

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

*Кафедра документознавства,
інформаційної діяльності та
українознавства*

**ВЕБ-САЙТ ЯК ДОКУМЕНТАЛЬНА СИСТЕМА (НА ПРИКЛАДІ
ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРИ, РЕЛІГІЙ ТА НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ
ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОДА)**

Спеціальність 8.02010501 – документознавство та інформаційна діяльність
Робота за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр»

Студентки групи ДІДзм-51
Шелест Ольги Ваисилівни

(підпис)

Науковий керівник
док. іст. наук, зав. кафедри
_____ О.Є.Гомотюк

(підпис)

Магістерську роботу
допущено до захисту
«__»_____20__р.

Завідувач кафедри
_____ О.Є.Гомотюк

(підпис)

АНОТАЦІЯ

Досліджено особливості формування, структуру, функції веб-сайту Департаменту культури, релігій та національностей Тернопільської ОДА як документально-інформаційної системи, спрямованих на вдосконалення якості та результативності діяльності цього підрозділу державної служби, інформаційну відкритість, розвиток гуманітарних засад суспільства.

З'ясовано зміст інформаційних ресурсів Департаменту, документальну складову, структуру веб-сайту, засоби забезпечення громадян, органів державної влади та інших організацій і установ достовірною інформацією щодо виконання поставлених завдань. Подано характеристику веб-сайту як цілісної документально-інформаційної системи, виділено її складові.

Ключові слова: офіційний веб-сайт, інформаційні ресурси, управлінська діяльність, документально-інформаційні системи, управлінське документознавство.

ABSTRACT

Normative and legal principles of forming, structure, function of web-site of as document-informative systems, directed on perfection of the quality and affectivity of these organs activity, informative openness, development of economic principles of society were researched.

Web-site was characterized as completed document and information system. The general functions (information and cumulative, social and communicative, cultural) and special functions (management, legal, source study) were determined. The practical value of the dissertation is in clearing some aspects of the informational resources of the very web-sites content development. This information was concluded to special lectures in specialized high educational institutions of Ukraine.

Key words: official web-site, state informational resources, management activity, executives bodies, document and informational systems, management document sciences.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ	9
1.1. Наукова розробка проблеми.....	9
1.2. Нормативно-правова база інформаційної діяльності в Україні.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВЕБ-САЙТУ ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРИ, РЕЛІГІЙ ТА НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ.....	29
2.1. Функціональні можливості веб-сайту Департаменту культури, релігій та національностей.....	29
2.2. Веб-сайт Департаменту як засіб включення електронного документу до інтегрованого інформаційно-комунікаційного простору.....	54
2.3. Оцінка критеріїв та характеристика веб-контенту.....	73
РОЗДІЛ 3. СТАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ РЕКЛАМНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ КУЛЬТУРОЮ.....	89
3.1. Оцінка ефективності надання інформаційних послуг громадянам.....	89
3.2. Шляхи інноваційного розвитку ринку інформаційних послуг органів державного управління культурою.....	93
ВИСНОВКИ.....	102
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	111

ВСТУП

Актуальність теми. З проголошенням незалежності українська держава отримала широкі можливості сприяння розвитку української національної культури, яка є важливим чинником державотворення та консолідації української нації. Однак офіційний курс культурної політики держави, що полягає в інтеграції України у світовий культурний процес на принципах мультикультуралізму, не завжди сприяє розвитку української національної культури. Брак ефективних законодавчих, нормативно-правових, адміністративних механізмів, а також належної державної фінансової, інформаційної підтримки національної культури призвів до поширення явищ культурної уніфікації, поступової втрати зв'язку духовних підвалин суспільного життя, сучасної культури з національно-культурними цінностями та традиціями. Загрожуючи національному суверенітету та безпеці держави, вищезазначені процеси ставлять на порядок денний завдання переосмислити та реформувати принципи державного управління розвитком національної культури з врахуванням глобальних культурних трансформацій.

Початок третього тисячоліття, серед іншого, характеризується стрімким розвитком нових комунікаційних технологій, що впливає на діяльність всіх соціальних систем. Наприкінці 2008 року кількість користувачів Інтернету у світі перевищила один мільярд осіб. Інтернет став важливим джерелом різноманітної, у тому числі й інформації щодо діяльності органів виконавчої влади, його користувачами дедалі частіше стають не лише працівники галузі, а й громадяни.

Комунікація знаходиться в основі будь-якого суспільства і розглядається як соціальний процес, пов'язаний з обміном думками, ідеями, з передачею змісту інформації. Таке твердження актуальне для теперішнього часу, яке характеризується інформаційністю, технологічністю, інноваційністю та іншими характеристиками, властивими сучасному

інформаційному суспільству. Комунікація має свою специфіку в інформаційно-документній діяльності, яка в сучасному комп'ютерно-мережевому просторі репродукує електронні ресурси і створює відповідні умови для їхнього функціонування з метою забезпечення інформаційних потреб користувачів. Специфічною складовою інформаційно-ресурсного потенціалу суспільства є Інтернет-ресурси, вивчення яких здійснюється вивчення яких здійснюється переважно в технологічно-прикладному аспекті. В умовах підвищеної уваги до соціокомунікаційних досліджень, у тому числі й у документній сфері, проблеми визначення інформаційно-комунікативних взаємозв'язків та проявів відповідних властивостей Інтернет-ресурсів стають актуальними в контексті розвитку сучасної інформаційно-аналітичної науки та практики, якій притаманні такі процеси, як інтерентизація та електронізація.

В умовах сучасної комп'ютеризації бізнесу в Україні та одержання ними доступу до глобальної міжнародної мережі, важливим питанням стає професійно грамотне та повноцінне представлення виробничих можливостей в Інтернеті із своїми електронними продуктами та послугами. В сучасних умовах розвитку соціально-економічних систем інформаційні технології проникають, практично, в кожну з сфер людської діяльності. Вони, надзвичайно швидко перетворившись у життєво важливий стимул розвитку світової економіки, дали можливість приватним особам, фірмам і співтовариствам, що займаються підприємницькою діяльністю, ефективніше і творчо розв'язувати економічні й соціальні проблеми. Надзвичайно актуальним є дослідження інформаційних технологій в соціокультурній політиці України, оскільки вони є одним з вирішальних факторів гуманітарного розвитку. Ось чому вивчення та систематизація інформаційних технологій, особливості їх використання в соціокультурній сфері повинно бути в центрі уваги сучасних дослідників.

Мета дослідження. Метою дипломної роботи є дослідження веб-сайту органу державного управління культурою Тернопільщини, визначення

напрямків його розвитку та розробка теоретико-методологічних і методичних засад використання інформаційних технологій в управлінні.

Реалізація мети обумовила необхідність визначити і розв'язати наступні **завдання:**

- проаналізувати ступінь наукової розробки проблеми;
- з'ясувати сутність та розробити модель використання інформаційних технологій у задоволенні потреб громадян Департаментом культури, релігій та національностей;
- проаналізувати взаємозв'язки і взаємовпливи інформаційної діяльності Департаменту та користувачів інформацією;
- визначити нові елементи культури, що виникають і формуються під впливом використання сучасних технологій в процесі інформаційної діяльності органу державного управління;
- виявити недоліки у роботі дистанційного інформаційного обслуговування та технологічного впровадження електронних ресурсів;
- накреслити основні напрями інноваційної політики.

Об'єктом дослідження виступають інформаційні технології в діяльності сучасного органу державного управління.

Предмет дослідження - теоретико-методологічні та методичні засади формування і використання інформаційних технологій у діяльності Департаменту культури, релігій та національностей, особливості надання інформаційних послуг громадянам через аналіз діяльності веб-сайту Департаменту культури, релігій та національностей.

Методи дослідження. Методологічною основою роботи економічна теорія інформації, теорія інформаційного суспільства, теорія інформаційної зброї, дослідження сучасних вітчизняних і зарубіжних вчених різних галузей знань, в яких висвітлені фундаментальні положення формування інформаційної політики, становлення і розвитку інформаційних технологій та оптимізації їх використання в умовах формування національної економіки та гуманітарного простору. У процесі наукового дослідження

використовувалися монографічний, аналітичний та статистичні методи – для всебічного вивчення об'єкту дослідження; метод теоретичного порівняння, аналізу та узагальнення – для розкриття змісту дослідження та сутності понять в структурі понятійно-термінологічного апарату; методи візуального і просторового аналізу – для виявлення просторових особливостей стану Департаменту та його структурних елементів; системно-структурного аналізу – для розробки класифікації інформаційних технологій; соціологічного аналізу – для виявлення ступеня оволодіння населення Інтернет-технологіями; моделювання – для розробки схеми збору і обробки інформації в Департаменті; методу прогнозування – для виявлення перспективних змін в результаті застосування інформаційних технологій; програмно-цільовий підхід – для розробки пропозицій щодо поліпшення використання інформаційних технологій в системі.

Новизна дослідження. Вперше проведено аналіз веб-сайту Департаменту культури, релігій та національностей як документально-інформаційної системи, елементи структури якої взаємопов'язані з функціями органу державного управління та соціоекономічною сферою суспільства і формують своєрідну електронну джерельну базу сучасних й майбутніх документознавчих, історичних, культурологічних, соціологічних, економічних досліджень. З'ясовано структуру та зміст інформаційних ресурсів веб-сайту, класифіковано документальні комплекси цих ресурсів; розглянуто питання забезпечення громадян, державних органів та інших організацій та установ повною та достовірною інформацією щодо виконання Департаментом функцій, зокрема через систему веб-ресурсів.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти, статистичні дані, матеріали управлінської діяльності, дані обстеження веб-сайту, а також міжнародні законодавчі та нормативні акти і угоди. Джерельна база дослідження представлена також нормативно-правовими актами, опублікованими в офіційних друкованих виданнях, зокрема, «Офіційному віснику України», «Відомостях Верховної Ради України», газеті «Урядовий

кур'єр». Використано збірники нормативно-правових актів, видані різними державними та науковими установами, у тому числі Національною академією державного управління при Президентові України.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

1.1. Наукова розробка проблеми

Соціально-комунікаційна діяльність є важливою умовою суспільства, оскільки інтелектуальна еволюція людства, збагачення соціальної пам'яті, нові досягнення матеріального виробництва та духовного життя неможливі без обміну інформацією та знаннями між індивідами. Комунікація у державному управлінні забезпечує рух інформації у часі та просторі шляхом створення, зберігання та розповсюдження документів не лише у паперовій формі, а й в електронному вигляді завдяки розвитку нових інформаційно-комунікаційних технологій (далі ІКТ).

Електронна документація сучасного органу державної влади є наочним прикладом еволюційних змін у тенденціях, засобах, змістовно-формальному відображенні інтегрованого інформаційно-комунікаційного та управлінського простору, специфіка якого полягає в тому, що в ньому відбувається високоорганізоване та формалізоване поєднання виробництва документів з їх накопиченням, обробкою, зберіганням та розповсюдженням за допомогою новітніх ІКТ. Потенційна перевага такого простору спрямована на стимулювання, оновлення та розширення роботи з управлінськими документами у електронному форматі.

Сучасна інформаційна інфраструктура Тернопільської ОДА підсилюється та вдосконалюється за рахунок веб-сайтів, що виконують численні управлінські, інформаційні, комунікаційні функції в соціумі. Інтернет-комунікації надають доступ широкому колу користувачів мережі до необхідних продуктів та послуг, серед яких – електронна документація, яка у вітчизняному документознавстві ще не була об'єктом окремого комплексного наукового дослідження.

Водночас існують протиріччя між науковими поглядами на традиційні (паперові) носії навчальної інформації та на їх електронні аналоги

(інтерактивні, он-лайн); між стрімким розвитком нових електронних видів документів ОДА та відсутністю необхідного методичного підґрунтя для вдосконалення сучасних засобів функціонування документації в управлінській площині на теоретичному та прикладному рівнях. Тому актуальність дослідження зумовлена недостатнім вивченням та обґрунтуванням принципів положень щодо сутності, типології, функцій, комунікаційних властивостей сучасної управлінської документації в інтегрованому інформаційно-комунікаційному просторі (далі ІКП) органу державного управління.

Саме за допомогою інформаційних технологій можна подолати ілюзію «розмитості регіонів» та втрати ними економічних границь в результаті інтенсифікації розвитку глобалізаційних процесів і розробити теорію новітньої регіональної економіки, яка б методологічно обґрунтувала економічну цілісність регіону. Перші спроби розв'язати це завдання були зроблені такими відомими вченими, як В.Барнз і Л.Ледебур. Вони, намагаючись показати, як співвідносяться між собою регіональна, національна та глобальна економіки, побудували доктрину нових регіональних економік, обґрунтовуючи їх цілісність ієрархічною системою взаємозв'язків, що замикаються на регіоні. Але, з іншого боку, саме зв'язки (рух сировини, товарів, робочої сили в глобальних масштабах) «розмивають» регіон, перетворюючи його в «тканину» світової економіки. Сказане засвідчує, що пошук теорії новітньої регіональної економіки повинен продовжуватися більш активно. На нашу думку, ці пошуки повинні враховувати такі важливі фактори, як інтенсифікація розвитку інформаційних технологій, інформаційної економіки та інформаційного суспільства. Саме вони зумовили те, що кожний регіон можна представити у вигляді інформаційної матриці, компонентно і структурно адекватної складній соціально-економічній системі, що формується на цілісній території. Така інформаційна матриця регіону представляє собою безконечну множину даних, з яких доступними на сьогоднішній день є лише окремі

пласти. Але, і вони можуть бути оцінені, проаналізовані, систематизовані тільки завдяки сучасним інформаційним технологіям, які в процесі застосування щоразу дозволяють отримувати нові знання про регіон, поліпшувати управління його розвитком і ставити питання про збереження його цілісності як системної одиниці національної економіки. Важливою характеристикою регіону в інформаційному суспільстві є рівень інформаційно-комунікаційних зв'язків.

Сучасна дослідниця Л.Філіпова, підкреслює, що комунікація знаходиться в основі будь-якого суспільства і розглядається як соціальний процес, пов'язаний з обміном думками, ідеями, з передачею змісту інформації. Таке твердження актуальне для теперішнього часу, яке характеризується інформаційністю, технологічністю, інноваційністю та іншими характеристиками, властивими сучасному інформаційному суспільству. Комунікація має свою специфіку в інформаційно-документній діяльності, яка в сучасному комп'ютерно-мережевому просторі репродукує електронні ресурси і створює відповідні умови для їхнього функціонування з метою забезпечення інформаційних потреб користувачів. Специфічною складовою інформаційно-ресурсного потенціалу суспільства є Інтернет-ресурси, вивчення яких здійснюється переважно в технологічно-прикладному аспекті. В умовах підвищеної уваги до соціокомунікаційних досліджень, у тому числі й у документній сфері, проблеми визначення інформаційно-комунікативних взаємозв'язків та проявів відповідних властивостей Інтернет-ресурсів стають актуальними в контексті розвитку сучасної інформаційно-аналітичної науки та практики, якій притаманні такі процеси, як інтернетизація та електронізація [1].

Інформаційні ресурси Інтернету, що містять електронну інформацію, регулярно поповнюються інформацією у складі баз даних, електронних каталогів та інших електронних продуктів, які і становлять основу ресурсного потенціалу Інтернету. Зазначимо, що поняття ресурси має багато тлумачень, залежно від сфери, що їх створює або використовує. На сьогодні

найбільш вживаними поняттями є електронні ресурси та Інтернет-ресурси, що обумовлено інтенсивною комп'ютеризацією інформаційних ресурсів. Залежно від місця їхнього створення або знаходження, а саме в Інтернет-просторі (або міжнародній комп'ютерній мережі), інформаційні ресурси стають Інтернет-ресурсами, що й вказує на їхню належність до цього середовища. Водночас усі Інтернет-ресурси є електронними, тобто фіксованими на електронних носіях – лише в такому вигляді вони можуть фізично існувати в мережі. Є багато спроб систематизувати та структурувати інформацію Інтернету, яка функціонує у вигляді Інтернет-публікацій, а також в акумульованому вигляді – Інтернет-ресурсів. І це є об'єктивно обумовленим, оскільки в мережі щогодини виникає безліч ресурсів (сайтів і серверів зі всілякою інформацією і сервісами, у т. ч. і з соціальними сервісами: блогами та ін.), процес їхньої появи в мережі є некерованим, ресурсна різноманітність їх очевидна. Зауважимо, що власне комп'ютерна мережа, нехай навіть глобальна, заснована на мережевих технологіях, завдяки технічним комунікаціям (оптико-волоконним або супутниковим), але без присутності в ній інформації, знань та відомостей, зафіксованих на електронних носіях інформаційних ресурсів, навряд чи була б цікавою, корисною і такою популярною серед чисельних її користувачів у всьому світі.

В інформаційному аспекті, відповідно до концепції Ю.М.Канигіна і Г.І.Калітича, інформаційний ресурс, у своєму визначенні, має дві нероздільні сторони: формально-логічну (інформаційну) і семантичну (когнітивну). Перший аспект формується в результаті узагальнення практики комп'ютеризації і розвитку інженерних знань. Другий аспект базується на системах штучного інтелекту, створенні моделей, заснованих на структурах організації людської пам'яті, використанні семантичних мереж. У рамках формування когнітивно-змістовного аспекту поняття інформаційних ресурсів розвиває розуміння залежності знань від комунікацій, тобто визначального впливу на процеси пізнання інформаційних зв'язків, виникають нові підходи

до творчості, формується поняття соціального інтелекту. Головним об'єктом у рамках цього напрямку є співвідношення знання та інформації, перехід одного в друге, а також фазовий перехід знання в соціальну силу. Отже, поняття інформаційного ресурсу зводиться до того, що це знання, що володіє всіма атрибутами поняття інформація в шенноновському сенсі, і, навпаки, це інформація, що володіє всіма атрибутами поняття знання у традиційно-філософському сенсі слова [2].

Перетворення знань в інформаційний ресурс залежить від можливостей їхнього кодування, розподілу і передачі, тобто від комунікаційних каналів. У такому контексті комунікаційна система суспільства розглядається як найважливіший фактор формування, накопичення і використання інформаційного ресурсу на базі існуючих знань.

Таким чином, відзначимо найважливіші атрибутивні властивості інформаційних ресурсів – інформативність(інформація), когнітивність(знання) та комунікативність (комунікація).

Зазначимо, що в соціальній інформатиці поняття інформаційного ресурсу суспільства вважається одним із ключових понять, а широке використання цього поняття розпочалося після виходу 1984 р. книги Г.Р.Громова «Национальные информационные ресурсы: проблемы промышленной эксплуатации»[3]. Активізація на рубежі 80-х рр. поняття національні інформаційні ресурси було зумовлено зростаючою залежністю промислово розвинених країн від джерел інформації (технічної, економічної, політичної, військової), а також від рівня розвитку та ефективності використання засобів передачі та переробки інформації [4].

Узагальнююче поняття інформаційні ресурси, накопичені у суспільстві знань, розглядається у вузькому та широкому значеннях слова. У вузькому значенні – це знання, вже готові для доцільного соціального використання, тобто відчужені від носіїв і матеріалізовані знання. У широкому сенсі – вони включають у себе всі відчужені від носіїв і включені в інформаційний обмін знання, існуючі як в усній, так і в матеріалізованій формі. Підкреслимо, що

існують думки, за якими в це поняття повинні бути включені також самі носії «живого знання» – вчені, фахівці. Ця позиція пов'язана з тим, що ймовірність відчуження знань від цих носіїв та переведення їх в інформаційний ресурс дуже висока [5].

Інтернет-ресурси представляють собою в соціокомунікативному контексті складне багатоконпонентне явище, в якому виділяються два головні компоненти: змістовність (ресурси) і технологічність (мережа Інтернет). Як комунікативна система, ресурсний потенціал Інтернету відповідно має дві основні підсистеми: інформаційно-ресурсну і технологічно-комунікаційну, через які здійснюються основні види комунікацій: користувач-ресурс, користувач-користувач, користувач-створювач ресурсу, користувач-розповсюджувач ресурсу та інші.

У зв'язку з цим слід зазначити, що комунікацію в суспільстві трактують неоднозначно, зокрема, присутні два основних акценти цих трактувань: спілкування і комунікація, в яких відповідно основною категорією вважається спілкування, а в структурі останнього виділяються: комунікація (обмін інформацією), поряд з інтеракцією (організація взаємодії і впливу) та перцепцією (чуттєве сприйняття як основа взаєморозуміння). Спільними є їхня співвіднесеність із процесами обміну і передачі інформації, зв'язок із мовою як засобом передачі інформації. Відмінні ознаки обумовлені різницею в обсязі змісту цих понять: вузькому і широкому, що пояснюється тим, що вони використовуються в різних науках, які на перший план висувають різні аспекти цих понять. Вважається, що за спілкуванням в основному закріплюються характеристики міжособистісної взаємодії, а за комунікацією закріплюється додаткове значення – інформаційний обмін у суспільстві [6].

Якщо розглядати Інтернет-ресурси в контексті тлумачень комунікації-спілкування, то їх можна представити як засоби соціально обумовленого процесу обміну думками і почуттями між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової та творчої діяльності, реалізованого за допомогою Інтернет-комунікацій. У контексті тлумачень комунікації-обміну

інформацією Інтернет-ресурси слід розглядати як комунікативну систему, в якій основними складовими є джерело передачі інформації (засоби), на когнітивному рівні, та телекомунікаційні канали передачі інформації, на технологічному рівні. Взагалі ж сучасне суспільство є прикладом цілісної системи, яка характеризується наявністю обміну між її елементами. Історія вдосконалення інформаційного обміну збігається з історією створення та удосконалення знакових систем, техніки створення знаків. До основних фаз інформаційного обміну відносять: усну; письмову; книжкову та комп'ютерну [7].

Інформаційний обмін в умовах Інтернет-середовища трансформується в інформаційно-електронний обмін, тому що інформація функціонує в мережевому співтоваристві в електронному вигляді (аудіо, відео, анімаційна, текстова, таблична, графічна тощо), акумулюючи в собі всі вище зазначені фази, завдяки Інтернет-технологіям, зокрема, мультимедійним технологіям сервісної служби WWW. Комунікації Інтернету узагальнені в дві категорії: синхронні й асинхронні, що зумовлено технологіями комп'ютерних комунікацій (зв'язку), які поділяються на відповідні технології асинхронного режиму зв'язку (off-line) та технології синхронного режиму зв'язку (on-line). Реалізацією їх слугують інформаційні сервіси (або послуги) Інтернету, розроблені з метою отримання доступу до інформації певного типу або з метою обміну даними. Кожний сервіс характеризується властивостями, частина яких об'єднує його з однією групою сервісів, а інша частина – з іншою. Згідно з однією з класифікацій сервісів Інтернету, їх розподіляють за великим числом ознак, серед яких: сервіси інтерактивні (ICQ, Skype, QIP тощо), прямі та відкладеного читання (e-mail). Згідно з цими сервісами, виділяються комунікації: інтерактивні (синхронні), прямі та відкладеного читання (асинхронні) [8, 9]. Однак така класифікація може бути лише умовною через стрімкий розвиток інформаційних технологій. Сучасний період розвитку Інтернет-комунікацій характеризується розвитком соціальних сервісів, базованих на технології Веб 2.0, які дозволяють

користувачам здійснювати спілкування спільно в межах відповідної групи. Аналіз основних соціальних сервісів мережі Інтернет дає змогу дібрати ті сервіси, використання яких ефективно впливатиме на конкретні професійні інтереси користувачів. Популярними стають такі соціальні сервіси, як: системи створення веб-журналів; системи вікі-енциклопедій; системи збереження мультимедійних веб-ресурсів та особливо – блогів¹ (віртуальних щоденників), веблогів². Завдяки новим, більш досконалим технологіям Інтернету (Веб 2.0), предметом досліджень сучасних комунікацій мають стати вже блогосфери у мережевому середовищі.

