

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ВПЛИВ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ
НА ФОРМУВАННЯ СУЧАСНОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ»**

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.

Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Юлія КАРПЕНКО

(підпис)

Виконала: здобувачка вищої освіти,
групи ПУАД-41
Юлія КАРПЕНКО

Керівник: к.філол.н., доцент
Ліна СТОРОЖЕНКО

Рецензент: к.е.н., доцент
Людмила ПАРІЙ

Київ, 2024

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут захисту інформації**

Кафедра публічного управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти «Бакалавр»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Світлана ПЕТЬКУН
«26» жовтня 2023 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Карпенко Юлії Олегівни

1. Тема роботи **«Вплив соціальних мереж на формування сучасного публічного управління»**;
керівник кваліфікаційної роботи – Стороженко Ліна Григорівна, к.філол.н., доцент, затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій від «27» лютого 2024 р. № 36.
2. Термін подання кваліфікаційної роботи – «31» травня 2024 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: спеціальна теоретична і методична наукова література; наукові публікації (статті, монографії, дисертаційні дослідження) провідних вітчизняних та закордонних дослідників за темою кваліфікаційної роботи; результати науково-дослідної роботи кафедри публічного управління та адміністрування «Теоретико-прикладні аспекти розвитку цифрової держави в Україні»; нормативно-правові документи.
4. Перелік ілюстративного матеріалу: *презентація*.
5. Дата видачі завдання: «07» листопада 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Структура роботи, вступ	20.11.2023 – 24.11.2023	Виконано
2.	Розділ 1	27.11.2023 – 29.12.2023	Виконано
3.	Розділ 2	04.01.2024 – 31.01.2024	Виконано
4.	Розділ 3	01.02.2024 – 14.03.2024	Виконано
5.	Висновки, додатки	18.03.2024 – 25.04.2024	Виконано
6.	Презентація	01.05.2024 – 20.05.2024	Виконано

Здобувачка вищої освіти _____

Юлія КАРПЕНКО

Керівник

кваліфікаційної роботи _____

Ліна СТОРОЖЕНКО

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЯК СКЛАДОВОЇ СУЧАСНОГО СУСПІЛЬСТВА.....	6
1.1. Соціальні мережі – складова інформаційного суспільства: поняття і сутність.....	6
1.2. Сучасні наукові підходи до вивчення соціальних мереж та їх впливу на формування сучасного публічного управління.....	12
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПЛИВУ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ НА ФОРМУВАННЯ СУЧАСНОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД, ВІТЧИЗНЯНІ РЕАЛІЇ.....	17
2.1. Світовий досвід застосування та впливу соціальних мереж у публічному управлінні.....	17
2.2. Вітчизняна практика впливу соціальних мереж на формування сучасного публічного управління.....	22
2.3. Позитивні та негативні аспекти впливу соціальних мереж у публічному управлінні.....	30
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	37
3.1. Перспективи використання соціальних мереж у публічному управлінні.....	37
3.2. Стратегії ефективного використання соціальних мереж в публічному управлінні.....	42
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	62

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі соціальні мережі відіграють важливу роль у різних сферах життя людей, у тому числі й у сфері державного управління. З розвитком інформаційних технологій та стрімким поширенням Інтернету соціальні мережі стали не лише комунікаційною та розважальною платформою, а й важливим інструментом впливу на формування та управління громадською думкою.

Порталізація інформації через соціальні мережі створює нові можливості для прямої участі громадян в адміністративних процесах. Однак це також викликає питання щодо надійності та неупередженості інформації, яка циркулює в соціальних мережах, що може впливати на процеси управління. Концепція віртуальної громадської думки, створеної через соціальні медіа, стає важливим елементом у процесах прийняття рішень органами державної влади. Відкритість і доступність інформації в соціальних мережах може сприяти підвищенню прозорості та підзвітності державного управління. Зважаючи на стрімкий розвиток технологій та суспільних процесів, дослідження цього питання має велике теоретичне та практичне значення для подальшого розвитку державного управління.

Мета роботи. Метою дипломної роботи є встановлення впливу соціальних мереж на процеси формування та функціонування сучасного публічного управління з метою виявлення ключових тенденцій, викликів та можливостей, які вони створюють для органів влади та громадськості.

Мета зумовлює виконання низки завдань, серед яких ключовими визначаємо такі:

- визначити поняття і сутність соціальних мереж як складової інформаційного суспільства;
- дослідити сучасні наукові підходи до вивчення соціальних мереж та їх впливу на формування сучасного публічного управління;
- проаналізувати світовий досвід застосування та впливу соціальних мереж у публічному управлінні;
- розглянути вітчизняну практику впливу соціальних мереж на формування сучасного публічного управління;

- встановити позитивні та негативні аспекти впливу соціальних мереж у публічному управлінні;
- з'ясувати перспективи використання соціальних мереж у публічному управлінні
- розглянути стратегії ефективного використання соціальних мереж в публічному управлінні.

Об'єкт роботи. Об'єктом дипломної роботи є взаємозв'язок між функціонуванням соціальних мереж та процесами, що відбуваються в сфері публічного управління.

Предметом дипломної роботи є соціальні мережі та їхній вплив на систему сучасного публічного управління.

