**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Юридичний факультет

Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності

**Луннова Ю.М.**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**Інформаційна культура державного службовця**

**Сєвєродонецьк 2018**

**Тема: Інформаційна культура державного службовця**

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 4 |
| **ВСТУП** | 5 |
| **Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ**  |  |
| 1.1. Термінологічна основа дослідження | 9 |
| 1.2. Інформаційно-комунікаційні аспекти діяльності державного службовця | 1 |
| 1.3. Основні напрямки прояву інформаційної культури у державного службовця | 2 |
| **Розділ 2. ЗМІСТ ТА ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ** |  |
| 2.1. Інформаційна культура із зовнішніми об’єктами  | 4 |
| 2.2. Інформаційна етика державного службовця | 5 |
| 2.3. Шляхи формування інформаційної культури державного службовця | 6 |
| **ВИСНОВКИ** | 1 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** | 1 |

**ВСТУП**

В контексті організації діяльності державного службовця особливо актуальним є формування динамічної функціональної структури його професійної діяльності, психологічну основу якої у своїй діалектичній єдності становлять глибокі знання та високий рівень загальної культури особистості, високі моральні якості, висока пізнавальна активність та самостійність, здібності та професійна майстерність, інтерес до діяльності. Для ефективного виконання державних завдань є недостатньо бути професійно підготовленим працівником, мати необхідні знання й достатній досвід роботи, необхідно також уміти встановлювати ділові стосунки зі споживачами управлінських послуг та не допускати упередженості чи перевищення службових повноважень. Однак, професійного успіху досягає той працівник державних органів, який не тільки сумлінно виконує службові обов’язки, а й забезпечує підхід до справи відповідно до морально-етичних вимог державної служби.

Розвиток інформаційної культури є невід’ємною складовою демократичних трансформацій в українському соціумі. Важливість вміння роботи з інформацією, наявність якісної інформації у ЗМІ є актуальною складовою сучасного суспільного буття. Становлення демократичної інформаційної культури в Україні є поступовим процесом, який повʼязаний із певними труднощами та протиріччями.

Теорія і практика державного управління переконливо доводить, що суттєвим елементом механізму впровадження політики в життя є культура управління, оскільки процес управління містить змістовий, організаційний і технологічний аспекти. Усвідомлення важливої закономірності, що вирішення сучасних завдань реформування системи державного управління на засадах та принципах демократії можливе шляхом впровадження нової культури державного управління (КДУ), стає примітною ознакою сьогодення.

Проблема адаптації сучасного державного службовця в інформаційному просторі є надзвичайно актуальною. Інтеграція знань у коло інформаційного простору та комунікативна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності державних службовців, що відповідає викликам сьогодення. Сучасні працівники публічної сфери в контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю з розширення світогляду, оволодіння науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв’язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність є також необхідною складовою професійної діяльності державних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі.

Аналіз поглядів вітчизняних науковців: О. В. Прудникова, О. Сулій, Л. В. Литвинова, Л. Б. Круп’як, Л. М. Сергеєва, П. С. Клімушин, І. Д. Іванова.

Об'єкт дослідження – інформаційна культура державного службовця.

Предмет дослідження – визначення інформаційної культури державного службовця.

Мета дослідження – порядок організації інформаційної культури.

На основі об'єкта, предмета та мети були визначені наступні завдання:

- проаналізувати термінологічну основу дослідження;

- розглянути інформаційно-комунікаційні аспекти діяльності державного службовця;

- описати основні напрямки прояву інформаційної-культури у державних службовців;

- визначити інформаційну культуру із зовнішніми об’єктами ;

- розібрати інформаційну етику державного службовця;

- ознайомитися зі шляхами формування інформаційної культури державних службовців.

Методологічною основою дослідження є застосування філософської методології, а саме діалектичного методу, в основі якого лежить зв'язок теорії і практики, принципи взаємодії зовнішнього і внутрішнього, об'єктивного і суб'єктивного.

У процесі були використані наступні загальнонаукові методи: термінологічний принцип, а саме вивчення походження та значення термінів, уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місця в понятійному апараті, на основі яких базується дослідження.

Практичне значення роботи полягає у можливості застосування основних положень дослідження в поліпшенні організації державної служби.

**Розділ 1. Теоретичні засади дослідження інформаційної культури державного службовця**

* 1. **Термінологічна основа дослідження**

Стан людської цивілізації правомірно пов'язують з розвитком інформаційного суспільства – суспільства, рівень якого у вирішальному ступені визначається кількістю і якістю накопиченої інформації, її свободою та доступністю. Виникнення інформаційного суспільства нерозривно пов'язане з усвідомленням фундаментальної ролі інформації у суспільному розвитку. Становлення інформаційного суспільства зажадало забезпечити адекватність освіти динамічним змінам, що відбуваються в природі й суспільстві, всьому навколишньому середовищу, збільшеному об'єму інформації, стрімкому розвитку нових інформаційних технологій.

Особливе значення в інформаційному суспільстві набуває організація інформаційної освіти та підвищення інформаційної культури особистості. Сьогодні є всі підстави говорити про формування нової інформаційної культури, яка може стати елементом загальної культури людства.

Поняття «інформація», як і численні похідні від нього, посідає чільне місце в публікаціях з філософських, культурологічних, соціологічних, психологічних, економічних, інформаціологічних й інших проблем. При цьому різноманіття визначень поняття «інформація», багато в чому залишається пов'язаним із багатоаспектністю останнього. В той самий час, воно не ізольоване від інших філософських, загальнонаукових і кібернетичних понять. Власне інформація ще задовго до виникнення такого біологічного об'єкта, як людина, існувала в численних формах (формули ДНК, кристалічні решітки, молекули, атоми й ін.).

З етимологічних позицій, під інформацією розуміють відомості про навколишню дійсність; ознайомлення, роз'яснення, повідомлення. У загальному плані вона є відомостями, переданими від одних людей до інших за допомогою різних способів (усні, письмові або інші), або власне процес передавання й одержання відомостей. Нерідко інформацію тлумачать як різноманітні дані, спосіб передавання знань, емоцій і вольових зусиль людини в суспільстві. Це дозволяє зробити висновок, що інформацією є передане знання [11, c. 12-13].

З часу відкриття бездротового зв'язку людство вступило в нову еру, характерною рисою якої є поява на основі стрімкого розвитку електроніки системного об'єднання процесів як керування, так і передавання інформації, обміну сигналами. Посилення значущості інформаційних процесів у соціумі створило передумови для узагальнених теоретичних інтерпретацій різноманітних форм передавання інформації. Звідси зрозуміло, що й саме поняття «інформація», стало пов'язуватися не лише з повідомленнями, переданими за допомогою людського мовлення, а взагалі з усяким сигналом впливу.

Про відчутний вплив інформації на розвиток суспільства свідчить поява нової науки – інформпатології, що вивчає диспропорції в галузі інформаційних течій, їхні наслідки і вплив на суспільні процеси. Основними напрямами інформпатології є такі:

1) вивчення впливу нових технологій комунікацій на культуру;

2) дослідження шляхів захисту національної самобутності, розробка концепцій нового інформаційного порядку;

3) вивчення питань, пов’язаних із зміною структури як самого суспільства, так і ЗМІ в результаті впровадження нової технології;

4) вивчення змін у процесах міжнародного обміну інформацією в соціальній, політичній та інших структурах суспільства в результаті поширення супутникового телебачення, а також відео і комп’ютерного зв’язку;

5) розробка проблем етики в системі масової комунікації за умов її глобалізації. Визначальний якісний стрибок у розвитку теорії інформації, підготовлений усім ходом попереднього розвитку, був здійснений, саме К.Шеноном, що сформував узагальнену теорію інформації. Він вважав, що інформація – це те, що усуває невизначеність вибору. Звідси кількість інформації тим більша,чим більшу невизначеність ця інформація усуває [15, c. 22-23].

Розгляд і аналіз сьогодні всіх можливих трактувань цього багатогранного поняття інформація є важливим кроком переходу від інформаційного суспільства до суспільства знань, коли використання й застосування різних сучасних інформаційних технологій можуть перетворити вже визначену інформацію в знання, необхідне для соціокультурного розвитку інформаційної цивілізації.

Поняття «інформаційного суспільства» було сформульоване наприкінці 60-х – початку 70-х років ХХ ст. Авторство терміну належить Ю. Хаяші, професору Токійського технологічного інституту. Інформаційне суспільство визначається як суспільство, в якому процес комп'ютерізації дає людям доступ до надійних джерел інформації, позбавляє їх рутинної праці, забезпечує високий рівень автоматизації виробництва. При цьому продукт стає більш інформаційно-змістовним (буде мати в своїй вартості більш високу долю інновацій, дизайну, маркетингу, телекомунікацій, обробки інформації) [21, с. 5].

Рада з досліджень, технологій та інновацій визначає інформаційне суспільство як форму економічної і соціальної організації, за якої отримання, збереження, обробка, розповсюдження та використання інформації та знань, а також зростаючі технічні можливості комунікацій відіграють вирішальну роль [3, с. 77].

У монографії С.Мартинюк «Генезис інформаційної цивілізації» зустрічається наступне тлумачення інформаційного суспільства: «…це такий тип зв'язку між людиною та суспільством, при якому пріоритетними цінностями стають інтелект і духовний розвиток людини, а визначаючим фактором суспільного розвитку – інформація або знання » [6, с. 175].

 В цілому, як зазначає Л.Рейман у своїй статті «Інформаційне суспільство і роль телекомунікацій в його становленні», визначення інформаційного суспільства можна надати наступним чином: «інформаційне суспільство – суспільство, в якому більшість працюючих зайняті виробництвом, зберіганням, обробкою та реалізацією інформації, особливо вищої її форми – знань» [31, с. 5].

Потрібно зазначити, що в широкому розумінні інформаційне суспільство являє собою новий етап суспільного розвитку, який приходить на зміну суспільству індустріального типу. Для позначення цієї нової стадії розвитку суспільства, крім терміну інформаційне суспільство, науковці вживають й інші поняття: наприклад, ті, що ґрунтуються на використанні префіксу "пост-" ("постіндустріальний капіталізм" Р.Хейльбронера, "постбуржуазне суспільство" Дж.Ліхтхайма, "пост-капіталістичне" Р.Дарендорфа та П.Дракера, "постринкове" Дж. Ріфкіна), а також технотронне суспільство. До речі, існує думка, у відповідності з якою такі терміни як, наприклад, "постіндустріальне", "постмодерністське" – не є найвдалішими назвами для суспільства нового типу. Вони несуть у собі перехідний відтінок, вказуючи на відсутність специфічної характеристики, яка б могла надати назву для "нового" суспільства.

Інформаційне суспільство – більш вдале позначення, оскільки в ньому відображена глобальна революція, яка виводить суспільство на більш високий виток розвитку [5, с. 32-33].

Таким чином, існує досить багато назв та визначень суспільства, що формується. Стержнем усіх цих понять є те, що «нове» суспільство являє собою нову фазу суспільного розвитку (що йде після індустріального суспільства), яка характеризується великим значенням інформації та знань, широким використанням високорозвинутих інформаційних технологій та надтехнологій, а також пріоритетом духовних цінностей над матеріальними. Варто зазначити, що з формуванням інформаційного суспільства відбуваються зміни в усіх сферах його життєдіяльності, до того ж зміни в одній із цих сфер, як правило, викликають зміни в інших сферах. В цілому ж інформаційне суспільство характеризується:

- в економічній сфері – зростанням ролі інформації та володіння нею, появою електронних грошей, перетворенням інформації в основний засіб обміну, підвищеннням впливу інтелектуальної власності, автоматизацією та комп'ютерізацією виробничих процесів;

- у політичній сфері – посиленням прозорості національних кордонів та впливу наднаціональних спільнот; перетворенням освіти та кваліфікації на головний фактор влади еліти;

 - у соціальній сфері – збільшенням значення інтелігенції, "технічного класу", вчених, зниженням кількості робітників, зайнятих в індустрії, збільшення кількості зайнятих в інформаційному і сервісному секторах, тенденцією до субурбанізації;

- у духовній сфері – пріоритетом духовних цінностей над матеріальними.

Особливе значення в інформаційному суспільстві набуває інформаційна культура. Сьогодні є всі підстави говорити про формування нової інформаційної культури в рамках інформаційного суспільства. Інформаційною культурою виступають, у тому числі, знання про інформаційне середовище, закони його функціонування [25, c. 56-58].

Для визначення етимології поняття «інформаційна культура» потрібно провести аналіз терміну «культура». Коли ми говоримо, що людина культурна, то ми, перш за все, маємо на увазі, що ця особистість добре вихована, має певний рівень освіченості. Але при більш детальному аналізі, який проводять в рамках таких наук, як антропологія, етнологія, структурна лінгвістика, семіотика та теорія інформації, ми бачимо, що зміст поняття «культура» досі однозначно не тлумачитися. Методологічний аналіз визначень цього терміну, а їх існує декілька сотень, показує різноманіття методів і підходів вивчення культури.

З погляду діяльнісного підходу до культури її можна визначити як спосіб дійового буття людини, обумовлений природою та суспільством. Так, у Всесвітній енциклопедії філософське визначення також подається з позицій діяльнісної активності: «Культура – система надбіологічних програм людської діяльності, поведінки та спілкування, що історично розвиваються та виступають умовою відтворювання й зміни соціального життя в усіх її основних проявах» [23, c. 34]. Такий підхід дозволяє виділяти багато видів культур в залежності від виду діяльності – культура спілкування, фізична культура,інформаційна культура та інші.

У законі України термін (культура) вживається як сукупність матеріального і духовного надбання певної людської спільноти (етносу, нації), нагромадженого, закріпленого і збагаченого протягом тривалого періоду, що передається від покоління до покоління, включає всі види мистецтва, культурну спадщину, культурні цінності, науку, освіту та відображає рівень розвитку цієї спільноти;

Поняття «інформаційна культура» характеризує одну з граней культури, що пов'язана з інформаційним аспектом життя людей. Роль цього аспекту в інформаційному суспільстві постійно зростає; і сьогодні сукупність інформаційних потоків навколо кожної людини така велика, різноманітна і розгалужена, що вимагає від нього знання законів інформаційного середовища і уміння орієнтуватися в інформаційних потоках. Інакше він не зможе адаптуватися до життя в нових умовах, зокрема, до зміни соціальних структур, наслідком якої буде значне збільшення чисельності працюючих у сфері інформаційної діяльності та послуг. В даний час існує безліч визначень інформаційної культури.

У широкому сенсі під інформаційною культурою розуміють сукупність принципів і реальних механізмів, що забезпечують позитивну взаємодію етнічних і національних культур, їх з'єднання у загальний досвід людства.

У вузькому сенсі – оптимальні способи поводження із знаками, даними, інформацією й представлення їх зацікавленому споживачеві щодо вирішення теоретичних і практичних завдань; механізми вдосконалення технічних засобів виробництва, зберігання та передачі інформації; розвиток системи навчання, підготовки людини до ефективного використання інформаційних засобів й інформації.

Один з провідних фахівців в області інформатизації Е.П. Семенюк під інформаційною культурою розуміє:« інформаційний компонент людської культури в цілому, що об'єктивно характеризує рівень всіх здійснюваних у суспільстві інформаційних процесів та існуючих інформаційних стосунків».

Історія інформаційної культури налічує тисячоліття. Точкою відліку логічно визнати момент зміни формального відношення до сигналу ситуації, яке було властиве тваринному світу, на змістовне, властиве виключно людині. Обмін змістовними одиницями послужив основою розвитку мови. До появи писемності становлення мови викликало до життя гамму вербальних методик, породило культуру поводження зі сенсом і текстом. Письмовий етап концентрувався навколо тексту, що увібрав у себе все різноманіття усної інформаційної культури [9, c. 172-173].

Інформаційну культуру людства в різний час приголомшували інформаційні кризи. Одна з найбільш значних кількісних інформаційних криз привела до появи писемності. Усні методики збереження знання не забезпечували повного збереження зростаючих об'ємів інформації та фіксації інформації на матеріальному носієві, що породило новий період інформаційної культури – документальний. До його складу увійшла культура спілкування з документами: витягання фіксованого знання, кодування та фіксації інформації; документографічного пошуку. Оперування інформацією стало легше, зазнав зміни образ мислення, але усні форми інформаційної культури не тільки не втратили свого значення, але й збагатилися системою взаємозв'язків з письмовими. Чергова інформаційна криза викликала до життя комп'ютерні технології, які модифікували носій інформації, а також автоматизували деякі інформаційні процеси.

Сучасна інформаційна культура увібрала до себе усі свої попередні форми та з'єднала їх в єдиний засіб. Як особливий аспект соціального життя вона виступає як предмет, засіб і результат соціальної активності, відображає характер і рівень практичної діяльності людей. Це результат діяльності суб'єкта і процес збереження створеного, розповсюдження і споживання об'єктів культури.

Поняття інформаційної культури сформувалось у процесі активізації уваги до механізмів інформаційного обміну в зв'язку з колосальним посиленням ролі інформаційних ресурсів в соціокультурних процесах у середині – другій половині XX ст. [8, c. 56].

На тісному зв’язку інформаційної культури з інформаційною компетентністю наголошують низка сучасних дослідників С. Балакірова, П. Клімушин , О. Матвієнко та ін.. Результати їхніх досліджень переконують у тому, що інформаційна культура особистості є незамінним складником розвитку загальної культури особистості та формування інформаційної компетентності зокрема.

Поняття інформаційної компетентності виникло у зв’язку з бурхливим розвитком ІКТ(Інформаційно-комунікаційні технології) і входження в усі аспекти діяльності суспільства. Виникнення цього поняття відносять до початку 2000-х рр. Результати одного з перших досліджень інформаційної компетентності представлено у звіті кафедри інформаційної грамотності державного університету Каліфорнії «Інформаційна компетентність в університеті штату Каліфорнія» за 2001 рік [13, c. 34-35]. У ньому інформаційну компетентність представлено як компетентність роботи з бібліотечними ресурсами – компетентність, пов’язану з пошуком і опрацюванням різноманітних повідомлень.

За результатами цього дослідження визначено поняття інформаційної компетентності – це здатність визначати інформаційні вимоги до питання дослідження для формулювання стратегії пошуку відомостей; здатність визначати форми представлення необхідних відомостей; уміння організовувати відомості в найбільш сприятливий для аналізу, синтезу і розуміння спосіб; усвідомлювати етичні, юридичні і політичні проблеми використання інформаційних ресурсів [13, c. 67].

Визначаючи багатоаспектність поняття «інформаційної компетентності», дослідники пов’язують її з феноменом інформаційного суспільства, з технологічною революцією, з появою і розповсюдженням електронних інформаційно-комунікативних технологій. Необхідно зазначити, що в сучасному науковому дискурсі співіснують споріднені терміни, а саме: «медіакомпетентність», «медіаграмотність», «інформаційно-технологічна компетентність», «комп’ютерна грамотність» «інформаційна культура фахівця», зміст яких у багатьох випадках ототожнюється [1, с.7].

На думку Миронової О. інформаційна компетентність визначається: «як здатність ефективно виконувати інформаційну діяльність (при вирішенні професійних завдань, навчанні, у повсякденному житті) з використанням ІКТ, що передбачає володіння інформаційною компетенцією та сформованою готовністю (що містить й особистісні якості) до розв’язання відповідних завдань з ураховуванням набутого досвіду, з можливістю самостійної організації власної діяльності, зі здійсненням самоконтролю та усвідомленням особистої ролі при їх реалізації та можливих наслідків її здійснення» [10, с.169].

На думку дослідниці, формування інформаційної компетентності передбачає розвиток таких здатностей:

* знання понять, що пов’язані з інформацією, особливостей відповідних процесів, основою яких вона постає, та інформаційно- комунікаційних засобів її опрацювання;
* застосовувати ІКТ при реалізації навчальної, професійної діяльності та в повсякденному житті;
* обирати оптимальні шляхи розв’язання завдань (та їхнє безпосереднє вирішення), об’єктом у яких постає інформація;
* володіти методами та способами, що дозволять здійснювати пошук, збирання, оцінювання, перетворення, опрацювання, аналіз, подання, зберігання, поширення інформації та підвищення якості реалізації цих дій за рахунок набутого досвіду;
* самостійно організовувати власну інформаційну діяльність та реалізовувати самоконтроль при її здійсненні;
* оцінити важливість інформації на сучасному етапі розвитку суспільства та особистого внеску при здійсненні інформаційної діяльності та відповідно ефективно і відповідально її реалізовувати [28, с.170].

Також важно підкреслити, що поняття інформаційної культури включає в себе такі важливі компоненти як «інформаційна поведінка» та «інформаційна етика».

Інформаційна поведінка віддзеркалює активність особистості як суб’єкта у процесі пізнання, його вміння орієнтуватись в інформаційному просторі. Вона значною мірою залежить від міри доступності й комфортності використання інформаційних ресурсів, доступності інформаційних каналів і засобів для їхнього використання. Інформаційна поведінка – це спосіб дій, сукупність зусиль, застосовуваних для отримання, опрацювання та засвоєння наявної інформації.

Інформаційну етику пов’язують з питанням доступу до інформації, інтелектуальної власності, питанням невтручання у приватне життя громадян [7, с.3].

В даний час створюється база щодо формування суперечності між категорією індивідів, інформаційна культура яких формується під впливом інформаційних технологій та відображає нові зв'язки й стосунки інформаційного суспільства, і категорією індивідів, інформаційна культура яких визначається традиційними підходами. Це створює різні рівні її якості при однакових витратах сил і часу, вабить об'єктивну несправедливість, що пов'язане зі зниженням можливостей творчого прояву одних суб'єктів у порівнянні з іншими.

Державний службовець – це професія в системі «людина – людина», де спілкування перетворюється у професійно значущу категорію, державний службовець не просто працівник, а людина, що представляє владу і виступає від її імені. Специфіка праці державних службовців полягає в тому, що вони виконують роботу, яка виражається в обґрунтуванні цілей і напрямків суспільного розвитку; займають посади в органах державної влади та представляють їх, крім того володіють особливим предметом праці – інформацією, яка в той же час виступає засобом державного нагляду і надання адміністративних послуг.

