

**Галям О.О.**

*студентка,*

*ВНЗ Укоопспілки*

*«Полтавський університет економіки і торгівлі»*

## **ПРОВЕДЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ СУЧАСНОЇ УСТАНОВИ ЧЕРЕЗ ЇЇ WEB-САЙТ**

Сьогодні, в епоху бурхливого розвитку інформаційних технологій, електронне представництво в мережі Інтернет необхідно будь-якій установі – комерційній фірмі або освітній організації, органу державного управління. Web-сайт дозволяє вирішувати цілий ряд різноманітних завдань, слугує візитною карткою установи, дозволяє реалізовувати робочі та освітні функції, привертає додаткову увагу цільової аудиторії, підтримує існуючі комунікації та створює нові. Комунікація займає особливе місце у житті сучасного суспільства і кожної людини. З нею прямо чи опосередковано пов'язані практично всі сфери діяльності людей. Вона є смисловим аспектом соціальної взаємодії, однією із найбільших загальних характеристик будь-якої діяльності, включаючи управлінську. Вона являє собою нову форму політичної, наукової, організаційної і технічної сили в суспільстві, за допомогою якої установа включається у зовнішнє середовище, через неї здійснюється обмін думками серед фахівців установи або із зовнішніми агентами для забезпечення взаєморозуміння.

Одним із завдань управлінської діяльності є інформування установами про свою діяльність громадськості і потенційних споживачів їх товарів та послуг з допомогою інформаційних технологій. Йдеться про відповідні характеристики та можливості проведення сучасної комунікаційної політики установи через її Web-сайт та/чи персональні сторінки установ у соціальних мережах, на яких має бути розміщена необхідна інформація про місію, діяльність, компетенцію цих установ, їх товари та послуги (у випадку органів державного управління це – адміністративні послуги); організований зворотній зв'язок, надана можливість інтерактивного спілкування тощо.. Тому вимоги до Web-сайтів і сторінок установ у соціальних мережах повинні бути особливими, оскільки саме вони виступають засобами комунікаційної їх політики та своєрідними інформаторами щодо їх діяльності.

На сьогоднішній день створення Web-сайтів і персональних сторінок у соціальних мережах є одними з найважливіших технологій розробки Інтернет-ресурсів. Застосування цих технологій для проведення комунікаційної політики установ дає їм змогу бути більш ефективними і автоматизованими. Проблематикою у цій сфері займалися такі фахівці, як А.В. Чугунов, О.А. Баранов, П.С. Клімушин, О.В. Зернецька, Н.М. Поплавська та інші [1, 2, 3, 4, 5].

Наша мета тут – дослідити питання впровадження й удосконалення сучасної комунікаційної політики через Web-сайт та персональні сторінки установ у соціальних мережах. Мета визначила основні завдання – висвітлити розвиток Web-сайтів установ як засіб комунікації, проаналізувати тенденції

становлення комунікаційної політики комерційних установ через Web-сайт, охарактеризувати електронне урядування України та зарубіжжя, запропонувати удосконалення інформаційної діяльності комерційних установ через Web-сайт та запропонувати шляхи розвитку українського електронного урядування.

Формування нового Інтернет-середовища соціальної взаємодії викликає проблеми у функціонуванні та розвитку Web-сайтів установ, їх подальшої інтеграції до системи соціальних комунікацій суспільства. Створення Web-сайтів здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності установ шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій.

Перший у світі Web-сайт був розміщений Тімом Бернерсом-Лі 6 серпня 1991 року на першому веб-сервері, доступному за адресою <http://info.cern.ch/>. Ресурс визначав поняття Всесвітньої павутини, містив інструкції із встановлення веб-серверу, використання браузеру тощо. Цей сайт також був першим у світі інтернет-каталогом, тому що пізніше Тім Бернерс-Лі розмістив і підтримував там список посилань на інші сайти.

З 1994 року основну роботу з розвитку Всесвітньої павутини узяв на себе консорціум Всесвітньої павутини (англ. World Wide Web Consortium, W3C), заснований і досі очолюваний Тімом Бернерсом-Лі. W3C розробляє для Інтернету єдині принципи і стандарти, які потім впроваджуються виробниками програм і устаткування. Усі рекомендації консорціуму Всесвітньої павутини відкриті, тобто не захищені патентами, і можуть впроваджуватися будь-якою людиною без всяких фінансових відрахувань консорціуму.

Комерційні компанії використовують Інтернет для обміну інформацією та оптимізації роботи з клієнтами. Структурована інформація сайту дає змогу партнерам і клієнтам отримати повну уяву про підприємство і його діяльність. Споживач одержує з рекламних банерів сайту і комерційних та ділових видань багато корисних Web-адрес, з яких можна дізнатися ціни, замовити товари. Сайт нині – це електронна вітрина суб'єкта економічної діяльності, важливий маркетинговий елемент, стандартизована платформа для динамічної доставки контенту і обробки запитів користувачів. Створення сайту є важливим елементом комерційної діяльності. Комерційні Web-сайти виконують функції:

- реклами інформаційних послуг/товарів;
- прийняття та опрацювання замовлень;
- оплати інформаційних послуг/товарів;
- купівлі/продажу інформаційних послуг/товарів;
- доставки інформаційних послуг/товарів тощо.

