УДК 004.7:316.77]:323.2(477)

**Бондаренко Вікторія Іванівна**,

канд. наук із соц. комунікацій, ст. наук. співроб.,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

Київ, Україна

**МОБІЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ДІЄВИЙ ЗАСІБ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА**

Автор аналізує вплив індивідуальних мобільних пристроїв на обслуговування інформаційними ресурсами, окреслює можливості розширення інформаційних послуг за їх допомогою. Розглядається стан та розвиток мобільних застосунків органів влади та громадських організацій як одного із сучасних засобів комунікації.

*Ключові слова*: комунікація, мобільні застосунки, органи державної влади, інформаційні ресурси

В Україні формується динамічне суспільство, де комунікація посідає чільне місце, будучи важливим чинником громадського життя. Дедалі більшу роль комунікація відіграє в процесах державотворення та діалогу владних інститутів із громадянським суспільством і третім сектором. Органи влади змушені реагувати на виклики, пов'язані з розвитком нових інформаційно-комунікаційних технологій, відстежувати їх і відповідати на них.

З стрімким поширенням індивідуальних мобільних пристроїв спостерігається тенденція адаптації до них обслуговування інформаційними ресурсами, яке стає більш компактним, вузько спрямованим та інтерактивним. В цьому контексті, мобільні застосунки стають все поширенішими і невід'ємними інструментами громадян для вибудовування діалогу з органами влади.

Показовим є те, що протягом останніх років кількість країн світу, які використовують мобільні технології для надання державних послуг та комунікаційного зв’язку з громадянами збільшилась вдвічі [1].

На сьогодні мобільні технології мають широку сферу застосування. Так, наприклад, за допомогою мобільного телефону у Норвегії можна сплачувати податки, в Естонії, Китаї, Марокко та Кенії – спостерігати за ходом виборів та голосувати. У США, Туреччині та Франції мобільні технології використовуються для координації діяльності екстрених служб. В Малайзії, Уганді, Індії, Китаї створено мобільний застосунок для фермерів задля інформування про події на ринку та попередження про несприятливі погодні умови [2].

У низці країн світу мобільні технології успішно застосовуються у сфері цивільного захисту і охорони правопорядку. Наприклад, в Японії мобільні застосунки використовують для попередження громадян про надзвичайні ситуації природного характеру та надання інструкцій, як діяти у такому випадку. У Великій Британії при загрозі повені населення повідомляють не лише через ЗМІ та розсилку електронною поштою, але й через СМС. Мешканці Лондона отримують СМС повідомлення від поліції у разі виникнення загрози терористичних актів. У Німеччині поліція розсилає СМС повідомлення водіям такси та громадського транспорту із даними осіб, які знаходяться в розшуку. В Манілі поліція повідомляє громадян через СМС про зростання рівня злочинності в тому чи іншому районі міста. Мешканці міста також мають можливість за допомогою СМС повідомити поліцію про підозрілих осіб [3].

Значний комунікаційний потенціал має використання мобільних сервісів у галузі охорони здоров’я, освіти, під час реалізації різного роду соціальних ініціатив. Уряди низки країн світу запровадили та успішно реалізують ініціативи з надання мобільних сервісів громадянам у галузі охорони здоров’я матері і дитини. Так, в Швеції медичний персонал лікарень отримує інформацію про пацієнта через мобільні телефони, а в Гані вагітні жінки отримують необхідну інформацію за допомогою СМС повідомлень [3]. У 2010 р. уряд Швеції започаткував національну програму SMSlivräddare («СМС рятівник») (http://www.smslivraddare.se/). В рамках програми громадянам-волонтерам, які мають навички проведення серцево-легеневої реанімації, надсилається СМС повідомлення, якщо поблизу них знаходиться людина із серцевим нападом [4].