Професійну діяльність державного службовця можна охарактеризувати як складну багатофункціональну діяльність, яка поєднує в собі як виконавчу, так і управлінську складову, і «інноваційну» спрямованість, пов'язану з необхідністю приймати нестандартні рішення в умовах реформ, які пред'являють специфічні вимоги до особистісно-професійних якостей працівників. При цьому від держслужбовців як суб'єктів професій типу «людина - людина», «людина - суспільство» неминуче потрібна здатність моделювати варіанти можливих наслідків дій людей і результатів їх конфліктів, протистоянь та об'єднань, здатність успішно діяти в особливих і швидко мінливих умовах.

Таким чином, професійна діяльність держслужбовців, з одного боку, залежить від об'єктивних суспільно-політичних, економічних умов, а з іншого - від способів реалізації «внутрішніх характеристик особистості» в нових формах і засобах управління. Така професійна діяльність державного службовця передбачає наявність професійно-значущих комунікативних умінь і навичок здійснювати соціальну взаємодію, що забезпечують результативність та ефективність вирішення професійних завдань, встановлювати адекватні міжособистісні та конвенціональні стосунки в різних ситуація та володіння інформаційною культурою [12, c. 12-13].

Теорія і практика державного управління переконливо доводить, що суттєвим елементом механізму впровадження політики в життя є культура управління, оскільки процес управління містить змістовий, організаційний і технологічний аспекти. Усвідомлення важливої закономірності, що вирішення сучасних завдань реформування системи державного управління на засадах та принципах демократії можливе шляхом впровадження нової культури державного управління (КДУ), стає примітною ознакою сьогодення.

Установче розуміння поняття КДУ характеризує її передусім як комплексну якісну характеристику взаємовідносин суб’єкта і об’єкта державного управління, тобто влади і суспільства в глобальному розумінні, або державного органу (посадовця) і громадянина (групи громадян) у більш звуженому розумінні; і водночас як системну, узагальнену характеристику державно-управлінської діяльності, що відразу акцентує високий ступінь особливих вимог, які висуваються до працівників апарату управління та державної служби в цілому. Цілком закономірно, що її теоретичне осмислення пов’язується з управлінською культурою державних службовців, що формується в рамках визначених державою і суспільством правових та моральних норм. Тут виокремлюються два рівні дослідження управлінської культури: рівень культури організацій, де культура виступає як об’єкт, та культура організації систем, де культура виступає як процес.

Більше того, дедалі зростаюча роль культурного чинника у розв’язанні сучасних проблем об’єктивно зумовлює й зміну парадигми державного управління, адже саме культурні регулятори суспільного життя нині стають системо-утворюючими в сукупності всіх взаємодіючих сил у суспільстві і проникають у діяльність кожного елемента суспільства, розширюючи зону свого впливу [10, с. 108].

Багатоаспектність феномену КДУ зумовлює складність його цілісного аналізу. Сучасні фахівці державного управління єдині в думці, що в широкому сенсі КДУ є органічною складовою загальної культури суспільства. Основними чинниками якої є: : природні та географічні умови; культурно-історична спадщина; виробнича база та система економічних відносин; традиції та структура соціального життя. Освоєння цього комплексу залежить від стану розвиненості та організації суб’єктивного чинника – свідомості й діяльності людей та його зв’язку з державним управлінням. У прикладному розумінні КДУ репрезентована через її організаційний аспект, тобто розглядається як організація та практика державно-управлінської системи.

Відповідно, значна увага приділяється державній службі, що її вирізняють організаційно-технічні умови та традиції управління, професіоналізм та етичні кодекси, способи прийняття управлінських рішень, а також особистості державного службовця, її професійним та індивідуальним якостям, вмінню працювати компетентно і професійно, творчо та ініціативно. Культура управління виступає якісною характеристикою управлінської діяльності, що поєднує в собі мистецтво керівництва і мистецтво виконання [30, с. 108].

Як складова загальної культури суспільства вона містить: управлінські знання (теорія управління, менеджменту), відповідну свідомість, почуття, настрої; управлінські відносини, у тому числі організаційні, які матеріалізують знання, норми, цінності та взірці поведінки; управлінську діяльність та культуру особистості.

Більшість визначень поняття “культура управління” тією чи тією мірою співзвучні в акцентуації на структурних та функціональних складових культури державного управління.

Під КДУ також розуміють систему теоретичних і практичних знань, правових і моральних норм, що пов’язані з державно-управлінською діяльністю. Так, на думку П.Петровського, культуру управління характеризує передусім уміння вирішувати певні питання на основі досягнутого досвіду.

Управлінська культура включає також мудрість керівництва та мистецтво спілкування, мудрість прийняття правильного рішення й мистецтво його виконання. Узагальнюючим щодо зазначених визначень є формулювання Н.Сидоренко, згідно з яким культура управління виступає цілісною системою організації та здійснення управління, що включає сукупність знань, їх структуру та глибину, морально-етичні норми, ставлення до праці, навички в організації праці та виконанні її окремих елементів, уміння володіти собою й розуміти особливості людей, які працюють разом [12, с. 64].

В Енциклопедії державного управління КДУ визначається як: «стійка система оцінок і норм, в якій органічне поєднання професіоналізму, компетентності та моральних принципів державних службовців втілюватиме умови для якомога більш ефективного її впливу на реальне життя громадян».

Отже, треба відзначити, що в українській науковій літературі останнім часом багато публікацій стосуються культури управління. Культура управління має низку особливостей, які відрізняють її від усіх інших видів і форм культури: по-перше, управлінська культура – це характеристика суб’єкта управління, який досить суттєво впливає на всі параметри об’єкта, тобто на все суспільство; по-друге, управлінську культуру поєднують з управлінською поведінкою; по-третє, модель культури управління об’єднує такі напрямки: систему управління, організаційну складову та структурну будову, субкультури; по-четверте, до складу культури управління відносять загальну культуру (зовнішнього вигляду, поведінки, мови тощо), а також професійну, правову, економічну, організаційну, технічну та ін. [2, с.146].

Управлінську культуру можна розглядати у двох інтерпретаціях: як сукупність норм, цінностей, стандартів поведінки, прийнятих у деякій організації; як способи і методи здійснення управлінських операцій, службовий етикет, правила поведінки службовців у суспільстві [3].

Культура управління – сукупність знань, умінь, досвіду і навичок суб’єкта управління, якою забезпечується певний рівень майстерності й результативності управлінських дій. Виходячи з цього можна зазначити, що культура управління частково зводиться до ділової етики, етикету, культури спілкування, іміджу. Криза українського суспільства і державності призвела до серйозних духовних та моральних наслідків в усіх сферах, у тому числі і в державній службі. Негативні процеси, які торкаються духовної сфери, гостро зачіпають її етичний бік, що є однією зі складових культури управління державного службовця. В уяві людей державний службовець – це не просто спеціаліст, це – людина, яка виступає від імені держави [19, c. 34].

Поведінка державного службовця, незалежно від того, до якого виду державної служби належить його посада, ставлення його відношення до справи, до громадян, його мова, зовнішній вигляд формують не тільки його власний авторитет, але й авторитет тієї служби, яку він уособлює, і держави. Культура управління характеризує рівень якості управлінських послуг, які надаються державними службовцями.

Взаємовідносини між державними службовцями і споживачами управлінських послуг мають багато форм і методів здійснення. Це – ділова бесіда, ділове листування, факси, телеграми, офіційні та неофіційні зустрічі, прийоми, презентації, які вимагають формування відповідного іміджу, знання правил етикету та культури ділового спілкування. Управлінська культура державних службовців включає й уважне, зацікавлене ставлення до потреб і запитів населення. Атмосфера доброзичливості, поваги до людей повинна панувати в кожній установі, у кожному відділі.

Складовою культури працівників державної служби є своєчасне реагування на звернення громадян, правильне оформлення відповідей на письмові звернення, а також знання державної мови України та вміння користуватися нею (мовою) на високому професійному рівні. Для ефективного виконання державних завдань сьогодні недостатньо бути професійно підготовленим працівником, мати необхідні знання й достатній досвід роботи, необхідно також уміти встановлювати ділові стосунки зі споживачами управлінських послуг та не допускати упередженості чи перевищення службових повноважень. Іншими словами, професійного успіху досягає той працівник органів влади, який не тільки сумлінно виконує службові обов'язки, а й забезпечує підхід до справи відповідно до морально-етичних вимог державної служби. Тому позитивний імідж, відданість справі, дотримання службового етикету та дисципліни – це ті мета і результат, до яких прагне кожний працівник, уповноважений на виконання завдань і функцій держави, і колектив державної служби в цілому. Їхнє досягнення потребує особливої турботи про професійну компетентність і етику службовців, рівень їхніх фахових знань та етичних переконань, розуміння етичних вимог і здатність до моральної службової поведінки. Тому питання етикету й іміджу державних службовців потребують постійного вдосконалення та дослідження.

**1.2. Інформаційно-комунікаційні аспекти діяльності державного службовця**

Проблема адаптації сучасного державного службовця в інформаційному просторі є надзвичайно актуальною. Інтеграція знань у коло інформаційного простору та комунікативна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності державних службовців, що відповідає викликам сьогодення.

Запровадження європейської моделі суспільних відносин потребує невідкладної зміни системи державного управління, переходу від політики інформування до публічної комунікації. Зважаючи на важливість цього процесу, можна визначити наступні завдання:

1. Вивчати міжнародний досвід щодо комунікації органів державної влади, її нормативно-правового та інституційного забезпечення. Визначити оптимальні підходи та моделі комунікації для впровадження їх в Україні.

2. Комунікацію органів державної влади реалізовувати на належних теоретико-методологічних засадах, а саме: чіткому понятійно-категоріальному апараті, що означає вироблення сучасного глосарію; адекватній методології та критеріях оцінки ефективності.

3.  Розробити Концепцію Закону про публічні комунікації (органи державної влади + органи місцевого самоврядування), узгоджену з нормативно-правовим полем, що розвивається (зокрема Законом України «Про доступ до публічної інформації» та Законопроектом «Про публічні консультації»).

4. Забезпечити нормативно-правове регулювання комунікацій влада- громадськість відповідно до комплексного підходу, який має охоплювати рівень законів і підзаконних актів.

 Цими документами має бути передбачено: обов’язок органів влади здійснювати комунікацію; відповідальність органів влади за неналежну комунікацію; статус підрозділів, що безпосередньо виконують комунікативну функцію, адекватний поставленим завданням; статус та посадові права й обов’язки офіційних комунікаторів (речників, прес-секретарів тощо).

5. Рекомендувати центральним органам влади та органам місцевого самоврядування взяти за основу досвід країн ЄС, що забезпечують фінансування процесу комунікацій та інформування населення відповідно до своїх цілей та пріоритетів шляхом затвердження окремої статті видатків у державних бюджетах.

6. Запровадити систему підготовки та безперервної перепідготовки (а) фахівців, які виконують комунікативну функцію в органах влади; (б) керівного складу; (в) державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування. З цією метою розробити та подати на затвердження в Міністерство освіти України паспорти відповідних спеціальностей [17, c. 42-43].

Сучасні працівники державних установ в контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю з розширення світогляду, оволодіння науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв’язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність є необхідною складовою професійної діяльності державних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі.

На сьогодні у світі активізується увага до комунікаційної діяльності. Вважається, що це нова хвиля, спрямована на вироблення сучасних підходів щодо практики державних комунікацій. Головним у розумінні комунікацій вважається постулат, що публічне управління є специфічним видом спеціально побудованої діяльності, як особливого виду діяльності з соціального управління [12, c. 89]. Відповідно і комунікативна та комунікаційна діяльності мають свої специфічні особливості і мають бути спрямовані на побудову міцних соціальних зв’язків.

Комунікація розглядається з позицій діяльності або діяльнісного підходу, що дало можливість багатьом державам сформулювати складові частини комунікаційних політик, стратегій, планів тощо. Використовуються 2 поняття: комунікативна політика і комунікаційна політика. Друга категорія більш широка, оскільки визначає особливості взаємодії з населенням шляхом використання ІТ-технологій.

У багатьох державах виокремлюється комунікативна політика, яка має: принципи; цілі; рішення; правила; заходи; кодекси поведінки. Відповідно, кожна держава визначає для себе найбільш доцільний формат документу, який є основою для реалізації на практиці комунікативної політики та створений у відповідності з практикою і традиціями системи правового регулювання у державах: Політика комунікацій; Комунікаційна стратегія; Стратегія комунікацій та План дій; Координація комунікативної політики; Політика урядової зовнішньої комунікації; Комунікаційна стратегія громадськості.

Інформатизація сьогодні стала суттєво важливим компонентом існування будь-якої держави. В ній закладено зміст великої політики, сучасної економіки, соціальних питань, національної безпеки. Докорінні зміни технології прийняття управлінських рішень і подальше вдосконалення автоматизованих інформаційних систем пов’язані з переходом від простого збільшення кількості цих систем до їх інтеграції, до комплексної автоматизації інформаційних процесів у галузевому і регіональному управлінні. Удосконалення систем інформаційного забезпечення державних службовців розглядається сьогодні в контексті комп’ютеризації і використання нових інформаційних технологій [22, c. 35-37].

Актуальною є потреба у новому підході до вирішення проблем управління державою на інформаційній основі, який би враховував сучасне уявлення про комунікаційну діяльність органів публічної влади та інформацію як про інтелектуальний продукт – знання як ресурс суспільства, і який спирався б на досягнення інформаційних технологій і програмно-технічної бази інформатики. Знання загальних основ управлінсько-комунікативної діяльності перш за все визначається знаннями щодо мовленнєвої діяльності державних службовців (переговори, наради, бесіди, прес-конференції, дискусії), оскільки спілкування завжди включено у будь-яку діяльність і є її суттєвим аспектом, а сама діяльність є умовою спілкування (люди завжди спілкуються в процесі певної діяльності).

Складовою частиною управлінсько-комунікативної діяльності державного службовця є саме безпосередні контакти з людьми, що оточують його (керівниками, підлеглими, колегами тощо), він проводить бесіди один на один або з групою співробітників, готується до них або вони виникають несподівано; співрозмовник стриманий, тактовний, лояльний або, навпаки, збуджений, нетактовний, грубий – усі ці та інші фактори керівник повинен враховувати, оскільки вони значно впливають на хід ділової бесіди, можуть мати вирішальний вплив на її результати.

Сучасними дослідженнями встановлено, що ділові зв’язки, що здійснюються у формі прямих контактів керівника, потребують не менш як 70% його робочого часу [21, с. 26]. Погоджуючись з думкою А. Шегди, що інформація в управлінському процесі виступає як один із основних факторів здійснення цього процесу треба більш детально зупинитися на ознаках управлінської інформації та її ролі в сучасній комунікаційній діяльності органів публічної влади. Метою управлінської інформації є забезпечення інтегрованої системи звітності, яка надає кожному рівню управління «потрібну» інформацію в «потрібний час». Іноді основною проблемою є не недостатність, а надлишок інформації. Розв’язанню такої проблеми сприяє класифікація інформації за видами.

Всю інформацію, яка належить до питання, яке розглядається, називають релевантною, та частина інформації, яка необхідна для розв’язання певного питання і розглядається державним службовцем, називається використаною, а частина інформації, яка не потрібна для розв’язання даного питання і розглядається управлінцем, називається плутаною, оскільки вона, як правило, заплутує державного службовця. В організації циркулює набагато більше інформації, ніж потрібно для вирішення конкретних завдань і ї називають бюрократичною інформацією [3, с. 107].

Інформація стає головним ресурсом розвитку суспільства. Вона переважає у сфері зайнятості, велика частина населення бере участь у сфері отримання, перетворення і передачі інформації. Виробництво інформації та комунікації стають центральними процесами. Нове інформаційне суспільство відрізняється розширенням інформаційного простору людини: інтенсивно розвиваються технічні засоби перетворення і поширення інформації, доступ до неї, поширення персональних комп’ютерів, Інтернету. Інформатизація найважливіших сфер діяльності змінює комунікативне поле, створюється цілісна індустрія інформації. Управління у галузі освіти (управління освітою) в інформаційному суспільстві є ключовими поняттями при переході від індустріального суспільства до інформаційного.

Зміст поняття «інформаційне суспільство» та його вплив на розвиток людства в наш час є досить суттєвими, тому і постають питання щодо забезпечення державного управління освітою в сучасних умовах, питання державної політики у цій сфері та особливостей здійснення державного управління освітою в умовах інформаційного суспільства. Основною характерною рисою сучасного управління є вивчення, розуміння та регулювання інформаційних процесів, які відбуваються в тому чи іншому об'єкті, адже управління за своєю сутністю – це процес переробки інформації: взаємодія його підсистем являє собою інформаційний обмін.

Від уміння керівників організувати своєчасне надходження інформації, її обробку, збереження, раціональне використання залежить якість та ефективність управлінських рішень [23, c. 45].

Інформаційне-комунікаційне забезпечення управління може розумітися як спеціально організована система збору, обробки, збереження та наступного використання чітко визначеної інформації, яка відображає і забезпечує реалізацію цілей та завдань управління. Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в управлінні є складовою розвитку Єдиного інформаційного середовища. Без чіткої організації роботи центрального органу системи управління неможливо організувати управління всією системою в цілому [30, c. 23].

Для створення єдиної інформаційної системи управління необхідно використовувати інформаційно-програмні засоби. При цьому актуальною є розробка науково-методичних основ управління якістю в життєвому циклі інформаційно-програмних засобів, що базується на системному аналізі вимог міжнародних стандартів в області систем якості та засобів інформаційних технологій. Стратегічним завданням в життєвому циклі сучасних інформаційних систем є забезпечення необхідної якості інформаційно-програмного засобу. Системна ефективність цільового застосування програмних засобів визначається ступенем задоволення потреб управлінців. Усі вимоги до якості, крім функціональної придатності, повинні бути систематизовані і представлені конструктивними характеристиками якості інформаційно-програмного засобу. Доступні ресурси для розробки і забезпечення всього життєвого циклу інформаційно-програмних засобів включають реальні фінансові, часові, кадрові та апаратні обмеження, в умовах яких відбувається створення і вдосконалення комплексів програм. Ці фактори проявляються як додаткові характеристики процесів і продуктів, які слід враховувати і оптимізувати в життєвому циклі інформаційно-програмних засобів [12, c. 101].

Базові стандарти життєвого циклу інформаційно-програмних засобів тісно пов’язані з методами і технологією їх розробки. Кожен стандарт для подальшого тривалого використання в проекті повинен пройти стадію формування, адаптації та параметризації стосовно до характеристик або процесів створення інформаційно-програмних засобів.

Інформаційні та телекомунікаційні технології широко використовуються органами державного управління та місцевого самоврядування з метою підвищення якості надання послуг населенню. Без сучасних електронних технологій неможливо відповідати запитам і очікуванням споживачів. Незважаючи на активний розвиток телекомунікаційних технологій у всьому світі, в Україні населення, на жаль, не має повноцінної можливості отримувати державні та муніципальні послуги в електронній формі. Це свідчить про актуальність невідкладної наукової розробки нових підходів до організації роботи у цій сфері та підготовки пропозицій, які доцільно терміново впровадити на практиці.

Українське законодавство налічує значну кількість термінів, які визначають послуги, що надаються органами влади [1]. Основні ознаки адміністративних послуг (послуги, які надаються органом влади) – це: – конкретний вид діяльності органу влади із виконання відповідної державної функції, встановленої законодавством; – необхідність і, відповідно, можливість отримання цієї послуги передбачено законодавством; – надається за зверненням споживача – фізичної та юридичної особи; – для отримання якої споживач має виконати певні умови, які встановлені законодавством.

Розглянемо основні підстави умовної класифікації адміністративних послуг:

1.За змістом адміністративної діяльності: – видача дозволів (на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами та ін.), у тому числі акредитація, атестація, сертифікація; – реєстрація (прав власності, актів громадянського стану, суб’єктів підприємницької діяльності, об’єднань громадян тощо); – легалізація документів (консульська легалізація), нострифікація (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікація (встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів.

2. За змістом послуги:

– індивідуальні – надаються за конкретним запитом споживача або інших органів влади, які реалізуються і здійснюються в рамках взаємодії з іншим органом влади (довідки, дозволи, ліцензії і т.п.);

– комплексні – складаються з сукупності індивідуальних послуг (у контексті ідей і загальної тенденції надання державних послуг за принципом «одного єдиного вікна»). Суть її в тім, що, користувач звертається до одного державного «базового» органу влади для отримання послуги від всіх «пов’язаних» з «базовим» органів влади, тобто він не зобов’язаний знати, як держава влаштована з погляду адміністративного розподілу. Це підтверджується у повсякденному житті, де громадяни переважно не розрізняють органи державного управління та органи місцевого самоврядування і разом сприймають їх як представників держави.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) можуть найкращим образом сприяти розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади у електронному вигляді. Одним із завдань технологій електронного урядування є вдосконалення процедури надання та отримання адміністративних послуг шляхом використання ІКТ. Очевидно, удосконалена процедура надання адміністративних послуг сприятиме підвищенню їхньої якості. Переведення взаємодії органів державної влади з організаціями та громадянами в електронну форму дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов’язані з особистим зверненням громадян в органи державної влади. Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, якщо надання цих послуг вимагає звернення до різних органів державної влади або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними.

На першому етапі необхідно визначити перелік державних послуг, що підлягають першочерговому переводу в електронний вигляд. Критерієм відбору є соціальна та суспільна значимість цієї державної послуги, а також соціально-економічний ефект від її переводу в електронний вигляд. Пріоритетність можна встановити також, виходячи з необхідності реалізації в першу чергу тих послуг, експлуатація яких створює інформаційну базу для реалізації «вторинних» електронних послуг. При цьому можна виділити наступні пріоритетні групи адміністративних послуг для впровадження електронних засобів комунікації в процеси їхнього надання:

– державні послуги в сфері обліку земельних ділянок, об’єктів нерухомості, а також реєстрації прав на них та угод з ними;

– державні послуги в сфері забезпечення соціальної допомоги та соціальних виплат;

– державні послуги з оформлення правового стану громадян;

– державні послуги в сфері одержання дозволів для підприємницької діяльності [9, c. 12-13].

На сьогодні вже починають впроваджуватися системи, що в майбутньому зможуть охватити перелічені послуги, наприклад, створено Єдиний державний портал адміністративних послуг. На жаль, портал фактично не надає інформації, більшість його сторінок перебувають на стадії розробки [5, c. 78].

