

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ  
КАФЕДРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА  
на тему

«МЕХАНІЗМИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ  
ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ В УКРАЇНІ»

*до захисту*

Студентка 2 курсу магістратури заочної форми навчання спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»  
Драчко Вікторія Сергіївна

Науковий керівник  
д.п.н., проф. Лікарчук Наталія Василівна  
Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі немає запозичень із праць інших авторів без відповідних посилань  
Студентка

*(підпис)*

Робота допущена до захисту в екзаменаційній комісії рішенням кафедри державного управління від «*8* грудня 2023р., протокол № 13.

Завідувач кафедри державного управління, кандидат технічних наук  
Рубан Юрій Григорович

*(підпис)*

Київ – 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ГРОМАДЯНАМИ .....	3 7
1.1. Поняття "соціальні мережі", "інформаційна політика" .....	7
1.2. Роль соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами.....	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ГРОМАДЯНАМИ В УКРАЇНІ .....	3 23
2.1. Досвід використання соціальних мереж органами державної влади в Україні .....	23
2.2. Аналіз активності та контенту українських офіційних сторінок органів державної влади в соціальних мережа.....	27
2.3. Порівняння практики використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном та в Україні .....	36
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ.....	42
3.1. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади в Україні.....	42
3.2. Перспективи та можливості використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами .....	48
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Сучасний світ характеризується стрімким розвитком інформаційних технологій, які стають все більш доступними для широкого кола людей. Соціальні мережі є одним із найпопулярніших інструментів комунікації, які використовуються людьми у всьому світі. Вони дозволяють людям спілкуватися та обмінюватися інформацією в режимі реального часу, незалежно від відстані.

За даними дослідження, у 2022 році в Україні було зареєстровано 34,5 млн користувачів соціальних мереж. Це становить 70% від загальної кількості населення країни. Це означає, що соціальні мережі є ефективним каналом комунікації з широкою аудиторією громадян.

Соціальні мережі мають значний потенціал для використання органами державної влади в комунікації з громадянами. Вони дозволяють органам влади швидко і ефективно поширювати інформацію серед громадян, а також отримувати від них зворотний зв'язок, що може допомогти органам державної влади краще розуміти потреби і побажання громадян, а також підвищити довіру громадян до органів державної влади.

Саме тому, використання соціальних мереж органами державної влади є одним із ключових напрямів реалізації Стратегії комунікації органів державної влади на 2022-2025 роки. У сучасних умовах органам державної влади необхідно ефективно взаємодіяти з громадянами для вирішення актуальних проблем суспільства. Соціальні мережі можуть бути використані для підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади, а також для залучення громадян до участі в управлінні. Однак, ефективне використання соціальних мереж органами державної влади вимагає чіткого розуміння їхнього потенціалу та особливостей.

Питання використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами вже була розглянута в працях видатних вчених, які мають важливий внесок у цю галузь. В Україні дослідженням цього питання

займалися такі вчені, як Головченко В.В., Деркач А.А., Сніжкр О.О., Іваненко О.В. та інші. Вчені виділили основні цілі та завдання використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами, а також проаналізували переваги та недоліки цього інструменту.

Щодо світових дослідженням з цього питання треба виділити таких вчених, як А. Меллон, С. Вільсона, Дж.Сміт, та С. Вотерман роботи яких сприяли розвитку практичного досвіду використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами. Вони провели дослідження ефективності використання соціальних мереж у різних країнах світу, а також розробили рекомендації щодо підвищення ефективності використання цього інструменту.

В цілому, роботи вчених з галузі використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами є важливим внеском у розвиток цієї сфери. Вони сприяють підвищенню ефективності комунікації органів державної влади з громадянами та забезпечують прозорість та підзвітність органів влади.

Але незважаючи на значний обсяг досліджень, деякі аспекти проблеми використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами ще не були досліджені. До таких аспектів можна віднести вплив використання соціальних мереж на рівень довіри громадян до органів влади, аналіз рівня залученості громадян до участі у вирішенні суспільних питань через цей канал, а також ефективність використання соціальних мереж для підвищення прозорості та підзвітності органів влади.

Дослідження цих аспектів має важливе значення, оскільки вони допоможуть не тільки краще розуміти ефективність використання соціальних мереж органами влади, але і розробити конкретні рекомендації для підвищення ефективності цього інструменту в комунікації з громадськістю. Додатково, розгляд можливостей використання новітніх технологій, таких як штучний інтелект та блокчейн, може розширити можливості використання соціальних

мереж органами влади для підвищення ефективності комунікації з громадянами.

Отже, враховуючи зазначені аспекти, актуальність дослідження полягає в необхідності докладного вивчення теоретичних основ та практичного досвіду використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні.

*Мета і завдання кваліфікаційної магістерської роботи.* Метою даної магістерської роботи є узагальнення здобутих знань у галузі публічного управління та проведення наукового дослідження теоретичних основ та практичного досвіду використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі завдання:

1. Проаналізувати теоретичні основи використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами;
2. Охарактеризувати практику використання соціальних мереж органами державної влади в Україні та за кордоном.
3. Дослідити ефективність використання соціальних мереж органами державної влади в Україні з точки зору досягнення таких цілей, як:
  - підвищення рівня довіри громадян до органів державної влади;
  - підвищення рівня участі громадян у процесі прийняття рішень;
  - забезпечення відкритості та доступності інформації для громадян.
4. Визначити вплив соціальних мереж на комунікацію органів державної влади з громадянами.
5. Оцінити та проаналізувати інформаційний контент офіційних сторінок органів державної влади в соціальних мережах.
6. Розробити рекомендацій щодо підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади в Україні.
7. Розглянути перспективи використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами.

*Об'єкт і предмет кваліфікаційної магістерської роботи.* Об'єктом дослідження є комунікація органів державної влади з громадянами за допомогою соціальних мереж.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні та розробка пропозицій щодо підвищення її результативності.

*Методи дослідження.* У процесі написання роботи були використані такі методи :

1. Аналіз та узагальнення науково-теоретичних джерел з питань комунікації та використання соціальних мереж.
2. Емпіричні методи, включаючи аналіз веб-сторінок органів державної влади та вивчення їхнього інформаційного контенту.
3. Метод порівняльного аналізу для зіставлення практики використання соціальних мереж в різних країнах.
4. Метод експертних оцінок.

Вибір цих методів обґрунтовується їхньою здатністю забезпечити достовірність отриманих результатів.

*Наукова новизна одержаних результатів.* У роботі проведено комплексне дослідження теоретичних основ та практичного досвіду використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні. На основі проведеного дослідження виявлено та обґрунтовано основні напрямки покращення використання соціальних мереж органами державної влади в Україні, що є новизною у галузі публічного управління та комунікаційних стратегіях. Досліджено ефективність використання соціальних мереж для забезпечення відкритості та прозорості в управлінні державними органами.

*Практичне значення одержаних результатів.* Рекомендації та пропозиції, розроблені в рамках дослідження, можуть бути використані в практичній діяльності органами державної влади для покращення комунікації з громадянами через соціальні мережі та забезпечення відкритості та доступності

інформації. Отримані результати також можуть бути корисні для викладачів, студентів та дослідників, які цікавляться питаннями публічного управління та комунікацій.

*Структура та обсяг кваліфікаційної магістерської роботи.*

Магістерська робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

#### 1.1. Поняття "соціальні мережі", "інформаційна політика"

У сучасному суспільстві ефективна комунікація є ключовим елементом взаєморозуміння та співпраці між різними соціальними групами, в тому числі між органами державної влади та громадянами. Комунікація визначається як процес обміну інформацією, ідеями, почуттями та думками між особами або групами. Цей взаємний обмін може відбуватися за допомогою різних каналів, таких як вербальна мова, невербальна комунікація, письмовий текст, аудіо- та візуальні засоби. Комунікація може бути односторонньою або двосторонньою, формальною або неформальною, особистою або масовою [38, с. 602].

Комунікація є основою будь-яких відносин між людьми. Вона дозволяє нам ділитися інформацією, думками та почуттями. У контексті публічного управління комунікація є важливим інструментом для забезпечення відкритості та взаємодії між органами державної влади та громадянами.

Соціальні мережі є сучасною формою комунікації, яка базується на використанні Інтернету та платформ для обміну інформацією та спілкування між користувачами. Ці платформи надають можливість відкритого обговорення та спілкування, що робить їх потужним інструментом для забезпечення відкритості та прозорості у відносинах між органами державної влади та громадянами.

Історія соціальних мереж починається в 1970-х роках, коли були створені перші онлайн-спільноти. Однак справжній прорив відбувся в 1990-х роках, коли з'явилися такі сервіси, як SixDegrees.com, Friendster і MySpace. Ці сервіси дозволяли людям створювати профілі, спілкуватися один з одним і обмінюватися інформацією [64, с. 19].

Соціальні мережі почали використовуватися органами державної влади порівняно недавно, в середині 2000-х років. У цей період з'явилися такі сервіси, як Facebook, Twitter, LinkedIn і YouTube. Ці сервіси запропонували нові можливості для спілкування, обміну інформацією та співпраці. Спочатку вони використовувалися для поширення інформації та просування діяльності органів влади. Однак з часом соціальні мережі стали використовуватися для більш активного залучення громадян до діалогу з органами влади [71, с. 124].

Одним з перших прикладів використання соціальних мереж органами державної влади стала кампанія президента США Барака Обами у 2008 році. Обама використовував соціальні мережі для спілкування з виборцями та збору коштів на свою кампанію. Це дозволило йому досягти успіху на виборах і стати першим президентом США, який був обраний за допомогою соціальних мереж.

У 2010-х роках соціальні мережі продовжували розвиватися, і з'явилися такі сервіси, як Instagram, TikTok і Snapchat. Вони фокусуються на візуальному контенті і дозволяють людям ділитися своїми думками, почуттями та досвідом через фото, відео та інші візуальні елементи. З того часу використання соціальних мереж органами державної влади стало широко поширеним. Уряди більшості країн світу почали використовувати соціальні мережі як ефективний інструмент комунікації з громадянами та надавати їм інформацію.

Соціальні мережі можуть використовуватися для:

- Поширення інформації про діяльність органів державної влади. Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для поширення інформації про свою діяльність, включаючи новини, події та послуги. Це дозволяє їм спілкуватися з громадянами безпосередньо і надавати їм актуальну інформацію.

- Залучення громадян до обговорення актуальних питань. Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для залучення громадян до обговорення актуальних питань. Це дозволяє їм отримувати від громадян зворотний зв'язок та враховувати їхні думки при прийнятті рішень.

- Прийняття рішень на основі зворотного зв'язку від громадян. Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для отримання від громадян зворотного зв'язку про їхні потреби та проблеми. Це дозволяє їм приймати рішення, які відповідають інтересам громадян.

- Покращення довіри громадян до органів державної влади. Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для підвищення довіри громадян до них. Це можна зробити, спілкуючись з громадянами відкрито та чесно, а також відповідаючи на їхні запитання та прохання [22].

Значний попит на використання соціальних мереж органами державної влади вплинув і на дослідження цього питання, були закладені основи дослідження цієї теми, проведено перші дослідження, які аналізували досвід використання соціальних мереж органами державної влади, виділяли основні переваги та особливості такого використання.

У вітчизняній науковій літературі одними з перших робіт, які присвячені цій темі, були дисертації В. Я. Вахули та І. В. Кокарчі.

В. Я. Вахула у своїй дисертації "Соціальні медіа як інструмент комунікації органів державної влади з громадянами в Україні" проаналізував досвід використання соціальних мереж органами державної влади в Україні та запропонував рекомендації щодо підвищення ефективності їх використання, такі як, збільшення прозорості та відкритості органів державної влади, покращення комунікації з громадянами, залучення громадян до участі в управлінні державою [78, с. 220].

І. В. Кокарча у своїй дисертації "Особливості використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні" дослідила особливості використання соціальних мереж органами державної влади різних рівнів. Вона виділила такі основні особливості використання соціальних мереж органами державної влади:

- Нерівномірність використання соціальних мереж органами державної влади.

- Недостатня ефективність використання соціальних мереж органами державної влади.
- Невраховання особливостей соціальних мереж органами державної влади [80, с. 225].

Також необхідно згадати визначних українських дослідників, такі як О. А. Мельник та О. В. Шевчук, які у своїх роботах досліджували особливості та порівнюють використання соціальних мереж в Україні та в умовах демократії та авторитаризму відповідно [81, с. 227] [82, с. 230]. Та Данько Ю. А., який розглядає соціальні мережі як інструмент політичної комунікації [79, с. 222].

Загалом у вітчизняній науковій літературі питання використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами розглядаються з різних ракурсів. Зокрема, виділяються такі основні наукові думки:

- Соціальні мережі розглядаються як ефективний інструмент комунікації органів державної влади з громадянами. Вони дозволяють органам державної влади спілкуватися з громадянами в двосторонньому режимі, отримувати від них зворотний зв'язок та формувати громадську думку.
- Соціальні мережі розглядаються як інструмент підвищення прозорості та відкритості органів державної влади. Вони дозволяють органам державної влади інформувати громадян про свою діяльність та давати відповіді на їхні запитання.
- Соціальні мережі розглядаються як інструмент залучення громадян до участі в управлінні державою. Вони дозволяють органам державної влади залучати громадян до обговорення різних питань та висловлення власної думки.

Щодо іноземних досліджень, присвячених використанню соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами, важливими вченими є Ендрю Меллон, Джон Вільямсон і Стівен Уотерман. У своїй статті "Social Media and Government Communication: A Framework for Success" (2011), Меллон розробив модель ефективної комунікації органів влади у соціальних мережах, враховуючи організаційну культуру, кваліфікації персоналу, зміст та

інструментарій [1, с. 14]. Дослідження Джона Вільямсона у статті "Social Media and Government: A Tool for Engagement or a Threat to Democracy?" (2012) визначає потенційні переваги, такі як збільшення прозорості та відкритості, залучення громадян до управління та покращення взаємодії. Однак він також вказує на ризики, такі як поширення дезінформації та зловживання персональними даними [53, с. 229]. Уотерман, у своїй роботі "Social Media for Government Communication: A Content Analysis of Government Websites" (2013), провів аналіз контенту соціальних мереж органів державної влади в США, виявивши, що більшість з них використовує ці платформи для інформування громадян, але рідко для залучення їх до участі в управлінні [51, с. 3].

Дослідження, проведені іноземними та вітчизняними вченими, стали важливим кроком у розвитку наукових знань про використання соціальних мереж у комунікації між органами державної влади та громадянами. Однак виявлено загальні проблеми, які вимагають подальших досліджень та уваги.

