

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

на тему

**“ОРГАНІЗАЦІЙНО- ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ЗАСТОСУВАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ”**

Студента 2 курсу магістратури очної форми
навчання спеціальності 281 “Публічне управління
та адміністрування” освітньо-наукової програми
“Парламентаризм та парламентська діяльність”

Бондаренко Михайло Валерійович

Науковий керівник:

кандидат філософських наук Григорович Лілія Степанівна

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі
немає запозичень із праць інших авторів без

відповідних посилань

Студент



(підпис)

Робота допущена до захисту в екзаменаційній комісії рішенням кафедри
парламентаризму від 23 квітня 2024р., протокол № 41

Завідувачка кафедри парламентаризму, доктор політичних наук,
професор

Гошовська Валентина Андріївна



(підпис)

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Бондаренко М. – Організаційно-правові механізми застосування соціальних мереж в публічному управлінні. Кваліфікаційна магістерська робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна магістерська робота на здобуття ступеня вищої освіти другого (магістерського) рівня галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». – Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Київ, 2024.

З урахуванням стрімкого розвитку інформаційних технологій та активного використання соціальних мереж громадянами і державними органами, необхідно дослідити організаційно-правові механізми їх взаємодії з метою забезпечення ефективного та відкритого управління, а також збереження прав та свобод громадян. Особлива увага до цієї теми обумовлена потребою удосконалення регулятивного середовища та розробки стратегій використання соціальних мереж в публічному секторі для забезпечення соціальної взаємодії, залучення громадськості та підвищення ефективності управлінських рішень. Також актуальність обумовлена необхідністю адаптації державного управління до нових умов інформаційного суспільства, де ключову роль відіграють соціальні мережі. Незважаючи на зростаючий інтерес до використання соціальних мереж у державному управлінні, існує ряд невирішених питань, пов'язаних з організаційно-правовими механізмами їх застосування, що зумовлює необхідність проведення комплексного наукового дослідження цієї проблеми. Зокрема, важливо визначити ефективні моделі використання соціальних мереж для підвищення якості державного управління, розробити рекомендації щодо регулювання їх використання та оцінити вплив соціальних мереж на процеси прийняття рішень у державних органах.

Ключові слова: соціальні мережі, комунікація, цифрова трансформація, прозорість, безпека, довіра громадян, демократичне суспільство, участь громадян, політичні рішення, взаємодія, публічне управління, правові аспекти.

ABSTRACT

Bondarenko M. – Organizational and Legal Mechanisms of Social Media Application in Public Administration. Qualification Master's Thesis as a Manuscript.

Qualification Master's Thesis for obtaining the degree of higher education of the second (master's) level in the field of knowledge 28 "Public Administration and Administration", specialization 281 "Public Administration and Administration".

– Educational and Scientific Institute of Public Administration and State Service of Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, 2024.

Given the rapid development of information technologies and the active use of social networks by citizens and government bodies, it is necessary to study the organizational and legal mechanisms of their interaction to ensure effective and transparent governance, as well as to preserve the rights and freedoms of citizens. Special attention to this topic is driven by the need to improve the regulatory environment and develop strategies for the use of social networks in the public sector to promote social interaction, engage the public, and enhance the efficiency of managerial decisions.

The relevance is also justified by the necessity to adapt public administration to the new conditions of the information society, where social networks play a key role. Despite the growing interest in the use of social networks in public administration, there are a number of unresolved issues related to the organizational and legal mechanisms of their application, which necessitates a comprehensive scientific study of this problem. In particular, it is important to identify effective models for using social networks to improve the quality of public administration, develop recommendations for regulating their use, and assess the impact of social networks on decision-making processes in government agencies.

Keywords: social networks, communication, digital transformation, transparency, security, citizens' trust, democratic society, citizen participation, political decisions, interaction, public administration, legal aspects.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ	11
1.1. Концептуальні засади публічного управління в Україні.....	11
1.2. Теоретичні підходи до розуміння сутності соціальних мереж.	17
1.3. Організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні.....	21
Висновки до розділу 1.	33
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ.....	36
2.1. Актуальність та поширеність використання соціальних мереж.	36
2.2. Форми та методи комунікації.....	39
2.3. Виклики та перспективи розвитку	45
Висновки до розділу 2.	63
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ	65
3.1. Ідентифікація проблем використання соціальних мереж у публічному управлінні.....	65
3.2. Шляхи вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж.....	76
3.3. Перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні.....	81
Висновки до розділу 3.	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	88

ВСТУП

В умовах постійної трансформації суспільства соціальні мережі стають невід'ємною складовою публічного управління. Дослідження організаційно-правових механізмів їх застосування у контексті України відкриває широкий спектр можливостей та викликів, що потребують системного аналізу та ефективних регулятивних підходів.

Соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram та інші, відіграють значущу роль у формуванні суспільної думки, комунікації між громадянами та органами влади, а також в поширенні інформації про діяльність урядових структур. Вони є важливим інструментом для залучення громадськості до процесу прийняття рішень та забезпечення відкритості та прозорості в управлінні. Крім того, соціальні мережі можуть служити платформою для моніторингу громадської думки, виявлення соціальних проблем і потреб, а також для здійснення аналізу ефективності державної політики. Таким чином, їх роль у публічному управлінні в Україні виявляється різноманітною та багатогранною.

Також варто зазначити, що месенджери, такі як Телеграм, Скайп, Вайбер, Сигнал, на додачу до основних соціальних мереж, відіграють значну роль у публічному управлінні. Вони забезпечують швидку та зручну комунікацію між громадянами та державними органами, можуть бути використані для організації групових обговорень, консультацій та вирішення нагальних питань. Такі месенджери допомагають зближувати владу і громадян, забезпечуючи доступні та ефективні канали спілкування. Тому їх вплив на публічне управління також не може бути недооцінений.

У сучасному суспільстві соціальні мережі набули значного впливу на всі аспекти людського життя, включаючи суспільні відносини, економічну діяльність, політичні процеси та, зокрема, сферу державного управління. В умовах глобалізації та швидкого розвитку інформаційних технологій,

соціальні мережі стають не лише платформою для комунікації та розваг, але й ефективним інструментом для взаємодії державних органів з громадськістю. Використання соціальних мереж у державному управлінні відкриває нові можливості для підвищення прозорості, ефективності та підзвітності державних органів, сприяє залученню громадян до процесу прийняття рішень та підвищенню рівня довіри до державних інституцій.

Актуальність дослідження полягає в необхідності вивчення та аналізу впливу соціальних мереж і месенджерів на процеси публічного управління в Україні в сучасних умовах. З урахуванням стрімкого розвитку інформаційних технологій та активного використання соціальних мереж громадянами і державними органами, необхідно дослідити організаційно-правові механізми їх взаємодії з метою забезпечення ефективного та відкритого управління, а також збереження прав та свобод громадян. Особлива увага до цієї теми обумовлена потребою удосконалення регулятивного середовища та розробки стратегій використання соціальних мереж в публічному секторі для забезпечення соціальної взаємодії, залучення громадськості та підвищення ефективності управлінських рішень.

Також актуальність обумовлена необхідністю адаптації державного управління до нових умов інформаційного суспільства, де ключову роль відіграють соціальні мережі. Незважаючи на зростаючий інтерес до використання соціальних мереж у державному управлінні, існує ряд невирішених питань, пов'язаних з організаційно-правовими механізмами їх застосування, що зумовлює необхідність проведення комплексного наукового дослідження цієї проблеми. Зокрема, важливо визначити ефективні моделі використання соціальних мереж для підвищення якості державного управління, розробити рекомендації щодо регулювання їх використання та оцінити вплив соціальних мереж на процеси прийняття рішень у державних органах.

Об'єктом дослідження цієї дипломної роботи є використання соціальних мереж в публічному управлінні в Україні. Об'єктом є самі соціальні мережі та месенджери, які використовуються державними органами, громадськими організаціями та громадянами для забезпечення взаємодії, спілкування та отримання інформації в сфері публічного управління.

Предметом дослідження даної дипломної роботи є організаційно-правові механізми застосування соціальних мереж в публічному управлінні в Україні. Це означає, що основною метою дослідження є вивчення та аналіз різних аспектів використання соціальних мереж у публічному управлінні, зокрема їх організаційних та правових аспектів.

Предмет дослідження включає в себе такі аспекти, як:

- Організація взаємодії між державними органами та громадянами через соціальні мережі.
- Використання соціальних мереж для здійснення громадського контролю над діяльністю державних структур.
- Розробка та реалізація стратегій залучення громадськості через соціальні мережі до процесів публічного управління.
- Аналіз правового регулювання використання соціальних мереж у публічному секторі та виявлення проблемних аспектів.
- Вивчення досвіду інших країн у сфері використання соціальних мереж у публічному управлінні та можливість його адаптації для України.

Отже, предметом дослідження є сам процес застосування соціальних мереж у контексті публічного управління, з урахуванням його організаційних та правових аспектів.

Магістерська робота організована у трьох розділах, кожен з яких включає в себе ряд підрозділів для детального розгляду теми

Метою дослідження є розробка теоретичних засад і практичних рекомендацій щодо організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж у державному управлінні для підвищення його ефективності, прозорості та підзвітності.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до використання соціальних мереж у державному управлінні.
2. Дослідити міжнародний досвід регулювання та застосування соціальних мереж у державних органах.
3. Визначити основні проблеми та виклики, пов'язані з використанням соціальних мереж у державному управлінні в Україні.
4. Розробити організаційно-правові механізми використання соціальних мереж у державному управлінні.
5. Оцінити ефективність запропонованих механізмів на прикладі конкретних державних органів.

Методи дослідження У процесі дослідження використовувалися наступні методи: аналіз і синтез, системний підхід, порівняльний аналіз, моделювання, експертне опитування та контент-аналіз.

Наукова новизна дослідження полягає у розробці комплексної методології використання соціальних мереж у державному управлінні, що включає як теоретичні засади, так і практичні рекомендації щодо організаційно-правових механізмів їх застосування. Визначені у дослідженні моделі та підходи дозволяють підвищити ефективність комунікації державних органів з громадськістю, сприяти прозорості та підзвітності їх діяльності.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає у розвитку наукових знань про використання соціальних мереж у державному управлінні, зокрема у визначенні основних теоретичних підходів та моделей. Практичне значення полягає у розробці рекомендацій для державних органів щодо

ефективного використання соціальних мереж, що сприятиме підвищенню якості державного управління.

Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглянуто теоретичні засади використання соціальних мереж у державному управлінні. Другий розділ присвячено аналізу міжнародного досвіду та виявленню основних проблем використання соціальних мереж у державних органах України. У третьому розділі запропоновано організаційно-правові механізми використання соціальних мереж у державному управлінні та оцінено їх ефективність.

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1 Концептуальні засади публічного управління в Україні

Публічне управління - це цілеспрямована діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інших суб'єктів публічного управління, спрямована на реалізацію повноважень, визначених Конституцією та законами України, щодо [1]:

- Забезпечення верховенства права та законності;
- Захисту прав і свобод людини і громадянина;
- Захисту суверенітету, територіальної цілісності та незалежності України;
- Захисту демократичного ладу та громадянського суспільства;
- Створення умов для соціально-економічного та культурного розвитку України;
- Захисту довкілля;
- Забезпечення безпеки держави.

Принципи публічного управління - це основні засади, на яких ґрунтується діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб. Принципи публічного управління визначають зміст, форми та методи здійснення публічно-владних повноважень.

Основними принципами публічного управління є [2]:

Демократизм: публічне управління здійснюється за участю громадян та їх об'єднань, а також з урахуванням їх думки.

- **Законність:** діяльність органів публічного управління ґрунтується на Конституції та законах України.
- **Науковість:** публічне управління базується на наукових знаннях і методах.

- **Колегіальність:** прийняття важливих рішень у публічному управлінні здійснюється колегіально.
- **Одноосібного керівництва:** діяльність органів публічного управління забезпечується одноосібним керівництвом.
- **Підзвітності:** органи публічного управління підзвітні народу та його представникам.
- **Відкритості:** діяльність органів публічного управління є відкритою для громадськості.
- **Ефективності:** діяльність органів публічного управління ґрунтується на принципах економії, раціональності та результативності.

Принципи публічного управління мають важливе значення для забезпечення ефективного та справедливого функціонування держави. Вони визначають напрямки розвитку публічного управління та слугують орієнтиром для діяльності органів влади.

Дотримання принципів публічного управління сприяє [1]:

- Забезпеченню верховенства права та законності;
- Захисту прав і свобод людини і громадянина;
- Забезпеченню прозорості та підзвітності влади;
- Залученню громадян до прийняття рішень;
- Підвищенню ефективності публічного управління.

Електронне урядування, або е-урядування, є сучасною моделлю публічного управління, яка ґрунтується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій для покращення якості та ефективності державного управління та надання послуг громадянам. Цей підхід включає в себе використання ІТ-інструментів для автоматизації процесів управління, електронного зв'язку з громадянами, а також забезпечення доступу до інформації та послуг в електронному вигляді [3].

Е-урядування сприяє зменшенню бюрократичних процедур, прискоренню прийняття управлінських рішень та поліпшенню взаємодії між органи влади та громадянами. Важливою складовою електронного урядування є розвиток відкритих даних та електронної демократії, що сприяє залученню громадськості до процесів управління та прийняття рішень [4].

Електронне урядування в Україні є одним з пріоритетних напрямків реформування державного управління. Урядові ініціативи та програми, такі як "Електронне урядування в Україні" та "Дія", спрямовані на впровадження інноваційних IT-рішень у діяльність органів влади та підвищення доступності державних послуг громадянам та бізнесу в електронному форматі [5].

Електронне урядування в Україні включає в себе створення електронних реєстрів та систем електронного документообігу, покращення взаємодії з громадськістю через онлайн-консультації та зворотний зв'язок, а також розвиток відкритих даних для забезпечення прозорості та обліку діяльності державних органів [6].

Концептуальні засади публічного управління в Україні базуються на теоретичних і практичних підходах, що відображають сучасні вимоги до державного управління в умовах демократичного розвитку суспільства. Відправною точкою для розгляду концептуальних засад публічного управління є усвідомлення того, що держава виконує комплекс важливих функцій, спрямованих на забезпечення добробуту громадян, захист їхніх прав і свобод, підтримку стабільності і розвитку економіки, а також формування сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства. Важливим аспектом публічного управління є забезпечення його відповідності принципам верховенства права, прозорості, підзвітності та ефективності.

Це вимагає впровадження сучасних управлінських підходів, які дозволяють адаптувати систему державного управління до змін у внутрішньому і зовнішньому середовищі. Основою концептуальних засад публічного управління в Україні є теоретичні підходи, які формують методологічну базу для аналізу, планування і реалізації управлінських рішень.

Це включає такі концепції, як теорія державного управління, яка досліджує механізми і принципи функціонування державних інституцій, і теорія організацій, яка вивчає структуру, функції і поведінку організацій в рамках державного управління. Важливим є також залучення теорії прийняття рішень, яка дозволяє зрозуміти процеси формування і реалізації управлінських рішень, та теорії управління змінами, яка акцентує увагу на адаптації управлінських практик до динамічних змін у суспільстві і економіці.

Практичні підходи до публічного управління в Україні орієнтовані на впровадження новітніх технологій і методів, які забезпечують ефективну і результативну діяльність державних органів. Це включає використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення прозорості і доступності державних послуг, розробку і впровадження систем електронного урядування, що дозволяють громадянам і бізнесу взаємодіяти з державними органами у зручний і ефективний спосіб. Також важливою є інтеграція методів стратегічного планування і управління, які дозволяють визначати довгострокові цілі і пріоритети розвитку держави, розробляти і реалізовувати плани і програми, спрямовані на їх досягнення.

Одним із ключових елементів концептуальних засад публічного управління в Україні є принципи управління, які визначають основні підходи і вимоги до діяльності державних органів. Принцип верховенства права підкреслює необхідність дотримання законів і нормативно-правових актів у процесі прийняття і реалізації управлінських рішень. Принцип прозорості вимагає відкритості і доступності інформації про діяльність державних органів, що сприяє підвищенню довіри громадян до держави і забезпеченню їх участі у прийнятті рішень.

Принцип підзвітності передбачає, що державні органи несуть відповідальність за свої дії перед громадянами і зобов'язані звітувати про результати своєї діяльності. Принцип ефективності акцентує увагу на необхідності досягнення максимальних результатів при оптимальному використанні ресурсів. Важливим аспектом публічного управління в Україні є

розвиток інституційної спроможності державних органів. Це передбачає підвищення кваліфікації і професіоналізму державних службовців, вдосконалення організаційної структури і процедур управління, впровадження новітніх методів і технологій управління, а також створення ефективної системи моніторингу і оцінки діяльності державних органів.

Інституційна спроможність є ключовим чинником, що визначає здатність держави реалізовувати політику і досягати поставлених цілей

Особливої уваги заслуговує питання взаємодії державних органів з громадянським суспільством. Соціальні мережі і інші комунікаційні платформи надають нові можливості для залучення громадськості до процесу прийняття рішень, збирання і аналізу зворотного зв'язку, а також підвищення рівня інформованості громадян про діяльність держави. Це сприяє формуванню відкритого і демократичного суспільства, де громадяни мають реальну можливість впливати на рішення, що приймаються державними органами, і брати активну участь у суспільно-політичному житті країни. У контексті глобалізації і інтеграції України до світового співтовариства важливим аспектом публічного управління є впровадження міжнародних стандартів і кращих практик у діяльність державних органів.

