

УДК 070 (075.8)

Семак Б. Б.,  
д.е.н., проф., проректор з наукової роботи, професор кафедри маркетингу, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

Басій Н. Ф.,  
к.е.н., доц., доцент кафедри маркетингу, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

Бойчук І. В.,  
к.е.н., доц., доцент кафедри маркетингу, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

## РОЛЬ ПРЕС-СЛУЖБ В ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

**Анотація.** У статті здійснюється обґрунтування ролі та визначення завдань прес-служб органів влади України у сфері формування державної політики на основі побудови ефективної комунікації між владою та суспільством. Встановлено, що перші прес-служби при органах державної влади в Україні почали створюватися зразу ж після здобуття нашою країною незалежності на початку 1990-х рр. Доведено, що діяльність прес-служб державних органів влади не тільки підвищує ефективність державного апарату, але й посилює характер взаємодії органів управління з широкими верствами населення. У контексті досліджуваних процесів можна припустити, що роль прес-служб органів державної влади у найближчій перспективі в Україні буде посилюватись. У результаті проведеного дослідження встановлено, що у сучасних соціально-політичних реаліях українська влада повинна вибудовувати ефективні інформаційні канали для доведення до суспільства своїх рішень та встановлення зворотного зв'язку, який дозволить почути вимоги різних соціальних груп та у підсумку аналізувати і коригувати державну інформаційну політику.

**Ключові слова:** прес-служба, масова комунікація, органи державної влади, організація роботи.

Semak B. B.,  
Doctor of Economics, Professor, Vice-Rector for Research, Professor of the Department of Marketing, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

Basiy N. F.,  
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Marketing, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

Boychuk I. V.,  
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Marketing, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

## THE ROLE OF PRESS-SERVICES IN ORGANIZING STATE AUTHORITIES ACTIVITIES

**Abstract.** The article provides a substantiation of the role and determination of the tasks of the Ukrainian state bodies press-services in the field of state policy elaboration on the basis of effective communication development between the power and the society. It was determined that the first press-services of the state bodies in Ukraine began to be created immediately after gaining of our country's independence in the early 1990's. It is proved that the activity of press-services of state authorities not only increases the efficiency of the state apparatus, but also enhances the interaction of government with the broad segments of the population.

*In the context of the investigated processes, it can be assumed, that the role of state bodies press-services in the near future in Ukraine will intensify. As a result of the study, it has been determined that in modern socio-political realities, the Ukrainian authorities must build effective information channels to bring their decisions to the public and establish a feedback that will allow them to hear the demands of different social groups and, ultimately, analyze and adjust the state information policy.*

**Key words:** press-service, mass communication, state authorities, organization of activities.

**DOI:** <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2018-56-12>

**Постановка проблеми.** У другій половині ХХ століття суттєво зросла роль прес-служб органів державної влади та розширився перелік їх функцій і повноважень. Прес-служби почали відігравати не тільки важливу комунікаційну, але й соціально-політичну роль. З приходом ери Інтернету та появою новітніх технологій передачі інформації роль прес-служб державних органів влади ще більше посилилась. У наш час основною метою прес-служб органів державної влади є налагодження ефективного механізму обміну інформацією та забезпечення комунікації між представниками влади різного рівня та суспільством для успішної реалізації державної політики у найважливіших її сферах. У ході формування та реалізації державної політики органи влади у демократичній країні повинні налагоджувати та підтримувати відносини з суспільством на основі взаєморозуміння та обміну інформацією з усіх найважливіших суспільних проблем. З цієї точки зору діяльність прес-служб державних органів влади повинна спрямовуватися на забезпечення ефективного функціонування цих відносин, що, безумовно, вимагатиме від співробітників прес-служб відповідних професійних компетенцій та навичок. Ознакою демократичних країн є відкритість державних органів влади, де взаємодія держави і суспільства будується на засадах партнерства та взаємної довіри. У межах такого партнерства суспільство розглядається не тільки як об'єкт інформаційного впливу, але й як рівноправний учасник процесу управління. Українська держава обрала шлях демократичного розвитку, тому ті проблеми, котрі сьогодні актуалізувались у відносинах між владою та суспільством, потребують поглибленого дослідження та аналізу з точки зору оцінки значення та ролі прес-служб в організації роботи органів державної влади та їхньої взаємодії з громадянським суспільством.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Зростаюча роль прес-служб органів державного управління та влади на формування масової думки та налагодження ефективного обміну інформацією з широкими громадськими колами в умовах демократизації суспільних відносин викликала зацікавленість не тільки в академічному середовищі, але й серед представників журналістського корпусу. Дослідженнями проблем налагодження взаємодії між прес-службами органів державної влади різного рівня та суспільством займалися такі відомі зарубіжні та вітчизняні вчені, як С. Хесс [1], М. Кастельс, Е. Тоффлер, І. С. Рубінштейн, Г. Т. Нойем, Дж. Сафасні, А. Гонсалвес, В. С. Комаровський, М. А. Романова, Н. І. Білан,

