

ИНФОРМАЦІЙНІ РИЗИКИ В КОМУНІКАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Державно-управлінські студії № 12, 2019

УДК: 338.329:359.07:364.467

КІСЛОВ Д.В.,

*доктор наук з держ. управління, доцент, професор кафедри публічного
адміністрування Міжрегіональної академії управління персоналом
г. Київ, Україна*

<https://orcid.org/0000-0002-9112-9832>

ДАБИЖА В.В.,

*аспірант кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної академії
управління персоналом г. Київ, Україна*

<https://orcid.org/0000-0002-7000-4635>

ИНФОРМАЦІЙНІ РИЗИКИ В КОМУНІКАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

D. KISLOV,

*doctor of sciences from state. management, associate professor, Professor of the
Department of Public Administration Interregional Academy of Personnel
Management <https://orcid.org/0000-0002-9112-9832>*

V. DABIJA,

*graduate student of the Department of Public Administration Interregional
Academy of Personnel*

<https://orcid.org/0000-0002-7000-4635>

**INFORMATION RISKS IN COMMUNICATION SYSTEMS
PUBLIC MANAGEMENT**

Анотація. Розглядаються істотні ризики, що впливають на адекватність сприйняття населенням важливих відомостей адміністративного характеру, які виникають внаслідок інформаційних трансформацій і зовнішніх впливів в спеціальних комунікаційних системах публічного управління при підготовці, прийнятті та реалізації управлінських рішень.

У тексті значну увагу приділено ризикам, що виникають внаслідок різних причин: темпів розвитку нових соціально-політичних і економічних явищ, швидкості змін інформації, значного збільшення кількості суб'єктів, що беруть і оприлюднюють свої рішення. Одночасно виникає все більша кількість

громадських організацій та соціальних інститутів або, навпаки, вони припиняють своє існування на основі тих чи інших рішень. Ці процеси значно ускладнюють заходи щодо нейтралізації ризиків від деформації інформаційних потоків на всіх стадіях їх обробки і трансформації.

Однак розуміння сутності функціонування комунікаційних механізмів публічного управління донині залишається предметом наукових дискусій. Це позначається на різних підходах до формулювання їх визначень, до аналізу й оцінки їх функцій, а також потенційних можливостей. Дослідження активної ролі і значення маркетингових комунікацій в публічному управлінні дозволили виявити їх властивості по нейтралізації деяких певних ризиків, що виникають в засобах прямих і зворотних зв'язків керуючих систем.

Annotation. *It deals with all significant risks having effect on the public perceiving adequately important information of administrative nature that arise due to information transformation and external impact in special communication systems of public management upon preparing, making and implementing managerial decisions.*

The text also draws attention to risks, which also arise due to various reasons: the rate of development of new socio-political and economic phenomena, speed of information changes, a significant increase in the number of subjects that accept and make public their decisions. At the same time, an increasing number of social organizations and social institutions appear, or, on the contrary, they cease to exist on the basis of certain decisions. These processes significantly complicate measures to neutralize risks from deformation of information flows at all stages of their processing and transformation

However, there are still scientific discussions regarding understanding the essence of how communication mechanisms of public management work. This has effects on various approaches to formulation of their definitions, to analysis and evaluation of their functions and potential opportunities. The study of active role and significance of marketing communications in the public management has made it possible to find out their features to mitigate certain risks that are inherent in direct and feedback connections available in management systems.

Ключові слова: *інформаційні ризики; публічне управління; маркетингові комунікації; управлінські рішення; мас медіа.*

Keywords: *information risk; public administration; marketing communications; management decisions; mass media.*

Постановка проблеми. Проблеми виникнення ризиків в процесах інформаційних трансформацій в системах маркетингових комунікацій публічного управління виникають під час підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень. Це явище потребує аналізу причин загроз, які ведуть до переінакшення і деформацій суті та змісту інформації про вжиті управлінські рішення при їх реалізації у зовнішньому середовищі в відкритих соціальних

