

Національна академія державного управління при Президентові України
Львівський регіональний інститут державного управління

ГАНУЩИН СОЛОМІЯ НЕСТОРІВНА

УДК 35.072:35.77:007

ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДЕРЖАВНОМУ
УПРАВЛІННІ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

25.00.01 – теорія та історія державного управління

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата наук з державного управління

Львів – 2017

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Львівському регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України.

Науковий керівник: доктор економічних наук, професор,
член-кореспондент НАН України
ЗАГОРСЬКИЙ Володимир Степанович,
Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, директор.

Офіційні опоненти: доктор наук з державного управління, старший науковий співробітник
ВАЛЕВСЬКИЙ Олексій Леонідович,
Національний інститут стратегічних досліджень, провідний науковий співробітник відділу гуманітарної безпеки;

кандидат наук з державного управління
ТВЕРДОХЛІБ Олександр Степанович,
Національна академія державного управління при Президентові України, доцент кафедри інформаційної політики та електронного урядування.

Захист відбудеться *25 квітня 2017 р.* о 12.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 35.860.01 Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України за адресою: 79491, м. Львів, смт. Брюховичі, вул. Сухомлинського, 16, ауд. 230.

Із дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України за адресою: 79491, м. Львів, смт. Брюховичі, вул. Сухомлинського, 16.

Автореферат розісланий “25” березня 2017 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

І. І. Колосовська

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що в сучасних умовах комунікація є невід'ємною й однією із визначальних складових суспільних відносин, зокрема у встановленні партнерських взаємодій між органами державної влади, органами місцевого самоврядування, інститутами громадянського суспільства, громадами та громадянами держави.

Реформування системи державного управління та місцевого самоврядування в Україні в умовах сучасних глобалізаційних процесів та розвитку інформаційного суспільства детермінує необхідність кардинальних змін у системі публічного управління. Формування сервісного управління потребує встановлення сучасних комунікацій як форм взаємодії різних суспільних суб'єктів і об'єктів управління, оскільки демократичний характер клієнтоорієнтованого управління потребує погодження позицій у постійному діалозі між владою, громадянами та інститутами громадянського суспільства. В цьому сенсі проблема формування ефективної комунікації в державному управлінні вимагає комплексного дослідницького підходу.

Реформування системи державного управління передбачає зміну ідеології взаємодії суспільних суб'єктів та потребує формування ефективної комунікації як комплексу зовнішніх і внутрішніх взаємодій суб'єктів шляхом: формування ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури державного управління; запровадження новітніх інформаційно-комунікативних технологій, підвищення рівня взаємодовіри та взаємодії у суспільстві; створення сприятливих умов для утворення та функціонування інститутів громадянського суспільства, забезпечення їх участі у формуванні та реалізації державної, регіональної політик.

Шляхом встановлення ефективних комунікацій стає можливим формування відкритості, прозорості та підзвітності суспільству органів влади, підвищення рівня взаємодовіри та взаємодії у суспільстві, розвиток інститутів громадянського суспільства та їх вплив на владу через представництво інтересів громадян, постійний діалог із громадськістю, запровадження громадського контролю тощо. Реформування державного управління вимагає як розширення та розвитку ефективних зовнішніх комунікацій органів публічної влади, так і внутрішніх комунікацій в них.

Різні аспекти феномену комунікації відображені в класичних теоріях – М. Бахтіна, Г. Бейтсона, Ж. Бодріяра, Н. Вінера, П. Грайса, А. Грамші, Т. А. ван Дейка, У. Еко, П. Єршова, Дж. Лакоффа, Р. Лассуелла, М. Джонсона, К. Леві-Строса, Ю. Лотмана, Ч. Морріса, Е. Ноель-Ноймана, Т. Ньюкомба, А. П'ятигорського, В. Плетта, Е. Роджерса, М. Фуко, Й. Хейзінга, О. Хольсті, К. Шеннона, Г. Шпета, У. Юрі, Р. Якобсона та інших. Акцентували увагу на важливості комунікації в сучасному глобалізованому світі такі сучасні зарубіжні дослідники, як Р. Патнама, А. Тойнбі, Ю. Габермас, М. Гембергер, Т. Карозерс, К. Апель, К. Ясперс, В. Кульман, П. Ульріх, Д. Белл, Е. Тоффлер, Д. Карнегі.

Різним аспектам проблеми комунікацій присвячені праці вітчизняних науковців, серед яких: Т. Андрійчук, В. Бакуменко, А. Баровська, О. Валуєвський, І. Василенко, Р. Войтович, В. Волик, В. Горпенко, І. Грищак, В. Демченко, Н. Дніпренко, Л. Доценко, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, С. Дубенко, В. Загорський, М. Задорожна, І. Ібрагімова, К. Інгрем, В. Кальнищ, Ю. Кальнищ, В. Кісін, В. Князев, В. Куйбіда, О. Лебединська, О. Литвиненко, В. Луговий, А. Мельник, В. Міронченко, О. Молодцов, А. Москаленко, І. Надольний, Н. Нижник, Л. Новак-Каляєва, М. Ноулз, О. Оболенський, Н. Окші, Л. Пашко, Г. Почепцов, Ю. Работа, Г. Райт, В. Рижих, В. Різун, І. Розпуненко, А. Серант, Г. Ситник, С. Сьомін, О. Твердохліб, А. Ткаченко, В. Токовенко, В. Тронь, Т. Федорів, В. Чубасов, С. Чукут, В. Шамрай, Л. Шкляр, С. Яценко. Проте, з огляду на роль комунікацій в сучасному глобалізованому світі, у реформуванні системи державного управління, в розвитку українського суспільства наявні наукові напрацювання мають бути застосовані у процесі дослідження проблеми формування ефективної комунікації в державному управлінні України, що, своєю чергою, в значній мірі актуалізує порушену проблематику.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження виконано в межах науково-дослідної роботи Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України “Організаційна культура та етикет в управлінні органами публічної влади” (ДР № 0115U001285), в якій автор як виконавець здійснила аналіз і узагальнення щодо комунікативного аспекту організаційної культури та етикету в управлінні органами публічної влади.

Мета та завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад формування ефективної комунікації в державному управлінні та вироблення, на основі теоретичних узагальнень і аналізу практики, пропозицій і рекомендацій щодо формування ефективної комунікації в державному управлінні на сучасному етапі його реформування.

Відповідно до мети дослідження визначено такі *завдання*:

- окреслити основні дослідницькі напрями та структурно конкретизувати проблему формування ефективної комунікації в державному управлінні;
- проаналізувати класичні та сучасні теорії й моделі комунікації в площині їх використання у сфері державного управління;
- розробити теоретичну модель ефективної комунікації у сфері державного управління на основі структурно-функціонального аналізу системи комунікацій в державному управлінні;
- визначити комунікативну складову системи державного управління в умовах його реформування, обґрунтувати доцільність використання сучасних засобів мережевого суспільства та сучасних управлінських технологій;
- розробити пропозиції щодо теоретичних аспектів формування ефективності комунікацій в державному управлінні на сучасному етапі його реформування.

