

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО–КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ООН ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІЗАЦІЇ

Досліджуються проблеми покращення іміджу ООН. Висвітлено головні стратегії та механізми діяльності ООН в інформаційній сфері. При аналізі інформаційної системи Організації, розглянуто основні підрозділи ООН в галузі інформації, їх структуру та функції. Досліджено головні аспекти переорієнтації діяльності ООН області інформації і комунікації. Також автором розглядаються основні проблеми в роботі інформаційної структури Організації, і зокрема, її провідної ланки – Департаменту Публічної Інформації. Висвітлені головні інформаційно–комунікативні стратегії ООН та її зусилля з покращення свого іміджу та підвищення ефективності функціонування всієї інформаційної сфери.

Ключові слова: інформаційна діяльність ООН, імідж ООН, інформаційна структура ООН, інформаційно–комунікативні стратегії.

Роль, яку відіграє ООН у світі, важко переоцінити, але останнім часом все частіше постають питання, пов'язані з ефективністю її діяльності та функціями. Незважаючи на величезний об'єм роботи, що виконує Організація, більша частина її діяльності залишається невидимою для стороннього спостерігача. Увага світової спільноти зосереджена тільки на головних аспектах та нечисленних невдачах. Широкомасштабна підтримка народів світу є запорукою успішної діяльності цієї організації. Комунікаційна робота відіграє дуже важливу роль для ООН. Без інформаційного забезпечення неможливо досягти основних цілей організації. У зв'язку з цим постає нагальна проблема інформування суспільства про дії ООН та покращення її іміджу.

Таким чином, *актуальність* зазначеної теми впливає із необхідності дослідження діяльності інформаційної системи ООН для покращення іміджу Організації.

Метою є дослідити стратегії діяльності ООН в інформаційній сфері.

Для аналізу даної теми важливим видається перш за все дослідити головні стратегії та механізми діяльності ООН в інформаційній сфері. Треба зазначити, що проблемі інформації, її впливу на суспільство і використання комунікаційних технологій для поліпшення життя людей Організація завжди надавала першочергове значення. Генеральна Асамблея ООН в одній зі своїх перших резолюцій [1] відзначила, що свобода інформації належить до основних прав людини, а це припускає право збирати, передавати і публікувати дані всюди і без перешкод. Відповідно до цілей і принципів Статуту ООН право «шукати, одержувати і поширювати інформацію та ідеї будь-якими засобами» було урочисто закріплене в Загальній декларації прав людини 1948 р.

Інформаційний механізм ООН і пов'язаних з нею міжнародних організацій має досить складну структуру і систему зв'язків. Він складається з цілої низки підрозділів, зокрема: інформаційної служби Генерального секретаря ООН (Генсек), що грає в інформаційних справах дуже активну роль; інформаційних служб ряду головних департаментів, управлінь спеціалізованих установ ООН–ЮНЕСКО, ПРООН, МОПта ін. Координація їх дій

здійснюється Об'єднаним інформаційним комітетом ООН, що включає в себе керівників усіх цих інформаційних підрозділів. Відповідно до мандату, Комітет відповідає також за розробку єдиного підходу до суспільної інформаційної діяльності в рамках системи ООН.

Практично кожний з департаментів Секретаріату ООН має в своєму складі ланку, яка тим чи іншим чином має відношення до інформаційно-комунікативної діяльності. Наприклад, Департамент з Питань Роззброєння має ланку Моніторингу, Баз Даних та Інформації, а в Офісі Координації Гуманітарних Справ діє підрозділ Політики, Адвокатури та Інформації. Крім того, в Департаменті Економічних та Соціальних Справ є підрозділ Аналізу Стратегій Розвитку; в Департаменті по справах Генеральної Асамблеї та Конференційних Служб – підрозділ Перекладу, Зустрічей та Публікацій; в Департаменті Управління таких ланок відразу три: Проект Об'єднаного Управління Інформаційними Системами, Служба Інформаційних Технологій та Секція Управління Архівами та Записами [2].