Нормативно-правові й теоретичні джерела роботи. В останні роки інтерес дослідників до використання соціальних медіа в державному управлінні значно зріс. Цьому питанню приділяється особлива увага в роботах вітчизняних та зарубіжних дослідників: К. Вілсон, Дж. Гован, В. Гончаренко, Дж. Катафор, Г. Кириченко, А. Коен-Наварро, С. Кравчук В. Малімон, Н. Новікова, В. Перелома, Н. Фролова, Е. Х'юстон, А. Черкас, О. Шведа та ін. Водночас слід зазначити, що ця тема є ще досить новою і мало дослідженою у вітчизняній науці. Тому важливо продовжувати дослідження цієї теми.

Методи дослідження. Використання соціальних мереж в сфері публічного управління є напрямом досліджень, що розвивається. Аналіз впливу соціальних мереж на ефективність управлінських процесів є ключовим аспектом таких досліджень. Визначення стратегій використання соціальних мереж для покращення комунікації та взаємодії в сфері публічного управління є актуальним завданням. Аналіз впливу соціальних мереж на формування громадської думки та участь громадян у процесах управління є важливою складовою методичного дослідження. Дослідження може включати аналіз сучасних тенденцій у використанні соціальних мереж у сфері публічного управління та рекомендації щодо їх оптимального використання.

Структура дослідження: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та літератури; обсяг роботи складає 68 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЯК СКЛАДОВОЇ СУЧАСНОГО СУСПІЛЬСТВА

1.1. Соціальні мережі – складова інформаційного суспільства: поняття і сутність

Використання соціальних мереж не тільки широко визнано, але й стало важливою частиною сучасного інформаційного суспільства. Соціальні мережі дозволяють користувачам створювати особисті профілі, де вони можуть ділитися своїми думками, фотографіями, відео та іншими важливими для них матеріалами. Ці платформи допомагають об'єднувати людей незалежно від їхнього географічного розташування чи соціального статусу. Також створюються можливості для створення віртуальних спільнот, заснованих на спільних інтересах і захопленнях. Соціальні медіа відіграють важливу роль у поширенні інформації, освіті та навчанні, надаючи доступ до різноманітної інформації та ресурсів. Вони також сприяють культурі вільного вираження поглядів, заохочуючи діалог, дебати та обмін ідеями. Однак соціальні мережі також можуть бути засобом поширення дезінформації та впливу на громадську думку. Тому важливо вміти критично оцінювати інформацію, що надається через соціальні медіа.

Соціальна мережа – це, по суті, колектив осіб, організації, спільноти або групи людей, які називають вузлами, а соціальні відносини є зв'язками між цими вузлами [8]. У більш широкому сенсі соціальна мережа представляє собою спільноту індивідів, які пов'язані спільними інтересами, спільною метою або будь-якими іншими факторами, які сприяють прямому спілкуванню між ними [2].

Вивчення соціальних мереж є надзвичайно важливим питанням, оскільки може надавати значні обсяги інформації про членів соціальних груп та їхні стосунки. Опрацюванням такого роду інформації займається соціометрія, яка саме й вимірює соціальні взаємовідносини. Одним із цікавих

висновків цього дослідження є те, що влада в організації створена не конкретною посадою, а радше особами, які мають велику кількість соціальних зв'язків. Вплив соціальних мереж на ефективність роботи, успіх компанії та прийняття кадрових рішень незаперечний. Раніше створення такої системи вважалося недосяжним через нестачу технологічних можливостей. Однак із появою комп'ютерів і широким розповсюдженням мережі Інтернет – соціальні медіа стали невід'ємною частиною нашого життя.

Варто ще звернути увагу на різницю між засобами масової комунікації (далі – ЗМК) та засобами масової інформації (далі – ЗМІ). Засоби масової інформації та засоби масової комунікації – це два поняття, які часто використовуються в сучасному інформаційному середовищі, і мають свої відмінності. По-перше, ЗМІ зазвичай включають в себе засоби, які поширюють інформацію, такі як газети, журнали, телебачення, радіо та інтернет-видання, тоді як ЗМК охоплюють ширший спектр засобів, включаючи не тільки засоби передачі інформації, а й способи взаємодії та спілкування, такі як соціальні медіа, форуми та блоги. По-друге, ЗМК можуть включати в себе двосторонню комунікацію, де отримувачі також можуть створювати власний вміст і взаємодіяти з іншими користувачами, тоді як більшість ЗМІ здійснюють односторонню передачу інформації. Крім того, у ЗМК може бути менша редакційна контроль над інформацією, що публікується, оскільки кожен користувач може висловити свою думку, у той час як ЗМІ зазвичай мають редакторську політику та процес перевірки фактів. Ще одна відмінність полягає в тому, що ЗМК можуть оперативно реагувати на події, тоді як деякі ЗМІ можуть мати відставання від актуальності через процеси редакції та друку. Тому, враховуючи розвиток інтернет-технологій, відношення між ЗМІ та ЗМК стає все більш розмитим, оскільки багато ЗМІ також використовують цифрові платформи для взаємодії з аудиторією та спільного створення контенту.