Об'єкт дослідження – комунікативні процеси в системі державного управління.

Предмет дослідження – теоретичний аспект формування ефективної комунікації в державному управлінні.

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною базою дисертаційного дослідження слугували положення класичних і сучасних теорій комунікації, фундаментальні положення теорії державного управління, основоположні законодавчі та нормативні акти України, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань комунікації в державному управлінні.

У роботі була використана система взаємопов'язаних та взаємодоповнюючих загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, спрямованих на отримання об'єктивних та достовірних результатів. Застосування методу системного аналізу дало змогу дослідити стан проблеми комунікації в системі державного управління, наукові підходи, теорії та моделі комунікації. У процесі узагальнення та аналізу інформації з тематики дослідження використовувалися індуктивний та дедуктивний методи. Метод узагальнення застосовано для формулювання висновків проведеного дослідження. Методи структурно-функціонального аналізу та моделювання використано в дослідженні системи комунікації у сфері державного управління та під час побудови загальної моделі ефективної комунікації. Системний метод застосовано для розробки пропозицій та рекомендацій щодо теоретичних та методичних засобів підвищення ефективності комунікації в державному управлінні. Інформаційно-логічне моделювання з використанням програмного забезпечення Microsoft було основою складання схем і таблиць для аналізу особливостей комунікативних взаємодій та подання їх у системному вигляді.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні теоретичних засад комунікації в державному управлінні та виробленні пропозицій щодо забезпечення її ефективності. У результаті проведеного дослідження сформульовано низку концептуальних теоретичних положень, що вирізняються науковою новизною та мають важливе теоретичне та практичне значення:

вперше:

– обґрунтовано теоретичні засади та запропоновано авторську теоретичну модель ефективної комунікації в державному управлінні, яка системно узгоджує комунікації горизонтальні – вертикальні, внутрішні – зовнішні, формальні – неформальні взаємодії суб'єктів (органів президентської, законодавчої, виконавчої, судової влади на центральному, регіональному та місцевому рівнях, органів місцевого самоврядування; інституцій громадянського суспільства; факторів впливу зовнішнього середовища) на суспільному, публічно-управлінському, внутрішньо-управлінському, зовнішньо-управлінському комунікаційних рівнях у процесах передачі, обміну та продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та розвитку індивідуальних і колективних спроможностей свідомості та діяльності суб'єктів;

– доведено доцільність виокремлення чотирьох комунікативних рівнів системи державного управління: суспільного – забезпечення реалізації функцій державного управління в суспільстві; публічно-управлінського – забезпечення комунікативної взаємодії в системі органів державної влади і органів місцевого самоврядування; внутрішньо-управлінського – забезпечення комплексу комунікацій в органі публічної влади та владній вертикалі загалом; зовнішньо-управлінського – забезпечення комплексу комунікацій між органами влади та з громадянами й інститутами громадянського суспільства, які в сукупності становлять зміст і предмет комунікативної політики держави в умовах модернізації та реформування системи державного управління України;

удосконалено:

– теоретичні засади організації комунікацій органу влади шляхом: аналізу та проектування структурної спроможності органу управління забезпечувати в повній мірі реалізацію мети, завдань, функцій установи, підрозділу, окремого працівника, виявлення недоліків існуючої системи, здійснення заходів з її удосконалення; забезпечення узгодженості формальних та неформальних комунікацій через дієвий вплив на них з позицій керівників, неформальних лідерів, інститутів громадянського суспільства;

– наукові положення щодо формування ефективної комунікації в державному управлінні засобами сучасних інструментів мережевого суспільства (мікротаргетингу, GR-комунікацій, краудсорсингу, краудфандингу) та сучасних управлінських аут-технологій для створення, дієвої, прозорої, відкритої та гнучкої системи державного управління;

– науково-практичні підходи до обґрунтування необхідності розвитку рівня суб'єктності комунікаторів, їхньої спроможності забезпечити весь комплекс комунікативних взаємодій як способу та засобу вирішення управлінських завдань шляхом формування комунікативних компетенцій управлінців, зокрема медіакомпетенцій;

дістало подальшого розвитку:

– теоретичне обґрунтування застосування актуальних положень класичних і сучасних теорій та моделей комунікації в державному управлінні в площині їхньої спрямованості у процесі застосування на різних рівнях управлінської вертикалі при здійсненні різних видів комунікацій з метою забезпечення їхньої дієвості, результативності й ефективності в умовах модернізації й реформування публічного управління та адміністрування;

– термінологічний апарат науки через поглиблення змісту поняття “система комунікацій державного управління” шляхом визначення його як комплексу горизонтальних/вертикальних, внутрішніх/зовнішніх, формальних/неформальних інформаційних потоків директивних, аналітичних, іміджевих та інших даних між органами влади та іншими суспільними суб'єктами для забезпечення управління на центральному, регіональному та місцевому рівнях.

Практичне значення одержаних результатів визначається тим, що вони можуть бути використані органами державної влади та органами місцевого самоврядування як теоретичні обґрунтування та практичні дані для стратегічних і оперативних рішень у державній інформаційній та

комунікаційній політиці. Основні положення та рекомендації дисертаційної роботи сприятимуть визначенню основних напрямків подальших досліджень проблем комунікацій в державному управлінні. Вони можуть бути використані під час розробки та впровадження навчальних курсів з інформаційної політики, підготовки фахівців 1–3 рівнів вищої освіти, під час підготовки планів і програм навчання фахівців у сфері інформаційної політики, їх професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Результати дисертаційного дослідження були використані під час розробки нормативно-правових, розпорядчих та методичних документів департаментом освіти і науки Львівської обласної державної адміністрації (Акт про впровадження від 14.06.2016 р., № 01-вих-427), відділом освіти Пустомитівської районної ради Львівської області (Акт про впровадження від 14.06.2016 р., № 01-вих-348), Комунальним закладом Львівської обласної ради “Львівський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти” (Акт про впровадження від 14.06.2016 р., № 336).

Особистий внесок здобувача. Основні теоретичні положення та практичні розробки, які містять елементи наукової новизни і становлять цінність для розвитку науки державного управління, отримані автором самостійно. Ідеї та розробки, що належать співавтору, разом з якими була підготовлена наукова публікація [4], у дисертаційному дослідженні не використовувались. У цій статті дисертантом здійснено структурно-функціональний аналіз комунікацій в системі державного управління та розроблено теоретичну модель ефективної комунікації.