 На другому етапі визначається порядок і черговість переводу послуг в електронний вигляд, проводиться модернізація відомчих інформаційних систем. Наступним етапом повинно стати вдосконалення єдиного веб-порталу адміністративних послуг, як єдиного веб-ресурсу, який повинен інтегрувати у собі веб-ресурси усіх органів влади, що надають послуги і, таким чином, забезпечити отримання особою будь-якої адміністративної послуги шляхом автоматичного переходу до необхідного веб-ресурсу. Вдосконалення механізмів надання державних послуг населенню є однією з актуальних проблем розвитку інформаційного суспільства. Надання публічних послуг в електронній формі, засновано в першу чергу на можливості надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call- центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна».

У цьому русі є певні позитивні рухи в Україні, зокрема:

 1. Центри надання послуг створюються для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок) державними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Такі центри надання послуг необхідно розташувати у більшості з обласних центрів України, їх розміщення пропонується у приміщеннях міських, обласних й районних адміністрацій. Для забезпечення доступності інформаційних послуг в місцях обмеженого доступу населення до мережі Інтернет пропонується використати відділення УДППЗ Укрпошти.

2. Ефективним механізмом надання державних та муніципальних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Смарт-технології відносяться до розряду тих засобів інформатизації, які мають виражену соціальну спрямованість. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків, дозволяє побудувати ефективні схеми персоніфікованого розподілу і обліку використання адресної соціальної допомоги. Серед проблем, що стримують ефективне використання смарт-технологій є відсутність або недостатній рівень опрацьовування прийнятих на державному рівні концептуальних, методологічних та нормативних документів.

3. Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій електронного урядування у 2010 створено Національний центр підтримки електронного урядування. І це ще не повний перелік можливих та необхідних завдань які необхідно виконувати та розвивати задля вдосконалення механізмів надання державних послуг населенню з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [10, c. 24-26].

Важливою та обов’язковою складовою управлінської практики сучасного демократичного суспільства є комунікація влади і суспільства. В Україні поступово формується демократичне суспільство європейського зразка, реформуються відповідно інститути публічної влади, відбувається процес укорінення у повсякденну діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування європейських традицій комунікації між владою і громадськістю. Можливість розвиватись владі може дати нова система комунікативних обмінів на всіх рівнях, побудована на використанні сучасних інформаційних технологій.

Сучасний стан освітнього процесу державних службовців вимагає розповсюдження інформації та ефективного навчання державних службовців. Питання створення навчально-матеріальної бази та дидактичного інформаційного простору, що забезпечує вдосконалення навчально-виховного процесу з урахуванням психолого-педагогічних особливостей засвоєних професій, останній час стає все більш актуальною та досліджується не тільки професійною педагогікою [16, c. 67].

 З використанням Інтернету пов’язано багато напрямків роботи держаних службовців, а саме: налагодження внутрішньоорганізаційних комунікацій, інформування громадськості про діяльність держаних органів та органів місцевого самоврядування тощо. Він є ефективним засобом реалізації комунікативної політики держави, інформування громадськості про діяльність органів влади, отже й відкритості. Сучасні працівники публічної сфери у контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю по розширенню світогляду, оволодінню науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв’язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність є, також, необхідною складовою безперервної професійної освіти державних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі. Впровадження основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні дає можливість забезпечити позитивні зміни у взаємодії органів влади і громадян, збільшити рівень захисту прав і свобод людини та її добробуту, активізувати участь громадян у суспільно-політичних процесах, сприяти розвитку демократії, підвищити конкурентоспроможність України, ефективність державного управління.

Отже, розвиток інформаційно-комунікаційної взаємодії забезпечить перехід суспільства до інноваційного розвитку, з розвинутими сервісами послуг у різних галузях, зокрема в освіті, науці, культурі, охороні здоров'я тощо. Новітні інформаційні технології все більше впливають на суспільний розвиток: зростає кількість осіб і інститутів, які мають можливість використати блага інформаційного суспільства. В діяльності державних органів все більшу роль починають відігравати принципи відкритості, гнучкості, прозорості тощо. Таким чином, мова йде про процес становлення сучасної моделі державного управління, що поряд з іншими аспектами містить у собі теорію та практику електронного уряду. Важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства стає налагодження двосторонньої комунікації між владою і громадянами, надання можливості використання технологій «електронної демократії», створення інтерактивних сервісів для громадян, які представляють органи влади на всіх рівнях – державному, регіональному, місцевому.

Проблеми адаптації сучасного державного службовця в інформаційному просторі, що інтенсивно модернізується, є надзвичайно актуальною для українських реалій. Інтеграція знань в коло інформаційного простору та інформаційна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності державних службовців в Україні, а створення дидактичного інформаційного простору, відповідного викликам сьогодення, допоможе особистісно-психологічній орієнтованості працівників державних установ, формуванню цілісної системи загальноосвітніх і професійних знань, розвитку професійних компетенцій нової генерації державних службовців. Слідуючи вимогам часу, розвиток сучасних інформаційно-комунікативних технологій є рушійною силою формування професійної компетентності державних службовців, що має сприяти вихованню грамотного сучасного управлінця [9, c. 89-90].

У сучасному світі широко використовується мова синергетики. Її поширення викликане тим, що саме мова синергетики дозволяє створювати моделі, які виявляють спільність процесів різної природи як процесів самоорганізації. Саме тому важливим є з’ясування специфіки застосування теоретичних підвалин синергетики до управління. Адже життя за своєю природою об’єктивне, і, скільки б ми не говорили й не писали «треба», «повинні», «не можна», воно буде минати за своїми об’єктивними законами. Тим самим саме в житті необхідно шукати ресурси й фактори розвитку. І не протиставляти ці ресурси й фактори між собою, а їх сполучати. Знаходити й використовувати самоорганізаційні (й самоуправлінські) механізми й тим самим зміцнювати синергетичний потенціал управління суспільними процесами.

У 1963 році Е. Лоренц запропонував модель конвекції повітря, описану системою диференціальних рівнянь. Прорахувавши її на комп’ютері, він зіткнувся з несподіваним результатом. Задавши початкові дані з точністю до тисячних (програма ж розраховувала значення до шести значущих цифр), він отримав результат, що значно відрізняється від попереднього. Заслуга Лоренца в тому, що він побачив в цій розбіжності не помилку, а важливий науковий факт. Пізніше він був визначений як явище динамічного хаосу.

О. Князєва у своїх творах використовує терміни «трансдисциплінарність» і «мультидисциплінарність». На її думку, «трансдисциплінарність» характеризує такі явища, які йдуть «через» та «крізь» різні дисципліни й виходять «за межі» цих дисциплін. «Міждисциплінарність» означає перенесення методів дослідження з однієї наукової дисципліни в іншу.

Методологія синергетики виступає і як метод управління, і як її зміст. Відомо, що управління – це нелінійна ситуація діалогу, прямого та зворотного зв’язку. Через управлінську синергетику виявляється можливим з’єднання двох способів збагнення світу – збагнення через образ і через число. Це вимагає розвитку системи управління, яка б забезпечила впровадження інтегративного, синтетичного знання, отриманого на ґрунті міждисциплінарних зв’язків та напрямів, що забезпечать актуалізацію саме процесу цілісності управління. Розвиток та застосування системи управління у цілому можна описати термінами синергетики на основі понять дисипативних структур, використовуючи поняття нелінійності, неврівноважності, флуктуаційності, відкритості. Сучасна система публічного управління зіткнулася з проблемою розриву, що постійно збільшується, між реальним станом управління і його результатами та аналізом. Розвиток обчислювальної техніки і програмного забезпечення зробили істотний вплив на методи та стиль, умови роботи управлінців. По суті справи, аналогом експерименту до останнього часу слугував їх «життєвий» досвід. Доводиться тим часом констатувати, що в суспільній свідомості й управлінні ніяк не наступає розрізнення суб’єкта й об’єктів керування, які в громадській думці являють собою мислення, поведінку й діяльність людей, але суттєво різні за характером, напрямком, використаними знаннями і ресурсами, одержуваними результатами і споживчою цінністю останніх [22, c. 142-145].

Перед процесом управління завжди стояла спокуса описати не стільки реально існуюче становище, скільки бажаний стан. Прикладом може виступати вербальний аналіз, що оперує довільними категоріями з відповідними результатами. Доречно вказати на недолік такого аналізу, який часто зустрічається. «Людська логіка, яка не користується математичними символами, нерідко заплутується у вербальних визначеннях і робить внаслідок цього помилкові висновки. Розкрити цю помилку за музикою слів коштує величезної праці і нескінченних, часто безплідних, суперечок» [1, с. 30]. Альтернативою та подальшим вдосконаленням методів управління повинне виступити моделювання, яке дозволить проводити експерименти з моделлю об’єкта, а не з самим об’єктом. Управлінські системи – системи складні, залежні від дуже великого числа змінних. Поведінка таких систем важко піддається формалізації.

Поява і широке впровадження комп’ютерів народила ілюзію, що «чим більше ми врахуємо, тим краще». Провал декількох досліджень таких, як американського проекту «Біосфера», показав неспроможність цього підходу [22, с. 79]. На допомогу приходить ідея синергетики. Виділення параметрів порядку значно спрощує процес дослідження системи. У її основі лежить виділення параметрів порядку, тобто невеликого числа змінних складної системи, до яких підлаштовуються в процесі розвитку інші параметри. Нині накопичений чималий досвід вивчення різних систем з позицій синергетики. Із застосуванням ідей синергетики відкрито сценарії переходу від порядку до хаосу у багатьох галузях знання. Проте спостерігаються тільки одиничні роботи з математичного моделювання управлінських систем.

 У цій діяльності використовують спрощені моделі з обмеженим набором базових математичних моделей. Досвід продемонстрував, що основні закономірності поведінки дуже складних систем можуть бути вивчені за допомогою відносно простих систем, що включають невелике число змінних. Подальший розвиток цієї ідеї полягає в побудові ієрархії базових моделей для дослідження динаміки складних систем [13, c. 78].

Нині якісне дослідження процесів розвитку стало доступніше завдяки створенню і стрімкому вдосконаленню відповідного програмного забезпечення для персональних комп’ютерів (пакети застосовних програм Mathlab, STELLA, Mathematical та ін.).

Методи отримання кількісних даних в пов’язаних з людиною науках істотно відрізняються від прийомів природничих наук. Це часто ускладнює практичне застосування методу моделювання соціальних процесів, що в першу чергу актуально для публічного управління. Об’єктивну інформацію про суб’єктивні чинники доводиться «витягати» за допомогою аналізу непрямих даних, тестів або опитувань. У такому разі замість строгих формул дослідники намагаються знайти динамічні системи з «подібною поведінкою».

У цьому випадку акцент робиться на якісному описі системи, а не на кількісному. Даний напрям дістав назву м’якого моделювання. Його визначають як мистецтво отримувати надійні висновки з аналізу малонадійних моделей. При цьому залишається відкритим питання про відповідність реальній практиці моделі, яку збудували «під малюнок». Важливою характеристикою синергетики є міждисциплінарність, яка реалізується в два етапи. На першому етапі фахівець з якоїсь конкретної області звертається до ідей синергетики. Ці ідеї застосовуються до свого завдання і знаходиться синергетичне рішення. На другому етапі відбувається повернення з отриманим результатом у свою область і доведення правильності та нетривіальності отриманого рішення [24, c. 45-46].

Актуалізація синергетичної методології пов’язана з особливостями сучасної епохи, де нестабільність та мінливість соціального калейдоскопа парадоксальним чином стають чи не найбільш стійкою характеристикою сучасності. Сьогодні у людей почуття упевненості в майбутньому підірване. Синергетичний підхід виглядає багатообіцяючим для людини у світі, що змінюється. Треба своєчасно підготувати людей до мінливих умов життя, які суб’єктивно сприймаються як позбавлений внутрішньої логіки хаос. Тому, відзначимо, що погляд на цілі і сутність управління значною мірою змінюється.

Найбільш яскраво це виявляється у сфері управління інформаційними процесами в соціальному середовищі. З розвитком інформаційних технологій нових форм набуває між людська взаємодія, інформаційні обміни виходять з- під впливу традиційних для останнього часу способів державного регулювання. Застосування філософських аспектів теорії самоорганізації дозволяє дійти висновку, що методологія синергетики може широко використовуватися в моделюванні управлінських процесів.

Самоорганізаційний підхід може мати значний вплив на розвиток управлінської думки та розуміння дійсності, на математичне моделювання державного управління. Аналіз цих моделей дозволяє обґрунтувати самоорганізаційні ресурси управління. Методи ж, пов’язані з моделюванням різних процесів, при усій їх численності, як і раніше, залишаються швидше іграшкою математиків, ніж допомогою в роботі управлінця та філософа.

**1.3. Основні напрями прояву інформаційної культури у державних службовців**

 На сучасному етапі вітчизняного державотворення поступово змінюється політика у сфері публічного адміністрування.

Сьогодні пріоритетними стають питання професіоналізації державної служби й формування професійної компетентності державних службовців, що вимагає, поміж іншого, і підвищення вимог до ефективності їх комунікативної діяльності як чинника встановлення зв’язків між державою та інституціями суспільства, між органами державної влади й громадськістю.

У зв'язку з цим актуалізується проблема залучення до сфери публічного адміністрування кваліфікованих працівників, які, окрім інших професійних якостей, повинні бути спроможними ефективно та швидко долати різні комунікативні бар'єри, налагоджувати ділові стосунки як з представниками вищих органів державної влади, так і з громадянами - основними споживачами державно-управлінських послуг. Таким чином, зростає значимість інформаційної культури як складової діяльності державних службовців, яка стає важливим елементом формування довіри й партнерських відносин між громадою та владою.

Сьогодні стає очевидним те, що підготовка державних службовців вимагає від них не тільки глибоких творчих знань і певних практичних навичок у вирішенні різних управлінських завдань і ситуацій, а й уміння спілкуватися, поводити себе в суспільстві, проводити наради, ділові бесіди, не втрачати самовладання перед софітами камер, впевнено вести розмову з пресою і дипломатичним корпусом.

Основними вимогами в діловому спілкуванні, пропонованими державному службовцю такі якості як: комунікабельність (здатність легко сходитися з людьми), емпатійність (здатність до співпереживання), рефлективність (здатність зрозуміти іншу людину) і красномовство (здатність впливати словом). Ці якості складають набір 6 природних обдарувань, що позначаються поняттям «уміння подобатися людям». Володіння даними здібностями і постійні вправи в їх розвитку – запорука успішного створення особистого іміджу.

Отже, інформаційна культура постає як важлива складова професійної діяльності державних службовців, що пояснюється рядом причин. Перша причина – зростання вимог з боку держави до професійних якостей державних службовців. Друга причина може бути сформульована, виходячи з потреб розвитку практичних здібностей державних службовців (умінь, необхідних людині для досягнення успіху в особистому, професійному та суспільному житті), де однією з ключових є інформаційна культура. Третя причина полягає в тому, що комунікація не зводиться тільки до вербальної комунікації, а є способом і одночасно умовою існування будь-якого людського співтовариства. Відповідно до нового Закону України «Про державну службу» від 17 листопада 2011 року № 4050-VІ «рівень професійної компетентності особи» – це характеристика особи, що визначається її освітньо-кваліфікаційним рівнем, досвідом роботи та рівнем володіння спеціальними знаннями, уміннями та навичками. На впровадження нового закону Національним агентством України з питань державної служби було підготовлено наказ від 20 липня 2012 року №148 «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення профілів професійної компетентності посад державної служби у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим або їх апараті» [8, c. 12-13].

У додатку 7 згаданого наказу «Вимоги до рівня професійної компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби» до необхідних умінь та навичок державних службовців відносяться комунікативні навички, а саме:

1. Ефективна комунікація – здатність до ефективного обміну інформацією та думками як по горизонталі, так і по вертикалі, з метою досягнення розуміння та підтримки на шляху реалізації цілей організації, розробки політики та прийняття спільного рішення.

2. Надання консультацій і порад іншим – здатність надавати консультації чи компетентні поради з управління чи іншого кола питань щодо технічних проблем чи питань, пов’язаних із системою або операцією.

 3. Зв’язки з громадськістю – вміння досягати взаємопорозуміння та доброзичливості між організацією та іншими людьми, громадськими організаціями і суспільством у цілому шляхом поширення повної і правдивої інформації та оцінки зворотної реакції, цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею.

4. Управлінська адаптація – вміння пристосовувати власні стилі і методи керівництва до особливостей об’єкта управління.

5. Управління та підтримка інших – вміння спрямовувати діяльність та заохочувати людей або окремих особистостей з метою досягнення запланованих результатів шляхом поділу (делегування) завдань, роботи і повноважень, підтримки нових ініціатив та здійснення нагляду за їх виконанням.

6. Уміння працювати в команді – уміння створювати гарні робочі відносини та ефективно взаємодіяти з колегами, підлеглими, споживачами та партнерами з метою досягнення розуміння і підтримки на шляху реалізації цілей організації, розробки політики та прийняття спільного рішення; вміння надавати інформацію колегам, підлеглим, споживачам та партнерам по телефону, у письмовій чи електронній формі; вміння проводити зустрічі.

7. Управління конфліктом – уміння впливати на процес конфлікту, забезпечуючи його переведення в раціональне русло діяльності людей, уміння аналізувати скарги, врегульовувати суперечки під час вирішення конфліктів з персоналом, осмислено реагувати на конфліктну поведінку соціальних суб’єктів з метою досягнення бажаних результатів, обмежувати загострення суперечностей рамками конструктивного втручання у конфліктний процес [18, c. 25-26].

Інформаційна культура державної служби спрямована на впорядкування спільного існування людей і тісно пов'язана з їх потребами й запитами, устремліннями й інтересами. З іншого боку, інформаційна культура пов'язана з інформаційною системою як складова державного управління і як складова інформаційного суспільства, що формується в Україні. Процеси формування глобального інформаційного суспільства і процеси формування інформаційної культури державного управління, які відбуваються на сучасному етапі розвитку України, є не тільки складними, багаторівневими, а й часто виступають у низці протиріч політико-правового та комунікативно-психологічного характеру. Інформаційна культура в цьому відношенні має опосередкований вплив на свідомість, поведінку і діяльність людей, характер, ефективність якої визначається самими людьми, передусім державними службовцями.

Обмін інформацією між людьми у процесі виконання функцій державного управління визначається як комунікація. Тобто, акт спілкування, зв'язок між індивідуумами засновані на взаєморозумінні щодо повідомлення інформації однією особою іншій особі або ряду осіб. Таким чином, рівень інформаційної культури буде визначатись якісною і ефективною, з позицій завдань та цілей державного управління, комунікацією. Формування інформаційної культури в органах державного управління і місцевого самоврядування відбувається під впливом значної кількості внутрішніх і зовнішніх факторів за високих темпів їх змін, трансформацій та невизначеностей. Це потребує особливої та безперервної уваги владних структур щодо методів і засобів впливу на форми й характер комунікацій. Не тільки зовнішні, але й внутрішні міжнародні комунікації завжди залежали і з часом все більше залежать від тиску так званих "блоків зовнішнього управління" [23, c. 28].

Упровадження основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні дає можливість забезпечити позитивні зміни у взаємодії органів влади і громадян, збільшити рівень захисту прав і свобод людини та її добробуту, активізувати участь громадян у суспільно-політичних процесах, сприяти розвитку демократії, підвищити конкурентоспроможність України, ефективність державного управління.

Розвиток інформаційно-комунікативної взаємодії забезпечить перехід суспільства в річище інноваційного розвитку з розвинутими клієнт-центрованими сервісами послуг у різних галузях, зокрема в освіті, науці, культурі, охороні здоров’я тощо. У діяльності державних органів все більшу роль починають відігравати принципи відкритості, гнучкості, прозорості. На сьогодні державні структури все більше зацікавлені у роз’ясненні, інформуванні та популяризації своєї діяльності. Інформація, що доведена до відома громадськості, має сприяти збільшенню капіталу довіри до роботи державного апарату. Важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства стає налагодження двосторонньої комунікації між владою і громадянами, надання можливості використання технологій “електронної демократії”, створення інтерактивних сервісів для громадян, які представляють органи влади на всіх рівнях – державному, регіональному, місцевому. У науці державного управління домінуючим є дуалістичний підхід до комунікації та інформаційного обміну: в аспекті внутрішньо-організаційних комунікацій – це зв’язки між структурними елементами прийняття рішень і зовнішніх комунікацій – це інформування громадськості про діяльність органів влади.

Оптимальне інформаційно-комунікативне середовище має формуватись як у зовнішньому інформаційному просторі, так і всередині, у процесі управлінської діяльності. Лише такий підхід здатний зробити комунікацію державних службовців адекватною сучасним викликам інформаційного суспільства. За допомогою системи публічного менеджменту, спрямованої на формування нової комунікативної моделі суб’єкт-суб’єктного типу, змінюється комунікативна взаємодія між бюрократією та суспільством у цілому. У зв’язку з цим основне вміння, якого потребує сучасний державний службовець, полягає в здатності бути гнучким комунікантом, спроможним взаємодіяти з політиками, адміністративними працівниками та громадськістю [7, c. 33-35].

Тож розвиток парадигми класичного, модерністського управління, яке спиралось на ідеали інструментальної раціональності, привело до становлення постмодерністських принципів управління. Визначальними стали ідеї комунікативної раціональності, а сучасні управлінці покликані стати високоінтелектуальними, цілеспрямованими і функціонально універсальними менеджерами. Комунікація з громадськістю діє як регулюючий і координуючий механізм у взаєминах держави і суспільства, що забезпечує стабільність та ефективність функціонування суспільного організму в цілому, і виконує такі функції:

 − консервативну, спрямовану на збереження стабільності державної системи, що сприяє підтримці функціонування суспільного організму в цілому:

− координуючу, покликану забезпечувати координацію владних впливів від суб’єкта управління, а також його можливих змін;

 − інтегруючу, пов’язану з реалізацією політики, яка б ураховувала інтереси всіх елементів суспільної системи, сприяла формуванню зрілих форм демократії й прийняттю погоджених управлінських рішень;

− мобілізаційну, спрямовану на забезпечення легітимності існуючого громадського порядку, отримання схвалення суспільства щодо прийнятих управлінських рішень;

− соціалізуючу, пов’язану із засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної, комунікативної та правової компетентності громадян. Зростання суспільної активності громадян та пошук шляхів забезпечення ефективного управління в нових соціокультурних умовах зумовили становлення поняття “демократія співучасті”. Демократія співучасті – визнання потреби доповнення механізмів представницької демократії (участі громадян у виборчих процесах, коли виборці делегують свої повноваження) процедурами залучення громадськості до обговорення оптимальних шляхів вирішення актуальних суспільних завдань. Вона передбачає вдосконалення інформування громадян про стан справ та активізацію їх широкої участі у прийнятті державно-управлінських рішень.