системах. В процесі розробки публічних управлінських систем виникають вимоги до якості, надійності, достовірності їх роботи. А також до встановлення багатьох інших параметрів інформаційно-комунікаційного забезпечення процесів підготовки, прийняття та реалізації рішень. У складних умовах сучасних загроз і негативних впливів, інформаційних війн, недоброякісної конкуренції, безпосередній дезінформації виникають особливі вимоги до збереження і перетворення інформації, необхідної для всіх внутрішніх управлінських процесів прийняття рішень і зовнішньої їх реалізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Досліджень причин і наслідків інформаційних ризиків, що виникають в системах державно-управлінського інформаційно-комунікаційного забезпечення, не тільки не втрачає свого значення, а, навпаки, в умовах кризових ситуацій в країні набуває все більш виразний характер для досягнення стабільної та ефективної життєдіяльності соціуму. Проблемам управлінської інформації та її функціонуванню в публічних і соціальних комунікаційних системах присвячено значну кількість практичних розробок і наукових робіт, починаючи з робіт К. Шеннона [1] до більш скептичних праць Н.Луман [2]. У них дано принципову і далекоглядну оцінку розвитку цих тенденцій людської діяльності ще в середині ХХ століття і в другій його половині. Окремі погляди з даної проблематики через призму державного управління піднімають Кіслов Д.В. та Романенко Є.О [3, 4].

З початку першого десятиліття ХХІ віку і до нинішнього часу в роботах вітчизняних і зарубіжних вчених з'явилось багато цікавих теорій і поглядів на характер і особливості функціонування інформації. Однак, оцінці ризиків внаслідок спотворення і деформації інформаційних потоків, що містять особливо важливі публічні повідомлення у внутрішньому управлінському середовищі і при переході їх у зовнішній простір, відведено було недостатньо уваги.

Мета статті. Метою статті є показ основних дієвих засобів і механізмів державного управління, які здатні у визначених умовах реалізувати завдання покращення інформаційно-комунікаційного, психо-мотиваційного внутрішніх управлінських процесів в органах влади.

Методи дослідження. За основу методології дослідження даної проблематики прийнято системний підхід і порівняльний аналіз у теорії та практиці публічного адміністрування систем маркетингових комунікацій як необхідного механізму публічного управління.

Наукова новизна. У даному дослідженні комплексно проаналізована існуюча база й інструментарії спеціальних комунікаційних системах публічного управління при підготовці, прийнятті та реалізації управлінських рішень відповідно до каналів комунікацій з визначенням зон ризиків та інформаційних зон трансформаційних ризиків.

Основна частина. *Інформаційні ризики.* Зв'язки з громадськістю безпосередньо вживаються в якості одного з традиційних видів маркетингових комунікацій як механізму публічного управління. До традиційних

маркетингових комунікацій в наш час також відносяться і інші види класичного маркетингу: публічна реклама, імідж-маркетинг країни і територіальний маркетинг.

На рис. 1 представлена загальна блок-схема каналів комунікацій в системах публічного управління з позначенням зон ризиків (ЗР) і зон інформаційних трансформаційних ризиків (ЗТР) у результаті впливу уявних або дійсних несанкціонованих втручань, шумів, перешкод та інших негативних впливів на інформаційні потоки, що циркулюють в структурах органів влади.