Апробація результатів дисертації. Матеріали та результати дослідження обговорювались на семінарах і засіданнях кафедри менеджменту організації Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президенті України. Основні положення, висновки та практичні рекомендації дисертації апробовано на: міжнародній науково-практичній конференції “Ефективні соціально-економічні механізми розвитку в умовах кризового стану: зарубіжний та вітчизняний досвід” (м. Миколаїв, 2015 р.); 34-й Всеукраїнській науково-практичній конференції “Інноваційний потенціал світової науки – XXI сторіччя” (м. Запоріжжя, 2015 р.); науково-практичній конференції “Розвиток системи регіонального управління в умовах децентралізації” (м. Одеса, 2015 р.); науково-практичних конференціях за міжнародною участю “Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід” (м. Одеса, 2015 р.), “Модернізація системи державного управління: теорія та практика” (м. Львів, 2015 р.), “Проблеми розвитку публічного управління в Україні” (м. Львів, 2016 р.); Міжнародному науковому конгресі “Публічне управління XXI століття: форсайтінг успіху” (м. Харків, 2016 р.); науково-практичній конференції “Актуальні проблеми розвитку управлінських систем: досвід, тенденції, перспективи” (м. Харків, 2016 р.).

Публікації. Основні наукові результати дисертаційної роботи висвітлено в 14 публікаціях, зокрема: 5 статей надруковано в українських наукових фахових виданнях з державного управління, 1 стаття – у зарубіжному науковому виданні, 8 тез – у матеріалах наукових комунікативних заходів.

Структура дисертації обумовлена метою та завданнями дослідження. Вона складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг дисертації – 205 сторінок, з них 178 сторінок – основний текст. Список використаних джерел налічує 264 найменування на 27 сторінках. Робота містить 7 рисунків і 9 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обгрунтовано актуальність теми дисертаційної роботи; зазначено про її зв'язок із науковими програмами, планами, темами; висвітлено ступінь розробки та методи наукового аналізу; визначено мету та завдання дослідження; розкрито наукову новизну та практичне значення одержаних результатів; подано відомості щодо публікацій; зазначено особистий внесок здобувача; вказано форми апробації та впровадження одержаних результатів; зазначено структуру дисертації та її обсяг.

У **першому розділі** – *“Теоретичні основи дослідження комунікацій в державному управлінні”* – узагальнено наукові роботи з питань комунікацій в системі державного управління; проаналізовано класичні та сучасні теорії й моделі комунікації у площині їх використання у сфері державного управління; проведено структурно-функціональний аналіз системи комунікацій в державному управлінні та розроблено теоретичну модель ефективної комунікації в державному управлінні.

Внаслідок здійснення аналізу досліджень комунікацій в науці державного управління визначено основні напрямки та проблеми, виокремлено недостатньо вивчені з них, уточнено зміст і кореляцію відповідних понять. Здійснено аналіз та узагальнення щодо наукових підходів до змісту категорії ефективності, визначення критеріїв і факторів забезпечення ефективності комунікацій в державному управлінні.

У результаті виявлено, що обгрунтування теоретичних засад формування ефективної комунікації в державному управлінні потребує комплексного підходу та використання теорій, моделей та положень, напрацьованих у різних галузях науки. На підставі цього, структуровано предметність та визначено логіку дослідження проблеми формування ефективної комунікації в державному управлінні (рис.1).

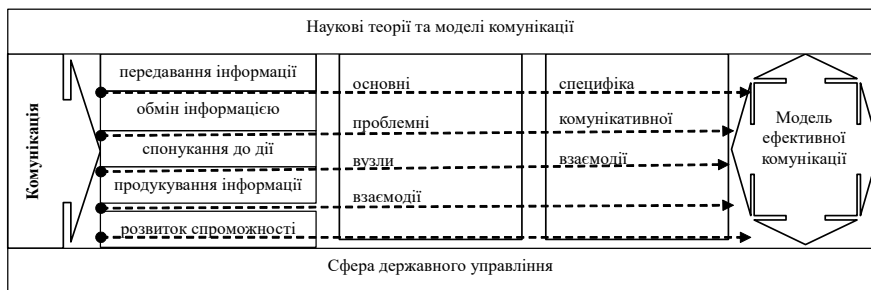


Рис. 1. Схема здійснення аналізу щодо застосування наукових підходів та теорій комунікації в державному управлінні

Обґрунтовано доцільність виділення чотирьох комунікативних рівнів у державному управлінні: суспільного; публічно-управлінського; внутрішньо-управлінського та зовнішньо-управлінського. Деталізовано змістовні компоненти комунікативної політики держави у зазначених чотирьох аспектах.

Шляхом проведення аналізу основних класичних та сучасних теорій і моделей комунікації виокремлено ті їх положення та категорії, які є актуальними для сфери державного управління за критеріями: пріоритетної цільової спрямованості на передавання інформації, обмін інформацією, спонукання до дії, продукування нової інформації в процесі взаємного обміну, впливу на розвиток спроможностей суспільних суб'єктів; застосування до комунікацій на різних рівнях управління під час здійсненні різних видів комунікацій. На цій основі здійснено структурно-функціональний аналіз системи комунікацій.

Обґрунтовано, що формування ефективної комунікації передбачає досконале управління формальними комунікаціями та дієвий корегуючий вплив на неформальні комунікації як внутрішні, так і зовнішні. Управління формальними комунікаціями містить: побудову (структуру) та регулювання (корекцію) комунікативних та інформаційних потоків. Будова (структура) формальних комунікацій задається визначеними завданнями та функціями органу влади та його структурних підрозділів і формуються разом із організаційною структурою. Завдяки такому регламентуванню забезпечується: чітке визначення взаємовідносин, прав і відповідальності горизонтальних та вертикальних органів управління; визначення обов'язків, прав і відповідальності структурних підрозділів і конкретних посадовців апарату управління; формування відповідно до нормативно-правової основи складових системи управління; упорядкування засобів і методів виконання певних управлінських завдань; визначення критеріїв стимулювання установ, їх структурних підрозділів та окремих працівників. Формальні комунікації, як регламентовані форми взаємодії суб'єктів, відбуваються в певному інформаційному просторі та потребують відповідного інформаційного забезпечення. Його аналіз і проектування передбачає: визначення структурної спроможності органу управління повною мірою забезпечувати реалізацію мети,

завдань, функцій установи, підрозділу, окремого працівника; виявлення недоліків існуючої системи; здійснення заходів з її удосконалення.

Доведено, що ефективність комунікації значною мірою залежить від спроможності забезпечити використання ресурсу неформальних комунікацій у виконанні функцій і завдань організації (органу влади) через коригування неформальних комунікацій лідером та застосування технологічних прийомів впливу (внутрішній маркетинг організації, використання форм корпоративної самоорганізації, застосування неформальної інформації, врахування неформальних структур, створення умов для задоволення соціальних потреб працівників, перетворення продуктивних неформальних структур, зв'язків, комунікацій у формальні, зміна неефективних структурно-функціональних взаємодій).

