

ПАРЛАМЕНТСЬКЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО КОМУНІКАЦІЙ ПАРЛАМЕНТІВ ДЕРЖАВИ ІЗРАЇЛЬ ТА ФЕДЕРАТИВНОЇ РЕСПУБЛІКИ НІМЕЧЧИНА*

ВСТУПНА ЧАСТИНА.

У дослідженні проаналізовано досвід парламентів Держави Ізраїль та Федеративної Республіки Німеччина, у тому числі органу представництва земель Бундесрату, з реалізації принципу відкритості парламенту та посилення його інституційної спроможності, здійснення сучасного, повного й неупередженого інформування про його діяльність у впровадженні демократичних перетворень та зміцнення позитивного іміджу парламенту. Додатково з метою порівняння проаналізовано практику використання соціальних мереж як каналів комунікації (Додаток 1), відповідний досвід парламентів Сполученого Королівства Великої Британії і Північної Ірландії, Республіки Словенія, Республіки Фінляндія, а також парламенту ЄС (додатки 2–5). Дослідження здійснене за методологією проведення бенчмаркінгу для вивчення кращого досвіду парламентських комунікацій у контексті підготовки нової комунікаційної стратегії Верховної Ради України.

До аналітичної записки також додається презентаційний матеріал (Додаток 6).

Метою запровадження в парламентах комунікаційних стратегій є підвищення рівня довіри до парламенту та сприйняття його як ефективної інституції серед громадян, громадянського суспільства, засобів масової інформації (далі – ЗМІ) та міжнародних аудиторій. Основними елементами комунікаційних стратегій є: визначення цілей, цільової аудиторії, основних і допоміжних каналів комунікації; формування ключових повідомлень; оцінка результатів; досягнення поставлених цілей.

Одними з найкращих парламентських практик комунікацій із громадськістю можна назвати комунікаційний досвід парламенту Держави Ізраїль (далі – Ізраїль) та парламенту Федеративної Республіки Німеччина (далі – Німеччина), зокрема Бундесрату, як представницького органу земель у Німеччині.

При підготовці аналітичної записки було використано інформацію із бази Європейського центру парламентських досліджень та документації (ЕСPRD), відповідь Дослідницької служби Бундестагу від 21 квітня 2023 року щодо комунікаційної стратегії парламенту Німеччини на звернення Дослідницької служби Верховної Ради України від 14 квітня 2023 року, а також матеріали з відкритих інформаційних джерел¹.

¹ Дослідницькою службою Верховної Ради України було направлено запит до Дослідницького та інформаційного центру Кнесету щодо комунікаційної стратегії парламенту Ізраїлю (лист б/н від 14 квітня 2023 року). У випадку отримання запитуваної інформації буде надіслано доповнений аналітичний та інформаційний матеріал з питань каналів і форм комунікації Кнесету.

ОСНОВНА ЧАСТИНА.

I. Парламент Ізраїлю (Кнесет)

I. Аналіз моделі (опис комунікації; як населення користується соціальними мережами; канали комунікації; характер контенту в каналах комунікації)

Парламент Ізраїлю (далі – Кнесет), як і більшість парламентів світу, здійснює зовнішню комунікацію, спрямовану на інформування громадськості та ЗМІ про роботу парламенту. Однак на офіційному вебсайті Кнесету відсутній затверджений документ, який регламентує цю діяльність.

Комунікації Кнесету спрямовуються на сегментовані цільові аудиторії з метою їх інформування та залучення до взаємодії, зокрема, це доросле населення, молодь, військові, іммігранти й національні меншини.

Її основними інструментами є:

– *вебресурси*, зокрема соціальні мережі та офіційний вебсайт, який орієнтований на новини та має зручний інтерфейс для користувачів;

– *організація відвідувань Кнесету громадськістю* навіть у дні засідань. Програма відвідування передбачає різноманітні тури, орієнтовані на різні категорії осіб (програми є динамічними й досить часто змінюються).

Канали комунікації Кнесету включають:

1) *Офіційний вебсайт*. Головна мета функціонування вебсайту – надавати історичну й поточну інформацію про Кнесет і його роботу. Вебсайт Кнесету є головним каналом інформування. Всі новини спочатку публікуються на ньому, а вже потім – у соціальних мережах.

Сайт відіграє центральну роль у контакті Кнесету із громадськістю та у забезпеченні дотримання принципу прозорості. Для охоплення якомога ширшої аудиторії частина вебсайту перекладена англійською, арабською та російською мовами. Важливо відмітити, що іншомовні версії сайту мають іншу структуру й наповнення, ніж основна версія на івриті.

Варто зазначити, що експеримент, запроваджений за допомогою вебсайту Кнесету кілька років тому, який передбачав онлайн-трансляцію засідань комітетів за участю громадськості в комітетських обговореннях, було нещодавно припинено, оскільки такі засідання проходили хаотично й неефективно². Між тим, Кнесет на своєму офіційному вебсайті продовжує здійснювати звичайні прямі трансляції як пленарних засідань, так і засідань комітетів³.

На офіційному сайті Кнесету міститься:

– інформація про гілки влади, повноваження пленуму Кнесету, про комісії Кнесету, депутатські фракції, права та обов'язки депутатів;

– законодавство й роз'яснення парламенту;

– історія парламенту Ізраїлю («20x20» – 20 фактів про кожне скликання Кнесету, усіх його голів, а також вікторини), інформація про його будівлю;

– віртуальна екскурсія Кнесетом;

² ECPRD Request 1294 / Public engagement by Parliament (media, outreach, education, facilitation, communication, events for citizens). URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/85950>

³ URL: <https://main.knesset.gov.il/news/broadcast/pages/default.aspx?pos=plm>

– інформація про національні свята, дні пам'яті⁴ та день народження Кнесету;

– інформація про культурні заходи Кнесету: мистецтво й археологія, виставки, музей Кнесету тощо;

– «Лексикон» – розділ вебсайту, де можна знайти тлумачення законодавчої термінології, а також біографії відомих особистостей. Розділ «Лексикон» містить категорію «Бюджет на комунікацію із громадськістю», в якій опублікований річний бюджет, за рахунок якого члени парламенту мають право покривати витрати, пов'язані з виконанням ними своїх обов'язків щодо підтримки зв'язку з виборцями (Рішення щодо заробітної плати Кнесету (виплати та дотації) 2001 року). У Рішенні також визначено, що детальні звіти про закупівлі й витрати парламентарів із бюджету для комунікації із громадськістю будуть відкриті для громадськості та розміщені в бібліотеці Кнесету й на його вебсайті;

– окремий розділ вебсайту присвячений проекту «Зелений Кнесет»⁵. Метою проекту є забезпечення Кнесету лідируючої позиції серед парламентів світу у сфері екології, щоб він став прикладом і символом охорони природи, природних ресурсів та навколишнього середовища. Для реалізації проекту з 2014 року вносяться зміни до будівлі Кнесету для того, щоб зробити парламент Ізраїлю прикладом дбайливого ставлення до навколишнього середовища, змінити культуру відносин із ним людини, мінімізувати збитки для екології. Відвідувачі Кнесету отримують детальну інформацію щодо захисту навколишнього середовища в будівлі Кнесету.