Таким чином, соціальні мережі об'єднують усі властивості електронної комунікації, а тому не лише є особливим підвидом Інтернет-ЗМК в системі

електронних засобів масової комунікації, а й займають безпосереднє місце в системі суб'єктів конституційного права. Крім того, наведене дослідження демонструє різноманітність реалізації прав людини в процесі користування соціальними мережами: права на свободу особистого розвитку, права на навчання, права на працю, права на свободу асоціацій з політичними партіями та масовими організаціями, свободою світогляду та віросповідання; захищати принцип «сім'я, дитинство, материнство і батьки перебувають під охороною держави» [3]. Отже, соціальна мережа – це підвид Інтернет-ЗМК, яка відноситься до системи електронних засобів масової інформації (що, у свою чергу, складається з тріади – телебачення, радіо та Інтернет-медіа [4]); це спеціальний сучасний канал медіа комунікації, який представляє собою організацію (юридичну особу), з широким аудиторним колом споживачів (які необмежені відстанями та кордонами), функціонує виключно за допомогою мережі Інтернет та додаткових «засобів-приймачів» (телефон, планшет, ноутбук та ін.), та наразі є авторитетним «джерелом» реалізації цілого ряду конституційних прав.

Соціальні мережі відіграють важливу роль у житті людини. Особливою популярністю ці ресурси користуються серед молоді, інтерес якої до Інтернету зростає. Аналізуючи процес виникнення і розвитку соціальних мереж та функцій, які вони виконують у сучасному суспільстві, можна зробити висновок, що широке використання соціальних мереж має важливі соціальні наслідки, як позитивні, так і негативні. Негативними аспектами впливу соціальних мереж є такі:

- віртуалізація суспільного життя;
- переплетення реального та віртуального в житті людини;
- інтернет-залежність, що викликає комплекси, психічні розлади, часті перепади настрою та депресії;
- поява нових видів агресивної поведінки в різних формах хакерства;
- фрагментація суспільства, створення великої кількості окремих віртуальних груп за інтересами;

- поява нових технологій, що використовуються для маніпулювання свідомістю в політичному житті;
- анонімність, користувачі ховаються за різними псевдонімами, і при спілкуванні в Інтернеті немає впевненості, що це саме ваш співрозмовник.
- необмежений спам – поява на перший погляд «нешкідливих» посилань(лінків), які перенаправляють вас на різні сайти, заражені невідомими вірусами;
- крадіжка особистих даних інформація, розміщена на персональній сторінці, може зробити вас жертвою злочину.

Більше того, широкий спектр сучасних комп'ютерних технологій дозволяє без особливих зусиль створити «інформаційний портрет» користувача, починаючи від музичних смаків і закінчуючи доходами та статками. Водночас, соціальні медіа приносять важливі переваги. До них відносяться:

- полегшити спілкування між користувачами незалежно від відстані та зробити його більш ефективним і доступним;
- можливість розширювати зв'язки, встановлювати нові контакти та знаходити старих друзів і партнерів;
- «глобалізація» життєвого простору людей;
- поява нових технологій у сфері дозвілля;
- сприяння формуванню гуманної інформаційної культури.

З розвитком інформаційного суспільства соціальні мережі сприяли розширенню можливостей впливу на суспільство. Інтернет-мережі можуть бути використані як інструмент інформаційного управління свідомістю користувачів, але багато людей не усвідомлюють реальних і потенційних небезпек використання даних, які вони надають у соціальних мережах. Це становить загрозу інформаційній безпеці суспільства та окремих осіб і вимагає відповідного реагування, в тому числі з боку держави [5].

Поняття «інформаційне суспільство» характеризується підвищенням ролі інформації та знань у суспільстві, зростанням комунікативних навичок, інформаційних продуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті, ефективною інформаційною взаємодією людей, доступом до глобальних інформаційних ресурсів і формуванням глобального інформаційного простору, що гарантує задоволення суспільних та особистих потреб. Його розуміють як етап розвитку сучасної цивілізації [6].

Основним завданням розвитку інформаційного суспільства в Україні є забезпечення доступу громадян до якісної та достовірної інформації. Необхідно забезпечити широке впровадження інформаційних технологій у всі сфери суспільства, починаючи від освіти та закінчуючи державним управлінням. Створення високошвидкісних інтернет-з'єднань на всій території країни є одним із пріоритетів для забезпечення ефективного розвитку інформаційного суспільства. Удосконалення правового поля, що регулює використання та захист інформації, є невід'ємною складовою процесу розвитку інформаційного суспільства.

Розвиток кібербезпеки стає все більш актуальним завданням в умовах зростаючої кількості кіберзагроз та кібератак. Необхідно активно просувати ідею цифрової грамотності серед населення, щоб кожен громадянин міг ефективно користуватися інформаційними технологіями. Забезпечення вільного доступу до інформації та свободи слова є основоположним принципом будь-якого інформаційного суспільства. Необхідно розвивати медіаосвіту, щоб громадяни могли критично оцінювати інформацію, яку вони споживають. Розвиток інформаційного суспільства передбачає підвищення рівня доступності та якості медичних послуг через використання телемедицини та інших інформаційних технологій.

Забезпечення високої якості освіти та доступу до неї для кожного громадянина є важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства. Важливо забезпечити інтеграцію України в світовий інформаційний простір через активне використання інформаційних технологій та мереж. Необхідно

розвивати та підтримувати інноваційні стартапи в галузі інформаційних технологій для стимулювання економічного зростання. Важливо забезпечити конкурентоспроможність українських інформаційних технологій на світовому ринку. Необхідно активно розвивати і підтримувати інфраструктуру для електронного урядування з метою спрощення взаємодії громадян з владою.

Розвиток інформаційного суспільства передбачає створення умов для розвитку та підтримки інноваційних кластерів. Важливо створити сприятливу екосистему для розвитку інформаційного підприємництва та стартапів. Необхідно активно сприяти розвитку інформаційних технологій у сфері культури та мистецтва для просування української культури на світовій арені. Забезпечення захисту персональних даних громадян є важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства. [7].