Через механізми комунікативної взаємодії суспільство має змогу отримати від органів влади якісно інші рішення, які б задовольняли його вимоги і очікування.

 Такими механізмами є інформування, консультування, залучення громадськості до формування публічної політики тощо.

**Інформування** – надання інформації громадськості в цілому або зацікавленим групам чи організаціям, що представляють інтереси окремих цільових груп. Працівники публічної сфери поширюють інформацію про свої рішення за власною ініціативою чи надають її на вимогу громадян. В обох випадках інформаційні потоки мають однобічний характер. Інформування є базовою необхідною ланкою налагодження комунікацій. Інформування громадськості має здійснюватись як за ініціативою громадян, так і за ініціативою державних органів. Мають діяти дієві механізми доступу до звітної інформації, що включає кількісні та якісні показники діяльності.

**Консультування** – практика безпосереднього обміну інформацією, ідеями, думками тощо. Консультації є однією з обов’язкових адміністративних процедур, але на сучасному етапі спостерігається зростання їх ролі та частіше застосування в практиці комунікативних взаємовпливів між державними структурами і громадськістю. Консультування має проводитись за умов чітко поставлених завдань, найбільш повного та об’єктивного інформування громадськості, обізнаності сторін щодо головних проблем та мети, системного аналізу всіх зауважень та пропозицій, належного ресурсного забезпечення.

 Види публічних консультацій: − інтерв’ю, опитування, дослідження громадської думки, фокус-групи; − оголошення періодів, протягом яких до проекту документа висловлюються зауваження та коментарі; − публічні зустрічі, громадські слухання, круглі столи, семінари, тест-панелі; − дорадчі комітети, робочі групи, постійні та тимчасові громадські ради. Прикладом такої взаємодії можуть бути коментарі до законопроектів і опитування громадської думки. Таким чином, консультації забезпечують обмежені двосторонні відносини учасників комунікації. Взаємодія має асиметричний характер, оскільки є отриманням інформації від громадськості щодо заздалегідь визначених питань.

Третім, найефективнішим рівнем комунікативної взаємодії є **залучення** **громадськості** – активна участь громадськості за її ініціативою у формуванні публічної політики, а також її реалізація та оцінка. Така участь передбачає, що власне громадяни відіграють певну роль у процесі прийняття політичних рішень. Вони, наприклад, можуть вносити власні пропозиції. Водночас відповідальність за формулювання політичного курсу і кінцеве рішення несе уряд. Прикладом можуть слугувати відкриті робочі групи, експертні комісії тощо. У такому розумінні участь громадськості – це стосунки, що ґрунтуються на партнерстві, відкритості та прозорості, коли громадяни активно долучаються до визначення процесу і складових формування та розробки політики, а їх пропозиції враховані в ухвалених рішеннях. Така участь громадян забезпечує ефективний рівень двосторонньої комунікативної взаємодії. Саме цей тип взаємодії є принципово двостороннім, відкриває шлях до реального партнерства.

 Найактуальнішою проблемою ефективної комунікації державних службовців і громадськості є недостатній рівень інформаційної культури обох сторін. Так, представники органів влади вважають громадськість розрізненою, пасивною та суперечливою. У свою чергу, громадськість вважає державних службовців закритими, непрозорими, корумпованими. Від громадського моніторингу представники влади очікують документів, написаних системно, компетентно та професійно, зрозумілою мовою і придатних до трансформації в нормативно-правові акти. А громадськість часто не розуміє суті тих повідомлень і змісту тих подій, які робить влада. Головним завданням є формування діалогу, відповідної культури спілкування, взаємних зобов’язань і підвищення рівня довіри. Глибинним змістом та місією діяльності державних службовців усіх рівнів має стати повага до громадян та їх прав – вчасне і максимально повне інформування, відкритий доступ до обговорення, чітко відпрацьовані механізми зворотного зв’язку, аналіз коментарів та коригування дій [28, c. 78-80].

Стрімкий розвиток комунікативного простору радикально змінив суспільні взаємозв’язки, інформаційний обмін, ступінь відкритості та кількість діалогових форм спілкування людей, соціальних груп і суспільства в цілому та вимагає трансформації моделі комунікативних обмінів громадянського суспільства і влади.

Слідуючи вимогам часу, формування сучасних комунікативних взаємовпливів є рушійною силою формування професійної компетентності державних службовців, що має сприяти вихованню грамотного сучасного управлінця. Досягнення зрушень можливо лише за умови реального лідерства керівного складу, обізнаності щодо міжнародних стандартів і методик, а також високої інформаційної культури відкритого спілкування, що допоможе особистісно-психологічній орієнтованості працівників, формуванню цілісної системи загальноосвітніх і професійних знань, розвитку професійних компетенцій нової генерації державних службовців. Високий рівень суспільної культури, прагнення до ефективної комунікації мають бути сформовані і в громадськості. Перспективи подальших досліджень. До найбільш перспективних напрямів подальших досліджень проблеми доцільно віднести розробку стратегій практичного втілення в коротко-, середньо- і довгостроковому періодах побудови комунікативного діалогу, формування інформаційної культури державних службовців.

У сучасному українському суспільстві діяльність органів місцевого самоврядування трансформується у бік якісних змін за рахунок використання новітніх інформаційних технологій. Новітні інформаційні технології – це сукупність сучасних електронних технічних засобів і програмного забезпечення, а також організаційних форм і методів їх застосування в інформаційній роботі, яка спрямована на ефективне використання інформаційних ресурсів. Нові інформаційні технології мають ряд відмінних рис і переваг порівняно з традиційними інформаційними технологіями.

Основні переваги новітніх технологій полягають у тому, що вони: переводять інформаційний обмін на без паперовий рівень; прискорюють підготовку документів, підвищують якість їх оформлення; автоматизують більшість функцій в інформаційних і комунікаційних процесах; замінюють рутинну працю на творчу; перетворюють масиви документів у інформаційні ресурси розвитку й вирішення складних проблем життєдіяльності суспільства.[13, c. 34]

Відповідно до Указу Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020», однією з програм, реалізація яких є першочерговим кроком виконання Стратегії, є децентралізація та реформа державного управління. Результатом впровадження реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із застосуванням новітніх інформаційно-комунікативних технологій (е-урядування), яка здатна виробляти і реалізовувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики.[31, c. 67] А це ще раз підтверджує актуальність досліджуваного питання.

 Використання соціальних мереж – є дуже популярним та дієвим інструментом комунікації на сьогоднішній день. Телебачення, радіо та друковані видання помітно втрачають свою актуальність, на заміну з’явилися комп’ютерні технології. Причому, варто зауважити, не лише молодь користується мережею Інтернет, але й люди більш зрілого віку вже не уявляють свого життя неї. Соціальна мережа – інтернет-співтовариство користувачів, об’єднаних за будь-якою ознакою на базі одного сайту, який і називається в цьому випадку соціальною мережею. Іншими словами, соціальна мережа у всесвітній павутині будується на тих же принципах, що і в реальному світі, але відрізняється від реальних людських спільнот тим, що у функціонуванні мережі не грає ролі географічна віддаленість її учасників один від одного.

Головним чинником об’єднання користувачів у соціальну мережу є яка-небудь їх спільність – фінансове становище, стать, приналежність до тієї чи іншої раси, національності, віросповідання, професії і так далі. Хоча протягом останнього десятиліття найбільш масштабні соціальні мережі, об’єднують людей котрі просто користуються Інтернетом. Ми говоримо тут про мережі, які об’єднують людей різного віку, професій, фінансового становища, звичок і так далі. Такою є соціальна мережа в сучасному її розумінні.[22, c. 19-20]

Використання соціальних мереж органами місцевого самоврядування є доволі ефективним інструментом для підвищення результативності їх комунікаційної діяльності. Для розвитку та удосконалення веб-сайтів будь яких органів публічної влади є досить ресурсовмісним та коштовним. Проаналізувавши певні сайти міських рад, не говорячи вже про сільські, можна зробити висновок, що вони є,м’яко кажучи, не досконалими та не достатньо наповненими. Іноді – взагалі відсутні. Набагато простішим є створити сторінку того чи іншого органу у певній соціальній мережі, що не потребує ніяких грошових витрат, та активно користуватися нею. За допомогою соціальних мереж легко створити групи зацікавлених користувачів, якщо говорити про сторінку певного органу місцевого самоврядування, то маємо на увазі певну територіальну громаду.

Таким чином, є можливість оповіщати населення про важливі події, робити об’яви, залишати оголошення, надавати можливість слідкувати за проведенням чергових сесій. Крім того, за допомогою таких технологій набагато простіше вести певний діалог між міською владою та територіальною громадою. Якщо активно та вчасно слідкувати за подіями на сторінці, можна швидше та ефективніше вирішувати питання, навіть ті, які пов’язані із надзвичайними ситуаціями – аварії, пошкодження, вихід із ладу певних комунальних об’єктів. Але звичайно ж, існують свої перешкоди у такій діяльності. Тому, не можна сказати, що соціальні мережі – вирішення усіх комунікаційних питань. Можливі проблеми з фільтрацією та достовірністю інформації. Адже доступ до сторінок повинен бути відкритий для кожного члена громади, що може призвести до певних непорозумінь. В умовах розвитку інформаційного суспільства та електронної демократії соціальні мережі все більше впливають на глобальний інформаційний простір, а також спричиняють необхідність перегляду відношення до інформаційного простору та комунікативної активності громади міста та місцевої влади.

У контексті формування комунікативної активності територіальної громади та органів місцевого самоврядування з використанням соціально-медійних інструментів, зумовлюється необхідність перегляду концепції застосування все більшої кількості інформаційно-комп’ютерних технологій. Аналізуючи досвід розробки органів місцевого самоврядування сторінок в соціальних мережах, на підтримку своєї діяльності, можна констатувати, що соціальні мережі є повноцінним майданчиком для ведення діалогу з територіальною громадою, розповсюдження інформаційних повідомлень з метою позиціонування органів місцевого самоврядування в інформаційному просторі та розвитку комунікативної активності територіальної громади з місцевою владою, а також участь у становленні позитивного іміджу як органів місцевого самоврядування, так і громади міста.

Розвиток молодої держави поширення демократичних процесів потребує налагодження діалогу між представниками уряду та суспільства. Водночас швидкі зміни в політичному, економічному, соціальному та культурному просторах зумовлюють потребу застосуваннях сучасних засобів комунікації. Основною метою застосування Інтернет комунікацій є поширення інформації про діяльність уряду про всі процеси або найбільш значущі події в Україні в мережі Інтернет для підвищення свідомості громадян.

Для український соціальних мереж притаманна нездорова сенсаційність, скандальність, вправність у нав’язуванні тих чи інших, далеко не завжди об’єктивних точок зору, проплачених бізнес-інтересів. Крім того, сучасні процеси інформатизації надали можливості виготовлювати інформацію та її розповсюджувати для широкого кола громадян. Переважна частина спеціалістів не має належної кваліфікації для виготовлення й поширення якісної інформації. Як наслідок, вітчизняний інформаційний простір наповнюється низькоякісними новими ресурсами, у яких все важче знайти якісні, потрібні інформаційні продукти для подальшого суспільного розвитку.

Досвід функціонування соціальних мереж обумовлює необхідність прискорення роботи з впровадження ефективних технологій нейтралізації діяльності іноземних політичних, економічних, військових структур, що спрямованої проти інтересів України. Перспективним напрямом для налагодження діалогу між державою та суспільством є вдосконалення нормативно-правової бази забезпечення загальнодержавної системи інформаційної безпеки стосовно визначення порядку поширення та використання інформаційної продукції зарубіжного виробництва на території України, врахування вимог інформаційної безпеки під час закупівлі зарубіжних телекомунікаційних засобів. Моніторинг та аналіз коментарів дає змогу отримувати зворотний зв’язок і прогнозувати реакцію людей на ті або інші події, а також знаходити та випробовувати нові способи впливу й моделювати ситуації [23, c. 82-83].

Таким чином, має здійснюватися оперативне реагування на спроби формування негативного іміджу стосовно України та її громадян, органів державного урядування, інших суспільних інститутів, викривлення та тенденційний підбір фактів історичного минулого, поширення неправдивої інформації. У процесі вдосконалення стратегічних підходів до розвитку національної інформаційної сфери України сьогодні гостро відчувається потреба в організації прогнозно-аналітичної роботи.

Держава повинна більш активно входити до мережевої комунікаційної сфери шляхом безпосередньої підтримки розгортання ресурсів бюджетних і позабюджетних організацій. Необхідними заходами для налагодження діалогу між державою та суспільством у напрямі активного використання соціальних мереж є формування нормативно-правової бази, що регламентує функціонування соціальних мереж; здійснення моніторингу соціальних мереж для підвищення міжнародного іміджу України та збереження національної безпеки; створення єдиної державної координуючої інформаційної структури для формування та розповсюдження достовірної інформації в соціальних мережах про Україну, прогнозування нових тенденцій в інформаційному просторі.

**Розділ 2.** **ЗМІСТ І ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

**2.1. Інформаційна культура у зовнішніх об’єктах**

Сучасне інформаційне суспільство характеризується соціальними та культурними процесами, прискорення й ускладненням яких, призводить до ціннісно-смислової трансформації основ культури й вимагає переосмислення на рівні філософського узагальнення проблем інформатизації й комп’ютеризації суспільства.

Метою інформаційної діяльності є задоволення інформаційних потреб основних споживачів, якими є керівники та співробітники установ і організацій.

Людська діяльність складна за своєю будовою, бо вона опосередковується матеріальною і духовною культурою, виробленою в суспільстві. Ця культура міститься нібито між суб'єктом і предметом діяльності. Тому суб'єкт, який не досяг певного культурного розвитку, не в змозі перетворювати навколишнє середовище, не здатний здійснювати предметну діяльність. При цьому сама культура виробляється в процесі предметної діяльності.

Однак діяльність генетично пов'язана не лише з культурним, але і з інформаційним аспектами. Зокрема, духовна діяльність, що в якості підсистеми нарівні з практичною діяльністю входить до системи діяльності, в свою чергу ділиться на три основні форми: пізнавальну, прогностичну і ціннісно-орієнтаційну. Кожна з цих форм безпосередньо пов'язана з інформацією і знаннями. Діяльність не може здійснюватися в умовах інформаційного вакууму, без інформаційної підтримки.

У зв'язку з цим доцільно навести визначення, яке дав Маркарян Є.С. : «діяльність — це інформаційно спрямована активність живих систем, яка виникає на основі їх відношення до середовища з метою само підтримки ».

В загальному випадку під інформаційною діяльністю розуміють сукупність операцій з сприйняття, переробки і видачі інформації в межах системи комунікацій. За своєю сутністю інформаційна діяльність є відображуючою, оскільки здійснюється через відображення інформації у свідомості людини. [13, с. 97]

Особливого значення в інформаційному суспільстві набуває підвищення інформаційної культури особистості, яка в умовах технологій інформаційної взаємодії, що постійно удосконалюються, зазнає суттєвих трансформацій. Істотний вплив на суспільну поведінку людини, на розвиток економічної і політичної системи, на функціонування практично всіх соціальних інститутів здійснюють нова система цінностей і новітні пізнавальні й практичні пріоритети, зумовлені трансформацією культури, виникненням нових культурних практик, зміною інформаційного простору сучасного соціуму.

Якщо розглядати культуру з точки зору системного підходу, а саме як підсистему суспільства разом з економікою, політикою тощо, то можна констатувати, що системотворчим началом нової інформаційної культури стає її тісніший взаємозв’язок із зовнішнім середовищем, з яким вона сполучена багатьма мережевими зв’язками. Уміння маніпулювати цими зв’язками, не втрачаючи зв’язки з внутрішньою культурою людини, уміння добудовувати необхідні для цього компоненти без забуття головних ціннісних установок особистості характеризує ступінь розвиненості сучасної інформаційної культури.

Як справедливо зазначає О. Дзьобань: «інформаційну культуру доцільно розглядати не в психологічному і не в педагогічному контексті, а як визначення обʼєктивних і субʼєктивних умов ефективного оволодіння інформаційною технікою, а також умінням користуватися персональними компʼютерами й інформаційними мережами зі здатністю адаптуватися до механізмів їх дії, а в соціокультурному аспекті».

 На його думку, інформаційна культура – це соціокультурна реальність, створена людиною і яка, разом з тим, впливає на форми масової поведінки, усе більше визначає їх.

Становлення нового рівня інформаційної культури відбувається залежно від зміни відносин між соціальними суб’єктами і соціальних змін, що відбуваються, і які пов’язані з переходом від суспільства індустріального до суспільства постіндустріального [32, c. 56-57].

Витоком індустріального суспільства, як відомо, вважається промислова революція кінця XVIII – початку XIX ст. У цей період розвивається крупне машинне виробництво, засноване на використанні природних ресурсів. Для інформаційного суспільства характерні: високий рівень індустріалізації, поява крупних промислових корпорацій, масове виробництво стандартизованих товарів, високий рівень професійної спеціалізації. Виробництво в умовах індустріального суспільства направлене на збільшення випуску товарів шляхом залучення якомога більшої кількості сировини, енергії й робочої сили, тобто воно є екстенсивним.

Як зазначав А. Тойнбі, «завдання індустріальної системи полягає у тому, щоб максимально збільшувати свою продуктивну здатність, переробляючи рукотворними засобами сировину у певні продукти й залучаючи до цієї механічно організованої праці велику кількість людей».

Масове виробництво ще в епоху індустріального суспільства стало причиною широкого споживання економічних і культурних цінностей. У цьому виявляються витоки виникнення культури суспільства масового споживання, стандартизації всіх сфер життєдіяльності людей, які ще з більшою силою виявляються в сучасну епоху. На відміну від індустріального суспільства, яке змінило засоби виробництва, суспільство, що формується, трансформує самі цілі виробництва, його культуру. Іншими словами, технічні чинники збагачуються соціокультурними. Тоді як «світ соціалізму» продовжував орієнтуватися на індустріальний розвиток, засуджував кібернетику і був вельми консервативним, «індустріальні суспільства пізнього капіталізму виявили вражаючу здібність до реформування і змін» .

Інформаційна культура, якщо розуміти її в ракурсі технократичного підходу, – це оптимальні способи поводження зі знаками, даними, інформацією й представлення їх зацікавленому споживачу для вирішення завдань теоретичного й практичного напряму, механізми вдосконалення технічних засобів виробництва, зберігання й передачі інформації. У такому розумінні вона є показником не культури взагалі, а швидше професійної культури.

Інформаційна культура містить у собі запас знань наук, використання досягнень яких є необхідним для успішної інформаційної діяльності, і уміння використовувати отримані навики у практичній діяльності.

Разом із віртуалізацією в культурі посилюється роль ігрових елементів. Усе це сприяє і розширенню горизонту культури, і, відповідно, горизонту особистості. Сучасна інформаційна культура певною мірою є результатом нового типу мислення, який формується в результаті вивільнення індивіда від буденної інформаційно-інтелектуальної роботи за допомогою нових інформаційних технологій.

Ця нова культура увібрала в себе всі свої попередні форми, об’єднавши їх в єдине ціле. Тому, як справедливо зазначає Ю. Зубов, важливим є «розгляд інформаційної культури не тільки як феномену, обумовленого умовами науково-технічної революції, електронними засобами переробки, зберігання й передачі інформації, але, перш за все, як діяльної інфраструктури, яка пронизує всі сфери людської діяльності і всі стадії розвитку індивіда як соціальної істоти й особистості» [15, с. 66-67].

Отже, інформаційна культура є сукупністю механізмів і принципів, які забезпечують сприятливу взаємодію етнічних і національних культур, їх поєднання з універсальним досвідом людства. При такому соціокультурному розумінні інформаційна культура може усвідомлюватися як елемент загальної культури людства, найважливішим засобом відтворення світової культурної спільноти, створення світового інформаційного простору.

Інформаційна культура визначає новий рівень інформаційного спілкування, який виражається в нових формах зв’язків без особистої присутності індивідів у режимі діалогу. В епоху інформатизації суспільства інформаційна культура є прагненням до усвідомлення іншого способу життя на основі застосування інформації, формування нової (інформаційної) картини світу, а також знаходження свого місця в цьому світі, що швидко змінюється. Інформаційна культура є системою, «зібраною» навколо певного системотворчого центру, функції якого виконує інформаційна діяльність суб’єктів обміну інформацією, яка забезпечує функціонування і подальше удосконалення інформаційного потенціалу суспільства.

Потрібно відмітити, що інформаційна культура пов’язана з соціальною природою людини. Вона є продуктом різноманітних творчих здібностей людини і виявляється в таких аспектах:

* у конкретних навиках з використання технічних пристроїв (від телефону до персонального комп’ютера і локальних мереж);
* у володінні основами аналітичної переробки інформації;
* у здатності використовувати у своїй діяльності комп’ютерну інформаційну технологію; в умінні вилучати інформацію з різних джерел (як з періодичного друку, так із електронних комунікацій, представляти її в зрозумілому вигляді й уміти її ефективно використовувати);
* в умінні працювати з різною інформацією; у знанні особливостей інформаційних потоків у своїй царині діяльності.

Таким чином, національно-культурний менталітет, інтелект, культурні традиції й людина – це, основоположні складові розвитку майбутньої інформаційної культури. При цьому інформаційна культура є необхідним і високоефективним чинником освоєння людиною культурної реальності, всього того культурного потенціалу суспільства, який накопичило людство в процесі свого багатовікового історичного розвитку. Через ці причини не слід обмежувати сферу функціонування інформаційної культури тільки сферою комп’ютеризації або електронними технологіями. Насправді ця сфера є набагато ширшою і включає процеси наукової діяльності, освіти, управління природними і соціальними процесами, сферу побуту, дозвілля тощо.

Інформаційна культура у будь-якій діяльності відіграє роль орієнтиру, допомагає правильно оцінити обставини й умови, усвідомити мету майбутньої роботи, виділити проміжні цілі, сформулювати задачі та відшукати шляхи, способи та засоби їхнього розв’язання. Вона необхідна всім суб’єктам для прийняття правильного рішення щодо своєї діяльності, щоб знати, як треба взаємодіяти з державними та соціальними структурами, можливості ринку, правила підприємницької діяльності тощо. Володіння інформаційною культурою обумовлює конкурентну перевагу: вона допомагає створювати інший товар швидше, вищої якості та в більшому обсязі.