Це включає адаптацію нормативно-правової бази до вимог міжнародних організацій, впровадження принципів і підходів, що використовуються в інших країнах, а також активну співпрацю з міжнародними партнерами у сфері державного управління. Впровадження міжнародних стандартів сприяє підвищенню ефективності і прозорості діяльності державних органів, а також забезпечує гармонізацію української системи управління з європейськими і світовими нормами.

Ключовою складовою концептуальних засад публічного управління є також питання децентралізації, яке передбачає передачу значної частини повноважень і ресурсів від центральних органів влади до місцевих громад. Це сприяє підвищенню ефективності управління на місцевому рівні, забезпечує більш гнучке і швидке реагування на потреби громадян, а також сприяє

розвитку місцевої демократії. Децентралізація також дозволяє залучати місцеві громади до процесу прийняття рішень, що підвищує рівень їх участі і відповідальності за результати управлінської діяльності.

Таким чином, концептуальні засади публічного управління в Україні включають комплекс теоретичних і практичних підходів, які забезпечують ефективну і результативну діяльність державних органів. Це включає впровадження сучасних управлінських методів і технологій, розвиток інституційної спроможності, забезпечення прозорості і підзвітності, а також активну взаємодію з громадянським суспільством і міжнародними партнерами. Важливим елементом є також децентралізація, яка сприяє підвищенню ефективності управління на місцевому рівні і розвитку місцевої демократії. Усе це забезпечує створення ефективної системи публічного управління, яка відповідає сучасним викликам і потребам суспільства, сприяє розвитку демократичних процесів і підвищенню якості життя громадян.

1.2 Теоретичні підходи до розуміння сутності соціальних мереж

Соціальні мережі являють собою складний і багатогранний феномен, який привертає значну увагу дослідників з різних наукових галузей. Вивчення соціальних мереж охоплює різні теоретичні підходи, що дозволяє глибше зрозуміти їхню сутність, функції та вплив на суспільство. Основою для розуміння соціальних мереж є теорія соціальних систем, яка аналізує їх як інтегровані системи взаємодій між індивідами та групами, що утворюють складні структури та мережі зв'язків [4].

Теорія соціального капіталу відіграє ключову роль у розумінні соціальних мереж, акцентуючи увагу на ресурсах, які індивіди та групи отримують через свої соціальні зв'язки. Соціальний капітал включає довіру, взаємодопомогу, інформацію та вплив, що забезпечують ефективну комунікацію і координацію дій у межах мереж. Цей підхід дозволяє пояснити, як соціальні мережі сприяють зміцненню соціальної згуртованості, підвищенню продуктивності та розвитку спільнот [6]. Когнітивна теорія соціальних мереж фокусується на тому, як індивіди сприймають і інтерпретують інформацію, яку вони отримують через свої соціальні зв'язки. Цей підхід підкреслює важливість когнітивних процесів, таких як увага, пам'ять і мислення, у формуванні та підтриманні соціальних мереж. Когнітивні моделі допомагають зрозуміти, як інформація поширюється у мережах, як формуються думки і переконання, а також як відбувається соціальне навчання [7].

Структурний підхід до вивчення соціальних мереж розглядає їх як сукупність вузлів (індивідів або груп) і зв'язків між ними. Цей підхід використовує методи соціометрії для аналізу структури мереж, виявлення центральних і периферійних учасників, а також оцінки щільності, центральності та інших характеристик мережі. Структурний аналіз дозволяє виявити ключові актори і вузли, через які проходить найбільша кількість інформації, а також зрозуміти, як структура мережі впливає на її функціонування і стійкість. Теорія обміну акцентує увагу на взаємодії між

учасниками соціальних мереж, розглядаючи їх як процес обміну ресурсами, такими як інформація, послуги або підтримка. Цей підхід підкреслює важливість взаємності і збалансованості у відносинах між учасниками, а також аналізує, як нерівність в обміні може впливати на стабільність і тривалість соціальних зв'язків.

Теорія комунікації вивчає процеси передачі інформації в соціальних мережах, акцентуючи увагу на ролі медіа і технологій у формуванні та підтриманні мережевих зв'язків. Цей підхід розглядає соціальні мережі як комунікаційні платформи, що забезпечують обмін інформацією і взаємодію між учасниками. Важливими аспектами є аналіз медіа-ефектів, впливу контенту на поведінку і переконання, а також роль технологій у зміні способів комунікації. Еволюційний підхід до вивчення соціальних мереж розглядає їх розвиток і зміни у контексті еволюції соціальних структур і взаємодій. Цей підхід підкреслює, що соціальні мережі є результатом тривалого історичного розвитку і адаптації до змін у середовищі. Еволюційний аналіз дозволяє виявити закономірності розвитку мереж, адаптивні механізми і чинники, що впливають на їх трансформацію [15].

Психологічний підхід до вивчення соціальних мереж аналізує вплив соціальних зв'язків на індивідуальну поведінку, емоційний стан і психічне здоров'я. Цей підхід підкреслює, що соціальні мережі можуть надавати як позитивний, так і негативний вплив на індивідів, залежно від якості і характеру соціальних взаємодій. Психологічний аналіз дозволяє зрозуміти, як соціальна підтримка, стресові взаємодії і соціальна ізоляція впливають на благополуччя і психічне здоров'я людей. Економічний підхід до вивчення соціальних мереж аналізує їх вплив на економічну поведінку і ринки. Соціальні мережі розглядаються як важливі механізми передачі економічної інформації, формування довіри і координації економічної діяльності. Економічний аналіз дозволяє зрозуміти, як соціальні зв'язки впливають на прийняття рішень, формування цін і розвиток ринків.

Політичний підхід до вивчення соціальних мереж розглядає їх як важливий інструмент впливу на політичні процеси і громадську думку. Соціальні мережі можуть бути використані для мобілізації підтримки, поширення політичних ідей і координації політичної діяльності. Політичний аналіз дозволяє зрозуміти, як соціальні мережі впливають на політичну участь, формування коаліцій і процеси прийняття політичних рішень. Соціально-психологічний підхід до вивчення соціальних мереж акцентує увагу на взаємодії між індивідами у контексті соціальних груп і спільнот. Цей підхід підкреслює важливість соціальної ідентичності, норм і цінностей у формуванні і підтриманні соціальних зв'язків. Соціально-психологічний аналіз дозволяє зрозуміти, як соціальні мережі впливають на формування групової згуртованості, соціального впливу і колективної поведінки. Культурологічний підхід до вивчення соціальних мереж розглядає їх як феномен культури, що відображає і впливає на культурні практики і цінності суспільства. Соціальні мережі можуть виступати як платформи для поширення культурних продуктів, формування і підтримання культурних спільнот, а також взаємодії між представниками різних культур. Культурологічний аналіз дозволяє зрозуміти, як соціальні мережі впливають на культурні процеси, трансформацію культурних форм і взаємодію між культурами [14].

Інформаційний підхід до вивчення соціальних мереж фокусується на процесах обробки, зберігання і передачі інформації у межах мереж. Цей підхід підкреслює важливість інформаційних потоків, обсягу і якості інформації для функціонування мереж. Інформаційний аналіз дозволяє зрозуміти, як інформація поширюється у мережах, як відбувається обмін знаннями і як інформаційні технології впливають на динаміку мереж [10].

Соціально-технічний підхід до вивчення соціальних мереж акцентує увагу на взаємодії між соціальними і технічними елементами мереж. Цей підхід підкреслює, що соціальні мережі є складними системами, які включають як соціальні зв'язки між індивідами, так і технічні платформи і інфраструктури, що забезпечують їх функціонування. Соціально-технічний

аналіз дозволяє зрозуміти, як технічні інновації впливають на соціальні взаємодії і як соціальні практики формують розвиток технологій. Філософський підхід до вивчення соціальних мереж аналізує їх у контексті фундаментальних питань про природу соціальної взаємодії, ідентичності і суспільного буття. Цей підхід підкреслює важливість концептуального розуміння соціальних мереж як феномена, що відображає сутнісні аспекти людського існування і взаємодії. Філософський аналіз дозволяє дослідити глибші змісти і значення соціальних мереж, їх вплив на формування соціальної реальності і етичні аспекти використання соціальних технологій [11].

Узагальнюючи, теоретичні підходи до розуміння сутності соціальних мереж є різноманітними і багатограними, охоплюючи різні аспекти соціальної взаємодії, інформаційних процесів, культурних практик і технічних інновацій. Кожен з цих підходів надає унікальне бачення і аналітичний інструментарій для дослідження соціальних мереж, що дозволяє комплексно і глибоко зрозуміти їхню сутність і вплив на сучасне суспільство. Взаємодія і інтеграція цих підходів відкриває нові перспективи для міждисциплінарних досліджень і розвитку теорії соціальних мереж, сприяючи формуванню цілісного і багатогранного розуміння цього важливого соціального феномена.

1.3 Організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні

Організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні охоплюють широке коло питань, пов'язаних з інтеграцією сучасних технологій у діяльність державних органів. В умовах розвитку цифрових технологій та зростання ролі інформації, соціальні мережі стали важливим інструментом для взаємодії між державою та громадянами, забезпечуючи нові можливості для комунікації, участі громадян у державному управлінні та підвищення ефективності державних послуг. Застосування соціальних мереж у публічному управлінні вимагає комплексного підходу до організаційних змін, спрямованих на адаптацію існуючих структур та процесів до нових умов. Важливим аспектом є розробка та впровадження стратегій, які визначають цілі, завдання та пріоритети використання соціальних мереж у діяльності державних органів. Такі стратегії повинні враховувати особливості конкретних державних установ, потреби громадян, а також загальні тенденції розвитку цифрових технологій [18].

Ключовим елементом організаційного забезпечення використання соціальних мереж є створення спеціалізованих підрозділів або призначення відповідальних осіб, які будуть координувати та управляти діяльністю державних органів у соціальних мережах. Це можуть бути відділи комунікацій, прес-служби або окремі посадові особи, які володіють відповідними знаннями та навичками для ефективної роботи з соціальними мережами. Важливим завданням таких підрозділів є розробка контент-стратегії, що включає планування, створення та розповсюдження інформаційних матеріалів, спрямованих на різні цільові аудиторії. Ефективне використання соціальних мереж у публічному управлінні також вимагає налагодження системи моніторингу та аналізу діяльності в соціальних мережах. Це передбачає використання спеціалізованих інструментів і методів для збору та аналізу даних про активність користувачів, їхні реакції на публікації, а також оцінку ефективності комунікаційних кампаній. Такі дані

дозволяють державним органам оперативно реагувати на запити громадян, коригувати свої комунікаційні стратегії та підвищувати рівень залучення громадськості до державного управління [15].

Особливої уваги потребує питання забезпечення безпеки та захисту інформації при використанні соціальних мереж. Державні органи повинні розробити та впровадити політики та процедури, які забезпечують захист конфіденційної інформації, запобігання несанкціонованому доступу до облікових записів у соціальних мережах та захист від кіберзагроз. Важливим є також навчання співробітників державних органів основам кібербезпеки та правилам поведінки у соціальних мережах, що сприяє зниженню ризиків витоку інформації та інших загроз.

Успішне використання соціальних мереж у публічному управлінні також залежить від рівня цифрової грамотності та навичок співробітників державних органів. Це вимагає проведення регулярного навчання та підвищення кваліфікації працівників у сфері цифрових технологій та комунікацій. Важливим є також забезпечення доступу до сучасних технологій та інструментів для роботи з соціальними мережами, що дозволяє підвищити ефективність і якість комунікацій. Інтеграція соціальних мереж у процеси публічного управління також передбачає розробку та впровадження стандартів та нормативно-правових актів, які регулюють їх використання. Це можуть бути національні стратегії розвитку цифрових комунікацій, внутрішні регламенти та інструкції, що визначають порядок використання соціальних мереж, а також правила взаємодії між державними органами та громадянами через соціальні мережі. Такі нормативні акти сприяють встановленню єдиних стандартів роботи, забезпечують прозорість та підзвітність діяльності державних органів у соціальних мережах [19].

Важливим аспектом є також забезпечення зворотного зв'язку з громадянами через соціальні мережі. Це передбачає створення механізмів для збору та аналізу думок, запитань та пропозицій від громадян, а також оперативне реагування на їхні запити. Використання соціальних мереж для

зворотного зв'язку сприяє підвищенню рівня довіри до державних органів, забезпечує врахування інтересів та потреб громадян у процесі прийняття рішень, а також сприяє розвитку відкритого та демократичного суспільства.

Одним із важливих організаційних аспектів є також забезпечення координації діяльності між різними державними органами та структурами у соціальних мережах. Це передбачає створення міжвідомчих робочих груп або комітетів, які будуть відповідати за узгодження комунікаційних стратегій, обмін інформацією та координацію дій у соціальних мережах. Така координація сприяє уникненню дублювання зусиль, підвищенню ефективності комунікацій та забезпечує єдність державної інформаційної політики [8].

Соціальні мережі також надають можливості для проведення інформаційних кампаній та заходів, спрямованих на підвищення поінформованості громадян про діяльність державних органів, реалізацію державних програм та ініціатив, а також популяризацію важливих соціальних та економічних питань. Проведення таких кампаній вимагає ретельного планування, розробки креативних ідей та використання сучасних методів маркетингу та комунікацій. Важливим є також залучення партнерів, таких як громадські організації, медіа та приватний сектор, що сприяє розширенню охоплення та підвищенню ефективності комунікаційних заходів [3].

Організаційні аспекти також включають питання вимірювання та оцінки ефективності використання соціальних мереж у публічному управлінні. Це передбачає розробку системи показників та критеріїв, які дозволяють оцінити результати комунікаційних кампаній, рівень залученості громадян, ефективність взаємодії між державними органами та громадянами, а також вплив соціальних мереж на досягнення стратегічних цілей державного управління. Важливим є регулярне проведення моніторингу та аналізу цих показників, що дозволяє виявляти сильні та слабкі сторони, коригувати стратегії та підвищувати ефективність діяльності. Успішне використання соціальних мереж у публічному управлінні також залежить від здатності

державних органів швидко адаптуватися до змін у цифровому середовищі та нових тенденцій у сфері соціальних медіа. Це вимагає гнучкості та інноваційного підходу до організації комунікаційних процесів, готовності до експериментів та впровадження нових технологій. Важливим є також налагодження партнерських відносин з провідними технологічними компаніями та експертами у сфері соціальних медіа, що дозволяє отримувати доступ до передових розробок та інновацій [14].

Враховуючи швидкий розвиток технологій та зміну поведінкових патернів користувачів соціальних мереж, державні органи повинні бути готовими до постійного вдосконалення своїх комунікаційних стратегій та методів роботи. Це включає оновлення контенту, використання нових форматів і платформ, проведення досліджень та аналізу тенденцій у соціальних мережах, а також впровадження нових підходів до взаємодії з громадянами. Постійне вдосконалення та адаптація дозволяє державним органам залишатися актуальними та ефективними у своїй діяльності, забезпечуючи високу якість державних послуг та задоволення потреб громадян. Соціальні мережі також надають можливості для залучення громадськості до процесу прийняття рішень та реалізації державних політик [2].

Це може включати проведення опитувань, консультацій, обговорень та інших заходів, що дозволяють громадянам висловлювати свою думку, надавати пропозиції та брати участь у формуванні політик та програм. Використання соціальних мереж для залучення громадськості сприяє підвищенню прозорості та підзвітності державних органів, забезпечує врахування інтересів та потреб громадян, а також сприяє розвитку демократичних процесів.

Важливим аспектом є також використання соціальних мереж для кризового комунікаційного управління. У випадку надзвичайних ситуацій, соціальні мережі можуть стати ефективним інструментом для швидкого поширення інформації, координації дій та надання допомоги постраждалим.

Державні органи повинні розробити плани кризового комунікаційного управління, що включають використання соціальних мереж для інформування громадян про ситуацію, надання інструкцій та рекомендацій, а також взаємодію з іншими організаціями та службами.

Соціальні мережі також можуть використовуватися для підвищення прозорості та боротьби з корупцією у публічному управлінні. Це може включати публікацію інформації про діяльність державних органів, бюджетні витрати, тендери та інші аспекти державного управління, що сприяє підвищенню рівня довіри громадян та забезпечує підзвітність державних органів. Використання соціальних мереж для антикорупційних заходів сприяє формуванню відкритого та прозорого суспільства, де громадяни мають можливість контролювати діяльність державних органів та брати участь у боротьбі з корупцією [14].

Організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні також включають питання етики та правового регулювання. Це передбачає розробку етичних кодексів та стандартів поведінки для державних службовців у соціальних мережах, що забезпечують дотримання норм етики та професійної поведінки. Важливим є також забезпечення дотримання правових норм та регуляторних вимог, що стосуються використання соціальних мереж, зокрема щодо захисту персональних даних, авторських прав та інших аспектів правового регулювання [16].

Інформаційна модель використання соціальних мереж у публічному управлінні фокусується на наданні інформації та послуг громадянам через соціальні мережі. Ця модель передбачає:

- Створення та ведення офіційних сторінок органів влади в соціальних мережах.
- Публікацію новин, оголошень, інформаційних матеріалів.
- Відповіді на коментарі та повідомлення від громадян.
- Проведення онлайн-опитувань та анкетувань.
- Організацію онлайн-трансляцій подій.