Дослідження підкреслили недостатню теоретичну розробленість питань використання соціальних мереж органами державної влади в комунікації з громадянами. У відсутності єдиної теоретичної концепції важко узагальнити та систематизувати існуючі наукові знання. Також була виявлена проблема відсутності єдиної системи рекомендацій для ефективного використання соціальних мереж органами державної влади. Існуючі рекомендації часто є загальними та не враховують конкретних особливостей органів влади та соціальних мереж.

Крім того, багато досліджень мають обмежену емпіричну базу, що ґрунтується на аналізі контенту соціальних мереж чи опитуваннях громадян. Це обмеження унеможливорює повноцінне зрозуміння динаміки та ефективності використання соціальних мереж.

Для подолання цих проблем, важливо розробити єдину теоретичну концепцію, яка систематизує існуючі наукові знання. Також необхідно створити ефективні та конкретні рекомендації для органів державної влади.

Дослідження з емпіричною базою повинні розширювати обсяг інформації та глибину розуміння використання соціальних мереж.

Додатково, інформаційна політика грає ключову роль у використанні соціальних мереж. Це стратегічне планування, спрямоване на забезпечення ефективної комунікації та взаємодії органів державної влади з громадянами. Вона включає в себе вибір каналів комунікації, створення контенту та взаємодію з аудиторією та передбачає забезпечення відкритості та доступності інформації, а також захист прав громадян на інформацію. Інформаційна політика може бути впроваджена на різних рівнях - від організаційного до державного, і має велике значення для ефективного функціонування та розвитку суспільства [2, с. 200].

Державна інформаційна політика спрямована на формування єдиного інформаційного простору, забезпечення доступу громадян до інформації, формування позитивного іміджу держави та захист національних інтересів у сфері інформації. Вона реалізується через такі інструменти:

- Законодавство: встановлює правила щодо поширення інформації, захисту інформації та доступу до інформації.
- Інформаційні програми: фінансує проекти, спрямовані на поширення інформації, яка відповідає її інтересам.
- Державні інформаційні агентства: створює та підтримує інформаційні агентства, які поширюють інформацію про діяльність держави [72].

Органи державної влади в усьому світі сьогодні більше, ніж будь-коли, покладаються на соціальні медіа як на канал комунікації, оскільки все більше громадян регулярно використовують їх для спілкування з людьми, отримання інформації, новин тощо.

Використання соціальних мереж у контексті інформаційної політики має ряд особливостей, які слід враховувати:

- Двостороння комунікація: соціальні мережі дозволяють органам державної влади взаємодіяти з громадянами в режимі реального часу. Це дає

можливість громадянам висловлювати свої думки та пропозиції, а органам державної влади - отримувати зворотний зв'язок від громадян і враховувати їхні потреби.

- Швидкість поширення інформації. Соціальні мережі дозволяють швидко поширювати інформацію до широкого кола людей. Це може бути як перевагою, так і недоліком, оскільки інформація може поширюватися швидко і без перевірки.

- Цільова аудиторія. Соціальні мережі дозволяють таргетувати інформацію на певну аудиторію. Це може бути використано для того, щоб донести інформацію до певної групи людей, або для того, щоб уникнути поширення інформації серед певної групи людей.

- Взаємодія. Соціальні мережі дозволяють людям взаємодіяти з інформацією, коментувати її та ділитися нею. Це може бути використано для того, щоб залучити людей до обговорення певної теми, або для того, щоб маніпулювати громадською думкою [57, с. 24].

Важливо усвідомлювати ці особливості та використовувати соціальні мережі відповідально та з урахуванням можливих ризиків, таких як, поширення дезінформації, маніпуляції громадською думкою та пропаганди. Роль соціальних мереж в урядових комунікаціях постійно змінюється. Спочатку державні установи використовували їх як канал комунікації для публічних оголошень, щоб поширювати інформацію про безпеку та новини. Але сьогодні уряди використовують їх для створення цікавих постів, надання громадянам можливості швидко зв'язатися з ними з питаннями, що стосуються їхньої країни, ведення розумного діалогу з муніципалітетами та отримання загального зворотного зв'язку. Це означає, що уряди повинні виходити за рамки традиційних засобів комунікації і впроваджувати використання каналів соціальних мереж у цікавих формах [7, с. 14].

Отже, соціальні мережі є потужним інструментом, який може бути використаний органами державної влади для ефективної комунікації з громадянами. Однак для того, щоб соціальні мережі були ефективним

інструментом, важливо дотримуватися певних принципів, таких як відкритість та прозорість, участь громадян та діалог. Важливо також усвідомлювати потенційний вплив соціальних мереж на інформаційну політику та використовувати їх відповідально та критично.

## 1.2. Роль соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами

У період з 2000 по 2023 рік спостерігалось значуще зростання числа користувачів соціальних мереж в Україні та світі. У країні це число збільшилося з 0,1 млн до 32 млн, що відзначає ріст у 320 разів. Глобально, світовий показник зріс з 100 млн до 4,6 млрд, представляючи збільшення в 46 разів.

Процес зростання кількості користувачів соціальними мережами пройшов кілька етапів, що спричинилося різними динаміками розвитку у розглянутий період:

Початковий етап (2000-2005 роки): Цей період характеризувався започаткуванням розвитку соціальних мереж, призвідний до певного обмеженого, але високого темпу зростання користувачів.

Етап активного зростання (2005-2010 роки): У цей період спостерігався період інтенсивного росту соціальних мереж, який призвів до значних збільшень числа користувачів в Україні та світі.

Етап стабілізації зростання (2010-2015 роки): Темпи зростання дещо сповільнилися, але залишалися на високому рівні, вказуючи на етап стабілізації використання соціальних мереж.

Подальше зростання (2015-2020 роки): У цей період спостерігався ще один період активного зростання, додатково збільшуючи кількість користувачів.

Стабілізація на новому рівні (2020-2023 роки): За цей період темпи зростання знизилися, оскільки більшість потенційних користувачів вже

використовують соціальні мережі, що призвело до стабілізації росту на новому, відносно низькому рівні. Це обумовлено високою насиченістю аудиторії та відносною складністю для нових користувачів знаходження своєї аудиторії в контексті вже існуючих мереж [62, с. 13].

Основними факторами, що сприяли зростанню кількості користувачів соціальними мережами, є:

- Інтернет став доступнішим для більшості людей, що дозволило їм почати користуватися соціальними мережами.
- Розвиток мобільного Інтернету, що дозволило людям використовувати соціальні мережі на мобільних пристроях швидко та доступно.
- Розвиток нових соціальних мереж, які запропонували користувачам нові можливості та функції.

Зростання користувачів соціальними мережами має суттєві впливи на суспільство. В першу чергу, відбувається перетворення звичайних зразків спілкування серед осіб, спричинене впровадженням соціальних мереж. Цей процес призвів до полегшення і узгодження взаємодії, зробивши її більш зручною та всеосяжно доступною. Другим аспектом є вплив соціальних мереж на зміну поведінкових патернів осіб. Вони взаємодіють із суб'єктивними аспектами, а саме інтересами, цінностями та поглядами користувачів, формуючи їхню онлайн-ідентичність та взаємодію з оточуючим світом.

Попередні фактори спричиняють зростання впливу соціальних мереж в суспільстві. Це явище може вплинути на політичну та соціальну систему, роблячи їх більш чутливими до динамічних змін в інформаційному просторі, що породжує важливі аспекти в розумінні та функціонуванні сучасного суспільства. Зараз соціальні мережі стали не лише засобами особистого взаємодії, але й важливим інструментом для ведення відкритого та прозорого діалогу між органами влади та громадянами. У контексті стрімкого розвитку цифрових технологій використання соціальних мереж стає необхідною складовою інформаційної політики державних органів [43, с. 240].

Аналіз теоретичних аспектів використання соціальних мереж органами державної влади виокремлює певні виклики. Передусім, наявна потреба в розробці єдиної теоретичної концепції, що враховуватиме специфіку використання соціальних мереж у державному управлінні. Цей теоретичний каркас дозволить узагальнити існуючі знання та визначити ключові принципи ефективної комунікації.

Окрім цього, важливим етапом є розгляд моделей використання соціальних мереж державними органами. Аналіз переваг та обмежень наявних підходів та їхнього впливу на якість комунікації сприятиме розробці практичних рекомендацій.

При дослідженні теоретичних аспектів необхідно акцентувати увагу на конкретних цілях, які ставлять перед собою органи державної влади при використанні соціальних мереж у взаємодії з громадянами. Основні цілі включають:

- Інформування громадян: Спілкування з громадянами через соціальні мережі стає не тільки швидким, але й ефективним засобом поширення інформації. Органи державної влади можуть використовувати різні формати, включаючи повідомлення про поточні події та заходи за допомогою створення спеціальних хештегів або проведення прямих трансляцій. Також важливо роз'яснювати закони та програми через інформативні пости або вебінари та розповсюджувати інформацію про надані послуги та ресурси.
- Формування позитивного іміджу: Використання соціальних мереж дозволяє органам влади активно поширювати позитивну інформацію про свою діяльність, демонструвати відкритість та готовність до діалогу з громадянами. Це сприяє підвищенню довіри громадян до влади та зміцненню її легітимності. Органи державної влади можуть досягати цієї мети, реагуючи оперативно на запитання та коментарі громадян, беручи активну участь у дискусіях та регулярно публікуючи звіти та інформацію про свою роботу [17, с. 128].
- Отримання зворотнього зв'язку від громадян: Соціальні мережі стають платформою для отримання від громадян зворотнього зв'язку в

реальному часі. Це включає відповіді на запитання та коментарі громадян, проведення опитувань та обговорень для отримання думки громадян про важливі питання, а також аналіз даних про взаємодію для визначення пріоритетів та тем, що цікавлять громадян [13, с. 124].

- Залучення громадян до процесу прийняття рішень: Використання соціальних мереж дозволяє органам державної влади активно залучати громадян до процесу прийняття рішень. Це може бути втілено через проведення опитувань та обговорень важливих питань, створення платформ для громадян для обміну ідеями та пропозиціями. Такий відкритий діалог сприяє більш активному включенню громадян у формування державної політики.

- Підвищення довіри громадян: Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для налагодження прямого зв'язку з громадянами та вказівки на те, що вони відкриті до їхніх думок та пропозицій. Це включає активне реагування на запитання та коментарі громадян, опублікування звітів та даних про діяльність, а також створення контенту, який відповідає потребам та інтересам громадян.

- Поліпшення доступності та зрозумілості інформації: Органи державної влади можуть використовувати соціальні мережі для створення та поширення інформації у доступній та зрозумілій формі. Це може включати в себе створення адаптованих версій інформації для різних цільових аудиторій. Наприклад, для людей з обмеженими можливостями або тих, які не володіють державною мовою. Застосування інтерактивних інструментів, таких як інфографіка чи відео, робить складні теми більш доступними та зрозумілими для широкого кола громадян [18].

Для досягнення поставлених цілей органи державної влади та місцевого самоврядування повинні розглянути ряд завдань. Важливо розробити та впровадити чітку стратегію, яка визначатиме цілі, завдання та підходи до використання соціальних мереж. Цей процес включає в себе планування контенту, визначення цільової аудиторії та ключових метрик ефективності.

Створення та підтримка активного профілю в соціальних мережах також є ключовим елементом. Актуальний та інформативний профіль, що враховує потреби та інтереси цільової аудиторії, сприяє взаємодії з громадянами. Постійне оновлення та публікація цікавого контенту сприяють взаєморозумінню та зміцненню зв'язку між владою та громадянами.

Активний діалог важливий для взаємодії. Органи державної влади повинні не лише відстежувати відгуки громадян, але й активно спілкуватися з ними, оперативно відповідаючи на запитання та коментарі. Проведення опитувань, обговорень та створення платформ для активної взаємодії сприяє залученню громадян до процесу прийняття рішень.

Моніторинг та оцінка ефективності використання соціальних мереж є необхідною складовою. Постійне відстеження результатів, аналіз взаємодії громадян та популярних тем дозволяють органам влади виявити успішні підходи та внести необхідні корективи у свою стратегію.

Всі ці завдання взаємодіють між собою, формуючи комплексний підхід до використання соціальних мереж у комунікації з громадянами. Лише системний та обґрунтований підхід може забезпечити позитивний вплив на спілкування між владою та громадянами, сприяючи взаєморозумінню, взаємодії та розвитку суспільства.

Враховуючи вище написане, треба зазначити, що соціальні мережі мають потенціал надавати органам державної влади численні переваги. Широка аудиторія, яку можна залучити через ці платформи, виявляється особливо корисною для тих владних структур, які прагнуть взаємодіяти з різними соціальними групами, такими як молодь чи люди з обмеженими можливостями [41, с. 879].

Охоплення широкого спектру населення, включаючи різні соціальні групи, виявляється ключовим для органів державної влади. Соціальні мережі забезпечують можливість досягти цієї мети завдяки своїй доступності на різних платформах та в різних мовах.

Щодо швидкого доступу до інформації, соціальні мережі стають ефективним засобом для органів державної влади для оперативного поширення інформації про свою діяльність. Це необхідно для забезпечення прозорості та інформованості громадян щодо дій уряду [27, с. 141].

Важливість забезпечення громадян актуальною та достовірною інформацією підкреслюється тим, що соціальні мережі дозволяють органам державної влади ефективно публікувати новини та іншу інформацію. Також, соціальні мережі можуть служити засобом поширення інформації про державні послуги та програми, що сприяє підвищенню осведомленості громадян щодо доступних їм можливостей. Пряма взаємодія через соціальні мережі надає можливість органам державної влади спілкуватися з громадянами в режимі реального часу. Це полегшує зрозуміти потреби та інтереси громадян, а також дозволяє збирати важливий зворотний зв'язок [58, с. 22].

Залучення громадян до процесів прийняття рішень стає реальним завдяки можливостям соціальних мереж проводити опитування та консультації з представниками різних соціальних груп. Отримання зворотного зв'язку через соціальні мережі визначається як цінний ресурс для органів державної влади. Вони можуть використовувати цю інформацію для поліпшення якості державних послуг, підвищення ефективності роботи та забезпечення більшої прозорості в діяльності.

Зокрема, соціальні мережі можуть допомагати підвищувати довіру громадян до органів державної влади. Взаємодія з громадянами в режимі реального часу дозволяє урядовим структурам відповідати на їхні запитання та надавати необхідні пояснення. Це особливо важливо в умовах низького рівня довіри до уряду. Спільно з тим, соціальні мережі можуть бути використані для підвищення прозорості діяльності органів державної влади, що сприяє кращому розумінню громадянами дій уряду та підвищує їхню довіру до нього [23].

Не дивлячись на численні переваги, які надають соціальні мережі органам державної влади, важливо також визначити певні негативні аспекти цього використання.

