

УДК 32.019.51

Світлана ОРЛИК,
д.і.н., професор кафедри історії,
археології, інформаційної та архівної справи,
Центральноукраїнський національний технічний університет

ЗАВДАННЯ І ЦІЛІ МОНІТОРИНГУ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Значення, принципи, методи та механізм впровадження системи інформаційного моніторингу діяльності підприємств, інформаційної безпеки держави (в т.ч. у війсьній сфері) та безпосередньо у сфері соціальних комунікацій (в т.ч. у сфері зв'язків з громадськістю) розглядали дослідники: А. Берко, Я. Кісь, В. Суховерський, О. Додонов, Д. Ланде, Т. Коваленко, О.Смага, О.Титова, Р.Федоренко [1–6] та ін.

Основною стратегічною ціллю моніторингу громадської думки щодо діяльності органів державної влади є забезпечення керівництва повним обсягом інформації щодо різних аспектів їхньої діяльності з метою подальшого прийняття управлінських рішень. Тактичними цілями моніторингу інформаційного простору є:

- дослідження ефективності проведених іміджевих заходів та інформаційних кампаній;
- формування медіа портрета державного органу для прийняття рішення про коригування або продовження обраної інформаційної стратегії;
- оцінки суспільного резонансу тієї чи іншої резонансної події;
- виявлення, оцінка і прогноз потенційних джерел інформаційних ризиків;
- виявлення сфер впливу кризових або конфліктних ситуацій суспільства і влади;
- відстеження зовнішніх інформаційних потоків, що впливають на репутацію чи імідж органу державної влади чи персоналії.

Водночас моніторинг громадської думки стосовно діяльності органів виконавчої влади покликаний виконувати наступні *функції*:

- **інформаційну** (через механізм анкетування громадяни отримують інформацію про дії органів виконавчої влади з реалізації певних програм, реалізацію проектів рішень та їх перспектив тощо);
- **просвітницьку** (формування уявлень у громадян про функціональні обов'язки органів виконавчої влади, спектр послуг, які вони мають надавати населенню, права і можливості громадян стосовно цих органів);
- **іміджеву** (формування позитивного іміджу органу влади як відкритого та демократичного, прозорого, компетентного та готового до співпраці з громадянським суспільством у цілому та з окремими громадянами).

Найбільш поширеними способами проведення моніторингу громадської думки щодо діяльності органів державної виконавчої можна вважати: анкетне опитування (у паперовому чи електронному вигляді) та моніторинг інформаційного простору (медіа моніторинг, моніторинг ЗМІ в електронному вигляді та у вигляді «прес-кліпінгу»). Тож джерелами інформації для здійснення моніторингу можуть бути: підсумки опитування населення засобами проведення анкетування, аналіз виступів у ЗМІ, розміщення інформації у друкованих ЗМІ, Інтернет-ресурсах та телебаченні, результати проведення сеансів телефонного зв'язку, «гаряча лінія» тощо. Водночас моніторинг громадської думки має здійснюватися за двома напрямками:

- 1) внутрішніми інформаційними приводами (за матеріалами, наданими у ЗМІ безпосередньо самим органом державної влади);
- 2) зовнішніми інформаційними приводами (за інформацією, яка з'являється в інформаційному просторі з інших джерел).

Механізм моніторингу інформаційного простору передбачає кластерний підхід до аналізу інформації, у тому числі оцінку тональності інформаційних повідомлень. На даному етапі розвитку інформаційних технологій, «активно застосовується система контент-моніторингу яка забезпечує автоматизований збір інформації з web-сайтів у режимі реального часу, її структурування, групування за семантичними ознаками, а також тематичний виборчий розподіл та надання доступу до інформаційних баз даних у пошукових режимах» [4]. Саме методи кластерного аналізу «дають змогу на основі виявлення латентних ознак формувати компактні групи категорій, виявляти головні з них, візуалізувати взаємозв'язки» [1, с.14]. На думку Р.Федоренко, з-поміж усіх органів державної влади особливим є сектор безпеки і оборони України, у якому доцільним і необхідним є «розробка власної аналітичної платформи контент-моніторингу інформаційного простору з відповідними засобами захисту від несанкціонованого доступу» [7, с.25].

У результаті проведеного моніторингу громадської думки готується узагальнений звіт, до якого додаються підсумкові таблиці, діаграми і графіки, пояснювальні аналітичні доповідні записки для розуміння викладеної інформації із загальними заключеннями та рекомендаціями. Результати моніторингу повинні оприлюднюватися на сайті органу державної влади або у ЗМІ. За результатами моніторингу керівництвом органу державної виконавчої влади приймаються необхідні управлінські рішення, направлені на ліквідацію виявлених недоліків та покращення роботи.

Джерела та література

1. Берко А. Ю., Кісь Я. П., Суховерський В. І. Система контент-моніторингу новинних Інтернет ресурсів. *Національний університет "Львівська політехніка"*. 2011. № 699. С. 13-20.
2. Додонов А.Г., Ландэ Д.В. Методика аналитического исследования динамики событий на основе мониторинга веб-ресурсов сети

Интернет. *Информационные технологии и безопасность: основы обеспечения информационной безопасности*: материалы междунар. научной конф. ИТБ-2014. К.: ИПРИ НАН Украины, 2014. С. 3-17.

3. Додонов О.Г., Ланде Д.В., Коваленко Т.В. Архітектура системи інформаційної підтримки прийняття рішень на основі моніторингу інформаційного простору. *Информационные технологии и безопасность: материалы междунар. научной конф. ИТБ-2015*. К.: ИПРИ НАН Украины, 2015. Вып.15. С. 3-6.

4. Додонов А. Г., Ланде Д.В. Виявлення категорій і їх взаємозв'язків у рамках технології контент-моніторингу. *Вісник державної служби України*. 2006. №4. С. 45–52 с.

5. Смага О.В. Методика впровадження системи інформаційного моніторингу в практичну діяльність організацій : основні принципи та проблеми. *Вісн. Харків. держ. академ. культури*. Вип. 27. 2009. С. 119–126.

6. Титова О.В. Інформаційний моніторинг як засіб сучасних інформаційних комунікацій. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2009. № 4. С. 80-85.

7. Федоренко Р.М. Контент-моніторинг інформаційного простору як чинник забезпечення інформаційної безпеки держави у воєнній сфері. *Сучасний захист інформації*. 2015. №2. С.21- 25.