Таким чином, у сучасному інформаційному суспільстві соціальні мережі відіграють надзвичайно важливу роль, ставши не лише майданчиком для спілкування, а й ключовим інструментом для обміну інформацією та побудови віртуальних спільнот. Вони стали не тільки місцем для знаходження старих друзів та знайомства з новими людьми, але й платформою для розвитку бізнесу, освіти та активної громадської участі. Соціальні мережі сприяють зближенню людей незалежно від їхньої географічної віддаленості та соціального статусу, розширюючи можливості для комунікації та співпраці. Однак разом з цим важливо враховувати, що соціальні мережі можуть стати не лише джерелом корисної інформації, але й засобом поширення маніпулятивної та недостовірної інформації. Тому важливо розвивати критичне мислення та вміння аналізувати інформацію, що подається через соціальні мережі. Спільно з тим, соціальні мережі допомагають підтримувати соціальні зв'язки, стимулюючи обмін досвідом та знаннями, сприяючи таким чином розвитку освіти та культури. Важливо враховувати, що використання соціальних мереж потребує від користувачів дотримання етичних норм та правил поведінки, оскільки їхні дії можуть мати великий вплив на суспільство в цілому. Таким чином, соціальні мережі продовжують розвиватися та

змінюватися, стаючи не тільки важливим інструментом спілкування, а й однією з ключових складових інформаційного суспільства.

1.2. Сучасні наукові підходи до вивчення соціальних мереж та їх впливу на формування сучасного публічного управління

Сучасні наукові дослідження зосереджуються на різноманітних аспектах соціальних мереж та їхньому впливі на формування сучасного публічного управління. Підходи до дослідження соціальних мереж сформувалися під впливом багаторічних розробок у соціології, соціальній антропології, теорії множин, статистиці та математичній лінгвістиці. Значне збільшення кількості користувачів соціальних мереж в Інтернеті призвело до розвитку міждисциплінарного наукового напрямку, що базується на поєднанні математичних методів і концепцій соціальних наук, які використовуються для розробки системного підходу до моделювання широкого спектру колективних соціальних процесів у різних секторах суспільства, забезпечуючи базу знань, що дає змогу вийти на якісно новий рівень досліджень у галузі соціодинаміки [8].

Існує чотири основні підходи до визначення соціальних медіа: технологічний, соціологічний, комунікаційний та мультимедійний.

Згідно з першим підходом, соціальні медіа – це сукупність технологій, які дозволяють користувачам взаємодіяти один з одним в Інтернеті. Зокрема, Р. Вейкфілд визначає соціальні медіа як набір артефактів інформаційної системи, що складається з технічних та інформаційних підсистем, які взаємодіють між собою відповідно до потреб використання [9, с. 140]; П. Спаньолетті та Д. Янг також визначають інтерактивність як створення користувацького контенту, вони розглядають її як набір інтегрованих технологій, спрямованих на взаємодію, створення та обмін користувацьким контентом. При цьому творці контенту встановлюють таким чином нові зв'язки один з одним [10]. А. Каплан і М. Хайнлайн визначають соціальні

медіа як «набір онлайн-додатків, заснованих на ідеологічних і технологічних засадах Веб 2.0, які дають змогу створювати та обмінюватися контентом, створеним користувачами» [11].

Другий підхід розуміє соціальні медіа як соціальну систему у віртуальному просторі, яка функціонує на основі теорії соціальних мереж і дозволяє встановлювати зв'язки між користувачами в Інтернеті. Д. Марті вважає, що це цифровий простір, створений користувачами для інших користувачів і вважається таким, що сприяє взаємодії та комунікації на різних рівнях (особистому, професійному, діловому та політичному) [12, с. 1030].

Згідно з третім підходом, соціальні медіа – це онлайн-ЗМІ, які функціонують на основі веб-сервісів і дозволяють споживачам взаємодіяти, співпрацювати, спілкуватися, ділитися і створювати власний контент. С. Міранда розглядає соціальні медіа як середовище, де звичайні люди можуть створювати власні новини [13, с. 304]. Л. Люндемарк розглядає соціальні медіа як засіб поширення внутрішньої та зовнішньої інформації про суспільство, компанії та індустрію і як унікальну форму комунікації [9, с. 3]. Усі інструменти соціальних медіа та організаційно-управлінські структури належать до соціальних інформаційних систем [14].

Четвертий підхід розглядає соціальні медіа як набір інформаційного контенту (відео, фото, пости, посилання тощо), який користувачі поширюють, коментують, переглядають і контролюють на сайтах соціальних мереж. Й. Бреслін та М. Шульга розуміють соціальні медіа як мультимедійні елементи на сайтах соціальних мереж [15].

Сьогодні публічне управління надзвичайно гостро потребує встановлення комунікаційного процесу між його суб'єктами та об'єктами. Налаштування комунікаційного процесу є особливою потребою для того, щоб успішно управляти державою. Стрімкий розвиток цифровізації вимагає від державних службовців активного та ефективного використання цифрових технологій у своїй роботі. Їх використання у роботі органів державної влади покращує процес прийняття рішень та підвищує імідж органів влади [16].