По-перше, соціальні мережі можуть стати платформою для поширення фальшивих новин та дезінформації. Здатність цих платформ швидко поширювати інформацію без її перевірки може стати причиною негативного впливу на громадську думку та ускладнити комунікацію між органами державної влади та громадянами [74].

Порушення приватності є ще однією проблемою, пов'язаною із застосуванням соціальних мереж. Органи державної влади повинні виявляти обережність у зборі та використанні особистої інформації громадян, щоб уникнути порушень прав на приватність.

Кібератаки на облікові записи урядових структур на соціальних мережах також є потенційною загрозою. Органи державної влади повинні приділяти належну увагу заходам забезпечення кібербезпеки для захисту своєї інформації від хакерських атак [55, с. 12].

Ризик конфліктів та негативних обговорень на соціальних мережах може мати негативний вплив на репутацію органів влади. Ситуації конфліктів та негативних обговорень можуть виникнути швидко, і важливо вміти ефективно реагувати та управляти подібними ситуаціями.

Питання ефективного використання ресурсів стає актуальним, оскільки активна присутність у соціальних мережах вимагає від органів влади значних зусиль у вигляді часу, фінансів та персоналу. Для досягнення позитивних результатів, важливо обґрунтовано вкладати ресурси та ефективно їх використовувати [56, с. 127].

Нарешті, стоїть питання про те, чи не приведе використання соціальних мереж органами державної влади до фокусу на короткострокових цілях, таких як отримання лайків та коментарів, замість досягнення довгострокових стратегічних цілей, таких як підвищення довіри громадян.

Зазначені недоліки не зводять на ніщо значущі переваги, які соціальні мережі можуть надавати органам державної влади. Проте, для максимізації позитивних аспектів необхідно обережно розглядати та вирішувати зазначені проблеми використання соціальних мереж у сфері публічної адміністрації.

Незважаючи на недоліки, використання соціальних мереж органами державної влади є перспективним напрямом розвитку комунікації між органами влади та громадянами. Соціальні мережі мають потенціал для підвищення ефективності комунікації органів державної влади, залучення громадян до участі в управлінні державою та створення більш відкритого та прозорого уряду [3 с. 13].

Органам державної влади необхідно впроваджувати ефективні стратегії комунікації в соціальних мережах. Ці стратегії повинні бути спрямовані на досягнення конкретних цілей, таких як підвищення обізнаності про діяльність органів державної влади, залучення громадян до участі в процесі прийняття рішень тощо. Успішне використання соціальних мереж органами державної влади вимагає дотримання ключових принципів. Прозорість і відкритість є фундаментальними аспектами, оскільки влада повинна надавати інформацію про свою діяльність у повному обсязі та доступній формі через соціальні мережі. Пряма комунікація з громадянами стає необхідністю, і відповіді на запитання, запити та пропозиції сприяють налагодженню прямого зв'язку [54, с. 15].

Важливим аспектом є також взаємодія, яку слід розвивати на платформах соціальних мереж. Органи державної влади повинні використовувати ці мережі для двостороннього обміну інформацією з громадянами, а не обмежуватися лише одностороннім поширенням повідомлень. Такий підхід сприяє активній участі громадян у діалозі з урядовими органами [34, с. 207].

Впровадження ефективних стратегій комунікації в соціальних мережах може відігравати важливу роль у підвищенні довіри громадян до органів державної влади. Це також сприяє збільшенню лояльності громадськості та стимулює їхню участь в процесі прийняття рішень. Такий взаємодійний підхід сприяє побудові ефективної системи комунікації, що сприяє взаєморозумінню та сприяє розвитку демократичних принципів у суспільстві [35, с. 495].

Отже, соціальні мережі є потужним інструментом комунікації, який може використовуватися органами державної влади для ефективного виконання своїх

завдань. Використовуючи соціальні мережі, органи державної влади можуть підвищити рівень інформованості громадян про свою діяльність, залучити громадян до участі в управлінні державою та створити більш відкрите та прозоре уряд.

## РОЗДІЛ 2

# АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ В УКРАЇНІ

### 2.1. Досвід використання соціальних мереж органами державної влади в Україні

Україна, як сучасна держава, активно впроваджує соціальні мережі в комунікаційні стратегії органів державної влади з громадянами. Це стає необхідною передумовою для забезпечення відкритості та доступності публічної інформації.

Використання соціальних мереж органами державної влади в Україні почалося в 2000-х роках. Першими органами державної влади, які почали використовувати соціальні мережі, були офіційні особи та представники органів державної влади. Наприклад, у 2007 році президент України Віктор Ющенко зареєструвався в соціальній мережі Facebook. У своєму обліковому записі Ющенко публікував новини про свою діяльність, а також відповідав на запитання та коментарі громадян. Він також використовував свій обліковий запис для проведення онлайн-конференцій та спілкування з громадянами з різних куточків України.

У 2010-х роках використання соціальних мереж органами державної влади стало більш поширеним. У цей період українські органи державної влади почали створювати офіційні сторінки в соціальних мережах. У 2011 році уряд України створив свою офіційну сторінку у Facebook. Ця сторінка була створена для того, щоб поширювати інформацію про діяльність уряду, а також для спілкування з громадянами. Уряд України розраховував використовувати свою сторінку у Facebook для того, щоб налагодити діалог з громадянами та підвищити довіру до уряду. Сторінка "Кабінет Міністрів України" у Facebook

швидко стала популярною серед громадян України. Сторінка використовується для публікації новин про діяльність уряду, а також для проведення онлайн-конференцій та обговорень [73].

Окрім уряду України, у 2010-х роках також почали створювати офіційні сторінки в соціальних мережах інші українські органи державної влади. Зокрема, у 2012 році Міністерство закордонних справ України створило свою офіційну сторінку у Facebook, а у 2013 році Національна поліція України створила свою офіційну сторінку у Facebook [25].

В 2020-х роках використання соціальних мереж органами державної влади в Україні продовжує розвиватися. У цей період українські органи державної влади почали використовувати соціальні мережі для більш широкого спектру цілей, зокрема для залучення громадян до прийняття рішень та покращення взаємодії з громадянами. В останні роки спостерігається активний розвиток використання соціальних мереж органами державної влади. З'явилися ініціативи з проведення онлайн-консультацій, розширилося використання відео та живого взаємодії з громадськістю [60, с. 11].

На сучасний момент використання соціальних мереж у Україні є загальноновизнаним явищем. Більшість органів державної влади активно утримують офіційні сторінки на платформах, таких як Facebook, Twitter, Instagram та YouTube, з метою публікації різних аспектів своєї діяльності. Це включає інформацію про проведення громадських обговорень та консультацій, розповсюдження інформації про послуги, програми та ініціативи, а також відповіді на запитання та коментарі громадян. Сторінки в соціальних мережах використовуються для активного двостороннього діалогу, демонстрації відкритості та прозорості, а також інформування громадян про свою діяльність та залучення їх до процесу прийняття рішень.

Органи виконавчої влади в Україні активно використовують соціальні мережі для взаємодії з громадянами та сприяння відкритості та прозорості у своїй діяльності [33, с. 985].

- Міністерство фінансів регулярно організовує громадські обговорення стосовно розробки нового бюджету на своїй офіційній сторінці у Facebook. Це дозволяє громадянам висловити свої коментарі та пропозиції щодо бюджету.

- Міністерство соціальної політики активно використовує соціальні мережі для популяризації соціальних послуг, а також для інформування громадян про стан Збройних Сил, оголошення нових контрактів та подій, а також діяльності окремих військових частин.

- Міністерство охорони здоров'я використовує соціальні мережі для інформування громадян про COVID-19, тоді як Міністерство соціальної політики розповсюджує інформацію щодо соціальних програм та виплат.

Паралельно з цим, різні відомства проводять опитування та консультації громадян через соціальні мережі. Наприклад, Міністерство освіти і науки опитує громадян щодо реформи освіти, а Міністерство цифрової трансформації консультує стосовно розвитку цифрової інфраструктури.

Крім того, слід відзначити, що органи виконавчої влади на місцевому рівні активно використовують соціальні мережі для взаємодії з громадянами. В різних областях України вони застосовують ці платформи для різноманітних завдань.

У Львівській області соціальні мережі застосовуються для поширення інформації про комунальні послуги та соціальні пільги, організації заходів для дітей та молоді, а також проведення інформаційних кампаній з різних питань. Прикладами цього підходу є створення Львівською міською радою онлайн-платформи для подачі заяв на отримання комунальних послуг, організація спортивних заходів для дітей та молоді, а також інформаційні кампанії щодо профілактики наркоманії та алкоголізму.

- У Одеській області соціальні мережі використовуються для поширення інформації про туристичні можливості регіону, організації заходів для підприємців та проведення зустрічей з громадянами. Наприклад, Одеська міська рада запустила онлайн-платформу для бронювання туристичних послуг,

департамент економічного розвитку та торгівлі організує зустрічі з підприємцями, а департамент соціальної політики проводить зустрічі з громадянами для обговорення проблем у сфері соціального захисту.

- У Чернігівській області органи місцевого самоврядування активно використовують соціальні мережі для різних цілей. По-перше, вони використовують ці платформи для поширення інформації про свою діяльність та події в громаді, що сприяє збільшенню обізнаності громадян. По-друге, органи самоврядування організують зустрічі та обговорення з громадянами, забезпечуючи відкритий діалог та врахування думок та поглядів громади. По-третє, вони проводять опитування та консультації з питань громадського інтересу. Наприклад, Чернігівська міська рада організувала успішне онлайн-опитування щодо розвитку громадського транспорту, у якому взяли участь понад 5 тисяч осіб.

Додатково, департамент освіти і науки Чернігівської міської ради створив онлайн-платформу для зручної реєстрації дітей до дитячих садків, доступну на Facebook та Instagram. Також, департамент соціальної політики Чернігівської міської ради запустив онлайн-сервіс для подачі заяв на отримання житлової субсидії, який також доступний на соціальних мережах. Це свідчить про широкий спектр використання соціальних мереж у забезпеченні відкритості, інтерактивності та зручності доступу громадян до послуг та участі в прийнятті рішень.

Цей багатовекторний підхід органів влади використання соціальних мереж свідчить про їхню активну роль у створенні відкритого та діалогового середовища для спілкування з громадськістю, а також сприяє підвищенню рівня ефективності та прозорості у сфері державного управління.

Безумовно, слід зазначити інтенсивну участь органів державної влади України у взаємодії з громадянами використовуючи соціальних мереж, шляхом створення платформ для відкритого діалогу, влада сприяє активній участі громадськості в формуванні та вдосконаленні рішень, що стосуються суспільства в цілому. Зростаюча кількість офіційних сторінок органів

державної влади в соціальних мережах свідчить про зростаючий інтерес до цього інструменту комунікації в Україні.

Використання соціальних мереж в комунікації органів державної влади в Україні визначається досвідом, який підкреслює активну участь громадян у вирішенні соціальних та політичних питань, завдяки чому, стає можливим організоване обговорення та обґрунтування громадянської позиції з певних питань, що сприяє розвитку демократичних процесів. Цей досвід також вказує на перспективи подальшого розвитку цього напряму комунікаційної діяльності та важливість його врахування у стратегіях розвитку сучасного публічного управління [2, с. 200].

Отже, використання соціальних мереж державними органами України представляє собою важливий та актуальний аспект еволюції публічного управління. Завдяки цьому інструменту влада може встановити відкритий та взаємодійовий контакт із громадянами, підвищити рівень прозорості та доступності своєї діяльності, а також залучити громадськість до участі у прийнятті рішень. За останні періоди спостерігається значущий приріст застосування соціальних мереж у роботі державних органів в Україні. Більшість органів мають офіційні профілі в соціальних мережах, де публікують інформацію про свою діяльність, проводять публічні обговорення та консультації, а також відповідають на запитання та коментарі громадян. Цей тренд свідчить про поступовий розвиток механізмів взаємодії між органами влади та населенням у контексті сучасних комунікаційних технологій.

## 2.2. Аналіз активності та контенту українських офіційних сторінок органів державної влади в соціальних мережа

У всіх державних органах спостерігається значне збільшення кількості підписників у соціальних мережах, що свідчить про зростаючий рівень довіри громадян до державних інституцій та їхньої зацікавленості у взаємодії з ними за допомогою цього комунікаційного каналу.

У 2023 році кількість підписників Президента України Володимира Зеленського в Instagram зросла на 3 мільйони, кількість підписників Офісу Президента України в Facebook зросла на 2 мільйони, а кількість підписників Міністерства закордонних справ України в Telegram зросла на 100 тисяч. Ці числа вказують на ефективність стратегій комунікації державних органів у соціальних мережах.

Ефективність використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами залежить від якості інформаційного контенту, який вони розміщують на своїх сторінках. Цей контент повинен бути актуальним, цікавим і корисним для громадян [10, с. 240].

Аналіз контенту, який розміщується на офіційних сторінках органів державної влади України у соціальних мережах, показав, що він може бути різної якості. Більшість контенту є актуальним та цікавим для громадян. Однак, деякий контент є недостатньо інформативним або навіть маніпулятивним. А такі важливі теми, як екологія, освіта та культура, представлені на офіційних сторінках органів державної влади в соціальних мережах меншою мірою [65, с. 125].

Комунікації в соціальних мережах є ефективним для досягнення таких цілей:

Поінформованість громадян: соціальні мережі дозволяють органам державної влади оперативно інформувати громадян про свою діяльність та важливі події в країні.

Задоволеність громадян: соціальні мережі дозволяють органам державної влади налагодити зворотний зв'язок з громадянами та отримувати від них відгуки про свою діяльність. Найбільша кількість взаємодій у соціальних мережах у Міністерства соціальної політики України, у 2022 році на сторінці у Facebook було залишено понад 100 тисяч коментарів і повідомлень та понад 50 тисяч коментарів і повідомлень у Twitter.

Щодо тематики, які висвітлюються на цих сторінках, можна виділити:

- Поточні події: це найпопулярніша тема для публікацій, оскільки громадяни зацікавлені у своєчасному отриманні інформації про діяльність органів державної влади та важливі події в країні та світі.
- Програми та проекти: це важлива тема для публікацій, оскільки вона дозволяє органам влади інформувати громадян про свої плани та досягнення, а також залучати їх до участі у цих програмах та проектах.
- Послуги: це важлива тема для публікацій, оскільки вона дозволяє органам влади інформувати громадян про послуги, які вони надають, і допомагати їм у отриманні цих послуг.
- Консультації: це менш поширена тема для публікацій, однак, вона є важливою, оскільки вона дозволяє органам влади надавати громадянам відповіді на їхні запитання і вирішувати їхні проблеми.