На чолі зусиль із здійснення нової стратегії в галузі комунікації стоїть Департамент публічної інформації (ДПІ). Він є найважливішою ланкою всієї інформаційної системи ООН. Напрямами діяльності, функції і структура ДПІ були сформульовані Технічним консультативним комітетом з інформації ООН. Відмічалось, зокрема, що робота цього Департаменту повинна бути організована і спрямована таким чином, щоб сприяти правильному розумінню народами світу діяльності і завдань ООН. Об'єкти діяльності Департаменту: преса, радіо, телебачення, кіно, наочні приладдя і виставки, зв'язок із громадськістю, видавничі і довідкова робота. Ці напрями були і залишаються головними в діяльності ДПІ. До обов'язків Департаменту і його відділень на місцях входить також активне сприяння інформаційним органам і іншим урядовим і неурядовим організаціям, у тому числі в поширенні інформації про ООН. ДПІ складається з наступних відділів [2]:

Відділ новин та засобів масової інформації. Він готує новини про ООН і надає їх засобам масової інформації всього світу. Відділ надає матеріально-технічну підтримку журналістам, які висвітлюють діяльність ООН, і забезпечує безперервний потік новин на шести мовах через свою сторінку в Інтернеті. Він забезпечує висвітлення засідань та заходів ООН, включаючи підготовку прес-релізів, телерепортажів в пряму ефірі, радіопрограм і фотографій, а також виробляє та розповсюджує документальні фільми про ООН.

Інформаційно-пропагандистський відділ. Він включає в себе Бібліотеку імені Дага Хаммаршельда, підрозділи по роботі з неурядовими організаціями та навчальними закладами та продажу публікацій ООН. Відділ організовує спеціальні заходи та виставки за пріоритетними темами, спонсорує щорічну програму підготовки для журналістів з країн, що розвиваються, розвиває партнерські зв'язки з організаціями приватного та державного секторів для здійснення цілей Організації. Відділ керує програмою проведення екскурсій по Центральним установам ООН, організовує публічні виступи посадових осіб ООН, реагує на запити громадськості. Він також видає Щорічник ООН.

Відділ стратегічних комунікацій розробляє комунікаційні стратегії та кампанії з метою просування пріори-

тетів ООН і координує їх реалізацію як всередині департаменту, так і в рамках всієї системи установ ООН. Він розробляє інформаційні матеріали, що висвітлюють ключові тематичні проблеми і призначені, зокрема, для словесних ЗМІ. Відділ забезпечує оперативну підтримку глобальної мережі інформаційних центрів ООН та інформаційних структур миротворчих операцій. Відділ також виконує функції секретаріату Комітету з інформації Генеральної Асамблеї ООН та Групи ООН з питань комунікації.

Крім того, для надання сприяння у визначенні цілей і стратегій, а також у налагодженні зв'язків із ЗМІ, навчальними закладами і молоддю в ДПІ була створена Група стратегічного планування в області комунікації [3, с. 77]. Вона сформована з відомих експертів в області комунікації для розгляду всіх аспектів мандатів, механізмів і діяльності Департаменту.

Основна функція Групи полягає в представленні заступнику Генсека рекомендацій з найважливіших питань, що визначають імідж Організації. Група консультує Генсека з питань: загального формування політики, координації, визначення пріоритетів і взаємодії з управліннями, департаментами і програмами Секретаріату і системою ООН; нагляду за впровадженням комунікаційних технологій; розробки багатогалузевих планів, що передбачають використання різних комунікаційних засобів, і проведення кампаній по пріоритетних темах; виявлення моментів, що могли б породити критику чи ввести в оману, і мобілізації ресурсів з метою усунення відповідних причин і наслідків; виконання функцій координаційного центра, відповідального за одержання інформації про здійснення програм і їхню оцінку та багато інших. Група надає підтримку підрозділу у складі Канцелярії заступника Генсека. Результатом цього нового підходу став більш чіткий взаємозв'язок у рамках ДПІ одночасно з можливістю одержувати вказівки у відношенні стратегічних напрямків діяльності з боку старших керівників Організації.

Основи для переорієнтації діяльності в області інформації і комунікації були закладені у доповіді Генсека «Здійснення заходів в області інформації і комунікації». Вони містять у собі: необхідність формування уяви про Організацію як про відкриту і транспарентну публічну установу; необхідність посилення здатності Організації здійснювати комунікацію на рівні країн і регіонів в усьому світі і підвищувати її здатність використовувати у цих цілях новітні інформаційні технології; необхідність посилення здатності ДПІ працювати в тісному співробітництві з іншими компонентами ООН над формуванням і здійсненням стратегій в області інформації.