Зі збільшенням соціальних потреб громадян зростає і кількість користувачів соціальних мереж. У цих інформаційних просторах кожен може висловити свою громадську позицію, поширювати різні ідеї та пропозиції, знаходити однодумців та інформувати їх про події. Люди часто використовують соціальні мережі для організації та координації різних спільних заходів, таких як флешмоби, благодійні акції та волонтерська допомога. Органи державної влади часто використовують соціальні медіа для вивчення настроїв громадян та отримання зворотного зв'язку про свою роботу. Органи державної влади також можуть використовувати соціальні мережі для своєчасного інформування людства про нові державні послуги, зміни в законодавстві та актуальні новини [17].

На думку Х. Передало і Г. Козар, головними причинами привабливості соцмереж у сучасних умовах є:

- побудова зв'язків, що впливають на функціонування інформаційного суспільства;
- сприяння створенню зв'язків між соціальними групами;
- сприяння обміну інформацією між користувачами соціальних мереж;
- забезпечення зворотного зв'язку та сприяння швидкому реагуванню на запити громадян;
- створення умов для більшої прозорості економічних та політичних процесів;
- представлення інтересів соціальних груп, а також соціальних верств в цілому [18, с. 251].

Використання соціальних медіа в публічному управлінні сприяє:

- відкритості та прозорості діяльності органів публічної адміністрації;
- прямій комунікації з громадянами;
- швидкому реагуванню на запити громадян;
- поширенню оперативної інформації;
- створенню сприятливого іміджу тощо.

Державні адміністрації в усьому світі наразі найчастіше в соціальних мережах, таких як Facebook, YouTube та Twitter. В Україні переважають Facebook та YouTube. Слід зазначити, що Twitter є менш популярним в нашій країні. Це пов'язано з низьким використанням цієї соціальної мережі серед населення України. Однак, для того, щоб інформація поширювалася якомога швидше і охоплювала найбільшу кількість людей, цю соціальну мережу варто використовувати частіше.

Враховуючи вище зазначене, можна зробити висновки, як краще використовувати соціальні мережі у публічному управлінні.

1. Використання поширених соціальних мереж. Сьогодні присутність органів державного управління в соціальних медіа має велике значення. Це пов'язано з розвитком сучасної інформаційно-комунікаційної сфери. Адміністративні органи повинні бути ближчими до громадян, підтримувати постійний інформаційний зв'язок з громадянами. Для цього вони повинні використовувати не одну, а декілька найпопулярніших соціальних мереж, щоб збільшити свою присутність як в Інтернеті, так і в суспільстві.

2. Корисність. Суть ефективних стратегій роботи в соціальних мережах полягає не тільки в користі, яку можна отримати від них, а й в тому, який буде результат, інакше створення акаунтів у соціальних мережах було б марною тратою часу.

3. Цікавий контент. Формальної наявності профілю в соціальних мережах недостатньо. Контент повинен бути інформативним, актуальним, цікавим і унікальним.

4. Позитивна комунікація. Ви повинні цікавитися думкою користувачів про поточну ситуацію в країні, актуальні питання, події тощо.

5. Стратегія. Необхідно скласти плани дій та прогнози розвитку каналів комунікації на певний період часу для розвитку каналу комунікації на певний період часу. Потрібно визначити конкретні цілі, чітко розуміти, для кого і навіщо це робиться.

6.Тестування.Постійно тестуйте нові підходи та експериментуйте з різними типами контенту та стратегіями.

7.Відстежуйте результати. Це один із пріоритетів швидкого реагування на поведінку аудиторії [19, с. 223].

Отже, сучасна система публічного управління в Україні потребує активного використання передових інструментів, методів та технологій для підвищення своєї ефективності. Широке впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема соціальних мереж, значно розширює можливості діяльності публічних установ. Сьогодні соціальні мережі стають одним із найефективніших засобів комунікації. Проте можна зазначити, що в Україні процес залучення органів публічного управління до соціальних мереж та формування власного стилю діяльності на них все ще є у процесі розвитку. Незважаючи на широкі можливості соціальних мереж, не всі публічні органи активно присутні на них та використовують їх потенціал повноцінно.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПЛИВУ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ НА ФОРМУВАННЯ СУЧАСНОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД, ВІТЧИЗНЯНІ РЕАЛІЇ

2.1. Світовий досвід застосування та впливу соціальних мереж у публічному управлінні

Соціальні мережі стали важливим інструментом комунікації та співпраці в сучасному світі. Вони перетворилися на платформу для обміну інформацією, спілкування, а також для формування громадської думки. У цьому контексті, використання соціальних мереж у публічному управлінні стає необхідністю для забезпечення відкритості, прозорості та ефективності в діяльності державних органів.

Один із ключових аспектів використання соціальних мереж у публічному управлінні – це можливість безпосереднього зв'язку між державними органами та громадянами. Це створює унікальну можливість для залучення громадськості до процесів управління, відкритого обговорення ключових питань та отримання зворотного зв'язку щодо прийняття рішень.