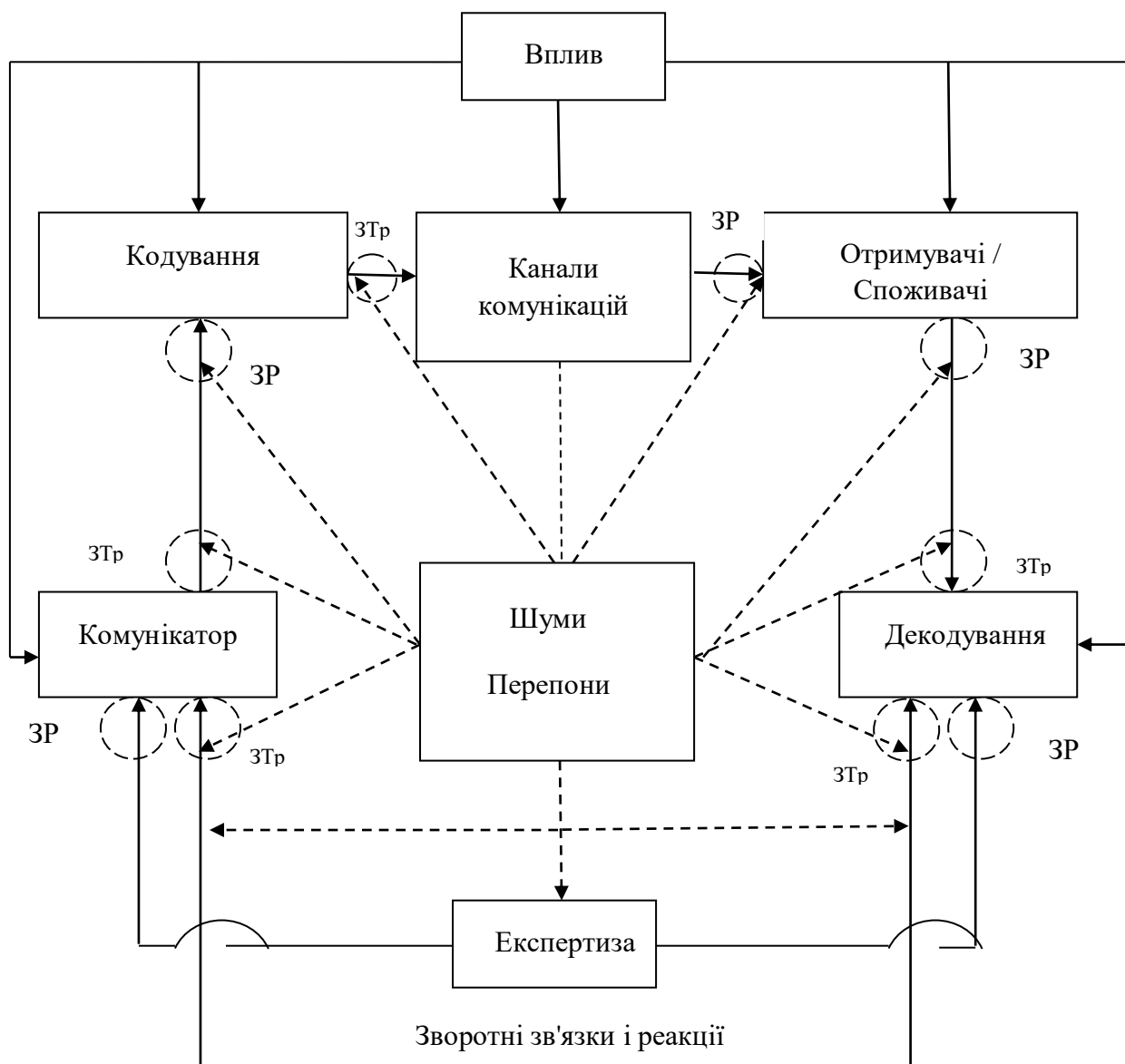


Рис. 1. Загальна блок-схема каналів комунікацій з визначенням зон ризиків та інформаційних зон трансформаційних ризиків.

Питання планування та експлуатації систем інформаційно-комунікаційного забезпечення, в тому числі, і маркетингових комунікацій публічного управління у взаємодії з суспільством, є дуже актуальними тому,

що на їх основі виникає і формується як загальний, так і конкретний практичний досвід різних верств і поколінь соціуму; закріплюються традиційні і формуються нові форми життєдіяльності громадян: позитивізм, прагматизм і раціональність засвоєння і виконання рішень, що реалізуються в різних організаційних структурах. Результативність цих комунікацій багато в чому залежить від рівня ефективності влади, що, в свою чергу, є наслідком якісних комунікативних стратегій використання інформаційного ресурсу та інформаційно-комунікаційного наповнення внутрішнього управлінського середовища.

Інформаційна селекція на всіх етапах комунікаційних трансформацій може бути залежною від реального цивілізаційного або корпоративно-орієнтованого стану дрейфу нації. Керівними механізмами реалізації будь-якого типу дрейфу соціальних систем виступають інформаційно-комунікаційне забезпечення структур влади і діяльність засобів масової інформації, які знаходяться під впливом світових культурних доміант і інтересів медіа-магнатів їх власників. У таких випадках комунікативний тиск на свідомість населення і виконавців управлінських систем, активно чинять опір на тих, що не згодні з цим, що може призводити до ризиків виникнення конфліктних ситуацій і кризових явищ в будь-яких сферах життєдіяльності суспільства.

Для компенсації, протидії і нейтралізації ризиків трансформаційних інформаційних ушкоджень управлінських систем необхідно, перш за все, постійно переосмислювати стан і перспективи взаємодії і взаємозв'язку понять інформації та рішень. Це може здійснюватися через вимірювання ступенів активності, інтенсивності, щільності або обмеженості інформаційних потоків між закритою внутрішньої управлінської системою і зовнішнім середовищем. Процес селекції і захисту інформації повинен постійно співвідноситися з вольовим моментом оцінки та подальшим впливом на зони трансформації у внутрішній управлінському середовищі по всьому ланцюжку перетворень в системі: інформація - знання - рішення - інформація. Без вольового впливу операційна замкнена система не зможе підтримувати сама себе, продовжувати життєві цикли свого існування [5]. Слід мати на увазі, що в умовах жорсткої конкуренції у всіх сферах діяльності, державно-управлінські інформаційні системи ніколи не зможуть залишатися пасивними.