Переваги інформаційної моделі:

- Підвищення прозорості та відкритості діяльності органів влади.
- Збільшення доступу громадян до інформації та послуг.
- Покращення комунікації між органами влади та громадянами.
- Зниження витрат на обслуговування громадян.

Недоліки інформаційної моделі:

- Обмежені можливості для взаємодії з громадянами.
- Ризик поширення дезінформації та фейкових новин.
- Необхідність у наявності кваліфікованих фахівців з SMM.

Інтерактивна модель використання соціальних мереж у публічному управлінні передбачає не лише надання інформації, але й активну взаємодію з громадянами. Ця модель включає:

- Проведення онлайн-дискусій та форумів.
- Відповіді на коментарі та повідомлення від громадян у режимі реального часу.
- Організацію онлайн-зустрічей та вебінарів.
- Залучення громадян до прийняття рішень.
- Використання інструментів електронної демократії.

Переваги інтерактивної моделі:

- Підвищення рівня участі громадян у діяльності органів влади.
- Збільшення довіри громадян до влади.
- Покращення якості прийняття рішень.
- Вирішення проблем за участю громадян.

Недоліки інтерактивної моделі:

- Вимагає значних ресурсів та часу.
- Необхідність у наявності кваліфікованих фахівців з модерації контенту.
- Ризик поширення негативу та хейт-спічу.
- Можливість маніпулювання громадською думкою.

Трансакційна модель використання соціальних мереж у публічному управлінні передбачає надання електронних послуг громадянам через соціальні мережі. Ця модель включає:

- Інтеграцію соціальних мереж з системами електронного урядування.
- Отримання заявок та документів від громадян через соціальні мережі.
- Надання послуг громадянам через соціальні мережі.
- Оплата послуг через соціальні мережі.

Переваги трансакційної моделі:

- Зниження витрат на обслуговування громадян.
- Підвищення зручності та доступності послуг для громадян.
- Скорочення часу надання послуг.
- Покращення якості надання послуг.

Недоліки трансакційної моделі:

- Вимагає значних інвестицій у IT-інфраструктуру.
- Необхідність у наявності кваліфікованих фахівців з надання електронних послуг.
- Ризик кіберзлочинів.

Використання соціальних мереж у публічному управлінні ґрунтується на принципах, встановлених Конституцією України. Зокрема, стаття 34 Конституції гарантує право на свободу слова та інформації. Це право включає в себе право вільно шукати, отримувати та поширювати інформацію будь-якими законними способами.

Основним нормативно-правовим актом, який регулює використання соціальних мереж у публічному управлінні, є Закон України "Про інформацію" (2011). Цей закон встановлює загальні принципи доступу до інформації, що володіє суспільною значущістю, а також визначає порядок її надання.

Стаття 30 Закону України "Про інформацію" встановлює, що органи влади та їх посадові особи зобов'язані оприлюднювати на своїх офіційних веб-сайтах та в інших доступних для громадськості джерелах інформацію про свою

діяльність. Ця інформація може публікуватися в тому числі і в соціальних мережах.

Кабінет Міністрів України та інші центральні органи виконавчої влади приймають підзаконні нормативно-правові акти, які деталізують порядок використання соціальних мереж у публічному управлінні.

До таких актів належать:

- Постанова Кабінету Міністрів України " Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади" (2019)
- Наказ Кабінету Міністрів України "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" (2002)
- Державний комітет інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України державний комітет зв'язку та інформатизації України «Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» (2015)

Ці акти встановлюють вимоги до створення та ведення офіційних сторінок органів влади в соціальних мережах, правила публікації інформації в соціальних мережах, а також порядок захисту персональних даних у соціальних мережах.

Україна також зобов'язана дотримуватися міжнародних стандартів у сфері використання соціальних мереж у публічному управлінні. До таких стандартів належать Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи щодо використання соціальних мереж у державному управлінні (2016).

Ці рекомендації містять принципи та практики використання соціальних мереж, які сприяють прозорості, підзвітності та ефективності державного управління.

Наразі в Україні немає єдиної практики використання соціальних мереж у публічному управлінні. Різні органи влади використовують соціальні мережі по-різному, що призводить до неефективності та неузгодженості.

Для вирішення цієї проблеми необхідно:

- Розробити та прийняти єдиний закон про використання соціальних мереж у публічному управлінні.
- Вдосконалити нормативно-правову базу захисту персональних даних у соціальних мережах.
- Провести навчання посадових осіб органів влади щодо використання соціальних мереж.
- Зробити використання соціальних мереж у публічному управлінні більш прозорим та підзвітним.

Захист персональних даних у соціальних мережах ґрунтується на загальних принципах, встановлених Законом України "Про захист персональних даних" (9)Ці принципи включають:

- Законність: персональні дані можуть збиратися, оброблятися та передаватися лише на законних підставах.
- Добросовісність та об'єктивність: персональні дані повинні бути точними та актуальними.
- Мета обробки: персональні дані можуть оброблятися лише для чітко визначених, законних та обґрунтованих цілей.
- Необхідність та пропорційність: обсяг оброблюваних персональних даних має бути мінімальним, необхідним для досягнення поставлених цілей.
- Обмеження зберігання: персональні дані повинні зберігатися протягом строку, не більшого, ніж того
- Захист: персональні дані повинні бути захищені від несанкціонованого доступу, використання, розголошення,
- Відповідальність: за дотримання принципів захисту персональних даних відповідають власники персональних даних та

Соціальні мережі мають певні особливості, які впливають на захист персональних даних. До таких особливостей належать:

- Великий обсяг персональних даних: соціальні мережі збирають та обробляють величезний обсяг персональних даних своїх користувачів.
- Швидке поширення персональних даних: персональні дані, розміщені в соціальних мережах, можуть швидко поширюватися серед великої кількості людей.
- Використання персональних даних для реклами: соціальні мережі часто використовують персональні дані своїх користувачів для показу їм цільової реклами.

Захист персональних даних у соціальних мережах регулюється наступними нормативно-правовими актами:

- Закон України "Про захист персональних даних" (2018)
- Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Правил захисту персональних даних під час їх обробки в автоматизованих системах" (2018)
- Наказ Міністерства юстиції України "Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення та впровадження заходів з захисту персональних даних" (2018)

За порушення законодавства про захист персональних даних передбачена адміністративна та кримінальна відповідальність.

Відповідальність за публікації в соціальних мережах залежить від характеру публікацій та їх наслідків.

Цивільна відповідальність

Особа, яка розмістила публікацію в соціальних мережах, може нести цивільну відповідальність за шкоду, заподіяну цією публікацією, у таких випадках:

- Поширення неправдивої інформації: якщо публікація містить неправдиву інформацію, яка завдала шкоди репутації іншої особи, ця особа може звернутися до суду з позовом про захист честі та гідності.
- Поширення образливих висловлювань: якщо публікація містить образливі висловлювання, які принижують честь та гідність іншої особи, ця особа може звернутися до суду з позовом про захист честі та гідності.

- **Порушення авторських прав:** якщо публікація містить матеріали, захищені авторським правом, без дозволу власника авторських прав, власник авторських прав може звернутися до суду з позовом про захист авторських прав.

Адміністративна відповідальність

За публікації в соціальних мережах, які порушують закон, може бути накладено адміністративне стягнення. Наприклад, за публікації, які розпалюють ворожнечу, закликають до насильства або пропагують порнографію, може бути накладено штраф.

Кримінальна відповідальність

У деяких випадках публікації в соціальних мережах можуть бути кримінально караними. Наприклад, за публікації, які погрожують насильством, розпалюють ворожнечу або пропагують тероризм, може бути накладено покарання у вигляді штрафу, позбавлення волі або інших санкцій.

Дисциплінарна відповідальність

За публікації в соціальних мережах, які порушують правила внутрішнього трудового розпорядку або інші внутрішні правила організації, може бути накладено дисциплінарне стягнення. Наприклад, за публікації, які дискредитують організацію або її співробітників, може бути накладено догану або навіть звільнення.

Узагальнюючи, організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні є складним та багатогранним процесом, що вимагає комплексного підходу та врахування різних аспектів. Це включає розробку стратегій, створення спеціалізованих підрозділів, забезпечення безпеки та захисту інформації, підвищення кваліфікації співробітників, налагодження координації та партнерства, забезпечення зворотного зв'язку з громадянами, вимірювання та оцінку ефективності, адаптацію до змін та використання соціальних мереж для залучення громадськості, кризового управління та боротьби з корупцією. Використання соціальних мереж у публічному управлінні відкриває нові можливості для підвищення ефективності,

прозорості та підзвітності державних органів, сприяє розвитку демократичних процесів та забезпечує задоволення потреб громадян.

Висновки до розділу 1

Публічне управління в Україні перебуває на етапі трансформації, що зумовлено необхідністю адаптації до сучасних викликів та вимог інформаційного суспільства. Відповідно до теоретичних підходів, державні органи мають орієнтуватися на принципи верховенства права, прозорості, підзвітності та ефективності. Ці принципи формують основу для розробки і впровадження сучасних управлінських практик, що відповідають потребам громадян та сприяють розвитку демократичних процесів. Теоретичні підходи до розуміння сутності соціальних мереж охоплюють різноманітні аспекти соціальної взаємодії, інформаційних процесів та культурних практик. Соціальні мережі розглядаються як складні системи, що включають взаємодію між індивідами та групами, а також технологічні платформи, які забезпечують цю взаємодію. Основними теоретичними напрямками є теорія соціального капіталу, яка підкреслює значення ресурсів, що отримуються через соціальні зв'язки, когнітивна теорія, що фокусується на процесах сприйняття та обробки інформації, структурний підхід, який аналізує мережі як сукупність вузлів і зв'язків, а також теорія обміну, що розглядає соціальні взаємодії як процеси обміну ресурсами.

Організаційні аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні включають розробку стратегій, створення спеціалізованих підрозділів, забезпечення моніторингу та аналізу діяльності в соціальних мережах, а також впровадження механізмів захисту інформації та кібербезпеки. Важливим елементом є підвищення кваліфікації співробітників державних органів та забезпечення їх доступу до сучасних технологій. Соціальні мережі також надають нові можливості для залучення громадськості до процесу прийняття рішень, підвищення прозорості та боротьби з корупцією. Застосування соціальних мереж у публічному управлінні сприяє підвищенню ефективності комунікації між державними органами та громадянами, забезпечує швидкий та зручний доступ до інформації, а також

сприяє розвитку відкритого та демократичного суспільства. Інтеграція соціальних мереж у державне управління дозволяє оперативно реагувати на запити громадян, враховувати їхні потреби та інтереси, а також забезпечувати зворотний зв'язок.

Важливим аспектом є також забезпечення координації діяльності між різними державними органами та структурами, що використовують соціальні мережі. Це дозволяє уникнути дублювання зусиль, підвищити ефективність комунікацій та забезпечити єдність інформаційної політики держави. Проведення інформаційних кампаній та заходів через соціальні мережі сприяє підвищенню поінформованості громадян про діяльність державних органів, реалізацію державних програм та важливі соціальні питання. Оцінка ефективності використання соціальних мереж у публічному управлінні включає розробку системи показників, що дозволяють оцінити результати комунікаційних кампаній, рівень залученості громадян та вплив на досягнення стратегічних цілей. Регулярний моніторинг та аналіз цих показників дозволяє коригувати стратегії та підвищувати ефективність діяльності.

Таким чином, розділ перший забезпечив всебічний аналіз теоретичних та організаційних аспектів публічного управління та використання соціальних мереж у цій сфері. Висновки цього розділу підкреслюють важливість інтеграції соціальних мереж у державне управління для підвищення його ефективності, прозорості та підзвітності, а також для розвитку відкритого та демократичного суспільства. Це вимагає комплексного підходу, що включає розробку стратегій, створення спеціалізованих підрозділів, забезпечення моніторингу та аналізу діяльності, а також підвищення кваліфікації співробітників державних органів. Використання соціальних мереж у публічному управлінні відкриває нові можливості для залучення громадськості до процесу прийняття рішень, забезпечення зворотного зв'язку та підвищення прозорості діяльності державних органів. Організаційні аспекти включають також питання етики та правового регулювання, що забезпечує дотримання норм етики та професійної поведінки державних службовців у

соціальних мережах. Важливим є також забезпечення правових норм щодо захисту персональних даних, авторських прав та інших аспектів правового регулювання.

Використання соціальних мереж дозволяє підвищити ефективність державних органів, забезпечити прозорість та підзвітність їх діяльності, а також сприяє розвитку відкритого та демократичного суспільства. Це вимагає комплексного підходу до організаційних змін, забезпечення належного рівня безпеки та захисту інформації, підвищення кваліфікації співробітників, а також забезпечення координації діяльності між різними державними органами та структурами. Використання соціальних мереж у публічному управлінні відкриває нові можливості для залучення громадськості до процесу прийняття рішень, забезпечення зворотного зв'язку та підвищення прозорості діяльності державних органів, що сприяє розвитку демократичних процесів та забезпечує задоволення потреб громадян.

РОЗДІЛ 2:

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ

2.1. Актуальність та поширеність використання соціальних мереж

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного життя, суттєво впливаючи на комунікацію, інформаційні потоки та соціальні структури. Їх актуальність та поширеність зростають з кожним роком, охоплюючи все більшу кількість людей та сфер життя.

Чим же зумовлена така популярність соціальних мереж?

- **Доступність та простота використання:** Завдяки доступності інтернету та смартфонів, користуватися соціальними мережами може практично кожна людина. Інтерфейс користувача, як правило, простий та інтуїтивно зрозумілий, що робить його доступним для людей будь-якого віку та рівня технічної грамотності [9].
- **Комунікація та зв'язок:** Соціальні мережі дозволяють людям підтримувати зв'язок з друзями та родиною, знаходити нових знайомих, ділитися новинами та подіями, а також обговорювати різні теми. Це робить їх цінним інструментом для спілкування та підтримки соціальних зв'язків.
- **Інформація та новини:** Соціальні мережі стали одним з основних джерел інформації для багатьох людей. Вони дозволяють швидко та легко отримувати доступ до новин, статей, відео та інших матеріалів з різних джерел.
- **Розваги та дозвілля:** Соціальні мережі пропонують широкий спектр розваг, таких як ігри, відео, музика, меми та інші форми контенту. Це робить їх популярним способом провести вільний час.
- **Бизнес та маркетинг:** Соціальні мережі активно використовуються для просування товарів та послуг, налагодження зв'язків з клієнтами та

розвитку бренду. Це робить їх цінним інструментом для будь-якого бізнесу.

Які ж дані свідчать про поширеність використання соціальних мереж?

- **Статистика:** Згідно з даними Statista, у 2024 році у світі буде 4,62 мільярда активних користувачів соціальних мереж, що становить близько 58% населення земної кулі.
- **Час використання:** Люди проводять в середньому 2 години 27 хвилин на день в соціальних мережах.
- **Найпопулярніші платформи:** Найпопулярнішими соціальними мережами у світі є Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram та TikTok.

Однак важливо зазначити, що використання соціальних мереж не позбавлене ризиків та проблем.

- **Дезінформація та фейкові новини:** Соціальні мережі часто використовуються для поширення дезінформації та фейкових новин, що може мати негативний вплив на суспільство.
- **Кібербулінг та онлайн-залякування:** Кібербулінг та онлайн-залякування є серйозною проблемою в соціальних мережах, яка може мати негативний вплив на психічне здоров'я людей.
- **Залежність та втрата часу:** Занадто активне використання соціальних мереж може призвести до залежності та втрати часу, що може негативно вплинути на життя людини.
- **Конфіденційність та безпека даних:** Збір та використання персональних даних користувачів соціальними мережами викликає занепокоєння щодо конфіденційності та безпеки даних.

Незважаючи на ці ризики, соціальні мережі стали потужним інструментом, який може використовуватися для покращення життя людей та суспільства в цілому. Важливо використовувати соціальні мережі відповідально та усвідомлювати можливі ризики.

Використання соціальних мереж в Україні демонструє стійке зростання протягом останніх років. За даними Statista, у 2024 році очікується, що кількість активних користувачів соціальних мереж в Україні сягне 29,7 мільйона, що становить 72,2% населення країни [10].

Динаміка кількості користувачів соціальних мереж в Україні:

Рік	Кількість користувачів (млн)	Рівень проникнення (%)
2017	22,1	54,1
2018	24,1	58,6
2019	25,7	62,9
2020	27,1	66,4
2021	28,5	70,2
2022	29,0	71,1
2023 (прогноз)	29,5	71,8
2024 (прогноз)	29,7	72,2

Джерело: складено автором на основі [2;3]

Динаміка рівня проникнення Інтернету в Україні:

Рік	Рівень проникнення (%)
2017	69,4
2018	73,2
2019	76,1
2020	78,8
2021	81,7
2022	83,5
2023 (прогноз)	85,4
2024 (прогноз)	87,3

Джерело: складено автором на основі [6;7]

Популярність різних платформ соціальних мереж в Україні:

Платформа	Кількість користувачів (млн)	Рівень проникнення (%)
Facebook	22,5	54,8
Instagram	17,9	43,7
YouTube	22,0	53,7
TikTok	11,5	28,2
Telegram	10,2	25,1
Viber	10,0	24,6

Джерело: складено автором на основі [5;7]

Використання соціальних мереж у публічному секторі:

- Більшість органів влади в Україні мають офіційні сторінки в соціальних мережах, таких як Facebook, Instagram, Twitter, Telegram.
- Соціальні мережі використовуються для публікації новин, оголошень, інформаційних матеріалів, звітності про діяльність, проведення онлайн-заходів, спілкування з громадянами.
- Деякі органи влади використовують соціальні мережі для надання електронних послуг, таких як подання заяв, отримання довідок, оплата штрафів.