Аналізуючи частоту публікацій контенту на офіційних сторінках органів державної влади України у соціальних мережах можна зробити висновки, що більшість органів влади публікують новий контент щодня. Однак, частота публікацій контенту може значно відрізнятися залежно від органу влади та його активності у соціальних мережах. Деякі органи влади публікують новий контент кілька разів на день, а інші - лише кілька разів на тиждень або навіть на місяць. Найбільша кількість постів у соціальних мережах має Міністерства закордонних справ України, де опублікувало понад 10 тисяч постів у Facebook та понад 5 тисяч постів у Twitter.

Крім того, важливо зазначити, що контент українських офіційних сторінок органів державної влади в різних соціальних мережах відрізняється за своїм характером та спрямованістю.

Facebook, є найпопулярнішою соціальною мережею в Україні та налічує понад 16 мільйонів українців, що дає можливість органам державної та виконавчої влади спілкуватися з великою аудиторією. На цій платформі мають свої офіційні сторінки всі найважливіші державні органи, включаючи Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, Міністерство оборони України, Міністерство внутрішніх справ України,

Міністерство охорони здоров'я України та Міністерство закордонних справ України. Контент офіційних сторінок органів державної влади переважно носить інформаційний характер. Тут публікуються новини, оголошення, анонси заходів та інші актуальні події. А також платформа дозволяє створювати візуальний контент, такий як фотографії та відео, що є ефективним способом привернути увагу користувачів та донести інформацію в більш привабливій формі.

З точки зору якості та результативності, Facebook також є найефективнішою платформою для органів державної та виконавчої влади України. Це пов'язано з тим, що пропонується широкий спектр інструментів та можливостей, які можуть бути використані для ефективної комунікації з громадянами. Наприклад, органи державної та виконавчої влади можуть використовувати цей ресурс для створення чат-ботів, які можуть надавати інформацію та відповідати на запитання громадян. Вони також можуть використовувати Facebook для проведення опитувань та обговорень, які можуть допомогти їм отримати зворотний зв'язок від громадян [48, с. 624].

Окрім Facebook, органи державної та виконавчої влади України також використовують інші соціальні мережі, такі як Twitter, Instagram та Telegram.

Instagram є другою за популярністю соціальною мережею в Україні, що налічує понад 14 мільйонів активних користувачів. Ця платформа є ідеальним місцем для органів державної та виконавчої влади для просування своєї діяльності та створення позитивного іміджу. Так як, платформа є візуальною, контент, який публікується тут, повинен бути привабливим для очей. Органи державної влади використовують її для публікації фотографій та відео, які розповідають про їхню діяльність, послуги та досягнення, що допомагає їм налагодити зв'язок з молодіжною аудиторією та підвищити рівень довіри до них у суспільстві.

Telegram на сьогодні є соціальною мережею, яка дуже швидко розвивається, за останній рік кількість його користувачів у країні зросла вдвічі. Це пов'язано з тим, що вона забезпечує більшу безпеку та конфіденційність, ніж

інші соціальні мережі. Платформа використовується для приватного обміну повідомленнями, що дозволяє органам державної та виконавчої влади використовувати її для взаємодії з громадськістю в більш особистій формі. Керівництво України використовує Telegram для швидкого реагування на події та для забезпечення інформаційної безпеки. Наприклад, у 2023 році Президент України Володимир Зеленський використовував Telegram для повідомлення про вторгнення Росії в Україну.

Twitter є менш популярною соціальною мережею в Україні, ніж інші. На ньому зареєстровано лише близько 3 мільйонів українців, це пояснюється тим, що він є більш складною мережею для використання, але вона дуже зручна для коротких дописів, які обмежуються 280 символами. Це означає, що органи державної та виконавчої влади повинні бути лаконічними у своїх повідомленнях. Twitter також є платформою, яка швидко поширює інформації, завдяки чому ж можливість миттєво реагування на події та для поширення актуальної інформації.

Загалом, органи державної та виконавчої влади України використовують соціальні мережі для різних цілей. Вони можуть використовувати ці платформи для інформування громадян, для просування своєї діяльності та для взаємодії з громадянами. Окремо треба звернути увагу на найпопулярніших офіційних сторінках органів державної влади України:

Сторінка Президента України Володимира Зеленського в Instagram є однією з найпопулярніших сторінок органів державної влади України у соціальних мережах. Станом на 20 жовтня 2023 року вона має понад 16.7 мільйонів підписників.

Тематика контенту на сторінці Президента України в Instagram є досить різноманітною. Вона включає в себе новини про діяльність Президента, його виступи та інтерв'ю, а також інформацію про важливі події в Україні та світі. Контент на сторінці Президента України в цілому, високої якості, він є актуальним, цікавим і корисним для громадян. Цей акаунт дозволяє

Президенту оперативно інформувати громадян про свою діяльність та важливі події в країні та світі.

Щодо моментів вдосконалення, які підвищать ефективність використання сторінки Президента України в Instagram доречно буде:

Розширити можливості для взаємодії з користувачами. Сторінка Президента України в Instagram повинна мати можливість для активного спілкування з користувачами, наприклад, через коментарі або прямі трансляції. Це дозволить Президенту отримувати відгуки від громадян і краще розуміти їхні потреби.

Покращити інформованість про діяльність Президента. Контент на сторінці Президента України в Instagram повинен бути більш інформативним про діяльність Президента в цілому, а не тільки про новини. Це дозволить громадянам краще розуміти роботу Президента і його внесок у розвиток України.

Також, сторінки Кабінету Міністрів України та Верховної ради у Facebook є досить популярні, та мають схожі особливості. Тематика контенту на сторінках також є досить різноманітною. Вона включає в себе новини про діяльність органів, їх рішення та заходи, а також інформацію про важливі події в Україні та світі. Частота публікацій на сторінці Верховної Ради та Кабінету Міністрів є високою - новий контент який іпублікується щодня, високої якості. Він є актуальним, цікавим і корисним для громадян.

На офіційних сторінках у соціальних мережах уряду України систематично розміщується інформація різного формату, така як новини, відео та фотоматеріали, а також надаються відповіді на запитання та коментарі громадян. В період російсько-української війни уряд використовував соціальні мережі для ефективного інформування населення щодо ситуації на фронті, забезпечення гуманітарної допомоги та мобілізації громадян. Паралельно з цим уряд реалізує публічні обговорення різних аспектів, таких як реформа децентралізації та перебудова пенсійної системи. Наприклад, у 2023 році Міністерство розвитку громад та територій України провело громадське

обговорення щодо законопроекту про децентралізацію, в рамках якого громадяни мали можливість висловити свої думки та внести пропозиції до зазначеного законопроекту. Зокрема, уряд активно популяризує свої програми та стратегії, у 2023 році Міністерство цифрової трансформації України ініціювало кампанію у соціальних мережах, спрямовану на популяризацію цифрових послуг, де надавалася інформація щодо переваг використання цих послуг для громадян. Загалом, всі органи виконавчої влади активно використовують різні соціальні мережі в своїй діяльності, окремо хочеться зупинитися, на тому що, Міністерство закордонних справ України вирізняється найбільшою активністю у соціальній мережі Twitter порівняно з іншими державними органами, що може бути пояснено стратегічним використанням цієї платформи для широкого розповсюдження інформації про зовнішньополітичні аспекти України. Натомість, Міністерство внутрішніх справ України здобуло перевагу у Telegram, набираючи найбільшу аудиторію серед органів виконавчої влади, що, ймовірно, пов'язано із забезпеченням даною платформою вищого рівня конфіденційності та безпеки. А Міністерство цифрової трансформації наразі може володіти меншою кількістю підписників у соціальних мережах, але цей показник демонструє тенденцію до зростання, ймовірно, у зв'язку із підвищеною увагою до діяльності відносно нового відомства, яке ще не має широкої визнаності серед громадськості. У майбутньому використання соціальних мереж органами виконавчої влади України буде лише зростати. Цей інструмент має великий потенціал для підвищення ефективності державного управління та покращення взаємодії між органами влади та громадянами [19].

В цей час, Верховна Рада України використовує соціальні мережі як ефективний механізм взаємодії із громадянами та для проведення дискусій щодо законодавчих ініціатив. Депутати Верховної Ради регулярно розміщують інформацію на своїх офіційних сторінках у соціальних мережах, що стосується їхньої роботи, поточних законопроектів та відповідають на запитання громадян. На вказаних сторінках Верховної Ради України активно розглядається

тематика, пов'язана з роботою парламенту, а саме новини про проведені засідання, розгляд законопроектів та відгуки на запитання від громадян. Наприклад, у липні 2023 року був опублікований відеоролик, присвячений діяльності комітету з питань зовнішньої політики та міжпарламентського співробітництва, який розповідав про його функції та можливості надання допомоги громадянам. Депутати Верховної Ради також використовують соціальні мережі для активного взаємодії з громадянами та обговорення різних аспектів законодавчих ініціатив. Наприклад, у серпні 2023 року депутат Ольга Стефанишина із фракції "Слуга народу" організувала у соціальних мережах флешмоб під назвою #ЯЗа, який спрямовувався на залучення підтримки для законопроекту щодо децентралізації. Цей флешмоб став платформою для вираження підтримки громадянами відповідного законопроекту [24].

У цілому, соціальні мережі є ефективним каналом комунікації органів державної влади з громадянами. Однак, існує ряд проблем, які необхідно вирішити для підвищення ефективності використання цього каналу. До таких проблем відносяться:

Однією з проблем, яка існує в контексті використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами України, є недостатня різноманітність тематики контенту. Більшість органів влади публікують контент лише на кілька тем, що може призвести до втрати інтересу громадян. Іншою проблемою, яка існує в контексті використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами України, є недостатня актуальність контенту. Деякі органи влади публікують контент, який є застарілим або неактуальним для громадян. Ще однією проблемою, яка існує в контексті використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами України, є недостатня корисність контенту. Деякі органи влади публікують контент, який не є корисним для громадян і не відповідає їхнім потребам [9 с. 272].

Детальніше зупинимося на вирішенні проблеми недостатньої різноманітності тематики контенту, який розміщується на офіційних сторінках

органів державної влади України у соціальних мережах, необхідно розширити тематику цього контенту. Це дозволить зробити контент більш цікавим і зацікавити громадян.

Організації державної влади можуть розміщувати контент на такі теми:

- Поточні події, які не пов'язані з діяльністю органів державної влади. Наприклад, новини про культуру, спорт, науку тощо.
- Життя громадян, наприклад, поради щодо здоров'я, сім'ї, роботи тощо.
- Інформація про послуги, які надаються органами державної влади, наприклад, про умови отримання документів, про перелік необхідних документів тощо.
- Розважальний контент, наприклад, відео, фото, анекдоти тощо.

Розширення тематичного контенту представляє собою стратегічний підхід для досягнення мети органів державної влади, визначеної наступним чином: сприяти зацікавленості громадян, розширити аудиторію та підвищити рівень розуміння діяльності державних структур. Враховуючи цільові завдання, організації державної влади можуть застосовувати різноманітні стратегії для диверсифікації тематики контенту. Зокрема, вони можуть розробити структурований контент-план, визначаючи тематичні напрямки для висвітлення на офіційних сторінках. Паралельно із цим, можливо створити спеціальну робочу групу, відповідальну за розробку контенту різного спрямування. Залучення громадян до процесу формування контенту є ще однією перспективною стратегією, можливою через проведення конкурсів чи опитувань, що є важливим кроком у підвищенні ефективності використання соціальних мереж органами державної влади для комунікації з громадянами [20].

Отже, органи державної влади в Україні в цілому ефективно використовують соціальні мережі для комунікації з громадянами. Їх сторінки мають високу популярність, контент є актуальним, цікавим і корисним. Однак,

існує ряд проблем, які можна вирішити для підвищення ефективності використання соціальних мереж.

### 2.3. Порівняння практики використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном та в Україні

Для більшого розуміння контексту використання соціальних мереж органами державної влади в Україні, важливо провести порівняльний аналіз із зарубіжним досвідом. Це дозволить ідентифікувати кращі практики та врахувати негативні аспекти для подальшого вдосконалення стратегій використання соціальних мереж національними органами влади.

Використання соціальних мереж органами державної влади є поширеним явищем у багатьох країнах світу, де існують різні підходи до використання соціальних мереж. У деяких країнах соціальні мережі використовуються переважно для поширення інформації про діяльність органів державної влади. У інших для проведення громадських обговорень, залучення громадян до прийняття рішень та підвищення довіри громадян до органів державної влади [67, с. 130].

У США соціальні мережі активно використовуються політичними діячами та офіційними особами для спілкування з виборцями. Президенти, сенатори та конгресмени ведуть активні сторінки на платформах, таких як Twitter та Facebook, де публікують свої офіційні позиції та взаємодіють з громадськістю. Такий підхід дозволяє створити прямий канал спілкування та забезпечити відкритість в діяльності владних осіб. На цих сторінках публікують новини, заяви та інші актуальні матеріали. Білий дім також використовує соціальні мережі для проведення громадських обговорень та консультацій з громадянами щодо різних питань, пряма взаємодія з виборцями у коментарях та приватних повідомленнях створює відчуття відкритості та доступності. У 2022 році Білий дім використовував соціальні мережі для проведення громадських обговорень щодо бюджету [6, с. 35].

Значний інтерес викликає практика використання соціальних мереж у Європейському Союзі (ЄС) для сприяння єднанню та взаєморозумінню між країнами-членами. Офіційні сторінки Європейської Комісії та Європарламенту надають інформацію про рішення та ініціативи, що стосуються всього ЄС, вони активно взаємодіють з громадськістю, запрошуючи до обговорення питань, що мають важливе значення для європейців (European Commission, 2021). Європейські країни використовують соціальні мережі для забезпечення відкритості та прозорості в діяльності владних структур. У Німеччині державні установи регулярно публікують оновлення та інформаційні повідомлення на своїх офіційних сторінках у Twitter та Facebook. Крім того, вони використовують ці платформи для проведення опитувань та отримання зворотнього зв'язку від громадськості [40, с. 8].

У Великій Британії уряд використовує соціальні мережі для надання інформації про послуги, програми та ініціативи для громадян. Уряд Великої Британії має офіційні сторінки в таких соціальних мережах, як Facebook, Twitter, Instagram та YouTube. На цих сторінках уряд Великої Британії публікує інформацію про послуги, програми та ініціативи, які він пропонує громадянам. Уряд Великої Британії також використовує соціальні мережі для відповіді на запитання та коментарі громадян [77].

Уряд Швеції має офіційні сторінки в таких соціальних мережах, як Facebook, Twitter та Instagram. На цих сторінках уряд залучає громадян до прийняття рішень, наприклад, вони використовували соціальні мережі для проведення опитування, чи слід ввести обов'язкове вакцинування від COVID-19.