Давайте спочатку звернемось до американського досвіду. Вплив соціальних мереж на публічне управління в США виявляється в широкому спектрі форм. Вони стають платформою для активної дискусії політичних тем та ідей. Громадяни можуть виражати свої погляди на різні аспекти управління, ділившись ними через соцмережі. Політичні кандидати, зокрема, використовують ці мережі для мобілізації підтримки й просування своїх кампаній. Спільноти в соціальних мережах можуть виробляти тиск на урядові структури, висуваючи вимоги й аргументуючи їх фактами. Для урядових органів соцмережі стають засобом сприйняття громадських настроїв і потреб. Інформація, що розповсюджується через соцмережі, може впливати на прийняття урядових рішень, а публічне обговорення на цих платформах сприяє більшій прозорості в урядовій діяльності. Важливі події та рішення

можуть швидко поширюватися в соцмережах, і це часто створює масову обговорення серед користувачів. У результаті, соціальні мережі можуть сприяти підвищенню рівня участі громадян у політичних процесах і мати значний вплив на формування політики та управління в США. У 2013 році мережа Facebook налічувала приблизно 300 сторінок, які представляли різноманітні державні установи США. Крім того, існували віртуальні представництва у Youtube, Tumblr і Flickr на 11 мовах, загальна аудиторія всіх акаунтів і блогів складала близько 20 мільйонів. Цю систему керувало близько 150 працівників державного департаменту і 900 фахівців за межами США (дипломати, посли та аташе в різних країнах). Аналізувати зміну кількості підписників з 2016 року у великих соціальних мережах досить складно, проте ми можемо проаналізувати присутність у них державних структур станом на вересень 2019 року (див. табл. 1).

Таблиця 1

**Присутність окремих державних органів США у соціальних мережах
та кількість їх підписників (станом на вересень 2019 р.)**

Назва державного органу	Соціальні мережі	Кількість підписників
Department of Defense Міністерство оборони	Facebook	1 727 101
	Twitter	5, 92 млн
	You-tube	99 382
	Instagram	797 658
U.S. Department of Education Міністерство освіти	Facebook	170 952
	Twitter	1, 34 млн
The United States Department of Justice Міністерство юстиції Сполучених Штатів	Facebook	375 777
	Twitter	1 67 млн
	You-tube	
	Instagram	26 763
U.S. Department of Commerce Міністерство торгівлі США	Facebook	62 319
	Twitter	364 098
	You-tube	2 278
U.S. Department of Transportation Міністерство транспорту США	Facebook	41 420
	Twitter	197 529
	You-tube	4 861
U.S. Department of Energy Міністерство енергетики США	Facebook	138 345
	Twitter	770 562
	You-tube	27 145
	Instagram	88 624
U.S. Department of Health and Human Services Міністерство охорони здоров'я і соціальних служб США	Facebook	236 780
	Twitter	383 671
	You-tube	72 319
	Instagram	9 190

Наступна країна, яку ми розглянемо буде Німеччина. У Німеччині соціальні мережі відіграють значну роль у публічному управлінні, але їх використання регулюється строгими правилами щодо захисту даних і приватності. Уряд та органи місцевого самоврядування активно використовують соціальні мережі для зв'язку з громадянами, надання інформації про політику, публікації новин та оголошень, а також для залучення участі громадян у прийнятті рішень. Вони роблять громадські обговорення та діалоги про політику більш доступними, а політичні партії активно використовують їх для просування своїх програм і ідей. Платформи соціальних мереж можуть впливати на рішення уряду, оскільки активність у них може змінювати громадську думку і впливати на політичні процеси. Громади в соціальних мережах можуть організовувати акції та протести, щоб висловлювати свої погляди на дії уряду. Це може підвищити рівень участі громадян у політичних процесах і збільшити прозорість урядової діяльності через обмін інформацією в соціальних мережах. Наріжним каменем може стати громадський тиск через соціальні мережі, що змусить уряд приймати більш відкриті рішення.

Наприклад, урядові агентства та муніципалітети часто мають свої сторінки в соціальних мережах, таких як Facebook, Twitter, Instagram або LinkedIn, де вони публікують інформацію про свою діяльність, проводять онлайн-консультації з громадянами та відповідають на їх запитання.

Проте важливо відзначити, що у Німеччині діють суворі закони, які обмежують збір і обробку персональних даних, зокрема в інтернеті. Це відображено в Загальному регламенті про захист персональних даних, який має прямий вплив на управління даними в соціальних мережах. Такі обмеження ставлять певні виклики перед урядовими органами та органами місцевого самоврядування у використанні соціальних мереж для комунікації з громадянами, але водночас сприяють захисту приватності користувачів.

Соціальні мережі відіграють важливу роль у публічному управлінні у Великій Британії, вони сприяють прозорості та відкритості урядових процесів. Органи влади, установи та організації активно використовують соціальні мережі для зв'язку з громадськістю, розповсюдження інформації та отримання зворотного зв'язку.

Одним із важливих аспектів використання соціальних мереж у публічному управлінні є забезпечення доступу до інформації для громадян та сприяння взаємодії між владою та населенням. Офіційні сторінки урядових органів у Facebook, Twitter, Instagram та інших платформах надають громадянам можливість швидко отримати актуальну інформацію про різноманітні питання, такі як законодавство, громадські послуги, заходи безпеки тощо. Крім того, соціальні мережі використовуються для проведення громадських консультацій з питань розробки та впровадження нових законодавчих ініціатив, програм і проєктів. Це дозволяє владі отримати відгуки від громадськості та врахувати їх у процесі прийняття рішень.

Соціальні мережі у Великій Британії використовуються для моніторингу громадської думки та настроїв, а також для виявлення та вирішення проблем, що виникають у різних сферах життя суспільства. Проте важливо пам'ятати про необхідність забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних громадян при використанні соціальних мереж у публічному управлінні. Влада повинна дотримуватися відповідних нормативних актів і забезпечувати захист інформації про користувачів.