Сучасне суспільство, ще недавно описувало себе в термінах системної цілісності і локальних структур, видозмінилося. Тепер соціальне середовище переживає період адаптації до мережевих форм взаємодії в спілкуванні та обміні інформації [10]. Склалася об'єктивні передумови щодо змін способів організації систем соціальної взаємодії, коли відзначається¹ Блог — це Web-сайт одного або кількох авторів, основне наповнення якого – записи, зображення чи мультимедійна інформація, що час від часу додаються в оберненому хронологічному порядку. Слово виникло від англ. weblog — Web-журнал.² Слово веблог походить від англ. web log — мережевий журнал подій, штучного слова, створеного з Web (WWW) та Log-book (англ. – бортовий журнал). Це веб-щоденник, в якому певна особа, якій він належить, описує свої щоденні враження, життєві події, і т. ін., а читачі можуть коментувати ці нотатки. Найчастіше вживається коротка форма назви – блог, автор блога називається блогер, а сукупність усіх блогів у мережі Інтернету створює блогосферу. Надзвичайна популярність блогів зумовлена тим, що вони інтегрували в себе абсолютно всі технології Веб 2.0. особлива увага з боку науковців до феномена інформації та широке впровадження інформаційних технологій. Процес осмислення поточних соціальних змін протікає на тлі технологічних зрушень у сфері комунікації.

Отже, веб-сайт – це можливість покращення співпраці ОДА із користувачами, споживачами продукції а вивчення досвіду зі створення та

використання веб-сайтів є актуальним завданням сучасного суспільства. Аналізу діяльності веб-сайтів окремих установ та їх ролі в науково-інформаційному просторі України присвячені роботи Ю. Артемова[11], О. Жабіна [12], наукових працівників Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського Н. Задорожньої, Ж. Левченко, О. Непляхи[13]. Питання змісту, концепції побудови та інформаційного наповнення веб-сайту досліджували Л. Філіпова[14], Д. Зубченко[15], Г. Нежурбіда [16], Л. Трачук[17], Д. Соловяненко[18] та ін. Однак досвід управлінських структур ще недостатньо досліджений і мало висвітлювався у наукових публікаціях.

Таким чином, багатокомпонентне соціокомунікативне явище – Інтернет-ресурси акумулює багато властивостей та їхніх проявів, серед яких ключовими є: інформативність, когнітивність, комунікативність (в обох сенсах: спілкування та обміну інформацією), технологічність (комп'ютерна, мережева). Але таке виокремлення є дещо штучним, оскільки стійкі взаємозв'язки та взаємовпливи між ними обумовлюють інтегрований характер Інтернет-ресурсів. Отже, ресурсному потенціалу Інтернету притаманні такі властивості та їхні прояви в соціумі, які є атрибутивними для інформаційних ресурсів, з одного боку, та є атрибутивними для мережі Інтернет, з другого боку. І водночас суспільство як загальна соціокомунікативна система впливає на Інтернет-ресурси, як свою підсистему, підпорядковує її та підпадає під неї зворотні впливи.

1.2. Нормативно-правові засади інформаційної діяльності в Україні

Правове забезпечення права на доступ до публічної інформації є однією з найважливіших гарантій становлення будь-якого демократичного суспільства. У цілому досвід інших країн, які прийняли закони про доступ до

публічної інформації, свідчить про позитивний вплив таких законодавчих змін на реалізацію громадянами інших основоположних прав, підвищення ефективності діяльності органів влади, а також зменшення ризиків корупції.

Право на доступ до публічної інформації є конституційним правом людини, передбаченим і гарантованим статтею 34 Конституції України, яка, у свою чергу, ґрунтується на положеннях статті 10 Конвенції про захист прав та основоположних свобод людини, статті 19 Загальної декларації прав людини, статтях 18 та 19 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права тощо. Так, кожному гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань. Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір. Здійснення цих прав може бути обмежене законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

Парламентська Асамблея Ради Європи закликала органи влади України покращити правове регулювання доступу до інформації, неухильно дотримуватися статті 34 Конституції України стосовно свободи інформації під час засекречування документів, а також відкрити доступ до офіційних документів, які були закриті для загального доступу всупереч закону (підпункт 13.17 пункту 13 Резолюції Парламентської Асамблеї Ради Європи «Про виконання обов'язків та зобов'язань Україною» від 5 жовтня 2005 року № 1466).

З метою забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень, створення механізмів реалізації права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, та інформації, що становить

суспільний інтерес, 13 січня 2011 року Верховною Радою України прийнято нову редакцію Закону України «Про інформацію» та Закон України «Про доступ до публічної інформації», які набрали чинності 9 травня 2011 року [19-21].

Відповідно до міжнародних стандартів, що регламентують порядок доступу до публічної інформації, до такої інформації віднесено інформацію, яка вільно збирається, отримується, зберігається, використовується та поширюється. Обмеження права для збирання, одержання, зберігання, використання та поширення публічної інформації зумовлюються лише умовами зберігання, специфікою цінностей та особливими умовами їх схоронності, що визначаються Законами.

Правове визначення поняття «публічна інформація» міститься у статті 1 Закону, згідно з яким публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом [20]. Слід зауважити, що інформація вважається публічною у зв'язку з тим, що вона створюється, збирається, обробляється та зберігається за рахунок бюджетних коштів, призначених на забезпечення діяльності відповідного органу влади.

Об'єктом інформаційних відносин є інформація, яку нова редакція Закону України «Про інформацію» визначає як «будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях, або відображені в електронному вигляді». Розділом II Закону «Про інформацію» визначено види інформації за змістом. Інформація про фізичну особу (відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована; Інформація довідково-енциклопедичного характеру (систематизовані, документовані, публічно оголошені або іншим чином поширені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє

природнесередовище); Інформація про стан довкілля (екологічна інформація) (відомості та/або дані про: стан складових довкілля та його компоненти, включаючи генетично модифіковані організми, та взаємодію між цими складовими; фактори, що впливають або можуть впливати на складові довкілля (речовини, енергія, шум і випромінювання, а також діяльність або заходи, включаючи адміністративні угоди в галузі навколишнього природного середовища, політику, законодавство, плани і програми); стан здоров'я та безпеки людей, умови життя людей, стан об'єктів культури і споруд тією мірою, якою на них впливає або може вплинути стан складових довкілля; інші відомості та/або дані; Інформація про товар (роботу, послугу) (відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару (роботи, послуги); Науково-технічна інформація (будь-які відомості та/або дані про вітчизняні та зарубіжні досягнення науки, техніки і виробництва, одержані в ході науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді); Податкова інформація (сукупність відомостей і даних, що створені або отримані суб'єктами інформаційних відносин у процесі поточної діяльності і необхідні для реалізації покладених на контролюючі органи завдань і функцій у порядку, встановленому Податковим кодексом України); Правова інформація (будь-які відомості про право, його систему, джерела, реалізацію, юридичні факти, правовідносини, правопорядок, правопорушення і боротьбу з ними та їх профілактику тощо); Статистична інформація (документована інформація, що дає кількісну характеристику масових явищ та процесів, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя суспільства); Соціологічна інформація (будь-які документовані відомості про ставлення до окремих осіб, подій, явищ, процесів, фактів тощо). За режимом доступу інформація поділяється на відкриту та з обмеженим доступом [19].

Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 9.01.2007 р. наголошує потребу прискорити впровадження ІКТ в аграрному секторі економіки України, передбачивши надання широкої номенклатури електронних послуг населенню сільської місцевості [21].

Високими темпами зростає обсяг інформаційних ресурсів, створених в Україні, зокрема, щоденно з'являється близько 50 нових веб-сайтів. У глобальній мережі стрімко збільшується кількість інформації різної якості. Електронна пошта стає одним із важливих каналів спілкування між населенням Тернополя, між населенням і представниками виконавчої влади, між населенням і представниками бізнесу. Кожна європейська країна на даний час має нормативну базу, якою визначається національна політика з побудови інформаційного суспільства. При цьому наголошується, що створення такого суспільства підвищує конкурентоспроможність усієї країни, покращує якість життя населення, дає можливість збільшити темпи розвитку й переходу на передові економічні, торгові, технологічні позиції. Розширюється нормативно-правова база формування інформаційного суспільства в Україні [22].

Умовно вся сукупність відносин холдингу з суспільством ділиться на три основні групи: міжвідомчі відносини, тобто відносини між самими економічними структурами; органами виконавчої та законодавчої влади; відносини з громадянами. Ця типологія зумовлює вектори взаємодії. Наприклад, у відносинах з бізнесом можуть бути он-лайнні спілкування підприємницьких - структур з державними органами. Наприклад автоматизація податкових виплат чи проведення електронних тендерів на постачання продукції, продовження дії деяких ліцензій та патентів, інші електронні відносини, які дозволять значно прискорити бізнес-процеси в нашій країні. Крім цього, такий підхід дозволить деперсоніфікувати взаємини представників бізнесу й державних чиновників. Вважаю що, для розвитку підприємницької ініціативи позитив такого кроку, є очевидним.

Демократизація суспільних процесів, визнання пріоритету загальнолюдських цінностей, дотримання конституційних прав громадян приводять нас до розуміння того, що на перше місце необхідно, передусім, ставити інтереси людини. В нашому контексті це означає надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання інформаційної системи веб-сайту.

Звернемо увагу на класифікацію інформаційних технологій забезпечення соціально-культурного розвитку регіону, у нашому випадку – Тернопільського, у розрізі діяльності Департаменту культури, релігій та національностей [31]:

За відтворенням:

1. Технології накопичення інформації про регіон: - апаратне забезпечення, hardware (сховища даних, магнітні та оптичні носії); - регіональні бази даних; - візуальна інформація про регіон (аеро- та космічна фотозйомка);
2. Технології обробки інформації в регіоні: - локалізоване програмне забезпечення (текстові процесори, електронні таблиці, СКБД) ; - пакети аналізу (GIS);
3. Технології поширення та обміну інформації в регіоні: - регіональні локальні мережі (LAN); - розподілені обчислення, кластери; - глобальні мережі (Internet); - інші засоби зв'язку;
4. Технології впровадження та апробації результатів дослідження на регіональному рівні.

За використанням:

1. Технології прийняття рішень: мови програмування (asm, c, java, basic); середовища програмування (Borland Delphi, MS Visual C++, Borland C Builder); платформи розробки (java, .NET); системи штучного інтелекту.
2. Технології регіонального управління: спеціалізоване програмне забезпечення та алгоритми місцевого самоврядування та управління; електронний уряд; засоби мережевого волевиявлення.

3. Технології автоматизації виробництва та ведення господарської діяльності: програмне забезпечення управління реального часу; робототехніка, засоби електронного документообігу та ін.

За формами виникнення:

1. Нові інноваційно-інформаційні розробки тендерів, конкурсів, програм.
2. Результат наукових досліджень та експериментів.
3. Зарубіжний та вітчизняний досвід інших регіонів впровадження інформаційних технологій.

Зазначимо, що відношення до інформаційних технологій регіонального розвитку як до органічної складової територіальної суспільної системи «регіон» передбачає їх розгляд у єдності з персоналом, який продукує та застосовує ці технології. Для обробки інформації в автоматичному режимі необхідний високотехнологічний штат проєктувальників та допоміжного персоналу.

Наголосимо на змісті поняття «інформаційне поле», що розуміється як базова основа територіальних суспільних систем у вигляді інформаційних матриць, виражених через сукупність характеристик – систему економічних та інших даних, у тому числі систему національних рахунків. Без створення єдиного інформаційного поля неможлива не тільки реалізація ефективної регіональної політики в Україні, але і прогрес суспільного розвитку в державі.

Дослідження використання інформаційних технологій для забезпечення соціально-культурного розвитку регіону є питання взаємозв'язку і взаємовпливу регіональної інформаційної соціогуманітраної сфери та регіональних інформаційних технологій. Покращення та полегшення ведення господарства в регіонах відбувається за допомогою регіональних інформаційних технологій. Наприклад, завдяки інформаційним технологіям суттєво підвищився рівень розвитку галузі зв'язку у Тернопільській області, яка розвивалася випереджувальними темпами у порівнянні з розвитком згаданої галузі в Україні загалом. Завдяки новітнім

інформаційним технологіям виникла інформаційна економіка (інформація є товаром) та віртуальна економіка (торгівля через Інтернет) [32].

Підкреслимо, що як існування єдиного інформаційного поля, так і інтенсифікація впровадження інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності населення вимагає наявності автоматизованих робочих місць для більшості наукових працівників на підприємствах, в установах та організаціях. На сьогоднішній день забезпеченість установ і організацій автоматизованими робочими місцями (АРМ) є досить низькою у порівнянні з забезпеченістю в розвинених країнах світу. В результаті здійсненого нами аналізу виявлено, що забезпеченість засобами обчислювальної техніки станом на 2012 р. суттєво диференціюються в розрізі регіонів, що обумовлено дією низки факторів, у тому числі готовністю територіальної суспільної системи «регіон» сприйняти інновації, а молоді до специфічного і складного навчання, спеціалізацією вузів, фінансовими ресурсами, можливістю працювати за отриманим фахом тощо.

Аналогічне можна сказати про темпи і рівень розвитку українського сегменту глобальної мережі Internet. Так, найбільша кількість користувачів Internet є в Києві та в Київській області – 51,5% від загальної кількості користувачів, далі йде Харківська область – 7,7%, Дніпропетровська – 7,6%, Одеська – 7,1%, Донецька – 4,7%. Найменше послугами Internet користуються у Рівненській області – 0,3%. Розрив між регіонами становить понад 170 разів, що засвідчує про необхідність розробки спеціальної системи заходів, спрямованих на інтенсифікацію розвитку регіональних інформаційних систем.

Виділяють **три найголовніших напрями впливу** розвитку інформаційних технологій на обличчя регіону.

Перший напрям: створення логістичних ланцюгів чи логістичних систем по виробництву окремих видів продукції і окремих видів послуг. Розвиток і впровадження в усі сфери інформаційно-комп'ютерних технологій в певній мірі вплинув на сучасний стан логістики. Адже, реалізувати більшість

логістичних концепцій і систем неможливо без використання комп'ютерів, локальних обчислювальних мереж, телекомунікаційних систем та інформаційно-програмного забезпечення. Значення інформаційного забезпечення для логістичного процесу стало настільки важливим, що фахівцями виділено такий новий вид логістики як інформаційна або комп'ютерна логістика. Вона має самостійне значення в бізнесі та управлінні інформаційними потоками і ресурсами.

Наголосимо на тому, що інформаційне забезпечення логістики потребує і відповідного програмного її забезпечення, яке б організувало роботу всієї логістичної системи як єдиного цілого. За допомогою інформаційного забезпечення можна об'єднати через створення інфраструктури (комунікаційної та інформаційної систем) усіх підрозділів підприємства, що сприятиме підвищенню ефективності функціонування усього логістичного ланцюга. Адже, це дасть змогу кожному суб'єктові загального виробничого процесу швидко зв'язуватися з іншим суб'єктами. При цьому, комунікаційна система має охоплювати усіх постачальників і замовників даного підприємства [33].

Розвиток торговельних відносин за допомогою Інтернету дав поштовх для формування логістики в новому вигляді, тобто Інтернет-логістики або віртуальної логістики, а також вніс корективи в логістичну складову он- і офлайн-бізнесу. Паралельно розвивається збутова Інтернет-логістика, яка прийшла на зміну логістиці обслуговування клієнта з урахуванням географічного розміщення торговельних точок. Значення логістичних інновацій ще належним чином не усвідомлено і не оцінено. Особливо це стосується сектора інформаційних послуг, аналізу загальних витрат і ризиків із використання інформаційних технологій. Адже, рівень організації та впровадження інформаційної логістики на підприємствах — це забезпечення їхньої конкурентоспроможності не лише в межах регіону, а в цілому по Україні. Разом з тим, розвиток логістичних ланцюгів поставить на порядок денний вже в найближчій перспективі питання ідентифікації регіональної

діяльності та регіонального розвитку, а, отже, цілісності та стійкості регіональної суспільної системи.

Другий напрям: формування електронної (мережевої) економіки. Принципи електронної економіки дають підприємствам регіону можливість: перенести внутрішню систему автоматизованої обробки заявок споживачів і систему формування замовлень у постачальників у зовнішню Інтернет-систему заявок і замовлень; скоротити час надходження платежів і виконання замовлень; зменшити обсяги запасів на складах; зменшити витрати на рекламні та маркетингові заходи, пошук клієнтів, а також на інформаційне обслуговування споживачів; оптимізувати процеси товарного руху в середині підприємства; одержувати інформацію про поточні ресурси підприємства. Очікується, що розвиток ринку електронної комерції забезпечить: доступ до експортного ринку; швидке реагування на зміни ринку; робочі місця для кваліфікованої робочої сили; доступ до інвестиційного західного капіталу; зростання податкових надходжень від застосування електронних платежів.

Все вищенаведене забезпечуватиме і сприятиме розвитку економіки кожного регіону і держави в цілому. Для цього ще потрібно ввести масштабне використання систем електронних платежів в Internet, належним чином розвивати електронний маркетинг і рекламу, законодавчо врегулювати електронну комерцію, а найголовніше, забезпечити захист комерційної інформації при передаванні її мережею.

Третій напрям: удосконалення існуючих в регіоні технологій виробництва. Зарубіжний та вже й вітчизняний досвід показують, що удосконалення технологій виробництва на основі використання інформаційних технологій сприяють розвитку економіки регіону. Поняття «інформаційна культура» рівень розвитку населення, що відповідає тій організації життя і діяльності людини, яку їй забезпечують і створюють інформаційні технології. Тобто, це процес набуття особистістю нових якостей, які проявляються у вмінні працювати з інформацією (одержання,

зберігання, обробка, передача й використання) за допомогою інформаційних технологій [34].

Економічна, інформаційна безпека – один з основних аспектів, на який необхідно звертати увагу при масовому впровадженні регіональних інформаційних технологій. Адже, тісна інтеграція економічної, соціокуманітраної діяльності з новими інформаційними технологіями в регіоні приводить до зростання залежності від них. В результаті це може становити велику небезпеку у вигляді нових видів електронної злочинності, комп'ютерних вірусів або монопольного положення іноземних компаній на ринку інформаційно-технологічних послуг. Так, за оцінками експертів, щорічні втрати від вірусних атак в Україні складають 0,8-1 млрд. грн. Розвиток сучасних комп'ютерних технологій, інтенсифікація їх застосування у всіх сферах життєдіяльності населення супроводжується активізацією розвитку програмного забезпечення (ПЗ). Без досягнень у цій площині неможливий подальший прогрес. Україна відноситься до держав, в яких спостерігається масове розповсюдження нелегального ПЗ, що створює для неї суттєві перешкоди на шляху приєднання до розвинутого світового співтовариства у вигляді вступу у Світову організацію торгівлі та у Європейський Союз [35-37].

Проблему використання нелегального ПЗ в Україні на даному етапі неможливо розв'язати без вирішення проблем наявності адаптованого під внутрішній ринок ПЗ та розробки достатньої кількості україномовного ПЗ. Кошти на розробку альтернативної оперативної системи Linux можна отримати частково за рахунок спеціального банківського кредиту фірмам розробникам, який буде повертатись ними через якийсь визначений час за рахунок продаж в подальшому цієї операційної системи комерційним фірмам України. Слід розглянути можливість залучення для реалізації цих цілей кредитів комерційних банків та Європейського банку реконструкції і розвитку. Такі кредити пом'якшать недостатність коштів на розв'язання

проблеми боротьби з розповсюдженням нелегального ПЗ. Така стратегія використовується агрохолдингом «Мрія».

Отже, існує достатня нормативно-правова база для функціонування інформаційних технологій у діяльності сучасного управлінської структури, зокрема Департаменту культури, релігій та національностей Тернопільської ОДА. Наявна класифікація основних векторів застосування інформаційних технологій дозволяє провести аналіз у розрізі Департаменту.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВЕБ-САЙТУ ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРИ, РЕЛІГІЙ ТА НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ

2.1. Функціональні можливості веб-сайту Департаменту культури, релігій та національностей

У час побудови інформаційного суспільства великого значення для державотворення, формування патріотизму населення, проведення належної гумантної державної політики має інформація веб-сайту органу державної адміністрації. Особливо це відчутно в епоху ведення інформаційних війн. Тому до функцій, що повинен виконувати веб-сайт є інформаційний захист.

Підкреслимо, що оперативний рівень захисту та реагування на інформаційну агресію включає:

1) моніторинг відкритих та закритих джерел інформації всередині та зовні країни для виявлення й прогнозування можливих інформаційних нападів;

2) дослідження та аналіз раніше нанесених інформаційних атак, (виявлення зацікавлених сторін, визначення цілей, контексту, в якому проводилась інформаційна кампанія, структури пропагандистської організації, цільової аудиторії, на яку був націлений вплив, розкриття й вивчення техніки, за допомогою якої здійснювався вплив та реакції аудиторії на неї, виокремлення каналів інформаційного впливу, дослідження систем контрпропаганди);

3) вивчення громадської думки, прогнозування суспільно-політичних процесів;

4) удосконалення інформаційного та культурного законодавства з урахуванням усіх загроз, що були виявлені під час аналізу інформаційних атак, встановлення жорсткого державного контролю над процесами, які відбуваються в культурному просторі держави із застосуванням санкцій проти порушників законодавства (позбавлення ліцензій для ЗМІ, штрафи, ув'язнення);

5) пошук слабких місць в іміджі, репутації країни та її лідерів;

6) вивчення нових видів інформаційної зброї та засобів впливу, виготовлення та використання інформаційної зброї для відбиття ворожих інформаційних атак;

7) розробка та втілення тактик і стратегій інформаційного впливу на державному та міжнародному рівні;

8) вироблення головних сценаріїв реагування на типові інформаційні атаки.

Моніторинг відкритих та закритих джерел інформації включає повідомлення у ЗМІ та ЗМК, різного роду документацію, інформацію розвідки тощо. Саме такі дослідження найчастіше виявляють перші ознаки інформаційної агресії, що дає можливість уже на початковому етапі визначити способи реагування на неї.

Аналіз раніше нанесених інформаційних атак необхідний для виявлення потенційних інформаційних агресорів та способів, за допомогою яких здійснюється вплив. Розбір попередніх інформаційних атак дозволяє зробити висновки про ефективність власного реагування в минулому, щоб покращити його у майбутньому.

Науковці з певними модифікаціями наводять схему Джовет і О'Доннелла, що може застосовуватися для вивчення спеціальної інформаційної операції [112]:

1. Визначення ідеології і цілей кампанії.
2. Визначення контексту, в якому провадиться кампанія.
3. Визначення інформаційного приводу.
4. Здійснення ідентифікації пропагандиста.
5. Вивчення структури пропагандистської організації.
6. Визначення цільової аудиторії.
7. Визначення техніки, що використовується пропагандистом.
8. Дослідження спеціальної техніки, яка використовується пропагандистом.
9. Визначення реакції аудиторії на техніку впливу.