Застосування інформаційної культури в інформаційній діяльності спеціалістів найкращим чином проявляється при сприйнятті інформації, а також при підготовці і обробці документів, в яких ця інформація міститься.

Документ—засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріальному носії інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини. Отже будь-який документ виступає перш за все носієм інформації. Однак сама інформація, що міститься в документі, може мати як нормативний характер (регламентувати професійну діяльність), так і інформативно-управлінський (забезпечувати процес прийняття рішень).

Виходячи з цього, всі документи, що циркулюють в установі чи організації, умовно можна розділити на два види:

— нормативні (накази, розпорядження тощо);

— інформаційні (довідки, повідомлення тощо).

В загальному випадку документ виконує кілька функцій: інформаційну (комунікативну), метаінформаційну (інформаційно-орієнтуючу), розвиваючу, евристичну.

Інформаційна функція орієнтована на передачу інформації в просторі і часі. Вона, в свою чергу, поділяється на такі функції:

— прикладна;

— орієнтуюча;

— сигнальна.

У випадку реалізації прикладної функції документ виступає джерелом інформації, необхідної для прийняття рішення в процесі виконання певної задачі.

При здійсненні орієнтуючої функції документ слугує джерелом інформації, яка потенційно може бути використана спеціалістом для прийняття рішення.

У випадку сигнальної функції документ сигналізує про появу в інформаційних потоках джерел, релевантних інформаційним потребам спеціаліста.

Як відомо з багаточисельних психологічних досліджень, оптимальною формою уявлення інформації в документі (в смислі сприйняття інформації) є зв’язний текст (на відміну від анкети, групи текстів із взаємними посиланнями тощо). Виходячи з цього, можна стверджувати, що в більшості випадків інформаційна діяльність зводиться до текстової діяльності. При цьому друга виступає підвидом першої [28, c. 76-77].

В результаті, одним із найважливіших проявів інформаційної культури є уміння працювати з текстом, як в частині його сприйняття, так і в частині підготовки. Зокрема, особливу увагу слід приділяти здатності спеціаліста сприймати зміст тексту і закладений у ньому смисл, а також адекватно висловлювати за допомогою тексту, тобто в знаковій формі, свої думки, готувати якісний (за структурою, змістом та іншими критеріями) документ. Іншими словами, роль інформаційної культури в практичній інформаційній діяльності зводиться до підвищення рівня комунікації.

Текст як складний знак і цілісна одиниця спілкування — це певна система смислових елементів, функціонально об'єднаних в єдину замкнуту ієрархічну комунікативно-пізнавальну структуру спільною концепцією або задумом.

Як зазначає Чепєлєва Н.В., «смисл — це інформаційне утворення, яке не містить слів, але може бути розгорнуте в ряд синонімічних текстів ».

Кажучи про необхідність діяльнісної трактовки смислу, Сидоров Е.В. вказує на необхідність оцінювати трактовку смислу як ситуативно визначеного значення. Але зміст категорії смислу не зводиться до ситуативної визначеності значення.

Ситуація впливає на формування смислу, але вона здійснює вплив не інакше, як через комунікативно-пізнавальну діяльність, зокрема, через орієнтовні механізми діяльності. Тобто, сама ситуативна визначеність значень в смислі має діяльнісну природу. Саме значення тексту, як і окремого поняття, розкривається лише в межах визначеного ментального простору, в межах категоризації, властивої індивіду. При цьому особливо важливі позиція суб'єкта, його знання про світ, які присутні при інтерпретації знака, поняття, тексту, і визначають цю інтерпретацію.

Згідно з Антоновим А.В., розуміння тексту — специфічний пізнавальний процес, складне ієрархічно побудоване відображення об'єктів пізнання, в результаті якого створюються нові або відтворюються старі, але по-новому бачені системи концептів чи образів, що поєднують у собі продукт цього відображення з відповідними елементами знань, набутих у попередньому досвіді [3, c, 44-47].

Велику роль в текстовому спілкуванні відіграє емоційний компонент. Якщо перший пов'язаний з розумінням, то другий — з відображенням почуттів. При цьому досить часто інформаційне навантаження, яке несе емоційний компонент, анітрохи не менше навантаження, яке несе раціональний компонент. Більш того, в деяких випадках всю інформацію несе саме емоційна складова, в той час як текстово-смислова оболонка є лише матеріальним носієм першої.

Важливість емоційних процесів в комунікації, в тому числі і текстової, особливо підкреслювалась Додоновим Б.І., який зазначає: «що оскільки емоції спрямовані на обслуговування потреб людини, відображаючи стан цих потреб в суб'єктивному переживанні, то вони спонукають індивіда до відповідних поведінкових актів ».

Ступінь емоційної насиченості висловлення залежить від контексту, у який воно поміщене. У комунікантів в межах визначеного текстового фрагменту є відповідний емоційний настрій, що задається або загальним змістом тексту, або його первинними висловлюваннями. Останні висловлювання усвідомлюються як остаточні в силу залишкового емоційного напруження. Крім того, присутні і деякі безпосередньо мовні фактори, які дозволяють висловлювати судження про ступінь емоційності ізольованих висловлювань [2, с. 34-36].

Таким мовним фактором може бути перш за все інтонація речення, фрагменту тексту тощо. Правильне інтонування значно підвищує інформативність як цілого тексту, так і його фрагментів.

Емоції руйнують синтаксичну структуру висловлювання. Але, руйнуючи структуру, що прийнята в письмовій мові, вони створюють структури, властиві розмовній мові, які потім використовуються не обов'язково для вираження емоцій.

Як відомо, в багатьох документах домінує офіційно-діловий стиль викладення, який практично позбавлений будь-якого емоційного забарвлення. Разом з тим, в інформаційних документах досить часто використовується публіцистичний стиль. Він застосовується перш за все в тих документах, які відображають суспільно-політичну, соціальну і економічну обстановку в країні, оперують матеріалами, що були отримані зі ЗМІ. Публіцистичний стиль передбачає широке використання емоційно-експресивних структур, тому документи, написані в цьому стилі, несуть суттєве емоційне навантаження. Слід зазначити, що останнє, частіш за все, анітрохи не спотворює змісту документу, а навпаки підвищує його інформативність і робить більш доступним для сприйняття.

Як вже зазначалося вище, нерідко текст, словесна оболонка виступає не більше, ніж носій емоцій, в яких, в свою чергу, міститься основний смисл. Частіш за все емоційний тон автора документу несе психологічний настрій на сприйняття інформації, яка у цьому документі міститься. Емоції «підштовхують» реципієнта до певної дії, стимулюють його реакцію на прочитане. Більш того, навіть емоційно «сухий» текст несе в собі експресивні елементи.

Граматично невірна або занадто розширена структура висловлювання при глибинному прочитанні також може нести в собі додаткове смислове і емоційне навантаження. Це пояснюється перш за все неоднозначністю сприйняття неординарних висловлювань, які відображають особливості самого процесу формування думки.

З урахуванням впливу вищерозглянутих факторів на текстове сприйняття і інформаційну діяльність в цілому з'ясуємо можливість визначення рівня інформаційної культури в процесі інформаційної діяльності. Оскільки документ, а саме текст, що в ньому міститься, є результатом і продуктом інформаційної діяльності, то можна зробити аналіз документа для визначення рівня інформаційної культури спеціаліста, який підготував цей документ. Тобто будемо сприймати документ як відображення інформаційної культури спеціаліста.

У зв'язку з цим розглянемо основні характеристики і властивості тексту, представлені у вигляді системи, які можуть виступати як визначники рівня інформаційної культури [19, c. 56].

Першою характеристикою текстового документу є його структурованість. Будь-яка текстова структура повинна забезпечувати послідовність викладення. Найпростішими видами текстових структур є хронологічна і логічна. Хронологічна структура передбачає викладення відомостей в хронологічній послідовності — від більш раннього до більш пізнього. Логічна структура передбачає викладення у відповідності з логікою розвитку подій. Для логічної структури характерна обов'язкова наявність таких елементів, як твердження (тезис, посилка), обґрунтування (підтвердження фактами, розкриття теми), висновок. Нерідко виникають випадки, коли доводиться комбінувати хронологічну структуру з логічною. Тоді обидві структури можуть розвиватися в тексті документу паралельно, або одна з них може бути вкладена в іншу.

Отже, потрібно з'ясувати, який саме тип структури використано в конкретному документі й на скільки цей тип відповідає поставленим комунікативним цілям.

Наступною системною характеристикою текстового документу, яка впливає на рівень інформаційної культури, є зв'язність тексту. Остання виражається, перш за все, в наявності внутрішньотекстових зв'язків між окремими текстовими фрагментами. Зв'язки встановлюються всередині вже сформованої структури і можуть підтверджувати або спростовувати правильність її вибору. Через зв'язки проявляється логіка викладення і цілісність тексту. Таким чином, правильне встановлення внутрішньотекстових зв'язків свідчить про логічність мислення, і навпаки. Зрозуміло, що здатність до правильного встановлення зв'язків є важливою складовою інформаційної культури.

Ще однією важливою характеристикою тексту, яка може використовуватися для визначення рівня інформаційної культури, є ступінь його абстрактності. Остання визначає припустимий рівень використання узагальненого понятійного апарату, а також можливості оперування з ним. При цьому необхідно з'ясувати, на скільки тексту відповідає його основній ідеї, меті, сприяє вираженню основного змісту.

Завершальним елементом системи текстових характеристик, що дозволяють визначити рівень ІК, є адекватність емоційної насиченості тексту його змісту. Як вже зазначалося, емоційна насиченість абсолютно не властива документам, що написані в офіційно-діловому стилі. Але більшість інформаційних документів, а саме їм приділяється увага перш за все, написані з певним відступом від цього стилю. Найбільш характерним для них є скоріш публіцистичний стиль. А останній, як правило, не є емоційно нейтральним. Таким чином, емоційна насиченість тексту визначається переважно стилем його написання. Надмірна експресивність перешкоджає нормальному сприйняттю тексту, а недостатня — робить текст сухим і малоінформативним [13, c. 217- 219].

Таким чином, будь-який документ в більшому або меншому ступені несе в собі емоційний компонент.

Наведена система визначення ІК з використанням тексту, як продукту інформаційної діяльності, є багатокритеріальною. Подальше збільшення кількості параметрів оцінки рівня ІК буде лише сприяти підвищенню об'єктивності такої оцінки. Однак разом з тим можуть існувати й інші інтегровані характеристики для визначення рівня ІК. До однієї з таких позасистемних характеристик можна віднести визначення складності тексту за допомогою так званої формули читабельності.

Перша формула читабельності була розроблена у 1922 році американськими психологами В. Лайовії та С.Прессі. У1943 році була опублікована формула читабельності, розроблена Р.Флешем на основі англійської мови:

Xj = 206,48— 1,015X2 — 0,846X3,

де: X, — оцінка складності тексту;

Xj — середня довжина речення в словах; Х3 — число складів на 100 слів тексту.

Чисельне значення величини Xj коливається від 0 до 100. Оцінка 100 означає, що людина з мінімальним рівнем освіти зможе правильно відповісти на 75% питань, поставлених до цього тексту. Оцінка 0 означає, що текст доступний лише для вузьких фахівців з високим ступенем підготовки.

З використанням формул читабельності можна лише в першому наближенні отримати уявлення про складність тексту.

Для вибору факторів, вплив яких на складність тексту необхідно було виміряти, Дрідзе Т.М. були проаналізовані всі формули читабельності англійської мови. В результаті було виділено 8 факторів:

1. Відсоток слів в тексті, що містять більше 3 складів.

2. Середня довжина речень у складах.

3. Відсоток слів, що не повторюються в тексті.

4. Кількість складів на 100 слів тексту.

5. Відсоток односкладових слів.

6. Відсоток слів з трьома і більше складами.

7. Середня довжина речень в словах.

8. Відсоток слів, що увійшли до списку 30000 найбільш часто вживаних слів англійської мови.

В результаті застосування стандартних процедур виведення рівняння регресії, а також з використанням методу послідовних інтервалів Дрідзе Т.М. була отримана формула читабельності на основі російської мови:

X, = 0,62X2 + 0,123Хз + 0,051,

де: Xj — оцінка складності тексту,

Х2 — середня довжина речення в словах;

Хд — відсоток слів, що мають більше трьох складів.

При цьому коефіцієнт множинної кореляції між оцінкою складності тексту і двома використовуваними параметрами дорівнює 0,74. Тут використовується інвертована шкала, коли менше значення X, означає меншу складність тексту, і — навпаки.

Наведена формула читабельності була використана у цій роботі для оцінки складності різноманітних текстів. Так, в порядку проведення експерименту з метою підтвердження валідності (адекватності) цієї формули і виявлення основних тенденцій щодо складності оцінювалися 4 типи текстів (по 3 тексти кожного типу). В якості текстів з найменшим рівнем складності були обрані тексти дитячих казок. Крім того, оцінювалися тексти газетних повідомлень, наукові тексти.

Як і очікувалося, найменшу складність (5-10 балів) мають тексти дитячих казок, що ще раз підтверджує валідність використовуємо! процедури. Складність текстів газетних повідомлень в загальному випадку може коливатися в межах 12-18 балів. Причому цей рівень, на нашу думку, може бути взятий за основу як оптимальний рівень складності тексту.

Аналогічним чином за допомогою формули читабельності можна отримати загальні і порівняльні оцінки складності різноманітних текстів. Ця ж процедура може бути використана як додаткова при оцінці рівня ІК за допомогою системи текстових характеристик.

Розглянуті методи і підходи не лише створюють передумови для визначення рівня ІК, а і висувають певні вимоги до змісту самої ІК та процесу її формування [30, c. 90-93].

Зважаючи на те, що інформаційна культура об'єднує в собі культуру матеріальну, духовну, культуру особистості, культуру поведінки, моральну культуру, і культуру методологічну її можна представити як інтегровану якість особистості спеціаліста, як умову і передумову ефективної інформаційної діяльності, як узагальнений показник професійної компетентності, як мету професійного самовдосконалення.

З позицій методологічних основ інформаційної культури та її місця і значення в професійній діяльності її можна розглядати у трьох аспектах: аксіологічний, технологічний, особистісно-творчий.

Аксіологічний аспект формування інформаційної культури проявляється через сукупність професійних цінностей, створених людством і включених до цілісного виробничого процесу.

Технологічний аспект інформаційної культури містить в собі способи та прийоми інформаційної діяльності спеціаліста. Професійні цінності і досягнення інформаційної культури засвоюються і створюються особистістю в процесі діяльності, що ще раз підтверджує діалектичний зв'язок між культурою і діяльністю. Інформаційна діяльність за своє природою технологічна. Вона може розглядатися як вирішення різноманітних інформаційних задач.

Особистісно-творчий аспект інформаційної культури розкриває механізм її оволодіння і втілення як творчий акт. Процес присвоєння професійних цінностей відбувається на особистісно-творчому рівні. Засвоюючи професійні цінності інформаційної культури, особистість здатна перетворювати, інтерпретувати їх, що визначається як особистісними якостями спеціаліста, так і характером його професійної діяльності.

Таким чином, інформаційна культура, окрім іншого, є сферою творчого застосування і реалізації здібностей особистості. В професійних цінностях особистість опредмечує свої індивідуальні сили і опосередковує процес присвоєння моральних, естетичних, правових та інших відносин. Інформаційна культура є мірою і способом реалізації особистості в різних видах інформаційної діяльності, спрямованих на засвоєння, передачу і створення професійних цінностей і технологій.

Модернізаційні процеси в системі місцевого самоврядування України обумовлені серед іншого процесом оновлення інформаційно-комунікативного інструментарію, завдяки якому здійснюється самоврядна діяльність. Одним з таких напрямів є розвиток соціальних мереж. Поняття соціальної мережі як певної соціальної структури, утвореної індивідами або організаціями зараз майже втратило своє первісне соціологічне значення. Зараз і в пересічному слововжитку, і в науковому обігу соціальні мережі перш за все асоціюються з Інтернет-платформами для віртуальних комунікацій [16, c. 57-59].

Зацікавленість розвитком соціальних мереж обґрунтована тим, що в інформаційному суспільстві, як доводить Є. Уханов, відбувається процес віртуалізації життєвого простору індивіда та сфери його діяльності. Сьогодні мережі репрезентують нову соціальну морфологію сучасного суспільства, а «мережева» логіка стає принципом повсякденного життя. Сама комунікація також стає мережевою, внаслідок чого віртуалізації піддаються всі сфери соціального життя. Це дозволяє припустити, що мережа лежить в основі структурації сучасного суспільства. Соціальні мережі зараз активно набирають ваги як «комунікативні майданчики» і в українському суспільстві.

Це пов’язано з тим, що соціальні мережі надають можливість додаткового каналу для поширення інформації, встановлення нових, або відновлення втрачених зв’язків між людьми, поширення оперативної інформації та отримання відгуку щодо резонансних тем суспільного життя тощо. Здійснений Є. Ухановим аналіз свідчить, що в мережевих комунікаціях формується власна соціальність. Це дозволяє індивідам знайти своє місце в соціальній мережевій реальності, незважаючи на жорсткий інституціональний порядок повсякденного життя. Дослідник зазначає: поява таких утворень говорить про те, що в них з’явилась нагальна потреба. У такий спосіб відбувається навіть не подвоєння реальності, а фактично розширення соціального простору внаслідок стихійного й спонтанного руху, що йде не так згори, як знизу, де кожний «мережевий індивід» є соціальним актором [2, с. 19].

Отже, «мережевий індивід» як соціальний актор обов’язково має відігравати й одну зі своїх важливих соціальних ролей, що полягає у виконанні обов’язків члена територіальної громади, до якої він входить за місцем свого проживання.

Як наголошує Є. Уханов, «тілом», життєвим організмом віртуальної реальності є мережі – соціальні утворення, які спонтанно виникають і розвиваються, підкоряючись власній логіці. Це гнучкі соціальні утворення, що дозволяють розвиватися як індивіду, так і спільноті, усупереч жорстко ієрархізованій реальності з її інертними інститутами та структурами або незважаючи на неї [2, с. 12].

Тобто, існує два основних наслідки інтенсивного використання соціальних мереж:

* перший – «втеча» індивіда в мережу від злободенних проблем дійсності;
* другий – перенесення переваг «більш справедливо» організованої мережі. Другий результат, є пріоритетним для визначення його як мети упровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Перший же наслідок слід розглядати як одну з головних пересторог щодо масової віртуалізації суспільного життя.

Зокрема, на думку соціолога С. Коноплицького, у соціальній сфері процеси та інтернетизації та віртуалізації, які цей автор розцінює як процеси інформатизації, уже призвели до ускладнення соціальної структури, оскільки спричинили формування нового принципу соціальної стратифікації.

 А саме, основним критерієм соціальної стратифікації в західних суспільствах, де зазначені процеси перебувають на вищому, ніж в Україні, щаблі розвитку, стає рівень освіти і знань, на противагу критерію володіння засобами виробництва. Таким чином, підвищення ролі знання, пов’язане з ускладненням технологічної сфери, зумовлює зростання значення високоосвіченої та висококомпетентної технологічної еліти, яка контролює процеси соціального виробництва та сприяє розколу соціуму на різнорідні соціальні групи.

 На регіональному та місцевому рівнях в Україні це особливо виявляється у проблемах: «цифрового розриву», коли індивіди та окремі території мають різні можливості щодо використання сучасних інформаційних технологій; кадрового забезпечення, підготовки та підвищення кваліфікації посадових з питань нових інформаційних технологій; обґрунтуванні можливості та доцільності використання соціальних мереж для інформаційно-комунікативного забезпечення управління.

З урахуванням наявності зазначених проблем потрібно проаналізувати окремі передумови щодо застосування соціальних мереж як комунікативної технології в державному управлінні України. Огляд низки Інтернет-джерел свідчить, 80 що найбільшою популярністю серед жителів України зараз користуються соціальні мережі: «Вконтакте», «Одноклассники», «Facebook», а також «Twitter», блоги. При цьому ці комунікативні «майданчики» використовуються здебільшого для приватного спілкування, ніж з метою певної професійної діяльності. Зокрема, мережі «Вконтакте» та «Одноклассники» використовуються, як правило, для розміщення особистих фотографій чи пошуку колишніх друзів і знайомих. Лише останнім часом активізувалася присутність у соціальних мережах українських політиків, державних службовців вищого рівня, окремих керівників органів державної влади та місцевого самоврядування регіонального та місцевого рівня. Аудиторія соціальних мереж диференційована. Територіально – це переважно жителі найбільших українських міст. За віковою диференціацією, мережу «Вконтакте», наприклад, переважно використовує молодше покоління, зокрема школярі, студенти, молоді фахівці, а «Однокласники» популярні серед осіб середнього та старшого віку. Те, що така диференціація відбулася, є позитивним моментом, адже дозволяє фахівцям із комунікацій більш точно планувати та реалізовувати комунікативні кампанії з використанням соціальних мереж.

 Таким чином, розвиток соціальних мереж в Україні є об’єктивним динамічним процесом, що дозволяє прогнозувати подальше поширення цієї комунікативної технології. Цьому можуть сприяти такі фактори як: формування в Україні інституту громадянського суспільства, трансформація соціальних мереж з елемента приватних комунікацій і політичних технологій в інструмент залучення громадян до державотворчих і самоврядних процесів, ефективність соціальних мереж як «засобу оповіщення» максимальної кількості населення та платформи для обговорення актуальних питань суспільного розвитку тощо.

Поставивши себе на службу телекомунікації і глобальним комп'ютерним мережам, не треба забувати про злочинців, що орудують у віртуальному просторі. Кількість злочинів, що здійснюються в кіберпросторі, зростає пропорційно числу користувачів комп'ютерних мереж, і, по оцінках Інтерполу, темпи зростання злочинності, наприклад, в глобальній мережі Інтернет, є найшвидшими на планеті. Слід зазначити, що не існує загальноприйнятого визначення кіберзлочинності, із-за чого в різних країнах в це поняття вкладають різний зміст. Наразі у вітчизняному законодавстві не міститься навіть визначення поняття «кіберзлочинності», є лише узагальнене поняття злочинів і правопорушень, які вчиняються з використанням комп’ютерних систем та мереж електрозв’язку. У Законі «Про основи національної безпеки» від 19.06.2003 р., у якому, зокрема, визначено, що під комп’ютерною злочинністю та комп’ютерним тероризмом розуміється розголошення інформації, яка становить державну та іншу, передбачену законом, таємницю, а також конфіденційної інформації, що є власністю держави або спрямована на забезпечення потреб і національних інтересів суспільства й держави, а також намагання маніпулювати суспільною свідомістю, зокрема шляхом поширення недостовірної, неповної або упередженої інформації [24, c. 45-46].