М. М. Нетреба, О. В. Мех, Ю. М. Нестеряк, Н. П. Голота [2], З. Казанжи, К. С. Павлюк [3], та ін. Однак, на наш погляд, недостатньо дослідженими залишаються проблеми оцінки діяльності прес-служб з позицій їхнього впливу на формування органами влади основних напрямів державної політики в умовах нестабільної політичної, соціальної та економічної ситуації в Україні.

**Постановка завдання.** Враховуючи актуальність піднятих проблем, основним завданням даного наукового дослідження є обґрунтування ролі та формулювання завдань прес-служб органів влади у сфері формування державної політики на основі побудови ефективної комунікації між владою та суспільством.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Нестабільність політичної, соціальної та економічної ситуації в Україні вимагає комплексного підходу з боку держави до формування і розвитку масових комунікацій. Комунікація у сфері політики повинна відповідати всім вимогам, що висувуються до сучасних масових комунікацій загалом. Комунікаційні можливості органів державної влади полягають не тільки у використанні ефективних інформаційних каналів та меседжів, але й у здатності влади пояснювати суспільству свої рішення, безпосередньо спілкуватися з населенням, враховувати думки, пропозиції та критику з боку різних соціальних груп. Проблема довіри суспільства до інститутів влади сьогодні гостро стоїть в Україні та потребує невідкладного вирішення. Відсутність транспарентності у прийнятті державних рішень викликає недовіру до урядових програм і рішень та закладає передумови відчуження населення від інститутів влади.

З теоретичних джерел відомо, що масова комунікація є одним з різновидів соціальної комунікації, котра реалізується на рівні суспільства. Таким чином масова комунікація може розглядатися як процес, у ході якого специфічні інститути (наприклад, прес-служби) за допомогою технічних засобів створюють і передають повідомлення певного змісту великим і територіально розпорощеним аудиторіям [1]. Масова комунікація є процесом здебільшого односпрямованим і неперсоналізованим. Відправник інформації та її отримувач у більшості випадків є віддаленими один від одного і між ними далеко не завжди виникає зворотний зв'язок. Саме відсутність постійного зворотного зв'язку з боку українського суспільства є однією з найбільших проблем його комунікації з органами державної влади. Ця проблема часто вирішується на державному рівні шляхом створення додаткових

спеціалізованих дослідницьких організацій (наприклад, інститутів вивчення громадської думки). З іншого боку, такі інститути вивчення громадської думки можуть створюватися недержавними організаціями та міжнародними фондами і фінансуватися з незалежних джерел.