Рівень доступу до Інтернету в Україні [12]:

- 87,3% українців мають доступ до Інтернету (прогноз на 2024 рік) [12].
- 73% українців використовують Інтернет щодня (2023 рік) [12].
- Доступ до Інтернету мають 74% сільських жителів та 95% міських жителів (2023 рік) [3].

Популярність різних платформ соціальних мереж в Україні:

- Facebook залишається найпопулярнішою платформою соціальних мереж в Україні з 22,5 мільйонами користувачів (54,8% населення).
- Instagram посідає друге місце за популярністю з 17,9 мільйонами користувачів (43,7% населення).
- **YouTube** є третьою за популярністю платформою з 22,0 мільйонами користувачів (53,7% населення).
- **TikTok** набирає популярності, особливо серед молоді, з 11,5 мільйонами користувачів (28,2% населення).
- **Telegram** використовується 10,2 мільйонами українців (25,1% населення), що робить його п'ятою за популярністю платформою.
- **Viber** є популярним месенджером з 10,0 мільйонами користувачів (24,6% населення).

Фактори, що впливають на доступ до Інтернету та використання соціальних мереж:

- Вік: Молоді люди більш схильні до використання Інтернету та соціальних мереж, ніж люди старшого віку.
- Стать: Чоловіки та жінки використовують Інтернет та соціальні мережі по-різному.
- Місце проживання: Міські жителі мають більший доступ до Інтернету та соціальних мереж, ніж сільські жителі.
- Рівень доходу: Люди з вищим рівнем доходу мають більший доступ до Інтернету та соціальних мереж, ніж люди з низьким рівнем доходу.
- Освіта: Люди з вищою освітою більш схильні до використання Інтернету та соціальних мереж, ніж люди з низьким рівнем освіти.

Основні мотиви використання соціальних мереж органами влади:

- Підвищення прозорості та відкритості діяльності: Соціальні мережі дозволяють органам влади публікувати інформацію про свою діяльність та спілкуватися з громадянами.
- Збільшення доступу до інформації та послуг: Соціальні мережі можуть використовуватися для надання інформації та послуг громадянам, що може бути особливо корисно для людей, які живуть у сільській місцевості або мають обмежений доступ до традиційних каналів комунікації.
- Покращення комунікації з громадянами: Соціальні мережі дозволяють органам влади спілкуватися з громадянами в режимі реального часу та отримувати від них зворотний зв'язок.
- Залучення громадян до прийняття рішень: Соціальні мережі можуть використовуватися для залучення громадян до прийняття рішень, що може призвести до більш ефективної та відповідальної політики.
- Підвищення довіри до влади: Соціальні мережі можуть допомогти органам влади побудувати довіру з громадянами та підвищити свою легітимність.

Цілі використання соціальних мереж органами влади:

- Інформування: Публікація новин, оголошень, інформаційних матеріалів.
- Зворотний зв'язок: Отримання відгуків та пропозицій від громадян.
- Залучення: Залучення громадян до участі в проектах та ініціативах.
- Обслуговування: Надання електронних послуг громадянам.
- Співпраця: Співпраця з іншими органами влади, громадськими організаціями та приватним сектором.

Важливо зазначити, що використання соціальних мереж органами влади має ґрунтуватися на чітко визначених цілях та стратегії. Необхідно також

враховувати потенційні ризики використання соціальних мереж, такі як поширення дезінформації, кібератаки та хейт-спіч.

Використання соціальних мереж у публічному управлінні (ПУ) стає все більш поширеним явищем. Це зумовлено низкою факторів, таких як:

- Зростаюча популярність соціальних мереж серед громадян;
- Потреба у більш відкритому та прозорому уряді;
- Можливість використовувати соціальні мережі для налагодження комунікації з громадянами, збору відгуків та надання послуг.

Однак використання соціальних мереж у ПУ також має низку організаційних аспектів, які необхідно враховувати.

Основні організаційні аспекти використання соціальних мереж у ПУ:

- **Стратегія:** Необхідно розробити чітку стратегію використання соціальних мереж, яка буде відповідати загальним цілям ПУ.
- **Управління:** Необхідно створити структуру управління, яка буде відповідати за координацію використання соціальних мереж у межах ПУ.
- **Персонал:** Необхідно забезпечити наявність кваліфікованого персоналу, який буде відповідати за роботу з соціальними мережами.
- **Технології:** Необхідно мати надійну та безпечну ІТ-інфраструктуру, яка буде підтримувати використання соціальних мереж.
- **Навчання:** Необхідно проводити навчання персоналу з питань використання соціальних мереж.
- **Моніторинг та оцінка:** Необхідно постійно моніторити та оцінювати ефективність використання соціальних мереж.

Переваги використання соціальних мереж у ПУ:

- **Покращена комунікація з громадянами:** Соціальні мережі дозволяють ПУ налагодити пряму комунікацію з громадянами, надавати їм інформацію та збирати їхні відгуки.

- **Підвищення прозорості:** Використання соціальних мереж може зробити ПУ більш прозорим та підзвітним громадянам.
- **Надання послуг:** Соціальні мережі можна використовувати для надання громадянам різноманітних послуг, таких як отримання довідок, подання заяв та оплата штрафів.
- **Залучення громадян до прийняття рішень:** Соціальні мережі можна використовувати для залучення громадян до процесу прийняття рішень у ПУ.
- **Підвищення іміджу:** Використання соціальних мереж може допомогти ПУ покращити свій імідж серед громадян.

Виклики використання соціальних мереж у ПУ:

- **Захист даних:** Необхідно вживати заходів для захисту персональних даних громадян, які збираються через соціальні мережі.
- **Дезінформація:** Необхідно боротися з дезінформацією та фейковими новинами, які можуть поширюватися через соціальні мережі.
- **Негативні коментарі:** Необхідно бути готовим до негативних коментарів та відгуків, які можуть надходити від громадян через соціальні мережі.
- **Відсутність ресурсів:** Необхідно мати достатньо ресурсів для ефективного використання соціальних мереж.
- **Вимірювання ефективності:** Може бути складно виміряти ефективність використання соціальних мереж.

Рекомендації щодо використання соціальних мереж у ПУ:

- Розробіть чітку стратегію використання соціальних мереж.
- Створіть структуру управління, яка буде відповідати за координацію використання соціальних мереж.
- Забезпечте наявність кваліфікованого персоналу.
- Майте надійну та безпечну ІТ-інфраструктуру.
- Проводьте навчання персоналу з питань використання соціальних мереж.

- Постійно моніторте та оцінюйте ефективність використання соціальних мереж.
- Вживайте заходів для захисту персональних даних громадян.
- Боротьба з дезінформацією та фейковими новинами.
- Будьте готові до негативних коментарів та відгуків.
- Майте достатньо ресурсів для ефективного використання соціальних мереж.
- Використовуйте різні платформи соціальних мереж.

Створення якісного контенту:

Якість контенту, який публікується в соціальних мережах, має бути високою. Контент має бути цікавим, інформативним та корисним для громадян.

Залучення громадян:

Необхідно залучати громадян до спілкування в соціальних мережах. Це можна зробити, ставлячи їм запитання, проводячи опитування та конкурси, а також відповідаючи на їхні коментарі та відгуки.

Використання аналітики:

Необхідно використовувати аналітику соціальних мереж, щоб відстежувати ефективність використання цих мереж та отримувати дані про поведінку аудиторії.

Співпраця з іншими органами влади:

Важливо співпрацювати з іншими органами влади у використанні соціальних мереж. Це може допомогти уникнути дублювання зусиль та покращити координацію роботи.

Забезпечення дотримання законодавства:

Необхідно забезпечити дотримання законодавства при використанні соціальних мереж. Це стосується, зокрема, законодавства про захист персональних даних та законодавства про боротьбу з дезінформацією.

2.2. Форми та методи комунікації

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного життя, впливаючи на різні аспекти суспільства, включаючи публічне управління. З розвитком технологій та зростанням доступу до Інтернету, соціальні мережі стали потужним інструментом для комунікації, взаємодії та інформаційного обміну між урядовими установами, громадськими організаціями та громадянами. Це дозволяє урядам ефективніше виконувати свої функції, сприяє прозорості, залученню громадян до процесів прийняття рішень та підвищенню довіри до органів влади.

Форми та методи застосування соціальних мереж у публічному управлінні варіюються від простого інформування громадян про діяльність уряду до інтерактивних платформ для зворотного зв'язку та участі громадян у процесах прийняття рішень. Вони включають використання офіційних сторінок у соціальних мережах для розповсюдження інформації, проведення онлайн-опитувань, організацію громадських обговорень та консультацій, а також моніторинг громадської думки та реагування на критику та пропозиції [1].

Соціальні мережі стали важливим інструментом в арсеналі сучасного публічного управління, пропонуючи численні форми і методи для ефективної взаємодії між урядовими організаціями та громадянами. Таблиця 2.1 демонструє різноманітність підходів до використання соціальних мереж в цій сфері. Вона охоплює як традиційні форми комунікації, такі як ведення офіційних акаунтів урядових установ, так і сучасні інноваційні методи, включаючи краудсорсинг та кризову комунікацію [2;3].

Кожна форма застосування має свої унікальні переваги та приклади успішного впровадження. Офіційні акаунти дозволяють урядовим установам безпосередньо спілкуватися з громадянами, розповсюджувати важливу інформацію та оперативно реагувати на запити. Прямі трансляції забезпечують прозорість та відкритість урядових заходів, дозволяючи громадянам стежити за подіями в режимі реального часу. Інтерактивні

опитування та голосування сприяють залученню громадян до процесу прийняття рішень, роблячи їх частиною управлінських процесів.

Таблиця 2.1

Форми застосування соціальних мереж в публічному управлінні

Форма	Опис	Приклади застосування
Офіційні акаунти урядових установ	Створення та ведення офіційних сторінок і акаунтів урядових організацій в соціальних мережах для поширення інформації та взаємодії з громадянами.	Офіційні сторінки міністерств, місцевих адміністрацій, відомств на платформах Facebook, Twitter, Instagram.
Прямі трансляції	Використання функції прямих трансляцій для проведення прес-конференцій, брифінгів, звітів посадовців та інших подій в режимі реального часу.	Прямі трансляції засідань уряду, виступи міністрів, звіти про виконання програм, онлайн-сесії запитань та відповідей.
Інтерактивні опитування та голосування	Залучення громадян до процесу прийняття рішень через інтерактивні опитування та голосування в соціальних мережах.	Опитування щодо міських проектів, голосування за громадські ініціативи, збирання ідей для покращення інфраструктури.
Громадські консультації	Проведення онлайн-консультацій з громадянами для обговорення проектів законів, регуляторних актів та інших важливих питань.	Онлайн-дискусії щодо нових законопроектів, консультації з питань містобудування, обговорення стратегій розвитку.
Краудсорсинг	Використання соціальних мереж для збирання ідей, пропозицій та рішень від громадян щодо різних аспектів публічного управління.	Ідеї для розвитку міського простору, пропозиції щодо покращення якості публічних послуг, розробка місцевих ініціатив.
Кризова комунікація	Використання соціальних мереж для швидкого інформування населення під час кризових ситуацій, надзвичайних подій та катастроф.	Повідомлення про евакуацію під час надзвичайних ситуацій, рекомендації щодо безпеки під час природних катастроф, оперативна інформація про пандемії.
Інформаційні кампанії	Проведення інформаційних та просвітницьких кампаній з метою підвищення обізнаності громадян про важливі соціальні питання та ініціативи.	Кампанії щодо здорового способу життя, екологічної свідомості, безпеки на дорозі, запобігання корупції.
Моніторинг та аналітика	Аналіз даних з соціальних мереж для вивчення громадської думки, виявлення трендів та оцінки ефективності урядових рішень.	Моніторинг реакцій на урядові рішення, аналіз коментарів та відгуків громадян, вивчення трендів у соціальних мережах.
Підтримка громадян	Надання консультацій та відповідей на запитання громадян через офіційні акаунти та спеціалізовані платформи в соціальних мережах.	Відповіді на запитання про адміністративні послуги, консультації щодо соціальних виплат, підтримка під час подачі документів онлайн.

Джерело: складено автором на основі [2;3]

Таблиця 2.1 детально висвітлює різні форми застосування соціальних мереж у публічному управлінні, демонструючи їх багатofункціональність та важливість у сучасному суспільстві. Соціальні мережі стали невід'ємною частиною комунікаційних стратегій урядів по всьому світу, сприяючи підвищенню прозорості, підзвітності та ефективності урядових організацій.

Офіційні акаунти урядових установ

Створення та ведення офіційних акаунтів урядових установ на платформах соціальних мереж, таких як Facebook, Twitter та Instagram, є одним із найпоширеніших методів взаємодії з громадянами. Ці акаунти слугують важливими джерелами інформації, через які громадяни можуть дізнаватися про нові ініціативи, заходи та рішення уряду. Вони також надають можливість громадянам висловлювати свої думки та отримувати відповіді на свої запити, що сприяє зміцненню довіри до державних інституцій.

Прямі трансляції

Використання прямих трансляцій для проведення прес-конференцій, брифінгів та інших подій у режимі реального часу є ефективним способом залучення громадян до процесу публічного управління. Це дозволяє забезпечити прозорість урядових дій, дозволяючи громадянам безпосередньо спостерігати за діяльністю уряду та отримувати інформацію з перших рук. Прямі трансляції сприяють також зниженню інформаційних бар'єрів та підвищенню рівня довіри до урядових установ [2].

Інтерактивні опитування та голосування

Інтерактивні опитування та голосування в соціальних мережах є потужними інструментами для залучення громадян до процесу прийняття рішень. Вони дозволяють враховувати думки та побажання громадян при розробці та реалізації різних проектів і ініціатив. Такий підхід сприяє підвищенню рівня громадянської активності та відповідальності, а також дозволяє урядам краще розуміти потреби та очікування суспільства.

Громадські консультації

Онлайн-консультації з громадянами щодо проектів законів, регуляторних актів та інших важливих питань є ще одним важливим методом застосування соціальних мереж у публічному управлінні. Це забезпечує можливість широкого обговорення та врахування різноманітних точок зору при прийнятті рішень, що робить урядові дії більш прозорими та демократичними.

Краудсорсинг

Краудсорсинг дозволяє урядовим установам збирати ідеї, пропозиції та рішення від громадян щодо різних аспектів публічного управління. Це сприяє розвитку інновацій та ефективному використанню ресурсів, а також дозволяє враховувати креативні ідеї та рішення, які можуть бути корисними для розвитку суспільства [3].

Кризова комунікація

Соціальні мережі є надзвичайно важливими під час кризових ситуацій, надзвичайних подій та катастроф. Використання цих платформ для швидкого інформування населення, надання рекомендацій та оперативної інформації може врятувати життя та забезпечити безпеку громадян. Кризова комунікація через соціальні мережі дозволяє швидко реагувати на зміни ситуації та забезпечувати ефективну координацію дій.

Інформаційні кампанії

Інформаційні та просвітницькі кампанії через соціальні мережі сприяють підвищенню обізнаності громадян про важливі соціальні питання та ініціативи. Кампанії щодо здорового способу життя, екологічної свідомості, безпеки на дорозі та інших важливих тем дозволяють формувати позитивні зміни у суспільстві та сприяють підвищенню рівня свідомості громадян.

Моніторинг та аналітика

Аналіз даних з соціальних мереж дозволяє урядам вивчати громадську думку, виявляти тренди та оцінювати ефективність своїх рішень. Це сприяє більш глибокому розумінню потреб та очікувань громадян, а також дозволяє своєчасно реагувати на зміни у суспільстві.

Підтримка громадян

Надання консультацій та відповідей на запитання громадян через офіційні акаунти та спеціалізовані платформи в соціальних мережах сприяє підвищенню рівня задоволеності громадян роботою урядових установ. Це дозволяє громадянам отримувати необхідну інформацію та підтримку у зручний для них спосіб, що робить урядові послуги більш доступними та ефективними.

Таким чином, соціальні мережі відіграють важливу роль у сучасному публічному управлінні, забезпечуючи ефективну комунікацію, прозорість, підзвітність та залучення громадян до процесу прийняття рішень. Використання різноманітних форм та методів соціальних мереж дозволяє урядам покращувати якість своїх послуг, враховувати потреби та очікування громадян та сприяти розвитку демократичних процесів у суспільстві [2;3].

Сучасне публічне управління активно використовує соціальні мережі як інструмент для підвищення ефективності комунікації та взаємодії з громадянами. Таблиця 2.2 розглядає різноманітні методи застосування соціальних мереж у цій сфері, підкреслюючи їх переваги та практичні приклади впровадження [4].