У процесах забезпечення ефективної комунікації в державному управлінні важливе значення має управління зовнішніми комунікаціями – управлінськими, маркетинговими, зв'язками з громадськістю (паблік рілейшнз). З'ясовано роль зв'язків із громадськістю у формуванні суб'єктно-суб'єктних взаємовідносин між владою та громадянами, громадами й інституціями громадянського суспільства; поваги, доброзичливих відносин між владою та громадськістю, розуміння її очікувань та координації зусиль на їх реалізацію; контролю за органами влади з боку громадянського суспільства.

Узагальнення окреслених зрізів комунікації в системі державного управління дало змогу сформувати теоретичну модель ефективної комунікації (рис. 2).

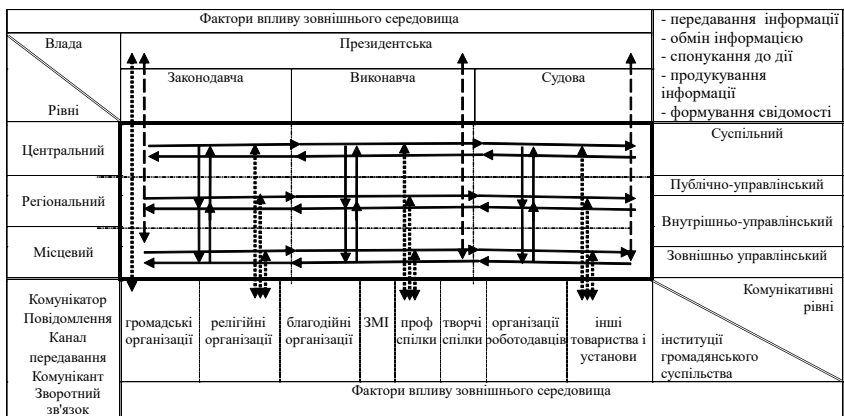


Рис. 2. Теоретична модель ефективної комунікації в державному управлінні

У другому розділі – “Стан та перспективи розвитку комунікацій в державному управлінні України” – розглянуто сучасний стан комунікацій, завдання та напрямки їх розвитку в умовах забезпечення реформування державного управління в Україні, визначено й обґрунтовано вплив на формування ефективних комунікацій в державному управлінні сучасних інструментів мережевого суспільства та управлінських технологій.

В умовах реформування державного управління України важливе значення має формування ефективної комунікації, що передбачає встановлення інформаційних суб'єктно-об'єктних та суб'єктно-суб'єктних взаємодій як комплексу інформаційних потоків директивних, аналітичних, іміджевих та інших даних, що проходячи формальними і неформальними вертикальними і горизонтальними каналами організації від відправника до отримувача інтегрують її діяльність з виконання функцій управління. З цією метою за критеріями та параметрами розробленої теоретичної моделі ефективної комунікації проаналізовано основні положення стратегічних державних документів щодо реформування державного управління і розвитку України та проблемами системи державного управління з точки зору комунікативних взаємодій між суб'єктами різних ієрархічних рівнів і різних гілок влади та інститутами громадянського суспільства.

Обґрунтовано, що завдяки комплексу формальних комунікацій – обумовленого завданнями та функціями органу влади та його структурних підрозділів, сформованого відповідно до організаційної структури, зафіксованого в регламентах діяльності (статутах, положеннях, посадових інструкціях) – забезпечуються: чітке визначення взаємовідносин, прав і відповідальності горизонтальних і вертикальних органів управління; визначення обов'язків, прав і відповідальності структурних підрозділів і конкретних посадовців апарату управління; формування відповідно до нормативно-правової основи складових системи управління (кількості рівнів і ланок, їхніх взаємозв'язків, підпорядкування, чисельності працівників на кожному рівні та за кожною функцією тощо); упорядкування засобів і методів виконання певних управлінських завдань; визначення критеріїв стимулювання установ, їхніх структурних підрозділів та окремих працівників.

Обґрунтовано необхідність узгодженої реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 рр. з Концепцією державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні для забезпечення синергетичного ефекту в модернізації українського суспільства. Доведено, що через включення інститутів громадянського суспільства до системи ефективних комунікацій підвищується рівень їхньої суб'єктності, зростає рівень усвідомлення громадянами механізмів демократії, участі та самоорганізації. Проаналізовано роль ефективних комунікацій у формуванні відкритості, прозорості підзвітності суспільству органів влади та посиленні впливу інститутів громадянського суспільства на прийняття управлінських рішень та їхню реалізацію.

Дослідження комунікативних аспектів сучасних інструментів мережевого суспільства, в якому публічна влада (реалізація функцій державного управління та місцевого самоврядування) є одним із рівновидів влади поряд з владою мас-медіа та горизонтальними мереж інтерактивної комунікації, стосувалося з'ясування теоретико-методологічних засад особливостей політичної комунікації в системі державного управління в Україні, мікротаргетингу як складової інтенсивної комунікації, формування GR-комунікації в системі взаємозв'язків між органами державного управління та бізнесу, застосування краудсорсингу та краудфандингу в практиці

публічного адміністрування, налагодження комунікації між представниками волонтерського руху і держави.

Проаналізовано динаміку взаємодії та впливів влади на інших суб'єктів в системі комунікації та мережевій інфраструктурі, окреслено процеси реалізації державної політики в середовищі та через засоби мережевого суспільства; обґрунтовано доцільність використання органами державної влади непрограмованих комунікаційних мереж для забезпечення ефективності своїх комунікацій. Встановлено, що через політичні комунікації з використанням сучасних інструментів мережевого суспільства забезпечується відповідний рівень підтримки населенням реформ та державних політик шляхом не лише роз'яснення їхньої сутності, а й акцентуацією того, який саме позитив отримає суспільство внаслідок успішної їх реалізації. Це забезпечується, зокрема через створення прозорих комунікативних платформ при міністерствах, органах місцевого самоврядування, на яких представники інститутів громадянського суспільства та бізнесу відкрито заявляють про свою позицію, вказують на існуючі проблеми та пропонують шляхи співпраці, і в такий спосіб можуть впливати на процеси прийняття рішень. Обґрунтовано доцільність використання як складової інтенсивної комунікації мікротаргетингу, принципом якого є вплив на загальну аудиторію через звернення, розраховане на цільову аудиторію потенційних симпатиків, яка відповідає заданим критеріям.

Дослідження феномену крауд-технологій (краудсорсингу, краудфандингу), адаптація зарубіжного досвіду використання цих комунікативних стратегій до умов державного управління в Україні дало змогу обґрунтувати доцільність використання цих комунікативних інструментів в Україні, а саме: краудсорсингу як фактору впливу на створення репутації різних соціальних суб'єктів, що сприяє формуванню нової, ефективнішої моделі взаємодії суб'єктів у громадянському суспільстві; краудфандингу як способу забезпечення добровільної самоорганізованої ресурсної підтримки суспільно значимих проектів широкою громадськістю.