Перші прес-служби при органах державної влади в Україні почали створюватися зразу ж після здобуття нашою країною незалежності на початку 1990-х рр. Через процеси демократизації суспільства, появу незалежних медіа та інститутів громадянського суспільства склалася така ситуація, коли діяльність держави стала неможливою без підтримки, схвалення та участі її громадян. Для цього в органах державної влади були створені спеціалізовані структури – прес-служби, котрі взяли на себе відповідальність за налагодження ефективної комунікації між владою та суспільством. Структура таких служб часто вибудовувалася з огляду на досвід створення аналогічних служб у розвинутих країнах. Основним завданням прес-служб було і залишається забезпечення якісної

На даний час в Україні саме прес-служби є найбільш розповсюдженими організаційними структурами, через які влада здійснює комунікацію з різними верствами суспільства. В якості посередника у цьому процесі виступають засоби масової інформації. Завдання прес-служби полягає в тому, щоб встановити довірчі відносини з журналістами, що можливо тільки при наданні об'єктивної інформації, а також використовувати ці довірчі відносини для просування будь-якої інформації.

Особою, яка часто не тільки очолює прес-службу органу державної влади, але й безпосередньо відповідає за розповсюдження інформації, є прес-секретар. Прес-секретар фактично є “обличчям” прес-служби та є офіційною особою, уповноваженою керівником органу державної влади виступати з інформаційними повідомленнями від його імені. Перелік функцій та повноваження прес-секретаря визначаються затвердженими керівником органу державної влади відповідними документами, однак загалом таких основних функцій є три.

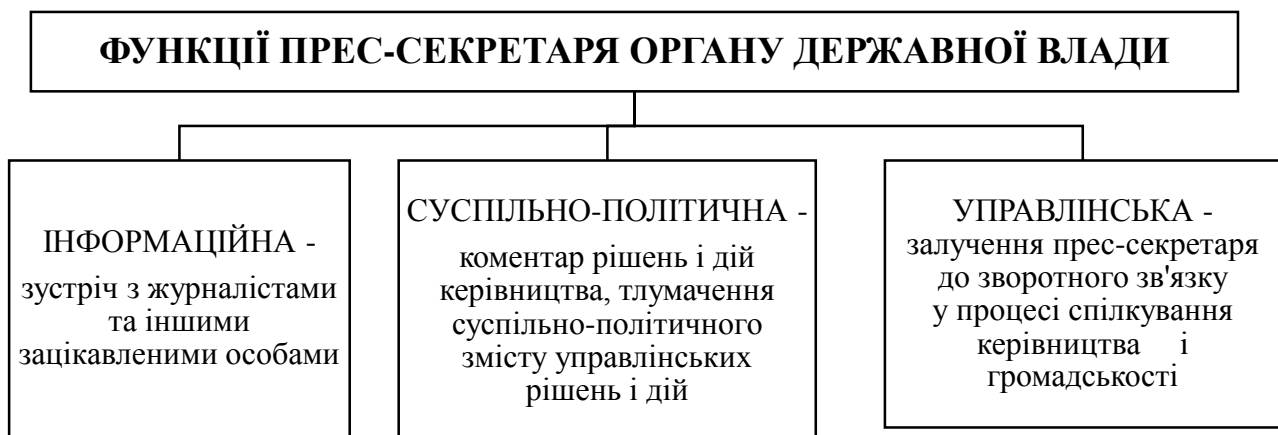


Рис. 1. Основні функції прес-секретаря органу державної влади

взаємодії органів державної влади з громадськістю за допомогою засобів масової інформації. Прес-служби перших осіб держави (Президента України, Прем'єр-Міністра України, Голови Верховної Ради України) формуються з врахуванням специфіки їхньої роботи, а діяльність регламентується та затверджується відповідними розпорядженнями та указами. Цілком очевидно, що вимоги до прес-служб у керівників органів влади і журналістів були і залишаються різними. Влада зацікавлена у поширенні через прес-службу інформації, яка необхідна суспільству і буде позитивно впливати на імідж та сприйняття самої влади. Прес-служба використовується як один із важливих інструментів втілення у життя обраного владою країни політичного курсу. Журналісти у першу чергу шукають інформацію, яка зацікавить конкретні цільові аудиторії, і далеко не завжди в якості джерел використовують інформацію, котра офіційно розповсюджується прес-службами.