З точки зору покращення іміджу, одною з головних задач ООН є зміцнення такої діяльності в області інформації, яка б сприяла активізації глобальної підтримки Організації. Для досягнення цієї мети Генсек скликав Цільову групу з питань переорієнтації діяльності ООН в області суспільної інформації в складі експертів з питань комунікації як у рамках системи ООН, так і за її межами.

До основних рекомендацій цієї Цільової групи [4, с. 10] відносяться: розміщення функції комунікації в центрі стратегічного управління Організацією і покращення всієї діяльності в області комунікації під міцним керівництвом

з боку старшої посадової особи, для перетворення ООН в ефективну, орієнтовану на масову комунікацію організацію; зміцнення потенціалу Організації в області комунікації на рівні країн, для того щоб глобальні установки, заходи й інформаційна діяльність ООН відбивали реальні місцеві умови. Для цього необхідний творчий розвиток місцевих партнерських зв'язків у тісному співробітництві з урядами; завершення процесу інтеграції Інформаційних центрів ООН у відділення координаторів–резидентів ООН; створення культури комунікації у всій Організації, причому відповідальність за суспільну дипломатію повинні нести всі старші посадові особи і вся система ООН.

Важливою інформаційною ланкою є Канцелярія Прес–секретаря Генсека, яка має дві функції: надавати і поширювати серед органів преси інформацію у відношенні пріоритетних питань, що стоять перед ООН, і надавати підтримку Генсеку і його заступнику у виконанні їхніх функцій, зв'язаних із ЗМІ, таких, як інтерв'ю, прес–конференції й інші. Канцелярія прес–секретаря Генсека кожен день опівдні проводить брифінги і постійно інформує пресу, делегації і громадськість не тільки про роботу Генерального секретаря, а й про події в рамках всієї системи ООН.

Нова технологія є одним з основних факторів у розширенні сфери охоплення та у своєчасній передачі інформації для цільових аудиторій. Шляхом підвищення ефективності цієї діяльності є зміст і якість переданої інформації. Тому Канцелярія заступника Генсека по комунікації і суспільній інформації розробила кроки для розвитку потенціалу з метою удосконалення системи збору і передачі інформації. Заступник Генсека перевів персонал у Відділ новин і ЗМІ з метою створення Служби новин ООН. Підготовка інформаційних матеріалів на комплексній основі є кінцевою метою Служби. Вона передає найбільш важливу інформацію ООН про події дня і повідомляє про наявність аудіо– і візуальних матеріалів. Життєво важливим елементом інформаційної структури ООН є система інформаційних центрів і служб ООН (ЩООН). З їх допомогою Служба новин передає повідомлення безпосередньо у відділи новин провідних інформаційних агентств і інших органів, що формують суспільну думку. Головна задача Служби новин полягає в забезпеченні того, щоб ЗМІ по усьому світі могли одержувати свіжі інформаційні матеріали від ООН у готовому для використання форматі майже одночасно з тим, як ці новини публікуються в Центральних установах.

З огляду на величезну кількість організацій та осіб, що співробітничать з ООН в різноманітних сферах, великої ваги набуває ефективна координація інформаційної діяльності ООН. Група ООН з питань комунікації (ГООНК), створена як глобальна комунікаційна платформа системи ООН, стала потужною об'єднуючою основою для вирішення спільних комунікаційних завдань, що стоять перед ООН. Вона допомагає планувати, координувати і проводити спільні заходи з громадської інформації та комунікації на рівні країни. Місцеві відділення ГООНК функціонують майже в 80 країнах [4, с. 14], в більшості випадків при активній участі і керівництві з боку ЩООН.

Головна мета ГООНК на рівні окремої країни полягає у посиленні співробітництва представництв

установ системи ООН (всі фонди та програми ООН, що знаходяться в країні) з питань комунікацій, а також висвітлення діяльності ООН в ЗМІ на національному рівні. Це досягається завдяки координації з питань комунікації та знаходженню нових шляхів демонстрації ефективності роботи ООН та формування цілісного уявлення про ООН.

Групи з комунікацій були створені майже в усіх країнах, де базуються Інформаційні центри ООН. ЩООН виконують роль секретаріату Групи і зазвичай головують на її зборах. Володіючи хорошим знанням місцевих ЗМІ та інших впливових кіл, а також здатністю спілкуватися зі своїми партнерами їхньою рідною мовою, Інформцентр ООН в змозі суттєво посилити роботу Групи з комунікацій.