Аналіз комплексу комунікацій між представниками волонтерського руху і держави в аспекті характеру суб'єктно-суб'єктних відносин та можливості забезпечення ефективної комунікації між ними, ролі та функцій держави у розвитку волонтерського руху в Україні та впливу останнього на становлення громадянського суспільства дало змогу обґрунтувати тезу щодо можливості розширення цього досвіду на інші сфери суспільного життя.

На основі порівняльного аналізу сучасних аут-технологій у системі управління загалом, узагальнення теоретико-методологічних засад аутсорсингу, аутстафінгу, інсорсингу, ауттаскінгу та аутплейсменту обґрунтовано можливості їх застосування у сфері державного управління, зокрема щодо реалізації пріоритетів "Стратегії сталого розвитку "Україна – 2020"" та "Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 рр.", реалізація яких значною мірою залежить від застосування новітніх інформаційно-комунікативних технологій, забезпечення сталих ефективних комунікацій.

Обґрунтовано положення щодо необхідності підвищення рівня суб'єктності комунікаторів – їх спроможності забезпечити весь комплекс комунікативних взаємодій як способу та засобу вирішення завдань в системі державного управління. Набуттю компетентностей з медіаграмотності (використання, аналізування, оцінювання та передавання повідомлень у різних формах) сприятиме опанування навчальної дисципліни “Медіасвіта”. Її завданням є формування вміння працювати з інформаційними джерелами: сприймати, аналізувати та тлумачити інформацію. Це дасть змогу підвищити розумовий потенціал нації як рушійної сили формування ефективної інтелектуальної публічної політики та розбудови системи публічного адміністрування. Окрім того, наявність медіауніверситету в суспільства і громадянина сприятиме формуванню системи національних цінностей як чинника сталого розвитку української нації шляхом витіснення зі свідомості громадян архаїчних та застарілих форм ментальності та стереотипів.

Доведено, що в умовах формування маркетингової моделі державного управління, клієнтоорієнтованості органів влади та налагодження партнерських відносин між державою і суспільством має суттєво змінитись комунікативна складова надання послуг органами публічної влади, що в значній мірі здатне забезпечити підвищення їх якості. Широкомасштабне використання сучасних інформаційно-комунікативних технологій у процесі надання публічних послуг через веб-ресурси, громадський моніторинг, мобільні платформи зворотного зв'язку з громадянами та краудсорсинг відкриває нові можливості для перепроєктування організаційних структур і процедур надання послуг, зокрема, і щодо спілкування із зовнішніми зацікавленими сторонами.

У третьому розділі – *“Забезпечення ефективності комунікацій в державному управлінні на сучасному етапі його реформування”* – розкрито питання способів активізації факторів підвищення ефективності комунікацій, теоретичного обґрунтування шляхів забезпечення дієвих комунікацій в державному управлінні засобами мережевого суспільства та сучасних управлінських технологій.

Для системного визначення, проектування та запровадження ефективної комунікації в державному управлінні запропоновано класифікацію ефективності за критеріями: спрямованості на результат (ефективність передавання, обміну, продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та розвитку індивідуальних і колективних спроможностей свідомості та діяльності суб'єктів); типу процесу (ефективність технологічних процесів управління, маркетингова ефективність, ефективність зв'язків з громадськістю тощо); рівня об'єкта управління (ефективність комунікацій на центральному, регіональному, місцевому рівнях); характеру ефекту (первісна та мультиплікаційна ефективність); умов оцінювання (реальна, розрахункова, умовна ефективності); рівня оцінювання (суспільна, публічно-управлінська ефективність, ефективність комунікації органу влади та його структурного підрозділу).

Обґрунтовано комплекс факторів підвищення ефективності комунікацій (комунікатор, повідомлення, канал передавання, комуніканти, зворотний зв'язок) та визначено способи їх активізації. Розроблено схему

взаємозалежності й взаємообумовленості комплексу факторів, спрямованих на підвищення ефективності комунікацій, яка може слугувати основою, алгоритмом розроблення методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні.

Питання забезпечення ефективних комунікацій в державі належить до стратегічних напрямків діяльності органів виконавчої влади, зокрема Міністерства інформаційної політики України, на яке покладено завдання щодо створення системи державних стратегічних комунікацій, реформування урядових комунікацій; комунікативної підтримки проведення реформ урядом. Із огляду на це, доцільно зосередити моніторинг та проведення досліджень не лише щодо впливу результатів діяльності засобів масової інформації на суспільну свідомість, але й ширше – теоретичних та прикладних аспектів комунікативної політики держави.

Доведено, що під час проектування різних типів комунікативних взаємодій на певних рівнях управління доцільно використовувати положення класичних теорій комунікації. Також це стосується процесів теоретико-методичного забезпечення: надання практичної допомоги прес-службам органів виконавчої влади, державним та комунальним засобам масової інформації в процесі їх реформування; розроблення та впровадження навчальних курсів питань інформаційно-комунікативної політики, підготовки фахівців 1–3 рівнів вищої освіти; планів і програм навчання фахівців у сфері інформаційної політики, їхньої професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Обґрунтовано можливість застосування розробленої теоретичної моделі ефективною комунікації у сфері державного управління під час аналізу сучасного стану комунікацій в системі та дослідження окремих комунікативних проблем, зокрема комунікативного зрізу соціального продукування опосередкованого медіасприйняття суспільно значимих процесів в Україні.

Обґрунтовано, що важливими теоретико-методичними чинниками забезпечення ефективності комунікацій є: формування та розвиток суб'єктно-суб'єктних комунікативних взаємодій між владними структурами та інституціями громадянського суспільства; системна узгодженість комунікативних взаємодій між суб'єктами у сфері державного управління. Така узгодженість перш за все стосується положень основних стратегічних документів з питань формування й реалізації державної політики, реформування держави та суспільства в цілому.

Дієвим фактором підвищення ефективності комунікацій в державному управлінні в сучасних умовах глобалізованого суспільства є використання засобів мережевого суспільства. Шляхом аналізу використання ІТ-технологій та засобів мережевого суспільства органами влади обґрунтовано необхідність розширення застосування мікротаргетингу як складової інтенсивної комунікації, формування GR-комунікацій, застосування краудсорсингу та краудфандингу в практиці публічного адміністрування.

Обґрунтовано, що ефективності комунікацій між різними суспільними суб'єктами та органами влади, налагодженню взаєморозуміння та взаємодовіри може слугувати такий інструмент, як мікротаргетинг, оскільки він забезпечує

індивідуалізований підхід до суб'єктів з метою створення їхньої прихильності до дій влади. Використання мікротаргетингу значно заощаджує кошти на проведення комунікацій та забезпечує розширення дієвого впливу на аудиторію через розподіл суб'єктів на три групи: на тих, хто підтримує; на тих, хто не підтримує; тих, хто не визначився – і скерування впливу саме на останніх, щоб здобути їхню прихильність.