Процес комунікації лежить в основі реалізації будь-якої з функцій прес-секретаря. Для того, щоб інформація була своєчасно доведена до будь-якої цільової аудиторії, прес-служба повинна використовувати комунікаційні канали, котрі забезпечують найкраще охоплення цієї аудиторії. Ними є інформаційні агенції, масові і спеціалізовані медіа, як друковані, так і електронні.

Американський експерт у сфері вивчення основ президентської влади С. Хесс стверджує, що прес-служби можна розглядати не тільки як подачку уряду або показник його ефективності, а як даність, породжену самою природою вільного суспільства і відношенням держави до громадянина. За результатами його досліджень, у США 50% часу офіційного представника прес-служби займають відповіді на питання журналістів, 25% часу спрямовується на справи відомства і на те, щоб бути в курсі останніх подій, і ще 25% – на підготовку матеріалів і заходів прес-служби [1].

Необхідно звернути увагу на той факт, що в сучасних політичних реаліях України влада є зацікавленою у регулярному, оперативному і достовірному інформуванні про її діяльність, оскільки це сприяє підвищенню ефективності державної політики. Діяльність прес-служб державних органів влади не тільки підвищує ефективність державного апарату, але й посилює характер взаємодії органів управління з широкими верствами населення.

До завдань прес-служб органів державної влади також входить встановлення тісних контактів із найбільш впливовими в країні засобами масової інформації. У недемократичних країнах прес-служба, котра володіє повноваженнями прийняття рішення про акредитацію, може використовувати їх в інтересах влади і не допустити до акредитації журналістів опозиційних до влади видань. Володіючи значними повноваженнями, прес-служби стають не тільки офіційними рупорами влади, але й перетворюються у реальних гравців на інформаційному полі, формуючи через медіа необхідну владі громадську думку.

Україна є демократичною державою, тому основні принципи інформаційної політики державних органів влади ґрунтуються на правах і свободах людини, громадянина, закріплених в Конституції України. До них насамперед належать: своєчасність, достовірність та повнота інформації; доступність інформації для широкого кола зацікавлених суб'єктів; оперативність передачі інформації з використанням новітніх інформаційних технологій. Це означає, що суспільство, засоби масової інформації, державні і громадські організації мають право на отримання повної інформації про діяльність органів державної влади та прийняті ними рішення.

З моменту появи перших прес-служб в українських органах державного управління взаємини між владою та прес-службами перейшли на якісно новий рівень. Роль та впливовість посади прес-секретаря та працівників апарату прес-служби у державних структурах в останні роки суттєво зросла. Відносини між прес-службами та чиновниками стали більш чіткими та регламентованими. Для органів державної влади переваги створення професійних прес-служб полягали у можливостях підвищення іміджу влади та налагодження конструктивного діалогу з представниками медіасередовища. Прес-служби органів держуправління перебрали на себе багато функцій, одна з найважливіших серед яких - відображення спрямованості інформаційної політики, визначеної державою, і контроль за її реалізацією в друкованих та електронних засобах масової інформації. Зміни, котрі відбулися у сферах діяльності прес-служб органів державного управління, мали значний вплив і на їхнє сприйняття з боку представників медіа. Нині журналісти розглядають прес-службу в якості офіційного представника держави, а також як посередника у взаєминах між різними гілками влади. Усі засоби масової інформації, незалежно від їхньої редакційної політики та спрямованості, зацікавлені у співпраці з прес-службами, адже вони є єдиним офіційним джерелом

інформації про діяльність державних структур різного рівня [2].