Рішення вищезначених проблем можливо тільки на основі комплексних багатогалузевих розробок, що включають синтезовані методології системного, інституційного і логіко-математичного підходів [6]. Швидкі темпи інформатизації та комп'ютеризації суспільства у всіх сферах людської діяльності також ведуть до появи нових і поширенню вже відомих ризиків і загроз. Постійно з'являються все нові і нові нетрадиційні канали відбору інформації, несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації і втручання в управлінські мережі військових і правоохоронних структур, в усі інші суспільні ієрархії і соціальні інститути. Різні терористичні і злочинні організації і угруповання активно використовують кіберпростір в практично

необмежених, неконтрольованих і непрогнозованих обсягах.

Вищевказані та інші інформаційні ризики, загрози, виклики висувають принципові і дуже складні в етичному і правовому вимірах вимоги щодо формальної і техніко-технологічної протидії несанкціонованим втручанням в інформаційні потоки. Виникає необхідність у розробці засобів нейтралізації цих сучасних викликів, що роблять замах на стабільність і безпеку соціуму і держави. Перед відповідними галузями науки постає проблема знаходження оптимального співвідношення в системі: державність - демократія - інформованість в умовах формування глобального інформаційного суспільства. При цьому інформаційні, соціальні, психологічні та правові проблеми протидії ризикам входження людини в інформаційне суспільство з усе більш широким застосуванням електронних форм комунікацій повинні стати невід'ємною частиною цих новітніх наукових розробок.

У структури зовнішнього середовища каналами маркетингових комунікацій, призначених для громадян-споживачів, вноситься також додаткова напруженість від суперечливих підходів, які залишаються без чітких висновків. Виникає питання: де знаходиться межа введення суспільства в оману. Тому необхідні етичні обмеження трактування соціально значущих управлінських рішень. Нормативи і принципи, розроблені з проблеми соціально-етичного маркетингу, можуть стати відправними критеріями профілактичної протидії інформаційним ризикам, що виникають в системі маркетингових комунікацій, які здійснюють реалізацію управлінських рішень органів державної влади країни в публічній сфері.

Дослідження природи і суті інформаційно-управлінських ризиків з метою знаходження ефективних засобів їх виявлення і нейтралізації виступає актуальним для доповнення новими даними, адекватними умовами значного рівня невизначеності, впливу системних кризових явищ, різких змін соціально-політичної кон'юнктури, криміногенних і терористичних втручань. У свою чергу, комунікаційні канали перебувають під впливом як певних, так і невизначених залежностей.

Ризики при реалізації управлінських рішень.

З позицій інформаційно-комунікаційного забезпечення управлінських рішень і їх реалізації трансформаційні процеси, що відбуваються у внутрішньому середовищі систем управління до і після прийняття рішень, доцільно розглядати і аналізувати окремо тому, що між ними є істотні відмінності. Виділяються два напрями використання маркетингових принципів у публічних управлінських системах:

- забезпечення підготовки до прийняття управлінських рішень;
- реалізація управлінських рішень через засоби масової інформації.

Ризики внаслідок спотворення і деформації інформаційних потоків в межах внутрішнього управлінського середовища виникають в результаті впливу різних загроз в місцях накопичення та обробки інформації і безпосередніх інформаційних трансформацій. Видатний німецький філософ