Вебсайт Кнесету чітко розподіляє висвітлення діяльності парламенту в цілому та його комітетів окремо⁶. Комітети публікують: порядок денний та протоколи засідань, онлайн-трансляції засідань, довідкові матеріали до засідань та ін. Крім того, у кінці сесії та / або каденції комітети публікують звіти про свою діяльність⁷.

Отже, кожен комітет Кнесету має вебсторінку, на якій міститься порядок денний засідань комітету. Для кожного засідання завантажується різний довідковий матеріал, включаючи будь-які повідомлення, докази та інформацію, надіслані громадськими організаціями й іншими зацікавленими сторонами (включно з коментарями до запропонованого законодавства) (доступно лише на івриті). Засідання комітетів відкриті для громадськості та транслюються у прямому ефірі на вебсайті Кнесету для надання можливості зацікавленим сторонам стежити за ними.

Центр Досліджень та інформації Кнесету (The Knesset Research & Information Center, RIC), який є частиною Інформаційного підрозділу Кнесету, записує подкасти про свою діяльність для покращення доступу до результатів своїх досліджень і охоплення більшої аудиторії.

⁴ URL: <https://main.knesset.gov.il/about/occasion/pages/default.aspx>

⁵ URL: <https://main.knesset.gov.il/about/building/pages/greenknesset.aspx>

⁶ URL: <https://main.knesset.gov.il/activity/committees/pages/default.aspx>

⁷ URL: <https://main.knesset.gov.il/activity/committees/pages/committeesreports.aspx>

Слід відмітити, що на вебсайті (у його нижній лівій частині) міститься інформація про осіб, які створили сайт (з іменами та прізвищами), дані про діючий колектив, осіб, які раніше працювали із сайтом, інформація про зовнішні та внутрішні джерела наповнення сайту, про комп'ютерні компанії з його обслуговування та авторів фотографій.

2) *You-Tube канал «Кнесет на відео»*. На офіційному You-Tube каналі викладено фільми й відеоролики, в яких кожен користувач може ознайомитися з інформацією про історію та сьогодення Кнесету, його роботу, про депутатів і визначні події парламенту, про історію становлення Держави Ізраїль⁸. Наразі на каналі завантажено 33 відповідні відео.

3) *соціальні мережі: Facebook та Twitter*. Станом на квітень 2023 року офіційна сторінка Кнесету⁹ у Facebook налічує 2,9 тисяч читачів. Вона була створена 24 червня 2015 року. До Twitter парламент приєднався в 2021 році¹⁰ і наразі налічує понад 2,1 тис. читачів.

Грунтуючись на своєму досвіді, Кнесет відмічає окремі ефективні аспекти роботи із соціальними мережами¹¹, а саме:

- соціальні мережі незамінні для виконання депутатських функцій;
- соціальні мережі сприяють відкритості та прозорості парламенту;
- соціальні мережі розвиваються разом із вебсайтом і стають рівноправним (паралельним) каналом доступу до інформації;
- офіційні профілі в соціальних мережах мають бути політично неупередженими й надавати актуальну, точну та вичерпну інформацію;
- соціальні мережі підтримують досягнення цілей прозорості, доступності, підзвітності та ефективності парламенту як інституції;
- забезпечення адекватного адміністрування й технічної підтримки є необхідним при використанні соціальних мереж;
- соціальні мережі забезпечують двосторонню комунікацію, зокрема між депутатами та громадянами, дозволяючи останнім висловлювати свою думку та брати участь у політичному та, опосередковано, законодавчому процесі;
- платформи соціальних мереж незначною мірою відрізняються від вебсайтів парламентів з погляду доступності / використання будь-ким (включно з особами з обмеженими можливостями, користувачами, які розмовляють іншими мовами тощо);
- на сайті парламенту мають бути посилання на особисті соціальні мережі депутатів;
- соціальні мережі доповнюють вебсайти та сприяють швидкому обміну інформацією;
- соціальні мережі ідеально підходять для поширення фактів, таких як статистичні дані (наприклад, у формі інфографіки та піктограм);

⁸ You-Tube канал «Кнесет на відео». URL: https://www.youtube.com/playlist?list=PLOf9rYECDL_S34eL5nf25HYf45-nUay03

⁹ URL: <https://www.facebook.com/TheKnessetRu>

¹⁰ URL: <https://twitter.com/KnessetENG>

¹¹ ECPRD Request 4022 / Survey in preparation for the ECPRD Seminar 'Parliaments on the Net 2019'. URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/420314>

– парламент несе повну відповідальність за вміст, опублікований у соціальних мережах лише на своїх офіційних профілях, які відкриті та адмініструються працівниками парламенту (або його експертними службами);

– соціальні мережі підходять для прямих відео / аудіотрансляцій пленарних та інших засідань;

– має бути чітко виражений намір парламенту взяти на себе відповідальність та / або опубліковано кодекс електронної поведінки тощо.

4) *Телеканал Кнесету*. Телеканал Кнесету Knesset TV, створений у 2004 році, доступний через офіційний вебсайт у розділі «Новини»¹². Канал виходить в ефір щодня з неділі по п'ятницю. Він повністю фінансується Кнесетом, але його керування здійснюється незалежно Корпорацією Новин каналу 2, яка виграла тендер у 2006 році. Канал був створений за ініціативою Кнесету через незадоволення парламентарів змістом і характером опублікованої інформації про їхню діяльність у державних і комерційних ЗМІ, які були схильні зосереджуватися лише на сенсаціях. Місія каналу – надавати повну та об'єктивну інформацію про роботу Кнесету та ізраїльську демократію. Політика каналу полягає в тому, щоб вільно ділитися своїми матеріалами з іншими засобами масової інформації¹³.

Окремо засідання комітетів транслюються на сайтах комітетів. Усі трансляції ведуться івритом. Трансляції із Кнесету здійснюються через телевізійний канал Knesset TV, через Knesset Youtube Channel, також ведеться пряма трансляція пленарних засідань Кнесету і засідань комітетів: Broadcast of Plenum Sitings (Hebrew), Broadcast of Committee Meetings (Hebrew).

4) *Речник*. У складі Кнесету функціонує посада речника (прес-секретаря), основним завданням якого є акредитація парламентських журналістів і щоденна робота з ними. Прес-секретар також співпрацює з іншими ізраїльськими та іноземними журналістами й видавництвами, випускаючи прес-релізи та відповідаючи на запити. Він несе адміністративну відповідальність за вебсайт Кнесету та є однією з осіб, яка виступає посередником між парламентом і телеканалом Кнесету. Прес-секретар має одного помічника.