Як і в інших країнах, в Україні прес-служби є суб'єктами, котрі здійснюють інформаційну політику. З цього факту випливають і основні завдання прес-служб: забезпечення взаємодії центральних органів влади з місцевими органами влади, налагодження контактів з політичними партіями, громадськими, релігійними та іншими недержавними організаціями, засобами масової інформації з метою формування в суспільстві об'єктивного уявлення про діяльність різних державних органів управління. Не менш важливими завданнями прес-служб є і взаємодія з громадськими організаціями та будь-якими іншими контактними аудиторіями з використанням інтернет-ресурсів, організація зворотного зв'язку з використанням електронної пошти, а також організація прес-конференцій, брифінгів, прес-турів, "круглих столів" та інших заходів.

Новітні технології передачі інформації відкривають перед працівниками прес-служб нові можливості співпраці з іншими суб'єктами інформаційного ринку. Розвиток інформаційних технологій перетворюється у ресурс, який здатний забезпечити новий рівень взаємодії влади і суспільства. Для цього необхідна ефективна державна інформаційна політика, котра певною мірою реалізується через роль прес-служб як інформаційного посередника між державою та суспільством.

У сучасних реаліях України інформаційна політика держави повинна бути спрямована на забезпечення діалогу влади і суспільства, на інформування громадян про діяльність представників влади різного рівня, на встановлення постійних контактів із громадськими організаціями та засобами масової інформації, вивчення громадської думки, підвищення авторитету влади, встановлення зворотного зв'язку та формування масової громадської думки за умов широкого використання інтернет-ресурсів.

На основі проведених нами досліджень можна стверджувати, що прес-служби органів державної влади відіграють провідну роль в оптимізації інформації, що генерується у секторі державного управління та отримується згодом широкими верствами суспільства. З іншого боку, прес-служби виступають чинником оптимізації відносин між державою і засобами масової інформації. Ми встановили, що діяльність прес-служби є важливою, як на стадії співробітництва, так і в умовах протистояння влади і суспільства. У останньому випадку в завдання прес-служби входить відстоювання інтересів влади через використання різних важелів впливу, що у демократичному суспільстві може відбуватися тільки в межах чинного правового поля та цілком виключає можливість порушення прав людини. Цілком очевидно, що від того, наскільки професійно буде організована робота прес-служб різних органів державного управління, залежатиме ефективність їх співробітництва між собою та надання інформації громадськості [1].

Формування громадської думки у багатьох випадках відбувається через політичні процеси,

котрі можуть мати різну спрямованість та наслідки для влади і суспільства. Громадська думка виступає чинником розвитку цих процесів, адже ефективність державного управління багато в чому залежить від ступеня врахування думки громадян. Своєчасне врахування представниками влади потреб та інтересів різних соціальних груп певною мірою мінімізує політичну та соціальну напругу в суспільстві. У нашій країні зараз активно формується громадянське суспільство, котре передбачає активне включення лідерів думок в політичний процес та посилення впливу широких верств населення на інститути державної влади. Прес-служби повинні активно вивчати громадську думку та доносити її до лідерів держави, оскільки ця думка у сучасних умовах починає виступати одним із важливих елементів соціального контролю за діяльністю різних гілок влади.

Ще зовсім недавно засоби масової комунікації не мали вагомого впливу на виборчий процес, не приймали юридично значущих і обов'язкових рішень. Вони відігравали роль рупорів тих чи інших політичних сил, відображаючи думки та політичні програми лідерів цих сил. Однак часи змінилися, і сьогодні медіа беруть активну участь у проведенні виборів кандидатів у президенти чи депутати, виступають організаторами всенародних референдумів та інших політично значущих заходів. Можна зробити висновок, що засоби масової комунікації в Україні перетворились у дієвий політичний інститут, що активно взаємодіє з усіма елементами політичної системи та багато в чому визначає характер її функціонування.

В основі взаємодії органів державної влади, представників медіасередовища та широких громадських кіл лежить принцип колективної відповідальності, який вимагає взаємної поваги, партнерства та співробітництва між усіма учасниками політичного процесу. Прес-служби органів державної влади, котрі є одним із засобів масової

комунікації, забезпечують ефективний зв'язок між лідерами держави і населенням, сприяють зростанню довіри між ними. У контексті досліджуваних нами процесів можна припустити, що роль прес-служб органів державної влади у найближчій перспективі в Україні буде посилюватись.