Загалом, використання соціальних мереж у публічному управлінні у Великій Британії стає все більш важливим для підтримки відкритого, прозорого та залучального уряду, який відповідає на потреби та очікування сучасного суспільства.

Ну і на завершення Швеція. У Швеції соціальні мережі широко використовуються в сфері публічного управління для покращення комунікації з громадянами, збору їхніх відгуків і думок, а також для залучення громадськості до ухвалення рішень. Наприклад, урядові органи та

муніципалітети створюють спеціальні сторінки та акаунти в соціальних мережах, де публікують інформацію про свою роботу, запитують відгуки та взаємодіють з громадськістю. Це дозволяє збирати важливу інформацію про громадську думку щодо публічних ініціатив та політик. Також соціальні мережі використовуються для інформування громадськості про надзвичайні ситуації, стан справ у країні та надання порад щодо безпеки.

У шведському публічному управлінні активно використовуються онлайн-платформи для збору петицій та ініціатив громадян, що сприяє більшій участі людей у демократичних процесах. Такий підхід сприяє залученню громадськості до діалогу про публічні справи. Більшість політиків також мають особисті акаунти в соціальних мережах, де вони спілкуються з виборцями, діляться інформацією про свою роботу та позиції з різних питань. Уряд може використовувати соціальні мережі для моніторингу громадської думки та реагування на неї, що дозволяє краще розуміти настрої громадськості та адаптувати стратегії управління. Електронна демократія також зміцнюється через активне використання соціальних мереж у публічному управлінні. У разі кризи або надзвичайної ситуації соціальні мережі стають важливим каналом комунікації з громадськістю та координації дій.

Отже, аналізуючи світовий досвід застосування та впливу соціальних мереж у публічному управлінні в США, Німеччині, Великій Британії та Швеції, можна зробити кілька важливих висновків.

По-перше, у всіх перерахованих країнах соціальні мережі використовуються урядами як засіб для залучення громадськості до процесів публічного управління та збільшення відкритості та прозорості діяльності влади.

По-друге, соціальні мережі дозволяють збирати важливі дані та отримувати зворотний зв'язок від громадськості, що допомагає урядам приймати кращі та більш обґрунтовані рішення.

По-третє, країни розвинутого світу активно використовують соціальні мережі для комунікації з громадськістю у кризових ситуаціях, таких як

природні катастрофи чи епідемії, що сприяє швидкому поширенню інформації та координації дій.

Загалом, світовий досвід показує, що використання соціальних мереж у публічному управлінні є не лише доцільним, але й ефективним інструментом, який сприяє покращенню взаємодії між владою та громадськістю, підвищує рівень довіри до уряду та сприяє більш ефективному прийняттю та реалізації рішень. Однак, варто враховувати, що використання соціальних мереж у публічному управлінні також має свої виклики та ризики, зокрема, пов'язані з захистом персональних даних, маніпуляцією інформацією та можливістю поширення фейкових новин. Тому важливо розробляти ефективні стратегії регулювання та контролю за використанням соціальних мереж у публічному управлінні, забезпечуючи баланс між відкритістю та безпекою.

2.2 Вітчизняна практика впливу соціальних мереж на формування сучасного публічного управління

Вплив соціальних мереж на формування сучасного публічного управління стає все більш очевидним у вітчизняній практиці. Соціальні мережі виступають як потужний канал комунікації між громадянами і владою, що є способом, яким люди сприймають і взаємодіють з урядом і його рішеннями. Використання соціальних медіа стало звичним явищем у багатьох державних установах на початку 2020-х. Рушійною силою цього процесу є простота використання, охоплення великої кількості користувачів з мінімальними витратами, швидкість передачі інформації і т. д. Як тільки державні установи почали використовувати сайти соціальних мереж, вони зрозуміли, що опинилися в новому для себе місці. Навколишнє середовище і нові умови дозволили вимагати постійного реагування громадськості в режимі реального часу в якості інформації та зворотного зв'язку. Крім того, з'явилися нові вимоги до провайдерів, які повинні змінювати свої налаштування конфіденційності, оскільки вони повинні дотримуватися стандартних операційних процедур та вимог, поширених у державному секторі. Водночас

сам державний сектор значно відстає у включенні практики використання соціальних мереж у стандартні операційні процедури, зокрема, надання адміністративних послуг, проведення консультацій і т.д.

Одним із перших законодавчих актів, що стимулював використання соціальних мереж та Інтернету в цілому в публічному просторі, став Закон України «Про національну програму інформатизації», ухвалений на початку 2008 року[20]. У цьому законі вперше було визначено поняття «інформатизація» як «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, спрямованих на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян і суспільства на основі створення, розвитку та використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, побудованих на основі сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки». Також було визначено поняття «інформаційна послуга» як «дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами», «інформаційні технології» як «цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів із використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування», та «інформаційний продукт» як «документована інформація, підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів».

Наступне важливе нормативне законодавство в цій області – це Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [21]. Це був важливий крок на шляху до визнання електронних документів еквівалентними паперовим та створенням умов для переходу до онлайн-взаємодії у відносинах з громадкістю. Цей закон визначає електронні засоби, як інформацію, збережену у формі електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Було зазначено, що такі документи можуть бути створені, передані, збережені та перетворені в електронному вигляді у візуальну форму. Новизною цього закону було введено поняття «електронний

документообіг». Це було інтерпретовано як « набір процесів для створення, обробки, відправлення, отримання, збереження, використання та знищення електронних документів, здійснюване з використанням перевірки цілісності і, при необхідності, з підтвердженням отримання таких документів.