Доведено, що в умовах переходу від ефективності масових комунікацій до ефективності персональних (індивідуальних, міжособистісних) комунікацій доцільним є використання на практиці державного управління в Україні таких новітніх технологій як краудсорсинг та краудфандинг. Аналіз досвіду успішних крауд-практик підтверджує його спроможність до радикального впливу на формування репутації різних соціальних суб'єктів, що сприяє формуванню нової, ефективнішої моделі їхньої комунікативної взаємодії у громадянському суспільстві. Залежно від комплексу факторів відбувається використання краудсорсингу і краудфандингу в управлінському, фінансово-економічному, маркетинговому й інформаційному напрямках. Наголошено, що у випадках кризових ситуацій, які потребують швидкого та якісного інформаційного супроводу, доречне застосування ресурсу крауд-технологій.

З огляду на те, що аут-технології успішно застосовуються в сучасній світовій управлінській практиці, здійснено аналіз теоретичних засад та визначення сфер застосування аутсорсингу, аутстафінгу, інсорсингу, ауттаскінгу та аутплейсменту у сфері державного управління як засобів забезпечення ефективності комунікацій, спроможних сприяти переходу до ключових принципів публічного управління.

Обґрунтовано, що однією із визначальних передумов ефективної комунікації є належний рівень суб'єктності комунікаторів – їхньої спроможності забезпечити весь комплекс комунікативної взаємодії як способу та засобу вирішення завдань у системі державного управління. У кризових суспільних ситуаціях особливо актуалізується питання належного рівня суб'єктності комунікаторів, коли це може набувати форм загрози національній безпеці. Забезпечення комунікативної спроможності суб'єктів можливе шляхом формування комунікативних компетенцій під час професійної підготовки управлінців, зокрема медіакомпетенцій. Проаналізовано зміст комунікативних компетенцій за рівнями Національної рамки кваліфікацій та обґрунтовано необхідність розширення та поглиблення змісту визначень комунікативних компетенцій за кваліфікаційними рівнями, особливо на 6 – 8 рівнях Національної рамки кваліфікацій.

ВИСНОВКИ

У дисертації обґрунтовано теоретичні засади формування ефективної комунікації в державному управлінні та розроблено на основі теоретичних узагальнень і аналізу практики пропозиції та рекомендації щодо формування ефективної комунікації в державному управлінні на сучасному етапі його реформування. Поставлену в дослідженні мету досягнуто, завдання виконано.

Отримані узагальнюючі результати дають підстави сформулювати відповідні висновки та рекомендації, що мають теоретичне і практичне значення:

1. На основі узагальнення наукових досліджень проблеми комунікацій в державному управлінні визначено основні дослідницькі напрями та структурно конкретизовано проблему формування ефективної комунікації. Обґрунтовано необхідність розроблення теоретичних засад комплексного застосування напрацьованих у різних галузях науки підходів, теорій та моделей комунікацій у вивченні та формуванні ефективних комунікацій в державному управлінні; доцільність напрацювання теоретичних і методичних засад для забезпечення системного підходу до аналізу та формування комплексу ефективних комунікацій в державному управлінні; критерії та фактори забезпечення ефективності комунікацій в державному управлінні та способи їх активізації.

Доведено, що у сфері державного управління ефективність комунікацій визначається як отримання за допомогою наявних комунікативних та інших ресурсів максимального управлінського результату (ефекту) відповідно до поставленого завдання (мети). Як наслідок, структурована предметність та визначено логіку дослідження проблеми теоретичних засад формування ефективної комунікації в державному управлінні.

2. Завдяки аналізу класичних і сучасних наукових підходів, теорій та моделей комунікацій здійснено:

- виявлення основних проблем і специфічних характеристик різних видів комунікативних взаємодій;

- обґрунтування класифікації комунікацій за критеріями обсягу (кількості) учасників, способу утримання контакту, ініціативи комунікатора, ступеня передбачення взаємодії, спрямованості інформації на суб'єкта, використання знакової системи, наявності інформаційних потоків, їхньої спрямованості в організаційній структурі, простору комунікації, характеру взаємодії суб'єктів;

- виокремлення чотирьох рівнів (аспектів) державно-управлінських комунікацій – суспільного, публічно-управлінського, внутрішньо-управлінського та зовнішньо-управлінського, які у своїй сукупності охоплюють зміст і предметність комунікативної політики держави;

- визначення актуальних положень і категорій щодо їх застосування під час здійснення різних видів комунікацій на певних рівнях управління для впливу на такі характеристики державно-управлінських комунікацій, як: спрямованість на передавання й обмін інформацією, спонування до дії, продукування нової інформації в процесі взаємного обміну, вплив на розвиток індивідуальної та колективної спроможності свідомості та діяльності суб'єктів управління.

3. Застосування структурно-функціонального аналізу комунікацій в державному управлінні дало змогу довести, що:

- управління формальними комунікаціями, як регламентованими формами взаємодії суб'єктів, містить побудову (здається визначеними завданнями та функціями органу влади, його структурних підрозділів і формується разом із організаційною структурою) та регулювання комунікативних та інформаційних потоків;

– управління комунікативними процесами органу влади містить аналіз і проектування його структурної спроможності повною мірою забезпечувати реалізацію мети, завдань, функцій установи, підрозділу, окремого працівника, виправлення наявних недоліків існуючої системи, здійснення заходів з її удосконалення;

– ефективність комунікації значною мірою залежить від спроможності забезпечення компліментарності неформальних комунікацій шляхом дієвого коригуючого впливу на них із позицій неформальних лідерів, керівників, громадськості;

– управління зовнішніми комунікаціями (управлінськими, маркетинговими, паблік рілейнз) відіграє ключову роль в забезпеченні ефективної комунікації в сфері публічного управління при формуванні суб'єктно-суб'єктних взаємовідносин між владою та інституціями громадянського суспільства.

Побудовано теоретичну модель ефективної комунікації в державному управлінні, яка є комплексом інформаційних потоків директивних, аналітичних, іміджевих та інших даних, що проходять формальними і неформальними вертикальними і горизонтальними каналами організації від відправника до отримувача, інтегрують діяльність різних суб'єктів з виконання функцій управління суспільними процесами.

4. Визначення комунікативної основи системи державного управління в умовах його реформування дало змогу: окреслити основні проблеми системи у площині комунікативних взаємодій між суб'єктами різних ієрархічних рівнів і різних гілок влади та інститутами громадянського суспільства; довести, що наявні проблеми в системі державного управління значною мірою спричинені існуванням неефективних комунікацій, а тому реформування системи в цілому та окремих її складових передбачає встановлення ефективних комунікативних суб'єктно-суб'єктних взаємодій; обґрунтувати доцільність використання органами влади непрограмованих комунікаційних мереж для забезпечення ефективності їхніх внутрішніх і зовнішніх інформаційних взаємодій; довести доцільність використання складових інтенсивної комунікації мікротаргетингу, крауд- та аут-технологій для формування ефективних комунікацій; визначити шляхи підвищення комунікативної спроможності суб'єктів через формування комунікативних компетенцій управлінців.