5) *Експерсії*. Центр відвідувачів Кнесету пропонує безкоштовні експерсії та заходи зі знайомства з ізраїльською демократією всередині її головної арени. Відвідування Кнесету є безкоштовним та проводиться в межах організованої експерсії. Експерсії окремо й у маленьких групах проходять по неділях і понеділках. У понеділок, вівторок та середу (з 8:30 до 18:00) проводяться лише групові експерсії (понад 10 учасників). Групам необхідно погодити експерсію із Центром відвідувачів Кнесету електронною поштою або факсом. Для участі в індивідуальній експерсії погодження заздалегідь не потрібне. При вході до Кнесету необхідно надати ідентифікаційну картку або закордонний паспорт, а також зелений паспорт («*тав ярок*»). Індивідуальні експерсії відбуваються на івриті в неділю о 10:00 та о 13:00. Для успішного проходження перевірки при

¹² The Knesset Channel. URL: <https://main.knesset.gov.il/RU/News/Pages/channel99.aspx>

¹³ ECPRD Request 1294 / Public engagement by Parliament (media, outreach, education, facilitation, communication, events for citizens). URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/85950>

вході необхідно підійти до входу в Кнесет за півгодини до початку екскурсії. Екскурсії адаптовані й для людей із обмеженими можливостями – повноцінне відвідування парламенту Держави Ізраїль доступне всім. Екскурсії проводяться івритом, англійською, арабською, французькою, німецькою, іспанською та російською мовами. Проводяться такі види екскурсій: загальна (оглядова); екскурсія «Так працює демократія», яка знайомить із роботою та структурою Кнесету; екскурсія «Мистецтво, фотографія, археологія», що дозволяє побачити унікальну колекцію творів мистецтва, зібрану в Кнесеті тощо.

Одним із інструментів сегментації цільових аудиторій Кнесету є перелік освітньо-екскурсійних програм, чітко орієнтованих на вікові аудиторії або спеціальні тематичні інтереси аудиторій, які пропонує Центр відвідувачів¹⁴. Так, окрім традиційних оглядових екскурсій, ізраїльський парламент проводить тематичні екскурсії для:

- дітей із дитячих садочків;
- школярів 1–3, 4–6, 7–9, 9–12 класів;
- дітей і студентів із особливими потребами.

Також є можливість відвідати такі екскурсії: тур про роль жінок у демократії; тур про інклюзивну доступність Кнесету (діляться своїм досвідом запровадження); спеціальний тур для військових та курсантів; екскурсія за програмою «Зелений Кнесет».

б) *Освіта / просвіта*. Частиною Кнесету є департамент освіти для демократії, яким керує Міністерство освіти та культури Ізраїлю у співпраці з Кнесетом. Департамент організовує широку програму заходів для школярів та молоді різного віку, а також різних груп населення, включаючи національні меншини та іммігрантів. Зокрема, ним проводяться: екскурсії будівлею Кнесету; екскурсії комітетами з відвідуванням їх засідань; заходи зі спостереження за пленарними засіданнями та обговореннями різноманітних питань, пов'язаних із роботою Кнесету; зустрічі з членами Кнесету. За винятком координатора від Кнесету, персонал департаменту складається із працівників Міністерства освіти та культури Ізраїлю. У департаменті працює понад 60 інструкторів, які також проводять екскурсії Верховним судом і проводять уроки з ізраїльської демократичної системи, роботи виконавчої гілки влади та національної спадщини. Міністерство відповідає за підготовку матеріалів, які використовуються департаментом¹⁵.

Крім того, у департаменті діє спеціальна програма «Знайомство з Кнесетом», коли депутати Кнесету відвідують школи, громадські центри, лікарні Ізраїлю. Ця програма проходить івритом та арабською. Місця відвідувань обираються Центром відвідувачів Кнесету згідно із заздалегідь визначеною щорічною програмою. Участь у програмі вимагає від приймаючої сторони попередньої підготовки – список вимог щодо підготовки надсилається після погодження заходу.

¹⁴ URL: <https://main.knesset.gov.il/activity/visit/pages/default.aspx>

¹⁵ ECPRD Request 1294 / Public engagement by Parliament (media, outreach, education, facilitation, communication, events for citizens). URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/85950>

Центр відвідувачів Кнесету працює над розробкою заходів для особливих груп населення. Він відповідає за підготовку та реалізацію освітніх програм, адаптованих для різних цільових груп, у кооперації з потребами та особливостями приймаючої сторони. Прикладами таких цільових аудиторій є група відмінників університетського курсу цивільного права; підлітки, які беруть участь у програмах інтеграції молоді; молодь із-за кордону, що знаходиться в Ізраїлі в рамках різних програм «Сохнута»; студенти; поліцейські; військові Армії оборони Ізраїлю¹⁶.

7) *Відвідання пленарного засідання Кнесету.* У понеділок, вівторок та середу можна спостерігати за пленарними засіданнями зі спеціального балкону в Кнесеті, призначеного для публіки. Групи від 10 осіб повинні заздалегідь узгодити свій візит із відділом замовлень Центру відвідувачів.

На сайті для зручності громадян максимально висвітлена інформація про умови відвідування екскурсій та пленарних засідань Кнесету, зокрема міститься детальна інформація про транспорт і парковку, контактна інформація (телефон, факс, e-mail, адреса) і навіть вказівка на дрес-код (наведено інформацію, який одяг вважається неприйнятним і невідповідним).

Таким чином, *характер контенту* залежить від каналів комунікації. На Facebook сторінці та Twitter висвітлюються найважливіші питання політики, парламентських обговорень, прийняті закони. Інформація, якою парламент ділиться в соціальних мережах, зазвичай включає:

- окремі, вибрані законодавчі пропозиції;
- окремі питання порядку денного пленарного засідання;
- окремі питання порядку денного комітетів;
- відео прямих (онлайн) трансляцій засідань комітетів;
- доступ (на вимогу) до архівів записів сесій, заходів;
- деякі депутатські питання;
- інші парламентські заходи (урочисті засідання, прийоми, свята, виставки);
- вибрані прес-релізи;
- прес-релізи та повідомлення комітетів;
- прес-релізи депутатів;
- загальні відомості про депутатів;
- відвідування парламенту – особисто чи віртуально (наприклад, посилання на сайт парламенту);
- історія парламенту (наприклад, інформація про ювілеї, особливі події тощо);
- розклад / календар поточних і майбутніх заходів та подій, що відбуваються в парламенті;
- парламентські публікації та матеріали, з описом / посиланнями;

¹⁶ Visitor Center. The Knesset. URL: <https://main.knesset.gov.il/RU/activity/Pages/visit.aspx>

- термінова, актуальна інформація та / або надзвичайні події: скасування / перенесення засідань, технічні питання щодо прямих трансляцій тощо¹⁷.

