі «влада–суспільство» та видозмінює традиційні уявлення про інформаційно-комунікативну взаємодію громадського та державного секторів. З цієї точки зору створення та функціонування мережі громадських інформаційних центрів не лише відтворює спектр суспільних запитів на інформацію державного значення і підвищення рівня обізнаності в діяльності владних структур, а й ретранслює комунікативний потенціал суспільства та влади у пошуку діалогових форм участі у здійсненні публічної політики.

**Список використаних джерел**

1. Гранчак Т. Ю. Библиотека как компонент системы политической коммуникации. *Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития*. 2011. Вып. 9. С. 147–158. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnan\\_2011\\_9\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnan_2011_9_17). Загл. с экрана.
2. Жарова А. К., Бачило И. Л. Организационно-правовые институты гражданского общества в информационной среде. URL: [http://www.civisbook.ru/files/File/Jarova\\_Bachilo.pdf](http://www.civisbook.ru/files/File/Jarova_Bachilo.pdf). – Загл. с экрана.
3. Корченкова Н. Ю. Принцип информационной открытости как требование современной демократии. *Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия: Право*. 2000. № 1. С. 124–128.
4. Ротар Н. Діалогові форми політичної участі: передумови та перспективи становлення в Україні. *Політичний менеджмент*. 2007. № 1. С. 75–92.
5. The Freedom of Information Act (FOIA): [electronic resource]. URL: <https://foia.state.gov/learn/foia.aspx>. Screen name.
6. Dutch General Administrative Law Act: [electronic resource]. URL: [https://www.acm.nl/sites/default/files/old\\_publication/publicaties/15446\\_dutch-general-administrative-law-act.pdf](https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/15446_dutch-general-administrative-law-act.pdf). – Screen name.
7. Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies of January 21, 2009 «Transparency and Open Government». *Federal Register*. – 2009. Vol. 74. № 15. January 26. P. 4685–4686.

**References**

1. Hbranchak T. Yu. (2011) Library as a component of political communication system. *Biblioteki natsional'nykh akademiy nauk: problemy funktsionirovaniya, tendentsii razvitiya*, Vol. 9, 147–158. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnan\\_2011\\_9\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnan_2011_9_17) [in Russian].
2. Zharova A. K. & Bachilo I. L. Organizational and legal institutions of civil society in the information environment. Retrieved from: [http://www.civisbook.ru/files/File/Jarova\\_Bachilo.pdf](http://www.civisbook.ru/files/File/Jarova_Bachilo.pdf). [in English].
3. Korchenkova N. Yu. (2000) The principle of information openness as a requirement of modern democracy. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N. I. Lobachevskogo. Seriya: Pravo*. 1, 124–128 [in Russian].
4. Rotar N. (2007) Dialogue forms of political participation: change of mind and prospects of becoming in Ukraine. *Politychnyy menedzhment*. 1, 75–92 [in Ukrainian].
5. The Freedom of Information Act (FOIA). Retrieved from: <https://foia.state.gov/learn/foia.aspx> [in English].
6. Dutch General Administrative Law Act. Retrieved from: [https://www.acm.nl/sites/default/files/old\\_publication/publicaties/15446\\_dutch-general-administrative-law-act.pdf](https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/15446_dutch-general-administrative-law-act.pdf) [in English].
7. Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies of January 21, 2009 «Transparency and Open Government». *Federal Register*. 2009, Vol. 74, 15, January 26, 4685–4686 [in English].