Розглядаючи джерела інформації про діяльність ООН, одним з основних треба зазначити Веб–сайт ООН. Крім того, Центр новин ООН пропонує останні новини про ООН та Генерального секретаря. Повідомлення з місць, новини та тематичні програми про операції з підтримки миру та гуманітарну діяльність ООН складають основу програм Радіо ООН. Юніфід – інформаційний розділ ООН, заснований для створення і просування відеоматеріалів Організації [5]. Він допомагає службам новин висвітлювати важливі глобальні питання, своєчасно надаючи їм відеоматеріали, джерелом яких є всі установи системи ООН. Відділ публікацій ООН пропонує численні публікації як самої ООН, так і її основних установ. UN Works – «ООН в дії» являє собою новаторську платформу, основна мета якої – представити багатогранну діяльність Організації крізь призму людських дол, дати можливість поглянути на глобальні проблеми з точки зору повсякденного життя окремих людей і їх спільнот.

Крім того, з метою донесення важливих повідомлень до відома людей у всьому світі, ООН використовує можливості ЗМІ, наукових спільнот, навчальних закладів та неурядових організацій.

Основна проблема інформаційної системи ООН зв'язана з відсутністю чіткості в постановці головної задачі, а також недостатньо чітким визначенням цільових аудиторій. Причина цього, зокрема, в тому, що ДПП одержав від ГАООН більше 120 мандатів, проводить більше 60 офіційних заходів [6, с. 11] і, крім того, виконує численні спеціальні прохання, що надходять від Секретаріату. Спеціалізований, що містять у собі конкретні й узагальнені мандати, що стосуються ДПП, більше ніж сумарне число резолюцій, що стосуються більшості інших департаментів. Крім того, постійно росте число доповідей, що Департаменту пропонується представляти. Мандати Департаменту дуже різноманітні: від мандатів досить загального характеру до більш конкретних, і не завжди здійснених задач, а також вузькоспеціалізованих задач, які краще вирішувати на місцях.

До числа можливих рішень цих проблем відносяться розробка більш цілеспрямованих інформаційних повідомлень; більш чітке визначення цільових аудиторій і залучення нових учасників; розстановка пріоритетів при розподілі обмежених ресурсів між видами діяльності; виявлення програм і видів діяльності, які можна зробити більш ефективними чи скасувати.

Отже, в сфері стратегічного управління політикою Організації в області інформації і комунікації і розробки загальної стратегії в питаннях комунікації відбулися

важливі структурні зміни. Велика увага приділяється проблемі ефективності управління, що значною мірою залежить від наявності інформації. Комплексна система управлінської інформації (англ. – IMIC), охоплюючи всі процеси Організації, стає адміністративною опорою операцій, здійснюваних в усьому світі. В якості інструменту керування вона грає все більш важливу роль у централізованій адміністративній діяльності Організації. Ряд інших організацій і спеціалізованих установ прийняли IMIC, вважаючи, що невдовзі керівники у всій системі ООН приймуть уніфікований і ефективний стандарт. Відбулося різке посилення потреби в електронних послугах, що обумовлює необхідність наявності більш широкої технічної інфраструктури. Крім IMIC такі програми включають Інтернет і Інтранет, проведення відеоконференцій, дистанційний переклад та інші нові технології.

Одна з головних інформаційно–комунікативних стратегій ООН окреслює задачу досягнення «глобальної з'єднаності засобами зв'язку». Мова йде про забезпечення усім розумного доступу через адміністративні установи, установи програм розвитку чи школи. Прихильність справі подолання «цифрової прірви» виявляється по всій системі ООН. Програма Розвитку ООН прийняла всеосяжну стратегію визначення напрямків підтримки національним партнерам. Ключовими елементами цієї стратегії є: сприяння підвищенню рівня поінформованості про революцію в області знань; інформаційно–пропагандистська робота і розробка відповідної політики; сприяння створенню можливостей підключення до Інтернету для забезпечення загального доступу до телекомунікаційної інфраструктури; і збільшення матеріалів на місцевих мовах [7, с. 8].

Політика в області інформаційної технології забезпечує також можливість більш ефективного поширення більшого обсягу інформації в рамках ООН. Такий Секретаріат, що зможе ширше користуватися досягненнями в області інформаційно–комунікаційних технологій, полегшить рішення більш широкої задачі наведення мостів через «цифрову прірву», що існує між розвинутими і країнами, що розвиваються.