Контент на You-Tube каналі відображає роботу Кнесету й депутатів і висвітлює історію парламенту та Держави Ізраїль.

2. Генеза складових частин та кращі практики (опис хронологічного розвитку комунікаційної моделі парламентських комунікацій, зокрема протидія дезінформації; практика роботи парламенту з населенням щодо протидії дезінформації; системна робота із цільовими аудиторіями та стейкхолдерами тощо)

У Кнесеті існують численні департаменти й підрозділи, які відповідають за взаємодію із громадськістю на різних рівнях, хоча не всі вони займаються виключно цим завданням. Кожен із цих відділів має свою унікальну історію: деякі з них існують двадцять – тридцять років, а деякі були створені нещодавно.

Так, у структурі Кнесету функціонує окремий підрозділ, який відповідає за роботу та розвиток сайту Кнесету. Відділ, заснований у 1996 році, спочатку був частиною бібліотеки, але став автономним у 2007 році.

Кнесет почав більш стратегічно займатися питаннями взаємодії із громадськістю наприкінці 1990-х років, коли в парламенті виявили проблему із громадською довірою та іміджем Кнесету в ЗМІ.

У Кнесеті концептуальні зміни ініціює Спікер Парламенту, але за їх виконання відповідає Генеральний директор, який відає всіма адміністративними питаннями. Після виборів 2009 року Генеральний директор заснував «спеціальний форум» для розгляду «клієнтського досвіду» (тобто досвіду відвідувачів), об'єднавши керівників відповідних департаментів для залучення громадськості до: а) відкриття Кнесету для відвідувань навіть у дні засідань; б) збільшення різноманітності пропонованих турів; в) зміни вебсайту (більш орієнтованого на новини та зручнішого для користувачів)¹⁸.

Крім того, усередині апарату Кнесету в 2014 році в межах реалізації *Концепції підвищення якості сервісу* та з метою зміцнення відносин між громадянином та Кнесетом був створений відділ звернень громадськості. Крім прямих звернень, відділ розглядає також запити, які надходять до канцелярії голови Кнесету та Генерального директора Кнесету. Відділ здійснює передачу звернень, що надійшли, як до підрозділів Кнесету, так і в різні міністерства і відомства. Відділ звернень опрацьовує сотні запитів щомісяця, включаючи запити про допомогу, інформаційні запити, ініціативи тощо. Звернутись до відділу можна онлайн за встановленою формою.

Також Кнесет демонструє найбільшу доступність для маломобільних груп населення та громадян із обмеженими можливостями. Зокрема, під час відвідувань парламенту пропонується можливість скористатися:

¹⁷ ECPRD Request 4022 / Survey in preparation for the ECPRD Seminar 'Parliaments on the Net 2019'. URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/420314>

¹⁸ ECPRD Request 1294 / Public engagement by Parliament (media, outreach, education, facilitation, communication, events for citizens). URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/85950>

– спеціальним додатком RightHear для орієнтування у приміщенні, встановленим у Кнесеті, який дозволяє незрячим людям або людям із вадами зору, а також будь-яким особам із проблемами орієнтації самостійно пересуватися будівлею за допомогою безкоштовного додатку для смартфона, що надає звукові описи оточуючого простору;

– електричним скутером або інвалідним візком відвідувачам із обмеженими можливостями пересування. Ліфти та підйомники для інвалідних колясок допомагають відвідувачам із обмеженими можливостями пересуватися між поверхами у Кнесеті;

– спеціальними послугами, наприклад, перекладом мовою жестів або транскрипцією (за попереднім записом);

– кафетерієм Кнесету, у тому числі їдальнею для членів Кнесету, які доступні для відвідувачів із обмеженими можливостями;

– окремими екскурсіями для учнів із особливими потребами (віком від 5 до 21 року), а також для дорослих із особливими потребами;

– спеціальними засобами, які надає Центр відвідувачів Кнесету: навушники з підсиленням звуку для людей із вадами слуху; збільшувальні окуляри; розумні окуляри для людей зі сліпотою або вадами зору, що допомагають людині чути письмову інформацію та розпізнавати обличчя; слухові системи з індукційною петлею;

– допомогою собаки-поводиря, з якою люди з вадами зору або сліпі можуть увійти до Кнесету.

У верхньому лівому куті кожної сторінки вебсайту Кнесету є кнопка доступності. Натискання цієї кнопки відкриває меню для вибору спеціальних налаштувань. Меню також включає Положення про доступність і посилання на всю інформацію про доступність у парламенті. Кнопка доступності має вигляд міжнародного символу доступу (також відомий як символ інвалідного візка). Ще одна кнопка доступності з'являється в нижньому лівому куті на кожній сторінці вебсайту Кнесету. Натискання цього символу також надає інформацію про доступність у Кнесеті. Відвідувачі можуть надіслати електронний лист до Кнесету, щоб запитати про доступність.

Речник Кнесету та Відділ комунікацій із ЗМІ (Spokesperson Unit) відповідають за вирішення кризових ситуацій в ЗМІ. Відділ регулярно стежить за публікаціями в ЗМІ та соціальних мережах на предмет поширення фейкових новин про парламент і його членів. Речник Кнесету бореться з фейковими новинами, публікуючи офіційну оновлену інформацію щодо всіх аспектів роботи Кнесету. Політика Кнесету в боротьбі з дезінформацією полягає в тому, щоб діяти максимально прозоро, заперечуючи фейкові новини фактами. Звичайно, у випадках, коли фейкові новини поширюються, незважаючи на вищевказані заходи, Відділ надає офіційну відповідь пресі¹⁹.

¹⁹ ECPRD request 4690 / Institutional communication. URL.: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/609691>

3. Моделювання (*синтез елементів моделі комунікацій парламенту*)

Відповідно до статистичних даних Кнесету найбільш релевантними, з погляду відвідувань / доступу, по актуальності є:

- 1) офіційний сайт парламенту;
- 2) соціальні мережі парламенту (офіційні профілі);
- 3) посилення на соціальні мережі членів Кнесету.

У парламенті соціальні мережі ведуть Спікер Парламенту, депутати, комітети, експертна служба / відділ комунікації (офіційні профілі парламенту), експертна служба (для власної роботи).