Н.Луман, розглядаючи роль прийняття рішень в системах управління інформаційного суспільства, відзначав, що інформація не є стабільною, а виступає як деяка динамічна субстанція, що трансформується. На його думку, вона являє собою явище, яке в разі актуалізації втрачає свою внутрішню інформаційну сутність тому, що перестає бути інформацією, а перетворюється в знання. Під час прийняття рішень оперують знаннями, що утворюються шляхом комунікативної трансформації вхідних даних системи управління інформацією. Розглядаючи зв'язок інформації та рішень, які приймаються, перш за все, необхідно звернути увагу на особливий характер співвідношень вхідного і вихідного інформаційних потоків внутрішньої управлінської системи. З одного боку, рішення залежить від інформації, а точніше від методу і якості перетворення (шляхом фільтрації і трансформації) інформації в знання. З іншого боку, саме рішення є важливим джерелом інформації, якої потребують об'єкти управління - населення, бізнес-структури, різні соціальні групи, індивіди. Тобто, реалізація рішень можлива знову тільки через нову інформацію, оскільки вона є природним продуктом рішення. Тимчасові ризики спотворення і деформації інформаційних потоків в межах внутрішньої управлінської середовища виникають через вплив різних загроз в місцях накопичення та обробки інформації і безпосередніх інформаційних трансформацій. Трансформація інформації відбувається у внутрішньому управлінському середовищі щодо загального зовнішнього середовища, звідки і поступають відповідні інформаційні потоки. При цьому безпосередній процес прийняття рішень розглядається як одночасна технологія генерації нової і несподіваної інформації, яка тільки після її обробки (редагування) стає інформаційним продуктом, що реалізується через різні канали в зовнішнє середовище.

Інформаційні потреби в сучасному суспільстві є не стільки безпосереднім наслідком неповноти знань у громадян-споживачів, скільки, насамперед, ситуативної залежності їх життєдіяльності від безлічі рішень. І саме тут виникає проблема комунікативної експертизи та участі експертів (науковців, журналістів та інших фахівців) в трансформації інформації в базові знання. Через індивідуальність якостей і непередбачуваності смаків експертів, їх можливих прихованих намірів, психологічних особливостей, емоційного стану виникають відповідні спотворення і деформації знань, що призводить до непередбачених змін в життєдіяльності суспільства. Тому необхідна фільтрація або демпфірування подібної спотвореної інформації для того, щоб уникати прояву будь-яких небажаних явищ в соціумі. У структурах зворотних зв'язків перманентно виникають ризики формування негативних впливів, перекручених громадських думок або громадських міркувань на зворотні зв'язки системи: соціум - влада. Через зворотні канали зв'язку інформація із зовнішнього середовища надходить у внутрішнє середовище структур влади, перетворюється там в специфічні знання. І саме вони використовуються при прийнятті управлінських рішень. Таким чином, відбувається завершення циклу

кругообігу і трансформацій інформації в штучній соціальній природі, у внутрішньому і зовнішньому управлінських середовищах. Однак, це може призводити до виникнення рішень, що не адекватні виникаючим ситуаціям, особливо в умовах кризових явищ або при обставинах, які несумісні з цільовими орієнтирами розвитку держави. Тоді можуть виникати додаткові ризики щодо стабільного існування і розвитку суспільства [7].

В інформаційному суспільстві управлінські структури постійно генерують все нові і нові рішення, що призводить до виникнення залежності громадян-споживачів від параметрів зростаючого інформаційного потоку, які можуть мати суперечливий або іноді не зовсім виразний і адекватний характер. Через це виникають ризики громадських непорозумінь, неправильного розуміння сутності, логіки або цілеспрямованості конкретних рішень. Тому Н.Луман визначив таке явище, як тотожність інформаційного суспільства суспільству ризику. У його розумінні ризики стабільного існування суспільства виникають саме в процесі деформації інформації на всіх етапах підготовки і реалізації рішень. Чим більше рішень, тим вище ризики. В умовах зростаючої кількості кризових явищ влада змушена інтенсивніше приймати рішення відповідно до ситуацій, які виникають. Внаслідок цього ризики інформаційних спотворень в умовах кризових ситуацій зростають. Це веде до виникнення комунікативних, а в подальшому і управлінських криз.

Реалізація рішень органів державної влади в умовах ринкової парадигми розвитку відбувається за допомогою некомерційних маркетингових комунікацій, які встановлюють і здійснюють зв'язок структур публічного управління з соціумом. Від характеристик, форми і якості інформаційного продукту залежить процес сприйняття його різними елементами соціуму (прошарками суспільства), а також сутність зворотного зв'язку державної влади з населенням країни.

Висновок. Експлуатація всіх без винятку внутрішніх і зовнішніх каналів інформаційно-комунікаційного забезпечення підготовки, прийняття та реалізації публічних управлінських рішень супроводжується виникненням різного роду ризиків. Дослідження природи і суті інформаційно-управлінських, трансформаційних, маркетингових, дискурсивних, експертних та інших форм і видів ризиків для знаходження ефективних засобів їх передбачення, попередження і нейтралізації виступає як актуальний, необхідний напрям теоретичних розробок. Але також є імперативним завданням оперативної практичної реалізації комплексних наукових досягнень в діючі системи публічного управління.