Для боротьби із загрозою кіберзлочинності, яка, безумовно, зростатиме із подальшим розширенням сфери використання інформаційних технологій, надаючи всі великі можливості для протиправної діяльності як окремим злочинцям, так і злочинним угрупованням, необхідна постійна міжнародна співробітництво. Контролювати кіберзлочинність і боротися з нею на рівні окремої держави практично неможливо. Ухвалення міжнародних норм і стандартів повинне супроводжуватися внесенням змін до національного законодавства окремих держав. Координація зусиль держав необхідна для забезпечення швидкого реагування на розвиток комп'ютерних технологій і ухвалення відповідних норм.

Злочин, здійснений в кіберпросторі, – це протиправне втручання в роботу комп’ютерів, комп’ютерних програм, комп’ютерних мереж, несанкціонована модифікація комп’ютерних даних, а також інші протиправні суспільно небезпечні дії, здійснені з допомогою комп'ютерів, комп’ютерних мереж і програм.

Сьогодні інформаційна сфера складає основу життєдіяльності суспільства, а забезпечення інформаційної безпеки визнається одним з фундаментальних чинників його подальшого розвитку. За таких умов особливого значення набуває нейтралізація негативного впливу і подолання суспільно небезпечних явищ, які мають прояви в інформаційній сфері, одним з яких є кіберзлочинність. Безперечно, важко переоцінити суспільну небезпеку кіберзлочинності, враховуючи такі її характеристики як транснаціональність, латентність, динамічність темпів зростання і трансформацій, анонімність, масштабність наслідків, і тому подібне.

Одним з методів вдосконалення боротьби з комп’ютерними злочинами є узгодження певних норм кримінального права різних держав світу. Протягом останніх років міжнародне співтовариство проявляє значний інтерес до проблеми боротьби з комп’ютерною злочинністю в розроблених міжнародних, правових документах. На шляху просування до безпечного функціонування суб’єктів в національному і світовому інформаційному просторі вкрай важливим є системний підхід по пошуку ефективних управлінських рішень. Інформаційна безпека є невід’ємною складовою частиною кожній з сфер національної безпеки і, в той же час, важливою самостійною сферою забезпечення національної безпеки. Більш того, науковці підкреслюють, що під впливом сучасних процесів глобалізації, зокрема глибокого проникнення Інтернету, інформаційна безпека набуває наднаціонального характеру [16, c. 32-33].

Аналогічна інтерпретація прийнятна і для кіберзлочинності як суспільного явища. Виступаючи окремим видом, вона може мати прояви і в інших видах злочинів, якщо вони здійснені з використанням комп’ютерних систем і технологій. Природа кіберзлочинності зумовлюється технологічними можливостями кіберпростору, що значною мірою розмивають державні адміністративно-територіальні кордони і ідентифікаційні характеристики суб’єктів. Така суть кіберзлочинності висуває особливі вимоги до стратегії і тактики формування державної політики забезпечення інформаційної безпеки, яка повинна передбачати систему заходів державного і міжнародного характеру. Необхідно підкреслити, що одне з важливих місць в системі боротьби з кіберзлочинністю займає високий рівень правової і професійної підготовки фахівців із забезпечення інформаційної безпеки, який є заставою ефективної протидії злочинам у сфері інформаційних технологій.

Простота, легкість, анонімність, доступність і заощадження часу – якості, що роблять інформаційні технології привабливими для людства, – не могли не привабити до себе уваги осіб, що здійснюють протиправну діяльність. Із зростанням використання інформаційних технологій в різних областях діяльності людини росте і використання їх в цілях скоєння злочинів. Слід зазначити, що в умовах проникнення кіберзлочинності в громадське і державне життя, її подолання, стає основоположним чинником на шляху входження України в світовий інформаційний простір.

**2.2. Інформаційна етика державного службовця**

Історія розвитку людства та етична наука підтвердили думку, що найбільш суттєві зміні в суспільному розвитку зумовлюються моральним станом та вкоріненням етичних засад в її професійну діяльність. Тому не випадково із середини минулого сторіччя в країнах розвиненої демократії активно стала розвиватися етика державних службовців, яка відіграє важливу роль у підвищенні ефективності управлінської діяльності, рівня довіри народу до влади і розвитку моральності суспільства.

Етика державного службовця є складовою частиною системи професійної етики. Від рівня етичності державних службовців залежить рівень демократичності взаємодії особи та держави в аспекті надання та отримання адміністративних послуг. Саме тому на шляху до європеїзації та гуманізації адміністративної доктрини слід перш за все виходити з морально-етичних засад побудови державної служби.

 Як слушно зазначає А. Ċ Півень: (етика державного управління - це нормативна основа державно-владної діяльності, що стосується таких основних проблем управління: справедливий соціальний устрій суспільства і держави, взаємні права та обов’язки керівників і громадян, фундаментальні права людини і громадянина, розумне співвідношення свободи й справедливості).

Незважаючи на відмінності у підходах різних країн до формування організаційної культури державних службовців, незмінною є її мета — забезпечити професійну діяльність службовців в інтересах суспільства, а також запобігти можливим зловживанням владою та порушенням закону.

 У країнах Європейського Союзу стандарти поведінки державних службовців містяться у спеціальних актах, які отримали загальну назву — Кодекси поведінки державних службовців. Кодекси поведінки найчастіше мають чіткі та стислі вказівки щодо того, якої поведінки чекає організація від своїх членів і яких ідеалів прагне досягти [12, c. 34].

Мета кодексу поведінки державних службовців:

1. Характеризувати етичний клімат, що переважає у державній службі.

2. Сформулювати, яких норм етичної поведінки чекають від державних службовців.

3. Роз’яснити громадськості, якої поведінки слід чекати від державних службовців та як треба поводити себе у відносинах із ними.

Положення Кодексів поведінки державних службовців умовно можна поділити на: загальні принципи поведінки (уважність, ввічливість, порядність, чесність); правила, що безпосередньо регулюють діяльність державного службовця (робота з конфіденційною інформацією, конфлікт інтересів, отримання подарунків тощо).

За результатами проведеного дослідження встановлено, що найчастіше Кодекси поведінки державних службовців приймають з метою протидії корупції та запобігання конфлікту інтересів. Вважається, що одним із основних чинників протидії корупції є професійна етика державного службовця. Тому міжнародні організації (Transparency International, РЄ, ООН) приділяють увагу розробці практичних рекомендацій щодо покращення Кодексів етики державних службовців. Правила етичної поведінки у міжнародних документах Правила етики та поведінки державних службовців детально опрацьовані у положеннях Модельного кодексу поведінки для державних службовців (додаток до Рекомендацій Комітету Міністрів Ради Європи від 11 травня 2000 №R (2000) 10) . Цей акт сприяв не лише прийняттю національних кодексів, а й створенню спеціальних державних інституцій з проблем етики, впровадженню етичної освіти тощо.

Перший розділ містить три статті, що визначають: осіб, яких стосується кодекс – усі державні службовці, які працюють в державному органі влади; положення Кодексу можуть стосуватися також осіб, які працюють у приватних організаціях, але перебувають на державній службі (ст. 1).

 Статус Кодексу – цей документ становить частину положень, які регулюють діяльність державних службовців, тому кожен зобов’язаний дотримуватися положень.

Цілі Кодексу – визначити стандарти чесності та поведінки; допомогти їм відповідати цим стандартам; інформувати суспільство про поведінку, яку воно має право очікувати від державних службовців.

 Другий розділ «Загальні принципи» включає принципи, які окреслюють етичні межі службової діяльності, а також норми і правила їх реалізації:

- відданість та законність - політична нейтральність - чесність, неупередженість та ефективність у служінні суспільним інтересам - ввічливість у службових відносинах, належна повага до прав інших - неупередженість і об’єктивність під час прийняття рішень - недопущення конфлікту інтересів, зловживання службовим становищем - турбота про суспільну довіру - підзвітність безпосередньому керівнику - конфіденційність у роботі з офіційною інформацією та документами - ефективність та економічність у використанні персоналу, суспільних та офіційних ресурсів тощо. Головні вимоги Кодексу – перевірка чесності кандидата на державну службу , а також контроль за дотриманням етичних вимог .

Особливістю Кодексу є наголос на взаємності обов’язків державних службовців і тих, хто контролює їх діяльність або здійснює керівництво.

Здоровий моральний фактор сприяє успішному вирішенню службових завдань, укріпленню всієї системи державних органів, служить підвищенню їх морального авторитету у суспільстві і навпаки, незрілий моральний фактор істотно перешкоджає вирішенню цих завдань, ускладнює моральне і професійне становлення службовців, сприяє моральній деформації [23, c. 45].

 Станом на сьогодні проблематика етичності та моральності державних службовців набуває все більшого значення у зв’язку із стрімким розвитком корупції. В контексті діяльності державних службовців етика носить юридично значущий характер тому створення чіткої системи правил етики державних службовців має принципове значення в умовах сьогодення. Переосмислення сутності управління є ключовим аспектом в процесі демократизації суспільства. В першу чергу дані зміни повинні стосуватися державної служби та характеру здійснення державними службовцями своїх обов’язків. Першочерговим завданням є досконале законодавче закріплення та чітке дотримання правил етики налагодження тісних взаємозв’язків між державними службовцями та громадянами, відкритість діяльності державних службовців, інформаційне забезпечення громадян.

Однак ми можемо говорити про наявність вагомих перешкод на шляху до впровадження якісно нових етичних засад діяльності державних службовців. М. Ċ Рудакевич виділяє наступні суперечності у процесі функціонування етики державних службовців зокрема між формальною і неформальною організаціями діяльності колективів державних органів, що породжує домінування особистісних відносин над діловими. Між позитивними очікуваннями державних службовців щодо дієвості нормативних етичних регуляторів професійної діяльності і фактичною бездіяльністю стосовно їх упровадження з боку керівників. Між етичними вимогами і рівнем морально-професійного розвитку, що виявляється в неготовності до професійної взаємодії на засадах «взаємності між об’єктивно високими вимогами і морально-соціальною та правовою незахищеністю інтересів державного службовця його залежністю від етики керівника.

Можна також наполягати на відсутності самоідентифікації як державної людини нерозумінні суті етичних принципів і норм державної служби, відсутності навичок їх практичної реалізації. Названі суперечності зумовлюють тенденції до заниження самооцінки держслужбовців аномію розвиток конформізмфрмування в державних органах етики корпоратизм.

Всі вищезазначені фактори зумовлюють низький рівень дотримання правил етики серед державних службовців, що фактично є нівелюванням інституту етики в їх діяльності. Якісний рівень діяльності державного службовця сьогодні залежить не тільки від його кваліфікації але й від морально-етичних підвалин здійснення своїх обов’язків. Перш за все фундаментальними постулатами в діяльності державного службовця повинні бути справедливість, неупередженість, об’єктивність, вміння налагоджувати стосунки із особою.

Не можна не погодитись із думкою Л.М. Сергєєвої яка вважає, що позитивний імідж, відданість справі, дотримання службового етикету та дисципліни - це та мета і результат до яких прагне кожний працівник.

Етика державного службовця як вид професійної етики зосереджується на найбільш актуальних проблемах морального життя професійної групи зокрема таких: ставлення професійної групи державних службовців і кожного спеціаліста до суспільства в цілому його інтересів, визначення моральних якостей особистості державного службовця які забезпечуватимуть якнайкраще виконання ним професійного обов’язку, обґрунтування професіоналізму як моральної якості державного службовця, усвідомлення специфіки моральних відносин державних службовців і громадян, які є безпосередніми об’єктами їх управлінської діяльності, розкриття сутності взаємин усередині професійних колективів державних службовців та специфічних для цієї професії моральних норм, які виражають ці взаємини виявлення особливостей професійного виховання державних службовців його мети завдань і методів [27, c. 56].

В силу надзвичайно великого значення правил етики в процесі здійснення державної служби дані приписи були винесені міжнародною спільнотою в ранг норм та офіційно закріплені на рівні міжнародно-правових актів. В Україні дане питання також окреслене на законодавчому рівні. У статті України Про державну службу зазначено, що державний службовець повинен ‒ сумлінно виконувати свої службові обов’язки ‒ шанобливо ставитися до громадян,керівників і співробітників ‒ дотримуватися високої культури спілкування ‒ не допускати дій і вчинків які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця. Однак дана стаття носить виключно декларативний характер і не може здійснювати належного правового регулювання в силу високого рівня узагальнення та відсутності конкретизації положень. Так взагалі незрозуміло, що має на увазі законодавець під діями та вчинками які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця. Тобто фактично законом передбачені певні правила етики державного службовця, однак ні механізму відповідальності, ні чіткого тлумачення даних правил не зазначено.

А. М. Головіна переконана, що до проступків, які порочать звання державного службовця належать вчинення умисних злочинів, деякі адміністративні правопорушення та аморальні проступки вчинені як на роботі так і в побуті. Аналізуючи дану позиці виникає питання щодо аморальних проступків, які вчинені в побуті. Фактично державний службовець повинен нести відповідальність за вчинки, які він вчиняє безвідносно до його професійних обов’язків. Тобто виникає ситуація за якої державний службовець несе відповідальність за дії які не пов’язані із несенням ним державної служби. Дана позиція передбачає елементи втручання в приватне життя, диктуючи державному службовцю його поведінку не тільки в процесі виконання ним професійних обов’язків, а й в його особистому житті. Однак, з другого боку, погоджуючись нести публічну службу особа покладає на себе й більше обов’язків, оскільки вона є представником держави та здійснює свою діяльність від її імені. На нашу думку, аналізуючи об’єкт та об’єктивну сторону аморального проступку, що є порушенням правил етики державного службовця, слід виключати вчинки здійснені поза професійною діяльність особи. Оскільки в даному випадку ми виходимо за межі поняття етика державного службовця і переходимо до поняття етики людини в цілому.

Для уникнення упередженості у Загальних правилах поведінки державного службовця слід окреслити критерії віднесення вчинків державних службовців до аморальних в контексті дослідження правил етики державних службовців слід також проаналізувати загальні правила поведінки державного службовця , зазначено, що поведінка державних службовців має відповідати очікуванням громадськості й забезпечувати довіру суспільства та громадян до державної служби, сприяти реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України і законами України. Однак за якими критеріями визначати рівень відповідності або ж невідповідності поведінки державного службовця очікуванням громадськості залишається незрозумілим. Аналогічну нечіткість положень можна продемонструвати на наступному прикладі. У правилах зазначено, що своєю поведінкою державний службовець має продемонструвати, що не терпить будь-яких проявів корупції, відкидає пропозиції про незаконні послуги, чітко розмежовує службу і приватне життя, при найменших ознаках корумпованої поведінки інформує керівника свого структурного підрозділу.

Але як фактично на практиці державний службовець, окрім інформування про випадки корумпованої поведінки може реалізувати дане положення також є незрозумілим

Отже, державна служба в наш час відіграє буденну роль у повсякденному житті пересічних українців. Кожного дня громадяни звертаються за різного роду послугами або консультаціями до держслужбовців. Зазвичай, відкриваючи двері державних кабінетів, перед нами постає негативний образ чиновника. Для держслужбовців хамська поведінка є стереотипною і кожен, усвідомлюючи це, вже перед кабінетом чи приймальним вікном, морально готує себе до негативного відношення в свій бік. Відтак, держслужба, як основоположна система організації життя суспільства, потребує негайної реформації, особливо на тлі євроінтеграції України, що є невід’ємною частиною для розвитку держави, як суб’єкта публічних відносин та формування позитивного іміджу держави.

На сьогоднішній день моральна складова роботи державних службовців в Україні та і взагалі на пострадянському просторі залишається на примітивному рівні. Коли чиновники просто кажучи не бажають виконувати своїх обов’язків, покладених на них державою задля взаємодії з населенням та надання їм державних послуг, а тим більше надавати консультаційні відповіді у разі елементарного незнання людиною яких небудь норм чи положень, що стосується їх питань, чи звернень. Зазвичай, не бажаючи  витрачати на відвідувачів свій дорогоцінний час їх, у негативній формі, відправляють до інших кабінетів чи до інформаційних стендів, мотивуючи це тим, що держслужбовець не зобов’язаний пояснювати те, що зазначено в нормативно-правових актах, інструкціях чи положеннях.

На практиці, у більшості випадків, держслужбовці є провокаторами конфлікту. В першу чергу, через своє негативне та зневажливе ставлення до людей, на свій захист виправдовуючись маленькою заробітною платою чи постійним напливом відвідувачів, не беручи до уваги свої службові обов’язки, а також правила етики та моралі. В цілому, картина державного представництва на рівні державних органів, основною метою яких є взаємодія з населенням та забезпечення інтересів громадян є невтішною, що в результаті тільки посилює недовіру та негативне відношення громадян до чиновників що, в свою чергу, позначається на авторитеті та іміджі держави.

Перш за все, держслужбовець покликаний вживати заходів, щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, недопустимості випадків провокування конфлікту працівниками державних органів. Але практика показує, що основним провідником конфліктних ситуацій виступають саме державні службовці, що може означати або про зневажливе відношення до людей, що є неприпустимим для держслужбовця або ж про низький рівень професійної кваліфікації, не кажучи вже про виховання і культуру.

Існує низка проблем, які стосуються формування рівня етики у держслужбовця.

По-перше, це велика потреба в висококваліфікованих кадрах, які володіють теорією і практикою регіонального розвитку; вміють працювати в умовах жорсткої професійної конкуренції і мають великий стресостійкий поріг та дотримуються етично-моральних норм в ділових відносинах.

 По-друге, відсутність відповідної професійної освіти (а інколи, і профільної) та рівня професіональної підготовки,  що є обов’язковою вимогою для обіймання державних посад. По-третє, недостатнє законодавче закріплення, і юридичне встановлення та висвітлення моральних норм для держслужбовця, а також недостатня відповідальність за порушення цих норм.

Тому, напевно через великий резонанс або ж через нескінченний потік скарг на незадовільну роботу держслужбовців, Кабінет Міністрів України 11 лютого 2016 року прийняв Постанову №65 «Про затвердження правил етичної поведінки державних службовців», яка в свою чергу доповнює статтю 5 Закону України «Про державну службу». Але постанова більш ширше розкриває правила етичної поведінки держслужбовців, а найголовніше, вона передбачає дисциплінарну відповідальність за порушення цих правил.

Зокрема, згідно до Постанови КМУ до правил етичної поведінки державного службовця відносять:

1)**служіння державі і суспільству**: забезпечення державних інтересів під час виконання завдань та функцій держави; сприяння реалізації прав та законних інтересів людини і громадянина; формування позитивного іміджу держави.

2) **гідної поведінки**: повагу до гідності інших осіб; ввічливість та дотримання високої культури спілкування; доброзичливість і запобігання виникненню конфліктів у стосунках з громадянами; недопущення, у т. ч. поза державною службою, дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам держслужби чи негативно вплинути на репутацію держслужбовця.

3) **доброчесності**: спрямованість дій на захист публічних інтересів, забезпечення пріоритету загального блага громадян над особистими, приватними або корпоративними інтересами; неприпустимість використання державного майна в особистих цілях; недопущення наявності конфлікту між публічними і особистими інтересами; нерозголошення та невикористання інформації, що стала відома у зв’язку з виконанням державним службовцем своїх обов’язків, у тому числі після припинення державної служби.

4) **лояльності**: добросовісність щодо виконання рішень ВР, Президента, Кабміну та державного органу, в якому працює держслужбовець, незалежно від своїх власних переконань і політичних поглядів; утримання від будь-яких проявів публічної критики діяльності держорганів, їх посадових осіб; коректне ставлення до керівників і співробітників держоргану під час виконання державним службовцем своїх обов’язків.

5) **політичної нейтральності**: недопущення впливу політичних інтересів на дії та рішення державного службовця; відмову від публічної демонстрації політичних поглядів і симпатій; уникнення використання символіки політичних партій під час виконання своїх обов’язків.

6) **прозорості і підзвітності**: відкритість та доступність інформації про діяльність державного службовця, крім випадків, визначених Конституцією та законами України.

7) **сумлінності**: добросовісне, чесне та професійне
виконання державним службовцем своїх обов’язків, виявлення ініціативи і творчих здібностей; постійне підвищення рівня своєї професійної компетентності; недопущення ухилення від прийняття рішень та відповідальність за свої дії та рішення.

Під час прийняття на державну службу особа ознайомлюється з цими правилами та зобов’язана їх дотримуватися у своїй подальшій службовій діяльності.

Отже, однією з функцій службового етикету є зближення людей з різними соціальними статусами, поліпшення їх взаєморозуміння та взаємоповаги. Можливо, на сьогодні важливішим є не вивчити правила, а зрозуміти «дух», сутність та зміст етикету, тобто засвоїти основні прин­ципи.

Можна виокремити три принципи службового етикету:

І-принцип гуманізму, людяності;

ІІ-доцільність дій;

ІІІ-естетична привабливість поведінки.

Перший принцип втілюється безпосередньо в моральних вимогах до культури взаємовідносин: ввічливість, тактовність, скромність, точність.

Ввічливість - форма взаємовідносин між людьми, сутність яких - доброзичливість, бажання добра іншій людині. Ввічливість має такі вияви, як уважне ставлення, готовність надати послуги іншій людині. Добре ставлення до людей - це головна основа моральності службового етикету сучасної організації.

Тактовність. У латинській мові слово «такт» означало дотик, почуття. Це те чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невигідне становище.

Скромність - уміння співвіднести самооцінку з думками людей, які нас оточують, не переоцінювати себе, не підкреслювати своєї значущості та не афішувати своїх переваг, вміти при цьому стримувати себе.

Точність - вміння цінувати своє слово, виконувати те, що було обіцяно, своєчасно приходити, не запізнюватися. Існують різні сторони або відтінки ввічливості: коректність, шанобливість, люб'язність, делікатність.

Коректність - підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах.

Шанобливість - ввічливість, яка підкреслює повагу до людини виявляється у ставленні до літніх людей, зокрема до жінок похилого віку.

Люб'язність - прагнення бути приємним і корисним.