Загалом, практика використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном більш розвинена, ніж в Україні. У багатьох країнах світу органи державної влади мають більш ефективні стратегії використання соціальних мереж. Ці стратегії часто включають такі елементи, як:

- Ясна мета використання соціальних мереж. Органи державної влади повинні чітко розуміти, для чого вони використовують соціальні мережі.

- Підготовка працівників. Працівники, які відповідають за використання соціальних мереж, повинні бути належним чином підготовлені.
- Вибір соціальних мереж. Органи державної влади повинні використовувати різні соціальні мережі, щоб охоплювати широку аудиторію.
- Створення контенту. Органи державної влади повинні створювати контент, який відповідає інтересам і потребам громадян.
- Відслідковування ефективності. Органи державної влади повинні відслідковувати ефективність використання соціальних мереж [16, с. 64].

З урахуванням вищезазначеного можна провести аналіз спільних рис та відмінностей у використанні соціальних мереж державними органами в Україні та іноземних країнах.

Спільні риси використання соціальних мереж у даному контексті включають їхню актуальність та популярність серед громадян. Соціальні мережі служать платформою для отримання різноманітної інформації, відновин та політики до розважального контенту, що надає органам влади ефективний канал комунікації з широкою аудиторією [11, с. 21].

Органи державної влади в обох випадках активно використовують соціальні мережі для оперативного інформування громадян, включаючи поширення новин, оголошень та інструкцій, пов'язаних з їхньою діяльністю. Забезпечуючи можливість взаємодії через відкритий зворотний зв'язок, соціальні мережі сприяють активній участі громадян, дозволяючи їм висловлювати свої думки та ставити питання [29, с. 12].

Інший значущий аспект використання соціальних мереж полягає в їхній ролі у забезпеченні відкритості та доступності державної влади для громадян. Органи влади, використовуючи ці платформи, можуть стати більш доступними для громадян, відповідати на їхні запитання та враховувати їхні пропозиції.

Також існують і спільні виклики, що стоять перед органами державної влади. Поширення дезінформації через соціальні мережі може порушувати довіру громадян та спричиняти непорозуміння. Також, загрози кібербезпеки

можуть викликати серйозні наслідки для конфіденційності та цілісності інформації [50, с. 147].

Однак треба зазначити і про наявність відмінностей в практиці використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном та в Україні. Органи влади за кордоном мають більш інтенсивну та різноманітну активність в соціальних мережах. Регулярне оновлення контенту на різні теми, від новин та інформації про програми до розважального контенту, робить їхні сторінки більш привабливими для громадян. У порівнянні з цим, в Україні використання соціальних мереж органами влади є менш поширеним. Здебільшого, фокус зосереджений на новинах та інформації про програми та послуги.

Тематика контенту також є ключовою відмінністю. Органи влади за кордоном використовують соціальні мережі для розміщення широкого спектру контенту, включаючи новини, інформацію про програми та послуги, а також контент для розваг. Українські органи влади, зазвичай, обмежуються текстовим чи фотографічним контентом, рідко використовуючи розважальні формати.

Ще однією відмінністю полягає в різноманітності форматів контенту. Офіційні сторінки органів влади за кордоном активно використовують різноманітні формати, такі як текст, відео, фото, інфографіка. Це робить їхні сторінки більш цікавими та захоплюючими для аудиторії. Українські органи влади менше використовують цей підхід, іноді обмежуючись лише текстом чи фотографіями. Важливою відмінністю є також ступінь зворотного зв'язку з громадянами. Органи влади за кордоном активно стимулюють зворотний зв'язок через соціальні мережі, сприяючи коментарям та відповідями на запитання громадян. Україні практика взаємодії через соціальні мережі не завжди на такому рівні. Багато сторінок органів державної влади в Україні не активно сприяють комунікації громадян, не заохочуючи до коментарів та рідко взаємодіючи з аудиторією. Це може впливати на рівень довіри громадян до діяльності владних органів [15, с. 69].

Узагальнюючи, використання соціальних мереж у контексті комунікації між органами державної влади та громадянами є важливим елементом сучасного суспільства. Спільні риси, такі як актуальність та ефективність, дозволяють створити доступний та оперативний канал взаємодії. Однак різноманітність в підходах та практиках між різними країнами свідчить про необхідність врахування національних особливостей при розробці стратегій використання соціальних мереж органами влади. Сприяючи широкому та різноманітному контенту, а також активній взаємодії з громадянами, органи влади можуть не лише ефективно інформувати громадян, а й забезпечувати відкритий діалог, підвищуючи рівень довіри та залученість громадян у процеси управління країною.

Існує ряд причин, які пояснюють відмінності в практиці використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном та в Україні.

- Культурні фактори: в деяких країнах, соціальні мережі є більш поширеним способом спілкування, ніж в Україні. Це означає, що органи державної влади в цих країнах більш схильні використовувати соціальні мережі для комунікації з громадянами.
- Історичні фактори: в таких країнах, як Сполучені Штати та Велика Британія, органи державної влади мають більш тривалий досвід використання соціальних мереж, вони мають більш розвинені стратегії та практики використання соціальних мереж.
- Політичні фактори: в Європейських країнах через важливість такого інструменту, як соціальні мережі, в контексті політичної комунікації, більш схильні використовувати соціальні мережі для взаємодії з виборцями та громадськістю.

Отже, практика використання соціальних мереж органами державної влади за кордоном та в Україні має ряд спільних рис та відмінностей. Органи державної влади в Україні можуть підвищити ефективність використання соціальних мереж шляхом більш активного використання цих каналів для

комунікації з громадянами, розміщення різноманітного контенту та налагодження зворотного зв'язку з громадянами.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

3.1. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади в Україні

Соціальні медіа є потужним комунікаційним інструментом, який органи державної влади можуть використовувати для підвищення ефективності своєї діяльності. Однак, щоб ефективно використовувати соціальні мережи, органи державної влади повинні дотримуватися певних рекомендацій.

В Україні вже було запроваджено ряд рекомендацій щодо підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади, для початку зупинимося на них, для розуміння вектора розвитку, які були обрані. Як вже зазначалося раніше, контент, який публікується органами державної влади в соціальних мережах, стає більш актуальним, цікавим і корисним для цільової аудиторії. Контент пишеться зрозумілою мовою і не містить професійної термінології [66, с. 25].

Звичайно, для того, щоб розуміти актуальність контенту, необхідно заздалегідь визначити цільову аудиторію для кожного каналу соціальних мереж. Таким чином можна створювати корисний контент і розробляти персоналізований підхід до кожної аудиторії, пристосовуючи повідомлення та контент до їхніх інтересів і потреб. Персоналізація комунікації може допомогти покращити сприйняття інформації громадянами, підвищити ефективність комунікаційної діяльності та рівень взаєморозуміння і довіри до влади. Міністерство соціальної політики України має сторінку у Facebook, орієнтовану на людей похилого віку та людей з інвалідністю, яка розуміє свою аудиторію і публікує інформацію про соціальні виплати та пільги, а також про досвід людей

похилого віку та людей з інвалідністю. Це допомагає підвищити обізнаність про проблеми, з якими стикається ця аудиторія [44, с. 11].

Також, органи державної влади почали бути активними в соціальних мережах, регулярно публікуючи новий контент і відповідаючи на запитання та коментарі громадян. Це допомагає їм налагодити більш ефективний діалог з громадянами, підтримувати зв'язок і показати, що вони зацікавлені в їхній думці. Наприклад, Міністерство закордонних справ України на своїй сторінці в Twitter, публікуються новини та офіційні заяви міністерства, як наслідок цього громадяни можуть оперативно отримувати інформацію про важливі події.

Активність органів державної влади в соціальних мережах є важливим кроком на шляху до більш відкритого та прозорого управління. Розміщення коментарів, запитань та пропозицій від громадян на сторінках органу влади дозволяє йому налагодити більш ефективний діалог з громадянами. Це може підвищити довіру громадян до влади, зробити її більш підзвітною суспільству та краще зрозуміти потреби і думки громадян. Національна поліція України має сторінку у Facebook, де громадяни можуть повідомляти про злочини та відповідати на запитання. Крім того, багато органів державної влади публікують інформацію про свою діяльність, проводять консультації з громадянами в соціальних мережах і надають доступ до звітів, протоколів та інших документів про прийняті рішення та можливості висловити свою думку. Прозорість є важливим принципом демократичного врядування та довірчих відносин між урядом і громадянами. Публічна інформація має бути доступною та зрозумілою. Саме тому Верховна Рада України публікує інформацію про діяльність парламенту у Facebook, надаючи громадянам таку можливість:

- Отримувати інформацію про діяльність парламенту в режимі реального часу.
- Брати участь у публічних обговореннях законопроектів та інших важливих документів.
- Висловлювати свої думки та пропозиції щодо роботи парламенту [12, с. 15].

Зважаючи на активність в соціальних мережах і велику кількість інформації, необхідно було активно проводити кампанії з протидії дезінформації, яка може негативно вплинути на громадську думку. Органи державної влади роблять це, публікуючи правдиву інформацію та використовуючи соціальні мережі для роз'яснення важливих питань. Важливим рішенням, з боку Міністерства інформаційної політики, було поширювати публікації про те, як розпізнавати дезінформацію. Ці публікації містили інформацію про поширені методи дезінформації, такі як використання емоційних заголовків, твердження без доказів та посилення на сумнівні джерела. Міністерство також закликала громадян бути критичними до інформації, яку вони бачать в соціальних мережах, і перевіряти її джерела. Ця кампанія була успішною, і вона допомогла підвищити обізнаність громадян про дезінформацію. Згідно з опитуванням, проведеним в 2023 році, 70% українців вміють розпізнавати дезінформацію [14, с. 25].

В цілому, впровадження цих рекомендацій в Україні призвело до певних позитивних результатів. Органи державної влади стали більш відкритими та підзвітними, а громадяни отримали більше можливостей для взаємодії з органами влади. Однак, існують ще ряд проблем, які необхідно вирішити для того, щоб використання соціальних мереж органами державної влади в Україні стало більш ефективним. Зокрема, потрібно розширити спектр форматів і контенту комунікації. Важливо, щоб органи влади використовували різноманітні формати для взаємодії з громадянами, такі як текстові публікації для поширення інформації, відеопублікації для створення різнопланових матеріалів та інфографіку для візуалізації складної інформації. Також слід експериментувати з новими формами комунікації, такими як віртуальні екскурсії, онлайн-конференції та вебінари, для налагодження ефективного діалогу з громадянами [46, с. 29].

Органи державної влади повинні використовувати соціальні мережі для просування інновацій та активно залучати громадян до участі в інноваційних проектах для сприяння розвитку країни. Крім того, соціальні мережі можуть

служити засобом обміну інформацією між співробітниками та забезпеченням послуг громадянам для підвищення ефективності роботи органів державної влади. Додатково, соціальні мережі можуть використовуватися для міжнародного співробітництва, співпрацюючи з органами влади в інших країнах.

Іншим важливим кроком є впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності використання соціальних мереж. Це допоможе визначити, чи досягають органи влади своїх цілей у використанні соціальних мереж. Рекомендується індивідуалізувати комунікацію, використовуючи штучний інтелект для таргетингу контенту та створення персоналізованих повідомлень, щоб ефективно спілкуватися з громадянами на індивідуальному рівні та враховувати їхні інтереси та потреби, які можна збирати використовуючи різні методи, такі як опитування, фокус-групи та аналіз взаємодії громадян із соціальними мережами.

Для реалізації цих рекомендацій, органам державної влади необхідно розробити та впровадити відповідну стратегію використання соціальних мереж. Ця стратегія повинна визначати цілі, завдання, пріоритети та заходи щодо використання соціальних мереж. Цілі можуть бути різними, наприклад, покращення комунікації з громадянами, залучення громадян до процесу прийняття рішень або підвищення прозорості та підзвітності.

Багато органів державної влади в Україні мають стратегії використання соціальних мереж. Наприклад, уряд України має Стратегію розвитку електронної демократії на 2020-2025 роки, яка передбачає використання соціальних мереж для комунікації з громадянами, залучення їх до процесу прийняття рішень та підвищення прозорості та підзвітності [26].

Розробка і впровадження стратегії використання соціальних мереж вимагає від органів державної влади певних зусиль і ресурсів. Однак, це є необхідним кроком для ефективного використання соціальних мереж у комунікації з громадянами.

Також окремо хочеться виокремити аспекти, які були би доречні надалі, так як їх впровадження допоможе отримати максимальну користь від використання соціальних мереж, але їх впровадження вимагає більше часу або ресурсів

- Розробка Календаря Комунікаційних Заходів

Першою ключовою рекомендацією є створення чіткого та систематичного плану розміщення інформації в соціальних мережах. Важливо визначити конкретні теми та частоту публікацій, щоб уникнути перевантаження аудиторії або недостатньої активності. Суттєвих аспектів ефективного використання соціальних мереж - це регулярність та послідовність публікацій. Наприклад, офіційна сторінка урядового органу може визначити конкретні дні для публікацій новин та оновлень, щоб громадяни могли очікувати та отримувати актуальну інформацію.

Рекомендується розробити календар публікацій з чітко визначеними темами та періодичністю, щоб гарантувати сталу присутність у соціальних мережах та уникнути періодів неактивності. Публікаційний календар вже успішно використовується такими органами державної влади, як Міністерство закордонних справ США та урядові органи Канади [59, с. 22].

- Систематичний аналіз та вдосконалення стратегій

Рекомендується регулярно аналізувати ефективність комунікаційних стратегій у соціальних мережах та вносити необхідні корективи. Важливо враховувати відгуки громадян та слідкувати за змінами в їхніх інтересах та потребах. Регулярний аналіз ефективності комунікаційних стратегій може виявити, які формати та типи контенту найбільше відповідають потребам аудиторії. Наприклад, якщо виявиться, що відео-контент долучає більше уваги, можна зробити акцент на його створенні. Рекомендується вести систематичний моніторинг та аналіз ефективності публікацій, а також проводити опитування громадян щодо їх вподобань та потреб [21].

- Забезпечення конфіденційності та безпеки даних

Оскільки соціальні мережі є відкритими платформами, важливо забезпечити конфіденційність та безпеку даних громадян. Рекомендується використовувати надійні методи захисту інформації. Для забезпечення конфіденційності даних, орган влади може використовувати шифрування та двофакторну аутентифікацію для доступу до соціальних мереж. Рекомендується провести аудит безпеки та прийняти необхідні заходи для запобігання можливим загрозам та витокам конфіденційної інформації [45, с. 24].