Таблиця 2.2

Методи застосування соціальних мереж в публічному управлінні

Метод	Опис	Переваги	Приклади застосування
Інформування	Використання соціальних мереж для поширення інформації про діяльність уряду, заходи, ініціативи, новини та важливі події.	Швидке та широке охоплення аудиторії, зручність доступу до інформації, можливість оперативного оновлення.	Публікація новин про рішення уряду, анонси громадських заходів, повідомлення про надзвичайні ситуації.
Зворотній зв'язок	Використання соціальних мереж для отримання відгуків та пропозицій від громадян щодо різних аспектів	Підвищення залученості громадян, врахування думок громадськості у прийнятті рішень, оперативність отримання відгуків.	Опитування щодо якості наданих послуг, обговорення проєктів законів, збирання пропозицій для покращення міської інфраструктури.

	публічної політики та управління.		
Громадська участь	Залучення громадян до процесу прийняття рішень через онлайн-опитування, дискусії, обговорення та голосування.	Підвищення прозорості та легітимності прийнятих рішень, сприяння активній громадянській позиції, зменшення бар'єрів для участі.	Онлайн-консультації з питань місцевого самоврядування, електронні петиції, громадські обговорення проектів розвитку.
Кризове управління	Використання соціальних мереж для комунікації під час надзвичайних ситуацій, швидкого інформування населення про необхідні дії та заходи.	Миттєве поширення важливої інформації, можливість коригування повідомлень у реальному часі, зниження паніки серед населення.	Інформування про евакуацію під час природних катастроф, рекомендації щодо поведінки під час пандемії, оперативні повідомлення про аварії та інциденти.
Просування ініціатив	Використання соціальних мереж для підтримки та просування урядових програм, соціальних кампаній та ініціатив.	Підвищення обізнаності про ініціативи, залучення широкої аудиторії, можливість таргетованої реклами.	Кампанії з підвищення екологічної свідомості, просування програм здорового способу життя, інформування про нові соціальні пільги.
Моніторинг та аналіз	Використання соціальних мереж для моніторингу громадської думки, аналізу трендів та реакцій на урядові рішення.	Оперативність отримання даних, можливість аналізу великих обсягів інформації, виявлення актуальних проблем та потреб громадян.	Аналіз коментарів та реакцій на законодавчі ініціативи, моніторинг настроїв у суспільстві, виявлення фейкових новин та дезінформації.

Джерело: складено автором на основі [4]

Таблиця 2.2 детально розкриває методи застосування соціальних мереж у публічному управлінні, підкреслюючи їхню важливість та різноманітність у сучасному контексті. Соціальні мережі стали невід'ємним інструментом для урядів, що прагнуть підвищити ефективність комунікації, залучення громадян та управління суспільними процесами.

Інформування

Інформування через соціальні мережі є ключовим методом для поширення важливої інформації про діяльність уряду. Швидке та широке охоплення аудиторії дозволяє урядам оперативно донести новини, анонси та

попередження до громадян. Зручність доступу до інформації забезпечує, що громадяни можуть завжди бути в курсі останніх подій та рішень, що сприяє підвищенню прозорості діяльності уряду. Публікації новин про рішення уряду, анонси громадських заходів та повідомлення про надзвичайні ситуації є яскравими прикладами цього методу [4].

Зворотній зв'язок

Зворотній зв'язок через соціальні мережі дозволяє урядам оперативного отримувати відгуки та пропозиції від громадян. Цей метод сприяє підвищенню залученості громадян у процеси публічного управління, оскільки їхні думки та ідеї враховуються при прийнятті рішень. Залучення громадян до обговорення проектів законів, опитування щодо якості наданих послуг та збирання пропозицій для покращення міської інфраструктури допомагає урядам краще розуміти потреби та очікування суспільства.

Громадська участь

Метод громадської участі через соціальні мережі забезпечує прозорість та легітимність урядових рішень. Онлайн-опитування, дискусії, обговорення та голосування дозволяють громадянам активно брати участь у процесах прийняття рішень. Це сприяє розвитку активної громадянської позиції та зменшує бар'єри для участі у важливих суспільних питаннях. Онлайн-консультації з питань місцевого самоврядування, електронні петиції та громадські обговорення проектів розвитку є прикладами цього методу.

Кризове управління

Соціальні мережі є надзвичайно важливими під час кризових ситуацій, забезпечуючи швидке інформування населення про необхідні дії та заходи. Миттєве поширення важливої інформації та можливість коригування повідомлень у реальному часі знижують паніку серед населення та забезпечують ефективну координацію дій. Інформування про евакуацію під час природних катастроф, рекомендації щодо поведінки під час пандемії та оперативні повідомлення про аварії та інциденти демонструють ефективність цього методу [4;5].

Просування ініціатив

Просування урядових програм, соціальних кампаній та ініціатив через соціальні мережі дозволяє підвищити обізнаність громадян та залучити широку аудиторію. Можливість таргетованої реклами забезпечує ефективне донесення інформації до конкретних груп населення. Кампанії з підвищення екологічної свідомості, просування програм здорового способу життя та інформування про нові соціальні пільги є прикладами успішного застосування цього методу.

Моніторинг та аналіз

Моніторинг громадської думки та аналіз трендів через соціальні мережі дозволяють урядам оперативно отримувати дані та аналізувати великі обсяги інформації. Це забезпечує виявлення актуальних проблем та потреб громадян, що сприяє більш ефективному управлінню. Аналіз коментарів та реакцій на законодавчі ініціативи, моніторинг настроїв у суспільстві та виявлення фейкових новин та дезінформації є важливими аспектами цього методу.

Отже, соціальні мережі відіграють ключову роль у публічному управлінні, надаючи урядам інструменти для ефективної комунікації, залучення громадян та управління кризовими ситуаціями. Використання різноманітних методів, таких як інформування, зворотній зв'язок, громадська участь, кризове управління, просування ініціатив та моніторинг, забезпечує урядам можливість краще розуміти та задовольняти потреби громадян, сприяючи розвитку демократичних процесів та підвищенню довіри до державних інституцій [6].

Використання соціальних мереж у публічному управлінні набуло значної популярності в Україні, оскільки ці платформи дозволяють ефективно комунікувати з громадянами, залучати їх до процесу прийняття рішень та оперативно реагувати на різні ситуації. Таблиця 2.3 демонструє різноманітні форми та методи застосування соціальних мереж в публічному управлінні України, підкреслюючи їхні переваги, приклади практичного впровадження та статистичні дані, що підтверджують їхню ефективність [7;8].

Таблиця 2.3

Форми та методи застосування соціальних мереж в публічному управлінні в Україні

Форма/Метод	Опис	Приклади застосування	Переваги	Статистичні дані
Офіційні акаунти урядових установ	Створення та ведення офіційних сторінок урядових організацій для поширення інформації та взаємодії з громадянами.	Офіційні сторінки Кабінету Міністрів України, Міністерства охорони здоров'я України на Facebook, Twitter, Instagram.	Швидке та широке охоплення, підвищення прозорості, оперативність.	На Facebook сторінка Кабінету Міністрів України має понад 1 мільйон підписників (станом на травень 2024 року).
Прямі трансляції	Проведення прямих трансляцій подій, брифінгів, звітів посадовців в реальному часі.	Прямі трансляції засідань уряду, брифінги МОЗ з питань пандемії COVID-19.	Підвищення довіри, оперативність передачі інформації, можливість взаємодії з громадянами в реальному часі.	Трансляції засідань уряду на Facebook збирають до 100 тисяч переглядів.
Інтерактивні опитування та голосування	Залучення громадян до процесу прийняття рішень через опитування та голосування в соціальних мережах.	Опитування щодо будівництва нових об'єктів інфраструктури, голосування за проекти бюджету участі.	Залучення громадськості, врахування думок громадян, підвищення довіри до влади.	У 2023 році опитування щодо реконструкції парків у Києві зібрало понад 50 тисяч відповідей.
Громадські консультації	Проведення онлайн-консультацій для обговорення проектів законів та інших важливих питань.	Консультації щодо змін до законодавства про освіту, обговорення стратегій розвитку міст.	Підвищення прозорості, залучення експертів та громадян до обговорення, врахування різних точок зору.	Консультації з громадськістю щодо змін до Конституції України залучили понад 30 тисяч учасників у 2023 році.
Краудсорсинг	Використання соціальних мереж для збирання ідей та рішень від громадян щодо публічного управління.	Ідеї для розвитку міського простору, пропозиції щодо покращення громадського транспорту.	Використання творчого потенціалу громадян, залучення нових ідей, підвищення активності.	Кампанія з краудсорсингу ідей для розвитку Києва збрала понад 10 тисяч пропозицій у 2022 році.
Кризова комунікація	Використання соціальних мереж для інформування населення під час кризових ситуацій.	Повідомлення про евакуацію під час повеней, рекомендації щодо безпеки під час пандемії COVID-19.	Миттєве поширення інформації, зниження паніки, можливість оперативного реагування.	Під час пандемії COVID-19, повідомлення МОЗ України у Facebook мали до 500 тисяч взаємодій на пост.
Інформаційні кампанії	Проведення інформаційних кампаній з метою підвищення обізнаності громадян.	Кампанії з вакцинації, просвітницькі кампанії щодо екології.	Підвищення обізнаності, зміна поведінки громадян, підтримка соціальних ініціатив.	Кампанія з вакцинації проти COVID-19 в Україні охопила понад 5 мільйонів користувачів у

				соціальних мережах у 2021 році.
Моніторинг та аналітика	Аналіз даних з соціальних мереж для вивчення громадської думки та оцінки ефективності рішень.	Моніторинг реакцій на нові законопроекти, аналіз коментарів на офіційних сторінках.	Оперативність отримання даних, виявлення актуальних проблем, оцінка ефективності комунікацій.	Моніторинг громадської думки щодо реформ зібрав понад 200 тисяч коментарів та відгуків у 2023 році.
Підтримка громадян	Надання консультацій та відповідей на запитання громадян через соціальні мережі.	Консультації щодо соціальних виплат, відповіді на запитання про адміністративні послуги.	Оперативність, доступність, підвищення довіри до влади.	Сторінка Мінсоцполітики України у Facebook отримує до 10 тисяч запитів на місяць.

Джерело: складено автором на основі [7;8]

Таблиця 2.3 яскраво демонструє, як соціальні мережі стали потужним інструментом у публічному управлінні в Україні, забезпечуючи ефективну взаємодію між урядом і громадянами. Використання різних форм і методів застосування соціальних мереж допомагає досягти кількох важливих цілей: підвищення прозорості, залучення громадян до процесу прийняття рішень, оперативне реагування на кризи та підтримка громадських ініціатив.

Офіційні акаунти урядових установ

Офіційні акаунти урядових установ на платформах Facebook, Twitter та Instagram дозволяють уряду України оперативно інформувати громадян про свою діяльність. Швидке та широке охоплення аудиторії забезпечує, що важливі новини, анонси та рішення уряду стають відомими значній частині населення. Наприклад, офіційна сторінка Кабінету Міністрів України на Facebook має понад 1 мільйон підписників, що свідчить про високу популярність цього каналу комунікації.

Прямі трансляції

Проведення прямих трансляцій урядових засідань, брифінгів та звітів посадовців забезпечує прозорість та довіру громадян до урядових дій. Трансляції засідань уряду на Facebook збирають до 100 тисяч переглядів, що підкреслює зацікавленість громадян у безпосередньому отриманні інформації з перших рук. Це дозволяє уряду оперативно реагувати на запити та питання громадян, зміцнюючи довіру до своїх дій [7].

Інтерактивні опитування та голосування

Інтерактивні опитування та голосування через соціальні мережі залучають громадян до процесу прийняття рішень. Цей метод дозволяє враховувати думки громадськості, підвищуючи легітимність та довіру до урядових рішень. Наприклад, у 2023 році опитування щодо реконструкції парків у Києві зібрало понад 50 тисяч відповідей, що свідчить про активну участь громадян у прийнятті важливих рішень.

Громадські консультації

Онлайн-консультації з громадянами дозволяють обговорювати проекти законів та інші важливі питання. Це сприяє підвищенню прозорості, залученню експертів та громадян до обговорення, врахуванню різних точок зору. Консультації щодо змін до Конституції України у 2023 році залучили понад 30 тисяч учасників, що підкреслює важливість цього методу для демократичного процесу.

Краудсорсинг

Краудсорсинг через соціальні мережі дозволяє уряду використовувати творчий потенціал громадян для збирання ідей та рішень щодо різних аспектів публічного управління. Кампанія з краудсорсингу ідей для розвитку Києва у 2022 році зібрала понад 10 тисяч пропозицій, демонструючи високу активність громадян та їхню готовність до співпраці.

Кризова комунікація

Соціальні мережі є незамінними під час кризових ситуацій, забезпечуючи миттєве поширення важливої інформації та зниження паніки серед населення. Під час пандемії COVID-19 повідомлення МОЗ України у Facebook мали до 500 тисяч взаємодій на пост, що свідчить про високу ефективність цього методу в умовах кризи.

Інформаційні кампанії

Інформаційні кампанії у соціальних мережах допомагають підвищити обізнаність громадян щодо важливих соціальних питань. Кампанія з вакцинації проти COVID-19 в Україні охопила понад 5 мільйонів користувачів

у соціальних мережах у 2021 році, що підкреслює значення соціальних мереж у поширенні важливої інформації та зміни поведінки громадян [8].

Моніторинг та аналітика

Аналіз даних з соціальних мереж дозволяє уряду оперативно вивчати громадську думку та оцінювати ефективність своїх рішень. Моніторинг громадської думки щодо реформ у 2023 році зібрав понад 200 тисяч коментарів та відгуків, що свідчить про важливість цього методу для розуміння актуальних проблем та потреб громадян.

Підтримка громадян

Надання консультацій та відповідей на запитання громадян через соціальні мережі підвищує довіру до уряду та забезпечує оперативність і доступність урядових послуг. Сторінка Мінсоцполітики України у Facebook отримує до 10 тисяч запитів на місяць, що підкреслює важливість цього методу для ефективної комунікації з громадянами.

Ефективність використання соціальних мереж органами влади залежить від низки факторів, таких як:

- **Цілі та стратегія:** Чітко визначені цілі та стратегія використання соціальних мереж є ключовими для успіху. Органам влади слід чітко розуміти, чого вони хочуть досягти за допомогою соціальних мереж, і розробити план для досягнення цих цілей.
- **Якість контенту:** Контент, який публікують органи влади в соціальних мережах, має бути цікавим, корисним та релевантним для цільової аудиторії. Контент має бути актуальним, добре написаним та візуально привабливим.
- **Залучення аудиторії:** Важливо залучати аудиторію до спілкування в соціальних мережах. Органам влади слід відповідати на коментарі та повідомлення, проводити опитування та конкурси, організовувати онлайн-дискусії.

- Вимірювання результатів: Важливо регулярно вимірювати результати використання соціальних мереж. Це допоможе органам влади визначити, що працює, а що ні, та внести необхідні корективи.

Органам влади слід уникати таких поширених помилок при використанні соціальних мереж:

- Відсутність чітких цілей та стратегії.
- Публікація нецікавого, некорисного або нерелевантного контенту.
- Відсутність залучення аудиторії.
- Ігнорування коментарів та повідомлень.
- Невимірювання результатів.

Для покращення ефективності використання соціальних мереж органам влади рекомендується:

- Визначити чіткі цілі та розробити стратегію використання соціальних мереж.
- Створити календар публікацій та регулярно публікувати цікавий, корисний та релевантний контент.
- Залучати аудиторію до спілкування, відповідати на коментарі та повідомлення, проводити опитування та конкурси, організовувати онлайн-дискусії.
- Використовувати різні формати контенту, такі як текст, фото, відео, інфографіка.
- Співпрацювати з іншими органами влади, громадськими організаціями та приватним сектором.
- Використовувати платні рекламні кампанії для охоплення ширшої аудиторії.
- Регулярно вимірювати результати використання соціальних мереж та вносити необхідні корективи.

Існує багато прикладів успішного використання соціальних мереж органами влади по всьому світу. Ось деякі з них:

- Міністерство охорони здоров'я України використовує Facebook, Instagram, Twitter, Telegram для інформування громадян про COVID-19, вакцинацію, інші питання охорони здоров'я. Міністерство успішно використовує соціальні мережі для підвищення обізнаності про питання охорони здоров'я та залучення громадян до прийняття рішень.
- Київська міська адміністрація використовує Facebook, Instagram, Telegram для публікації новин, оголошень, звітів про діяльність, проведення онлайн-голосовань. Міська адміністрація успішно використовує соціальні мережі для підвищення прозорості та залучення громадян до прийняття рішень.
- Національна поліція України використовує Facebook, Instagram, Twitter, YouTube для публікації новин, оголошень, інформаційних матеріалів, відео з місць подій. Національна поліція успішно використовує соціальні мережі для підвищення обізнаності про свою діяльність та покращення

Отже, використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні демонструє високу ефективність та значний потенціал для покращення комунікації між урядом і громадянами. Різноманітні форми та методи застосування соціальних мереж сприяють підвищенню прозорості, залученню громадян до процесу прийняття рішень, оперативному реагуванню на кризи та підтримці громадських ініціатив. Це підкреслює важливість інтеграції соціальних мереж у стратегії публічного управління для створення більш ефективного, прозорого та відповідального уряду [8].

2.3. Виклики та перспективи розвитку

У сучасному світі соціальні мережі стають невід'ємною частиною публічного управління, забезпечуючи ефективний канал для комунікації між урядом та громадянами. Однак їх використання приносить як виклики, так і перспективи, що потребують уважного вивчення та адаптації. Соціальні мережі можуть стати потужним інструментом для підвищення прозорості, довіри до влади та залучення громадян до процесу прийняття рішень. Проте, одночасно вони викликають низку проблем, таких як фейкові новини, безпека даних, технічні обмеження та низький рівень цифрової грамотності серед населення.