Прес-служби органів державної влади України вирішують велику кількість завдань, однак пріоритетними з них є три (рис. 2).

Своєчасна і достовірна інформація про результати роботи органів державної влади є однією з умов їх ефективної роботи. Для забезпечення цього добре налагоджений інформаційний обмін між керівником та прес-секретарем має винятково важливе значення. Формування стратегії по відношенню до преси, інформаційні консультації, підготовка текстів, документів та інформаційних бюлетенів до опублікування є важливими функціями прес-служби. Робота прес-служб є дуальною за своєю природою. З одного боку, прес-служби інформують суспільство через засоби масової інформації, а з іншого боку, - повідомляють керівництву про громадську думку з будь-якого питання, про реакцію суспільства на вже прийняті рішення та складають аналітичні огляди. У системі управління органом державної влади сучасна прес-служба функціонує як інформаційно-аналітичний центр, котрий бере активну участь у формуванні планів, забезпечує узгодженість дій та досягнення поставлених цілей.

Своєчасне подання інформації є однією з ключових складових роботи успішної прес-служби. Інтерес до політичних подій здебільшого є короткочасним, і увага громадськості досить швидко переключається на більш актуальні та останні в часі події. У таких умовах органи державної влади часто формують виїзні прес-центри і відкривають їх у місцях, де відбуваються найактуальніші події та заходи.

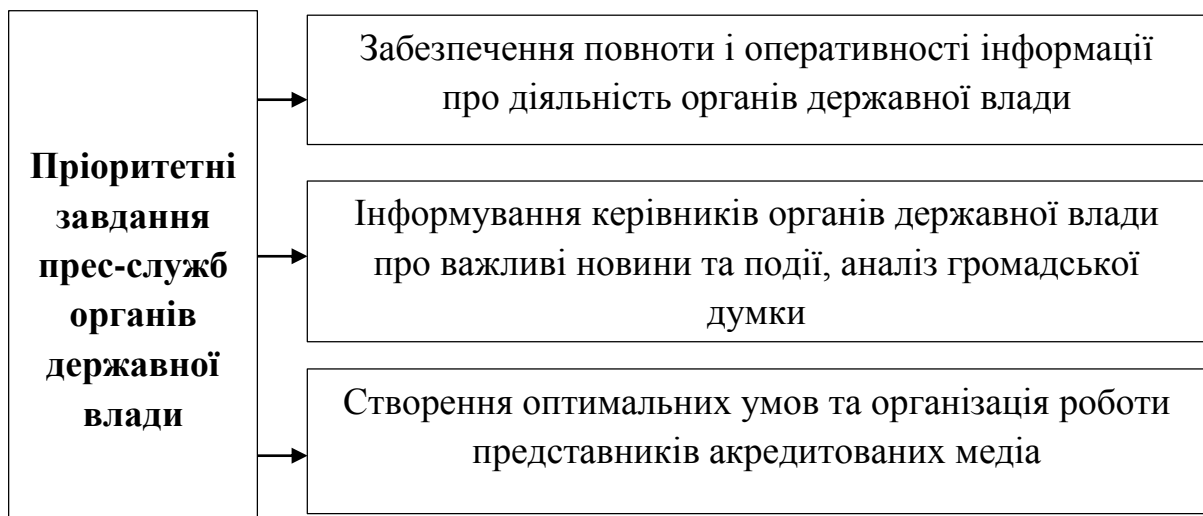


Рис. 2. Пріоритетні напрями діяльності прес-служб органів державної влади України

В умовах зовнішньої воєнної агресії та окупації окремих територій для прес-служб органів влади нашої країни актуалізувалася проблема розширення впливу на громадську думку за кордоном через глобальну мережу Інтернет, яка вже давно стала одним з важливих чинників політичної діяльності. Тому не дивно, що органами державної влади України нині надається велике значення контенту, що розміщується на державних інтернет-порталах та сайтах. За розробку та інформаційне наповнення таких ресурсів часто відповідають саме працівники прес-служб.

