



УДК 35.07:004:316.77:659.4](4-6ЄС)

Л. А. АРСЕНОВИЧ,
начальник відділу Департаменту кадрової роботи
та управління персоналом Адміністрації Державної служби
спеціального зв'язку та захисту інформації України

ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ДЕРЖАВНИХ ІНСТИТУЦІЙ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ЦИФРОВІЗАЦІЇ: ДОСВІД КРАЇН ЄС

У статті здійснено аналіз досвіду країн-членів Європейського Союзу щодо створення позитивного іміджу державних інституцій у сфері зв'язку та цифровізації. Вивчено кращі практики інститутів зв'язку та цифровізації країн-членів ЄС щодо вироблення важливих напрямів та конкретних заходів зі створення та формування власного позитивного іміджу. Визначено напрями, які на тлі процесу європейської інтеграції можуть бути використані як рекомендації для розвитку та формування позитивного іміджу органів державної влади, що входять до складу сектору безпеки і оборони України.

Ключові слова: імідж, зв'язок, цифровізація, комунікації, громадськість, Європейський Союз.

L. A. ARSENOVICH,

Head of Human Resources and Personnel Management Department of the Administration of State Service of Special Communication and Information Protection of Ukraine

FORMATION OF POSITIVE PUBLIC INSTITUTIONS IMAGE IN THE FIELD OF CONNECTION AND DIGITIZATION: EU COUNTRIES EXPERIENCE

The article analyzes the European Union member states experience in creating a positive public institutions image in the field of communication and digitalisation. The best practices of EU member states communication and digitization institutes on important directions development and concrete measures for own positive image creation and formation are studied. The directions, which on the background of the process of European integration, can be used as recommendations for the positive state authorities image development and formation in security and defense sector of Ukraine.

Key words: image, communication, digitalization, civil society, European Union.

Л. А. АРСЕНОВИЧ,

начальник отдела Департамента кадровой работы и управления персоналом Администрации Государственной службы специальной связи и защиты информации Украины

ФОРМИРОВАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИНСТИТУТОВ В СФЕРЕ СВЯЗИ И ЦИФРОВИЗАЦИИ: ОПЫТ СТРАН ЕС

В статье проанализирован опыт стран-членов Европейского Союза по созданию положительного имиджа в сфере связи и цифровизации. Изучены лучшие практики институтов связи и цифровизации стран-членов Европейского Союза относительно выработки важных направлений и конкретных мер по созданию и формированию собственного положительного имиджа. Определены направления, которые на фоне процесса европейской интеграции могут быть использованы в качестве рекомендаций для развития и формирования положительного имиджа органов государственной власти, входящих в состав сектора безопасности и обороны Украины.

Ключевые слова: имидж, связь, цифровизация, коммуникации, общественность, Европейский Союз.

Постановка проблеми. Стрімкий перебіг сучасних політичних і управлінських процесів, проголошення главою держави “Стратегії – 2020”, що започатковує низку важливих реформ у державі, визначили нові управлінські реалії для України. На сьогодні не лише українське суспільство, а й міжнародна спільнота, насамперед держави-учасниці ЄС, очікують започаткування невідкладних системних реформ у всіх сферах публічного та суспільного розвитку України.

Ураховуючи вимоги Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р, та в контексті поглиблення співпраці з НАТО на сьогоднішній сфері зв'язку та цифровізації в Україні приділяється все більше уваги. Важливим фактором подальшої розбудови цієї сфери є досвід країн-членів Європейського Союзу щодо зв'язку та цифровізації, їх позитивний імідж, який сформувався упродовж багатьох років. Це й не дивно, оскільки імідж – це, насамперед, образ, уявлення, які виникають у масовій свідомості щодо того чи іншого об'єкта. Саме вони й відображають сприйняття чи несприйняття громадськістю державної політики, що проводиться у певній сфері, розкривають ставлення громадян до державних інституцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інститути зв'язку та цифровізації за кордоном відіграють важливу роль у захисті національної безпеки і оборони. Їх метою є розроблення та вжиття заходів щодо розвитку телекомунікаційних мереж, поліпшення їх якості, забезпечення доступності і сталого функціонування, інтеграція сфери телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом. Тому вважаємо актуальним дослідження зарубіжного досвіду, зокрема країн ЄС, у сфері зв'язку та цифровізації (що є істотною складовою захисту національної безпеки і оборони) та можливості його впровадження в Україні.