Місцева влада Амману з метою покращення комунікації із мешканцями міста та підвищення якості та ефективності надання їм послуг, запровадила портал СМС послуг, який згодом став найчастіше використовуваним засобом комунікації між громадянами та владою [1]. Комунікація через портал відбувається в обох напрямках: органи влади інформують громадян за допомогою СМС повідомлень (наприклад, розсилають повідомлення в рамках інформаційно-просвітницьких кампаній, або нагадують про щось); громадяни надсилають СМС повідомлення-запити в органи влади, на які, в свою чергу, отримують відповідь від відомств, до сфери компетенції яких належить предмет запиту. Зазначимо, що технології мобільного зв’язку також можуть буди використані для здійснення електронної ідентифікації при наданні електронних послуг [4].

Успішним проектом є «FixMyStreet» - проект фонду «UK Citizens Online Democracy», за допомогою якого користувачі можуть повідомити про пошкодження дорожнього покриття, розбиті ліхтарі і інші проблеми на вулицях Великобританії в місцеві державні служби та ознайомитися зі звітами про вже вирішені проблеми. Аналогічні мобільні інструменти створені в інших країнах: в Канаді - FixMyStreet (http://www.fixmystreet.ca/), в Німеччині - Mark-aSpot (http://www.markaspot.de/), в США - «SeeClickFix» (http://seeclickfix.com/) і ін.

Отже, використання мобільних технологій в сфері комунікації органів державної влади та громадянського суспільства стає дедалі поширенішою у світі практикою з налагодження зв’язку між ними. Враховуючи, що в Україні на сьогодні простежується тенденція до збільшення кількості смартфонів і планшетних комп'ютерів, що в свою чергу провокує динамічний розвиток ринку мобільних застосунків, останні трансформуються в невід'ємну частину інфраструктури будь-якої організації.

Переважна більшість мобільних застосунків вітчизняних органів влади доступна для двох мобільних операційних систем: Android та iOS. Варто відмітити, що згідно аналізу аналітичної компанії DeviceAtlas, яка займається моніторингом ринку мобільних технологій, найпопулярнішою українською операційною системою є Android з 76% охоплення; другу сходинку займає iOS з 20%; Windows Phone займає третє місце з 1,3% поширення [5]. Таким чином забезпечується рівний доступ громадян до ресурсів та комунікаційних інструментів.

Зважаючи на доступність мобільного зв’язку для населення, тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, враховуючи позитивний зарубіжний досвід застосування мобільних технологій для налагодження двостороннього зв’язку між органами державної влади та громадянським суспільством доцільним видається дослідити комунікаційні можливості мобільних застосунків вітчизняних органів влади та громадських організацій.

На сьогодні вітчизняні державні та місцеві органи влади підтримали актуальну світову тенденцію з використання мобільних технологій в своїй роботі та почали активно створювати мобільні застосунки. Станом на 2019 рік успішно функціонують мобільні застосунки Міністерства закордонних справ України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства охорони здоров’я, а також ряду місцевих органів влади та громадських організацій.

Виявлений та систематизований досвід використання мобільних застосунків у суспільно-політичній комунікації дозволяє сформулювати попередню типологію:

1. За інституційним рівнем можна виділити застосунки створені органами:
* державної влади;
* місцевої влади;
* громадськими організаціями.
1. За пріоритетними завданнями:
* підвищення оперативності інформування/попередження громадськості:
* підвищення ефективності надання адміністративних послуг;
* підвищення рівня комунікації та зворотного зв’язку.

Таким чином, в процесі формування стратегій розвитку, бачення проблематики і шляхів вирішення питань державного та місцевого масштабу, мобільні технології видаються перспективними засобами комунікації в суспільстві.

Створення мобільних застосунків забезпечить:

 Для органів державної влади та органів самоврядування:

– поширення інформації державного та місцевого значення;

– удосконалення взаємодії між органами влади, бізнесом та громадянами;

– підвищення рівня комунікації органів влади із громадянським суспільством;

– забезпечення умов для розвитку електронної демократії;

– забезпечення принципів антикорупційного законодавства;

* зниження витрат шляхом автоматизації різних процесів.

 Для громадян, громадських організацій, бізнесу:

– оперативне інформування про новини та події, спрощення доступу до

 публічної інформації;

– забезпечення зворотного зв’язку з громадянами та залучення їх до

 обговорення актуальних проблем;

 – протидія корупційним діям з боку чиновників;

 – створення на базі мобільних застосунків інтерактивних сервісів для

 громадян;

 – економія матеріальних і часових ресурсів для пошуку необхідної інформації;

* покращення ефективності використання інформаційних та інших ресурсів.