Необхідно звернути увагу на той факт, що однією з найбільш важливих функцій прес-служби є інформаційно-аналітична функція. Величезні обсяги інформації, котрі генеруються та накопичуються сьогодні у сфері державного управління, викликали потребу в класифікації, групуванні та аналізі цієї інформації. Інформаційно-аналітична функція, котра реалізується у ході практичної діяльності прес-служб, окрім накопичення інформації, передбачає ще і ретельне дослідження зовнішньо- і внутрішньополітичних подій, аналіз результатів здійснення державної політики, детальну оцінку громадської думки, настроїв, реакцій громадськості, підготовку аналітичних даних для прийняття найбільш зважених рішень у сфері державного управління.

**Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі.** Динамічні і часто радикальні зміни, котрі відбуваються в українському суспільстві, вимагають від працівників прес-служб органів державної влади високого професіоналізму, щоденного збору та аналізу великих обсягів інформації та постійної співпраці з представниками медіа. У результаті проведеного дослідження встановлено, що у сучасних соціально-політичних реаліях українська влада повинна вибудовувати ефективні інформаційні канали для доведення до суспільства своїх рішень та встановлення зворотного зв'язку, який дозволить почути вимоги різних соціальних груп та у підсумку аналізувати і коригувати державну інформаційну політику. Виявлено, що прес-служби органів державної влади є основною ланкою, котра забезпечує інформаційну взаємодію державної влади, засобів масової інформації та суспільства. Подальші дослідження необхідно проводити у напрямі вивчення впливу прес-служб на розробку державної інформаційної політики у сфері забезпечення сталого економічного зростання України.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Хесс С. Связь между правительством и прессой, представители пресс-служб и их функции / Хесс С. – М. : Мысль, 1998. - 269 с.
2. Голота Н. П. Особливості роботи прес-служби у державних органах: історія та сучасність / Голота Н. П. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. - 2018. – Вип. 49 Т. 2. – С. 29-31. – (Серія “Право”).
3. Павлюк К. С. Зворотний зв'язок органів державної влади з громадськістю як чинник створення ефективного іміджу державної служби в системі забезпечення національної безпеки / Павлюк К. С. // Вісник НАДУ при Президентові України. – 2018. - № 1. - С. 32-37. - (Серія “Державне управління”).
4. Закон України “Про інформацію” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>.
6. Tan M. Why Press Releases Are More Important than Ever [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.legalzoom.com/articles/why-press-releases-are-more-important-than-ever>.

## REFERENCES

1. Khess S. (1998), Sviаз' mezhdru pravytel'stvom y pressoj, predstavytely press-sluzhby y ykh funktsyy, Mysl', M., 269 c.
2. Holota, N. P. (2018), Osoblyvosti roboty pres-sluzhby u derzhavnykh orhanakh: istoriia ta suchasnist', Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Vyp. 49 T. 2. – S. 29-31. – (Seriia “Pravo”).
3. Pavliuk, K. S. (2018), Zvrotnyj zv'iazok orhaniv derzhavnoi vlady z hromads'kistiu iak chynnyk stvorennia efektyvnoho imidzhu derzhavnoi sluzhby v systemi zabezpechennia natsional'noi bezpeky, Visnyk NADU pry Prezydentovi Ukrainy, № 1, s. 32-37. - (Seriia “Derzhavne upravlinnia”).
4. Zakon Ukrainy “Pro informatsiiu”, available at : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. Poriadok opryliudnennia u merezhi Internet informatsii pro diial'nist' orhaniv vykonavchoi vlady, available at : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>.
6. Tan M. Why Press Releases Are More Important than Ever, available at : <https://www.legalzoom.com/articles/why-press-releases-are-more-important-than-ever>.