Таблиця 2.4 узагальнює основні виклики та перспективи розвитку соціальних мереж у публічному управлінні в Україні. У ній представлені найбільш актуальні проблеми, з якими стикаються урядові органи, а також можливості для покращення комунікації та взаємодії з громадянами [9;10].

Таблиця 2.4

Виклики та перспективи розвитку соціальних мереж в публічному управлінні в Україні

Виклики	Опис	Перспективи	Опис
Фейкові новини та дезінформація	Розповсюдження неправдивої інформації, яка може вводити громадян в оману та спричиняти паніку.	Підвищення довіри до влади	Використання соціальних мереж для прозорого та оперативного інформування громадян, підвищення рівня довіри до урядових органів.
Безпека даних та конфіденційність	Ризик витоку особистої інформації громадян та несанкціонований доступ до урядових акаунтів.	Цифровізація урядових послуг	Інтеграція соціальних мереж з іншими цифровими платформами для надання зручних та швидких публічних послуг.
Низький рівень цифрової грамотності	Недостатній рівень знань та навичок серед громадян для ефективного	Громадська участь та співпраця	Залучення громадян до процесу прийняття рішень та обговорення важливих суспільних

	використання соціальних мереж.		питань через соціальні мережі.
Технічні проблеми	Нестабільне інтернет-з'єднання, відсутність технічних засобів для проведення якісних прямих трансляцій та обробки великих обсягів даних.	Розвиток інфраструктури	Інвестування в технічну інфраструктуру для забезпечення стабільного доступу до інтернету та покращення якості комунікації.
Висока вартість інформаційних кампаній	Значні витрати на проведення масштабних інформаційних кампаній та реклами в соціальних мережах.	Ефективність комунікацій	Використання соціальних мереж для цільового інформування та комунікації з різними групами населення.
Низька активність деяких груп населення	Відсутність залученості до обговорень та голосувань з боку окремих соціальних та вікових груп.	Інноваційні підходи до взаємодії	Використання новітніх технологій та інтерактивних форматів для залучення громадян та підвищення їх активності.
Управління негативними коментарями	Необхідність модерації та відповідей на негативні коментарі, що може створювати додаткове навантаження на урядові органи.	Зворотній зв'язок та аналітика	Аналіз даних з соціальних мереж для виявлення актуальних проблем та потреб громадян, покращення якості управління.
Низька довіра до онлайн-опитувань	Скептицизм щодо достовірності результатів онлайн-опитувань та голосувань.	Краудсорсинг та колаборація	Використання краудсорсингу для збирання ідей та рішень від громадян, підвищення колаборації між владою та громадськістю.

Джерело: складено автором на основі [9;10]

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного життя, значно впливаючи на різні аспекти суспільства, включаючи публічне управління. В Україні їх використання в державному секторі стикається як з викликами, так і з перспективами, що детально відображено в таблиці 2.4. Вивчення цих аспектів дозволяє побачити, як уряд може максимально ефективно використовувати соціальні мережі для підвищення ефективності та прозорості своєї діяльності.

Однією з найбільших проблем, пов'язаних із соціальними мережами, є поширення фейкових новин та дезінформації. Це може призводити до паніки серед населення та втрати довіри до влади. Не менш важливим викликом є безпека даних та конфіденційність. Зростання кількості випадків витоку особистої інформації та несанкціонованого доступу до урядових акаунтів викликає серйозні побоювання серед громадян.

Іншим значним викликом є низький рівень цифрової грамотності серед населення, що ускладнює ефективне використання соціальних мереж для інформування та залучення громадян до процесів прийняття рішень. Технічні проблеми, такі як нестабільне інтернет-з'єднання та відсутність необхідного обладнання, також заважають ефективному використанню соціальних мереж. Додатково, висока вартість інформаційних кампаній може обмежувати можливості уряду в ефективному комунікуванні з громадянами [9].

Низька активність деяких груп населення, які не беруть участі в обговореннях та голосуваннях, теж є викликом, як і необхідність модерації та управління негативними коментарями. Останнє може створювати додаткове навантаження на урядові органи. Нарешті, недовіра до результатів онлайн-опитувань та голосувань знижує ефективність таких методів взаємодії з громадськістю.

Незважаючи на виклики, соціальні мережі мають значний потенціал для покращення публічного управління. Однією з найбільших перспектив є підвищення довіри до влади шляхом прозорого та оперативного інформування громадян. Соціальні мережі можуть стати інструментом цифровізації урядових послуг, що зробить їх більш зручними та доступними для населення.

Соціальні мережі також сприяють громадській участі та співпраці, залучаючи громадян до процесу прийняття рішень та обговорення важливих питань. Інвестиції в технічну інфраструктуру можуть покращити якість комунікації та забезпечити стабільний доступ до інтернету, що є важливим кроком до ефективного використання соціальних мереж.

Використання соціальних мереж для цільового інформування та комунікації з різними групами населення може значно підвищити ефективність комунікацій. Інноваційні підходи до взаємодії, такі як інтерактивні формати та новітні технології, можуть залучити більше громадян до активної участі.

Зворотній зв'язок та аналітика даних з соціальних мереж можуть допомогти уряду виявляти актуальні проблеми та потреби громадян, що сприятиме покращенню якості управління. Використання краудсорсингу для збирання ідей та рішень від громадян підвищить рівень колаборації між владою та громадськістю [10].

Соціальні мережі мають потенціал стати потужним інструментом у публічному управлінні, але для цього необхідно подолати низку викликів. Відповідні заходи, спрямовані на підвищення цифрової грамотності, забезпечення безпеки даних, розвиток технічної інфраструктури та ефективне управління комунікаціями, можуть значно покращити взаємодію між урядом та громадянами. Успішна інтеграція соціальних мереж у публічне управління в Україні може сприяти більш прозорому, ефективному та інклюзивному урядуванню, що відповідає потребам сучасного суспільства.

Висновки до розділу 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи розглянуто форми та методи комунікації, що використовуються в соціальних мережах у контексті публічного управління. Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного життя, значно впливаючи на різні аспекти суспільства, включаючи публічне управління. З розвитком технологій та зростанням доступу до Інтернету соціальні мережі стали потужним інструментом для комунікації, взаємодії та інформаційного обміну між урядовими установами, громадськими організаціями та громадянами.

Одним з ключових аспектів розділу є те, що форми та методи застосування соціальних мереж у публічному управлінні варіюються від простого інформування громадян про діяльність уряду до інтерактивних платформ для зворотного зв'язку та участі громадян у процесах прийняття рішень. Вони включають використання офіційних сторінок у соціальних мережах для розповсюдження інформації, проведення онлайн-опитувань, організацію громадських обговорень та консультацій, а також моніторинг громадської думки та реагування на критику та пропозиції.

Таблиці, наведені в розділі, демонструють різноманітність підходів до використання соціальних мереж у публічному управлінні, охоплюючи як традиційні форми комунікації, такі як ведення офіційних акаунтів урядових установ, так і сучасні інноваційні методи, включаючи краудсорсинг та кризову комунікацію. Кожна форма застосування має свої унікальні переваги та приклади успішного впровадження.

У розділі підкреслюється, що соціальні мережі стали важливим інструментом в арсеналі сучасного публічного управління, пропонуючи численні форми і методи для ефективної взаємодії між урядовими організаціями та громадянами. Соціальні мережі забезпечують прозорість, підзвітність та залучення громадян до процесу прийняття рішень, що є важливими елементами сучасного демократичного суспільства.

Загалом, аналіз показав, що соціальні мережі відіграють ключову роль у підвищенні ефективності комунікаційних стратегій урядів, сприяючи покращенню якості послуг, врахуванню потреб та очікувань громадян та розвитку демократичних процесів у суспільстві.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

3.1. Ідентифікація проблем використання соціальних мереж у публічному управлінні

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного суспільства, зокрема у сфері публічного управління. Вони пропонують численні можливості для урядів та органів місцевого самоврядування, включаючи підвищення прозорості, сприяння громадській участі та покращення комунікації з громадянами. Однак, використання соціальних мереж також супроводжується низкою проблем, які потребують уважного вивчення та вирішення [11].

Проблеми використання соціальних мереж у публічному управлінні

1. Проблеми конфіденційності та безпеки

Конфіденційність персональних даних

В сучасному світі, де інформаційні технології стрімко розвиваються, проблема конфіденційності персональних даних набуває все більшої актуальності. Однією з основних загроз є неналежний захист даних. Витік персональних даних громадян може призвести до серйозних наслідків, таких як крадіжка особистості, фінансові втрати та шкода репутації. Слабкі паролі, нешифровані канали зв'язку та відсутність належного контролю доступу створюють сприятливі умови для зловмисників, які прагнуть отримати доступ до конфіденційної інформації.

Несанкціоноване збирання та використання даних є ще однією важливою проблемою. Соціальні мережі збирають великі обсяги даних про своїх користувачів, включаючи демографічні дані, інтереси, політичні погляди та онлайн-активність. Ці дані можуть використовуватися для цілей, не пов'язаних з наданням послуг, наприклад, для політичної реклами, мікротаргетингу та маніпулювання громадською думкою. Користувачі часто

не усвідомлюють, як їхні дані використовуються, і не мають достатнього контролю над ними [12].

Відсутність прозорості також є значною проблемою. Урядові органи та платформи соціальних мереж не завжди чітко пояснюють, як вони збирають, використовують та зберігають дані користувачів. Це ускладнює для громадян розуміння ризиків, пов'язаних з використанням соціальних мереж, та прийняття обґрунтованих рішень щодо своїх даних. Наприклад, у 2018 році внаслідок скандалу з Cambridge Analytica, персональні дані мільйонів користувачів Facebook були використані без їх згоди.

Кіберзагрози

Хакерські атаки та фішингові кампанії становлять серйозну загрозу для безпеки інформації. Зловмисники можуть намагатися зламати офіційні акаунти урядових органів у соціальних мережах, щоб отримати доступ до конфіденційної інформації, поширювати дезінформацію або порушити роботу систем. Наприклад, у 2011 році хакери зламали акаунт Twitter Міністерства закордонних справ Туреччини та опублікували фейкові повідомлення.

Фішингові кампанії є ще одним поширеним видом кіберзагроз. Зловмисники можуть створювати фейкові сторінки або повідомлення, що імітують офіційні акаунти урядових органів, щоб обдурити користувачів і змусити їх розкрити особисті дані або завантажити шкідливе програмне забезпечення. Наприклад, у 2016 році під час виборів у США хакери розсилали фішингові електронні листи, які нібито надходили від Комітету з демократичних конгресменів, щоб отримати доступ до акаунтів електронної пошти членів Демократичної партії [13].

Поширення дезінформації та пропаганди також становить серйозну загрозу. Зловмисники можуть використовувати соціальні мережі для поширення фейкових новин, пропаганди та мови ворожнечі з метою маніпулювання громадською думкою, підриву довіри до влади та розпалювання соціальних конфліктів. Наприклад, під час вторгнення Росії в Україну в 2022 році російські тролі активно використовували соціальні мережі

для поширення дезінформації та пропаганди на підтримку дій російської влади.

Таким чином, проблеми конфіденційності та безпеки в сучасному світі є надзвичайно актуальними та потребують комплексного підходу для їх вирішення. Захист персональних даних, протидія кіберзагрозам та забезпечення прозорості у використанні інформації є ключовими аспектами, що потребують уваги як з боку урядових органів, так і з боку приватних компаній. Лише об'єднаними зусиллями можна забезпечити безпеку та конфіденційність даних у цифрову епоху [14].

2. Інформаційні війни та дезінформація

Фейкові новини

Соціальні мережі, завдяки своїй швидкості та доступності, стали ідеальним середовищем для поширення фейкових новин та дезінформації. Цей контент може бути створений з різними цілями, такими як маніпулювання громадською думкою, підриг довіри до влади, розпалювання соціальної ворожнечі або дестабілізація політичної системи. Наприклад, під час виборів 2016 року в США соціальні мережі активно використовувалися для поширення фейкових новин про кандидатів та їхні політичні програми, що, ймовірно, вплинуло на результати голосування. Іншим прикладом є поширення фейкових новин та дезінформації про пандемію COVID-19, що призвело до недовіри до рекомендацій органів охорони здоров'я та зниження рівня вакцинації.

Маніпуляції громадською думкою

Зловмисники можуть використовувати соціальні мережі для маніпулювання громадською думкою з різних питань, таких як політика, економіка, соціальні проблеми тощо. Це може здійснюватися за допомогою різних методів, таких як створення ботів та фейкових акаунтів. Зловмисники можуть створювати тисячі або мільйони фейкових акаунтів, які використовуються для поширення фейкових новин, коментарів та лайків, щоб створити ілюзію підтримки певної точки зору. Інший метод — використання

таргетованої реклами. Платформи соціальних мереж дозволяють зловмисникам таргетувати рекламу на певні групи людей на основі їхніх інтересів, поведінки та демографічних даних. Це може використовуватися для поширення пропаганди та дезінформації, а також для впливу на їхні емоції та поведінку. Також зловмисники можуть експлуатувати емоції, використовуючи емоційний контент, такий як страх, гнів або ненависть, щоб маніпулювати людьми та спонукати їх до певних дій [15].

Вплив на національну безпеку

Поширення фейкових новин та дезінформації в соціальних мережах може становити загрозу для національної безпеки. Це може призвести до соціальних заворушень, підриву довіри до влади та розпалювання ворожнечі між різними групами населення. Крім того, зловмисники можуть використовувати соціальні мережі для вербування людей до екстремістських груп або для планування терористичних атак.

Шляхи вирішення проблеми

Боротьба з інформаційними війнами та дезінформацією в соціальних мережах є складним завданням, яке вимагає співпраці урядових органів, платформ соціальних мереж та громадянського суспільства. Один з ключових напрямків — підвищення медіаграмотності. Люди повинні бути навчені критично оцінювати інформацію, яку вони бачать в Інтернеті, та перевіряти її достовірність. Це допоможе знизити вплив фейкових новин та дезінформації на суспільство.

Іншим важливим аспектом є покращення модерації контенту. Платформи соціальних мереж повинні вдосконалити свої методи модерації контенту, щоб видаляти фейкові новини та дезінформацію. Це включає в себе використання автоматизованих систем для виявлення неправдивої інформації, а також залучення незалежних фактчекерів для перевірки контенту.

Таким чином, проблема інформаційних воєн та дезінформації є надзвичайно актуальною у сучасному світі. Швидке поширення фейкових новин через соціальні мережі може мати серйозні наслідки для суспільства та

національної безпеки. Лише об'єднаними зусиллями урядових органів, платформ соціальних мереж та громадянського суспільства можна ефективно протидіяти цій загрозі. Підвищення медіаграмотності та покращення модерації контенту є ключовими кроками на цьому шляху [16].

3. Етичні та правові виклики

Етичні норми

Використання соціальних мереж державними службовцями в особистих цілях викликає значні етичні питання. Державні службовці, як представники влади, несуть особливу відповідальність за свої висловлювання та дії в онлайн-просторі. Наприклад, публікація особистих думок з політичних питань або висловлення суперечливих тем може бути сприйнята громадськістю як офіційна позиція державного органу. Така діяльність може призвести до втрати довіри до влади, підірвати авторитет державного службовця та створити конфлікт інтересів.

Для уникнення таких проблем необхідно впровадити чіткі етичні рекомендації щодо використання соціальних мереж державними службовцями. Це допоможе зберегти неупередженість та професіоналізм у їхній діяльності, а також забезпечить довіру громадян до державних установ. Етичні норми мають включати правила щодо того, які види інформації можна публікувати, як висловлювати особисті думки без шкоди для авторитету державного органу та як уникати потенційних конфліктів інтересів [17].

Правові питання

Відсутність чітких нормативно-правових актів щодо використання соціальних мереж створює правову невизначеність та може спричиняти юридичні конфлікти. Одним з таких питань є відповідальність державних органів за контент, який публікують їхні співробітники в соціальних мережах у особистий час. Наприклад, може бути незрозуміло, чи несе державний орган відповідальність за можливі негативні наслідки таких публікацій.

Крім того, виникають проблеми з авторським правом та захистом персональних даних. Використання зображень, текстів або інших матеріалів

без дозволу може порушувати авторські права. Державні службовці також можуть ненавмисно розкривати конфіденційну інформацію, що становить загрозу для захисту персональних даних.

Для вирішення цих проблем необхідно розробити чітке законодавство, яке б регулювало правила використання соціальних мереж у публічному управлінні. Це включає встановлення відповідальності за контент, що публікується, захист авторських прав та забезпечення конфіденційності персональних даних. Законодавство має бути зрозумілим та прозорим, щоб захистити права та інтереси всіх учасників, а також забезпечити ефективне функціонування державних органів.

Етичні та правові виклики, пов'язані з використанням соціальних мереж державними службовцями, потребують комплексного підходу для їх вирішення. Чіткі етичні норми та правові регулювання допоможуть уникнути конфліктів інтересів, забезпечать довіру до влади та захистять права всіх учасників. Впровадження цих заходів сприятиме професіоналізму та ефективності діяльності державних службовців в умовах цифрової ери [18].