10. Визначення каналів пропагандистського впливу.

11. Дослідження системи контрпропаганди.

12. Підбиття підсумків, визначення ефективності.

Є багато й інших методів дослідження інформаційних атак, але вищезапропонована схема є достатньо деталізованою, що дає чітке розуміння всіх аспектів ведення спеціалізованої інформаційної операції.

Також важливим кроком у процесі захисту від інформаційної агресії є вивчення громадської думки та прогнозування суспільно політичних процесів, адже агресор може апелювати до громадської думки з певних питань, використовувати культурні особливості об'єкта впливу. Особливу увагу слід приділяти вивченню цільової аудиторії. Необхідно дуже чітко визначити, на кого саме спрямована пропагандистська кампанія опонентів. Вивчення цільових аудиторій і постійне відстеження, моніторинг суспільних настроїв є важливою частиною оперативного рівня захисту. Власне, з цією метою сформовано окремі рубрики веб-сайту Тернопільської ОДА: «Зворотній зв'язок», «Мультимедіа».

Удосконалення інформаційного та культурного законодавства з урахуванням усіх загроз, що були виявлені під час аналізу інформаційних атак, має на меті встановлення державного контролю над процесами, які відбуваються в культурному просторі, що полегшить реагування на інформаційні атаки, а подекуди унеможливить їх появу.

Вирізняють дві основних форми державного контролю [113]:

1. Прямий контроль, який у свою чергу поділяється на попередній і наступний. Попередній контроль був поширений приблизно до початку нашого століття в усіх країнах світу, але зараз здійснюється лише в диктатурах та під час надзвичайного чи воєнного стану. Його суть полягає в тому, що відповідний урядовець переглядає пресу до її виходу у світ та

дозволяє або забороняє публікацію. Прямий наступний контроль із використанням засобів судового переслідування застосовується у багатьох сучасних державах.

2. Опосередкований контроль передбачає застосування економічних важелів щодо ЗМІ з метою коригування їхньої політичної лінії. Зрозуміло, що ця форма контролю найпоширеніша у сучасних демократичних суспільствах. Цей вид контролю здійснює цілеспрямований економічний вплив на ЗМІ.

Державний менеджмент в інформаційній сфері має бути жорстким, а та ситуація, яка зараз склалася в інформаційному просторі України й не може вже тривалий час бути вирішеною, пояснюється антиукраїнським лобі в державних структурах, впливом сил, які не зацікавлені в становленні українського культурного простору. Пошук недоліків в іміджі, репутації країни та її лідерів спрямований на виявлення та усунення негативних характеристик, що можуть бути використані суб'єктом інформаційної агресії під час нападу. При неможливості їх коригування необхідно розробити засоби мінімізації впливу таких характеристик на цільові аудиторії. Так, відтоді як Україна здобула незалежність, не було створено механізмів захисту державного інформаційного простору, водночас зовнішня її інформаційна діяльність теж активізувалася недостатньо. Натомість іноземна інформаційна активність щодо України збільшилась у десятки разів. Тому стан українського інформаційного простору на сьогодні є незадовільним.

Серед негативних чинників, які зумовили сучасний незадовільний стан українського інформаційного простору, можна назвати такі [21, 17]:

- відсутність чіткої й скоординованої державної інформаційної політики;
- інвестування інформаційних структур (державних і приватних) за «залишковим принципом» унаслідок економічних причин;

– експансія в Україну зарубіжних виробників інформаційної продукції, котрі об'єктивно переважають національну за якістю, економічними можливостями, а також застосовують агресивну ринкову стратегію;

– недостатній професійний рівень працівників інформаційної сфери, брак вітчизняної системи їх підготовки (особливо це стосується електронних ЗМІ);

– технічне відставання інформаційної інфраструктури та її повна залежність від постачання іноземної техніки, занепад вітчизняної телекомунікаційної промисловості.

Кожен із наведених чинників здатний зруйнувати національний інформаційний простір, а зважаючи на те, що він не був повною мірою сформований з урахуванням національних цінностей, це призводить до вкрай негативних наслідків для держави та суспільства.

Не в кращому стані знаходиться й культурний простір України. Це є наслідком довготривалих історичних заборон української культури, яка не мала можливостей для розвитку, а подекуди була втрачена або витіснена російською культурою. З масовим напливом іноземних культурних продуктів, ще досить слабка, українська культура не змогла конкурувати навіть у своєму інформаційному просторі, не кажучи про вихід у світовий. Саме тому культурна глобалізація для української культури є руйнівною й викликає занепокоєння українських науковців.

У будь-якій культурі, як і в українській, присутні свої специфічні етнічні стереотипи, які є неодмінним елементом системи виховання, тому люди знайомляться з ними дуже рано. Вони є невід'ємним елементом традицій, ними просякнуте все життя етносу, особливо це стосується таких його складових, як поведінка, спілкування, норми моралі, манери, етикет.

Збереження етнокультурних традицій і системи етнічних стереотипів має важливе значення, бо від цього залежить не лише доля етнічної культури,

а й цілісність етносу, стабільність суспільства, а в деяких випадках – навіть держави [137, 8].

Під час перебування в складі різних держав, у різних ідеологічних та інформаційних просторах українські етнічні стереотипи зазнавали змін або зовсім викорінювалися владою, внаслідок чого сучасний культурний простір України не однорідний: східна частина держави, що найдовше перебувала в складі Росії, утворює своєрідний синтез української та російської культур із тяжінням до останньої, західна – виражено українська, що пояснюється більш сприятливими історичними умовами для розвитку, центральна – коливається між Сходом і Заходом країни. Тому, в українському культурному просторі історично закладений внутрішній конфлікт, що робить Україну слабкою перед зовнішньою інформаційною агресією, особливо з боку Російської Федерації.

Велику роль у культурі відіграє ментальність. До головних рис української ментальності, на думкою академіка О. Киричука, можна віднести чотири системотворчі ознаки [5, 11]:

- інтроверсивність вищих психічних функцій у сприйнятті навколишньої дійсності, що виявляється в зосередженості особистості на фактах і проблемах внутрішнього, особистісно-індивідуального світу;
- кордоцентричність, що виявляється в сентименталізмі, чутливості, емпатії, любові до природи, в пісенному фольклорі, яскравій обрядовості, естетизмі народного життя, культуротворчості;
- анархічний індивідуалізм, що виявляється у різних формах відсередкового, партикулярного прагнення до особистої свободи без належного прагнення державності, коли бракує ясних цілей, достатньої стійкості, дисципліни та організованості;
- перевага емоційного, почуттєвого над волею та інтелектом, перевага морального буття над інтелектуальним щодо екзистенційного значення.

Розглядаючи ментальність в системі української культури, можемо відзначити її вразливість перед інформаційними та культурними впливами, адже зазначена інтроверсивність, хоч і носить певний закритий характер, не передбачає поширення, а тим більше нав'язування власних цінностей серед інших культур, водночас відзначається лояльністю до чужих культурних цінностей. Емпатія, чутливість, сентименталізм сприяють засвоєнню інформації, яка вигідна інформаційному агресору на рівні емоцій, через масову культуру та іноземні культурні продукти. Перевага емоцій над інтелектом є гарним ґрунтом для масової культури.

Внутрішній конфлікт українського культурного простору полегшує вплив на населення України. Найбільш виразні стратегічні й тактичні інформаційні війни в інформаційно-культурному просторі України ведуть дві держави – Російська Федерація та США. Росія за допомогою інформаційних війн намагається відновити впливовість на землях, що колись входили в її склад, створити нову імперію, США, як наддержава, намагається впливати на увесь світ, зокрема на Україну, яка при інтеграції з Росією може стати фактором створення нового потужного політичного конкурента. До суб'єктів інформаційних війн на території України ще можна віднести ЄС, який теж захищає тут свої інтереси, впливає на прийняття рішень, маніпулюючи бажанням держави увійти в Європейський Союз. Однак останній дуже толерантно ставиться до культури кожної нації, не намагається відкрито трансформувати культурний простір держави, на відміну від Росії та США, які ведуть в Україні стратегічні інформаційні війни.

Росія має найбільше переваг для ведення інформаційних війн на території України: російськомовність значної частини українського населення, якому пропонується цілий комплекс проросійських ЗМІ та ЗМК, інститут православної церкви Московського патріархату, який нерідко підтримує російську інформаційну політику, проросійські партії та культурні організації, діяльність яких часто носить антиукраїнський характер, Чорноморський флот, військовослужбовці якого, крім виконання

професійних обов'язків, займаються інформаційною діяльністю, пропагандою, поширюють тези про те, що Крим – російська, а не українська територія та ін.

Отже, в українському культурно-інформаційному просторі циркулює чужорідний за змістом і формою культурний продукт. Формат телепередач найчастіше є неукраїнським, а іноді навіть антиукраїнським. Так ведуться інформаційні війни проти України.

Новим способом поширення інформації й водночас ще одним потужним інструментом інформаційної війни став Інтернет. Попри те, що Інтернет сьогодні регулярно доступний не всім українцям, значення його в інформаційній війні значне. Завдяки своїй оперативності Інтернет став першоджерелом для решти засобів масової інформації. Той, хто розміщує інформацію в Інтернеті, отримує ініціативу в інформаційній війні. Українці ж є активними користувачами російського контенту в Інтернеті, а також російськомовного та проросійського за змістом українського, що дозволяє Росії здійснювати культурно-інформаційний вплив.

У РФ є декілька центрів, завданням яких є інформаційна діяльність на території колишніх республік Радянського Союзу, зокрема й України. Кожен із них має свого компетентного в інформаційній сфері керівника. Загальна мета таких центрів, де розробляють концепції та плани інформаційної війни, – створити в Україні плацдарми впливу на українську політику шляхом просування політиків, які будуть виконувати російське замовлення або принаймні не протистоятимуть Росії в разі конфлікту економічних, політичних чи дипломатичних інтересів [178].

Для повного розуміння стану та можливостей культурного простору України проведемо SWOT-аналіз для з'ясування його слабких і сильних сторін під час інформаційної агресії.

Таблиця 1

SWOT-аналіз культурного простору України

Сильні сторони (переваги)	Слабкі сторони (недоліки)
<p>1. Наявність багатих національно-культурних традицій. Саме завдяки самобутнім звичаям, обрядовості, традиціям, незважаючи на спроби знищити українську культуру, вона збереглася до наших часів. Тому й сьогодні українські національні традиції є сильною стороною культурного простору України. На їх основі можна відновлювати та розвивати українську культуру, що стане потужним захистом від іноземної інформаційної агресії.</p> <p>2. Позитивний історико-культурний спадок. Український народ має власну унікальну історію та культурний досвід, який є частиною національного світогляду та культурного простору держави. Ця особливість сприяє самоідентифікації та самоусвідомленню себе представником українського народу, громадянином України, що є причиною для єднання та подолання суперечностей між різними регіонами</p>	<p>1. Фрагментарність мовного простору. Білінгвізм в Україні не є сильною стороною культурного простору держави, оскільки часто стає предметом розколу українського суспільства.</p> <p>2. Домінування культурної продукції інших держав. Іноземні культурні продукти є плодами чужорідного культурного досвіду, часто містять цінності, непритаманні нашій культурі, а також нерідко є інструментами інформаційно-психологічного впливу.</p> <p>3. Недостатнє забезпечення нормативної регламентації. Законодавство має забезпечувати захист власного культурного продукту, стимулювати його розвиток та перешкоджати появі культурної продукції антидержавного та антиукраїнського спрямування. Однак українське законодавство не виконує цих функцій.</p> <p>4. Слабка конкурентоспроможність національного культурного</p>

країни.

3. Формування національного культурного сектору, культурної еліти. Тривалий час перебування українців у межах інших держав перешкоджало створенню культурного сектору, що працював би для збагачення й розвитку української культури, натомість робилися спроби її знищити. Сьогодні в Україні формується національний культурний сектор, українська культурна еліта, носії й творці української культури, а це сприяє відновленню й розвитку національного культурного простору.

продукту. У зв'язку з неналежним фінансуванням та підтримкою культурної сфери держави, український культурний продукт не може конкурувати зі своїми іноземними аналогами навіть на території української держави.

5. Побутування багатьох антидержавницьких міфів.

Внаслідок тривалої антиукраїнської політики держав, до складу яких входили українські землі, конструювалися міфи про безпідставність прагнень українців на незалежність. Ці міфи дійшли й до наших часів, вони підтримуються й використовуються під час інформаційної агресії.

6. Неоднорідність культурного простору. Інтегрованість значної частини культурного простору України в російський культурний простір, дає переваги РФ у введенні інформаційних війн на території української держави.

Можливості

Загрози

<p>1. Створення єдиного національного культурного простору держави на основі спільних цінностей, які не викликають спротиву в різних регіонах країни.</p> <p>2. Розвиток власної культурної індустрії, що базуватиметься на українських традиційних цінностях.</p> <p>3. Розширення українського культурного простору за межі держави, охоплення місць проживання української діаспори, пропагування у світі українських культурних цінностей, лобіювання національних інтересів за допомогою розповсюдження національної культурної продукції.</p>	<p>1. Втрата державою контролю над процесами, які відбуваються в інформаційному просторі, що призведе до трансформацій культурного простору врозріз із національними інтересами українців.</p> <p>2. Культурний розкол країни, що може стати причиною порушення цілісності держави особливо під дією інформаційної агресії суб'єктів інформаційних війн.</p> <p>3. Витіснення української культури з усіх сфер життя суспільства, трансформація культурного простору держави відповідно до інтересів суб'єктів цілеспрямованого інформаційного впливу.</p>
---	--

Серед слабких місць України можна назвати відсутність однорідного інформаційно-культурного простору та засобів пропаганди власних інтересів у світовому масштабі, що дозволяє іноземним силам наносити ефективні інформаційні удари, лобіювати свої інтереси.

Розглянемо основні засади діяльності Департаменту культури, релігій та національностей Тернопільської ОДА, і на скільки вони кореспондуються із основними проблемами сучасного інформаційно-культурного простору України.

Депертамент працює згідно Положення, що відповідно визначають

функціональні можливості веб-сайту Департаменту. Департамент є структурним підрозділом обласної державної адміністрації, що утворюється головою обласної державної адміністрації, входить до її складу і в межах відповідної області забезпечує виконання покладених на підрозділ завдань, а також підзвітний та підконтрольний Міністерству культури України (далі – Мінкультури). Департамент у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства культури України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, рішеннями Тернопільської обласної ради, а також цим Положенням.



Основними завданнями Департаменту є:

- 1) реалізація державної політики у сфері культури, охорони культурної спадщини, міжнаціональних відносин, сприяння консолідації й розвитку української нації, забезпечення прав національних меншин та права громадян на свободу світогляду і віросповідання, а також державної мовної політики;
- 2) гармонізація міжнаціональних та міжконфесійних відносин, збереження і розвиток етнічної самобутності національних меншин, а також задоволення національно-культурних потреб українців, які проживають за межами України, зміцнення їх зв'язків з Україною;
- 3) забезпечення реалізації державної політики в галузі культури на території області;
- 4) забезпечення вільного розвитку культурно-мистецьких процесів;
- 5) доступність усіх видів культурних послуг і культурної діяльності для кожного громадянина України;

б) сприяння загальнонаціональній культурній консолідації суспільства, формуванню цілісного культурно-інформаційного простору, захисту та просуванню високоякісного різноманітного національного культурного продукту;

7) сприяння відродженню та розвитку традицій і культури української нації, етнічної, культурної і мовної самобутності національних меншин;

8) сприяння збереженню культурної спадщини;

9) гармонізація міжконфесійних та міжнаціональних відносин;

10) забезпечення функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя;

11) захист прав творчих працівників та їх спілок, соціальний захист працівників підприємств, установ та організацій у сфері культури;

12) участь у розробленні та виконанні державних і обласних програм розвитку культури, охорони культурної спадщини, державної мовної політики, а також у сфері міжнаціональних відносин та права громадян на свободу світогляду і віросповідання;

13) здійснення заходів щодо розселення та облаштування на території області осіб, депортованих за національною ознакою, які повернулися в Україну, сприяння їх адаптації та інтеграції в українське суспільство;

14) забезпечення дотримання законодавства щодо прав національних меншин, свободи світогляду і віросповідання.

Завданнями Департаменту відповідно до покладених повноважень є:

1) створення умов для:

розвитку соціальної інфраструктури у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини, державної мовної політики, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України, підвищення рівня матеріально-технічного забезпечення такої інфраструктури;

розвитку усіх видів професійного та аматорського мистецтва, художньої творчості, а також для організації культурного дозвілля населення, здобутку спеціальної освіти у сфері культури і мистецтва;

задоволення національно-культурних потреб українського народу і національних меншин, а також потреб у літературі, мистецтві, освіті, засобах масової інформації;

розвитку національно-культурних об'єднань та інших громадських організацій національних меншин, національно-культурних традицій;

забезпечення доступу населення до надбань культури, писемності, традицій і звичаїв українського народу та національних меншин;

задоволення культурно-мовних, освітніх, інформаційних потреб українців, які проживають за межами України, налагодження співпраці з державними установами, громадськими, національними центрами іноземних держав з питань, що належать до компетенції департаменту;

сприяння формуванню репертуару театрів, кінотеатрів, кіно- і відеоустановок, концертних організацій і мистецьких колективів, комплектуванню та оновленню фондів музеїв, картинних галерей, бібліотек, організації виставок, розповсюдженню кращих зразків національного кіномистецтва, відродженню та розвитку народних художніх промислів, збереженню культурної спадщини;

захисту прав споживачів національного культурного продукту;

централізованого комплектування та використання бібліотечних фондів;

сприяння діяльності творчих спілок, національно-культурних товариств, громадських організацій, що функціонують у сфері культури та мистецтв;

збереження і відтворення традиційного характеру середовища історичних ареалів населених місць;

фіксації зразків національної нематеріальної культурної спадщини;

збереження та розвитку культури української нації, етнічної, мовної самобутності національних меншин;

сприяння задоволенню мовних і культурних потреб закордонних українців;

налагодження взаєморозуміння між релігійними організаціями різних віросповідань та конфесій, вирішення спірних міжцерковних питань, проведення богослужінь, релігійних обрядів, церемоній та процесій, сприяння паломництву віруючих;

сприяння участі релігійних організацій (на їх прохання) у міжнародних релігійних форумах, налагодження їх зв'язків із зарубіжними релігійними організаціями;

сприяння утворенню релігійними організаціями своєї матеріальної бази для релігійної, добродійної та іншої передбаченої статутом діяльності;

проведення благодійних акцій, інших заходів, спрямованих на розвиток етнічної самобутності національних меншин;

забезпечення аналізу потреби у працівниках у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини, державної мовної політики, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України;

моніторингу стану та тенденцій соціально-економічного і культурного розвитку у сфері культури, мистецтв, охорони культурної спадщини, державної мовної політики, міжнаціональних відносин та релігії;

здійснення контролю за вивезенням, ввезенням та поверненням культурних цінностей;

будівництва, ремонту та реставрації культових будівель, створення релігійними організаціями своєї матеріальної бази для релігійної, добродійної та іншої передбаченої статутом діяльності;

забезпечення у межах своїх повноважень захисту прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб;

аналізу стану та тенденцій соціально-економічного і культурного розвитку у сфері культури, охорони культурної спадщини, міжнаціональних відносин, сприяння консолідації й розвитку української нації, забезпечення прав національних меншин та права громадян на свободу світогляду і віросповідання, а також державної мовної політики;

2) надає адміністративні послуги за відповідними напрямками діяльності;

3) вносить пропозиції голові облдержадміністрації щодо проекту обласного бюджету;

4) бере участь у підготовці заходів щодо регіонального розвитку;

5) бере участь у розробленні проектів розпоряджень голови облдержадміністрації, проектів нормативно-правових актів, головними розробниками яких є інші структурні підрозділи облдержадміністрації;

6) забезпечує ефективне і цільове використання відповідних бюджетних коштів;

7) розробляє проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації, у визначених законом випадках - проекти нормативно-правових актів з питань культури, міжнаціональних відносин та релігій, охорони культурної спадщини, державної мовної політики;

8) бере участь у підготовці звітів голови обласної державної адміністрації для їх розгляду на сесії обласної ради;

9) готує самостійно або разом з іншими структурними підрозділами інформаційні та аналітичні матеріали з питань культури, міжнаціональних відносин та релігій, охорони культурної спадщини та державної мовної політики для подання голові обласної державної адміністрації;

10) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції;

11) готує, бере участь у підготовці проектів угод, договорів, меморандумів, протоколів зустрічей делегацій і робочих груп у межах своїх повноважень;

12) розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян;

13) опрацьовує запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад;

14) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої він є;

15) забезпечує у межах своїх повноважень виконання завдань мобілізаційної підготовки, цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки;

16) організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів;

17) забезпечує у межах своїх повноважень захист інформації з обмеженим доступом;

18) бере участь у вирішенні відповідно до законодавства колективних трудових спорів (конфліктів);

19) забезпечує захист персональних даних;

20) здійснює відповідно до законодавства інші функції, що випливають з покладених на нього завдань;

21) формує та подає в установленому порядку Мінкультури пропозиції щодо:

державної політики у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини; вивезення і повернення культурних цінностей,

державної мовної політики, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України, зокрема стосовно вдосконалення нормативно-правового регулювання у зазначеній сфері;

надання творчим колективам статусу академічного;

визнання осередків народних художніх промислів, що потребують особливої охорони, заповідними територіями народних художніх промислів;

відзначення працівників підприємств, установ та організацій у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини, державними нагородами і відомчими відзнаками, застосування інших форм заохочення;

занесення музейних предметів Музейного фонду України до Державного реєстру національного культурного надбання;

занесення об'єктів культурної спадщини до Державного реєстру нерухомих пам'яток України та внесення змін до нього;

занесення відповідної території до Списку історичних населених місць України;

22) подання Мінкультури інформації про:

музеї, створені у складі підприємств, установ та організацій, навчальних закладів державної і комунальної форм власності, в яких зберігаються музейні колекції та музейні предмети, що є державною власністю і належать до державної частини Музейного фонду України;

пошкодження, руйнування, загрозу або можливу загрозу пошкодження пам'яток культурної спадщини;

23) забезпечення участі у:

розробці проектів програм соціально-економічного розвитку, державних цільових і обласних програм;

розробці та виконанні державних і обласних програм державної мовної політики, міжнаціональних відносин, релігії, захисту прав національних меншин;

реалізації міжнародних проектів та програм у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини, вивезенні і поверненні культурних цінностей України, державної мовної політики, міжнаціональними відносинами, релігій та захисту прав національних меншин України;

погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими органами виконавчої влади;

організації та проведенні вітчизняних і міжнародних виставок, виставок-ярмарків, методичних і науково-практичних семінарів, конференцій тощо;

24) надання організаційно-методичної допомоги та координація діяльності підприємств, установ та організацій у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини; вивезення і повернення культурних цінностей, державної мовної політики, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України, незалежно від форм власності;

25) контроль за збереженням і переміщенням культурних цінностей, включених до Державного реєстру національного культурного надбання, Музейного фонду;

26) облік музеїв, утворених у складі підприємств, установ та організацій, навчальних закладів;