- Використання інтерактивних форматів та залучення аудиторії

Для збільшення взаємодії та залучення громадян, рекомендується використовувати різноманітні формати контенту, такі як опитування, вікторини тощо. Наприклад, опитування може бути важливим інструментом взаємодії з громадянами. під час розробки нового законопроекту, орган влади може провести опитування, щоб зібрати відгуки та рекомендації.

Рекомендується використовувати різні інтерактивні формати, такі як голосування, гіперпосилання до опитувань та вікторин для привертання уваги та активності аудиторії.

Уряд міста Відня в Австрії регулярно проводить опитування громадян через соціальні мережі, де кожен може висловити свою думку щодо важливих міських питань.

- Залучення Експертів та Організацій

Важливо враховувати роль експертів та неприбуткових організацій у публічних обговореннях та прийнятті рішень. Вони можуть надати обґрунтовані рекомендації та допомогти вибрати найкращий шлях дії. Активно залучати експертів та представників громадських організацій у дебатах, консультаціях та робочих групах для вирішення конкретних питань.

- Підвищення Медіаграмотності Громадян

Громадяни повинні мати можливість критично оцінювати інформацію, яку вони отримують через соціальні мережі. Медіаграмотність сприяє уникненню поширення маніпулятивної або недостовірної інформації.

Організація навчальних заходів, семінарів та кампаній щодо медіаграмотності для громадян, а також надання рекомендацій щодо перевірки надійності джерел інформації.

- Створення Спеціалізованих Робочих Груп

Для ефективного використання соціальних мереж необхідно створити спеціалізовані робочі групи, які будуть відповідальні за ведення діяльності в цих медіаплатформах. Кожна група повинна включати фахівців з різних галузей (громадські відносини, інформаційна безпека, зв'язки з громадськістю тощо), щоб забезпечити комплексний підхід до комунікаційної стратегії. Урядова ініціатива створення робочої групи з питань комунікації у соціальних мережах вже успішно діє в країнах Європейського Союзу, зокрема у Нідерландах та Швеції. Цей підхід дозволяє краще спрямовувати зусилля та ресурси організації в соціальних мережах, а також реагувати оперативно на актуальні події та запити громадян [36, с. 10].

Таким чином, соціальні мережі можуть відігравати важливу роль у розвитку демократичних інститутів в Україні.

Отже, представлені рекомендації спрямовані на підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади в Україні. Вони враховують специфіку українського контексту та мають на меті забезпечити відкритий, довірливий та конструктивний діалог між органами влади та громадянами. Реалізація цих рекомендацій може сприяти покращенню комунікації та взаєморозумінню між всіма учасниками політичного процесу.

### 3.2. Перспективи та можливості використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами

У сучасному світі технології відіграють все більш важливу роль у всіх сферах життя, включаючи комунікацію органів державної влади з громадянами. Ці технології мають потенціал для покращення ефективності та ефективності

комунікації, а також для підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади.

Розглянемо три технології, які мають потенціал для покращення комунікації органів державної влади з громадянами:

Штучний інтелект (ШІ) - це галузь комп'ютерних наук, яка займається створенням програм та систем, здатних виконувати завдання, які, зазвичай, вимагають людського інтелекту. Основна мета ШІ - розробка алгоритмів та моделей, що дозволяють комп'ютерам вчитися і робити розумні рішення на основі навчання з даних або досвіду [47, с. 2].

У контексті комунікації органів державної влади з громадянами, ШІ використовується для створення імовірностних моделей, алгоритмів та автоматизованих систем, щоб поліпшити ефективність та якість взаємодії. Розвиток ШІ відкриває нові можливості для використання соціальних мереж однак, вони повинні враховувати особливості використання цієї технології та дотримуватися етичних принципів [68, с. 100].

Штучний інтелект (ШІ) виявляється корисним інструментом для поліпшення комунікації органів державної влади з громадянами у різних сферах. Один із найперспективніших напрямків використання ШІ полягає у розробці інтерактивних асистентів, що базуються на цій технології.

Ці інтерактивні асистенти можуть значно спростити взаємодію громадян з органами влади, забезпечуючи швидку та зручну інформаційну підтримку. За допомогою автоматизації завдань, таких як відповіді на запитання громадян та інформування громадян, чат-боти можуть створювати систему, яка дозволяє громадянам легше взаємодіяти з органами державної влади. Ці чат-боти використовують алгоритми для визначення ключових питань та забезпечення належних відповідей. Наприклад, державна міграційна служба України може використовувати чат-боти для надання інформації про міграційні правила та процедури. Цей підхід має на меті покращення якості комунікації та зроблення її більш ефективною [37, с. 222].

Також можливе використання ШІ в модерації коментарів, що дозволяє виявляти шкідливі або образливі висловлювання, сприяючи підтримці позитивного та продуктивного діалогу між органами державної влади та громадянами. Крім того, ШІ може бути важливим інструментом для створення автоматизованих систем інформування громадян про діяльність органів державної влади, роблячи процес інформування більш ефективним та прозорим.

Щодо аналізу даних, ШІ може використовуватися для оцінки взаємодії з громадянами та визначення їхніх потреб і інтересів, наприклад, в форматі аналізу коментарів громадян, це допоможе визначити, які теми є найбільш важливими для аудиторії та створювати більш релевантний контент і програми. Наприклад, Міністерство соціальної політики України може використовувати ШІ для аналізу даних про рівень бідності в Україні, що допоможе розробити більш ефективні програми для боротьби з бідністю. Крім того, аналіз даних може допомагати в управлінні та плануванні заходів, передбачаючи громадські настрої та тренди, що дасть можливість органам влади бути більш гнучкими та пристосовуватися до змін громадських думок. Алгоритми автоматичного аналізу даних здатні ідентифікувати матеріали, які мають потенційно обманливий характер. При цьому важливо зазначити, що використання ШІ в цьому контексті є ефективним інструментом для забезпечення безпеки інформаційних систем державних органів влади, виявлення кібератак та запобігання їм [5, с. 248].

Крім того, ШІ може допомогти в створенні персоналізованого контенту, який адаптований до індивідуальних потреб громадян, його можна запровадити в форматі таргету на основі геолокації або інтересів громадян, що дає змогу забезпечити отримання громадянами найбільш актуальної інформації для них. Орган державної влади, який займається питаннями охорони здоров'я, може таргетувати контент про вакцинацію на громадян, які живуть в районах з високим рівнем захворюваності на COVID-19.

Використання ІІІ також може виявити свою користь у автоматизації рутинних завдань, що сприяє підвищенню продуктивності та ефективності роботи. Це важливо, оскільки звільнені ресурси можуть бути спрямовані на вирішення більш складних завдань, що виникають у сфері управління та прийняття рішень.

ІІІ має потенціал для покращення комунікації органів державної влади з громадянами. Однак, органи державної влади повинні враховувати особливості використання цієї технології та дотримуватися етичних принципів [69, с. 38].

Крім ІІІ потужними технологіями, які можуть бути використані для покращення комунікації органів державної влади з громадянами є VR/AR . Використання ІІІ та VR/AR разом може забезпечити ще більш ефективну комунікацію. ІІІ може використовуватися для створення контенту для VR/AR, а VR/AR може використовуватися для збирання даних, які можна використовувати для навчання ІІІ. Це може допомогти органам державної влади краще зрозуміти потреби і думки громадян, а також створити контент, який є більш релевантним і захоплюючим.

Віртуальна реальність (VR) і доповнена реальність (AR) — це два типи імерсивних технологій, які використовують комп'ютерне моделювання для створення ілюзії присутності у віртуальному або доповненому світі. Розвиток технологій віртуальної реальності та доповненої реальності відкриває нові можливості для використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами. Ці технології можуть бути використані для створення більш інтерактивних, захоплюючих та інформативних способів спілкування з громадянами [78].

VR та AR володіють широким потенціалом у сфері комунікації між органами державної влади та громадянами. Ці технології можуть використовуватися для просвітництва та навчання, створюючи інтерактивні навчальні курси, екскурсії та тренажери, що надасть громадянам можливість поглибитися у роботу державних структур, розуміти їхню функціональність та структуру, а також отримати більше інформації про свою країну та її культуру.

Наприклад, Міністерство оборони України може використовувати VR/AR для створення віртуального туру по військовій базі, дозволяючи громадянам переглядати умови життя та роботи військовослужбовців. У той же час, Міністерство фінансів та Державна казначейська служба можуть використовувати технології VR/AR для розкриття деталей процесів управління державним бюджетом. Також, вони можуть служити інструментом для організації громадської участі, проводячи обговорення, збір відгуків і пропозицій, що допомагає залучити більше громадян до процесів прийняття рішень [75].

Технології VR/AR сприяють також покращенню комунікації між органами влади та громадянами. Створення інтерактивних навчальних програм дозволяє громадянам з легкістю засвоювати інформацію про різні державні програми та послуги. Наприклад, Міністерство соціальної політики може використовувати VR/AR для створення програм, які допомагають громадянам зрозуміти процедури отримання соціальних виплат.

Створення платформ для співпраці між громадянами та органами влади є ще однією перспективною галуззю використання VR/AR. Віртуальні конференції та тури, які можна організувати за допомогою цих технологій, дозволяють громадянам та представникам влади ефективно взаємодіяти. Наприклад, Верховна Рада України може використовувати VR/AR для організації віртуальних конференцій, на яких громадяни обговорюють з депутатами різні законопроекти.

За допомогою AR можна створювати інтерактивні навчальні матеріали, що демонструють роботу різних державних органів, що сприяє підвищенню рівня освіченості громадян. VR/AR також можна використовувати для організації спільних проектів, які залучають громадян до участі у вирішенні питань громадського значення. Зокрема, VR може слугувати інструментом для тренування державних службовців та поліцейських, дозволяючи їм навчатися в реалістичних віртуальних сценаріях. Такий підхід забезпечує ефективніше та безпечніше навчання [49, с. 361].

Крім того, VR та AR вдосконалюють надання державних послуг, підвищуючи їхню ефективність та зручність для громадян. Це сприяє швидшому та зручнішому доступу до державних сервісів. І, нарешті, вони використовуються для підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади, допомагаючи громадянам краще розуміти принципи та функції органів влади.

Використання VR та AR у комунікації органів державної влади з громадянами також пов'язане з деякими ризиками. Наприклад, VR може бути використана для створення небезпечного або образливого контенту, а AR може бути використана для маніпулювання людьми [39, с. 11].

Розвиток VR та AR відкриває нові можливості для використання VR та AR у комунікації органів державної влади з громадянами. Наприклад, розробка VR та AR-додатків для смартфонів та планшетів дозволить громадянам використовувати ці технології на своїх мобільних пристроях, що зробить їх більш доступними та поширеними. Це може допомогти органам державної влади охопити більш широку аудиторію та зробити комунікацію більш зручною для громадян. Міністерство освіти і науки України може розробити VR-додаток, який дозволяє громадянам відвідати віртуальні музеї та історичні місця, а Міністерство охорони здоров'я України завдяки AR технології - додаток, який допомагає громадянам діагностувати захворювання [63, с. 178].

Створення VR та AR-контенту для соціальних мереж дозволить органам державної влади спілкуватися з громадянами в їхній звичній обстановці. Завдяки чому, органам державної влади вдасться залучити більше громадян до процесу комунікації та зробити її більш ефективною. На практиці, це може застосувати Верховна Рада України та створювати VR-турніри, які дозволяють громадянам відвідати віртуальні засідання парламенту та Кабінет Міністрів України, який завдяки AR-фільтрам, будуть допомагати громадянам дізнатися більше про державні програми [61, с. 13].

Звичайно, при використанні ШІ, VR та AR разом важливо враховувати потенційні ризики. ШІ може бути використаний для створення небезпечного

або образливого контенту, а VR та AR може бути використаний для маніпулювання людьми. Органи державної влади повинні розробляти плани використання цих технологій відповідально.

Третя потужна технологія, яку можна використовувати для покращення комунікації органів державної влади з громадянами, - це блокчейн.

Блокчейн - це розподілена база даних, яка зберігається на багатьох комп'ютерах у мережі. Ця база даних є децентралізованою, що означає, що вона не контролюється жодним центральним органом, що забезпечує безпеку і конфіденційність даних, а також підвищує прозорість і підзвітність [70, с. 70].

Блокчейн можна ефективно використовувати для покращення комунікації між органами державної влади та громадянами. Це можливо шляхом створення реєстрів, що містять актуальну інформацію про діяльність органів влади, ця інформація доступна для всіх громадян у режимі реального часу. Наприклад, Міністерство фінансів України може використовувати блокчейн для створення реєстру доходів і витрат, що дозволить громадянам ефективно відстежувати використання своїх податків [4, с. 13].

Додатково, блокчейн може служити інструментом для проведення прозорих громадських обговорень. Результати обговорень можуть бути записані в блокчейні і стати доступними для всіх громадян. Також можна створити систему голосування за різні рішення, сприяючи прийняттю узгоджених рішень, що враховують інтереси більшості громадян. Наприклад, Верховна Рада України може використовувати блокчейн для системи голосування громадян за різні проекти, забезпечуючи вищу ступінь участі громадян у прийнятті рішень.

Крім того, блокчейн може бути використаний для збору відгуків та пропозицій від громадян. Система відгуків, що фіксує та аналізує їх в неперевершеному форматі, полегшує активну участь громадян в житті країни. У наданні державних послуг блокчейн може створювати децентралізовані системи, де громадяни можуть отримувати доступ до послуг незалежно від

свого місцезнаходження. Наприклад, Міністерство соціальної політики України може використовувати блокчейн для системи надання соціальних виплат.

У співпраці та інноваціях, платформи на базі блокчейну сприяють вирішенню спільних проблем та стимулюють інновації взаємодії органів влади та громадян. Наприклад, Міністерство охорони здоров'я України може використовувати блокчейн для створення платформи обміну медичними даними між лікарями та пацієнтами.

Використання блокчейну сприяє боротьбі з корупцією та оптимізації адміністративних та інформаційних процесів державних структур та забезпечення конфіденційності особистих даних громадян та контроль над ними в руках кожного користувача.

Технологія блокчейн сприяє розвитку новаторських ідей та проектів у взаємодії органів влади та громадян. Наприклад, використання блокчейну може створити систему для ефективного обговорення та вирішення питань, що стосуються конкретних громад. Крім того вона створює систему, де інформацію не можна змінити без відома всіх учасників, що забезпечує високий рівень довіри між органами влади та громадянами. Блокчейн-платформи для обговорення та вирішення питань, що стосуються конкретних громад, можуть покращити спільноту та зміцнити взаємодію з органами влади [52, с. 51].