Делікатність - ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.

Другий принцип службового етикету - доцільність дій. Сучасний службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованими простим.

Третій принцип службового етикету - це краса, або естетична привабливість поведінки.

Основним принципом поведінки з точки зору службового етикету можна вважати глибоку повагу до інтересів та почуттів інших співпрацівників, усіх громадян, які переступають не лише поріг державної установи місцевого самоврядування, а й контактують у неформальній ситуації.

Етикет (від фр. еtiquette) – це встановлений порядок поведінки де- небудь. Це найбільш поширене визначення етикету. Культура поведінки – вчинки і форми спілкування людей, засновані на моральності, естетичному смаку і дотриманні визначених норм і правил [4, с. 103].

Службовий (діловий) етикет – важлива частина професійної діяльності державного службовця, яку необхідно постійно вдосконалювати. На жаль, дуже часто державні службовці не надають серйозного значення цим аспектам своєї діяльності, тому ми стаємо свідками неетичної поведінки, хамства, бездушності, безвідповідальності тощо.

 Правила етикету, одягнені в конкретні форми поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально-етичної та естетичної. Перша – це вираження моральної норми: люб’язної турботи, поваги, захисту тощо. Друга – естетична, свідчить про красу, добірність форм поведінки.

 Cлужбовий етикет державного службовця можна визначити як сукупність найбільш доцільних правил поведінки, які поліпшують стосунки між людьми у процесі їхньої професійної співдіяльності, спрямованої на виконання завдань і функцій держави. Основу етикету державного службовця складають загальні принципи, які прийнято та яких дотримуються в усьому світі. Це принципи: гуманізму, доцільності дій, естетичної привабливості поведінки та поваги до традицій своєї держави та держав, із представниками яких державному службовцеві доводиться вступати в ділові контакти [5, с. 118]. З огляду на вимоги до загальної та управлінської культури, правила службового етикету мають бути доповнені такими принципами: – пунктуальності, (виконувати все своєчасно). Тільки поведінка службовця, яка відрізняється своєчасним виконанням, є нормативною. Спізнення заважають роботі та є ознакою того, що на такого службовця не можна покластися. Цей принцип розповсюджується на всі завдання, які виконує державний службовець; – доброзичливості та привітності. Але ж це не означає, що слід товаришувати з кожним, с ким доводиться спілкуватися по службі; – уваги до оточуючих, яка має розповсюджуватися не тільки на керівників, співробітників, а також на підлеглих та споживачів управлінських послуг. Слід поважати думку інших, дослуховуватися до критики та порад колег, керівництва, підлеглих а також відвідувачів; – впевненості в собі, яка не повинна підміняти скромність; – конфіденційності (не говорити зайвого). Деяка інформація, наприклад, зобов’язання державних службовців щодо фінансового характеру, особливостей функціонування деяких сфер державної служби (спеціалізована 5 державна служба) не повинна бути розголошена. Не слід передавати почуте від колеги або керівника про їхню діяльність чи особисте життя; – грамотності (правильне володіння усною та письмовою мовою).

 Внутрішні та зовнішні документи мають бути викладені правильною мовою, а всі особисті імена передані без помилок. Не можна використовувати некоректні вислови, навіть якщо ви наводите слова іншого службовця; – культури ділового спілкування, яке може бути офіційним, службовим, а залежно від обставин – прямим чи опосередкованим.

 Офіційне спілкування відбувається за безпосереднього контакту суб’єктів спілкування, а службове – за допомогою переписки чи технічних засобів. Як у прямому, так і в опосередкованому спілкуванні державні службовці використовують різні методи впливу на співрозмовника. Найбільш розповсюдженими є переконання, навіювання, умовляння, примус. Вибір методів впливу на співрозмовника залежить від багатьох причин: характеру, змісту, ситуації спілкування (звичайна, екстремальна); особисте чи службове становище (владні повноваження); виду державної служби (патронатна чи мілітаризована), а також особистісних якостей суб’єктів спілкування. Наприклад, переконання – вплив через докази, факти та логічні висновки [25, c. 35-37].

Переконання має будуватися на принципі впевненості у правильності своєї позиції, знань, етичної виправданості своїх вчинків. Переконання – не насильницький метод впливу, а значить, він є кращим, порівняно наприклад, із примусом. Примус – найбільш насильницький метод впливу. Він передбачає можливість змусити співрозмовника вести себе всупереч його бажанню та переконанням, використовуючи погрози покарання або інших засобів фізичного чи матеріального впливу, які здатні призвести до небажаних для особи наслідків. Етично виправданим є застосування цього методу як виняток, наприклад, коли йдеться про запобігання якомусь лиху, збереження життя людини тощо. Тому вміння застосовувати необхідний метод переконання є одним із показників службового етикету державного службовця. Питання дотримання етичних стандартів у сфері державної служби регламентується Законом України "Про державну службу", галузевими законами ("Про міліцію", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про прокуратуру" та ін.), Загальними правилами поведінки державних службовців тощо.

 Cлід відзначити деяку неповноту сучасної нормативно-правової бази, що регламентує етику державних службовців. Було б доцільно доопрацювати та прийняти Закон України "Про доброчесну поведінку осіб, уповноважених на виконання функцій держава", а також "Кодекс етики посадової особи органів державної влади". Для цього існує кілька вагомих причин. Перше – службовці, які працюють в органах державної служби, мають найтісніші контакти з населенням, саме від них залежить якість і швидкість, іншими словами – сумлінність, реалізації як загальнодержавних, так і регіональних програм та ініціатив. Тому вплив етики на ефективність функціонування державних структур є важливим. Друге – слід зазначити й інший, не менш важливий аспект. Йдеться про внутрішні параметри функціонування кожного колективу, в якому, власне, і проходять службу посадові особи та службовці. На рівні колективу спрацьовують також і елементи суспільної моралі, пов'язані як із моральними очікуваннями відповідальності, порядності тощо, так і прикладного характеру, наприклад пов'язані з необхідністю дотримання норм етикету, які також набуваються у процесі морального саморозвитку.

Сьогодні в Україні спостерігається досить низький рівень довіри суспільства до різних гілок влади, що пов’язано з певною оцінкою їхньої діяльності та значною мірою зумовлено емоційним сприйняттям їхнього іміджу. Якщо є непривабливим імідж державного службовця, то під загрозою і авторитет самої влади. І з цим необхідно рахуватися. Тому державна служба повинна висувати до своїх працівників різні вимоги залежно від посади, характеру та змісту їхніх функцій. Це досить широкий набір моральних 7якостей, норм та принципів моралі, з яких складається етичний рівень службовців, їхній позитивний імідж [18, c. 79-80].

У межах іміджелогії, імідж – формоване символічне уявлення про клієнта в соціальної групи, яка складає аудиторію іміджу з метою підвищення успішності діяльності клієнта (людини чи організації). Природно, коли йдеться про імідж державного службовця, то, окрім зовнішніх елементів (діловий костюм, відповідна зачіска та макіяж, а також запах), необхідно зазначити, що також важливі вміння увійти до будь-якого соціального середовища, зменшити недоліки та висвітлити свої найкращі ділові якості. Існує міжнародний стандарт представника державної служби, його основу складають такі атрибути: демонстрація власної винятковості та впевненості; задоволення собою, життям, оточенням; поведінка переможця та успішної людини. Таким чином, завдання іміджу, як частини культури управління державного службовця, − додати те, про що ще не знали оточуючі, покращити те, що є, і сформувати особу державного службовця сильнішою, успішнішою та привабливішою.

Для формування позитивного іміджу особистості державного службовця має вагоме значення:

* підвищення кваліфікації, удосконалення професійних навичок
* залучення засобів масової інформації.

Для створення позитивного іміджу державного службовця потрібно чітко визначити наявність позитивних і негативних якостей.

Основними принципами механізму формування іміджу державного службовця є:

1. розробка ідеального образу;

2. процес шліфування реальних характеристик об’єкта;

3. створення умов для втілення в життя, реальних та приписаних характеристик;

4. метод закріплення необхідного образу об’єкта, що в результаті буде його іміджем шляхом багаторазового повторення або тиражуванням інформації.

Імідж є показником рівня довіри до державного службовця населення і критерієм оцінки суспільства ефективності управлінської діяльності. Він фіксує ступінь відповідальності дій державних органів вимогам і очікуванням суспільства.

Головна задача формування іміджу державного службовця – створити нові асоціації його образу. Важливу роль у формування іміджу державного службовця відіграють засоби масової інформації. Образ, який спеціально розроблений фахівцями поширюється та впроваджується в свідомість громадян за допомогою ЗМІ.

В процесі побудови іміджу державного службовця, за будь-яких обставин, повинен демонструвати лідерські якості та риси характеру, що сформувалися в суспільній свідомості. Державний службовець повинен буди дієвим, рішучим та справедливим, незалежно від соціального становища людини в суспільстві.

Таким чином, технологія створення іміджу державного службовця – справа складна, яка потребує великої праці особистості над собою.

Для формування позитивного іміджу державного службовця використовується такий алгоритм:

* визначення об'єктивних характеристики державного службовця;
* виявити певні переваги і очікування аудиторії, якими, на думку аудиторії, має володіти державний службовець;
* вивчення уявлень, що склалися в аудиторії про державного службовця;
* сконструювати імідж державного службовця, як відповідь на переваги й очікування аудиторії;
* розробити стратегію формування іміджу, тобто реалізувати сконструйовану модель;
* здійснювати контроль за реалізацією плану, вимірювати проміжні результати, коригувати за необхідності як модель, так і стратегії і дії щодо її втілення в життя;
* проводити моніторинг сформованого іміджу, діяльність на його підтримку і за необхідності модернізацію.

Державний службовець у спілкуванні з громадянами повинен постійно відчувати себе представником влади і пам’ятати про свій імідж.

**2.3. Шляхи формування інформаційної культури державного службовця**

Інформаційне суспільство розвивається досить швидкими темпами, а тому постійно будуть зростати вимоги до інформаційної культури фахівця будь-якої галузі, оскільки інформаційна культура фахівця найчастіше трактується як „сукупність загальноосвітніх і вузькоспеціальних знань, умінь і навичок роботи з інформацією, необхідних йому для якісного виконання своїх професійних обов’язків” [17, с.32].

 Навіть із такого вузького і спрощеного трактування інормаційної культури видно, що вона значною мірою визначається специфікою інформаційних потоків, що використовує в своїй професійній діяльності фахівець конкретної галузі. Велику роль у формуванні інформаційної культури відіграє освіта, що повинна формувати нового фахівця інформаційного суспільства.

У цього фахівця необхідно виробляти наступні навички й уміння:

- пошуку інформації;

- диференціації інформації;

- виділення значущої інформації;

- вироблення критеріїв оцінки інформації;

- здобування інформації та її використання.

Проте існують професії, для яких названих навичок і умінь замало. Наприклад, професія державного службовця. В сукупність характеристик сучасного стилю мислення окрім названих навичок і умінь варто ще віднести уміння систематизувати, структурувати, створювати власну інформацію, успішно презентувати її.

Особистісні якості державного службовця характеризуються наступними ознаками: моральні, фізичні та комунікабельність.

До моральних відносяться: чесність, сумлінність, справедливість, порядність. До фізичних якостей: стан здоров’я, працездатність, придатність до роботи в особливих умовах. Комунікабельність – товариськість, доброзичливість, уміння слухати людей, налагоджувати ділові контакти, регулювати міжособисті відносини, здатність приймати та поважати іншу думку, переконувати. Також до системи професійних якостей державного службовця відносяться такі якості як: інтелектуальність, компетентність, організаторські здібності, новаторство.

Розвиток особистості професіонала в будь-якому соціумі забезпечується внутрішніми факторами у вигляді поєднання змістових (інтерес до професії, потреба в самореалізації тощо) і адаптивних (престиж професії, заробітна плата тощо) мотивів діяльності, які спрямовують усвідомлення суб’єктом соціальної значущості своєї професії і свого місця в ній. Інтеграція цих мотивів на основі певного рівня розвитку психічних і предметних компонентів структури особистості дає змогу сформувати суб’єктивні уявлення особи професіонала, які виступають регуляторами розвитку особистості.

Розвиток суб’єкта праці – це насамперед розвиток його здатності самостійно осмислювати свою діяльність, самостійно знаходити смисли цієї діяльності та шукати способи удосконалення себе в цій діяльності. Активізація смислів професійної діяльності ґрунтується на мотиваційних механізмах професійної реалізації особистості. Таким чином, діяльність виступає як головна умова самореалізації особистості .

Є. П. Ільін визначає мотив як інтегральне психічне утворення, яке є основою для дії, діяльності та вчинків людини . У мотиві відбувається свідоме відображення майбутнього з використанням досвіду минулого. Мотив здійснює спонукальну, спрямувальну, смислоутворювальну і стимулювальну функції. В. Г. Асєєв виокремлює змістовий і динамічний типи мотиваційної детермінації поведінки. Змістова мотиваційна детермінація поведінки передбачає поряд із тенденцією до досягнення бажаного стану дійсності (сприятливих умов життєдіяльності) уникнення негативного, небажаного стану (низької задоволеності). У результаті досягається бажаність і потреба задоволення спонукання на певному рівні реалізації ціннісно-цільової установки. Здійснюючи можливість розвитку особистого Я через власні зусилля, спільну діяльність, співтворчість з оточуючими, людина має потребу зіставляти свої ресурси з бажаним і небажаним, відстежувати динаміку потенціалу й затрат. Такий аспект розглядається як динамічний тип мотиваційної детермінації поведінки.

Мотиваційні утворення суттєво впливають на поведінку, діяльність, самореалізацію особистості: або стимулюють ірраціональні тенденції і неадекватні форми активності, заважаючи самореалізації в професійній та інших видах діяльності, або формують нові мотиваційні утворення пристосувального характеру, допомагаючи самоздійсненню [15, c. 35-36].

У процесі професійної діяльності відбувається розвиток і трансформація мотиваційної структури суб’єкта діяльності у двох напрямах: відбувається трансформація загальних мотивів особистості в мотиви трудової діяльності, та спостерігається динаміка мотивів професійної діяльності, яка має виражатися у появі нових та інволюції низки старих мотивів, у зміні абсолютної та відносної значущості окремих мотивів, у зміні структури мотивів. Таким чином, ефективність професійної діяльності та можливість самореалізації в ній визначається передусім особливостями структури мотиваційної сфери фахівця.

Найсильнішим стимулом для працівника є інтерес до виконуваних ним обов’язків та залученість його до трудового процесу. Сама ж діяльність стимулюватиме працівника краще працювати тоді, коли буде кидати йому виклик, даватиме можливість досягнути успіху, що, у свою чергу, дозволить працівнику професійно зростати. В інформаційному суспільстві, де швидкість поширення нових інформаційно-комунікаційних технології виявилася неймовірно високою, досягнення успіху державного службовця неможливе без використання ІК технологій. Ведення документації, збір та обробка даних, розповсюдження інформації, реагування на заяви громадян, консультативні послуги збільшують шанси успіху фахівця та його відповідальності при наявності навиків інформаційної, медіа та ІКТ-грамотностей. Отже, мотиви змісту праці, досягнення та визнання успіху в її виконанні, особистого розвитку та професійної самореалізації, творчої активності та соціальної корисності, доброзичливої та конструктивної взаємодії з колегами державних службовців сьогодення можуть бути забезпечені через оволодіння інформаційно-комунікативними навичками. Означені особливості мотивації професійної діяльності державних службовців мають бути об’єктом уваги керівництва та служб персоналу задля створення ефективної системи розвитку професійної мотивації працівників органів державного управління.

Культура державного службовця виступає механізмом послідовної розробки, створення, закріплення та трансляції духовних цінностей на соціально-культурне обслуговування громадян. Вона означає сукупність культурних норм, що регулюють суспільні відносини, які формуються у процесі організації та розвитку системи державної служби.

Інформаційна культура є найважливішим чинником успішної професійної діяльності державних службовців як організаторів інформаційної взаємодії в суспільстві з допомогою системи електронного урядування. Інформаційна культура державних службовців є одна зі складових загальної культури людини: це сукупність інформаційного світогляду та системи знань та вмінь, що забезпечують цілеспрямовану діяльність по оптимальному задоволенню інформаційних потреб громадян з використанням системи електронний уряд. Критеріями оцінки інформаційної культуру державних службовців є такі:що:

* адекватність формулювання потребі в інформації;
* ефективність здійснювання пошуку потрібної інформації;
* оптимальність перероблення інформації та створювання якісно

 нової;

* якісність обслуговування інформаційних потреб громадян;
* надійність забезпечення інформаційної безпеки.

Дані критерії мають базуватися на усвідомленні ролі інформації в суспільстві, знанні законів інформаційного середовища та розумінні місця державних службовців в ньому, володінні новими інформаційними технологіями.

Звідси постають завдання щодо вирішення важливих питань інформаційної культури, зумовлених такими чинниками: наявністю проблеми сучасного державотворення та реформування державної служби в Україні; розкриттям змісту інформаційної діяльності органів влади в сучасних умовах як одного з проявів загальнолюдських цінностей; подальшим дослідженням структури інформаційної культури як соціального явища; визначенням основних напрямів формування інформаційної культури, перспектив взаєморозвитку організаційного, освітнього, технологічного, соціального, індивідуального, морального аспектів інформаційної культури та відображенням їх у праві, зокрема у процесі правового регулювання суспільних інформаційних відносин.

До шляхів формування інформаційної культури державних службовців слідує віднести правові, організаційні, технологічні, освітні, соціальні групи (Додаток 1).

Правові механізми будуються на гармонізації міжнародних, національних і відомчих нормативно-правових актів у сфері інформатизації державної служби та суспільства.

Пріоритетним напрямом кадрової політики є створення дієвого механізму підготовки та залучення до роботи на державній службі висококваліфікованих фахівців, забезпечення конкурентоспроможності державної служби на ринку праці [26, c. 45-46].

Організаційні механізми формування інформаційної культури функціонують на державному, корпоративному та індивідуальному рівнях ієрархії. Вони забезпечують розвиток інформаційних процесів у системі управління за своїми специфічними законами та принципами, концентрацію зусиль на пріоритетних напрямах, ставлення до роботи та стиль поведінки керівників, характерні особливості заохочення співробітників, особливості відбору працівників, їх призначення, просування по службі та звільнення з органу, визначають філософію, цілі та структуру органу.

Досвід показує, що певні контрольовані характеристики організаційної культури значно впливають на показники діяльності органу, а тому керівники органів повинні звертати значну увагу на її оцінку та формування. Єдиної найкращої культури для всіх органів не існує. У кожному випадку вона визначається цілями, специфікою органу, факторами середовища, в якому він функціонує. Цінності, що він пропагує, повинні якщо не повністю поділятися працівниками, то принаймні не сприйматися ними негативно. Культура вважається сильною чи слабкою залежно від того, якою мірою вона впливає на поведінку державних службовців органу.

Інформаційні комунікації, що сприяють формуванню культури, об'єднуються в межах організаційної соціалізації, тобто безперервної передачі ключових елементів культури органу його співробітникам, яка включає як офіційні канали, так і неофіційні. Слід зауважити, що соціалізація сприяє формуванню почуття безпеки яку керівників, так і в підлеглих. Процес, що є зворотним щодо соціалізації (активні дії працівників органу, які спрямовані на зміну його культури), отримав назву індивідуалізації. Співвідношення соціалізації та індивідуалізації і наявність серед працівників різних типів, що по-різному ставляться до норм культури, значно впливають на процеси формування нової інформаційної культури.

Провідними технологічними механізмами у формуванні інформаційної культури державних службовців є впровадження єдиних інформаційних стандартів, забезпечення рівнодоступності до інформаційних ресурсів і національної інформаційної безпеки.

Будь-яка інформаційна система створюється на базі вимог чинного законодавства і затверджених технічних стандартів. Основною метою законодавчої системи і бази технічних стандартів є створення умов уходження і рівноправної участі України в європейському ринку і підвищення конкурентоспроможності національної економіки. Одним з найбільш важливих механізмів формування культури інформаційної безпеки є вчення держслужбовців тому, як цінувати безпеку, відповідально використовувати комп'ютерні технології, як реагувати на інциденти, пов'язані з порушенням інформаційної безпеки, як і кому повідомляти про інциденти порушення інформаційної безпеки.

Таким чином, у силу розрізненості зусиль, відсутності цілеспрямовано організованого процесу інформаційного навчання рівень інформаційної культури суспільства продовжує залишатися невиправдано низьким. Цей висновок є принципово важливим, тому що саме він повинен стати концептуальною основою для нового погляду на роль інформаційної культури в розвитку сучасного суспільства. Інформаційна культура стає сьогодні необхідною умовою успішної соціалізації особистості в новому інформаційному середовищі.

Велике значення у формуванні інформаційної культури мають освітні механізми, до яких відносяться системність, безперервність і випереджальний характер освітньої підготовки. Реалізація цих механізмів вимагає істотної перебудови існуючої системи освіти, і повинна стати одним з першочергових завдань державної політики у сфері освіти. Реформування системи професійного навчання державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування повинне здійснюватися з урахуванням європейських стандартів і бути направленим на формування нового фахівця інформаційного суспільства, що володіє такими уміннями і навичками: диференціація інформації; виділення значущої інформації; виробляння інформації та використовування її; вироблення критеріїв оцінки інформації.

Проблемою освітніх закладів є системний підхід у формуванні інформаційної культури фахівців у всіх сферах розвитку інформаційного суспільства. Вона потребує не тільки здатність добре орієнтуватися в новому комунікаційному просторі, але також і вміння використовувати його можливості у своїй професійній діяльності. Дослідження останніх років показують, що інформатизація професійної діяльності сьогодні є провідною тенденцією розвитку сучасної цивілізації [30, c. 67-68].

Також для успішного розвитку системи навчання державних службовців необхідно:

• забезпечити тісну взаємодію всіх ланок системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців з відповідними підрозділами Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Головним управлінням державної служби України, центральними та місцевими органами державної виконавчої влади;

• розробити відповідну нормативно-правову базу сучасних освітньо-професійних програм визначення вимог до рівня підготовки державних службовців, вимог до їх знань та практичних навичок з використання ІКТ;

* створити новий мотиваційний механізм, який буде не просто зобов'язувати, а й стимулювати управлінця постійно оновлювати свої професійні вміння та знання, зокрема і в комп'ютерній грамотності. Один із шляхів досягнення цього - пов'язати службове просування з рівнем професійної кваліфікації, компетентності, у тому числі і з підвищенням кваліфікації державних службовців у сфері інформаційних технологій;

• з метою забезпечення залучення на державну службу здібних, перспективних фахівців потрібно переглянути нормативно-правові акти щодо оплати праці державних службовців;

* інформувати державних службовців про передовий досвід і інновації у сфері інформаційних технологій, удосконалити інформаційно-аналітичну систему функціонального управління державною службою до стандартів ЄС відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-200 тощо.