Окремим аспектам створення іміджу державного службовця, керівника органу державної влади, механізмів формування іміджу державних установ, удосконалення взаємодії органів державної влади з громадськістю в процесах державного управління, у тому числі за кордоном, присвячені праці Т.Василевської, Р.Войтович, О.Карпенка, В.Козакова, С.Колоска, І.Колосовської, В.Куйбіди, Н.Липовської, В.Лоли, Ю.Падафет, І.Пантелейчук, М.Пірен, Є.Ромата, С.Серьогіна, Т.Федорів, І.Хожило, Т.Хомуленко, М.Шульги та ін.

Незважаючи на значний науковий інтерес до розвитку інформаційної складової державного управління, його цифровізації та формування позитивного іміджу, досі відсутні наукові розвідки щодо вивчення особливостей функціонування інститутів зв'язку та цифровізації в країнах ЄС.

Формулювання цілей (мети) статті. Метою дослідження є аналіз досвіду країн-членів Європейського Союзу щодо створення позитивного іміджу у сфері зв'язку та цифровізації, вивчення кращих практик інститутів зв'язку та цифровізації для вироблення важливих напрямів і конкретних заходів щодо створення та формування власного позитивного іміджу. Також запропоновано органам державної влади, що входять до складу сектору безпеки і оборони України, взяти до уваги напрями формування іміджу інститутів зв'язку та цифровізації країн-членів Європейського Союзу, які можуть бути використані зазначеними органами державної влади як рекомендації для розвитку та формування власного іміджу.

Виклад основного матеріалу. Стабільність функціонування органів державної влади створює ефект перспективності процесів реалізації державної політики. Саме стабільність, яка характеризує ефективну реалізацію функцій публічного управління, є важливою складовою формування рівня довіри до влади з боку громадськості. Від того, наскільки влада є стабільною, залежить тривалість комунікативної взаємодії влади та громадськості [1].

Довіра до органів державної влади може бути досягнута лише за умови, якщо останні доводять свою стратегічну спрямованість надавати об'єктивну інформацію громадськості про свої рішення, декларуючи тим самим відкритість та прозорість своїх дій.

Формування позитивного іміджу інститутів зв'язку та цифровізації за кордоном є одним із пріоритетних напрямів розвитку в контексті європейської політики. Для цього існують об'єктивні причини: по-перше, бурхливий розвиток інформаційно-комунікативних технологій, які гранично розширили межі іміджевого впливу державного апарату; по-друге, чітке усвідомлення інститутами зв'язку та цифровізації важливої ролі, яку відіграє зважена іміджева політика в забезпеченні ефективності державної політики і реалізації національного інтересу [2, с. 6].

Іноземні науковці розглядають імідж інститутів зв'язку та цифровізації як складову їх спроможності, підготовки та ведення операцій із забезпечення безпеки держави. Для форму-

вання позитивного іміджу організації та його підтримки розробляються й реалізуються стратегічні плани на майбутнє, проводяться акції з доведення до громадськості відомостей про соціальну роль і відповідальність організації тощо.

Як приклад варто навести досвід Фінляндії, де плани розвитку сфери зв'язку та цифровізації затверджуються до 2050 р. Так, у квітні 2017 р. Міністерством транспорту і комунікацій затверджено відповідні плани розвитку системи зв'язку на довготривалій період. Передбачається, що за рахунок швидкого й всебічного використання технологічних рішень, що створюються в усьому світі, Фінляндія в майбутньому стане одним із лідерів у сфері зв'язку та зможе забезпечити стійке економічне зростання і високоякісні комунікаційні послуги для громадян. Планується здійснити ці зміни таким чином, щоб кожен громадянин Фінляндії отримував вигоду. Зазначені плани розміщено на веб-сайті Міністерства, схвалені громадськістю та значно підвищили імідж Міністерства і країни в цілому [3].

Питання розвитку інформаційно-комунікаційних технологій шляхом планування таких заходів на державному рівні активно вирішує ще один член Європейського Союзу – Литовська Республіка. У січні 2017 р. Міністерство транспорту і комунікацій впровадило відповідну програму (Цифровий порядок денний Литовської Республіки на 2014–2020 рр.), спрямовану на подальший розвиток успішного інформаційного суспільства, надання більших можливостей для розвитку цифрових навичок населення Литви, передового цифрового контенту та інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій.

У програмі визначено 6 основних цілей: скоротити цифровий розрив населення Литви, створити безпечні, просунуті загальнодоступні та адміністративні електронні послуги, підвищувати культуру інформаційно-комунікаційних технологій та литовської мови, відкрити державну і ділову інформацію, доступну державним і муніципальним установам і закладам, забезпечити надійність і функціональну сумісність інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій.