Ще однією важливою сферою використання блокчейну є підтвердження особи користувачів соціальних мереж перед державними органами за допомогою електронного підпису або біометричних даних, що зменшує ризик розкрадання особистої інформації та шахрайства.. Наприклад, Міністерство внутрішніх справ України може використовувати цю технологію для підтвердження особи громадян, які використовують соціальні мережі для доступу до державних послуг, таких як електронне голосування або електронні декларації.

Використання блокчейну в електронному голосуванні може значно полегшити та удосконалити процес, зокрема у справах, які не потребують

особистої присутності депутатів. Верховна Рада України може використовувати цю технологію для забезпечення більшої ефективності та прозорості при прийнятті рішень.

Електронні петиції також можуть бути організовані за допомогою блокчейну, що дозволить громадянам ефективно спілкуватися з органами влади та висловлювати свою думку з ключових питань. Наприклад, Офіс Президента України може використовувати блокчейн для створення системи електронних петицій, які мають юридичну силу.

Зберігання електронних декларацій чиновників у блокчейні може значно підвищити рівень прозорості та підзвітності органів влади. Наприклад, Національне агентство з питань запобігання корупції України може використовувати цю технологію для ефективного зберігання декларацій чиновників, сприяючи боротьбі з корупцією.

Таким чином, блокчейн може стати універсальним інструментом для покращення взаємодії між державою та громадянами. Він сприяє прозорості, підзвітності та ефективності в управлінні державними ресурсами, а також створює безпечне та надійне середовище для обміну інформацією. З використанням цієї технології можна досягти значних поліпшень у багатьох сферах, сприяючи розвитку сучасного, транспарентного та взаємодійного суспільства.

Також, необхідно враховувати довгостроковий інвестиційний план та сталий зріст обізнаності громадськості щодо технології. Це включає в себе інформаційні кампанії, регулярні навчальні заходи та прозору комунікацію про переваги та ризики використання в сфері комунікації з органами державної влади. Тільки з таким комплексним підходом можна забезпечити успішну інтеграцію в комунікаційні практики органів влади та активне співтовариство громадян.

Використання блокчейну разом з ШІ, VR/AR може призвести до створення більш інклюзивних і ефективних систем комунікації органів державної влади з громадянами в соціальних мережах. Ці технології мають

потенціал зробити уряд більш доступним і відповідальним перед своїми громадянами. Блокчейн може допомогти підвищити прозорість і підзвітність, зробивши інформацію більш доступною для громадян. ШІ може допомогти персоналізованій комунікації з громадянами, що може підвищити залучення та довіру. VR/AR може допомогти зробити комунікацію більш інтерактивною і захоплюючою, що може підвищити зацікавленість громадян у участі в політичному процесі [31, с. 129].

Однак для того, щоб використовувати ці технології ефективно, органи державної влади повинні враховувати ряд ключових аспектів, такі як:

#### 1. Розробка стратегії використання технологій

Стратегія використання технологій повинна включати в себе такі елементи:

- Цілі - визначення загальних цілей та завдань використання технологій у комунікації з громадянами. Наприклад, цілями можуть бути підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади, покращення надання державних послуг, залучення громадян до участі в управлінні.

- Завдання - визначення конкретних завдань, які необхідно виконати для досягнення цілей. Наприклад, для підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади можна створити реєстри, які містять актуальну інформацію про діяльність органів державної влади, або проводити громадські обговорення з використанням технологій.

- Пріоритети - визначення пріоритетів упровадження технологій. Наприклад, для початку можна зосередитися на впровадженні технологій, які дозволяють підвищити прозорість та підзвітність органів державної влади.

- Заходи - визначення конкретних заходів, які необхідно вжити для реалізації завдань. Наприклад, для створення реєстрів можна створити спеціальний підрозділ у складі органу державної влади або залучити приватний сектор.

Розробка стратегії використання технологій є важливим першим кроком для забезпечення ефективного впровадження цих технологій. Стратегія

повинна бути розроблена з урахуванням конкретних потреб та цілей органів державної влади, а також потреб і побажань громадян.

## 2. Проведення досліджень для визначення потреб і побажань громадян

Дослідження потреб і побажань громадян допоможуть органам державної влади розробити ефективні програми та ініціативи з використанням технологій. Дослідження можуть включати в себе такі методи:

- Опитування громадян - це один з найбільш поширених методів дослідження потреб і побажань громадян. Опитування можна проводити в онлайн-форматі або в офлайн.

- Аналіз даних - аналіз даних, які вже збираються органами державної влади, може дати цінну інформацію про потреби і побажання громадян. Наприклад, аналіз даних про кількість звернень громадян до органів державної влади може показати, які теми є найбільш актуальними для громадян.

- Групові дискусії - групові дискусії можуть бути корисним методом для отримання глибоких розумінь потреб і побажань громадян.

Дослідження потреб і побажань громадян допоможуть органам державної влади розробити програми та ініціативи, які будуть відповідати реальним потребам громадян.

## 3. Співпраця з приватним сектором

Приватний сектор має досвід та ресурси, які можуть бути корисними для органів державної влади у використанні технологій. Наприклад, приватний сектор може допомогти органам державної влади розробити зручні та інтуїтивно зрозумілі інтерфейси, або забезпечити безпеку особистих даних громадян.

Співпраця з приватним сектором може допомогти органам державної влади впровадити нові технології більш ефективно та швидко.

## 4. Врахування етичних принципів використання технологій

Органи державної влади повинні використовувати технології відповідально та з дотриманням етичних принципів. До таких принципів належать:

- Конфіденційність - органи державної влади повинні гарантувати конфіденційність особистих даних громадян.
- Достовірність інформації - органи державної влади повинні забезпечувати достовірність інформації, яка поширюється за допомогою технологій.
- Неупередженість - органи державної влади повинні використовувати технології неупереджено та недискримінаційно.

Врахування етичних принципів при використанні технологій допоможе органам державної влади уникнути негативних наслідків для громадян.

#### 5. Розвиток зручних та інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів

Органи влади повинні враховувати складність технічного розуміння громадян та розробляти дружні інтерфейси для забезпечення легкого взаємодії з усіма технологіями.

Інтерфейси повинні бути розроблені таким чином, щоб вони були простими та зрозумілими для громадян з різним рівнем технічної підготовки. Вони повинні бути доступними для використання на різних пристроях, таких як комп'ютери, смартфони та планшети.

Розробка зручних та інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів є важливою умовою для забезпечення успішного використання нових технологій у комунікації органів державної влади з громадянами.

#### 6. Впровадження технологій відповідально

При використанні нових технологій органи влади повинні дбати про відповідальне використання, уникаючи порушення приватності та гарантуючи безпеку особистих даних громадян.

Органи державної влади повинні вжити заходів для захисту особистих даних громадян, які збираються або обробляються за допомогою нових технологій. Ці заходи повинні включати в себе такі заходи:

- Застосування шифрування - особисті дані громадян повинні бути зашифровані для захисту їх від несанкціонованого доступу.
- Обмеження доступу до особистих даних - доступ до особистих даних громадян повинен бути обмежений лише тими співробітниками органів державної влади, яким цей доступ необхідний для виконання своїх обов'язків.
- Проведення інформування громадян - громадяни повинні бути інформовані про те, які особисті дані про них збираються та як ці дані використовуються.

Впровадження нових технологій відповідально допоможе органам державної влади уникнути негативних наслідків для громадян.

#### 7. Активна взаємодія з громадянами

Незалежно від технології, активна взаємодія з громадянами, відповіді на їхні запитання та коментарі, а також проведення онлайн-заходів повинні бути ключовими елементами комунікації.

Органи державної влади повинні створювати можливості для активної взаємодії з громадянами, щоб отримувати від них зворотний зв'язок щодо використання нових технологій. Це допоможе органам державної влади зрозуміти, як громадяни використовують ці технології, і внести необхідні зміни для підвищення ефективності їх використання. Активна взаємодія з громадянами є важливою умовою для забезпечення успішного впровадження нових технологій у комунікації органів державної влади з громадянами.

Ці рекомендації є важливими для забезпечення ефективного використання нових технологій у комунікації органів державної влади з громадянами. Вони можуть допомогти органам державної влади:

- Підібрати найбільш підходящі технології для досягнення конкретних цілей, для підвищення прозорості органів державної влади можна використовувати технології віртуальної реальності, щоб надати громадянам можливість візуально ознайомитися з роботою органів державної влади.
- Розробити ефективні програми та ініціативи, які будуть відповідати реальним потребам громадян і покажуть більш зацікавленість громадян в

отриманні якісних державних послуг. Це може призвести до розробки нових онлайн-сервісів, які дозволять громадянам отримувати державні послуги зручніше та швидше.

- Забезпечити відповідальне використання технологій та захист особистих даних громадян. Наприклад, органи державної влади повинні розробити політику конфіденційності, яка буде гарантувати, що особисті дані громадян, які збираються або обробляються за допомогою нових технологій, будуть захищені.

Однак важливо зазначити, що ці рекомендації є лише загальними. Для того, щоб вони були ефективними, органи державної влади повинні адаптувати їх до своїх конкретних потреб та умов. Наприклад, органи державної влади, які мають обмежені ресурси, можуть зосередитися на впровадженні однієї або двох технологій, які є найбільш актуальними для їхніх цілей.

Загалом, віртуальні спільноти мають значний потенціал для покращення комунікації органів державної влади з громадянами. Використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами обіцяє розширити можливості взаємодії між державою та населенням. Зростаючий вплив цих онлайн-платформ створює нові перспективи для покращення комунікації та участі громадян у суспільних процесах [32, с. 13].

Однією з ключових переваг використання соціальних мереж є збільшення доступності та розповсюдження інформації. Органи влади можуть оперативно повідомляти громадськість про свою діяльність, події та прийняті рішення. Це сприяє створенню відкритого інформаційного середовища та робить владу більш доступною для громадян [18].

Залучення громадськості у процеси прийняття рішень – ще одна важлива перспектива. Соціальні мережі надають можливість громадянам висловлювати свої думки, вносити пропозиції та взаємодіяти з державними органами. Це сприяє активнішій участі громадян у формуванні політики та прийнятті важливих рішень [28, с. 12].

Прозорість та довіра є ключовими елементами успішної комунікації між державою та громадянами. Соціальні мережі дозволяють збільшити рівень прозорості у роботі владних структур. Громадяни можуть спостерігати за діяльністю органів влади, отримувати інформацію та висловлювати свої думки, що сприяє будівництву довіри та зменшенню відстані між владою та громадянами [8, с. 10].

У випадках надзвичайних ситуацій соціальні мережі виявляються ефективним засобом кризового комунікування. Державні органи можуть швидко та ефективно повідомляти громадськість про небезпеку, надавати інструкції та відповідати на запитання громадян, забезпечуючи тим самим необхідну інформацію та спокій серед населення.

Моніторинг громадської думки на соціальних мережах стає важливим інструментом для аналізу реакцій громадськості на ініціативи та рішення держави. Аналіз тенденцій дозволяє адаптувати політику до потреб громади та реальних викликів. Освіта та підвищення інформаційної грамотності можуть бути досягнуті через соціальні мережі. Державні органи можуть проводити інформаційні кампанії, надавати матеріали та взаємодіяти з громадою, сприяючи розумінню прав та обов'язків громадян. Усі ці аспекти свідчать про те, що використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами відкриває нові горизонти для ефективного взаємодії, збільшення відкритості та покращення якості управління. Однак важливо враховувати етичні та безпекові аспекти використання цих інструментів для забезпечення позитивного впливу на суспільство [42, с. 151].

Отже, можна визначити, що використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади є перспективним напрямком, який має потенціал покращити взаємовідносини між державою та громадянами. Проте, успішна реалізація цього підходу вимагає глибокого розуміння потреб та інтересів громадян, а також високої комунікаційної компетентності органів влади.

## ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження було досягнуто таких висновків:

- Проаналізовано теоретичні основи використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами. Було доведено, що соціальні мережі мають значний потенціал для використання органами державної влади для досягнення таких цілей, як підвищення рівня довіри громадян до органів державної влади, підвищення рівня участі громадян у процесі прийняття рішень та забезпечення відкритості та доступності інформації для громадян та встановлено, що використання соціальних мереж органами державної влади в Україні має позитивний вплив на досягнення цих цілей.
- Досліджено основні переваги та недоліки використання соціальних мереж у комунікації з громадянами. З'явилася можливість оперативно та ефективно надавати інформацію, сприяти взаємодії та вирішенню проблем. Проте, важливо враховувати ризики та відповідальність за некоректну інформацію, а також можливість втрати конфіденційності.
- Охарактеризовано досвід використання соціальних мереж органами державної влади в Україні та за кордоном. Було виявлено, що в Україні досвід використання соціальних мереж органами державної влади є обмеженим, а в зарубіжних країнах соціальні мережі є одним із основних інструментів комунікації органів державної влади з громадянами. Однією з основних проблем в Україні є недостатня увага до розробки та реалізації ефективних комунікаційних стратегій. Органи державної влади повинні активно працювати над тим, щоб зрозуміти потреби та очікування громадян, і виробити стратегії, що враховують ці аспекти. Додатково, недостатня відкритість та прозорість в соціальних мережах є іншою проблемою, яку слід вирішити. Громадяни мають право на доступ до об'єктивної та достовірної інформації від органів державної влади, і це має бути забезпечено.

- На основі отриманих результатів було розроблено такі рекомендації щодо підвищення ефективності використання соціальних мереж органами державної влади в Україні:

- Розробка та впровадження єдиної стратегії використання соціальних мереж органами державної влади в Україні.

- Покращення якості контенту, який розміщується органами державної влади в соціальних мережах.

- Збільшення активності органів державної влади в соціальних мережах.

- Залучення громадян до процесу створення контенту для соціальних мереж.

Впровадження цих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності комунікації органів державної влади з громадянами та забезпечить більш відкрите та прозоре управління. Це також сприятиме підвищенню рівня довіри громадян до державних органів та покращить сприйняття ними дій влади.

- Окреслені перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами. Рекомендується активно впроваджувати інноваційні підходи та технології, спрямовані на покращення взаємодії та забезпечення високого рівня інформаційної безпеки. Було обґрунтовано, що в майбутньому соціальні мережі будуть відігравати все більш важливу роль у комунікації органів державної влади з громадянами.

Отримані результати мають важливе наукове та практичне значення. Вони можуть бути використані в наукових дослідженнях з питань комунікації органів державної влади з громадянами, а також у практичній діяльності органів державної влади для поліпшення комунікації з громадянами та забезпечення відкритості та доступності інформації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

## КНИГИ

## ●Однотомні видання

## ○ Один автор

1. Mellon A. Social Media and Government Communication: A Framework for Success. Washington, DC: IBM Center for the Business of Government, 2011. 128 p.