Позитивна динаміка використання мобільних застосунків підтверджує високий потенціал використання мобільних технологій для підвищення доступності та ефективності механізмів електронної участі. Подальше вдосконалення застосунків органів державної влади та поширення їх на нові платформи дозволить не тільки збільшувати частку користувачів, але і підвищувати доступність електронної участі для громадян, які раніше не користувалися такими механізмами комунікації. Враховуючи швидкість поширення смартфонів серед громадян України, завдяки доступності механізмів звернення громадян з приводу державних та місцевих питань за допомогою мобільних технологій підвищиться в цілому якість і обсяг обміну інформацією між громадянами і представниками влади всіх рівнів. А це, в свою чергу, забезпечить органам влади можливість оперативно реагувати на проблеми та враховувати інтереси громадян.

**Бібліографічні посилання**

1. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want, United Nations, New York, 2014, United Nations Public Administration Country Studies United Nations. – Retrieved from: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\_Complete\_Survey-2014.pdf.
2. От электронного правительства к мобильному: старт дан [Електронний ресурс] // CNews Аналитика: веб-сайт. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/new/mobilnye_prilozheniya_dlya_biznesa_2013/articles/ot_elektronnogo_pravitelstva_k_mobilnomu_start_dan/>. – Название с экрана.
3. Kuschu, I., 2007. Mobile government: an emerging direction in e-government. New York: IGI. Chapter 1.
4. "Використання технологій "мобільного уряду" в сфері надання публічних послуг: зарубіжний досвід для України". Аналітична записка [Електронний ресурс] // Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xlZNhVyuupcJ:www.niss.gov.ua/articles/2120/+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ua>. – Назва з екрана.
5. Статистика найпопулярніших ОС і виробників смартфонів України // Pingvin.Pro: веб-сайт. – Режим доступу: <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/statystyka-os-i-vyrobnyky-smartfoniv.html>. – Назва з екрана.

**References**

1. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want, United Nations, New York, 2014, United Nations Public Administration Country Studies United Nations. – Retrieved from http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\_Complete\_Survey-2014.pdf.

2. Ot elektronnogo pravitelstva k mobilnomu: start dan [From e-government to mobile: start given]. CNews Analitika. Retrieved from http://www.cnews.ru/reviews/new/mobilnye\_prilozheniya\_dlya\_biznesa\_2013/articles/ot\_elektronnogo\_pravitelstva\_k\_mobilnomu\_start\_dan/ [in Russian].

3. Kuschu, I., 2007. Mobile government: an emerging direction in e-government. New York: IGI. Chapter 1.

4. "Vykorystannia tekhnolohii "mobilnoho uriadu" v sferi nadannia publichnykh posluh: zarubizhnyi dosvid dlia Ukrainy". Analitychna zapyska ["The use of" mobile government "technologies in the field of providing public services: foreign experience for Ukraine". Analytical note]. Natsionalnyi instytut stratehichnykh doslidzhen. Retrieved from <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xlZNhVyuupcJ:www.niss.gov.ua/articles/2120/+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ua> [in Ukrainian].

5. Statystyka naipopuliarnishykh OS i vyrobnykiv smartfoniv Ukrainy [Statistics of the most popular OS and manufacturers of smartphones in Ukraine] Pingvin.Pro. Retrieved from https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/statystyka-os-i-vyrobnyky-smartfoniv.html [in Ukrainian].

УДК 004.7:316.77]:323.2(477)

**Bondarenko Viktoriya Ivanivna,**

Cand. Sci. (Social Communications), Senior Research Associate,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

Kyiv, Ukraine

**MOBILE TECHNOLOGIES AS AN ACTIVE MEANS OF COMMUNICATION OF BODIES OF GOVERNMENT AND CIVIL SOCIETY**

The author analyzes the influence of individual mobile devices on the maintenance of information resources, outlining the possibilities of expanding information services with their help. The present state and development of mobile applications of government bodies and public organizations as one of the modern means of communication are considered.

*Keywords*: communication, mobile applications, public authorities, information resources