27) збирання та оброблення статистичних даних у сферах культури та мистецтв, охорони культурної спадщини; вивезення і повернення культурних цінностей, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України;

28) виконання функцій замовника, укладання з цією метою контрактів про виявлення, дослідження, консервацію, реставрацію, реабілітацію,

музеєфікацію, ремонт, пристосування об'єктів культурної спадщини та інші заходи щодо охорони культурної спадщини;

29) проведення заходів щодо підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників у сфері культури та мистецтв, охорони культурної спадщини; вивезення і повернення культурних цінностей, міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин України;

30) контроль за дотриманням законодавства щодо прав національних меншин, свободи світогляду і віросповідання та про релігійні організації, узагальнення практики його застосування;

31) у межах своєї компетенції здійснення заходів з реалізації Європейської хартії регіональних мов або мов меншин, координація діяльності, пов'язаної з виконанням вимог її положень;

32) вивчення та аналіз на території області тенденцій етнонаціонального та етнокультурного розвитку регіону, розробка поточних та довгострокових прогнозів розвитку міжнаціональних та міжконфесійних відносин;

33) вивчення та аналіз на території області релігійної ситуації та процесів, що відбуваються у релігійному середовищі;

34) попередній розгляд поданих на реєстрацію статутів (положень) релігійних громад, а також змін і доповнень до них, перевірка їх відповідності законодавству;

35) забезпечення доступу юридичних і фізичних осіб до інформації, що міститься у витягах з Державного реєстру нерухомих пам'яток України, а також надання інформації щодо програм та проектів змін у зонах охорони пам'яток культурної спадщини та в історичних ареалах населених місць;

36) забезпечення захисту об'єктів культурної спадщини від загрози знищення, руйнування або пошкодження;

37) забезпечення виготовлення, складання і передачі Мінкультури наукової документації з описами і фіксацією об'єктів культурної спадщини, а

в разі надання дозволу на їх переміщення (перенесення) - демонтаж елементів, які становлять культурну цінність, з метою їх збереження;

38) погодження в установленому законодавством порядку виготовлення, встановлення та утримання охоронних дощок, охоронних знаків, інших інформаційних написів, позначок на пам'ятках культурної спадщини або в межах їх територій;

39) встановлення меж територій пам'яток культурної спадщини місцевого значення та їх зон охорони;

40) встановлення режиму використання пам'яток культурної спадщини місцевого значення, їх територій, зон охорони;

41) проведення фестивалів, конкурсів, оглядів професійного та аматорського мистецтва, художньої творчості, виставок народних художніх промислів та інших заходів у сфері культури, охорони культурної спадщини, а також міжетнічних та міжконфесійних стосунків та мовної політики;

42) погодження програм та проектів містобудівних, архітектурних і ландшафтних перетворень, будівельних, меліоративних, шляхових, земляних робіт, виконання яких може позначитися на стані пам'яток культурної спадщини місцевого значення, їх територій, зон охорони;

43) погодження проектів землеустрою щодо відведення земельних ділянок відповідно до вимог Земельного кодексу України;

44) погодження розміщення реклами на пам'ятках культурної спадщини місцевого значення в межах зон їх охорони;

45) погодження відчуження або передачі пам'яток культурної спадщини місцевого значення їх власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління;

46) видача дозволів на проведення робіт на пам'ятках культурної спадщини місцевого значення (крім пам'яток археології), їх територіях та в зонах охорони;

47) видача дозволів на відновлення земляних робіт;

48) ведення обліку (реєстру) релігійних організацій, що діють в області, та культових будівель і приміщень, пристосованих під молитовні, що належать релігійним організаціям та/або використовуються ними;

49) сприяння вирішенню питань розселення та облаштування осіб, депортованих за національною ознакою, які повернулись в Україну, підготовка та подання голові облдержадміністрації та Мінкультури своїх пропозицій із зазначених питань;

50) запобігання проявам розпалювання міжетнічної, расової та релігійної ворожнечі в області;

51) реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок;

52) видача розпоряджень та приписів щодо охорони пам'яток культурної спадщини місцевого значення, припинення робіт на пам'ятках культурної спадщини, їх територіях та в зонах охорони, якщо ці роботи проводяться за відсутності затверджених або погоджених з відповідним органом охорони культурної спадщини програм та проектів, передбачених Законом України „Про охорону культурної спадщини”, дозволів;

53) укладання охоронних договорів на пам'ятки культурної спадщини;

54) контроль за виконанням Закону України „Про охорону культурної спадщини”, інших нормативно-правових актів про охорону культурної спадщини;

55) призначення відповідних охоронних заходів щодо пам'яток місцевого значення та їхніх територій у разі виникнення загрози їх руйнування або пошкодження внаслідок дії природних факторів або проведення будь-яких робіт;

56) управління в порядку, встановленому законом, історико-культурними заповідниками державного чи місцевого значення, віднесеними до сфери управління обласної державної адміністрації;

57) проведення державної експертизи культурних цінностей, заявлених до вивезення, тимчасового вивезення та повернутих в Україну після

тимчасового вивезення, а також вилучених митними та правоохоронними органами, конфіскованих за рішенням суду та відповідно до закону в дохід держави;

58) застосування фінансових санкцій за порушення вимог Закону України „Про охорону культурної спадщини”;

59) зміцнення міжнародних і міжрегіональних культурних зв'язків;

60) облік проведення гастрольних заходів і подання Мінкультури відомостей про проведення таких заходів для формування Єдиного банку даних гастрольних заходів, що проводяться в Україні;

61) роз'яснення через засоби масової інформації змісту державної політики у сфері культури, охорони культурної спадщини, а також міжетнічних та міжконфесійних стосунків та мовної політики;

62) подання інформації для внесення до бази даних Державного реєстру виробників, розповсюджувачів і демонстраторів фільмів;

63) здійснення інших передбачених законом повноважень.

Департамент має право:

1) одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи обласної державної адміністрації у сфері культури, міжнаціональних відносин та релігій, охорони культурної спадщини та державної мовної політики;

3) вносити до Мінкультури України пропозиції з питань удосконалення законодавства у відповідних сферах;

4) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

5) організувати випуск видань інформаційного та науково-методичного характеру;

6) здійснювати управління бюджетними коштами у межах встановлених бюджетних повноважень, забезпечувати ефективно, результативно і цільове використання бюджетних коштів, організувати та координувати роботу розпорядників бюджетних коштів нижчого рівня та одержувачів бюджетних коштів у бюджетному процесі;

7) залучати спеціалістів інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації, підприємств, установ, організацій та об'єднань громадян (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до його компетенції;

8) скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до його компетенції.

9) Департамент очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади головою обласної державної адміністрації за погодженням з Мінкультури України в установленому законодавством порядку.

Отже, аналіз актуальних завдань державної інформаційної політики, визначення ризиків й інформаційних загроз та співставлення із покладеними завданнями на Департамент дозволяє зробити висновок про важливість інформаційної політики цього органу Тернопільської ОДА, яка реалізовується через веб-сайт та інші ІКТ.

2.2. Веб-сайт Департаменту як засіб включення електронного документу до інтегрованого інформаційно-комунікаційного простору

Характерними рисами сучасного розвитку органів державного управління є розвиток та розширення комунікації в суспільстві, зокрема в сегменті державних послуг Інтернет-простору. Ці тенденції обумовлені

активним розвитком інформаційних ресурсів, зростаючою доступністю нових каналів розповсюдження інформації, впровадженням в державні установи локальних комп'ютерних мереж та організацією доступу до Інтернету [4]. Визначається особлива цінність швидко зростаючої і популярної мережі Інтернет, оскільки вона надає широкі можливості у сфері науки, культури й освіти; формує нову сферу інформаційної взаємодії, сприяє виникненню нових видів суспільних відносин. Комунікація в Інтернеті охоплює елементи зворотного зв'язку та створює безпрецедентні можливості для живого, відкритого та всебічного спілкування людей, які розділені територіально. Завдяки функціонуванню Інтернету, формується масова, постійно зростаюча спільнота людей, об'єднаних інтересами, прагненнями, соціокультурними орієнтаціями, незважаючи на етнічні, соціально-політичні та інші відмінності [10, 11].

У Тернопільській ОДА відбувається процес обміну соціально значущою інформацією та документацією з використанням новітніх ІКТ, що розглядаються нами, як сукупність технологій, методів та засобів створення, управління та обробки даних із застосуванням обчислювальної техніки. ІКТ поєднують використання комп'ютерних технологій та програмного забезпечення для збереження, перетворення, захисту, обробки, передачі та отримання інформації. Тобто, ІКТ забезпечує громадянину можливість отримання та передачі інформації і, таким чином, становить основу технологічного процесу становлення громадянського суспільства.

ІКТ стають механізмом для підвищення ефективності та результативності функціонування документації ОДА в ПКП. Також, в умовах інформатизації суспільних процесів активізується розвиток електронних документів, які є складовою веб-сайту Департаменту ОДА.

Веб-сайти викликають особливу увагу як складні об'єкти, оскільки вони різноманітні та знаходяться в постійному розвитку, їх визначення є приблизними, незакінченими. На сьогодні не існує єдиного термінологічного

стандарту щодо різновидів веб-сайтів. Термінологія наводиться в ISBDR(ER), в міждержавних стандартах ГОСТ 7.82-2001, ГОСТ 7.83-2001; ряд термінів наводиться у форматі бібліографічного опису UNIMARS та у стандарті метаданих “Дублінське ядро” [175]. Деякі терміни також подані в низці довідників і словників з інформаційних та комп’ютерних технологій та у наукових публікаціях відповідної тематики. Поняття “веб-сайт” широко застосовується, як спеціалістами в галузі ІКТ, так і документознавцями. При цьому підходи до його визначення суттєво розрізняються, що здебільшого обумовлено як складністю самих веб-сайтів, так і дискусійністю основного поняття.

Різні типи класифікацій веб-сайтів розробляються і в самому Інтернет-середовищі. До них можна прирахувати класифікації спеціалістів в галузі веб-програмування та укладачів каталогів мережевих ресурсів.

Слід підкреслити складність проблеми визначення веб-сайтів та їх класифікації. Веб-сайт вирізняє єдність інформаційної, технологічної та технічної складових, що обумовлює труднощі в його визначенні. Але на сьогодні спеціалісти пропонують наступне визначення поняття “ веб-сайт” – це сукупність веб-сторінок з дизайном, що повторюється, які несуть цілеспрямований процес державного управління в інтересах особистості та суспільства, об’єднані за змістом, навігаційно та фізично знаходяться на одному веб-сервері. [199]. На сьогоднішній день усі ОДА мають власні веб-сайти, перевагами яких є:

- конкретність наданих даних, можливість використання найрізноманітніших форматів електронних документів, простота та зручність навігації між сторінками веб-сайта, за умови грамотної його побудови;
- доступ необмеженої кількості користувачів до електронних документів, внаслідок чого фінансові витрати на одиницю інформації виявляються на декілька порядків нижче в порівнянні з друкованою продукцією;

- зручність та однозначність сприйняття наданої інформації;
- висока оперативність та низькі витрати на оновлення інформації та електронних документів;
- постійний зворотній зв'язок з відвідувачами веб-сайта на основі спеціальних технологій, котрі включають обробку електронних форм документів та електронну пошту;
- дистанційний зв'язок та конфіденційність інформації для співробітників, що працюють поза межами головного корпусу, і для користувачів на базі спеціальних інтра- та екстра мереж [66, 206].

Цінність веб-сайтів обумовлена саме їх комплексністю, яка не досягається та не може бути досягнута традиційними виданнями. Адже веб-сайти багатоаспектно відображають напрямок діяльності ОДА. Будь-яка ОДА видає різнопланові документи, але тільки об'єднані в рамках одного веб-сайту вони дають уявлення про масштаб діяльності ОДА та місця серед інших. Таким чином, електронна документація є невід'ємною складовою веб-сайту ОДА.

Системність веб-сайту забезпечується провідною ідеєю, відповідними завданнями й змістом, функціями та принципами її організації. Основу розроблення веб-сайту складають різнопланові аспекти діяльності ОДА, як зведення наступних положень: призначення, цілі, принципи функціонування, основні напрями, суб'єкти користування, основні розділи й зміст.

На основі вищевикладеного матеріалу та спираючись на міждержавний стандарт ГОСТ 7.83-2001, можна визначити типологічні ознаки веб-сайту ОДА, наведені у таблиці 2.1 [143, 255].

Таблиця 2.1.

Типологічні ознаки офіційного веб-сайту ОДА

№ з/п	Типологічна ознака	Тип	Характеристика типу
1	2	3	4
1.	За цільовим призначенням	Інформаційно-управлінський	Містить інформацію суспільного характеру і призначений для здійснення ефективного процесу державного управління
2.	За типом знакової природи інформації	Комбінований (комплексний)	Комбінація різних видів інформації, у тому числі мультимедіа
3.	За типом носія або характером доступу	Віддаленого доступу	Інформація, надана в інформаційно-комунікаційних мережах (на Інтернет-серверах)
4.	За технологією розповсюдження	Мережевий	Доступний потенційно необмеженому колу користувачів через інформаційно-комунікаційні мережі

Продовж табл 2.1.

1	2	3	4
5.	За характером взаємодії з користувачем	Недетермінований (інтерактивний)	Параметри, зміст і спосіб взаємодії з сайтом прямо або побічно визначені користувачем
8.	За динамікою оновлення інформаційного змісту	Оновлюється за змістом	Періодично оновлюється
9.	За наявністю ідентичних екземплярів	Унікальний	Не має ідентичних екземплярів

Як було зазначено, веб-сайт Тернопільської ОДА, відтак Департаменту є своєрідним інформаційно-комунікаційним середовищем, що акумулює у собі електронну документацію та забезпечує її функціонування, збереження та розповсюдження в суспільному Інтернет-просторі. Веб-сайт має свою аудиторію користувачів, періодичність оновлення, вид, спосіб розповсюдження, формат. Окрім електронних документів на веб-сайті містяться наукові, методичні, довідкові, культурно-просвітницькі електронні документи. Це визначає комплексний і комбінований характер веб-сайту Департаменту.

Веб-сайт Департаменту культури, релігій та національностей – це складний об'єкт, оскільки він містить електронні документи різних форматів. Його можна розглядати як специфічну одиницю інформаційного веб-простору.

Окрім цього, кожен веб-сайт має свої внутрішні технологічні характеристики, що представляють собою метайнформацію. Спочатку

кожного коду веб-сторінки містяться мета-теги, що не відображуються у вікні браузера та містять інформацію, що описує веб-сайт в цілому (унікальна URL-адреса сторінки, формат файлів, їх розмір, дата створення та останнього оновлення сторінки, назва, мова, на якій написаний основний текст сторінки, короткий її зміст).

Веб-сайти мають суттєві особливості. Крім гіпертекстової організації інформації та її комплексності, значною відмінністю веб-сайту сучасного органу державного управління є його включення до мережевого інформаційно простору. Тільки в он-лайн режимі веб-сайти відображаються та функціонують в повній мірі. Для них також характерна відсутність жорсткого форматування.

До числа основних специфічних особливостей веб-сайту Департаменту, як середовища збереження та розповсюдження електронної документації, належать:

- багатомірність доступного знакового простору, можливість використання поряд із природною мовою іншої системи знаків;
- наявність внутрішніх та зовнішніх зв'язків й автоматична їх підтримка;
- динамічність;
- комп'ютерна підтримка користувача;
- презентаційна форма подання інформації [221].

Для веб-сайту властиві особливості подачі, організації та побудови інформації, які визначають нелінійний, гіпермедійний, інтерактивний характер електронних документів. Структура веб-сайту у цьому випадку розробляється з урахуванням перспектив розвитку різних форм відкритої комунікації. Для розвитку комунікаційних відносин однією з головних умов є наявність засобів зворотного зв'язку, до яких належать форуми, інтерактивні вікна, гостьові книги, відгуки тощо [96].

Мета презентаційної моделі веб-сайту полягає в тому, щоб показати наявність людських та інформаційних ресурсів, відобразити головні

особливості організаційної структури Департаменту та провідні напрями його діяльності. Це пов'язано з тим, що на сьогодні одним із головних завдань веб-сайту ОДА є надання користувачам електронних документів у зручній для сприйняття формі. Наявність грамотно побудованого веб-сайту підвищує рівень оцінки самого ОДА користувачем, що бажає ґрунтовно ознайомитися з його діяльністю та інформаційними ресурсами.

Наголосимо, що головним для веб-сайту Департаменту є по-перше, змістовний контент, по-друге, грамотна його побудова та, по-третє, зручна система навігації. Адже, користувач відвідує веб-сайт з метою отримання інформації, що його цікавить, у найбільш якісному вигляді та з мінімальними затратами часу на її пошук та отримання. Саме це зумовлює важливість вивчення інформаційного наповнення веб-сайту. Відзначимо, що вивчення матеріальної та технологічної складової веб-сайтів виходить за межі завдань даної роботи. Уточнимо, що сукупність інформації, що міститься на веб-сайті, прийнято називати інформаційним наповненням або контентом. *Контент* (від англ. – зміст) – це будь-яке інформаційно важливе або змістовне наповнення інформаційного ресурсу або веб-сайту. До контенту веб-сайту зараховують тексти, мультимедіа, графіку, але частіше це текстове наповнення веб-сайту [223].

Для аналізу взято вміст контенту відповідних структурних підрозділів, що відповідають за культуру кожної обласної держадміністрації у цілому по Україні.

таблиця 2.2.

Інформаційні рубрики контенту веб-сайтів

№ з/п	Інформаційні рубрики	Кількісний показник	Відсотковий показник¹
1	2	3	4
1	Назва департаменту	24	100%
2	Багатомовна підтримка	20	88%

¹ Відсоткові показники прораховані автором та округлені до цілого.

3	Інформація для громадян	24	100%
4	Контактна інформація	23	94%
5	Новини	20	88%

1	2	3	4
6	Доступ до публічної інформації	19	82%
7	Архів новин	17	64%
8	Урядова інформація	17	64%
9	Життя громади	18	76%
10	Інформація про фестивалі	11	42%
11	Програма діяльності	14	58%
12	Загальна інформація про діяльність	18	76%
13	Міжнародні відносини	10	40%
14	Доступ до інших підрозділів	11	42%
15	Адміністрація	16	61%
16	Інформація для туристів	13	52%
17	Відомості про офіційність	9	33%
18	Відомості про підпорядкування	4	12%
19	Відомості про розробника та зв'язок із ним	16	61%

20	Відомості про захист прав	19	79%
21	Наявність поточної дати або останнього оновлення	8	27%

Продовж табл 2.2.

1	2	3	4
22	Інформація про аналогічні установи	8	27%

Рубрики “відомості про офіційність” та “поточна дата або дата останнього оновлення”, на думку автора, є обов’язковими, оскільки вони надають можливість користувачеві судити про те, наскільки інформація на веб-сайті є актуальною та достовірною, отже ці рубрики є доказом підтримки сайту в актуальному стані.

Виокремимо обов’язкові інформаційні рубрики веб-сайту Департаменту, що визначають його офіційність та достовірність розміщених на ньому електронних документів. Для цього доцільно здійснити порівняння інформаційних рубрик веб-сайту Департаменту із обов’язковими реквізитами електронного документу. Результати наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

**Порівняльний аналіз реквізитів електронного документу
та інформаційних рубрик веб-сайтів ВНЗ**

№ з/п	Обов’язкові реквізити електронного документу	Інформаційні рубрики офіційного веб-сайту Департаменту
1	2	3
1	найменування установи	назва Департаменту
2	місцезнаходження установи	юридична адреса Департаменту

	(або поштова адреса)	
--	----------------------	--

Продовж табл 2.3.

1	2	3
3	найменування документу	офіційна назва веб-сайту
4	дата виготовлення документу	поточна дата або дата останнього оновлення
5	код особи, що виготовила або затвердила документ (електронно-цифровий підпис)	знак копірайту

Реквізити офіційного веб-сайту Департаменту доцільно розміщувати відповідно до чинних нормативних документів та стандартів. Наприклад, значок копірайту засвідчує офіційність веб-сайту, так само як власноручний підпис засвідчує офіційність паперового документу.

На думку автора, на веб-сайті Департаменту, як місця зібрання електронних документів, необхідною також є інформація, що підтверджує його офіційність, регулярність оновлення, а саме:

- інформація про міністерство, якому підпорядковується Департамент;
- інформація про аналогічні установи, що спеціалізуються в тій же області, а також посилання на їх ресурси (це сприяє обміну досвідом);
- нормативна база, що надає користувачеві вичерпну інформацію про офіційну діяльність самого Департаменту.

На веб-сайті Департаменту не повинно бути такої інформації, яка не відповідає головним управлінським цілям цих закладів серед яких:

- комерційна реклама;

- різного роду інформація, що розпалює релігійну чи національну ворожнечу ;
- інформація політичного характеру;
- інформація, що не відповідає принципам моралі та етики (антиморальна);
- інформація, яка не має ніякого відношення до сфери культури, науки, гуманітарної політики.

Розглянемо веб-сайт Департаменту та його значення для розвитку документальної комунікації в управлінському середовищі.

Веб-сайт Департаменту одночасно є: комунікаційним середовищем функціонування, збереження та розповсюдження електронної соціокультурної документації; та комунікаційним каналом, що презентує Департамент в інформаційно-гуманітарному Інтернет-середовищі.

Комунікаційні властивості веб-сайту висвітлено в роботах: Ж. В. Бабенко [15], В. М. Бебика [19], Л. В. Калашнікової [75], О. А. Кравцової [89], А. А. Кисельової [81], Г. Г. Почепцова [161] та ін.

Кожен з цих дослідників вивчає веб-сайти як канали комунікації, але у різних аспектах. В. М. Бебик та Г. Г. Почепцов виокремлюють два види Інтернет-співтовариств: Інтернет-співтовариства, спільна діяльність і взаємодія яких містяться виключно в межах Інтернету та такі, що поєднують спільну діяльність та використання режимів комунікації он-лайн та офф-лайн. Автори зазначають, що веб-сайти, є каналами комунікації, оскільки вони мають наступні особливості: масова інтерактивність, загальнодоступність, зберігання результатів комунікації, інтегрованість, оперативність комунікації, загальний єдиний простір комунікації [19, 161].

Умовою успішного функціонування Департаменту в просторі є реалізація його інформаційного потенціалу за допомогою використання інноваційних каналів комунікації. А. А. Кисельова умовно називає веб-сайт

архівної установи новим видом архівного довідника – комплексним електронним довідником оперативного характеру із досить широкими можливостями: він може включати описову, бібліографічну та археографічну, текстову, графічну інформацію, бази даних тощо [81]. Як окремий документально-інформаційний веб-ресурс у системі загальних мережеских ресурсів ЮНЕСКО та складову світової Інтернет-мережі, архівний портал ЮНЕСКО розглядає О. А. Кравцова [89].

Веб-сайт на сьогодні призначений стати центральним елементом комунікаційної політики Департаменту, адже він надає широкий спектр додаткових можливостей здійснення комунікації. Головна особливість полягає в тому, що тепер Департамент має можливість надавати користувачам додатковий сервіс: забезпечувати їх актуальною інформацією, здійснювати дистанційне обслуговування, ефективніше проводити управлінський та просвітницький процеси тощо. Також наявність власного веб-сайту забезпечує ефективне позиціонування Департаменту на ринку послуг в Інтернет-середовищі, що дає можливість користувачеві отримати значно більше інформації та скласти більш повне уявлення про Департамент та його послуги. Окрім цього, інформація про поведінку користувачів на веб-сайті одразу може потрапити до інформаційної системи Департаменту та слугувати для більш якісного їх обслуговування. Під час спілкування через веб-сайт взаємодія проходить через специфічне інформаційне середовище (далі ІС), яке значно поліпшує та розширює комунікацію. Модель комунікації з використанням ІС схематично відображено на рисунку 2.3.