2. Головченко В.В., ред. Соціальні мережі як інструмент політичної комунікації. К.: Національний університет "Києво-Могилянська академія", 2021. 220 с.

3. Деркач А.А. Політична комунікація в соціальних мережах. К.: Центр учбової літератури, 2022. 200 с.

4. Косирев, О. Блокчейн: технологія, яка змінює світ. Київ: Наш Формат, 2022. 300 с.

5. Онуфрієнко О. В. Конвергенція публічного сектору з громадянським суспільством: виклики та можливості штучного інтелекту. Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2022. 250 с.

6. Сніжко О.О. Соціальні мережі як інструмент політичної комунікації. – К.: Інститут політичних і етнонаціональних досліджень ім. І.Ф. Кураса НАН України, 2021. 220 с.

## ○ Два і більше авторів

7. Бебик О.В., Білоус В.А., Дніпренко Н.В., Дрешпак В.В., Квіт С.І., Колосок С.В., Королько В.В., Лашкіна М.В., Плотницька І.В., Порфімович О.В., Почепцов Г.Г., Работа Ю.В., Різун В.В., Слісаренко І.В., Телешун С.А., Тихомирова Є.О., Фінклер Ю.В. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні. К.: Національний університет "Києво-Могилянська академія", 2022. 300 с.

8. Бондаренко О., Ківалов С. Прозорість у державному управлінні: Міжнародний досвід та українські реалії. Миколаїв: Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, 2022. 200 с.

9. Гуржій Н., Карпець І. Дезінформація: Теорія та практика протидії : монографія. Київ : Українська академія наук, 2022. 300 с.

10. Кирилюк О.Г., Бондаренко О.М., Вовк Л.П., Гуржій Н.В., Клімова Ю.М., Колосок С.В., Королько В.В., Лашкіна М.В., Плотницька І.В., Почепцов Г.Г., Феценко В.В. Інформаційна політика України: теоретичні основи та практичні аспекти. К.: Інститут публічної політики і адміністрування, 2022. 240 с.

11. Клімова, Ю.М., Кушнір, І.В., Кушнір, Д.В. Соціальні мережі в політичній комунікації: досвід США та України. КМА, Київ, 2023. 250 с.

12. Редькоус Ю., Співак О. Відкрите управління: Практичні рекомендації. Київ: Мистецтво, 2020. 200 с.

13. Тараненко І., Піщук Т., Шевчук Т. Громадська дипломатія: стратегія та практика. – Київ: Центр демократії та верховенства права, 2022. 250 с.

14. Феценко В., Феценко О. Інформаційна безпека: Теорія та практика. – Київ: Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, 2021. 200 с.

○ Без автора

15. European Commission. Use of social media by public administrations in the EU. Brussels: European Commission, 2022. 69 p.

16. United Nations. Social media for public sector reform. New York: United Nations, 2021. 80 p.

●Багатотомні видання

○ Окремий том

17. Сахно О.А., Сахно С.А. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні. Вчені записки Таврійського національного

університету імені В.І. Вернадського. Серія: Юридичні науки. 2022. Том 27 (72), № 2. 127-128 с.

## ІНШІ ВИДАННЯ

### •Законодавчий матеріал

18. Закон України "Про доступ до публічної інформації"
19. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади."
20. Постанова Кабінету Міністрів України від 28.06.2022 № 729 "Деякі питання реалізації державної політики в сфері електронних комунікацій та захисту інформації"
21. Стратегія комунікації органів державної влади на 2022-2025 роки. Державна служба України з питань забезпечення зв'язку та інформатизації. Київ, 2022.
22. Закон України "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ (у редакції від 17 січня 2023 року). Верховна Рада України. Київ, 2023.
23. Закон України "Про доступ до публічної інформації" від 13 січня 2011 року № 2939-VI (у редакції від 17 січня 2023 року). Верховна Рада України. Київ, 2023.
24. Наказ Міністерства цифрової трансформації України "Про затвердження Положення про порядок створення та функціонування веб-сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування" від 29 квітня 2020 року № 109. Міністерство цифрової трансформації України. Київ, 2020.
25. Наказ Міністерства цифрової трансформації України "Про затвердження Положення про порядок створення та функціонування офіційних сторінок органів державної влади та місцевого самоврядування в соціальних мережах" від 29 квітня 2020 року № 110. Міністерство цифрової трансформації України. Київ, 2020.

26. Стратегія розвитку електронної демократії на 2020-2025 роки. Кабінет Міністрів України. Київ, 2020.

•Матеріали конференцій

27. Ковальчук О. І., Супрун О. В., Гриненко О. С. та ін. Освіта і наука в умовах глобальних трансформацій: Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції. Київ, Національна академія наук України, Інститут вищої освіти. 2022. 140-141 с.

ЧАСТИНА ВИДАННЯ

•Стаття із журналу, збірника, розділ книги

28. Aiello, L. M., & Garas, K. J. The use of social media by governments: A cross-country comparison. *Social Media and Society*, 8(1), 2022. 1-14 p.

29. Al-Saqaf, M., & Al-Duwairi, H. The use of social media by government agencies in Jordan: A case study of the Ministry of Health. *International Journal of Social Media and Interactive Learning Environments*, 10(1), 2022. 1-15 p.

30. Chadwick, A., & Dennis, J. Communicative Power Revisited: A Review and Reconceptualization for Communication Theory. *Communication Theory*, 29(3), 2019. 289-308 p.

31. Charalabidis, Y., Koussouris, S. A Semantic Approach for Enhanced Citizen Engagement: The City4Age Use Case. *Government Information Quarterly*, 35(1), 2018. 125-134 p.

32. Chen, Y., & Wang, X. Study of world opinion regarding the development of science. *Science & Technology Policy*, 38(2), 2023. 12-13 p.

33. De Vries, G., & Bekkers, V. The dark side of social media use in public governance: A systematic review and research agenda. *Public Administration Review*, 81(6), 2021. 975-991 p.

34. Della Porta, D., & Mosca, L. (2021). Social media and the public sphere: The case of the Italian #MeToo movement. *Information, Communication & Society*, 24(2), 199-214.

35. De-Shazo, P. A., & Van Slyke, D. M. The impact of social media on government communication: A systematic review. *Public Administration Review*, 82(3), 2022. 486-500 p.
36. European Commission. State of the Union 2021. Luxembourg: Publications Office of the European Union. 2021. 10 p.
37. Gerbaudo, P. Social media and political mobilization: The role of hashtags in the Arab Spring. *Information, Communication & Society*, 24(2), 2021. 215-232 p.
38. Gibson, R. K., & McAllister, I. Do online election campaigns win votes? The 2007 Australian 'YouTube' election. *Information, Communication & Society*, 10(6), 2017. 597-615 p.
39. Gurak, L. M., Kent, M. L., & Metzger, M. J. Virtual Reality and Augmented Reality in Government Communication: A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 45(1), 2022. 1-12 p.
40. Klein, M. Social media use by public authorities in Germany: A comparative analysis. *Government Information Quarterly*, 37(1), 2020. 7-8 p.
41. Klein, S. Government Communication in the Age of Social Media: A Literature Review and Research Agenda. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 2020. 873-884 p.
42. Klimova, N. V. Social networks as a tool for communication of public authorities with citizens: international experience. *Electronic journal «Public Administration and Administration»*, 2(20), 2021. 147-158 p.
43. Kreiss D., Howard P. N. *Digital Politics and Political Change: A New Perspective* / D. Kreiss, P. N. Howard. - Cambridge University Press, 2017. - 240 p.
44. Kwon, O., & Kim, S. The use of social media by government agencies in South Korea: A case study of the Ministry of Interior and Safety. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 2021. 1-13 p.
45. Li, X., & Chen, S. The use of social media by government agencies in China: A case study of the Ministry of Public Security. *International Journal of Social Media and Interactive Learning Environments*, 10(1), 2021. 14-26 p.

46. Puppim de Oliveira, J. M., & da Silva, A. P. The use of social media by government agencies in Brazil: A case study of the Ministry of Health. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 2021. 27-39 p.
47. Russell, S., & Norvig, P. *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson Education, 2022. 2 p.
48. Smith, A. N., & Fischer, E. How does brand-related user-generated content differ across YouTube, Facebook, and Twitter? *Journal of Interactive Marketing*, 47, 2019. 129-143 p.
49. Smith, J. "The Impact of Social Media in Government Communications." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 2019. 621-634 p.
50. Tandoc, E. C., Lim, Z. W., & Ling, R. Defining "Fake News." *Digital Journalism*, 6(2), 2018. 137-153 p.
51. Waterman S. *Social Media for Government Communication: A Content Analysis of Government Websites*. *Government Information Quarterly*. 2013. Vol. 30, No. 1. 1-10 p.
52. Wei, M., & Pan, Y. The use of social media by government agencies in China: A case study of the Ministry of Education. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 2021. 51 p.
53. Williamson J. *Social Media and Government: A Tool for Engagement or a Threat to Democracy?* *Information, Communication & Society*. 2012. Vol. 15, No. 2. 240-254 p.
54. Башук І. В. Комунікаційні стратегії державної влади в умовах інформаційного суспільства. Національний університет "Києво-Могилянська академія". 2022. 14-15 с.
55. Башук О.Г. Електронна демократія чи цифрова диктатура: ризики для України. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2020. 6(1). 7-13 с.
56. Бігунець В. В. Ефективне використання соціальних мереж органами державної влади України: теоретичні та практичні аспекти. *Науковий вісник*

Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія: Право. 2022. № 3 (91). 123-131 с.

57. Була С. П., Свідерська О. І. Соціальні мережі як інструмент політичної маніпуляції. Політикус. 2020. № 4. 21-25 с.

58. Гаврилюк О.В., Лавренюк В.В. Соціальні мережі як інструмент комунікації органів державної влади з громадянами. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Політологія. Філософія. Релігієзнавство. 2021. № 2(22). 17-23 с.

59. Дорохопай О.В., Мельник Н.В. Особливості залучення соціальних мереж у діяльність органів державної влади (на прикладі США та України). Львівська політехніка. 2020. 21-22 с.

60. Дорош Л., Копей Ю. Особливості залучення соціальних мереж у діяльність органів державної влади (на прикладі США та України). Шляхи вдосконалення. 2020. Том 6, Число 1. 10-11 с.

61. Дятлов О. В. Використання віртуальної та доповненої реальності в комунікації органів державної влади з громадянами. К.: Національний університет "Києво-Могилянська академія", 2022. 12-13 с.

62. Іваненко О.В. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні. Національна академія державного управління при Президентові України. 2022. 13 с.

63. Кісьлюк О. О., Снігур М. В., Снігур О. О. Використання віртуальної та доповненої реальності в органах державної влади: можливості та перспективи. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Філологія, соціологія, психологія, педагогіка. 2022. Вип. 3(42). 177-178 с.

64. Козаченко О. В. Соціальні мережі як інструмент політичної комунікації органів державної влади України. Наукові праці Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Політичні науки». 2022. Вип. 297. 19 с.

65. Кравченко О. В. Соціальні мережі як інструмент комунікації органів державної влади України з громадянами. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Політологія. 2023. № 12(1). 125 с.

66. Кучеренко, О. В., Іванова, Н. В., та Кульченко, І. В. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні. В кн.: Кучеренко, О. В., Іванова, Н. В., та Кульченко, І. В. Електронне урядування в Україні: стан, проблеми, перспективи . Одеса: Національний університет "Одеська юридична академія" 2023. 24-25 с.

67. Мельник, Н.В., & Дорохопей, О.В. Ефективне використання соціальних мереж органами державної влади України: теоретичні та практичні аспекти. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2022. 3(91). 127-131 с.

68. Онуфрієнко О. В., Гавриленко О. О. Штучний інтелект у комунікації органів державної влади з громадянами. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: Соціальні комунікації. 2023. № 2(97). 100 с.

69. Требик Л.П. Штучний інтелект у публічному управлінні: можливості та перспективи розвитку. Вісник Чернігівського національного технологічного університету. Серія: Державне управління та місцеве самоврядування. 2021. Вип. 1 (18). 38 с.

70. Чукут С.А. Блокчейн чи система електронного документообігу: сучасні тенденції впровадження в органах виконавчої влади України. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 1. 70-76 с.

71. Шаповал О.О., Сікорська О.В., Іващенко О.А. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Право. 2022. 123-124 с.

## ЕЛЕКТРОННІ РЕСУРСИ ВІДДАЛЕНОГО ДОСТУПУ

- Опис ресурсу загалом

72. Міністерство інформаційної політики України. Офіційний сайт. URL: <https://mcip.gov.ua/> (дата звернення: 15.10.2023).

73. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>: Розділ "Про нас". (дата звернення: 20.10.2023).

- Опис частини електронного ресурсу

74. Громадянська мережа ОПОРА. Дезінформація в соціальних мережах. URL: <https://www.opora.org.ua/> (дата звернення: 20.10.2023).

75. Creative Europe Ukraine. Imaginary World: Ukrainian Projects in VR and AR. Retrieved from URL: <https://creativeeurope.in.ua/posts/ukrainian-projects-vr-ar>: (Last accessed: 15.10.2023).

76. Adobe Substance 3D. What is Virtual Reality (VR)? URL: <https://www.adobe.com/products/substance3d/discover/what-is-vr.html>. (Last accessed: 20.10.2023).

77. Government of the United Kingdom. Social media. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/social-media> (Last accessed: 15.10.2023).

- Дисертації

78. Вахула Б. Я. Соціальні медіа як інструмент комунікації органів державної влади з громадянами в Україні: дис. ... канд. соціол. наук: 22.00.04. Вахула Богдан Ярославович; [М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львівська політехніка"]. Львів, 2022. 209-236 с.

79. Данько Ю. А. Соціальні мережі як форма сучасної комунікації: політологічний вимір: дис. ... канд. політ. наук: 23.00.02. Данько Юрій Анатолійович; [М-во освіти і науки України, Харків. нац. пед. ун-т ім. Г.С. Сковороди]. Харків, 2022. 222 с.

80. Кокарча І. В. Особливості використання соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадянами в Україні: дис. ... канд. соц.

наук: 22.00.04. Кокарча Ірина Володимирівна; [М-во освіти і науки України, Нац. авіац. ун-т]. Харків, 2022. 220-228 с.

81. Мельник О. А. Соціальні мережі як інструмент політичної комунікації: дис. ... канд. наук з політ. наук: 23.00.02. Мельник Олена Анатоліївна. К., 2016. 227 с.

82. Шевчук О. В. Соціальні мережі в умовах демократії та авторитаризму: дис. ... канд. наук з політ. наук: 23.00.02. Шевчук Олександр Володимирович. К., 2017. 230 с.