5. Розроблено пропозиції та рекомендації щодо теоретичних аспектів формування ефективності комунікацій в державному управлінні на сучасному етапі його реформування шляхом застосування:

– запропонованої схеми взаємозалежностей і взаємообумовленостей комплексу факторів підвищення ефективності комунікацій як алгоритму для розроблення методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні;

– положень класичних і сучасних теорій комунікації під час проектування різних типів комунікативних взаємодій на різних рівнях управління; надання практичної допомоги прес-службам органів виконавчої влади, державним та комунальним засобам масової інформації в процесі їхнього реформування; розроблення та впровадження відповідних навчальних

курсів та дисциплін на програмах підготовки фахівців 1 – 3 рівнів вищої освіти, перепідготовки та підвищення кваліфікації управлінців;

– розробленої теоретичної моделі ефективної комунікації в державному управлінні під час аналізу сучасного стану комунікацій в системі державного управління та дослідження окремих комунікаційних проблем, зокрема в процесі здійснення горизонтального та вертикального функціонального обстеження діяльності органу влади в системі публічного управління для підвищення його спроможності.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації

1. Ганущин С. Н. Теоретико-методологічні аспекти застосування краудсорсингу та краудфандингу в практиці публічного адміністрування / С. Ганущин // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. ЛРІДУ НАДУ. — Вип. 43 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2015. — С. 81—90. — [Індексується у міжнародній наукометричній базі Index Copernicus].

2. Ganuschyn S. Communication between the representatives of volunteer movement and the State the nature of the subject-object relations / S. Ganuschyn // East European Scientific Journal Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe [Text]. — vol. 2 (4). — Warszawa : [s. n.]. — 2015. — P. 149—153.

3. Ганущин С. Н. Теоретико-методологічні аспекти застосування аугментованих технологій у державному управлінні / С. Н. Ганущин // Актуальні проблеми державного управління [Текст] : зб. наук. пр. ХарРІДУ НАДУ. — Вип. 2 (48). — Х. : ХарРІДУ НАДУ “Magistr”, 2015. — С. 44—51.

4. Ганущин С. Н. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект / С. Ганущин, В. Загорський // Демократичне врядування [Електронний ресурс] : наук. вісн. ЛРІДУ НАДУ. — Вип. 16/17 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. — Режим доступу : <http://www.lvivacademy.com/visnik16/17/fail/zagorskyj.pdf>.

5. Ганущин С. Адаптація до предметності державного управління наукових підходів, теорій і моделей комунікацій / С. Ганущин // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. ЛРІДУ НАДУ. — Вип. 3 (48) / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. — С. 76—86. — [Індексується у міжнародній наукометричній базі Index Copernicus].

6. Ганущин С. Активізація факторів ефективності комунікацій в державному управлінні / С. Ганущин // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. ЛРІДУ НАДУ. — Вип. 4 (49) / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. — С. 83—89. — [Індексується у міжнародній наукометричній базі Index Copernicus]

Праці апробаційного змісту, тези доповідей на

науково-практичних конференціях

7. Ганущин С. Н. Комунікативна підготовка в державному управлінні / С. Ганущин // Інноваційний потенціал світової науки – XXI сторіччя [Текст] : зб. стат. уч. 34 Всеукр. наук.-практ. конф. — Запоріжжя : Південноукраїнський гуманітарний альянс; Громадське об'єднання “Соціальна дія”, 2015. — С. 59—61.

8. Ганущин С. Н. Соціально-психологічні фактори забезпечення надання якісних послуг органами публічної влади регіонального рівня / С. Ганущин // Розвиток системи регіонального управління в умовах децентралізації [Текст]: матер. наук.-практ. конф. (29 квітня 2015 р.). — О. : ОРІДУ НАДУ, 2015. — С. 212—216.

9. Ганущин С. Н. Попередження професійного вигорання: соціально-психологічний аспект надання якісних послуг органами публічної влади / С. Ганущин // Ефективні соціально-економічні механізми розвитку в умовах кризового стану: зарубіжний та вітчизняний досвід [Текст] : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (27 – 28 травня 2015 р.). — Миколаїв : Міжнародний технологічний університет “Миколаївська політехніка”, 2015. — С. 36—39.

10. Ганущин С. Н. Трансцендентність як специфічна соціально-психологічна ознака лідера / С. Ганущин // Модернізація системи державного управління: теорія та практика [Текст] : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (9 жовтня 2015 р.). — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2015. — С. 281—284.

11. Ганущин С. Н. Мікротаргетинг як складова інтенсивної виборчої комунікації / С. Ганущин // Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід [Текст] : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (29–30 жовтня 2015 р.). — О. : ОРІДУ НАДУ, — 2015. — С. 223—224.

12. Ганущин С. Н. Особливості формування GR-комунікацій в системі взаємозв'язків між органами державного управління та бізнесу / С. Ганущин // Актуальні проблеми розвитку управлінських систем: досвід, тенденції, перспективи [Текст] : зб. тез. наук.-практ. конф. (30 березня 2016 р.). — Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2016. — С. 235—237.

13. Ганущин С. Н. Проблеми інституційного забезпечення державно-управлінської комунікації як одного з механізмів переходу від принципів державного управління до засад публічного управління в Україні / С. Ганущин // Проблеми розвитку публічного управління в Україні [Текст] : матер. наук.-практ. конф. (15 квітня 2016 р.). — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. — С. 296—298.

14. Ганущин С. Н. Медіаосвіта та медіа грамотність як складові форсайтингу національної безпеки України: комунікаційний аспект / С. Ганущин // Публічне управління XXI століття: форсайтинг успіху [Текст] : зб. тез XVI Міжнар. наук. конгресу (21 квітня 2016 р.). — Харків : ХарРІДУ НАДУ, — 2016. — С. 152—155.

АНОТАЦІЯ

Ганущин С. Н. Формування ефективної комунікації в державному управлінні: теоретичний аспект. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного

управління. – Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Львів, 2017.

У дисертації проведено комплексне наукове дослідження теоретичних основ формування ефективної комунікації в державному управлінні. Здійснено теоретичне обґрунтування засад налагодження комунікативних зв'язків у системах управління різного ієрархічного рівня та на основі теоретичних узагальнень і аналізу практики розроблено пропозиції й рекомендації щодо формування ефективної комунікації в державному управлінні на сучасному етапі його реформування.