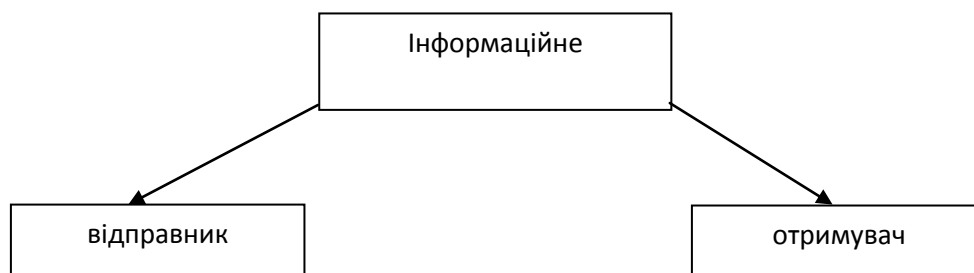


Рис. 2.3. Модель комунікації з використанням ІС

Ця модель підкреслює, що спілкування відбувається не між відправником та отримувачем документованої інформації, а між користувачем та певним середовищем, комунікаційним простором, при цьому обидва учасники діалогу є як відправниками, так і отримувачами електронних документів одночасно. У цій моделі зроблено крок від простого обміну даними між “передавачем” та “приймачем” до створення ІС, яке сприймається, і можливо, модифікується учасниками діалогу.

Зазначимо, веб-сайт представляє собою багатоспрямовану комунікаційну модель “багато до багатьох”, де кожен користувач мережі має можливість звертатися до інших окремих користувачів або їх груп від свого імені, або від імені групи (рис. 2.4.). Ця модель передбачає, що необмежена кількість користувачів має доступ до електронних документів, розміщених на веб-сайті Департаменту. Таким чином, відбувається демократизація спілкування, яка звільніє користувача від будь-якого контролю ззовні, передбачає нові правила комунікації в сучасному Департаменті та надає можливість входження в неї нових учасників.

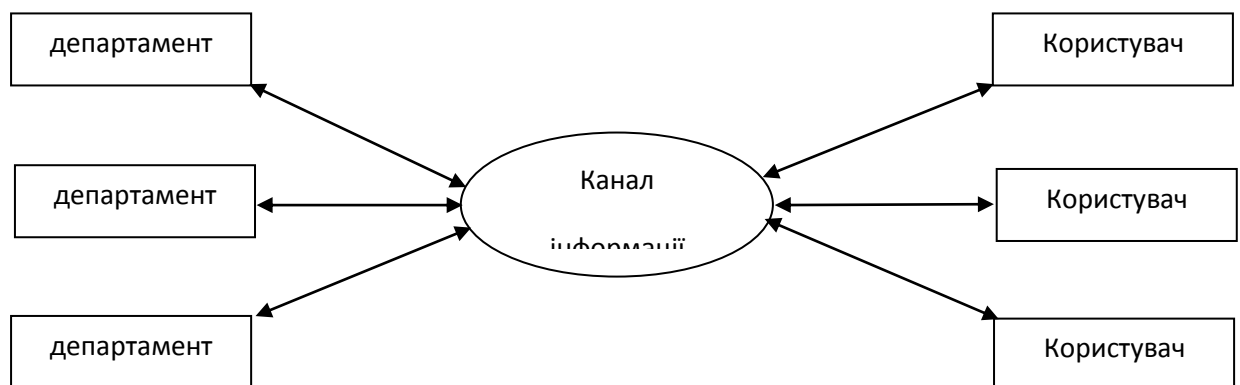


Рис. 2.4. Модель комунікації “багато до багатьох”

У моделі цього типу засобом комунікації є розподілена комп’ютерна мережа, а електронні документи можуть бути представлені як звичайним способом, так і у вигляді засобів гіпермедіа. В межах даної моделі інтерактивна взаємодія можлива як з іншими користувачами Інтернету (міжособистісна взаємодія), так і з самим ІС безпосередньо, причому останній вид є домінуючим. Електронні документи не просто передаються

від відправника до отримувача, але й саме ІС створюється та видозмінюється під їх впливом та вже у новому перетвореному вигляді сприймається всіма учасниками комунікації вишу. Веб-сайт при цьому стає не просто місцем моделювання реального середовища, а його альтернативою та основою для вибудовування нового комунікаційного середовища, що забезпечує функціонування електронної документації Департаменту, тобто слугує каналом та засобом передачі електронних документів.

Модель комунікації Департаменту “багато до багатьох” охоплює широкий спектр можливих видів комунікаційної взаємодії, основними з яких є:

- Департаменти мають можливість надавати електронні документи в Інтернет-середовищі за рахунок власного веб-сайту або за рахунок розміщення інформації на інших веб-серверах;
- користувачі за допомогою навігаційного програмного забезпечення, мають можливість взаємодіяти із Інтернет-середовищем та досліджувати інформаційне наповнення веб-сайту, зокрема Департаменту;
- користувачі мають можливість представляти інформацію відносно своїх інформаційних потреб та запитів щодо електронної документації, приймати участь в обговореннях різних питань, висловлювати свою точку зору;
- користувачі мають можливість взаємодіяти з Інтернет-середовищем, що дозволяє їм працювати з електронними документами, представленими на веб-сайті Департаменту;
- користувачі та Департамент мають можливість безпосередньо взаємодіяти між собою, наприклад, через електронну пошту, телеконференції та ін.

Таким чином, комунікаційна модель “багато до багатьох” містить у собі модель “один до багатьох” та “один до одного”, що значно розширює можливості спілкування як для Департаменту, так і для користувачів, що

приймають участь в процесі комунікації. Веб-сайт ВНЗ надає дві можливості реалізації комунікаційної моделі взаємодії “один до багатьох”:

- у першому випадку користувач вивчає веб-сайт для досягнення суто власних цілей. Оскільки цілі у всіх користувачів різні, то і шляхи навігації по веб-сайту будуть мати унікальний характер, так само, як і отримана ними інформація;

- у другому випадку можливим стає більш високий рівень реалізації моделі за рахунок представлення веб-сайту в унікальному вигляді для кожного користувача, тобто шляхом персоніфікації представлення веб-сайту Департаменту, що в свою чергу досягається використанням файлів, що містять отриману раніше інформацію або образу попередніх відвідувань веб-серверу.

Модель Інтернет-середовища містить зворотні зв'язки. Прикладами реалізації їх з користувачами є електронна пошта, дані про реєстрацію користувачів, підписка або реєстрація на веб-серверах та веб-сайтах Департаментів. Зворотні зв'язки є дуже важливим елементом комунікації Департаменту: для налагодження контактів з громадянами; для забезпечення додаткових можливостей формування громадянського суспільства, популяризації культурної спадщини регіону та багато ін. Наявність зворотних зв'язків значно підвищує ефективність використання комунікаційного засобу взаємодії та можливості Департаменту адекватно реагувати на події, що відбуваються у зовнішньому та внутрішньому середовищі, що в свою чергу підвищує конкурентоспроможність самого ОДА.

В основі веб-сайту покладено модель комунікації, в якій інформація надається на запит користувача (рис. 3.4.). Ця особливість Інтернет-середовища пов'язана з активною роллю користувачів, обумовленої контролем над пошуком інформації за рахунок різноманітних пошукових та навігаційних механізмів. Це ставить перед Департаментами, які використовують веб-сайти, як Інтернет-середовище, складну задачу, що

полягає у необхідності докладання значних зусиль для залучення користувачів, та потребує від них більш пильної уваги до потреб та запитів користувачів, до нових підходів та сучасних технологій.



Рис. 3.4. Модель комунікації, в якій інформація надається у відповідь на інформаційний запит користувача

Веб-сайт Департаменту, як канал комунікації має низку особливостей та переваг, а саме:

- інтерактивний характер комунікації;
- багатофункціональна модель комунікації “багато до багатьох”, що містить модель “один до багатьох” та “один до одного”, що лежить в основі соціокультурного та управлінського Інтернет-середовища, дозволяє реалізувати широкий спектр видів комунікаційної взаємодії, виходячи з потреб користувачів та засобів, що ними застосовуються;
- наявність контролю над пошуком та отриманням інформації дозволяє користувачам займати активну позицію в процесі комунікації;
- широкий спектр видів надання інформації;
- висока гнучкість та масштабованість;
- можливість нелінійного пошуку документованої інформації, обумовлена гіпермедійним способом її надання [221].

Таким чином, комунікацію у Департаменті можна розглядати як соціальну систему, в якій здійснюється процес отримання, накопичення та логічної переробки інформації. На сьогоднішній день в цій системі відбуваються значні перетворення. Довгий час основу такої системи складали друковані документи. Сучасні ІКТ ввели в ПКП ОДА електронні

документи, серед яких: електронні версії друкованих документів та нові абсолютно самостійні електронні документи, розміщені на веб-сайтах.

Комунікація, таким чином, складає важливу ланку в інформаційній інфраструктурі сучасного управлінського процесу. В системі “державний службовець-користувач” обов’язковими складовими є: “службовці – створювачі документів”; “управлінські документи” у вигляді на електронних або паперових носіях, “користувачі – споживачі матеріалу”; а також канали передачі документів. Сучасні електронні засоби комунікацій в управлінському процесі дозволяють перейти до нового етапу розвитку Департаменту, органу державної адміністрації в управлінській, соціокультурній, гуманітарній, науково-дослідницькій сферах на локальному, національному, міжнародному рівні управлінського середовища [219, 221].

Офіційний веб-сайт Департаменту дозволяє здійснювати комунікацію, на відстані, коли суб’єкти комунікації розділені у просторі та часі та, коли всі або більша частина процедур здійснюється з використанням новітніх ІКТ. Отже, взаємодія управлінців та громадян відбувається за допомогою технічних, програмних та адміністративних засобів мережі Інтернет. Характерною рисою цього процесу є надання користувачам можливості самостійно отримувати необхідні знання, застосовуючи розвинуті інформаційні ресурси, які, в свою, чергу надаються сучасними ІКТ. Інформаційні ресурси: бази даних та знань, комп’ютерні, в тому числі мультимедіа, навчаючі та контролюючі системи, відео- та аудіо записи, електронні бібліотеки разом із традиційними матеріалами створюють унікальну розподілену комунікаційну мережу та середовище навчання, доступні широкій аудиторії. Таке управлінське середовище є складовою сучасного Інтернет-простору.

Проведення відео- та телевізійних лекцій, круглих столів, комп’ютерних відео- та текстових конференцій, можливість приватних (у тому числі і щоденних) консультацій з управлінцями по комп’ютерним

комунікаціям роблять взаємодію навіть більш інтенсивнішою, ніж за традиційної форми спілкування [66, 180].

Офіційний веб-сайт Департаменту має такі додаткові комунікаційні властивості:

- надзвичайно оперативної передачі на будь-які відстані управлінської інформації будь-якого обсягу, виду (візуальної та звукової, статичної та динамічної, текстової та графічної);
- оперативної зміни інформації;
- зберігання цієї інформації у пам'яті комп'ютера на протязі необхідного часу, можливість її редагування, обробки, роздрукування тощо;
- інтерактивності за допомогою спеціально створеної з цією метою мультимедійної інформації та оперативного зворотного зв'язку;
- доступу до різних джерел інформації через веб-сайт до віддалених баз даних, знань, чисельних конференції по всьому світу, роботи з цією інформацією;
- організації електронних конференцій, у тому числі в режимі реального часу, комп'ютерних аудіо- та відео-конференцій;
- діалогу з будь-яким користувачем;
- запиту управлінської інформації за будь-яким питанням через електронні конференції;
- скопіювати отримані матеріали на носій або накопичувач, роздрукувати їх та працювати із ними тоді, коли це зручно громадянину.

Таким чином, дослідження веб-сайту Департаменту доводить, що він на сьогоднішній день є важливим каналом комунікаційної взаємодії користувачів та доповнює традиційні документи для суб'єктів інформаційно-комунікаційного простору сучасного органу державного управління, суттєво підвищують повноту та оперативність надання користувачам інформаційних послуг. Для більшого ефективного функціонування таких комунікаційних каналів, необхідно визначити головні етапи успішного трансформування

системи комунікаційної взаємодії Департаменту на основі використання можливостей нових ІКТ, які на наш погляд, можна звести до наступного:

- розробка та додержання єдиних методичних основ виробництва та розповсюдження інформаційних ресурсів Департаменту;
- посилення інтеграційних тенденцій у діяльності сучасних ОДА, на основі використання Інтернет-технологій;
- вдосконалення технічного та технологічного забезпечення доступу до електронних інформаційних ресурсів для суб'єктів інформаційно-комунікаційного простору Тернопільської ОДА;
- підвищення кваліфікації складу ОДА щодо вільного володіння технологіями дистанційного навчання, електронних комунікацій та опанування, таким чином, функціями т'ютора (викладача).

Сучасні ОДА стають частиною єдиної комунікаційної системи нашого суспільства, що ефективно адаптується до змін світового соціокомунікаційного середовища. Без веб-сайту процес входження вітчизняних ОДА у світовий інформаційний простір унеможлиблюється.

Суспільство за допомогою процесів комунікації створює навколишнє середовище – інформаційно-комунікаційний простір, встановлюючи межу між комунікаціями, з однієї сторони, та інформацією – з іншої. Просторовість понять інформації та комунікації, спричиняє глобальний характер інформації. У просторі взаємодії цих понять та явищ виникають відносини обміну інформацією та комунікації. Сучасний підрозділ ОДА характеризується зростанням значущості ІС, що являє собою сукупність інформації, документації, інтелектуальних ресурсів, інформаційних технологій, комунікаційної інфраструктури. Отже, ПКП – це система комунікацій груп, що мають різні функції, статуси, потреби та цінності.

Таким чином, веб-сайт Департаменту – це побудована за єдиними правилами та алгоритмами веб-структура, яка має свою адресу, сприймається як багатомірна цілісність, певна лінія зв'язку. Це визначає веб-сайт, як комунікаційний канал, що забезпечує користувачам доступ до електронних

документів ОДА, характеризує веб-сайт Департаменту, як засіб включення електронного документу до ПКП.

2.3. Оцінка критеріїв та характеристика веб-контенту

Веб-сайт установи в умовах сучасного інформаційного суспільства стає дієвим електронно-комунікаційним каналом; засобом реалізації наукового, творчого та виробничого потенціалу установи; показником її конкурентоспроможності та життєздатності. Зокрема, веб-сайт Департаменту розглядається як комплексний електронно-комунікаційний осередок, що презентує управлінську структуру в інформаційно-комунікаційному Інтернет-середовищі, є визначальною базою для отримання інформації управлінського призначення, міжнародних професійних обмінів тощо; стає перспективною складовою інформатизації соціокультурного процесу та електронного документознавства.

Серед аналізованих функцій Департаменту та завдань створення веб-сайтів є зобов'язання надання інформаційних послуг. Чинне законодавство створює можливість надавати інформаційні через власний веб-сайт згідно із основними документами у цій сфері – «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації».

У Департаменті передбачено чотири види надання електронної інформаційної послуги:

- 1) інформування (надання безпосередньо інформації про соціокультурні (адміністративні) послуги);
- 2) одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);

- 3) двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- 4) проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка) [38].

Інформування передбачає розміщення на веб-сторінці повної інформації про послугу, а саме: найменування послуги; адміністративний орган, що надає послугу; нормативні документи, що регулюють надання послуги; консультаційні матеріали. Одностороння взаємодія, як вид електронного надання інформаційної послуги передбачає розміщення на веб-сторінці електронних форм документів, необхідних для отримання відповідної послуги. Забезпечується можливість користувачам послуг отримати та надрукувати ці форми документів, надаються інструктивні матеріали щодо їх заповнення.

Двостороння взаємодія полягає у тому, що з боку Департаменту здійснюється приймання заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг. Проведення трансакцій означає, що надання інформаційної послуги, яка згідно з Законом України «Про електронний цифровий підпис» вимагає ідентифікації суб'єктів правових відносин, здійснюється відповідно до цього Закону. Це забезпечує формування належної нормативної бази та виконання інформаційних функцій Департаменту.

Надання інформаційних послуг через власний веб-сайт регламентується «Каталогом послуг». Останній містить повний перелік послуг, які надаються і які систематизовані за сферами їхнього надання – громадянам, юридичним особам, міжнародній спільноті. Специфіка інформаційної послуги за сферами забезпечення відображається у формах документів.

Адміністративні інформаційні послуги, які надаються в електронній формі, у розділі «Каталог послуг» виокремлюються шляхом створення гіперпосилань на відповідну веб-сторінку, через яку здійснюється їхнє

надання. «Каталог послуг» може містити сервісну інформацію (адреси адміністративних структур, що надають послуги, дні та години приймання тощо). Таким чином, він передбачає не лише формальний перелік послуг, а й вже на першому етапі інформаційного обслуговування подає певний контекст шляхів реалізації цієї послуги, що є значною перевагою надання послуги через електронний ресурс веб-сайту.

У переліку інформаційних послуг є довідкова інформація і контактна інформація. Така внутрішня системна класифікація послуг відображає функції Департаменту і дає змогу врахувати специфіку змісту послуги, вже заздалегідь спростити її виконання та оперативне надання послуги замовнику.

Формування інформаційної структури розділу «Каталог послуг» регулюється внутрішніми організаційно-розпорядчими документами. Надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи передбачає вимоги, що дають змогу зберегти уніфікацію документального забезпечення послуги, зрозумілість для користувачів, зручність та можливість її статистичного опрацювання:

- забезпечено можливість розширення складу та обсягу матеріалів кожної групи без суттєвих змін загальної структури групи;
- класифіковані матеріали мають ієрархічну будову;
- ієрархічна підпорядкованість матеріалів різного рівня відповідає рівню їх узагальнення та важливості;
- назви класифікаційних рівнів (рубрик) зрозумілі широкому колу користувачів;
- розміщення матеріалів на окремих сторінках веб-сайту забезпечує ефективне їх використання, тобто одна сторінка відповідає одній або декільком тематичним рубрикам, що забезпечує її цілісність і зручність доступу до даних;
- забезпечено однозначну відповідність між елементами меню та стартовими сторінками відповідних розділів [39].

Надання інформаційних послуг відповідає також технічним вимогам, що в умовах специфіки електронного документообігу (необхідності захисту інформації та її використання) має принципове значення. До них відносимо: забезпечення більш швидкого та доступного надання інформаційних послуг для будь-якої категорії користувачів; доступ до інформаційних послуг, що базується на використанні найбільш поширених Інтернет-броузерів (всі інші інтерфейси допускаються як доповнення до броузерних технологій); надання якнайбільше інформації при виконанні якнайменшої кількості дій; наявність комплексної системи захисту інформації, створеної відповідно до вимог та порядку, які визначено законодавством України у сфері захисту інформації [40, 43].

Важливою рисою веб-сайту Департаменту є можливість слугувати засобом виконання обов'язків відповідних структурних підрозділів. Крім загального обов'язку розміщувати на веб-сайті інформацію в мережі Інтернет інформації про діяльність Департаменту, також розміщується на веб-сайті спеціальна інформація, пов'язана із актуальними питаннями діяльності, що мають пріоритетне значення. Одним з таких аспектів є, наприклад, екологічна інформація, захист культурної спадщини.

У «Католозі» є наступні розділи: Головна, Діяльність, Заклади культури, Документи, Доступ до публічної інформації, Мультимедіа, Анонси, Новини.

Веб-сайт Департаменту засвідчує, що проводиться українська інформаційна політика. Не зважаючи на задекларовані державою зобов'язання, відображені у Конституції та галузевому законодавстві щодо забезпечення всебічного розвитку української національної культури і функціонування української мови [263; 267; 43], в Україні соціокультурна ситуація в цілому повторює негативну тенденцію, спільну для колишніх радянських республік. Це проявляється у тому, що культура титульної нації так і не зміцнила своїх позицій, процеси її поступової “провінціалізації” продовжуються, відбувається розрив зв'язку спадкоємності між

національною культурою та культурою сучасності, поширюються нові цінності, культурні норми, вірування, традиції, життєві стилі, які часто суперечать культурним константам, що донедавна лежали в основі життя українського суспільства.

Узагальнюючи результати аналізу веб-сайту Департаменту, зазначимо, що основними проблемами державного управління розвитком національної культури в Україні й дотепер залишаються брак фінансової підтримки з боку держави, а також приватних інвестицій у розвиток національної культури; низький престиж роботи у культурній сфері, відставання культурного сектора за багатьма показниками (зокрема використання новітніх інформаційних, комунікаційних, управлінських, маркетингових технологій у культурному виробництві і діяльності багатьох культурних установ, особливо регіонального та локального рівня); низький рівень залучення громадян у формування пріоритетів та реалізації державної культурної політики тощо.

Основною проблемою культурного сектора сьогодні залишається фінансування. Коштів, що виділяє держава на розвиток культури, часто не вистачає на виплату зарплатні культурним працівникам. Розподіл бюджетних видатків здійснюється централізовано вісімнадцятьма міністерствами та держкомітетами, зокрема такими головними розпорядниками бюджетних коштів, як Міністерство культури, Міністерство освіти і науки, Держкомітет інформаційної політики та телерадіомовлення, Міністерство будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України [20].

Перехід до децентралізації управління розвитком культури в рамках адміністративної реформи відбувався шляхом передачі широкого кола повноважень на рівень органів державної влади місцевого підпорядкування, які однак, не були забезпечені достатньою фінансовою підтримкою з боку держави, а самі не спроможні були віднайти кошти на утримання культурного сектора. Органи місцевого самоврядування залишаються фінансово залежними від центру, мають зовсім незначні важелі впливу на

створення відповідного законодавства, часто управлінським кадрам бракує вмінь та знань специфіки функціонування культурних установ у ринкових умовах. У поєднанні з низьким рівнем усвідомлення важливості повноцінного культурного розвитку регіонів та міст, все це створює ситуацію, за якої культурний розвиток гальмується невідповідними кроками або відсутністю взагалі будь-яких дій у прогресивному напрямку з боку органів державної влади місцевого підпорядкування. У більшості випадків це призвело до того, що забезпечення умов для участі громадськості у культурній діяльності та споживанні культурної продукції довгий час перебувало на останньому місці у переліку пріоритетів місцевого розвитку.

В умовах постійного браку коштів альтернативним підходом може стати програмно-цільове фінансування культурних проєктів, зокрема на конкурсній основі, що практикується у багатьох розвинутих державах світу. Втім, поки що такий підхід не є поширеним, а успішність його застосування у короткостроковій перспективі залишається під сумнівом. Це пояснюється не лише тим, що культурний сектор, який перебуває у глибокій кризі, потребує значної фінансової підтримки в цілому, але й тим, що інформація про державні гранти на реалізацію цільових програм часто не доходить до тих культурних закладів, які за усіма показниками найбільше відстають. Крім того, управлінським кадрам цих організацій часто бракує досвіду участі у подібних конкурсах та навичок написання конкурсних заявок-проєктів на отримання державних грантів. Для таких організацій єдиною альтернативою залишаються безумовні прямі відрахування з державного (чи місцевого) бюджету під реалізацію окремих проєктів. Отже програмно-цільове фінансування на конкурсній основі не вирішить проблеми провінційних, сільських та селищних закладів культури, якщо держава прямим фінансуванням не підтримає їх діяльності.