“Державна служба людського комфорту – це найголовніше, що ми намагалися зробити при складанні цієї постанови уряду. В оновленій програмі викладено переглянуті цільові показники скорочення “цифрового розриву”, розвитку електронних послуг і відповідної екологічної оцінки та проблеми. До речі, для державних установ були встановлені нові цілі і завдання” – зазначив міністр транспорту і комунікацій Рокас Масюліс [4].

Соціальним захистом своїх громадян опікуються й у Міністерстві адміністрації та впровадження цифрових технологій Республіки Польща, надаючи додаткові можливості для батьків, підвищуючи тим самим свій авторитет та імідж. Замість того, щоб реєструвати народження дитини у відповідному відділі, з червня поточного року це можна буде зробити, не виходячи з дому, в Інтернеті. Президент Республіки Польща підписав закон, що дозволяє вводити ці зміни. Але це не єдині законодавчі зміни, які скоро набудуть чинності. Після реєстрації народження у Відділі реєстрації актів цивільного стану копія свідоцтва про народження буде відправлятися заявникові разом із повідомленням про номер PESEL (універсальна електронна система реєстрації населення) і свідоцтвом про реєстрацію. Документ буде випущений у паперовій або електронній формі [5].

Нововведення у країнах-членах Європейського Союзу полягають і в налагодженні стосунків між інститутами зв'язку та цифровізації і молоддю цих країн, що будуються в розрізі розвитку цифрових технологій.

Такі нововведення впроваджуються в Центрі урядового зв'язку Великої Британії – спецслужби Великої Британії, що відповідальна за ведення радіоелектронної розвідки та забезпечення захисту інформації органів уряду й армії. Так, з метою підтримки обдарованої молоді Центром урядового зв'язку в травні 2016 р. організовано та проведено фінал конкурсу для школярів 13–14 років з Глостершира, що був присвячений новим ідеям у сфері кібербезпеки, інформаційних технологій та комунікаційних пристроїв. Перемогла команда з Челтнемського коледжу, яка отримала трофей після того, як справила враження на суддів за допомогою Helm-i –

багатофункціонального захисного шолома, який дає змогу власнику отримувати доступ до інформації під час руху. Заступник головного технічного директора Центру після завершення конкурсу заявив, що "... ми пишаємося тим, що партнер змагань заохочує молодих людей та змушує думати про інновації та пов'язані з ними процеси успішного використання продукту або послуги на ринку" [6].

Ще одним прикладом може слугувати активне формування іміджу Міністерства зв'язку, енергетики і природних ресурсів Ірландії, яке завдяки новим цифровим технологіям робить внесок у розвиток учнівської молоді. Упродовж 2017–2018 рр. Міністерство бере участь у програмі Digital Champion School, яка надає унікальну можливість для студентів другого рівня взяти участь у захоплюючій та інноваційній програмі, яка може залучити навчання на багатьох рівнях. Ця програма дає змогу студентам розвивати свої творчі здібності, навички критичного мислення і спілкування.

Програма надає студентам можливість виконати конкретне завдання, використовуючи цифрові технології. Студенти вирішують реальні проблеми, виявлені у шкільному, громадському або місцевому середовищі. Програма спрямована на заохочення студентів "мислити цифровими технологіями" [7].

Підвищення рівня кваліфікації персоналу та поліпшення іміджу логістичних професій за допомогою спільної ініціативи профспілок та асоціацій є функцією і Федерального міністерства транспорту, і цифрової інфраструктури Німеччини. Починаючи з 2013 р. Федеральним міністерством започатковано вручення щорічних премій, що присуджуються за видатні розробки, які пропонують навчальні заклади Німеччини у сфері вантажного транспорту і логістики. Так, у березні 2018 р. було присуджено чергові премії за видатні освітні пропозиції на тему "Міська логістика". За результатами хакатону, що тривав упродовж 24 год, програмісти і засновники розробили інноваційні рішення для Mobility 4.0. Експертне журі нагородило три команди, що брали участь у заході, за кращі ідеї [8].