Базуючись на власному досвіді Кнесет визначає, що для досягнення ефективної комунікації у соціальних мережах, парламент має:

- a. виробити єдину стратегію спілкування за допомогою соціальних медіа;
- b. отримати офіційний статус для профілів парламенту у соціальних мережах;
- c. запланувати довгострокове фінансування та наймання кваліфікованого персоналу (внутрішнього, зовнішнього або обох);
- d. забезпечити необхідну й безпечну технічну інфраструктуру;
- e. здійснювати оперативну та ефективну перевірку інформації для реагування на події;
- f. здійснювати щоденне адміністрування соціальних мереж;
- g. визначити правила модерації дебатів, ретвітування / поширення, підписки на інших користувачів, відмови від «дружби»;
- h. визначити чіткий пріоритет публікації (наприклад, спочатку публікація на вебсайті, потім у соціальній мережі тощо);
- i. визначити принципи кризової комунікації, де це необхідно;
- j. розробити вказівки із застосування положень щодо захисту даних²⁰.

4. Проміжний висновок

Комунікаційна стратегія Кнесету Ізраїлю включає такі канали та інструменти комунікації: офіційний вебсайт; You-Tube канал; онлайн-трансляції; сторінки в соціальних мережах (Facebook, Twitter); телеканал Кнесету; екскурсії та культурні заходи; освіта / просвіта тощо.

Сприяє розширенню аудиторії для комунікації можливість онлайн та офлайн доступу різних категорій осіб до парламенту, зокрема його інклюзивна доступність.

Одним із важливих тематичних напрямів комунікації Кнесету є історія та національна пам'ять. На вебсайті Кнесету приділяється багато уваги інформуванню не лише про історію парламентаризму, а й про важливі дати та історичні події Держави Ізраїль. Історична тематика нерозривно об'єднується із сучасними досягненнями і розвитком Кнесету²¹. Так само і в темах екскурсій парламентом обов'язково присутні історичні паралелі. На сайті є також окремий

²⁰ ECPRD Request 4022 / Survey in preparation for the ECPRD Seminar 'Parliaments on the Net 2019'. URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/420314>

²¹ URL: <https://main.knesset.gov.il/news/broadcast/pages/knessetvideo.aspx>

розділ про всіх членів Кнесету минулих скликань²², де відображено біографії і родинні зв'язки між депутатами з початку заснування Кнесету.

II. Бундестаг (Парламент Німеччини) і Бундесрат (орган представництва земель Німеччини)

I. Аналіз моделі (опис комунікації; як населення користується соціальними мережами; канали комунікації; характер контенту в каналах комунікації)

Бундестаг. Комунікаційна стратегія як документ не опублікована на офіційному вебсайті Бундестагу.

Основним каналом комунікації із громадянами та ЗМІ Бундестаг визначає офіційний вебсайт. Соціальні мережі використовуються лише як додаткові канали комунікації. Бундестаг дуже зважено й відповідально підходить до використання платформ соціальних мереж через неможливість гарантувати безпеку персональних даних, відповідати на всі дописи та забезпечити толерантність контенту в коментарях. На офіційному сайті опубліковані принципи мережевого етикету, яких дотримується Бундестаг і просить дотримуватися користувачів²³, а також концепція використання соціальних мереж з усіма офіційними повідомленнями про відповідальність і підходи Бундестагу до контенту²⁴.

Можна виокремити три основні напрями зовнішньої комунікаційної активності Бундестагу:

- інформаційне супроводження законотворчої діяльності;
- освітня діяльність щодо парламентаризму, спрямована, у першу чергу, на молодь;
- популяризація Бундестагу як інституції.

Відповідно до цих напрямів використовуються різні канали та інструменти комунікації.

Новинними каналами комунікації Бундестагу є:

1) *Офіційний вебсайт* – головний канал комунікації. Офіційний вебсайт Бундестагу має 20 мовних версій, до яких додаються перекладені цими мовами такі інформаційно-презентаційні матеріали у форматі PDF: «Факти про Бундестаг», «Оглядова екскурсія парламентським кварталом», «Види Берліну з-під куполу Рейхстагу» тощо. Крім того, є версія сайту мовою жестів та «легкою мовою». Прямі трансляції засідань доступні й мовою жестів, із субтитрами, а також у вигляді аудіопотоку²⁵.

На вебсайті Бундестагу є окремий розділ «Медіатека», що містить можливість перегляду й завантаження записів пленарних засідань, засідань комітетів, спеціальних заходів, інтерв'ю та звітів. Деякі відео доступні також англійською мовою.

²² URL: <https://main.knesset.gov.il/mk/Pages/previous.aspx?pg=mkpnames>

²³ URL: https://www.bundestag.de/services/netiquette_som/netiquette-710192

²⁴ URL: https://www.bundestag.de/services/nutzungskonzept_som/nutzungskonzept-710190

²⁵ URL: https://www.bundestag.de/services/barrierefrei_online

2) *Соціальні мережі*. Наприклад, у Twitter Бундестаг охоплює медіаорієнтовану, політично зацікавлену цільову групу, що складається із журналістів, представників груп за інтересами, політиків і громадян, які цікавляться політикою та мають можливість постійно стежити за обліковим записом і, таким чином, можуть брати участь у парламентських заходах. Також використовується мережа Mastodon, яка є децентралізованою службою мікроблогів, що відкрита для широкого загалу²⁶.

На офіційному сайті Бундестагу опубліковано Концепцію використання соціальних мереж Бундестагу²⁷ та правила етикету в мережі Інтернет («нетікет»)²⁸. Цих принципів дотримується Бундестаг та просить про це своїх читачів. На каналах соціальних мереж німецького Бундестагу також приділяється велике значення культурі спілкування, вказується користувачам на необхідність конструктивного поведіння в Instagram, Mastodon, Twitter і YouTube із повагою один до одного.

Редакція соціальних мереж Бундестагу регулярно перевіряє, чи досягаються бажані комунікаційні цілі за допомогою профілів у соціальних мережах, і якщо так, то наскільки успішно.

3) *Онлайн-трансляція засідань*.

4) *Щотижнева газета «Das Parlament»*²⁹.

5) *Парламентське телебачення*³⁰, яке можна підключити безкоштовно через кабельну мережу. Так, у місті Берлін парламентське телебачення можна приймати безкоштовно через цифрову широкосмугову кабельну мережу Vodafone.

6) *Новинна розсилка* електронною поштою (через підписку), яка передбачає отримання інформаційних матеріалів на вибір: прес-релізи; інформаційний бюлетень; короткі повідомлення під назвою «Сьогодні в Бундестазі»; інформаційні листи наукових служб.

7) *Прямі трансляції жестовою мовою та із субтитрами*.

8) *Додаток для Smart-TV* є зручним способом доступу до медіатеки й до чотирьох паралельних прямих трансляцій парламентського телебачення для телевізорів із підтримкою доступу до Інтернет. Додаток доступний для завантаження на Deutscher Bundestag TV для Android TV, Amazon Fire TV, Apple TV, BenQ, Blaupunkt, Google TV (Chromecast), Grundig, Hisense, JBL, JVC, LG, Löwe, Nokia, Panasonic, Philips, Samsung (Tizen), Sharp, Sony, Toshiba, TCL і Xiaomi.