Таким чином, для Організації дуже важливо мати добре розвинуту інформаційну структуру, оскільки нагальною необхідністю стали питання покращення іміджу Організації, можливість повідомляти новини про свою діяльність ЗМІ; надавати звіти про дискусії і роботу пресі, громадськості, урядам і науковим колам; відповідати на запити ЗМІ і представників громадськості з різних куточків земної кулі; підтримувати веб–сайт в Інтернеті тощо. Неможливо припустити, що ООН зможе вижити, не володіючи можливістю для вирішення цих завдань.

Список використаних джерел

1. Созыв международной Конференции по вопросу о свободе информации [Электронный ресурс]: резолюция Генеральной Ассамблеи ООН №A/RES/59 от 14 дек. 1946 г. // Генеральная Ассамблея ООН: [сайт]. – Режим доступа: <http://www.un.org/ru/ga/1/docs/lres.shtml> (дата обращения: 04.11.2017). – Загл. с экрана.
2. Секретариат [Электронный ресурс] // Организация Объединенных Наций: [сайт]. – Режим доступа: <http://www.un.org/ru/sections/about-un/secretariat/index.html> (дата обращения: 04.11.2017). – Загл. с экрана.
3. Доклад Генерального секретаря о работе Организации. A/52/1/ДОИ. – Нью–Йорк, 1997.
4. Доклад Генерального секретаря. Переориентация деятельности Организации Объединенных Наций в области общественной информации и коммуникации. A/AC.198/2003/2/ДОИ. – Нью–Йорк, 2003.

5. UNifeed [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.unmultimedia.org/tv/unifeed> (дата обращения: 04.11.2017). – Загл. с экрана.

6. Доклад Генерального секретаря. Обновление Организации Объединенных Наций: программа реформы. A/51/950/ДОИ. – Нью–Йорк, 1996.

7. Доклад Генерального секретаря. Деятельность Департамента общественной информации: стратегические коммуникационные услуги. №A/AC.198/2014/2/ДОИ. – Нью–Йорк, 2014.

References

1. Sozvyv mezhdunarodnoj Konferencii po voprosu o svobode informacii [Jelektronnyj resurs]: rezolucija General'noj Assamblei OON №A/RES/59 ot 14 dek. 1946 g. // General'naja Assambleja OON: [sajt]. – Rezhim dostupa: <http://www.un.org/ru/ga/1/docs/lres.shtml> (data obrashhenija: 04.11.2017). – Zagl. s jekrana.
2. Sekretariat [Jelektronnyj resurs] // Organizacija Ob#edinennyh Nacij: [sajt]. – Rezhim dostupa: <http://www.un.org/ru/sections/about-un/secretariat/index.html> (data obrashhenija: 04.11.2017). – Zagl. s jekrana.
3. Doklad General'nogo sekretarja o rabote Organizacii. A/52/1/DOI. – N'ju–Jork, 1997.
4. Doklad General'nogo sekretarja. Pereorientacija dejatel'nosti Organizacii Ob#edinennyh Nacij v oblasti obshhestvennoj informacii i kommunikacii. A/AC.198/2003/2/DOI. – N'ju–Jork, 2003.
5. UNifeed [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: <http://www.unmultimedia.org/tv/unifeed> (data obrashhenija: 04.11.2017). – Zagl. s jekrana.
6. Doklad General'nogo sekretarja. Obnovlenie Organizacii Ob#edinennyh Nacij: programma reformy. A/51/950/DOI. – N'ju–Jork, 1996.
7. Doklad General'nogo sekretarja. Dejatel'nost' Departamenta obshhestvennoj informacii: strategicheskie kommunikacionnye uslugi. №A/AC.198/2014/2/DOI. – N'ju–Jork, 2014.

Stepko O. M., candidate of political sciences, assistant professor of International Relations of Kyiv National University of Culture and Art (Ukraine, Kyiv), stepko2004@ukr.net

Use of UN information and communication strategies for improving the organization image

The problems of improving the image of the UN are studied. The main strategies and mechanisms of the UN activities in the field of information are highlighted. In the analysis of the information system of the Organization, the main UN units in the field of information, their structure and functions are considered. The main aspects of reorientation of the UN activities in the field of information and communication are investigated. Also, the author considers the main problems in the work of the information structure of the Organization, and in particular, it's leading part – the Department of Public Information. The main informational and communicative strategies of the United Nations and its efforts to improve its image and increase the efficiency of functioning of the entire information sphere are highlighted.

Keywords: UN information activity, UN image, UN information structure, information and communication strategies.