В Естонії теж зроблені певні кроки зі створення позитивного іміджу Міністерства економіки та комунікацій. Досі Естонія приділяла більше уваги вдосконаленню навичок роботи у сфері інформаційних технологій особами з низьким рівнем кваліфікації або літніми людьми. Однак такі розробки виявилися неефективними. Починаючи з минулого року, акцент у Міністерстві зроблено на ІТ-компетенціях, які в майбутньому повинні надати молодим фахівцям міждисциплінарність, інтелектуальний аналіз даних, аналітичні можливості та кібербезпеку. Для цього в Естонії:

- створено ІТ-академію, метою якої є підвищення якості освіти у сфері інформаційно-комунікаційних технологій і підвищення її міжнародної конкурентоспроможності;
- внесено зміни до законодавства, які створили передумови для сприяння залученню кращих фахівців в Естонії.

Вищезазначені зміни підвищують довіру громадян до сфери зв'язку, конкурентоспроможність сфери і добробут народу Естонії, надають нові знання [9].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, формування іміджу інститутів зв'язку та цифровізації країн-членів Європейського Союзу відбувається за трьома напрямками:

- розробка й реалізація стратегічних планів на майбутнє, проведення акцій з доведення до громадськості відомостей про соціальну роль і відповідальність організації;
- соціальний захист громадян шляхом упровадження цифрових технологій у побут;
- налагодження стосунків між інститутами зв'язку та цифровізації і молоддю, що будуються на основі розвитку цифрових технологій.

Вивчення кращих практик інститутів зв'язку та цифровізації країн-членів Європейського Союзу дає змогу виробити стратегічно важливі напрями для створення позитивного іміджу органів державної влади, що входять до складу сектору безпеки і оборони України, які пропонуються реалізувати шляхом:

- усунення законодавчих, інституційних та інших перешкод, які стоять на заваді розвитку сфери зв'язку та цифровізації;

- розвитку цифрових інфраструктур – користування соціально незахищеними верствами населення цифровими можливостями незалежно від місцезнаходження чи проживання;
 - розвитку цифрових компетенцій – ефективне набуття знань, умінь та навичок шляхом використання цифрових технологій у роботі (вивчення мов, предметів, опанування професії тощо);
 - упровадження концепції цифрових робочих місць – перетворення робочих місць державних службовців на цифрові робочі місця;
 - реалізації проектів цифрових трансформацій – визначення першочергових проектів національного масштабу в таких сферах, як громадська безпека, освіта, охорона здоров'я, туризм, електронна демократія, екологія, охорона навколишнього природного середовища тощо.
- Запропоновані напрями доцільно використати в подальшому для успішного та ефективного виконання органами державної влади, що входять до складу сектору безпеки і оборони України, завдань за призначенням.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади / Н. Ларіна // Вісн. держ. служби України. – 2013. – № 2. – С. 20–23.
2. Пантелейчук І. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика : монографія / І. В. Пантелейчук. – Київ : Альтерпрес, 2011. – 316 с.
3. Офіційний веб-сайт Міністерства транспорту і комунікацій Фінляндії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80121>.
4. Офіційний веб-сайт Міністерства транспорту і комунікацій Литовської Республіки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sumin.lrv.lt/lt/naujienos/visuomenes-patogumui-viesojo-sektoriaus-instituciju-prievole-atverti-savo-tvarkomus-duomenis>.
5. Офіційний веб-сайт Міністерства адміністрації та впровадження цифрових технологій Республіки Польща [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gov.pl/cyfryzacja/wkrotce-kolejne-ulatwienia-dla-rodzicow>.
6. Офіційний веб-сайт Центру урядового зв'язку Великої Британії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gchq.gov.uk/features/students-show-innovative-ideas-gchq-hosted-young-entrepreneurs-competition>.
7. Офіційний веб-сайт Міністерства зв'язку, енергетики і природних ресурсів Ірландії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dccae.gov.ie/en-ie/communications/topics/Digital-Strategy/schools-and-education/school-digital-champion/how-to-apply/Pages/Apply-for-the-SDC-Programme.aspx>.
8. Офіційний веб-сайт Федерального міністерства транспорту і цифрової інфраструктури Німеччини [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Pressemitteilungen/2018/013-data-run-gewinner.html?nn=14462>.
9. Офіційний веб-сайт Міністерства економіки та комунікацій Естонії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/it-oskused-ja-teadmised#--ikt-alase-karjriinfo-hankimine-ja-levitamine7>.