9) *трансляція за допомогою Alexa skill*. Alexa skill надає можливість стежити у прямому ефірі за всіма виступами парламентарів³¹.

²⁶ URL: Social networking that's not for sale. URL: <https://joinmastodon.org/>

²⁷ Social Media-Nutzungs-konzept des Deutschen Bundestags für die Kommunikation in sozialen Medien. URL: https://www.bundestag.de/services/nutzungskonzept_som/nutzungskonzept-710190

²⁸ Netiquette. URL: https://www.bundestag.de/services/netiquette_som/netiquette-710192

²⁹ URL: https://www.das-parlament.de/2023/15_16

³⁰ URL: <https://www.bundestag.de/presse/mitschnittservice>

³¹ Soempfangen Siedas Parlamentsfernsehen. URL: <https://www.bundestag.de/mediathek/parlamentsfernsehen/empfang/empfang-249000>

Комунікаційна служба Бундестагу наголошує на політичній нейтральності комунікацій парламенту. Адміністрація Бундестагу підтримує всіх депутатів у висвітленні їхньої роботи. На відміну від парламентських груп та окремих членів парламенту, Адміністрація Бундестагу підпорядковується принципам позапартійності та суворій вимозі нейтралітету.

Освітню функцію Бундестаг реалізовує через:

- окремі навчально-пізнавальні сайти для дітей³² та молоді³³;
- короткі навчальні відео про структуру й роботу Бундестагу на офіційному вебсайті³⁴;
- вікторини про Бундестаг, що дозволяють перевірити свої знання про парламентаризм³⁵;
- глосарій з парламентськими термінами на офіційному сайті³⁶;
- окремий розділ F.A.Q.³⁷ про роботу Бундестагу та способи взаємодії з ним;
- тематичні зустрічі (наприклад, щорічна Міжнародна зустріч молоді у Бундестагу, присвячена протидії геноциду);
- лекції у пленарному залі парламенту про завдання, методи роботи та склад Бундестагу;
- відкриті дні й парламентські семінари для дітей³⁸;
- ділові ігри для підлітків про парламентську демократію³⁹;
- пересувну виставку «Німецький Бундестаг – наші депутати», яка допомагає депутатам у комунікації з виборцями;
- «Інфомобіль Бундестагу», який під час турів країною пропонує громадянам можливість взяти участь у дискусіях, демонструє виставки та робить кінопокази про парламент;
- стенди про Бундестаг на великих споживчих ярмарках.

Однак Бундестаг є одним із самих відвідуваних парламентів. Щорічно лише будівлю Рейхстагу відвідують близько 3 млн осіб зі всього світу⁴⁰.

Великий обсяг засобів спрямований на залучення громадян до персонального контакту з Бундестагом, зокрема для людей з обмеженими можливостями. Так, Бундестаг пропонує можливість відвідати парламент на інвалідному візку, використовує шрифт Брайля та відповідні засоби орієнтування, проводить екскурсії мовою жестів тощо⁴¹.

Програма відвідувань включає:

³² URL: <https://www.kuppelkucker.de/start>

³³ URL: <https://www.mitmischen.de/>

³⁴ URL: <https://www.bundestag.de/mediathek/bundestags-abc>

³⁵ URL: <https://www.bundestag.de/services/quiz>

³⁶ URL: <https://www.bundestag.de/services/glossar>

³⁷ URL: <https://www.bundestag.de/services/faq>

³⁸ URL: <https://www.bundestag.de/schuelerseminare>

³⁹ URL: <https://www.bundestag.de/planspiel>

⁴⁰ URL: https://www.bundestag.de/resource/blob/582052/c5f863a959a922c45572658374c60500/flyer_fakten_ru-data.pdf

⁴¹ URL: https://www.bundestag.de/besuche/barrierefrei_besuch

- виставки⁴²;
- мистецтво⁴³;
- архітектуру⁴⁴;
- терасу на даху й купол будівлі Рейхстагу (для екскурсії надається аудіогід 11-ма мовами, а також аудіогід для дітей, спрощеною мовою та для людей з вадами зору, слуху);
- участь у пленарних засіданнях⁴⁵;
- візит на запрошення депутата⁴⁶.

Крім того, для популяризації Бундестагу впроваджено:

- централізований продаж сувенірів із символікою⁴⁷;
- доступність для скачування та купівлі інформаційно-презентаційної продукції про Бундестаг⁴⁸;
- в іншомовних версіях сайту на першій сторінці короткі іміджеві статті про Бундестаг та презентаційно-інформаційні матеріали про нього тією ж мовою, що й версія сайту.

Завдяки вебсайту www.bundestag.de, безкоштовному додатку, а також парламентському телебаченню Бундестаг забезпечує повне висвітлення парламентських подій.

Бундесрат. Комунікаційна стратегія Бундесрату відсутня в публічному доступі. Однак проаналізовані опубліковані інформаційні матеріали щодо каналів і форм комунікації Бундесрату дають можливість визначити два головні напрями проведення комунікаційної роботи:

- 1) просвітницька діяльність щодо історії та практики німецького парламентаризму;
- 2) оперативне інформування про парламентські засідання і прийняті рішення на порядку денному.

У структурі Бундесрату функціонує прес-служба⁴⁹, завданням якої є донесення інформації до громадян і ЗМІ всіма максимально зручними способами. На офіційному вебсайті Бундесрату введено окремий тематичний розділ для ЗМІ: прес-релізи, анонси, акредитація, контакти, фотоархів, довідкова інформація.

Основними **каналами комунікації** Бундесрату є:

- 1) *BundesratKOMPAKT* – «живий» інформаційний бюлетень в інтернеті, що дає стисле змістовне викладення найважливіших подій / рішень Бундесрату⁵⁰. Бюлетень побудований за принципом «розумної системи» і пропонує інформацію щодо засідань і матеріалів порядку денного в режимі

⁴² URL: <https://www.bundestag.de/besuche/ausstellungen/>

⁴³ URL: <https://www.bundestag.de/kunst>

⁴⁴ URL: <https://www.bundestag.de/architektur>

⁴⁵ URL: <https://www.bundestag.de/besuche/besucheinerplenarsitzung>

⁴⁶ URL: <https://www.bundestag.de/besuche/fuehrung/besuchaufeinladungeinesabgeordneten/einladung-245002>

⁴⁷ URL: <https://www.bundestagsshop.de/de/>

⁴⁸ URL: <https://www.btg-bestellservice.de/>

⁴⁹ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/presse/presseservice/presseservice-node.html>

⁵⁰ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/plenum/bundesrat-kompakt/ueber/was-ist-bundesrat-kompakt-node.html>

реального часу. Бюлетень презентується як «онлайн-компас для всіх, хто хоче отримувати інформацію лише за кілька натискань»⁵¹.