Узагальнено наукові роботи з проблеми комунікацій в системах управління; проаналізовано класичні та сучасні теорії й моделі комунікації в площині їх використання у сфері державного управління; проведено структурно-функціональний аналіз системи його комунікацій та розроблено теоретичну модель ефективної комунікації в державному управлінні.

Проаналізовано сучасний стан комунікацій, завдання та напрямки їх розвитку в умовах забезпечення реформування державного управління в Україні, визначено і обґрунтовано вплив сучасних інструментів мережевого суспільства та управлінських технологій на формування ефективних комунікацій в державному управлінні.

Розкрито питання способів активізації факторів підвищення ефективності комунікацій, теоретичного обґрунтування шляхів забезпечення ефективних комунікацій в державному управлінні.

Ключові слова: державне управління, ефективність, комунікація, модель ефективної комунікації в державному управлінні, теоретичні засади, фактори ефективності комунікацій, формування.

АННОТАЦИЯ

Ганущин С. Н. Формирование эффективной коммуникации в государственном управлении: теоретический аспект. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата наук государственного управления по специальности 25.00.01. – теория и история государственного управления. – Львовский региональный институт государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины. – Львов, 2017.

В диссертации проведено комплексное научное исследование теоретических основ формирования эффективной коммуникации в государственном управлении. Осуществлено теоретическое обоснование основ налаживания комунікативных связей в системах управления разного иерархического уровня и на основе теоретических обобщений и анализа практики разработаны предложения и рекомендации по формированию эффективной коммуникации в государственном управлении на современном этапе его реформирования.

Обобщены научные работы по проблеме коммуникаций в системах управления; проанализированы классические и современные теории и модели коммуникации в плоскости их использования в сфере государственного

управления; проведен структурно-функциональный анализ его системы коммуникаций и разработана теоретическая модель эффективной коммуникации в государственном управлении, которая представляет собой комплекс информационных потоков директивных, аналитических, имиджевых и других данных, проходящих по формальным и неформальным вертикальным и горизонтальным каналам организации от отправителя к получателю, интегрирующих деятельность различных субъектов по выполнению функций управления общественными процессами.

Определены критерии и факторы обеспечения эффективности коммуникаций в государственном управлении и способы их активизации.

Для системного определения, проектирования и внедрения эффективной коммуникации в государственном управлении предложена классификация эффективности по критериям: направленности на результат (эффективность передачи, обмена, продуцирования информации, информационного побуждения к действию и развития индивидуальных и коллективных возможностей сознания и деятельности субъектов); типа процесса (эффективность технологических процессов управления, маркетинговая эффективность, эффективность связей с общественностью и т.д.); уровня объекта управления (эффективность коммуникаций на центральном, региональном, местном уровнях); характера эффекта (первоначальная и мультипликационная эффективность); условий оценивания (реальная, расчетная, условная эффективности); уровня оценки (общественная, публично-управленческая эффективность, эффективность коммуникации органа власти и его структурного подразделения).

Доказано, что в сфере государственном управлении эффективность коммуникации определяется как получение с помощью имеющихся коммуникативных и других ресурсов максимального управленческого результата (эффекта) в соответствии с поставленными задачами (целями).

Проанализировано современное состояние коммуникаций, задачи и направления их развития в условиях обеспечения реформирования государственного управления в Украине. На этой основе очерчены основные проблемы системы государственного управления в плоскости коммуникационных взаимодействий между субъектами разных иерархических уровней, разных ветвей власти и институтами гражданского общества.

Доказано, что проблемы системы государственного управления вызваны наличием неэффективных коммуникаций, а потому реформирование системы государственного управления и ее составляющих предусматривает формирование эффективных коммуникационных субъектно-субъектных взаимодействий.

Обоснована целесообразность использования органами власти с целью обеспечения эффективности внутренних и внешних коммуникаций непрограммируемых коммуникационных сетей, микротаргетинга, крауд- и аут-технологий.

Определены пути повышения коммуникативных возможностей субъектов путем развития их коммуникативных компетенций. Обосновано положение о необходимости повышения уровня субъектности коммуникаторов

– их способности обеспечить весь комплекс коммуникативных взаимодействий как способа и средства решения задач в системе государственного управления. Приобретению компетенций с медиаграмотности будет способствовать освоению учебной дисциплины «Медиаобразование». Ее задачей является формирование умения работать с информационными источниками: воспринимать, анализировать и толковать информацию. Это позволит повысить умственный потенциал нации как движущей силы формирования эффективной интеллектуальной публичной политики и развития системы публичного администрирования. Кроме того, наличие медиаимунитета в общества и гражданина способствует формированию системы национальных ценностей как фактора устойчивого развития украинской нации.

Раскрыты вопросы способов активизации факторов повышения эффективности коммуникаций, теоретического обоснования путей обеспечения эффективных коммуникаций в государственном управлении. Нарботаны предложения и рекомендации относительно использования: комплекса факторов повышения эффективности коммуникаций для разработки методик количественной и качественной оценки эффективности коммуникаций в государственном управлении; положений классических и современных теорий коммуникации при проектировании разных типов коммуникативных взаимодействий; разработанной теоретической модели эффективной коммуникации в государственном управлении при анализе современного состояния коммуникаций в системе, а также при исследовании отдельных коммуникационных проблем, в частности в процессе горизонтального и вертикального функционального обследования деятельности органа власти в системе государственного управления для повышения его возможностей.

Ключевые слова: государственное управление, эффективность, коммуникация, модель эффективной коммуникации в государственном управлении, теоретические основы, факторы эффективности коммуникаций, формирование.

ANNOTATION

Hanushchyn S. N. Formation of effective communication in public administration: theoretical aspect. – Manuscript.

Thesis for obtaining the Candidate of Sciences degree in public administration; Specialty 25.00.01 – Theory and History of Public Administration. – Lviv Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Lviv, 2017.

Comprehensive scientific research of theoretical fundamentals concerning the formation of effective communication in public administration is made in the dissertation. A theoretical substantiation of communication relations' basics ascertainment in managerial systems of various hierarchic levels is conducted here. Grounded on theoretical summarizing and practice analysis the suggestions and recommendations concerning the formation of effective communication in public administration on the modern level of its reforming are elaborated.

The scientific proceedings on communication problems in managerial systems are generalized; classic and modern theories as well as communication

models regarding their usage in public administration sphere are analyzed; the structurally-functional analysis of its communication systems is made and the theoretical model of effective communications in public administration is worked out.

Modern condition of communications, tasks and ways of their further development under conditions of providing the reformation of public administration in Ukraine are analyzed. The influence of modern network society instruments and managerial technologies on forming effective communications in public administration is defined and substantiated.

The issues of activation tools regarding the factors of increasing communications efficiency, theoretical substantiation of ways for effective communication provision in public administration are disclosed.

Keywords: public administration, efficiency, communication, model of effective communication in public administration, theoretical fundamentals, communication efficiency factors, formation.