Міністерство культури замість формувати та здійснювати культурну політику діє переважно як орган управління понад 120 підпорядкованими закладами культури (театри, музеї, бібліотеки, кіностудії).

Перешкодою до збільшення ефективності державного управління розвитком національної культури в Україні є також слабка співпраця Міністерства культури з іншими міністерствами та комітетами у проектах розвитку національної культури, відсутність середньострокових та довгострокових програм міжвідомчої співпраці у цьому напрямку. Негативно позначається й відсутність ефективно діючих спеціальних міжвідомчих комісій, які б здійснювали дорадчу функцію та нагляд за досягненням цілей і завдань державної культурної політики. Є окремі приклади нещодавніх ініціатив державної влади щодо створення таких комітетів, однак, як показує практика, вони або мають номінальний вплив на формування та реалізацію державної культурної політики, або взагалі припиняють свою діяльність через брак відповідальності, зацікавленості фахівців та довіри до органів державної влади.

Як свідчать матеріали архіву веб-сайту Департаменту, брак політичної волі та згоди, глибока економічна криза, спроби маркетизації культурного виробництва без належної законодавчої бази призвели до значного скорочення обсягів державної підтримки культури й маргіналізації самої культурної галузі серед пріоритетів державної політики. Політична нестабільність спричинила відсутність чіткої середньострокової та довгострокової стратегії культурного розвитку України, що у свою чергу надало державній культурній політиці рис політики ситуативного реагування на проблеми у секторі. В Україні це характерно для здійснення державного управління як на місцевому, так і на центральному рівні. Через брак коштів державна культурна політика спрямована переважно на збереження статус-кво.

Усі вище перераховані проблеми призвели до суттєвого зменшення можливостей участі українців у культурній діяльності та їх доступу до високоякісної культурної продукції. Це стало тим негативним чинником, який й дотепер позначається на розвитку сучасної національної української культури. За висловом науковців “така ситуація, поряд із декларуванням

умовних здобутків викликала збайдужіння і недовіру більшої частини мистецького середовища до урядових інституцій” [20].

Маркетизація культурної діяльності, відкритість національного ринку культурній продукції іноземного виробництва і одночасна незабезпеченість захисту національного виробника призвели до того, що цінності та ідеали української національної культури програють у конкуренції іншокультурним цінностям та нормам. На сучасному етапі брак культурної продукції власного виробництва, яка б несла у собі характер та визначні риси української національної культури, призводить до домінування на українському ринку культурного імпорту з країн Заходу та Російської Федерації. Це яскраво підтверджується на прикладі переважання кінопродукції неукраїнського виробництва на екранах українських телеканалів [20].

Українське законодавство у сфері культури, особливо це стосується законів, що регулюють діяльність підприємств вітчизняних культурних індустрій, часто характеризується як “надзвичайно гетерогенне, неповне, неефективне й суперечливе” та потребує значного доопрацювання [20; 145; 55; 41]. Значна кількість важливих аспектів діяльності підприємств культурних індустрій взагалі не регулюються законами, а у вирішенні проблем, що пов’язані з цими аспектами, керівники підприємств керуються переважно законами ринку, що як правило спрацьовує не на користь національної української культури.

Складовою частиною реформування державного управління у сфері культури є приватизація об’єктів культурного виробництва, яка потенційно може збільшити їх ефективність та конкурентоздатність. Однак процеси приватизації в Україні йдуть надто повільно, що спричинене недосконалість нормативно-правової бази, на основі якої здійснюється приватизація. Суперечлива законодавча база приватизацій об’єктів культурного виробництва створює передумови для виникнення інших проблем, наприклад незабезпечення належного представництва національної культурної продукції, адже підприємства культури приватної форми власності

орієнтуються на чужоземні зразки та переважаючи смаки споживачів, які у сучасних умовах значно змінюються.

Іншою проблемою, яка суттєво впливає на формування національно-культурної ідентичності громадян української держави є те, що у спадок від Радянського Союзу інфраструктура культурного сектора залишилась переважно русифікованою. Дослідники пояснюють це, крім всіх інших причин, ще й тим, що у 90-х роках з початком реформування державного управління та приватизації у сфері культури, більшість російськомовних підприємств культурної індустрії були приватизовані, отримавши кращі можливості розвитку, в той час як україномовним – залишилось сподіватись лише на підтримку держави [145]. В результаті цього, а також через інші причини, маємо переважання російськомовної культурної продукції на українському ринку, що негативно позначається на розвитку національної української культури. Здійснюються спроби поступової українізації культурних індустрій, однак цей процес, з одного боку є надто повільним, а з другого – проявляється, як правило, лише у мовній стороні, не впливаючи на зміст та форму культурної продукції, яка за багатьма своїми характеристиками наслідує зразки мас-культури західного походження.

Як засвідчує аналіз архівних матеріалів веб-сайту Департаменту, серед назрілих проблем, що перешкоджають усебічному розвитку української національної культури, слід назвати й низький рівень популяризації української культури за кордоном, яка часто ототожнюється з російською. Враховуючи вищезазначені проблеми, перспектива включення України у глобальний культурний простір у короткостроковій перспективі на рівних умовах є малоімовірною, незважаючи на її унікальний потенціал, на талановитість українських громадян.

Загалом, слід погодитись із зауваженням експертів Ради Європи з приводу того, що у своїх пошуках альтернативної культурної політики для України, як і для інших країн Центрально-східної Європи, надзвичайно важливо не стільки “дивитись на Західну Європу”, скільки продовжувати

співпрацювати між собою, ділитись досвідом та ідеями. Одним з пояснень такої позиції є те, що західні країни перевищують Україну за рівнем економічного добробуту і, відповідно, можливими обсягами фінансової допомоги культурному сектору з боку держави. З іншого боку, жодне з суспільств високо розвинутих західних країн не зазнало таких трансформацій, як суспільства країн колишнього Радянського Союзу, жодна з культур не перебувала у такому кризовому стані, як культури більшості пострадянських країн, після повалення радянського режиму. Усі ці чинники, безумовно позначаються на виборі оптимальної державної стратегії культурного розвитку та потребують лише часткової адаптації зарубіжного досвіду державного управління.

Щодо критеріїв веб-контенту, то на наш погляд, ключовими аспектами ефективності є: обсяг текстової та графічної інформації, розмаїття мов (текстовебагатство), простота навігації, інтерактивність, бронювання та замовлення послуг. Успіх сайтів визначається наявністю онлайн-інформування про спектр послуг та поінформованістю споживачів. Результати показали, що україномовний зміст та інтерактивні функції сайту мають вирішальне значення для успіху цього web-сайту. Основними з розглянутих критеріїв, на нашу думку є:

1. **Швидкість:** живий відгук системи, визначається якістю апаратних засобів і компонентів програмного забезпечення Провайдера послуг Інтернету і розробників. Так у своєму дослідженні, В. Dellaert і В. Kahn (1999) [49] переконалися, що час очікування в WEB негативно впливає на оцінку споживача.

3. **Інтелектуальність:** наявність інструментів і стратегій, що дозволяють адаптуватися до змінних потреб клієнта.

4. **Увага:** ступінь уваги, викликана текстовим змістом і візуальним представленням інформації. Увага залучена широким спектром

різноманітних засобів: цікавий зміст, розмір, контраст, кольору, свіжість, прозорість і т. ін.

5. **Послуги:** різноманітність і доречність послуг, пропонованих системою .

6. **Мови:** кількість доступних мов – тобто, надання міжнародним клієнтам можливості фактично зрозуміти і використовувати систему. Аналіз розподілу носіїв мови на червень 2001 р. (джерело: <http://www.euromktg.com/globstats/>), показує, що 45% населення спілкується англійською мовою, японською (9.8%), китайською (8.4%), німецькою (6.2%) та іспанською (5.4%). Цей фактор, на жаль не виокристанор розробниками сайту, що збіднює його міжнародне позиціонування.

7. **Навігація:** Особливості, що допомагають користувачеві управляти системою і маневрувати в його віртуальному середовищі. Первинна навігаційна система web-сайту включає контекстні зв'язки, вплетені в текстову інформацію документа, а розширена система навігації – пошукові можливості з накладенням фільтрів, згідно з потрібними атрибутами.

8. **Взаємодія:** засоби системи, що дозволяють користувачеві впливати на зміст і / або форму встановленої комунікації. Взаємодія – це також здатність системи підтримувати інтерес користувача входити в контакт із постачальником (наприклад, через форми або електронну пошту) або з іншими клієнтами за допомогою віртуальних співтовариств.

9. **Надійність:** це цілісний сплав – послідовності, стабільності, відтворюваності, точності і законності. Вона включає всі ці якості інформації, забезпечуючи також і цілісність, і функціональність системи (наприклад, гіперпосилання, які наводять до очікуваних цільових документів і т. ін.) [48].

Аналіз сайту свідчить про те, що на **якість** онлайн-ресурсу впливають багато різнопланових **чинників**. Розглянемо більш детально один із них – користувацький інтерфейс, який є важливим саме для клієнта.

Користувацький інтерфейс. Існує багато інформації про різні методи проектування користувацького інтерфейсу, які можна використовувати, створюючи веб-сайт або інтерфейс програми. Досить детальний список необхідних елементів користувацького інтерфейсу наведено на сайті, присвяченому web-дизайну [55]: доступність, мінімалізм, упевненість, чуйність, відповідність контексту, привабливість, ефективність, доброзичливість.

Доступність є найбільш важливим елементом дизайну. По суті, вся мета користувацького інтерфейсу полягає в тому, щоб дати можливість користувачам взаємодіяти з вашою системою. Якщо людина не зможе зрозуміти, як ваш додаток працює, він буде тільки заплутаний і в підсумку розчарований. Ось чому, розробляючи інтерфейс застосування або веб-сайту Департаменту витримали ідею зрозумілості користувачеві.

Мінімалізм. Велика перевантаженість – ворог хорошого користувацького інтерфейсу. Легко потрапити в пастку надлишкової доступності: додаючи все більше і більше управляючих елементів, більшість розробників сайту роблять помилку – захаращують інтерфейс. Зростання інформативної насиченості інтерфейсу спричиняє те, що користувач буде вимушений багато читати, щоб зрозуміти що, де і для чого розташовується. Сайт Департаменту є зрозумілим, з мінімальною завантаженістю. Чимало подій, що відбуваються, чи відбуватиметься описано одним реченням. У такий спосіб збережено час користувачів. Коротко і доступно, нічого зайвого.

Упевненість. Багато дизайнерів прагнуть зробити інтерфейси «інтуїтивно зрозумілими». Варто зауважити, що не було проведено тестування інтерфейсу та виправлено помилки. Тому перспективним напрямком удосконалення якості веб-сайту Департаменту стане проведення он-лайн опитування щодо зручності використання інформаційних послуг споживачами.

Чуйність. Інтерфейс веб-сайту має працювати дуже швидко. Тривале очікування завантаження сторінки дратує. Сайт завантажується максимально

швидко, навіть на повільних Інтернет-каналах. Так само чуйність означає деяку постійну форму взаємодії з користувачем. Інтерфейс інформує користувача про те, що відбувається. Наприклад, основні стратегії Департаменту відповідають часовим рамкам, поміщено найновішу інформацію щодо інвестиційних проєктів, можливих вакансій тощо.

Відповідність контексту. Необхідно брати до уваги тип вмісту сторінок у процесі створення дизайну. Різні сторінки можуть містити контент різного типу. Сайт «Департаменту має адаптовану кожену сторінку під відповідний їй контент, створено елементи управління, які спрощують користувачеві роботу з сайтом.

Привабливість. Хоча це може бути дещо суперечливим моментом, але добрий інтерфейс має бути привабливим. Інтерфейс є простим у використанні, ефективності та оперативності, і він постійно отримує нову інформацію. У той же час він є привабливим у кольоровій гамі, ненав'язливим в інформації.

Ефективність. Інтерфейс користувача – це інструмент управління. Він надає доступ до різних функцій застосування або веб-сайту. Якісний інтерфейс дає можливість користувачеві з найменшими зусиллями виконати дію. Дуже важливо зрозуміти, що користувач найчастіше хоче виконати на певній сторінці. Тому у сайті Департаменту не виведено списком всі можливості проєкту, найчастіше для користувача презентована невелика частина цього списку. Користувач може ментально знайти найбільш корисні та необхідні функції, що спрощує його спілкування з проєктом [51].

Досліджуючи та проводячи оцінку якості та рейтингу інформаційного web-ресурсу за дизайном та технічною реалізацією, варто відзначити:

- Графічний дизайн ґрунтується на принципі «мінімального задоволення усіх», а не «максимального задоволення декого».
- Сторінки легко та швидко завантажуються, не вміщують зайвих елементів, які збільшують їх фізичний обсяг. Ця проблема для інших сайтів існує, її актуальність, незважаючи на постійне збільшення пропускних здатностей

Інтернет, лише зростає. Це обумовлено швидким зростанням обсягів ресурсів WWW та зміною форм розрахунків клієнтів за Інтернет-послуги.

- Оптимальним поданням текстової інформації (з огляду також на технічні критерії оптимізації трафіку та відкритості коду). Особливої уваги тут заслуговує проект головної сторінки, вона пригорта єнайбільше користувачів.
- Під час розробки сайту остерігалися технік web-дизайну, що призводять до появи сторінок з обмеженими або спеціальними властивостями відображення. Це, зокрема, фрейми, скріпти, флеш-ролики тощо. Будь-яка техніка дизайну, що дозволяє, залежно від конфігурації клієнта, змінювати вигляд сторінки, заборонена або може бути заборонена найближчим часом.
- Важливо, що усі змістовні сторінки сервера є статичними, або приховують від відвідувача факти свого динамічного створення на сервері. Зокрема, небажаним є явне передавання параметрів у запиті на отримання сторінки [52].

Поміж з тим, розглянуті питання критеріїв побудови користувацького інтерфейсу вимагають під час створення ресурсів нових підходів до документознавчої основи та змісту ресурсів, виставлених на сайтах.

З огляду на критерії і стандарти щодо побудови цікавого, зручного та ефективного користувацького інтерфейсу сайту, на нашу думку, важливими будуть є **фактори**, що визначають позитивне враження та зручність у користуванні:

- зміст ресурсу, його представлення, інформативність і зрозумілість;
- належне документаційне забезпечення, що розкриває правові засади економічної діяльності та гарантії;
- художнє оформлення;
- мови;
- пошук по сайту, навігація;
- легкодоступність та зручність [53].

Отже, розробка модельного сайту Департаменту як документально-інформаційної системи, показала широкі можливості такого підходу до організації користувацького інтерфейсу, що цілком адаптовані до вирішення управлінських завдань, реалізації поставлених стратегій, у той же час виявила можливості для удосконалення.

РОЗДІЛ 3. СТАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ РЕКЛАМНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ КУЛЬТУРОЮ

3.1. Оцінка ефективності надання інформаційних послуг громадянам

Важливим є моніторинг інформаційної діяльності Департаменту споживачами інформації.

З метою оцінки ефективності інформаційної діяльності Департаменту можна використовувати різноманітні методи вивчення інформаційних потреб громадян та формулювання запитів.

Так, у контексті вивчення інформаційних потреб виділяють на прямі та непрямі. Під прямими розуміють:

- анкетування
- інтерв'юювання
- використання рубрикаторів
- використання карт зворотного зв'язку
- використання уніфікованих бланків-запитів

Непрямі методи вивчення інформаційних потреб Департаменту - це вивчення:

- планово-директивних документів
- документів, що не публікуються (науково-технічні звіти, протоколи, пояснювальні записки)
- аналіз кількісного співвідношення первинних і вторинних документів (з метою встановлення зон розсіювання, виділення профільних та непрофільних, рідкісних та випадкових джерел інформації з обраної теми)

Окремо можна виділити метод побудови дерева цілей, який активно використовується дослідницькими колективами та розробниками. «Дерево цілей» має 5 рівнів [60]:

- 1 - головні цілі конкретної роботи чи комплексу робіт (наприклад, прогноз у певній галузі)
- 2 - завдання, які необхідно розв'язати для дослідження поставлених цілей (визначення необхідної та достатньої умов)
- 3 - проблеми, що повинні бути розв'язані для вирішення завдань попереднього рівня (чітке розмежування відомих рішень, існуючих технічних та технологічних рішень та невідомих областей)
- 4 - можливі напрямки розв'язання проблем
- 5 - умови, за яких можлива робота в цих напрямках

Кількість завдань, проблем, напрямків та умов в кожному конкретному випадку різна, відрізняється й інформація, яка потрібна на кожному рівні, і всі ці особливості відбиваються в інформаційному запиті користувачів.

Інформаційний запит – це сформульована природною мовою в письмовому або усному вигляді усвідомлена вимога користувачів, яка частково виражає їхні потреби. Інформаційний запит – це засіб прояву інформаційної потреби. Таке визначення поняття інформаційного запиту, звичайно, не претендує на вичерпну повноту тлумачення.

Типи інформаційних запитів

Інформаційні запити можна поділити на:

- концептуальні
- аналітичні
- тематичні
- документальні
- фактографічні
- адресні
- методико-організаційні

Концептуальні інформаційні запити пов'язані з теоретичними дослідженнями у різних галузях (сьогодні найчастіше – в культурі при розробці короткострокових та довгострокових прогнозів, при розв'язанні завдань державного управління культурою).

Аналітичні запити виражають інтереси колективу загалом. Вони є заявками на релевантну інформацію про рівень і тенденції розвитку конкретної галузі науки і техніки, напрямки розробки окремих проблем, обґрунтування вибору тем тощо.

Тематичні - один з найпоширеніших типів інформаційних запитів – пов'язані з підбором первинних документів, опублікованих та неопублікованих документів, аналітичних та реферативних оглядів.

Документальні запити пов'язані з необхідністю здобуття інформації з первинного джерела – книги, каталоги промислового обладнання, нормативно-технічні документи, науково-технічний звіт. Характерним є використання при цьому декількох пошукових ознак.

Фактографічні запити значно конкретніші за попередні, тому що виникають у разі потреби даних термінологічного характеру, відомостей про обладнання, технологічні процеси тощо.

Адресні запити – це заявки про розміщення конкретних організацій.

Методико-організаційні запити стосуються пошуку методик, стандартів, інструкцій та інших нормативно-технічних документів.

Варто наголосити на основні типи перешкод, що потенційно можуть заважати процесу пошуку необхідної інформації:

- психологічні
- структурні
- семантичні

Психологічні перешкоди зумовлені недовірою користувача інформації до організації, що забезпечує пошук та постачання інформації. Структурні перешкоди зумовлені порушеннями структури інформаційного запиту, співвідношенням (незбалансованістю) окремих його елементів. Семантичні перешкоди зумовлені неправильним тлумаченням змісту термінів, використанням скорочень. У термінологічних системах така ситуація має назву полісемії, тобто співвідношення одного терміну з більш ніж одним поняттям.

Важливим є вивчення доступності та впливу Інтернету, як джерела інформації для активних споживачів послуг, оцінка теперішнього стану та перспектив впливу глобальної комп'ютерної мережі на взаємовідносини в системі «влада-населення». Так, нами проаналізовано результати письмового анкетування 400 осіб різних соціальних сходинок в місті Тернополі. Встановлено, що 39,2 % респондентів використовували Інтернет для пошуку інформації насамперед з метою самоосвіти, саморозвитку та перевірки наданої інформації. Серед опитаних у віковій групі від 20 до 40 років частота використання Інтернету для особистих потреб перевищувала 50 %, особливо з метою пошуку місця праці.

Вплив глобальної мережі на систему культури, у нашому випадку Департаменту, залишається невивченим. Теоретично, зростання й оновлення масиву інформації має підвищити інформованість населення, сприяти кращому співробітництву, посилити взаємодію влади та населення.

З метою вивчення доступності, впливу Інтернету, як джерела інформації, для активних споживачів послуг, оцінка теперішнього стану й перспектив впливу цього джерела інформації на взаємовідносини в системі населення - бізнес та структури користувачів проводилося спеціальне дослідження.

Зокрема 240 респондентам було запропоновано відповісти на запитання спеціально розробленої анкети. Опитування проведено методом стихійної вибірки. ТНЕУ розбили на 6 типологічних районів. У кожному районі опитали по 46 респондентів. Для збору інформації застосовувалось стандартизоване інтерв'ю «обличчям до обличчя» у корпусах. Опитування проводилось протягом листопада 2013 – березня 2014 року. Анкета складалася з 9 запитань. Відкриті та закриті запитання були спрямовані на вивчення соціально-демографічної характеристики респондентів, їх можливості в користуванні Інтернетом та причини використання комп'ютерної мережі для особових потреб, частота користування веб-сайтом Департаменту. Результати анкетування статистично обраховані з

використанням програми Microsoft Excel. Рівень комп'ютерної грамотності сучасного тернопільського респондента порівняно високий: 60,6 % опитаних особисто працюють на комп'ютері, у тому числі з використанням Інтернету.

Дали згоду відповісти на запитання анкети 94,5 % від запропонованих. Серед опитаних 57,9 % склали особи, що часто безпосередньо у процесі пошуку роботи стикаються з інформацією веб-сайту, 42,1 % рідко стикаються. Розподіл за статтю був нерівномірним: жінки склали 62,4 %, чоловіки 37,6 %. Середній вік опитаних 28 років.

Нами виявлена залежність частоти використання Інтернету для особистих потреб від віку респондентів. Серед осіб у групах від 20 до 40 років частота використання Інтернету для пошуку роботи перевищувала 50 % опитаних. Визнаний недолік сучасних електронних технологій – соціальна нерівність, про що свідчить використання мережі насамперед молодими людьми. На запитання «Чи використовували Ви інформацію з Інтернету (веб-сайту) для прийняття рішень?», позитивно відповіли 38,8% респондентів, які знайшли необхідну інформацію в мережі. Респондентів найчастіше цікавили загальна інформація про діяльність Департаменту, відомості про основні напрямки діяльності. У кожному четвертому випадку предметом пошуку Спеціалізований веб-ресурс «План роботи Департаменту», у 34 % випадків ринок соціокультурних послуг Тернопільщини.

3.2. Шляхи інноваційного розвитку ринку інформаційних послуг органів державного управління культурою

Спробуємо спроектувати шляхи інноваційного розвитку регіонального органу державного управління культурою через аналіз офіційного веб-сайту Міністерства культури України, що є на сьогоднішній день зразком у презентації державної культурної політики.

Офіційний веб-сайт Міністерства культури України (www.minkult.gov.ua) оформлений у корпоративному стилі веб-сайтів органів державного управління, якому притаманні блакитно-білі кольори із зображенням державного прапора України. Він створений компанією «Softline», яка є вітчизняним розробником сучасних інформаційних систем управління.

Структура веб-сайту є ієрархічною і відображена у горизонтальному та вертикальному рядах головного меню. Ці ряди визначені у типовій структурі веб-сайтів органів державної влади, коли у горизонтальному ряду подається інформація відповідно до компетенції установи, а у вертикальному – інформація про саму установу. У центральній частині веб-сайту вміщені новини які регулярно оновлюються.