2) *Офіційний вебсайт*. На ньому публікуються: прес-релізи; фотоархів; медіатека з відеоархівом; онлайн-трансляції засідань; інформаційно-презентаційні матеріали про Бундесрат⁵², які можна скачати або замовити друковані примірники на сайті (містять інформацію про Бундесрат, матеріали для дітей та молоді, матеріали іншими мовами) тощо.

Сайт містить архів матеріалів (матеріали порядку денного, пленарні протоколи, прес-релізи, фото, відео), який ведеться з 2006 року.

Сайт Бундесрату має декілька версій. Основна версія є двомовною (німецька і французька). Також функціонує версія мовою жестів⁵³ (у вигляді відео), окрема інформація викладена «легкою мовою»⁵⁴ – лаконічно простими загальнозживаними термінами.

3) *Соціальні мережі: Twitter, Youtube та Instagram*.

4) *Спеціальний мобільний додаток Бундесрату*⁵⁵. Ще одним способом залучити громадян до прямої комунікації з Бундесратом, без посередництва ЗМІ та соціальних мереж, є спеціально створений електронний додаток для смартфонів⁵⁶. Додаток надає інформацію про новини Бундесрату та його пленарні засідання, пояснює його завдання та організацію. Він орієнтований як на зацікавлених громадян, так і на спеціалізовану аудиторію (ЗМІ, політиків). Додаток безкоштовний і працює на пристроях iPhone, iPad і Android. Додаток дає доступ користувачам до інформації, опублікованої на офіційному вебсайті Бундесрату: новини; пряма трансляція; порядок денний; члени Бундесрату; історія будівлі; звіти про події; інтерв'ю та короткі відео про Бундесрат; фото та відео.

5) *Тематична розсилка новин електронною поштою*⁵⁷ (через підписку). Пропонуються такі теми для підписки: навколишнє середовище, сільське господарство, транспорт, здоров'я; право, захист прав споживачів, внутрішні справи; фінанси, економіка; робота, соціальні справи, освіта; Європа, міжнародна тематика тощо.

2. Генеза складових частин та кращі практики (опис хронологічного розвитку комунікаційної моделі парламентських комунікацій, зокрема протидія дезінформації; практика роботи парламенту з населенням щодо протидії дезінформації; системна робота із цільовими аудиторіями та стейкхолдерами тощо)

Бундестаг. У Бундестазі створено Управління документування преси. Основною метою є документування й надання інформації про реакцію преси на діяльність Бундестагу, його членів та органів, а також про політичні, економічні

⁵¹ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/plenum/bundesrat-kompakt/ueber/was-ist-bundesrat-kompakt-node.html>

⁵² URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/infomaterial/infomaterial-node.html#doc4352606bodyText1>

⁵³ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service-navi/gbs/gbs-node.html>

⁵⁴ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service-navi/lsls-node.html>

⁵⁵ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/app/app-node.html>

⁵⁶ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/app/app-node.html>

⁵⁷ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/newsletter/newsletter-node.html>

та культурні питання в Німеччині. З метою максимально ефективного виконання своїх завдань в інтересах депутатів, парламентських органів і персоналу Адміністрації Бундестагу Управління щодня проводить огляд преси, веде архів преси та інформаційно-пошукову діяльність⁵⁸.

Для електронного архіву преси, який був створений у 1999 році і доступний лише депутатам та особам, які працюють у Бундестазі, щодня індексуються статті із близько 50 німецьких та міжнародних газет і журналів. Використовуючи ключові слова, співробітники Управління індексують й архівують від 500 до 600 статей щодня, користуючись тезаурусом, розробленим спеціально для електронного архіву. Електронна індексація дозволяє здійснювати пошук за текстом або ключовими словами на основі тематичних, географічних і біографічних критеріїв⁵⁹.

Управління має повну колекцію газет, що містить близько 4700 томів, а також архів карикатур, що проіндексовані за тематичними, географічними та персональними тематичними рубриками. У звичайному архіві преси («старому архіві») користувачеві доступно близько 23 мільйонів паперових вирізок із преси за період 1949–1999 років. Вони також проіндексовані за тематичними, географічними та іменними рубриками.

Інформаційно-пошукова служба, що є частиною Управління документування преси, здійснює пошук і збирає документацію на запити депутатів, парламентських органів і співробітників Адміністрації Бундестагу. Вона також видає досьє зі звичайних та електронних архівів і пропонує послуги біографічного або тематичного моніторингу преси. У читальному залі інформаційно-пошукової служби можна ознайомитися із близько 140 актуальними німецькими й міжнародними виданнями, частина з яких постійно переноситься на мікрофільми⁶⁰.

Значний прогрес був досягнутий у сфері інклюзивності. З літа 2012 року функціонує німецькомовний аудіогід для відвідувачів із вадами зору. У ньому описано зовнішній вигляд і функції важливих будівель Бундестагу, наприклад, Федеральної канцелярії. Ще одним варіантом доступності є новий відеогід для відвідувачів із вадами слуху. При підйомі по пандусу на певних етапах відтворюється фільм. Про це сповіщає вібруючий пристрій, схожий на мобільний телефон. У фільмах ведучий мовою жестів інформує глядачів про пам'ятки, які можна побачити з відповідного місця⁶¹.

У 2020 році президент Бундестагу та відповідні комітети вирішили розширити діяльність у соціальних мережах⁶². Було оновлено YouTube-канал і запущено новий акаунт у Twitter (@hib_Nachrichten). Тепер інформація

⁵⁸ The Press Documentation Division of the German Bundestag. URL: https://www.bundestag.de/en/documents/press_documentation

⁵⁹ Key Facts. URL: https://www.bundestag.de/en/documents/press_documentation/key_facts-248904

⁶⁰ Key Facts. URL: https://www.bundestag.de/en/documents/press_documentation/key_facts-248904

⁶¹ Die barrierefreien Guides. URL: https://www.bundestag.de/besuche/fuehrung/audioguide_barr

⁶² ECPRD Request 4686/ How do you utilize social and digital media? URL: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/504028>

надається щодня. Усі рішення, прийняті німецьким Бундестагом, можна переглянути онлайн через Twitter або YouTube.

Управління преси у структурі Бундестагу є єдиною контактною точкою для редакцій та журналістів-фрілансерів, що має реагувати на випадки неправдивої інформації про парламент у пресі. Прес-секретарі не відповідають і не беруть участі в будь-якому спілкуванні в соціальних мережах. Адреси електронної пошти прес-служби й номери мобільних телефонів зазвичай доступні для журналістів, а у вихідні дні є номер телефону для виклику в неробочий час. Німецький Бундестаг намагається запобігти поширенню фейкових новин, регулярно надаючи правдиві новини через вебсайт (www.bundestag.de).