REFERENCES

1. Larina N. The image as a communicative basis of the positioning of power / N. Larina // The Bulletin of the Civil Service of Ukraine. – 2013. – № 2. – P. 20–23.
2. Pantelechuk I.V. Formation of a positive image of public authorities: theory, methodology, practice [Text]: monograph / I. V. Pantelechuk. – K. : AlterPres, 2011. – 316 p.
3. Official website of the Ministry of Transport and Communications of Finland [Electronic resource]. – Access mode: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80121>.
4. Official website of the Ministry of Transport and Communications of the Republic of Lithuania [Electronic resource]. – Access mode: <http://sumin.lrv.lt/lt/naujienos/visuomenes-patogumi-viesininkas-sektoriaus-instituciju-pievole-verti-savo-varkos-domenas>.

5. Official website of the Ministry of Administration and the introduction of digital technologies in the Republic of Poland [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.gov.pl/cyfrizacja/wkrotce-kolejne-ulatwienia-dla-rodzicow>.

6. Official website of the UK Government Relations Center [Electronic Resource]. – Access mode: <https://www.gchq.gov.uk/features/students-show-innovative-ideas-gchq-hosted-young-entrepreneurs-competition>.

7. Official website of the Ministry of Communications, Energy and Natural Resources of Ireland [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.dccae.gov.ie/en-ie/communications/topics/Digital-Strategy/schools-and-education/school-digital-champion/how-to-apply/Pages/Apply-for-the-SDC-Program.aspx>.

8. Official website of the Federal Ministry of Transport and Digital Infrastructure of Germany [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Pressemitteilungen/2018/013-data-run-gewinner.html?nn=14462>.

9. Official website of the Ministry of Economy and Communications of Estonia [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/it-oskused-ja-knowledge#--ikt-alase-karjriinfo-sending-and-release7>.

SUMMARY

The rapid progress of modern political and managerial processes, the proclamation of the head of state “Strategies – 2020”, which initiates a number of important reforms in the state, approved new managerial realities for Ukraine. Today, not only the Ukrainian society, but also the international community, first of all, the EU member states, are expecting the state to initiate urgent systemic reforms in all spheres of public and social development in Ukraine.

Taking into account the requirements of the Concept for the Development of the Digital Economy and Society of Ukraine for 2018–2020, approved by the Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine (January 17, 2018, No. 67-p), and in the context of deepening cooperation with NATO, today the sphere of communication and digitalization in Ukraine attracts more attention to itself. An important factor of this area further development is the EU member states experience in communication and digitalisation, their positive image, which has evolved over many years. This is not surprising, because the image – is primarily a vision, the ideas that arise in the mass consciousness for the particular object. It reflects the public policy perception or rejection by civil society; reveal the attitude of citizens to state institutions.

Communication and digitalization institutions abroad play an important role in national security and defense. Their purpose is to develop and implement measures for the telecommunication networks development, improving their quality, ensuring availability and sustainable functioning, integration of telecommunications, and the radio frequency resources usage. Therefore, foreign experience usage in this area and its implementation in Ukraine is very relevant. For this reason, we suggest turning to the EU member states experience, where the field of communication and digitalisation is an essential component of national security and defense.

The study's main purpose is to analyze the EU member states experience in creating a positive image in the field of communication and digitalization, studying the best practices of communication and digitalization institutes and to develop important areas and concrete measures for the creation and formation of their own positive the image. The author also proposes to take into account the formulated directions of forming the image of the communication and digitalization institutes in the EU, which can be used as recommendations for the development and formation of a positive image of the state authorities in security and defense sector of Ukraine.

Consequently, forming the image of the communication and digitization institutes in EU member states is going in three directions:

– development and implementation of strategic plans for the future, holding actions to bring to the public information about the social role and responsibilities of the organization;

- social protection of citizens through the introduction of digital technologies into life;
- establishing relations between the communication and digitalization institutes and youth, which are being built in the context of the digital technologies development.

Thus, it should be noted that the study of the best practices of the communication and digitalization institutes in EU makes it possible to develop strategically important directions for creating a positive image of the state authorities in national security and defense sector of Ukraine, which are proposed to be implemented through:

- eliminating legislative, institutional and other barriers that hinder the communication and digitalization development;
- the digital infrastructures development – the usage digital facilities by socially vulnerable segments of the population, regardless of their location or residence;
- digital competences development – effective acquisition of knowledge, skills and abilities through the digital technologies usage in professional activities (language learning, subjects, occupation, etc.);
- digital working place concept implementation – transformation of civil servants working places into digital working places;
- digital transformation projects implementation – the identification of priority national projects in such areas as public safety, education, health care, tourism, e-democracy, ecology, environmental protection, etc.

It is expedient to use the proposed directions for future purpose of successfully and efficiently executing tasks of state authorities in national security and defense sector of Ukraine.