Змістовне наповнення веб-сайту викладено у вертикальному лівому ряду, який містить такі основні розділи:

Горизонтальний ряд подає перехід до головної сторінки веб-сайту з будь-якої іншої, мапу веб-сайту, розпорядок роботи Міністерства, відомості про його місцезнаходження (для зручності на сайті розміщена мапа), інформує про анонси заходів, надає швидкий доступ до рубрик «Конкурс культурно-мистецьких програм» (представлена організаційна та конкурсна документація з вимогами до підготовки, а також кошториси витрат) «Мистецький місяць» з афішею культурних подій на поточний місяць.

Основне змістовне наповнення веб-сайту викладено у вертикальному лівому ряду, який містить такі основні розділи:

«Основні завдання», тут представлено «Положення про Міністерство культури України», затверджене Указом Президента України від 6 квітня 2011 року № 388/2011.

«Контакти» надає контактну інформацію про керівництво Міністерства і структурних підрозділів міністерства (вказується посада, прізвище, ім'я та по батькові і номер телефону) з відповідними нормативно-правовими актами, які регулюють діяльність підрозділів міністерства.

«Структура та керівництво» подається інформація про керівництво Міністерства, його структуру, надається можливість для переходу на сторінки структурних підрозділів.

«Колонка міністра» подає біографію самого міністра, його пряму мову, інтерв'ю та вітання.

«Доступ до публічної інформації» характеризує як має здійснюватися організація забезпечення доступу до публічної інформації, представлено законодавство про доступ до публічної інформації, нормативно-правові акти Міністерства, звіти про надану інформацію та порядок оскарження рішень розпорядника інформації або бездіяльності.

«Прес-служба» представлено заяви і коментарі, анонси, прес-релізи, інтерв'ю і виступи керівників міністерства, діяльність міністерства у ЗМІ та контактну інформацію.

«Міжнародна культурна політика» надає інформацію про новини, міжнародні заходи у сфері культури (даний підрозділ перебуває в стані розробки), Європейську інтеграцію України, Євроатлантичну інтеграцію України, співробітництво з міжнародними організаціями, двостороннє співробітництво. У кожному з цих розділів є новини та нормативно-правова документація.

Розділ «Нормативно-правові акти» в якому подано чинні закони, проекти, законодавство усфері культури, роз'яснення питань оплати праці.

Розділ «Претензійно-позовна робота» містить документи, які стосуються інформації щодо ведення претензійно-позовної роботи та представлення інтересів Міністерства культури України в судах усіх інстанцій за 2011 рік та 2012 року.

У розділі «Реєстрація та ліцензування» розміщено Постанову Кабінету Міністрів України від 20 червня 2000 р. №984 «Про затвердження зразка свідоцтва на право вивезення (тимчасового вивезення) культурних цінностей з території України» та Постанову Кабінету Міністрів України від 28 березня

2001 р. N294 «Про внесення змін до Положення про державне посвідчення на право розповсюдження і демонстрування фільмів».

Розділ «Державні закупівлі» представлений інформацією про застосування процедури закупівлі, її обґрунтуванням, необхідною документацією, річними планами державних закупівель за 2008-2012 роки, Реєстром державних закупівель Міністерства культури і туризму України за 2006-2009 роки, Порядком розгляду скарг, Положенням про Комітет з конкурсних торгів Мінкультури та електронним реєстром державних закупівель.

У розділі «Управління культури і туризму облдержадміністрацій» у табличній формі подається контактна інформація, а саме: посада, прізвище, ім'я, по батькові, телефони керівників управління культури і туризму облдержадміністрацій України.

Розділ «Регуляторна політика» складається з декількох рубрик. У рубриці «Загальна інформація» подано інформацію про відповідні Закони України, Постанови КМУ, Укази Президента України, а також підрубрику «Роз'яснення»; є рубрики «Плани підготовки регуляторних актів», «Повідомлення про оприлюднення», «Проекти регуляторних актів» (з підрубриками «Проекти актів законодавства та нормативно-правових актів», «Проекти наказів Міністерства»), «Аналізи регуляторних актів» (тут подаються підрубрики «До проектів актів законодавства» та «До проектів наказів Міністерства»), «Звіти про відстеження результативності», «Регуляторні акти, що діють у сфері культури», «Контакти».

У розділі «Внутрішній аудит» представлено новини, нормативну базу (Закони України, Укази Президента, Постанови КМУ, Розпорядження КМУ, Постанови колегії Міністерства, Накази Міністерства) та результати контрольно-ревізійних заходів.

Інформацію у розділі «Запобігання проявам корупції» присвячено національному законодавству у відповідній сфері. Також у даній рубриці присутні звіти про роботу сектора та контактна інформація для звернень про факти вчинення корупційних правопорушень працівниками центрального

апарату Міністерства, державних служб, установ, підприємств та організацій, що перебувають у сфері управління міністерства.

У розділі «Консультативно-дорадчі органи при Міністерстві» подано список музичних експертів, яким надано право здійснювати державну експертизу музичних інструментів та представлено склад Музейної ради при Міністерстві культури України.

У розділі «Шляхом реформ» викладені основні положення Закону України «Про культуру».

Розділ «Культурно-інформаційний сервіс» представлений рубриками «Звіт про діяльність Міністерства культури і туризму України» (дані за 2007-2008 рр.), «Культура і мистецтво України у дзеркалі преси», «Мистецький місяць», у рубриці «Видання ДЗК (диференційне забезпечення керівництва)» подається «Хроніка культурного життя України» (за 2006-2010 рр.), «Тематичні огляди», «Культурне співробітництво України з зарубіжними країнами» (за 2006-2010 рр.), «До нормативно-правового забезпечення галузі» (за 2007-2011 рр.). Також у розділі працюють рубрики «Мистецтво: бібліографія» (подані поточні бібліографічні списки з 2008 до 2010 року) та «Культура: бібліографія» (подані поточні бібліографічні списки з 2008 до 2009 року), як періодично оновлюються, їх підготовка здійснюється Національною парламентською бібліотекою. Цікавими є рубрики «Митці України – лауреати конкурсів», «Лауреати міжнародних і вітчизняних премій у галузі культури та мистецтва», «Працівники культури і мистецтва України, іноземні громадяни, удостоєні державних нагород, почесних звань України». Також у цьому розділі представлені календар на поточний та за три попередні роки «Культура і мистецтво України. Знаменні і пам'ятні дати», «Інформаційний список статей з питань культури та мистецтв» за 2009 рік.

Розділ «Установи, заклади, підприємства, організації» містить багато контактної інформації за такими рубриками: «Українські культурні центри», «Виробники та постачальники технічних засобів, обладнання та музичних інструментів», «Обласні центри народної творчості», «Заповідники»,

«Науково-дослідні та методичні організації», «Навчальні заклади» (I-II рівня акредитації та III-IV рівня акредитації, середні спеціалізовані мистецькі школи (школи-інтернати), студії з підготовки акторських кадрів), «Бібліотеки», «Музеї», «Кінематографія України», «Циркове мистецтво», «Музичне мистецтво», «Театральне мистецтво».

У розділі «Державні інформаційні ресурси» подано дві рубрики: «Методичні рекомендації Державної служби кінематографії», де вміщені методичні рекомендації з обліку нематеріальних активів кіновиробництва, методичні рекомендації з обліку об'єктів сценічно-постановочних засобів на підприємствах кіновиробництва Міністерства культури і туризму України, методичні рекомендації з формування собівартості продукції (робіт, послуг) у кіновиробництві; та «Методичні рекомендації відділу аналізу та прогнозування діяльності навчальних закладів міністерства культури», де вміщено «Питання для оцінювання знання нормативних документів керівниками початкових спеціалізованих мистецьких навчальних закладів (шкіл естетичного виховання) при здійсненні державної атестації навчальних закладів» та «Перелік програм, за якими має здійснюватися навчальний процес у початкових спеціалізованих мистецьких навчальних закладах (школах естетичного виховання) системи Міністерства культури України».

Розділ «Форми звітності» подає інформацію у трьох рубриках: «Звітність з питань охорони праці», «Статистична звітність», «Інвентаризація державного майна», де представлено інструкції, подано форми звітності, та розміщено Наказ Міністерства культури і туризму України від 01 грудня 2009 р. № 1066/0/16-09 «Про проведення інвентаризації об'єктів державної власності».

У розділі «Звернення громадян» знаходиться довідкова інформація для громадян, що стосується режиму роботи Міністерства культури України, оформлення письмового звернення, законодавства та нормативно-правових актів, найбільш поширених звернень громадян, порядку особистого прийому громадян керівництвом та іншими посадовими особами Міністерства,

графіку особистого прийому громадян та звітів про стан роботи із зверненнями громадян.

Розділ «Громадська Рада» інформує про склад Громадської ради, нормативно-правову базу (протоколи, плани заходів, рішення), анонси, матеріали засідань та надає контактну інформацію.

Розділ «План консультацій з громадськістю на 2014 рік» вміщує інформацію про питання (проекти рішення), що планується винести на обговорення.

Розділ «Інтернет-приймальня Міністра» містить рубрики: інтернет-приймальня, куди можна відправити інформаційний запит, питання та відповіді, також представлений архів питань та відповідей за 2013 рік.

У розділі «Державний реєстр нерухомих пам'яток України» представлено рубрики: «Пам'ятки національного значення», «Об'єкти культурної спадщини національного значення, взяті на облік відповідно до законодавства Української РСР», «Пам'ятки місцевого значення» та «Накази Міністерства», де подано Постанову Кабінету Міністрів України «Про занесення об'єктів культурної спадщини національного значення до Державного реєстру нерухомих пам'яток України» від 03.09.2009 № 928, представлено список пам'ятників архітектури Української РСР, що перебувають під охороною держави.

Розділ «Новини регіонів» інформує про головні події які відбуваються в регіонах.

На головній сторінці веб-сайту з вертикального ряду можна також перейти по рубриках «Акумулятор інфоресурсів», «Фотогалереї», «Архів документів». Але заповнена з них тільки остання, в інших інформація відсутня.

Також на головній сторінці передбачена реєстрація та форми для авторизованого заходу на веб-сайт.

На веб-сайті містяться посилання на сайти Президента України, ВРУ, Урядового порталу, Антикорупційного порталу, Національного агентства з питань державної служби, портал «Культура України», Українське

національне інформаційне агентство «Укрінформ», Міністерства культури АР Криму.

Крім того, у правому вертикальному ряду подається рубрика «Корисна інформація», де висвітлюються такі аспекти: державні символи України, «Державний реєстр нерухомих пам'яток України (пам'ятки місцевого значення станом на 1 червня 2009 року)», «Національний звіт про культурну політику в Україні», «Культурна політика України - оцінка міжнародних експертів», Проект «Концепції Державної цільової програми інноваційного розвитку української культури на 2009-2013 роки», архів офіційних новин за 2013 та 2014 роки», АРМ «Баланс бюджетного підприємства» для бюджетних установ та організацій у сфері управління Міністерства культури України (формування й подача фінансової звітності за 2013 рік)», «Форми для складання річної фінансової звітності госпрозрахунковими підприємствами та організаціями у сфері управління Міністерства культури України (формування й подача фінансової звітності за 2013 рік)», програма дослідження «Стан фондів публічних бібліотек України (розділ фонду „Суспільні науки”)», Конвенція про охорону та заохочення розмаїття форм культурного самовираження», типові норми часу на основні процеси бібліотечної роботи», програма та методика дослідження читацького попиту на вітчизняну книжкову продукцію у публічних бібліотеках України»

На веб-сайті передбачені простий та розширений пошук. Розширений здійснюється з усіма словами, з будь-яким з слів, з точною фразою, без слів.

Веб-сайт регулярно оновлюється.

На відміну від Міністерства культури України, на регіональному рівні управління культурою, представлено як веб-сторінка сайтів органів місцевої влади.

Веб-сайт органу місцевої влади створюються з урахуванням технологічних можливостей та інформаційної інфраструктури кожних із зазначених органів, та мають відповідати вимогам, що висуваються до

структури та наповнення цих сайтів. Структура головної сторінки має відповідати структурі головної сторінки Урядового веб-порталу[229].

Найбільш розповсюдженими з них є головна сторінка; інвестиції; нормативні акти; туризм; доступ до публічної інформації. Привертає увагу наявність цікавих веб-сторінок: галузеві програми, звернення громадян; обласні премії для працівників галузі; історико-культурна спадщина, проте переважна більшість веб-сторінок має виключно інформаційний характер і не розкриває змістового наповнення культуротворчого процесу в областях. Це чітко простежується через веб-сайт Департаменту

Інтернет-ресурси галузі мають сприяти обраному Україною курсу на євроінтеграцію, відображати спільні для країн ЄС ідеї щодо необмеженого доступу громадян до культурного продукту та участі в культурних процесах, культурної ідентичності та різноманіття, культурного громадянства та дипломатії, толерантності і творчості. Для цього на сайт Департаменту слід надавати максимально повну і оперативну інформацію про результати міжнародних програм і проектів; та досвід зарубіжних країн у вдосконаленні державної політики розвитку культури, фінансування культуротворчого процесу тощо.

Необхідно здійснити перехід від суто інформаційного до змістового напряму відображення здобутків закладів культури та провідних її діячів. Надзвичайно важливим для задоволення комунікаційних потреб менеджерів культури є формування і розміщення на сайті Департаменту електронної бібліотеки «Культуротворчий процес в Україні», у якій мають відобразитися здобутки культури як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях.

Важливою складовою цієї повнотекстової бази даних є документація, що виникла в результаті управлінської діяльності та сприяє її подальшому розвитку.

Ускладнення культуротворчого процесу, що пов'язано з входженням України до європейського простору, вимагає якісно-нового рівня керування

документацією. Цей процес має бути комунікаційно-орієнтований, сприяти комплексному задоволенню комунікаційних потреб менеджерів культури.

Для цього необхідна розробка якісної стратегії керування документацією, що ґрунтується на потребах галузі, та комплексна система реалізації цієї стратегії.

Можливості кожної країни, в першу чергу, оцінюються через її інтелектуальний потенціал, наявність нових знань і технологій, а також реальне змістове наповнення веб-сайту, а не лише констатацію подій. У виразних обличчя регіону віртуальна інформація про соціокультурні заклади та події соціокультурного значення й, звичайно, особистості регіону.

ВИСНОВКИ

Інтернет-комунікації представляють собою складне багатокomпонентне явище, яке є особливо актуальним для сучасної документально-комунікаційної системи суспільства, що охоплює широкий спектр інституцій. Інтернет-комунікаційна система містить такі головні складові: ресурсну, сервісну й технологічну. Ресурсний (змістовний) компонент, який є джерелом розповсюдження знань та інформації, та сервісний компонент, що уособлює новітні засоби та канали функціонування інформації в суспільстві, мають особливе значення для сучасних інформаційних центрів, які спрямовані на вдосконалення управління і розповсюдження конкурентоспроможних інформаційних продуктів та послуг власної генерації у міжнародному інформаційному просторі.

Веб-сайт в Інтернеті, з інформаційно-змістовної точки зору, є одним з дієвих комунікаційних засобів, що спрямований на презентування та ефективне позиціонування будь-якої установи в інформаційно-комунікаційному просторі через надання повної достовірної інформації про себе; розповсюдження та надання вільного доступу до власних інформаційних ресурсів та послуг; забезпечення зворотного зв'язку з користувачами тощо. У зарубіжних країнах, зокрема США, контенту веб-сайтів приділяється особлива увага розробників та осіб, котрі займаються подальшою їхньою підтримкою, оскільки веб-сайт сприяє рекламуванню та просуванню самої установи, діючи як механізм некомерційної реклами. Наявність грамотно побудованого веб-сайту підвищує рівень оцінки установи користувачем, який бажає ґрунтовно ознайомитися з її діяльністю та інформаційними ресурсами. У цьому напрямі розроблені методичні рекомендації, пов'язані з правильною організацією контенту певних сторінок веб-сайтів, способів його представлення, зручною навігацією для користувачів, з регулярною підтримкою та оновленням, перевіркою посилань на інтернет-ресурси для того, щоб бути впевненими у тому, що вони активні,

а наявна на них інформація актуальна, достовірна та надійна для користувача.

З іншої сторони, як свідчить проведене дослідження на зміст веб-сайту впливає державна культурна політика, що особливої актуальності набуває в умовах побудови інформаційного суспільства. Доведено, що аналіз наявних моделей державного управління розвитком культури свідчить, що в умовах глобалізації захист національної культури неможливий без суттєвого збільшення ролі держави в управлінні культурними процесами. Централізація управління розвитком культури дозволяє ізолювати культурний сектор від впливу негативних чинників глобалізаційних тенденцій, однак її недоліками є створення тиску на державний бюджет, незначний рівень залучення громадян у процес прийняття рішень щодо вирішення проблем загальнодержавного рівня, і, як показує практика, політична неприйнятність протекціоністських методів в умовах плюралістичного суспільства.

Оптимальна державна культурна політика будується на виваженому співвідношенні принципів централізації – децентралізації, адже в сучасних демократичних правових державах важливою є активна участь усіх суб'єктів культурного процесу у визначенні пріоритетних напрямків культурної політики. Центральна роль держави полягає у формуванні стратегії національного культурного розвитку та координації колективних зусиль усіх суб'єктів культурної діяльності у визначеному напрямку. Умовою успішної реалізації державної культурної політики повинна стати обов'язкова інтеграція культурних стратегій у загальну державну політику. Це вимагає скоординованих дій органів державної влади у досягненні спільної мети сприяння розвитку національної культури та попередження суперечностей між завданнями культурної політики та політики держави щодо розвитку інших сфер, зокрема економічної, соціальної, інформаційної, освітньої.

Провідником державної культурної політики є різного роду інформаційні технології. Розвиток інформаційних технологій та

впровадження їх у повсякденне життя суспільства призводить до того, що люди вже не уявляють свою діяльність без них.

Веб-сайти дають виняткову можливість розширювати свою діяльність, охоплюючи все більшу кількість користувачів, а також презентувати себе та свої здобутки, створюючи позитивний імідж. Перевагою веб-сайтів є те, що органи управління культурою можуть не лише краще забезпечувати інформаційні потреби користувачів, а й представляти на розгляд широкому загалу свої інформаційно-аналітичні продукти, знайомити з послугами, які вони надають, та інформувати про свою діяльність. Веб-сайти надають доступ до інформації віддаленим користувачам і є зручними у користуванні. Користувачі в будь-який час можуть ознайомитись з необхідною інформацією з тієї чи іншої сфери, перебуваючи чи то на роботі, чи вдома, в інтернет-кафе тощо.

Як свідчить проведене дослідження, практика створення веб-сайтів різних організацій дозволяє сформулювати низку загальних вимог, яким повинні відповідати й віртуальні представництва органу державного управління культурою. Вони базуються на загальних критеріях якості веб-серверів. До ключових показників якості веб-сервера належать:

- глибина змісту;
- простота навігації;
- стабільність інформаційних ресурсів;
- оперативність оновлення інформації;
- доступність для користувачів;
- єдність дизайну всіх розділів

Крім загальних вимог до створення веб-сайтів, вважаємо доцільним наголосити на низці завдань, які постають перед сайтами управлінських структур. Основними завданнями, які повинен виконувати веб-сайт, є:

1. Безпроблемне та швидке входження на веб-сайт з будь-якої пошукової системи, створення позитивного іміджу регіону, а також популяризація інформації про існування та діяльність Департамент. На нашу думку, це є

першим і головним завданням, яке постає на початковому етапі формування веб-сайту. На цьому етапі відбувається створення загального образу веб-сайту як обличчя органу держуправління культурою і представлення його на огляд широкому загалу. З цього моменту починається існування Департаменту в новому просторі – Інтернеті.

2. Інформування користувачів про інформаційну діяльність Департаменту, а саме про створення та функціонування інформаційно-аналітичної, та довідкової продукції, тобто всієї вторинної інформації, яка виробляється в процесі інформаційно-аналітичної діяльності.

3. Забезпечення належних умов для швидкого і якісного пошуку інформації на сайті. Це завдання можна виконати, створивши пошукове віконечко, карту розташування. Актуальним для користувачів є пошук та підбір необхідної інформації за допомогою територіальної довідки.

4. Інформування про події (інвестиції, презентації, виставки, дні відкритих дверей, освітні програми, пропонувані соціокультурні заходи та ін.), заплановані Департаментом. Постановка цього завдання вкрай важлива і для користувачів, і Департаменту, адже саме таким чином відбувається двостороння співпраця з користувачами, споживачами. З одного боку, орган управління культурою підвищує свій рейтинг, поширює інформацію про свою діяльність, а з іншого – у користувачів виникає унікальна можливість взяти участь у проектах, відвідати виставки, вистави тощо, розширити коло інформації не лише про послуги, але й можливі вакансії.

5. Надання доступу до інформації щодо актуальних соціокультурних подій, а також забезпечення доступу до повнотекстової нормативно-правової, управлінської, освітньої та іншої документації. Виконання цього завдання задовольнило б чималу потребу користувачів у повнотекстовій інформації.

Проте створення веб-сайту – це лише половина всієї діяльності. Адже веб-сайт потребує постійної плідної інформаційно-аналітичної діяльності щодо наповнення новими даними про роботу відділів та Департаменту загалом, інформування користувачів про нові заходи та про створення

вторинної інформації. У цьому контексті сайт має успіх у користувачів і створення позитивного іміджу Департаменту.

Перше завдання, яке стоїть перед веб-сайтом, – створення позитивного іміджу – частково вирішується на головній сторінці, адже це обличчя веб-сайту. Головна сторінка розкриває особливості структури веб-сайту та функціонування розділів, відкриває для користувачів найважливішу, найсвіжішу інформацію про поточну діяльність агрохолдингу. Цим створюється перше враження про сайт та організацію в цілому, формується певний імідж Департаменту у відвідувачів, а також вирішується завдання інформувати про події, заплановані в Департаментом.

На веб-сайт можна зайти за електронною **адресою** <http://kultoda.com.ua/%d0%bc%d1%83%d0%bb%d1%8c%d1%82%d0%b8%d0%bc%d0%b5%d0%b4%d1%96%d0%b0/>. Увійти на веб-сайт можна швидко та без проблем з будь-якої пошукової системи. Коли відкривається веб-сайт, перед нами постає головне вікно, на якому розміщено назви розділів. Слід зауважити, що інформація на сайті оновлюється постійно, але не щодня. Разом з тим, хоч інформація оновлюється, це відбувається у незначних обсягах: основна маса інформації залишається, додається лише декілька сюжетів. Ретроспективну інформацію накопичують на окремих сторінках, які відображаються в кінці інформаційного блогу.

Створення анонсів новин є досить клопіткою працею інформаційних працівників, адже воно передбачає добір актуальної інформації, яка може стати важливою для відвідувачів сайту. На веб-сайт Департаменту представлений на огляд широкому загалу анонс подій на поточний місяць.

Головне вікно подає певне коло інформативних відомостей, яке, на наш погляд можна розширити. Привертає увагу, перш за все, раціональне і досить добре продумане розміщення важливої першочергової інформації. Зокрема, це інформація про Департамент (адреса, контактні дані для журналістів). Цікаві відомості подано в окремих рубриках. Кожен розділ постійно оновлюється і надає користувачам цікаву, пізнавальну, актуальну

інформацію.Кожний розділ веб-сайтів має у собі підрозділи.Пошукова система має пошукові віконечка, за допомогою яких можна здійснювати пошук у трьох напрямках:пошук на цьому сайті, пошук на сайтах інших установ, пошук в Інтернеті. Структура пошукової системи дозволяє без зайвих, додаткових процесів здійснити пошук необхідної інформації як на сайті, так і в інших пошукових системах,так само легко повернутися назад на сайт Департаменту.