Першим кроком на шляху боротьби з викликами дезінформації став Закон про мережеве правозастосування в Німеччині (NetzDG), також відомий як Закон про Facebook (2017 р.). Він вимагав від провайдерів соціальних мереж активно діяти на випередження, видаляти певні види проблемного контенту, спираючись на положення Кримінального кодексу. Угода про медіа-послуги (MStV) запровадила нові інструменти для боротьби з дезінформацією. За період із 2019 року по перший місяць 2021 року зазначалося (Bayer et al. (2021), що державні органи влади у сфері ЗМІ відповідно до MStV винесли 13 попереджень вебсайтам, які публікували дезінформацію, принаймні один із цих сайтів був пов'язаний з ультраправою партією AfD (Альтернатива для Німеччини)⁶³.

Діалог із пресою вимагає негайної реакції відділу соціальних мереж, принаймні повідомлення про те, чи буде доступна запитувана інформація. Разом із тим, неупередженість і вагомість аргументів вважаються важливішими за швидку відповідь. При цьому відповіді мають бути надані протягом 24 годин. Прес-служба німецького Бундестагу є аполітичною. Будь-яке розслідування, пов'язане з політичними рішеннями, передається або парламентським групам, або окремим депутатам Бундестагу⁶⁴.

Бундесрат. Оперуючи різними комунікаційними каналами, Бундесрат намагається знайти найкоротший та найзручніший шлях до отримувача новин, аби мати можливість бути першоджерелом інформації. Це відображається й у навігації по сайту, де пропозиція доєднатися до каналів комунікації Бундесрату супроводжує користувача на кожній сторінці у вигляді окремого меню праворуч.

Як одне із основних завдань взаємодії зі стейкхолдерами Бундесрат визначив освітню функцію про парламентаризм для молодого покоління німців. Він також намагається бути ближчим до громад у їх способі життя. Це відображається у переліку подій і заходів, які регулярно проводить Бундесрат:

⁶³ V.D.D: Report on main trends and legal developments at national level on disinformation and national policies during the electoral campaigns. URL: <https://edmo.eu/wp-content/uploads/2021/12/Policies-to-tackle-disinformation-in-EU-member-states-during-elections-Report.pdf>

⁶⁴ ECPRD request 4690 / Institutional communication. URL.: <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/private/request-details/609691>

– Бундесрат представляє себе під час Національного свята 3 жовтня кожного року із власною програмою під час фестивалю (у 2022 році фестиваль відвідали понад 185 тисяч громадян);

– Президент Бундесрату щороку традиційно відзначає найкращу шкільну газету;

– Секретаріат Бундесрату оплачує шкільні екскурсії до міста Берлін (щороку Бундесрат відвідують більш ніж 33 000 учнів);

– створена рольова гра про роботу парламенту при його відвідуванні для молоді, у тому числі є онлайн-версія та можливість замовити проведення такої гри у навчальному закладі⁶⁵;

– видаються та розповсюджуються спеціалізовані інформаційні матеріали для дітей та молоді;

– пропонується перелік екскурсій⁶⁶ до Бундесрату для молоді й дорослих, офлайн та онлайн, у тому числі з можливістю взяти участь у пленарному засіданні Бундесрату.

Як основний спосіб протидії *dezінформації* прес-служба Бундесрату використовує проактивні комунікації, які не тільки доносять повну та актуальну інформацію, але й пояснюють передумови прийняття найважливіших рішень Бундесратом. Так, бюлетень BundesratKOMPAKT готує порядок денний за десять днів до кожного засідання Бундесрату. Бюлетень повідомляє про зміст і цілі документів, винесених на розгляд, процедуру їх розгляду, спікерів, їх позицію та біографію.

3. Моделювання (синтез елементів моделі комунікації парламенту)

Ключовим принципом комунікації німецького парламенту є її політична нейтральність. Такий принцип виступає однією з передумов формування довіри до парламенту як до інституції. Сайти Бундестагу та Бундесрату не роблять акцент на політичних особистостях.

Також слід відмітити підхід до популяризації німецького парламенту, зокрема: розширення лінійки екскурсійних заходів; створення навчальних програм і популяризованих інформаційних матеріалів про парламентаризм та демократію; проведення освітніх парламентських заходів у регіонах.

Безумовно, актуальним аспектом комунікації є запровадження заходів з інклюзивності як для інформаційного контенту, так в самій будівлі парламенту.

4. Проміжний висновок

Бундесрат і Бундестаг мають зручні та інформативні сайти, на яких інформація представлена зокрема й для людей із обмеженими можливостями. Діяльність парламенту постійно висвітлюється в різних соціальних мережах, наявна можливість підключення Smart TV та додатку Deutscher Bundestag TV, що дозволяє збільшити аудиторію та активно інформувати про роботу парламенту. Окрему увагу варто звернути на наявність вебсайтів для молоді (www.mitmischen.de) та дітей (www.kuppekucker.de).

⁶⁵ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/besuch/schueler/schueler.html?nn=4352734>

⁶⁶ URL: <https://www.bundesrat.de/DE/service/besuch/besuch-node.html>

Відслідковується різний підхід Бундесрату й Бундестагу щодо реалізації комунікаційної політики. Так, Бундесрат, на відміну від Бундестагу, використовує більше інноваційних і традиційних способів стати ближчим до користувача.

ВИСНОВКИ.

Кожен парламент використовує різні підходи до комунікацій із громадськістю. Вибір каналів та інструментів комунікації залежить від цільової аудиторії та мети комунікації.

Проаналізований зарубіжний досвід свідчить, що однією з головних цілей комунікації є популяризація парламенту, особливо серед дітей та молоді. Такі тенденції прослідковуються і в німецькій, і в ізраїльській практиці. Так, відбувається постійне розширення програм екскурсійних заходів (для дорослих, молоді, дітей); створення й розповсюдження навчальних програм та навчально-розважальних матеріалів про парламентаризм і демократію; проведення освітніх заходів у закладах освіти та у парламенті для дітей та молоді тощо.

Як у Бундестазі, так і у Кнесеті, серед іншого, акцент робиться на збереженні інституційної пам'яті – не лише щодо історії парламентаризму, а й щодо важливих дат та історичних подій державного значення.

Комунікаційний досвід німецького та ізраїльського парламентів свідчить про ефективність поєднання інноваційних та традиційних інструментів комунікації. Також одним із основних елементів будь-якої стратегії комунікації має бути інклюзивність.

*Дослідницька служба
Верховної Ради України*

**Цей документ підготовлений Дослідницькою службою Верховної Ради України як довідковий інформаційно-аналітичний матеріал. Інформація та позиції, викладені в документі, не є офіційною позицією Верховної Ради України, її органів або посадових осіб. Цей документ може бути цитований, відтворений та перекладений для некомерційних цілей за умови відповідного посилання на джерело.*

При підготовці матеріалів використано інформацію із бази ECPRD. Відповідні матеріали не призначені для користування у власних наукових дослідженнях.