4. Технічні проблеми

Технічні збої

Збої у роботі соціальних мереж можуть мати серйозні наслідки для комунікації та збереження інформації. Наприклад, технічні проблеми Facebook у жовтні 2021 року призвели до глобального збою у роботі платформи, що спричинило значні незручності для мільйонів користувачів по всьому світу. Такі збої можуть негативно вплинути на імідж державного органу, якщо він використовує соціальні мережі для комунікації з громадянами, а також підірвати довіру до влади.

Урядові органи повинні мати чітко розроблені плани дій на випадок технічних збоїв у соціальних мережах. Це допоможе мінімізувати негативні наслідки, забезпечити безперебійність комунікації та збереження важливої інформації. Наприклад, державні установи можуть використовувати альтернативні платформи або канали зв'язку, щоб підтримувати контакт з

громадянами у разі виникнення проблем з основними соціальними мережами [19].

Недостатнє знання та навички

Відсутність необхідних технічних знань та навичок у державних службовців може обмежувати ефективне використання соціальних мереж. Це може призвести до того, що публікації будуть нецікавими, неінформативними або навіть некоректними. Неефективне використання соціальних мереж може знижувати рівень взаємодії з громадянами, обмежувати можливості для поширення важливої інформації та підірвати довіру до державних установ.

Важливо, щоб державні службовці проходили навчання з використання соціальних мереж, щоб вони могли використовувати ці платформи максимально ефективно. Навчання має охоплювати як технічні аспекти роботи з соціальними мережами, так і питання контенту, стратегій комунікації та етичних норм. Це дозволить забезпечити професіоналізм у взаємодії з громадянами та підвищити ефективність комунікації.

Технічні проблеми у використанні соціальних мереж державними органами потребують ретельної уваги та комплексного підходу для їх вирішення. Збої у роботі платформ та відсутність необхідних знань і навичок у державних службовців можуть серйозно вплинути на ефективність комунікації та підірвати довіру громадян. Планування на випадок технічних збоїв та навчання службовців є ключовими кроками для подолання цих викликів. Лише завдяки професійному та компетентному підходу державні органи зможуть ефективно використовувати соціальні мережі для комунікації з громадянами та забезпечити безперебійну роботу в умовах цифрової епохи [20].

5. Додаткові проблеми

Недоступність для людей з інвалідністю

Соціальні мережі не завжди доступні для людей з інвалідністю, що може призвести до їхньої дискримінації та виключення з публічного життя. Багато платформ не забезпечують належних умов для користувачів з обмеженими

можливостями, таких як адаптивний дизайн, аудіоописи або субтитри для відеоконтенту. Це призводить до того, що значна частина суспільства не має рівного доступу до інформації та можливостей, які пропонують соціальні мережі.

Важливо, щоб платформи соціальних мереж та урядові органи вживали заходів для забезпечення доступності своїх сторінок та контенту для всіх людей. Це може включати впровадження стандартів доступності, розробку спеціалізованих функцій для користувачів з інвалідністю та регулярний моніторинг ефективності цих заходів. Забезпечення доступності є не лише питанням технічної реалізації, але й важливим аспектом соціальної справедливості та інклюзії.

Можливість кібербулінгу та онлайн-переслідувань

Соціальні мережі можуть стати платформою для кібербулінгу та онлайн-переслідувань, що може мати негативний вплив на державних службовців та громадян. Анонімність та відсутність безпосереднього контролю в соціальних мережах створюють сприятливі умови для поширення агресії, ненависті та переслідувань. Це не лише завдає шкоди психологічному стану жертв, але й може мати серйозні наслідки для їхньої кар'єри та соціального життя.

Важливо, щоб існували чіткі правила та механізми для боротьби з кібербулінгом та онлайн-переслідуваннями в соціальних мережах. Платформи повинні мати ефективні інструменти для виявлення та блокування агресивного контенту, а також надавати користувачам можливість захищатися від переслідувань. Урядові органи можуть сприяти розробці законодавства, яке б забезпечувало захист від кібербулінгу та підтримку жертв таких дій.

Комплексний підхід до вирішення проблем

Проблеми використання соціальних мереж у публічному управлінні є комплексними та багатогранними. Вирішення цих проблем вимагає комплексного підходу, який включає співпрацю урядових органів, платформ соціальних мереж, громадянського суспільства та науково-дослідних інституцій. Такий підхід дозволить врахувати всі аспекти та виклики, пов'язані

з використанням соціальних мереж, та забезпечити ефективне та безпечне середовище для всіх користувачів [21].

Наприклад, урядові органи можуть розробити політики та стратегії, спрямовані на підвищення доступності та безпеки соціальних мереж. Платформи можуть впроваджувати технічні рішення та інновації для захисту користувачів та забезпечення їхнього комфорту. Громадянське суспільство та науково-дослідні інституції можуть проводити дослідження та надавати рекомендації щодо найкращих практик та підходів до вирішення цих проблем.

Таким чином, додаткові проблеми використання соціальних мереж у публічному управлінні, такі як недоступність для людей з інвалідністю та можливість кібербулінгу, потребують комплексного та скоординованого підходу. Забезпечення доступності, розробка ефективних механізмів захисту від кібербулінгу та співпраця між різними секторами суспільства є ключовими елементами для вирішення цих викликів. Лише завдяки зусиллям усіх зацікавлених сторін можна створити безпечне, інклюзивне та ефективне середовище для користувачів соціальних мереж у публічному управлінні.

Важливо зазначити, що проблеми використання соціальних мереж у публічному управлінні є комплексними та багатогранними.

Для їх вирішення потрібен комплексний підхід, який включає співпрацю урядових органів, платформ соціальних мереж, громадянського суспільства та науково-дослідних інституцій.

Тільки спільними зусиллями можна зробити використання соціальних мереж у публічному управлінні максимально ефективним, прозорим та відповідальним [22].

Соціальні мережі відіграють важливу роль у сучасному публічному управлінні, забезпечуючи швидку та ефективну комунікацію між урядовими органами та громадянами. Однак, використання цих платформ супроводжується низкою викликів та проблем, що можуть мати серйозні наслідки для суспільства. У таблиці 3.1 наведені приклади таких викликів та

їх наслідків, які ілюструють потенційні ризики та впливи соціальних мереж на публічне управління [23].

Таблиця 3.1

Приклади викликів та наслідків використання соціальних мереж у публічному управлінні

Приклад	Опис	Наслідки
Кембриджський аналітичний скандал (2018)	Витік персональних даних користувачів Facebook був використаний для політичної реклами без їхньої згоди.	Значні юридичні наслідки та втрата довіри до платформи.
Маніпуляції на виборах у США (2016)	Поширення дезінформації та фейкових новин через соціальні мережі суттєво вплинуло на виборчий процес.	Серйозні дебати щодо ролі соціальних медіа у політичному житті.
Технічні проблеми Facebook (2021)	Глобальний збій у роботі Facebook, Instagram та WhatsApp в жовтні 2021 року показав залежність суспільства від соціальних мереж.	Вразливість комунікаційних каналів та значні незручності для користувачів по всьому світу.

Джерело: складено автором на основі [23]

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного суспільного та політичного життя, відкриваючи нові можливості для комунікації та інформаційного обміну. Однак, як показано в таблиці 3.1, використання соціальних мереж у публічному управлінні супроводжується низкою викликів та потенційних ризиків, які можуть мати серйозні наслідки.

Перший приклад, Кембриджський аналітичний скандал (2018), демонструє небезпеку неналежного захисту персональних даних. Витік інформації користувачів Facebook, яка була використана для політичної реклами без їхньої згоди, призвів до значних юридичних наслідків та серйозно підірвав довіру до платформи. Цей випадок підкреслює необхідність строгого дотримання етичних та правових норм у сфері захисту персональних даних, а також важливість прозорості у використанні таких даних.

у США (2016), ілюструє вплив дезінформації та фейкових новин на політичні процеси. Поширення неправдивої інформації через соціальні мережі суттєво вплинуло на виборчий процес, що викликало серйозні дебати щодо ролі соціальних медіа у політичному житті. Цей випадок показує, як легко

маніпулювати громадською думкою за допомогою цифрових платформ, що створює загрозу для демократичних процесів. Це підкреслює необхідність розробки ефективних механізмів для виявлення та боротьби з дезінформацією [23].

Третій приклад, технічні проблеми Facebook (2021), показує, наскільки суспільство залежить від стабільної роботи соціальних мереж. Глобальний збій у роботі Facebook, Instagram та WhatsApp в жовтні 2021 року продемонстрував вразливість комунікаційних каналів та викликав значні незручності для користувачів по всьому світу. Це наголошує на важливості розробки резервних планів та систем, що забезпечують безперервність комунікацій навіть у разі технічних збоїв.

Таким чином, аналіз прикладів з таблиці 3.1 підкреслює, що використання соціальних мереж у публічному управлінні є складним та багатогранним питанням. Незважаючи на численні переваги, соціальні мережі також несуть в собі значні ризики, пов'язані з безпекою даних, дезінформацією та технічними збоями. Для мінімізації цих ризиків необхідно застосовувати комплексний підхід, що включає розробку чітких етичних та правових норм, впровадження ефективних механізмів захисту інформації та забезпечення технічної стабільності.

Лише завдяки співпраці урядових органів, платформ соціальних мереж, громадянського суспільства та науково-дослідних інституцій можна створити ефективну, прозору та відповідальну систему використання соціальних медіа у публічному управлінні. Це дозволить не лише покращити комунікацію між владою та громадянами, але й забезпечити захист прав та інтересів усіх учасників цифрового простору [23].

Отже, соціальні мережі є потужним інструментом для публічного управління, але їх використання супроводжується численними викликами, включаючи питання конфіденційності, безпеки, поширення дезінформації, етичні та технічні проблеми.

3.2. Шляхи вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж

В умовах сучасного розвитку інформаційного суспільства соціальні мережі стали невід'ємною частиною комунікаційного простору, включаючи сферу публічного управління. Ефективне використання соціальних мереж у діяльності урядових установ відкриває нові можливості для взаємодії з громадянами, підвищення прозорості та довіри до державних органів. Водночас, існує низка викликів, пов'язаних із безпекою, етикою та правовим регулюванням, які потребують комплексного підходу до їх вирішення.

Таблиця 3.2 представлена з метою окреслити ключові напрямки та заходи, спрямовані на покращення використання соціальних мереж у діяльності державних установ. В таблиці детально розглянуті пропозиції щодо розробки національних стандартів, підвищення цифрової грамотності державних службовців, інтеграції соціальних мереж з урядовими платформами, вдосконалення законодавчої бази та інші важливі аспекти. Кожний запропонований шлях містить опис, очікувані результати та статистичні дані, які ілюструють можливий вплив заходів на підвищення ефективності публічного управління в Україні [24].

Таблиця 3.2

Шляхи вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні

Шляхи вдосконалення	Опис	Очікувані результати	Статистичні дані
Розробка та впровадження національних стандартів	Встановлення єдиних стандартів для використання соціальних мереж урядовими установами, включаючи політику безпеки, етику та прозорість.	Підвищення довіри громадян до інформації, розповсюдженої через соціальні мережі, забезпечення захисту даних.	Очікується, що після впровадження стандартів у 2023 році, рівень довіри до урядових сторінок у соціальних мережах зріс на 15%.
Підвищення цифрової	Проведення тренінгів та освітніх програм	Підвищення ефективності	Очікується, що після проведення

грамотності державних службовців	для державних службовців щодо ефективного використання соціальних мереж.	комунікації, покращення взаємодії з громадянами, підвищення професійного рівня державних службовців.	навчальних програм у 2022 році, кількість позитивних відгуків на комунікацію державних службовців збільшилася на 20%.
Інтеграція соціальних мереж з іншими урядовими платформами	Забезпечення взаємодії між соціальними мережами та офіційними урядовими порталами для більш ефективного надання послуг.	Підвищення зручності для громадян, створення єдиного інформаційного простору, покращення доступу до публічних послуг.	Очікується, що після інтеграції у 2023 році кількість звернень громадян через соціальні мережі зростає на 25%.
Вдосконалення законодавчої бази	Оновлення законодавства з урахуванням нових технологій та практик використання соціальних мереж у публічному управлінні.	Забезпечення правової захищеності, адаптація до сучасних реалій, покращення правового регулювання комунікації.	Очікується, що після оновлення законодавства у 2022 році кількість правових інцидентів у соціальних мережах зменшилася на 30%.
Моніторинг та оцінка ефективності	Впровадження систем моніторингу та оцінки ефективності використання соціальних мереж у публічному управлінні.	Виявлення слабких місць, можливість оперативного коригування стратегій, підвищення ефективності комунікаційних кампаній.	Очікується, що після впровадження систем моніторингу у 2023 році ефективність комунікаційних кампаній зростає на 18%.
Залучення громадськості до розробки політик	Використання соціальних мереж для активного залучення громадян до обговорення та розробки урядових політик та рішень.	Підвищення довіри до влади, врахування думок та потреб громадян, покращення якості прийнятих рішень.	Очікується, що після впровадження механізмів залучення у 2022 році рівень участі громадян в обговореннях зріс на 22%.
Розвиток технологічної інфраструктури	Інвестування у розвиток інфраструктури для забезпечення стабільного доступу до інтернету та технологій для державних установ.	Підвищення надійності та швидкості комунікації, забезпечення доступності для всіх регіонів, покращення якості надання послуг.	Очікується, що після інвестицій у 2023 році швидкість інтернету для державних установ збільшилася на 35%.
Створення спеціалізованих підрозділів	Формування в урядових структурах спеціалізованих	Професійне управління комунікаціями,	Очікується, що після створення підрозділів у 2022

	підрозділів для роботи з соціальними мережами.	оперативне реагування на ситуації, підвищення ефективності використання соціальних мереж.	році ефективність комунікацій з громадянами зросла на 28%.
Співпраця з міжнародними організаціями	Встановлення партнерських відносин з міжнародними організаціями для обміну досвідом та впровадження найкращих практик.	Впровадження передових технологій та методів, підвищення кваліфікації фахівців, покращення міжнародного іміджу.	Очікується, що після співпраці з міжнародними організаціями у 2022 році кількість впроваджених новітніх технологій зросла на 30%.
Розробка програм захисту від кіберзагроз	Впровадження програм для захисту від кіберзагроз, забезпечення безпеки даних та конфіденційності інформації.	Підвищення рівня кібербезпеки, захист особистих даних громадян, зниження ризиків інформаційних атак.	Очікується, що після впровадження програм у 2023 році кількість кіберзагроз, що вдалося нейтралізувати, збільшилася на 40%.

Джерело: складено автором на основі [24]

Таблиця 3.2, що присвячена шляхам вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні, відображає широкий спектр заходів, спрямованих на підвищення ефективності державної комунікації та взаємодії з громадянами через сучасні цифрові платформи. У сучасному світі соціальні мережі стають важливим інструментом не лише для приватного спілкування, але й для публічних установ, які прагнуть досягти більшої прозорості, ефективності та інклюзивності у своїй діяльності.

Одним із ключових напрямів є розробка та впровадження національних стандартів, які забезпечать єдині підходи до використання соціальних мереж державними установами. Це включає політику безпеки, етику та прозорість, що в свою чергу сприятиме підвищенню довіри громадян до урядових сторінок у соціальних мережах. Згідно з прогнозами, впровадження таких стандартів може підвищити рівень довіри на 15%, що є значним кроком вперед у побудові відкритого суспільства [24].

Підвищення цифрової грамотності державних службовців через тренінги та освітні програми є ще одним важливим елементом. Ефективне використання соціальних мереж для комунікації з громадянами не лише покращить взаємодію, але й сприятиме підвищенню професійного рівня службовців. Очікується, що такі заходи призведуть до зростання кількості позитивних відгуків на комунікацію державних службовців на 20%.

Інтеграція соціальних мереж з іншими урядовими платформами забезпечить створення єдиного інформаційного простору та покращення доступу до публічних послуг. Це дозволить громадянам отримувати послуги більш зручно та швидко, що є важливим аспектом у сучасному динамічному суспільстві. Інтеграція таких платформ може збільшити кількість звернень громадян через соціальні мережі на 25%.

Вдосконалення законодавчої бази з урахуванням нових технологій забезпечить правову захищеність та адаптацію до сучасних реалій. Оновлення законодавства сприятиме зменшенню правових інцидентів у соціальних мережах на 30%, що є важливим показником для забезпечення правопорядку та захисту громадян.

Впровадження систем моніторингу та оцінки ефективності використання соціальних мереж дозволить виявляти слабкі місця та оперативно коригувати стратегії комунікації. Це сприятиме підвищенню ефективності комунікаційних кампаній на 18%.

Активне залучення громадськості до розробки політик через соціальні мережі підвищить довіру до влади та покращить якість прийнятих рішень. Такі заходи можуть збільшити рівень участі громадян в обговореннях на 22%, що є важливим кроком до демократичного управління [24;25].

Розвиток технологічної інфраструктури, інвестування у забезпечення стабільного доступу до інтернету та технологій для державних установ дозволить підвищити якість надання послуг. Очікується, що швидкість інтернету для державних установ збільшиться на 35% після відповідних інвестицій.

Створення спеціалізованих підрозділів у урядових структурах для роботи з соціальними мережами забезпечить професійне управління комунікаціями та оперативне реагування на ситуації. Ефективність комунікацій з громадянами може зрости на 28% завдяки таким заходам.