Для розробки і наповнення «Каталогу послуг» працівники здійснили величезний обсяг роботи. Щоб створити такий функціональний розділ, фахівцям було відібрати корисні, цікаві, змістовні дані про діяльність Департаменту, згрупувати їх та систематизувати. Це один із напрямів інформаційно-аналітичної діяльності при створенні веб-сайту.Одним із найважливіших для користувачів веб-сайтів є розділ віртуальної довідкової служби, який також є продуктом інформаційно-аналітичної діяльності Департаменту, що передбачає підготовку інформаційно-довідкової продукції.

Слід зазначити, що перед нами не постало ніяких технічних труднощів при входженні в систему через мобільний телефон; пошук здійснюється абсолютно ідентично пошукові через Інтернет за допомогою комп'ютера. Отже, веб-сайт не лише інформує користувачів про нові послуги,а пропонує свій інформаційний продукт, а й надає безмежну можливість перегляду інформації з комп'ютера чи мобільного телефону.Важливим надбанням веб-сайту є електронний документний фонд. Це інформаційний ресурс надає виняткову можливість користувачам ознайомитися з повними текстами документів, які можуть бути цінними для фахівців у цій галузі.

Отже, аналіз веб-сайту доводить, що кожний розділ, підрозділ та активний елемент інтерфейсу веб-сайту створюєпозитивне враження про Департамент. Створення та наповнення веб-сайту – це комплексна інформаційно-аналітична робота, яка передбачає добір, аналіз та систематизацію інформації виробничого характеру, надання довідок, а такожо цифрування документів з метою їх збереження та надання вільного

доступу до їх повних текстів тощо. До завдання інформувати користувачів веб-сайту про інформаційну діяльність Департаменту підходять відповідально, пропонуючи постійне оновлення інформації на головній сторінці та в рубриках. Завдання забезпечити доступ до повнотекстових ресурсів розв'язується, здебільшого, шляхом наповнення сайту окремою управлінською документацією в незначній кількості. В даному напрямі є над чим працювати, аби ширше задовольняти запити користувачів. На наш погляд важливо розширити змістове наповнення сайту. Інтернет-ресурси галузі мають сприяти обраному Україною курсу на євроінтеграцію, відображати спільні для країн ЄС ідеї щодо необмеженого доступу громадян до культурного продукту та участі в культурних процесах, культурної ідентичності та різноманіття, культурного громадянства та дипломатії, толерантності і творчості.

Проаналізувавши зазначений веб-сайт, можна з впевненістю стверджувати, що Департамент старається зацікавити відвідувачів сайту новими можливостями та послугами і залучити їх до користування через віддалений доступ.

Успіх сайту залежить не лише від таких складових як дизайн, зміст і актуальність інформації, структурна побудова за розділами, насиченість бази даних, функціональний потенціал, але й від маркетингових комунікацій, репутації органу управління, його досвіду, професійної підготовки працівників, місця даного ресурсу в електронній рейтинговій системі, технології обслуговування клієнтів та організації сервісу, охоплення аудиторії та її складу, партнерської підтримки, змісту пропозицій.

Отже, як свідчить проведений аналіз, веб-сайт сприяє активній реалізації інформаційних функцій органу державного управління культурою, розвитку нових інформаційних послуг в мережі Інтернет. Використання веб-сайту є ефективним засобом просування та рекламування культурної спадщини регіону в міжнародному інформаційному співтоваристві Інтернет. Використання веб-сайту відбувається з метою забезпечення доступу до

власних культурних продуктів, збереженню української ідентичності. Веб-сайт сприяє розвитку інформаційних навичок користувачів у ході створення веб-сайту.

Список використаних джерел і літератури

1. Філіппова Л.Я. Документально-електронні комунікації в умовах інформатизації освіти / Л.Я.Філіппова // Матер. II Міжнар. наук.-практ. конфер. "Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI ст.". – Одеса, ОНПУ, 2009. – С. 18-20.
2. Каньгин Ю.М. Основы теоретической информатики / Ю.М.Каньгин, Г.И.Калитич. – К. : Наук. думка, 1990. – 232 с.
3. Громов Г.Р. Очерки информационной технологии / Г.Р. Громов. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : ИнфоАрт, 1991. – 331 с. [Загл. 1-го изд.: Национальные информационные ресурсы: проблемы промышленной эксплуатации. Информационная технология]
4. Василик М.А. Наука о коммуникации или теория коммуникации? К проблеме теоретической идентификации / М.А. Василик // Актуальные проблемы теории коммуникации : сб. науч. тр. – СПб. : Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 4-11.
5. Конечкая В. Социология коммуникации : учеб. / В. Конечкая. – М. : Междунар. ун-т Бизнеса и Управления, 1997. – 304 с.
6. Определение коммуникации, общения. Соотношение этих понятий // <http://www.countries.ru/library/intercult/mkom.htm>
7. Соколова И.В. Основы социальной информатики / И.В.Соколова. – М., 1997 – 57 с.
8. Филиппова Л.Я. Информационно-библиотечные ресурсы Интернет / Л.Я.Филиппова ; под ред. В.П. Щетинина. – Харьков : К-Центр, 1998. – 80 с.
9. Філіппова Л.Я. Інтерактивні комунікації в структурі дистанційного навчання / Л.Я.Філіппова, О.В.Олійник; Держ. академія керівн. кадрів культури і мистецтв // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія : наук. журнал. – К., 2008. – №4. – С.59-63.

10. Коммуникативные практики в современном обществе : сб. статей / под ред.: В.В. Васильковой, И.Д. Демидовой. – СПб. : Скифия принт, 2008. – С.180-195.
11. Артемов Ю., Непляха О., Левченко Ж. Роль і місце веб-порталу в діяльності наукової бібліотеки //Бібліотечний форум України. – 2006. – № 2. – С. 19–21.
12. Жабін О. Трансформація веб-сайта НБУВ у науково-інформаційний портал України // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2005. – Вип. 14. – С. 199–204.
13. Задорожня Н., Левченко Ж., Непляха О. Роль і місце веб-порталу Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського в інформаційному просторі України // Там само. – Київ, 2007. – Вип. 19. – С. 70–76.
14. Філіпова Л. Питання змісту бібліотечних Web-сайтів в Інтернеті // Бібліотечна планета. – 2003. – № 3. – С. 12–15.
15. Зубченко Д., Сопова Т. WEB-сайт бібліотеки для юнацтва: метод. поради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://4uth.gov.ua/library_science/methodical/8vs.htm. – Назва з екрану.
16. Нежурбіда Г. Г. Веб-сайти медичних бібліотек України: основні концепції побудови та тенденції розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://library.gov.ua/html/pok_pr/12/77.doc. – Назва з екрану.
17. Трачук Л. Електронні бібліографічні ресурси на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів України // Вісник Львівського університету. Серія книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології. – Львів, 2009. – Вип. 4. – С. 153–166.
18. Соловяненко Д. В. Онлайновий бібліотечний сервіс як один із видів бібліотечного сервісу // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2003. – Вип. 11. – С. 200–222.
19. Закон України «Про інформацію»
20. Закон України «Про доступ до публічної інформації»,

21. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 9.01.2007 р.
22. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 липня 2000 р. № 928/2000 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 9. – Ст. 378.
23. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» // Офіційний вісник України. – 2002. – № 2. – стор. 234. В редакції із змінами: № 905 від 16.06.2003; № 150 від 11.02.2004; № 1700 від 08.12.2006.
24. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» // ВВРУ. – 2003. – № 36.– Ст. 275; Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25 листопада 2002 р. № 327/225.
25. «Про порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» // Офіційний вісник України. – 2003. – № 2. – Ст. 49.
26. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Затверджено наказом Держкомзв'язку від 15 серпня 2003 р. № 149 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 48. – Ст. 2547.
27. Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31 липня 2000 р. № 928/2000 //Офіційний вісник України. – 2000. – № 31. – Ст. 1300 (344).
28. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 липня 2000 р. № 928/2000 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 9. – Ст. 378.

29. Указ Президента України «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» від 17 травня 2001 р. № 325/2001 // Урядовий кур'єр. –2001. – 22 травня.
30. Постанова Верховної Ради України «Про інформування громадськості з питань, що стосуються довілля від 4 листопада 2004 р. № 2169-IV// Відомості Верховної Ради України. – 2005. – № 2. – Ст. 72.
31. Шевчук А.В. Інформаційні технології регіонального розвитку // Регіональна політика та механізми її реалізації / За ред. М.І.Долішнього. - К.: Наукова думка, 2003. - С. 407-413.
32. Куйбіда В.С., Шевчук А.В. Використання сучасних комп'ютерних технологій в управлінні містом // Регіональна політика: методологія, методика, практика. /НАН України, ІРД. – Львів, 2001. - С. 600-607. Особистий внесок: розгляд шляхів удосконалення використання інформаційних технологій в управлінні розвитком міст і регіонів.
33. Шевчук А.В. Роль регіональних інформаційних систем у дослідженні соціально-економічного розвитку регіонів України / Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Регіональні суспільні системи (Збірник наукових праць). Випуск 3 (XLVII) // НАН України. Інститут регіональних досліджень. Редкол.: відповідальний редактор академік НАН України М.І.Долішній. Част. 1. – Львів, 2004. - С.260-270.
34. Шевчук А.В. Реалізація політики інформатизації в умовах становлення національної економіки // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Механізми реалізації регіональної політики (Збірник наукових праць). Випуск 2 (XL) / НАН України, ІРД, Част. 1.- Львів, 2003. - С.237-242.
35. Шевчук А.В. Створення єдиного інформаційного поля України як інструмент реалізації регіональної політики // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Основи формування регіональної соціально-економічної політики: Зб. наук. пр.: Випуск VIII / НАН України. Інститут регіональних досліджень; Редкол.: відповідальний редактор М.І. Долішній. – Львів, 1999. – С.234-245.

36. Шевчук Л.Т., Коломийчук В.С., Шевчук А.В. Проблеми розвитку міст у період реформування української економіки // Соціально-економічні дослідження в перехідний період (Щорічник наукових праць). Випуск II / НАН України, Інститут регіональних досліджень. – Львів, 1997. – С.417-428. Особистий внесок: розглянуто проблеми використання інформаційних технологій для забезпечення розвитку міст.
37. Шевчук А.В. Інформаційна база регіональних досліджень: роль засобів обчислювальної техніки // Регіональна політика України: наукові основи, методи, механізми. Збірник наукових праць. За матеріалами доповідей міжнародної науково-практичної конференції, м.Львів, 21-23 травня 1998 р. / В трьох частинах / НАН України Інститут регіональних досліджень. – Львів, 1998. - С.406-410.
38. веб-сайт мрія
39. Ардашов П.В. Методи побудови ефективних WWW систем / П.В. Ардашов // Складні системи і процеси. – 2007. – № 1. – С. 90-101.
40. Будя О.П. Інформатизація агрономії / О.П. Будя // Аграрний менеджмент: концептуальні засади теорії. – К. : КУТЕП, 2008. – С. 761-786.
41. Матвієнко А.Т. Аграрії і вітчизняне законодавство / А.Т. Матвієнко // Аграрний менеджмент: концептуальні засади теорії. – К. : КУТЕП, 2008. – С. 309-347.
42. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме Оргтехника : учебник / М.А. Морозов. – Издательство : Академия, 2004. – 240 с.
43. Новиков В.С. Инновации в сельском хозяйстве / В.С. Новиков. – М. : ИЦ “Академия”, 2007. – 208 с.
44. Пелещишин А.М. Позиціонування сайтів у глобальному інформаційному середовищі / А.М.Пелещишин. – Львів : Вид-во Національного університету “Львівська політехніка”, 2007. – 258 с.
45. Яцишин В. Технологія оцінювання якості web-застосувань / В.Яцишин // Вісник ТДТУ. – 2009. – Том 14. – № 4. – С. 132-140.

46. Buhalis D. eTourism: Information technology for strategic tourism management / D.Buhalis. – Pearson : Education Limited, Harlow, 2003. – 376 p.
47. Content analysis etourism: Competitiveness and success factors of European tourism websites [Електронний ресурс] / Scharl A., Bauer C., Taudes A., Natter M., Wober K., 2002. – Retrieved July 29, 2003. – URL: <http://www.weblyzard.com/paper.pdf>.
48. Characteristics Of Successful User Interfaces [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.usabilitypost.com/2009/04/15/8-characteristics-of-successful-user-interfaces/>.
49. How Tolerate is Delay? Consumers' Evaluations of Internet Web Sites After Waiting / B.G.C. Dellaert and B.E. Kahn // Journal of Interactive Marketing. – 1999. – 13(1). – P. 41-54.
50. ISO/IEC 9126-1:2001, Software engineering – Product quality – Part 1: Quality model. – URL: <http://www.iso.org>.
51. Jensen, J.F. Interactivity: Tracing a New Concept in Media and Communication Studies / J.F. Jensen // Nordicom Review. – 1998. – № 19. – P. 185-204.
52. Krippendorf J. Tourism in the system of industrial society / J.Krippendorf // Annals of Tourism Research. – 1986. – Volume 13. – Issue 4. – P. 517-532.
53. Ruiz A.P. A web quality assessment methodology adaptable to web site features / A.P. Ruiz // IADIS International Conference Applied Computing. – 2006. – P. 73-82.
54. The Technology Acceptance Model and the World Wide Web / Lederer A.L., Maupin D.J. Sena, M.P. and Y. Zhuang // Decision Support Systems. – 2000. – 29(2). – P. 269-282
55. <http://www.usabilitypost.com/>
56. Філіппова Л. Питання змісту бібліотечних Web-сайтів в Інтернеті // Бібліотечна планета. – 2003. - № 3. – С. 12-15.

57. Пархоменко В. Д. Національна науково-інформаційна система — стратегічна основа технологічно-виробничих інновацій /В. Д. Пархоменко., О. К. Скаленко // Науково-технічна інформація — 2006. — № 4. — С. 3—6.
58. Філіпова Л. Основи комп'ютерної грамотності. Основи роботи в Інтернеті для бібліотечних працівників. (Модуль 1) : навч.прогр. та навч.-метод. матеріали для підвищення кваліфікації працівників б-к / Л. Філіпова, О. Кузьмінська ; Укр.бібл. асоц., Центр безперерв. бібл.-інформ. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. — К. : Х., 2010. — 82 с. — Режим доступу: <http://ula.org.ua/index.php?id=470&L=0>. — Назва з екрана.
59. Філіпова Л. Я. Інформаційно-комунікативні прояви ресурсного потенціалу Інтернету / Л. Я. Філіпова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2010. — № 2. — С. 44—48.
60. Інтернет для третього сектору: Підручник для НУО / Під кер. Р.Безпальчої. — К., 2003. — С. 91-92.
61. Шаповалова Л. А. Роль науково-технічної інформації на шляху переходу України до інноваційного типу розвитку / Л. А. Шаповалова // Науково-технічна інформація. — 2003. — № 4. — С. 32—34.
62. Шелестова А. М. Університетські Web-сайти: порівняльний аналіз : (на прикладі м. Харкова) / А. М. Шелестова // Вісник Харківської державної академії культури : зб. наук. пр. — 2009. — Вип. 24 — С. 182—190.
63. Филиппова Л. Я. Создание контента (содержания) библиотечных web-сайтов учебных заведений : (из зарубеж. опыта) /Л. Я. Филиппова // Научные и технические библиотеки. — 2002.— № 2. — С. 55—58.
64. Яворський М. С. Система науково-технічної інформації України існуючі виклики і нові можливості / М. С. Яворський. —Режим доступу: <http://investycii.org/investuvanya/konferentsiji/problemy-formuvanya-ta-rozvytku-inovatsijnoji-infrastruktury/systema-naukovo-tehnicnoji-informatsiji-ukrajiny-isnuuyuchivyklyku-i-novi-mozhlyvosti.html>. — Назва з екрана.
65. Ямчук А. В. П'ятдесят років інформаційного забезпечення України / А. В. Ямчук // Науково-технічна інформація. — 2008.— № 3 — С. 3—7.

66. Український інститут науково-технічної і економічної інформації. — Режим доступу: <http://www.uinte.kiev.ua>. — Назва з екрана.
67. Житомирський державний центр науки, інновацій та інформатизації. — Режим доступу: <http://www.zt-cnii.pp.ua/>. — Назва з екрана.
68. Філіпова Л. Я. Аналіз контенту веб-сайтів українських центрів науково-технічної інформації з точки зору використання інтернет-сервісів // Вісник Книжкової палати. 2012. № 10 http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/vkp/2012_10/st_7_N10.pdf
69. Основы теории коммуникации / под ред. М.А. Василика. – М., 2003. – С. 78-97.
70. Социальная коммуникация в современном мире : коллект. моногр. / Н.Н. Азаров [и др.] ; под ред. А.А. Деркача, Е.Б. Перельгиной. – М. : Альтекс, 2004. – 372 с.
71. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/koneck/intro.php.
72. Інтернет для третього сектору: Підручник для НУО / Під кер. Р.Безпальчої. – К., 2003. – С. 91-92.
73. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу. Матвієнко О.В., Цивін М.Н., навч. пос.-К.: Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.
74. Бажал Ю.М. Розвиток національної інноваційної системи як складової українського інформаційного суспільства // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 87-93.
75. Березовець Л.В. Розвиток соціального капіталу // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 62-67.
76. Винарик Л. С. Информатизация в аспекте социальной трансформации общества // Национальная академия наук Украины, институт экономики и промышленности – Д.: ИЗП, – 2004. – С. 50-61.

77. Гелд Дейвід, Мак-Грю Ентоні. Глобалізація / антиглобалізація: Пер. з англ. І. Андрущенко. – К.: К.І.С., 2004. – 180 с.
78. Гэлбрейт Дж. Новое индустриальное общество. – М.: Прогресс, 1976. – 264 с.
79. Даніл'ян В. Деякі проблеми та особливості розвитку інформаційного суспільства в Україні // Гуманітарний часопис: Збірник наукових праць. – Х.: ХАІ, 2005. – №3. – С. 74-78.
80. Даніл'ян В. Інформаційне суспільство: базові концепції аналізу // Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія. – Х.: ХУПС, 2005. – Вип. 2 (23). – С. 131-138.
81. Делягин М. Мировой кризис: Общая теория глобализации. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 767 с.
82. Делягин М. Информационная революция, глобализация и кризис мировой экономики // Проблемы теории и практики управления. – 2001. – №1. – С. 47-53.
83. Демкова М., Фігель М. Інформація, як основа інформаційного суспільства: поняття та правове регулювання // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 150-163.
84. Дзьобань О.П. Засоби масової комунікації в контексті інформаційної безпеки: діяльнісні й функціональні аспекти // Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія. – Х.: ХУПС, 2005. – Вип. 2 (23). – С. 37-43.
85. Жарова А.К. Интернет, глобализация и международное право // Общественные науки и современность. – 2004. – № 6. – С. 97-104.
86. Каландия И.Д. Концепция информационного общества и человек: новые перспективы и опасности // Человек постсоветского пространства: Сборник материалов конференции. – СПб: Санкт-Петербургское философское общество. – 2005. – Вып. 3. – С. 256-266.

87. Кастельс М. Информационная эпоха: общество и культура: Пер. с англ.; под ред. О.И. Шкаратана. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.
88. Колодюк А. В. Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні: Автореф. дис. ... канд. політ. наук: 23.00.03 / А.В. Колодюк; Нац. академія наук України, Інститут Держави і Права імені В.М. Корецького. – К., 2005. – 20 с.
89. Колодюк А. В. Національні стратегії інформаційного суспільства: необхідність, переваги та світова практика запровадження // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 24-31.
90. Копылов В.А. Информационное право: вопросы теории и практики. – М.: Юристъ, 2003. – 623 с.
91. Коротков А.В. Формула успеха: M=ICE (Ирландия, Швеция) ? // Национальные модели информационного общества / Отв. ред. и сост. Е. Л. Варганова, науч. ред. Н.В. Ткачева. – М.: ИКАР, 2004. – С. 65-82.
– К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 68-77.
92. Мельник Л.Г. Введение: На пороге информационного общества // Социально-экономические проблемы информационного общества / Под ред. д.э.н., проф. Л.Г. Мельника. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2005. – С. 10-14.
93. Мельник Л.Г. Информационная экономика: Монография. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2003. – 288 с.
94. Мельник Л.Г. Предпосылки формирования информационного общества // Социально-экономические проблемы информационного общества / Под ред. д.э.н., проф. Л.Г. Мельника. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2005. – С. 60-87.
95. Моисеев Н. Информационное общество: возможность и реальность // Информационное общество: Сб. – М.: ООО «Издательство АСТ», 2004. – С. 428-451.

96. Мойсеєнко А.О. Готовність населення України до діяльності в інформаційному суспільстві // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 231-239.
97. Мойсєєв М.М. Інформаційне суспільство: Можливості та реальність // Інформаційне суспільство. Шлях України // Бібліотека інформаційного суспільства. – К.: “Відродження” та ПРООН, 2004. – С. 252-263.
98. Недопитанський М. Україна інформаційна: утопія чи реальність? // Віче. – 2003. – №2. – С. 45-46.
99. Почепцов Г.Г. Информационные войны. – М.: Рефл-бук, К.: Ваклер, 2000. – 576 с.
100. Рудницька Т. Інтернетизація як початковий етап входження України у світову спільноту, що глобалізується: позитиви й ризики // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2004. – № 1. – С. 73-88.
101. Семенченко А.І. Сфера інформаційно-комунікаційних технологій: проблеми вимірювання та методи гарантованої обробки інформації // Економіко-математичне моделювання соціально-економічних систем: Збірник наукових праць / Відп. ред. О.О. Бакаєв. – К.: Міжнародний науково-навчальний центр ЮНЕСКО інформаційних технологій і систем НАН та МОН України, 2002. – Вип. 4. – С. 54-60.
102. Соснін О. Для поступу на шляху інновацій. Інформаційна серцевина глобального технологічного розвитку і місце України у ньому // Політика і час. – 2003. – № 7. – С. 19-25.
103. Социально-экономические проблемы информационного общества / Под ред. д.э.н., проф. Л.Г. Мельника. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2005. – 430 с.
104. Уэбстер Ф. Теории информационного общества: Пер. с англ. М.В. Арапова, Н.В. Малыхиной / Под. ред. Е.Л. Вартановой. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 400 с.

105. Чернов А.А. Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы: Монография. – М.: «Дашков и К°», 2003. – 232 с.
106. Чиж І.С. Україна: шлях до інформаційного суспільства. – К.: Либідь, 2004. – 287 с.
107. Батіщева О. Роль держави у регулюванні процесами глобалізації національної культури // Ефективність державного управління в контексті європейської інтеграції: Матеріали щоріч. наук.-практ. конф. / За заг. ред. А.О. Чемериса. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2004. – Ч. 2. – С. 12–16.
108. Лильо Т. Глобалізація комунікаційного простору і процеси національної ідентифікації у посткомуністичному світі: Дис. ... канд. наук: – Львів, 2001. – 186 с.