Таким чином, сьогодні кваліфікованим фахівцем вважається лише та людина, яка, крім своїх професійних знань, умінь і навичок володіє також і здатністю ефективно використовувати у своїй діяльності ті нові можливості, що відкриває інформаційне суспільство. Насамперед, це можливості використання різного роду інформаційних ресурсів, доступ до яких забезпечують корпоративні, національні й міжнародні інформаційні мережі. Для забезпечення таких можливостей є необхідним, у першу чергу, розвиток національної інформаційної інфраструктури, а також рівноправний вступ України до міжнародного інформаційного простору. Міжнародні стандарти інформаційної культури можуть і повинні стати тим діючим інструментом, за допомогою якого можливий моніторинг якості інформаційної підготовки особистості.

Інформаційні ресурси суспільства стають сьогодні визначальним чинником науково-технічного й соціально-економічного розвитку. Тому здатність тієї чи іншої країни формувати, зберігати, розподіляти й ефективно використовувати ці ресурси значною мірою визначає конкурентоспроможність країни та розглядається як одна з необхідних умов забезпечення її національної безпеки.

Підхід до формування культури інформаційної безпеки в державних органах влади має бути комплексним, мають бути задіяні всі механізми забезпечення даного процесу. Заходами щодо формування і підвищення культури інформаційної безпеки в державних органах влади є такі:

* удосконалення законодавства щодо взаємодії органів державної влади з метою забезпечення інформаційної безпеки;
* створення і чітка експлуатація правил формування і використання державних інформаційних ресурсів;
* створення організаційної, кадрової і ресурсної бази системи моніторингу прогнозу інформаційній безпеці органів державної влади, використання його результатів під час оцінки інформаційної безпеки для державних структур;
* розвиток системи контролю дій державних службовців по роботі з інформацією;
* удосконалення нормативної правової і методичної бази у сфері області захисту державних інформаційних систем і ресурсів, формування єдиного порядку узгодження технічних завдань на забезпечення інформаційної безпеки державних інформаційних систем і ресурсів;
* підвищення кваліфікації і організація вчення державних службовців, розробка спеціальних освітніх програм по питаннях інформаційної безпеки.

Соціальні механізми формування інформаційної культури державних службовців повинні бути орієнтовані на розвиток електронної демократії та забезпечення інформаційних потреб громадян. До таких механізмів слід віднести: інформаційні, консультаційні та механізми надання послуг [5].

Інформаційні механізми забезпечують надання тієї інформації на національних інформаційних ресурсах, яка слугує фондом для цивільної участі громадян. Така інформація включає, наприклад, оперативні публікації офіційних джерел, повідомлення громадян тощо. Реалізація даного механізму досягається за допомогою блогів, тематичних конференцій, засобів доставки новин з других інформаційних ресурсів, списків розсилок, інтермедії, мобільної телефонії. Консультаційні механізми забезпечують діалогові методи для формування цивільної думки. Реалізація механізмів досягається організацією зворотного зв'язку за оперативними каналами, форумами, онлайновими конференціями.

Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, представників бізнесу, неурядових організацій за наданням різних державних послуг і прогнозоване їх подальше зростання зумовлюють необхідність надання державних послуг в електронній формі. При цьому реалізація державних послуг в електронній формі має свої переваги, а саме: зменшення витрат, зберігання та транспортування документів, економія часу обробки інформації, забезпечення прозорості адміністративних процедур, усунення дублювання робіт, прискорення процесів. Ефективним механізмом надання послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі соціальних карток [27, c. 56-58].

Таким чином, у результаті проведених досліджень визначена система правових, організаційних, технологічних, освітніх і соціальних механізмів формування інформаційної культури державних службовців для забезпечення розвитку інформаційного суспільства.

Отже, наше суспільство стоїть на порозі нових державних змін і кому продовжувати розбудову держави через 10-20 років турбує багатьох в Україні. Поступово приходить розуміння того, що наше майбутнє формується в дитсадках, школах, ВНЗ та інших навчально-виховних закладах.

Держава набуває в інформаційному суспільстві нових ознак, нового значення. Саме тому державні службовці повинні усвідомити цінність інформації як необхідної складової управлінської діяльності, як основного елемента аналізу та прогнозування. Саме інформація виходить на основні позиції у формуванні перспективного розвитку в системі державного управління. Повнота, якість, своєчасність і достовірність інформації забезпечують правильність, ефективність і дієвість управлінських рішень, а також захищеність інформації за категоріями доступу визначає стійкість функціонування системи управління, функціональну достатність її організаційної структури і надійність взаємозв'язків різних рівнів управління між собою та з суспільством, обслуговування якого і повинно бути основною метою державного управління.

Культура державного службовця виступає механізмом послідовної розробки, створення, закріплення та трансляції духовних цінностей на соціально-культурне обслуговування громадян. Вона означає сукупність культурних норм, що регулюють суспільні відносини, які формуються у процесі організації та розвитку системи державної служби.

Інформаційна культура характеризує одну з граней загальної культури і пов'язана з інформаційними аспектами державного управління. Роль цього аспекту в інформаційному суспільстві постійно зростає. Кількість інформаційних потоків навколо кожного службовця така велика, різноманітна і розгалужена, що вимагає від нього знання законів інформаційного середовища і уміння орієнтуватися в інформаційних потоках.

Імідж державного службовця – це уявлення широкого кола громадськості про риси, притаманні тільки цьому колу працівників. Імідж може виявитися у різноманітних діях, вчинках, а саме:

- в умінні виражати й реалізовувати завдання та інтереси державної установи, яку державний службовець представляє;

- у володінні певним обсягом своєрідних знань, умінь і навичок;

- у професійності, етичній культурі, культурі спілкування, зовнішньому вигляді [28, c. 56-58].

Є декілька причин, які вказують на те, що особистий імідж є важливою складовою для кар’єри: імідж впливає на тих, хто приймає рішення в питаннях професійного росту; ми віримо в те, що бачимо; ми часто приймаємо рішення на основі першого враження; ми діємо, свідомо чи несвідомо, в інтересах своєї організації.

Насправді, із всієї кількості інформації по створенню іміджу часто використовується те, що легше усього: посміхатись, демонструвати щирість і увагу, стежити за взуттям, зачіскою і одягом. Можна удавати щирі слова скільки завгодно, але рано чи пізно буде виявлена справжня суть людини. Отже, імідж – це завжди єдність внутрішньої і зовнішньої суті державного службовця.

Як показало опитування, проведене на сайті управління Головдержслужби в Чернігівській області, громадяни вважають, що найбільш необхідні для формування позитивного іміджу державного службовця: компетентність – 74%, некорумпованість – 11%, моральна культура – 7%, політична упередженість - 5%.

У службовому етикеті немаловажну роль грають і такі моральні якості працівника, як сумлінність, добропорядність, чуйність, коректність, тактичність, скромність і милосердя.

Вміння поводити себе з людьми належним чином є одним з важливих факторів, який допомагає досягти успіху у службовій діяльності. Існує шість основних принципів, які дозволять це зробити, а саме: пунктуальність, конфіденційність, доброзичливість, увага до оточуючих, зовнішній вигляд, грамотність.

Особливий такт і увагу слід приділяти тим, хто проявляє нервозність, страх або ніяковіє. Як правило, така реакція спостерігається у надмірно збуджених, вразливих людей. Спокійна, тверда і доброзичлива манера спілкування – кращий засіб усунення негативної реакції і створення нормальної атмосфери для бесіди.

Культура державного службовця виступає механізмом послідовної розробки, створення, закріплення та трансляції духовних цінностей на соціально-культурне обслуговування громадян. Вона означає сукупність культурних норм, що регулюють суспільні відносини, які формуються у процесі організації та розвитку системи державної служби.

Інформаційна культура характеризує одну з граней загальної культури і пов'язана з інформаційними аспектами державного управління. Роль цього аспекту в інформаційному суспільстві постійно зростає. Кількість інформаційних потоків навколо кожного службовця така велика, різноманітна і розгалужена, що вимагає від нього знання законів інформаційного середовища і уміння орієнтуватися в інформаційних потоках.

У цьому сенсі державне управління призначене грати суттєву й визначну роль складової частини формування сталого міжнародного бізнессередовища на основі постійного підвищення інформаційної культури. Головним визначальним напрямом теорії формування інформаційної культури в новітніх умовах стають такі дослідження: аналіз комунікацій з позицій їх спрямування на завдання знаходження теоретичних та практичних засобів щодо сприяння подальшому сталому розвитку людства.

Це може реально відбуватися через подолання вказаних парадоксів та протиріч, пов'язаних з труднощами безпосереднього входження (влиття) в об'єктивні процеси глобалізації – як економічні, так і культурологічні.

Принципи й рівень взаємодії та погодженості управлінських дій державних служб, включаючи інститути прямої дії і інституції зворотних зв'язків (PRтехнології, соціологічні дослідження тощо), будуть характеризувати ступінь інтегрального впливу на мотиваційну поведінку інших суб'єктів. Специфіка сприйняття, мислення, емоційного настрою, стереотипів, уявлень, норм та ціннісних орієнтацій державного службовця вже не може спрацьовувати в конкурентному середовищі активно діючих конкуренткомунікаторів (наприклад, різних ЗМІ).

Інструментом зворотнього зв'язку можуть виступати соціологічні опитування. При цьому методи й форми опитувань змінюються. Серйозні та глибокі соціологічні дослідження достатньо складні й іноді "важкопідйомні" для оперативного реагування комутатора на зміни, що відбуваються, для контролю ефективності свого впливу. Сучасними інструментами все частіше виступають: "рейтинги" та інтерактивні опитування, а також анкетні опитування (через журнали, газети та інші видання), інтерв'ю, фокус групи, "гарячі лінії", запити глядачів та слухачів тощо [3, c. 15-17]. Такі методи дозволяють посилити рівень довіри до системи державного управління, з одного боку. З іншого боку, дозволяють державним службовцям протистояти процесам десуверенізації та "зовнішнього управління", оцінювати інформаційні проблеми, виробляти адекватні рішення.

 Для підвищення рівня свого впливу державні службовці як комунікатори повинні враховувати такі фактори:

1. кількісні характеристики;
2. соціальнопсихологічні показники;
3. особливості потреб та запитів;
4. реакцію на форми та методи протистояння негативним впливам;
5. ступінь задоволення інформаційно-комунікаційних потреб;
6. рівень довіри до комунітатора;
7. ступінь довіри до джерел, які використовуються.

Швидкі технічні та технологічні зміни основних засобів комунікації знову і знову вимагають суттєвого переосмислення та переоцінки психологічної характеристики їх впливу на суб'єктів системи державного управління. Подолання такого недоліку, як "недосконала аналітика", що виникає через стрімке збільшення кількості інформації, не дозволяє її досконало і вчасно осмислити.

Таким чином, тільки інтегративне, комплексне об'єднання психологічних, соціологічних, культурологічних та інших методів на шляху вдосконалення рівня інформаційно-комунікаційної підготовки державних службовців дозволить їм вчасно й ефективно реагувати на всі виклики та загрози від сучасних процесів.

**ВИСНОВОК**

В контексті організації діяльності державного службовця особливо актуальним є формування динамічної функціональної структури його професійної діяльності, психологічну основу якої у своїй діалектичній єдності становлять глибокі знання та високий рівень загальної культури особистості, високі моральні якості, висока пізнавальна активність та самостійність, здібності та професійна майстерність, інтерес до діяльності.

Діяльність – це форма активного відношення людини до дійсності, спрямована на досягнення свідомо поставлених цілей, які пов’язані зі створенням суспільно значущих (матеріальних і духовних) цінностей та засвоєнням суспільного досвіду. Для людини діяльність відіграє вагому роль, виконуючи ряд вагомих функцій: засіб задоволення потреб; фактор психічного розвитку і формування особистості; механізм пошуку ідентичності та втілення самореалізації; засіб розвитку інтелекту та здібностей; знаряддя перетворення дійсності та прогресу суспільства; механізм творчості. Виокремлюють три фундаментальні види діяльності - пізнання, праця, спілкування.

Діяльність державного службовця полягає у об’єктивному процесі взаємодії її з суспільним середовищем. Завдяки свідомій діяльності, державний службовець вступає в різноманітні взаємодії з іншими людьми, формує власне ставлення до їх діяльності, власні наміри та прагнення. Психічні процеси і властивості державного службовця не виникають самостійно та ізольовано один від одного: вони тісно взаємопов’язані в єдиному акті суспільно обумовленої свідомої діяльності особистості, тому ефективність діяльності залежить від загального розвитку особистості та передусім від спрямованості її розуму, почуттів і волі.

В умовах адміністративних перетворень одним із напрямів реформування системи державної служби та вдосконалення її кадрового забезпечення є обов’язковість і важливість організації діяльності державних службовців та створення сприятливих умов для їх ефективної праці. Побудова моделі співпраці між органами влади як організаторами процесу надання послуг та громадянами держави, як споживачами, з одного боку, та індикаторами якості отриманих послуг – з іншого, ставить підвищені вимоги до персоналу державних органів. У цьому контексті питання організації діяльності державних службовців набуває особливого значення, оскільки саме державний службовець є з’єднуючою ланкою між системою та громадянами, а від його компетентності, вмотивованості залежить налагодження ефективної співпраці у суспільному процесі. Тому, важливим напрямом досягнення високої ефективності функціонування державних органів є належна організація праці державних службовців з метою встановлення відповідностей між запитами держави на сучасному етапі державотворення та з врахуванням потреб персоналу державних органів, що дозволить підвищити зацікавленість державних службовців працювати ініціативно й активно, розкривати та реалізовувати свій трудовий потенціал.

Одним з напрямів вдосконалення освітньої діяльності в умовах інформатизації є інформаційна культура, виступаюча, з одного боку, як ціль освітньої діяльності, а з іншою - як її засіб.

В даний час інформаційна культура більшістю дослідників потрактує невиправдано вузько, як деяка професійна якість фахівця, підтримуюче його роботу з інформацією, тобто інформаційну діяльність, як частина професійної діяльності. В той же час інформаційну культуру слід розуміти як найважливішу і вельми актуальну складову частину культури взагалі. У зв'язку з цим запропоновано інструментальне розуміння культури - як поняття, що протиставляється поняттю цивілізації, як діяльності людини, направленій на виживання людства, як вияв його "волі до життя". Культура зараз протистоїть численним глобальним загрозам інформаційної властивості, що знов з'явилися: від непередбачуваних наслідків розвитку науки і застосування наукових досягнень до збільшеної залежності людства від окремого індивіда завдяки глобалізації інформаційного простору і інформатизації суспільства. Інформаційна культура в рамках тезаурусного підходу, що розвивається в роботі, до моделювання інформаційних процесів може бути визначена як чинник оптимізації темпів зростання загальнолюдського тезауруса, забезпечуючої його цілісність. Як показано в роботі, інші засоби обмеження людської поведінки, якось обмеження фізичної (технічній) природи, програмні або правові, тобто обмеження, зовнішні по відношенню до людини, в інформаційному суспільстві опиняються неефективними.

Інформаційна культура характеризує одну з граней загальної культури і пов'язана з інформаційними аспектами державного управління. Роль цього аспекту в інформаційному суспільстві постійно зростає. Кількість інформаційних потоків навколо кожного службовця така велика, різноманітна і розгалужена, що вимагає від нього знання законів інформаційного середовища і уміння орієнтуватися в інформаційних потоках.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Андреева Г. М. Психология социального познания : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – Изд. второе, перераб. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
2. Бардачов Ю.М. Відкритий доступ громадян до публічної інформації як запорука запровадження в Україні європейських стандартів управління / Ю.М. Бардачов, І.П. Лопушинський, Д.Г. Круглий // Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології. − 2012. − №1. − С. 20-26.
3. Бутирська Т. О. Державне будівництво: стан, суперечності, перспективи розвитку в Україні : монографія / Т. О. Бутирська. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 484 с.
4. Денищик О. І. Управлінська культура державних службовців: деон- тологічний аспект / О. І. Денищик // Вісн. Хмельн. ін-ту регіон. упр. та права. – 2003. – № 2. – С. 186-192.
5. Державний службовець в Україні (пошук моделі) / Н. Р. Нижник, В. В. Цвєтков, Г. І. Леліков та ін. – К. : Ін-Юре, 1998. – 272 с.
6. Жилінкова І. Правове регулювання Інтернет-відносин / І. Жилінкова // Право України. − 2003. − № 5. − С. 17–21.
7. Заключні зауваження та рекомендації Комітету ООН з прав людини: Україна. 12/11/2001 // Заключні зауваження та рекомендації конвенційних органів ООН щодо доповідей України в сфері дотримання прав людини : зб. документів / під ред. Н.І. Карпачової. − К. : К.І.С., 2004. − С. 28–31.
8. Інформаційні матеріали до питання запровадження системи уп равління якістю в органах виконавчої влади. – К. : Голов. упр. держ. служби України, 2008. – 114 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http:// nads. g o v.ua/s u b/data/upload/publication/ k y ivska/ua/453/ iso9001.pdf?s81370706=7fb98cffa7d3c4224f6b05138a174bb6
9. Клімушин П. С., Іванова І. Д. Інформаційна культура державних службовців як чинник розвитку інформаційного суспільства / П. С. Клімушкин, І. Д. Іванова // Розвиток державного управління в Україні. – 2008. – № 3. – С. 1-13.
10. Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб. / О. В. Соснін, А. М. Мих- ненко, Л. В. Литвинова. – К. : НАДУ, 2011. – 220 с.
11. Корх О.М. Публічне управління процесами інформаційної безпеки держави / О.М. Корх, А.В. Решетніченко, В.В. Романенко // Публічне управління: теорія та практика. − 2010. − №2. − С. 64–74.
12. Круп’як Л. Б. Організація діяльності державного службовця : навч. посіб. / Л. Б. Круп’як. — . Тернопіль, 2015. – 243 с.
13. Курасова Є. А. Престиж державних службовців: структурно-функціональний аналіз / Є. А. Курасова // Актуальні проблеми державного управління. **–** 2005. – №. 4. **–** С. 218–229.
14. Литвинова Л. В. Соціально-психологічний вимір побудови комунікацій державних службовців з громадськістю / Л. В. Литвинова // Теория и практика управления. – 2007. – № 7. – С. 22–24.
15. Литвинова Л. В. Сучасні проблеми формування організаційної культури державних службовців / Л. В. Литвинова // Вісн. НАДУ. – 2008. – № 3. – С. 53–59.
16. Мартиненко В. М. Культура управління : навч.-метод. посіб. / В. М. Мартиненко, В. О. Євдокімов, Л. М. Сергєєва. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2008. – 60 с.
17. Мінченко О. Які сайти відвідують українці? [Електронний ресурс] / О. Мінченко. − Режим доступу : http://watcher.com.ua/2013/05/24/yaki-sayty-vidviduyut-ukrayintsi/.
18. Мотренко Т. В. Вопросы реформирования государственной службы / Т. В. Мотренко // Теория и практика управления. – 2005. – № 7. – С. 2–4.
19. Муравицький В.О. Особливості формування інформаційної культури особистості: український контекст / В.О. Муравицький // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. − 2010. − №. 50. − Філософські науки. − С. 27–31.
20. Нижник Н. Управлінська культура: теоретичне поняття чи управ- лінська поведінка? / Н. Нижник, Л. Пашко // Політ. менеджмент. – 2005. – № 5 . – C. 103-113.
21. Петрова І.В. Культурно-дозвіллєві практики населення сучасної України: тенденції та пріоритети [Електронний ресурс] / І.В. Петрова. − Режим доступу : <http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Kis/2011_1/21.pdf>.
22. Петровський П. М. Гуманітарна складова сучасної адміністратив- ної культури / П. М. Петровський // Теорія та практика державного управ- ління. – 2008. – Вип. 3 (22). – С. 27–35. 47 Філософія, методологія, теорія та історія державного управління
23. Проскуріна О.О. Політична культура України в умовах глобальної інформатизації: форми політичної соціалізації та їх удосконалення [Електронний ресурс] / О.О. Проскуріна. − Режимдоступу:www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\_Gum/Gileya/2009\_20/Gileya20/P3.pdf.
24. Прудникова О. В. ІНФОРМАЦІЙНА КУЛЬТУРА УКРАЇНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА: ЦИВІЛІЗОВАНІ СТАНДАРТИ ТА ВІТЧИЗНЯНІ РЕАЛІЇ / О. В. Прудникова // Філософія науки: традиції та інновації. – 2013. − № 2. – С 10-15.
25. Публічне управління: теорія і практика : монографія / авт. кол. : Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білинська та ін. ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – К. : НАДУ, 2011. – 204 с
26. Рачинський А. Імплементація європейських стандартів та норм державного регулювання інформаційної сфери в українську політико- правову практику [Електронний ресурс] / А. Рачинський, С. Попов. − Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\_gum/Dums/2012\_1/12rapppp.pdf.
27. Сергеєва Л. М. СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ІМІДЖ ЯК СКЛАДОВІ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ / Л. М. Сергеєва // Теория и практика управления. – 2004. – № 3. – С. 18–24.
28. Сидоренко Н. С. Культура державного управління як вид культури (субкультури): структурний аналіз / Н. С. Сидоренко // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2009. – № 4. – С. 62-67.
29. Солодка О.М. Сучасні загрози інформаційній безпеці України / О.М. Солодка // Інформаційна безпека людини, суспільства, держави. − 2011. − № 2 (6). − С. 28–33.
30. Стадніченко О.І. Інформаційний простір України в системі міжнародних інформаційних впливів [Електронний ресурс] / О.І. Стадніченко. − Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\_Gum/Gileya/2010\_38/Gileya38/P7\_d oc.pdf. 21.
31. Суший О. Культура державного управління: сутність, складові та тенденції розвитку / О. Сушій // Вісник Національної академії державного управління. – 2014. − № 1. – С 12-18.
32. Тихомирова О. Г. Организационная культура: формирование, раз- витие и оценка / О. Г. Тихомирова. – М. : Инфра-М, 2011. – 152 с.