Співпраця з міжнародними організаціями для обміну досвідом та впровадження найкращих практик дозволить впровадити передові технології та методи, підвищити кваліфікацію фахівців та покращити міжнародний імідж. Очікується, що кількість впроваджених новітніх технологій зросте на 30%.

Розробка програм захисту від кіберзагроз є необхідною для забезпечення безпеки даних та конфіденційності інформації. Підвищення рівня кібербезпеки дозволить нейтралізувати більше кіберзагроз, очікується зростання цього показника на 40% [25].

Отже, реалізація запропонованих шляхів вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж у публічному управлінні сприятиме підвищенню ефективності державного управління, забезпеченню правової захищеності, покращенню комунікації з громадянами та побудові відкритого і прозорого суспільства.

3.3. Перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні

У сучасному світі соціальні мережі відіграють важливу роль не лише у приватному житті, але й у сфері публічного управління. Використання соціальних мереж урядовими структурами відкриває нові можливості для комунікації з громадянами, підвищення прозорості та ефективності державного управління. У зв'язку з цим, перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні України на 2024-2025 роки стають актуальною темою для дослідження та обговорення.

Таблиця 3.3 містить детальний аналіз ключових напрямків, які сприятимуть покращенню взаємодії між державними установами та громадянами. Зокрема, йдеться про покращення цифрової інфраструктури, впровадження новітніх технологій, залучення громадян до процесу прийняття рішень, розширення використання прямих трансляцій урядових заходів та підвищення кібербезпеки. Крім того, значна увага приділяється розвитку програм навчання цифровій грамотності, інтеграції соціальних мереж з урядовими порталами, підтримці громадських ініціатив та співпраці з міжнародними організаціями [26].

Таблиця 3.3

Перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні на 2024-2025 рр.

Перспектива	Опис	Очікувані результати	Статистичні дані
Покращення цифрової інфраструктури	Інвестиції в розбудову цифрової інфраструктури для забезпечення стабільного інтернет-з'єднання у всіх регіонах.	Зменшення цифрового розриву між міськими та сільськими територіями, покращення доступності інформації для громадян.	Очікується, що швидкість інтернет-з'єднання зросте на 20% у 2024 році.
Впровадження новітніх технологій	Використання штучного інтелекту та автоматизації для	Підвищення ефективності комунікацій,	Прогнозується зростання кількості автоматизованих

	аналізу даних і покращення взаємодії з громадянами.	оперативність обробки запитів, можливість персоналізації послуг.	відповідей на 30% у 2025 році.
Залучення громадян до процесу прийняття рішень	Використання платформ для краудсорсингу та електронного голосування для збору ідей та пропозицій від громадян.	Підвищення прозорості та довіри до урядових рішень, активізація громадянської участі.	Очікується, що кількість участі громадян у онлайн-голосуваннях збільшиться на 25% у 2025 році.
Розширення використання прямих трансляцій	Регулярне проведення прямих трансляцій урядових заходів та звітів посадовців.	Підвищення рівня інформованості громадян, збільшення прозорості діяльності уряду.	Кількість переглядів прямих трансляцій може зрости на 40% у 2024 році.
Підвищення кібербезпеки	Розробка та впровадження програм кібербезпеки для захисту інформації та даних громадян.	Зниження ризиків кібератак, захист конфіденційної інформації, підвищення довіри до онлайн-платформ.	Очікується зниження кількості успішних кібератак на 50% у 2025 році.
Розвиток програм навчання цифровій грамотності	Проведення освітніх програм та тренінгів для підвищення цифрової грамотності серед громадян і державних службовців.	Підвищення ефективності використання соціальних мереж, зменшення цифрового розриву.	Кількість учасників освітніх програм може зрости на 35% у 2024 році.
Інтеграція соціальних мереж з урядовими порталами	Створення єдиної платформи для взаємодії громадян з урядом через соціальні мережі та офіційні портали.	Підвищення зручності доступу до інформації та послуг, спрощення комунікації з урядом.	Очікується збільшення кількості користувачів урядових платформ на 30% у 2025 році.
Підтримка громадських ініціатив	Використання соціальних мереж для підтримки та просування громадських ініціатив та проектів.	Підвищення соціальної активності, залучення громадян до вирішення місцевих проблем.	Кількість успішно реалізованих громадських ініціатив може зрости на 20% у 2024 році.
Співпраця з міжнародними організаціями	Встановлення партнерств з міжнародними організаціями для обміну досвідом та впровадження кращих практик.	Підвищення кваліфікації фахівців, впровадження новітніх технологій, покращення міжнародного іміджу України.	Кількість спільних проектів з міжнародними організаціями може зрости на 25% у 2025 році.

Джерело: складено автором на основі [26]

Розвиток соціальних мереж у публічному управлінні є критично важливим аспектом сучасної державної політики, спрямованої на підвищення прозорості, ефективності та довіри громадян до урядових органів. Таблиця 3.3 "Перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні на 2024-2025 рр." окреслює основні напрямки, які сприятимуть інтеграції соціальних мереж у державні процеси на новому рівні [26].

Одним з основних напрямків є покращення цифрової інфраструктури. Інвестиції в розбудову стабільного інтернет-з'єднання у всіх регіонах України мають вирішальне значення для зменшення цифрового розриву між міськими та сільськими територіями. Очікуване зростання швидкості інтернет-з'єднання на 20% у 2024 році сприятиме покращенню доступності інформації для громадян, що є важливим кроком до забезпечення рівних можливостей для всіх.

Впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект та автоматизація, дозволить суттєво підвищити ефективність комунікацій з громадянами. Використання AI для аналізу даних та покращення взаємодії з громадянами дозволить оперативно обробляти запити та персоналізувати послуги. Прогнозоване зростання кількості автоматизованих відповідей на 30% у 2025 році свідчить про потенціал цих технологій для підвищення якості державних послуг.

Залучення громадян до процесу прийняття рішень через платформи для краудсорсингу та електронного голосування підвищить прозорість та довіру до урядових рішень. Активізація громадянської участі, яка, за прогнозами, збільшиться на 25% у 2025 році, сприятиме більш відкритому та демократичному управлінню.

Розширення використання прямих трансляцій урядових заходів та звітів посадовців дозволить підвищити рівень інформованості громадян та збільшити прозорість діяльності уряду. Зростання кількості переглядів прямих

трансляцій на 40% у 2024 році демонструє важливість цього інструменту для підвищення довіри громадськості [26;27].

Підвищення кібербезпеки через розробку та впровадження програм захисту інформації та даних громадян є ще одним критично важливим напрямком. Зниження ризиків кібератак та захист конфіденційної інформації сприятиме підвищенню довіри до онлайн-платформ. Очікуване зниження кількості успішних кібератак на 50% у 2025 році є показником ефективності цих заходів.

Розвиток програм навчання цифровій грамотності для громадян та державних службовців дозволить зменшити цифровий розрив та підвищити ефективність використання соціальних мереж. Зростання кількості учасників освітніх програм на 35% у 2024 році свідчить про значний потенціал цих ініціатив.

Інтеграція соціальних мереж з урядовими порталами створить єдину платформу для взаємодії громадян з урядом, що підвищить зручність доступу до інформації та послуг. Збільшення кількості користувачів урядових платформ на 30% у 2025 році підтверджує важливість цього напрямку.

Підтримка громадських ініціатив через соціальні мережі сприятиме підвищенню соціальної активності та залученню громадян до вирішення місцевих проблем. Зростання кількості успішно реалізованих громадських ініціатив на 20% у 2024 році демонструє потенціал соціальних мереж для зміцнення громадянського суспільства.

Нарешті, співпраця з міжнародними організаціями для обміну досвідом та впровадження кращих практик сприятиме підвищенню кваліфікації фахівців та впровадженню новітніх технологій. Зростання кількості спільних проектів з міжнародними організаціями на 25% у 2025 році підкреслює важливість міжнародного співробітництва для розвитку публічного управління в Україні [26].

Отже, реалізація зазначених перспектив дозволить суттєво покращити використання соціальних мереж у публічному управлінні України, що

сприятиме побудові відкритого, прозорого та ефективного уряду, який відповідає сучасним вимогам суспільства.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі кваліфікаційної роботи розглядаються проблеми та перспективи розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні. Сучасні інформаційні технології, зокрема соціальні мережі, стали невід'ємною частиною комунікаційного простору, зокрема і в сфері публічного управління. Проте, поряд із можливостями, використання соціальних мереж супроводжується численними викликами, які потребують ретельного аналізу та систематичного вирішення.

Однією з основних проблем є питання конфіденційності та безпеки даних. Витоки особистої інформації, неналежний захист даних, а також можливість несанкціонованого доступу до урядових акаунтів створюють серйозні загрози для безпеки та довіри громадян до державних інституцій. Для мінімізації цих ризиків необхідно впроваджувати сучасні технології захисту даних та розробляти чіткі правові норми щодо їх використання.

Ще однією важливою проблемою є поширення дезінформації та фейкових новин. Соціальні мережі часто використовуються для маніпулювання громадською думкою, що може мати негативний вплив на соціально-політичну стабільність. Для боротьби з цими явищами важливо підвищувати рівень медіаграмотності населення, розробляти ефективні механізми моніторингу та протидії дезінформації.

Етичні та правові виклики також є значущими в контексті використання соціальних мереж у публічному управлінні. Відсутність чітких регулятивних норм, що визначають правила поведінки державних службовців у соціальних мережах, може призводити до конфліктів інтересів та зниження довіри громадян. Важливо впроваджувати етичні кодекси та розробляти правові акти, що регламентують діяльність державних службовців в онлайн-просторі.

Технічні проблеми, такі як збої в роботі платформ, недостатні знання та навички державних службовців, також потребують уваги. Навчання та підвищення кваліфікації працівників, розробка планів дій на випадок

технічних збоїв є необхідними кроками для забезпечення безперебійної роботи та ефективної комунікації з громадянами.

Окрім проблем, соціальні мережі пропонують численні перспективи для публічного управління. Вони можуть стати інструментом для підвищення прозорості урядових дій, залучення громадян до процесу прийняття рішень, покращення якості державних послуг. Інноваційні підходи до взаємодії, такі як краудсорсинг та інтерактивні формати, можуть підвищити рівень громадської активності та сприяти розвитку демократичних процесів.

Таким чином, використання соціальних мереж у публічному управлінні має значний потенціал, але вимагає комплексного підходу для подолання викликів. Впровадження ефективних організаційно-правових механізмів, підвищення технічної та медіаграмотності, а також активна співпраця між урядом, громадськістю та науковою спільнотою є ключовими для успішного розвитку цієї сфери.

ВИСНОВКИ

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного життя, й публічне управління не є винятком. Використання соціальних мереж органами влади відкриває нові можливості для комунікації з громадянами, надання послуг та підвищення прозорості діяльності.

Основні теоретичні положення:

- Публічне управління в Україні ґрунтується на принципах демократії, верховенства права, підзвітності та публічності.
- Соціальні мережі - це онлайн-платформи, які дозволяють користувачам створювати профілі, публікувати контент, спілкуватися та обмінюватися інформацією.
- Використання соціальних мереж у публічному управлінні може мати як позитивні, так і негативні наслідки.

Аналіз сучасного стану:

- Соціальні мережі активно використовуються органами влади в Україні.
- Найпоширенішими формами комунікації є публікації новин, оголошень, звітів та відповідей на коментарі користувачів.
- Використання соціальних мереж має низку переваг, таких як:
 - Збільшення прозорості та підзвітності влади;
 - Покращення комунікації з громадянами;
 - Підвищення залученості громадян до прийняття рішень;
 - Надання нових послуг громадянам.
- Разом з тим, існують й виклики, пов'язані з використанням соціальних мереж, такі як:
 - Поширення дезінформації;
 - Кібербулінг;
 - Негативні коментарі та відгуки;
 - Необхідність мати кваліфікований персонал.

Проблеми та перспективи:

- Основними проблемами використання соціальних мереж у публічному управлінні є:
 - Відсутність чіткої стратегії використання соціальних мереж;
 - Недостатнє фінансування та ресурсне забезпечення;
 - Невідповідність законодавства новим викликам;
 - Недосконалість механізмів моніторингу та оцінки ефективності.
- Шляхи вдосконалення організаційно-правових механізмів використання соціальних мереж:
 - Розробка чіткої стратегії використання соціальних мереж;
 - Забезпечення належного фінансування та ресурсного забезпечення;
 - Вдосконалення законодавства;
 - Створення ефективних механізмів моніторингу та оцінки.
- Перспективи подальшого розвитку використання соціальних мереж у публічному управлінні:
 - Розширення використання нових платформ та інструментів;
 - Залучення громадян до співпраці;
 - Надання нових електронних послуг;
 - Підвищення рівня кібербезпеки.

Використання соціальних мереж у публічному управлінні може стати потужним інструментом для покращення життя людей та суспільства в цілому. Однак для цього необхідно вдосконалити організаційно-правові механізми використання соціальних мереж, а також подолати існуючі проблеми та виклики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Іваненко О.В. Соціальні мережі як інструмент взаємодії органів публічного управління з громадянами. Державне управління та місцеве самоврядування. – 2020. – №48. – С. 12-21.
2. Петренко Н.М. Правові аспекти використання соціальних мереж у державному управлінні. Публічне право. – 2021. – №2. – С. 34-43.
3. Сидоренко В.В. Соціальні медіа у діяльності органів державної влади: правові виклики та перспективи. Право України. – 2020. – №9. – С. 78-88.
4. Мельник І.Г. Ефективність застосування соціальних мереж у публічному управлінні: аналіз сучасних тенденцій. Державне управління: теорія та практика. – 2021. – №4. – С. 45-55.
5. Ковальчук О.П. Організаційно-правові механізми використання соціальних мереж в державному управлінні. Економіка та управління. – 2022. – №3. – С. 29-38.
6. Гриценко Л.І. Використання соціальних мереж у публічному управлінні: правовий аспект. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2020. – №1(133). – С. 90-97.
7. Тараненко М.С. Роль соціальних мереж у формуванні сучасної державної політики. Державне управління та місцеве самоврядування. – 2021. – №50. – С. 60-68.
8. Довженко Ю.А. Соціальні мережі як інструмент публічної дипломатії: правові основи. Право і суспільство. – 2022. – №4. – С. 102-110.
9. Федоренко А.В. Правові аспекти взаємодії органів влади з громадянами через соціальні мережі. Наукові записки НаУКМА. – 2021. – №2. – С. 75-82.
10. Кравченко І.М. Використання соціальних мереж у процесі електронного урядування. Державне управління та електронне урядування. – 2020. – №3. – С. 39-46.

- 11.Бондаренко О.О. Правові аспекти регулювання інформаційної діяльності органів державної влади у соціальних мережах. Публічне управління: теорія та практика. – 2021. – №5. – С. 49-56.
- 12.Дроздова Н.М. Електронне урядування та соціальні мережі: правові проблеми та перспективи розвитку. Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. – 2022. – №2. – С. 67-75.
- 13.Олійник В.І. Соціальні мережі як елемент інформаційної політики держави. Право і суспільство. – 2020. – №6. – С. 89-96.
- 14.Полякова Т.С. Організаційно-правові механізми використання соціальних мереж в умовах цифровізації державного управління. Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2022. – №2. – С. 58-65.
- 15.Семенюк А.Л. Використання соціальних медіа для комунікації органів державної влади з громадянами. Електронне урядування. – 2021. – №3. – С. 27-34.
- 16.Марченко І.В. Правове регулювання діяльності органів державної влади у соціальних мережах. Держава і право. – 2020. – №8. – С. 44-52.
- 17.Гончарук О.М. Соціальні мережі в системі державного управління: організаційно-правові питання. Правові аспекти державного управління. – 2021. – №4. – С. 35-42.
- 18.Лисенко О.С. Використання соціальних мереж у державному управлінні: організаційно-правовий аспект. Наукові праці ЧНУ ім. Ю. Федьковича. – 2022. – №1. – С. 55-63.
- 19.Козловський Ю.В. Правове регулювання використання соціальних мереж органами державної влади. Державне управління: теорія та практика. – 2020. – №6. – С. 22-30.
- 20.Савченко П.Г. Соціальні мережі як механізм підвищення ефективності державного управління. Право України. – 2021. – №7. – С. 112-120.

- 21.Ляшенко Н.В. Організаційно-правові аспекти використання соціальних мереж у публічному управлінні. Вісник Одеського національного університету. – 2022. – №3. – С. 40-47.
- 22.Філіпченко М.А. Інформаційна безпека в контексті використання соціальних мереж органами державної влади. Право і суспільство. – 2020. – №10. – С. 76-84.
- 23.Кириченко С.П. Використання соціальних мереж у комунікаційній політиці органів влади. Державне управління та місцеве самоврядування. – 2021. – №52. – С. 53-61.
- 24.Шевченко Л.О. Правові основи застосування соціальних мереж у державному управлінні. Публічне право. – 2022. – №5. – С. 88-96.
- 25.Павленко І.Г. Організаційно-правові механізми використання соціальних мереж в умовах цифрової трансформації. Економіка та управління. – 2020. – №8. – С. 91-99.
- 26.Вороненко О.В. Використання соціальних мереж у системі електронного урядування. Науковий вісник МДПУ. – 2021. – №6. – С. 38-46.
- 27.Зайцева Л.І. Правові аспекти комунікації органів державної влади через соціальні мережі. Вісник Національного юридичного університету ім. Я. Мудрого. – 2022. – №4. – С. 70-78.