Феномен виникнення зон трансформаційних ризиків при прямих і зворотних переходах в системах: інформація - знання - інформація повинні стати предметом міжгалузевих досліджень і практичних розробок з урахуванням новітніх досягнень, перш за все, теорії інформації, комунікології, психології, маркетингології і соціології. Дозвіл проблем виникнення і наявності інформаційно-управлінських ризиків може, в тому числі, спиратися на

методологію, принципи і способи взаємин і взаємозв'язків влади з населенням країни, засновані на теорії соціально-етичного маркетингу, що визначає оптимальне співвідношення прийнятих рішень зі сприятливими умовами і факторами їх сприйняття у зовнішній соціальному середовищі.

Список використаних джерел

1. Джимми Сони, Роб Гудмэн Игра разума. Как Клод Шеннон изобрел информационный век [пер. с англ. Т.Л.Платоновой]. Москва: Эксмо, 2018. С. 400.
2. Луман Н. [Электронный ресурс] / Решения в информационном обществе, 2001. URL: http://lib.mdpu.org.ua/load/Sociology/Reshenie_v_informacionnom_obshestve_N_Luman.htm – Дата доступа : 03.06.2015.
3. Кіслов Д.В. Система державних маркетингових комунікацій: теорія і практика: монографія / Д.В. Кіслов – Київ : «Леся», 2015. – 407с.
4. Кіслов Д.В. Маркетингова комунікологія як механізм реалізації державної політики / Д.В. Кіслов, Е.О. Романенко, І.В. Чаплай. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 412с. URL:<http://vadnd.org.ua/app/uploads/2018/01/5-1.pdf>.
5. Кіслов Д. Інформаційні ризики систем управління. Молодий вчений. – Херсон, 2015, - 7 (22), с. 144–147.
6. Луман Н. Общество как социальная система. Пер. с нем./ А. Антоновский. М: Издательство "Логос". 2004. - 232 с.
7. Кіслов Д. Ризики інформаційної трансформації в державних і управлінських системах. Науково-практична конференція з міжнародного участі державного управління. Шляхи розвитку. Київ, 26 листопада 2014 рік. - Київ, НАДУ, в 2-х томах - т. 1, 2014. - 51-53. с.

REFERENCES:

1. Jimmy Sony and Rob Goodman (2018) *Igra razuma. Kak Klod Shennon izobrel informacziorny`j vek [The Game of the Mind. How Claude Shannon invented the information age]* / trans. from English T. Platonova. Moscow: Eksmo. [in Russian].
2. Luman N. (2001) *Resheniya v informacziennom obshhestve [Decisions in the information society]*, 2001. - Access mode: http://lib.mdpu.org.ua/load/Sociology/Reshenie_v_informacionnom_obshestve_N_Luman.htm - Access date: 06/03/2015.
3. Kislov D. (2015) *Sy`stema derzhavny`x markety`ngovy`x komunikacij: teoriya i prakty`ka: monografiya [The system of state marketing communications: theory and practice: a monograph]*. - Kyiv: Lesya. [in Ukrainian].
4. Kislov D., Romanenko E. and Chaplay I. (2018) *Markety`ngova komunikologiya yak mexanizm realizaciyi derzhavnoyi polity`ky` [Marketing communication as a mechanism for implementing public policy]*. Kiev: SE Publishing House "Personal". URL: <http://vadnd.org.ua/app/uploads/2018/01/5-1.pdf> [in Ukrainian].

5. Kislov D. (2015) Informacijn riziki sistem upravlinnya. [Information risks of management systems]. *Molodij vchenij -The young scientist*. - Kherson, 7 (22), pp. 144–147. [in Ukrainian].

6. Luhmann N. (2004) *Obshhestvo kak soczialnaya sistema [Society as a social system]*. / trans. A. Antonovsky. Moscow: Logos Publishing House. [in Russia].

7. Kislov D. (2014) Riziki informacijnoyi transformacziyi v derzhavnikh i` upravlinskikh sistemakh. [Risks of information transformation in government and management systems]. *Naukovo-praktichna konferencziya z mizhnarodnogo uchasti` derzhavnogo upravlinnya. Shlyakhi rozvitku [Scientific and practical conference on international participation of public administration. Ways of development]*., NAPA, in 2 volumes - vol. 1, pp. 51-53. [in Ukrainian].