Зовнішні і внутрішні сайти комерційних установ зростають за рахунок активного запровадження ними Інтернет та Intranet-технологій останнім часом перетворилися на інструмент їх ефективної комунікативної політики.

Якщо ж йдеться про веб-сайт органу державного управління, особливо в якості елемента електронного уряду, то, як відомо, останній являє собою модель управління, у якій вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями. Необхідною умовою переходу до електронного

уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх.

Електронний уряд (англ. e-Government) – це модель державного управління, яка заснована на використанні сучасних інформаційних та комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності та прозорості влади, а також встановлення суспільного контролю над нею. У майбутньому передбачається, що, зміцнившись, електронний уряд стане звичайним явищем. Наприклад, у США та Європі впровадження нових форм уряду обґрунтовується потребою в прозорій і підконтрольній діяльності органів влади. Щодо України, то тут головне завдання електронного уряду – передусім підвищення ефективності функціонування звичайного уряду. А це означає вдосконалення механізмів контролю над громадянами у сфері оподаткування, боротьби зі злочинністю тощо. У поняття «електронна Україна» насамперед включено органи влади, тоді як у західних країнах на першому плані – посилення контролю громадян над урядом (для чого вводяться публічні оціночні показники діяльності останнього), в Україні таких програм поки що немає [6, 7]. Зміст системи електронного уряду має полягати в тому, щоб оновлювана й перевірювана інформація про органи влади була доступна всім громадянам. Тільки держава може вирішити завдання створення в он-лайн нових механізмів, що полегшують спілкування громадян із бюрократичними інстанціями.

У зв'язку з підвищенням популярності глобальної мережі Інтернет і зростанням доступності інтернет-послуг для населення у державних організацій та установ з'явилася потреба у створенні їх офіційних сайтів. Крім того, поряд з поняттям офіційного сайту державного органу існує також поняття внутрішнього інтранет-порталу державного органу. На відміну від офіційного сайту, інтранет-портал державної організації служить для найбільш зручного і швидкого обміну інформацією між співробітниками організації, автоматизації взаємодії, а також планово-організаційної діяльності. Інтеграція внутрішніх порталів державних органів та установ з їх офіційними сайтами дозволяє організувати оперативну обробку звернень та запитів громадян, затвердження та автоматичне вивантаження на офіційний сайт матеріалів, створених у внутрішньому порталі тощо.

У цілому впровадження е-урядування в Україні повинно забезпечити якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнити довіру до держави та її політики, вдосконалити взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями. Подальше здійснення політики розбудови системи електронного урядування залежить від політико-правового становища суспільства, фінансово-економічних можливостей держави. Зазначені фактори здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування, у темпи проведення реформаторських заходів.

Таким чином, сучасним комерційним установам та органам державного управління сьогодні необхідно здійснити великий обсяг роботи для удосконалення комунікаційної політики через їх сайти.

Найсучаснішою формою покращення соціальних електронних комунікацій установ з допомогою мережних технологій, на наш погляд, є створення їх «персональних» сторінок у декількох соціальних мережах одночасно, зважаючи на особливості їх цільової аудиторії.

При цьому йдеться не про інформатизацію наявної системи комерційного і державного управління, а про використання можливостей ІКТ для задоволення потреб людини як споживача і громадянина [8, с. 363].

### Список використаних джерел:

1. Чугунов А. В. Политика и Интернет: политическая коммуникация в условиях развития современных информационных технологий / А. В. Чугунов. – Автореф. дис. ... канд. полит. наук. – СПб., 2000. – 13 с.
2. Баранов О. А. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жилияєв, М. С. Демкова та ін. // за ред. І. Г. Малюкової. – К.: Поліграф-Плюс, 2007. – 254 с.
3. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
4. Зернецька О. В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини / О. В. – К.: Освіта, 1999. – 351 с.
5. Поплавська Н. М. Соціальні комунікації: зб. наук. ст. / засн.: ПП «Вільне життя»; ред. рада: Н. М. Поплавська [та ін.]. – Т.:, 2012. – 80 с.
6. Електронна інформаційна система «Електронний уряд». – [Електронний ресурс]:. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://www.kmv.gov.ua/servdir.asp>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 29.04.15.
7. Електронне урядування регіону. – [Електронний ресурс]:. – Електрон. дані. – Режим доступу: [www.isu.org.ua](http://www.isu.org.ua) – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.05.15.
8. Федущко С. С. Аналіз архітектури та сучасних тенденцій розвитку віртуальних спільнот / С. С. Федущко // Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Інформаційні системи та мережі. – Львів: Видавництво НУ «ЛП». – № 699. – 2011. – С. 362-375.

**Гуманенко О.О.**

*кандидат наук із соціальних комунікацій,  
доцент кафедри видавничої справи та редагування,  
Кіровоградський державний педагогічний університет  
імені Володимира Винниченка*

### НАУКОВЕ РЕЦЕНЗУВАННЯ У СОЦІОКУЛЬТУРНОМУ ТА ВИДАВНИЧОМУ АСПЕКТАХ

Наукове рецензування – це складна синергетична система, яка передбачає комплексне оцінювання наукового твору: воно розпочинається з оцінки твору,