На початку 2007 року був прийнятий Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», яким схвалив важливі сфери інформування суспільства, включаючи:

- впровадження передових технологій інформації та зв'язку у функціонування органів державної влади;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури та її взаємодія з міжнародними інфраструктурами;
- створення національної інформаційної системи;
- використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення управління державою, спілкування між державними органами та місцевими органами самоврядування, а також між фізичними та юридичними особами;
- досягнення активної участі усіх регіонів у розвитку інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних та місцевих ініціатив [22].

В рамках втілення вказаних цілей передбачалося:

- надання інформаційних послуг юридичним та фізичним особам через Інтернет органами державної влади та місцевого самоврядування з урахуванням створення необхідної правової бази та розвитку систем електронних послуг;
- розвиток національних, відомчих і регіональних інформаційних систем, мереж, електронних ресурсів, державних і муніципальних інформаційно-аналітичних систем з впровадженням сучасної комп'ютерної інфраструктури;
- надання інформаційних послуг державними органами та органами місцевого самоврядування через Інтернет, зокрема, публікація відповідних

проектів нормативних правових актів, створення нових форм спілкування з громадськістю за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Серед очікуваних результатів прийняття цього Закону було передбачено збільшення участі громадян у керівництві державою, сприяння розвитку демократії, підвищення ефективності державного управління та підвищення рівня інформаційної безпеки суспільства і держави. Хоча не всі з цих цілей було досягнуто, але закон надав значний поштовх розвитку інформаційного суспільства та комп'ютеризації різних сфер суспільного життя.

Соціальні мережі в Україні відіграють значну роль у публічному управлінні. Вони стали важливим інструментом для комунікації з громадянами. Їх використання сприяє швидкій інформаційній обміні між владою та населенням. Багато урядових установ активно використовують соціальні мережі для розповсюдження важливої інформації. Це дозволяє швидко і ефективно досягати цільової аудиторії. Однак, зростає обурення щодо використання соціальних мереж для політичних цілей. Деякі громадяни вважають, що це сприяє поширенню фейкової інформації та маніпуляціям. Необхідно розробити стратегії контролю за використанням соцмереж у публічному управлінні. Такі стратегії повинні забезпечувати прозорість та обмеження можливостей маніпуляцій.

Одним з ключових питань є захист персональних даних громадян. Важливо забезпечити конфіденційність інформації, що обмінюється через соціальні мережі. Потрібно також розвивати культуру критичного мислення серед користувачів. Це допоможе їм розрізняти достовірну інформацію від маніпуляцій. Органи влади повинні використовувати соцмережі з відповідальністю та обережністю. Важливо уникати публікації спірних або не перевірених даних. Також слід враховувати вплив соцмереж на формування громадської думки. Потрібно аналізувати реакції користувачів на публікації та вживати відповідні заходи. Необхідно забезпечити доступність інформації для всіх шарів населення. Слід активно працювати над зниженням цифрового розриву. Для цього можна проводити навчальні курси та тренінги з

користування соцмережами. Важливо також сприяти розвитку креативних підходів до використання соціальних мереж у публічному управлінні. Такі підходи можуть сприяти покращенню взаємодії між владою та громадянами. Висока активність у соцмережах може сприяти залученню громадськості до рішення важливих питань. Потрібно також розробляти ефективні механізми зворотного зв'язку через соціальні мережі.

Українська влада використовує різні соціальні мережі в публічному управлінні залежно від їх популярності та можливостей. Найпоширеніші серед них включають Facebook, Twitter, Instagram, YouTube та Telegram. Facebook є однією з основних платформ для взаємодії з громадянами та розповсюдження важливої інформації. Урядові органи, міністерства, департаменти та інші публічні установи створюють власні офіційні сторінки на Facebook для розповсюдження інформації про свою діяльність, надання послуг та спілкування з громадянами.

Через Facebook влада публікує новини, оголошення, оновлення законодавства та іншу важливу інформацію. Також проводяться онлайн-консультації, анкетування, опитування громадської думки тощо. Крім того, владні структури використовують Facebook для взаємодії з громадянами, відповіді на їх запитання та врахування їхніх думок та пропозицій.

Завдяки своїй популярності серед користувачів різного віку та соціальних груп, Facebook стає важливим каналом для забезпечення прозорості та доступності інформації в публічному управлінні в Україні. Однак важливо також забезпечити захист персональних даних та виключити можливість маніпуляцій та поширення недостовірної інформації через цей канал.

Twitter також широко використовується для швидкого інформування громадськості про найважливіші події та рішення. На цій платформі урядові органи розміщують інформацію про свою діяльність, офіційні заяви, анонси заходів та подій. Twitter дозволяє швидко і ефективно досягати широкої аудиторії та надавати актуальну інформацію. Українські посадовці та урядові

чиновники також використовують Twitter для комунікації з громадянами, відповіді на їх запитання та висловлення позицій з питань, що цікавлять суспільство. Twitter також стає платформою для взаємодії з міжнародними партнерами, представниками ЗМІ та іншими урядами. Важливою функцією Twitter є можливість миттєвого реагування на надзвичайні ситуації та кризові ситуації шляхом розміщення оперативної інформації та порад громадянам. Таким чином, Twitter відіграє значну роль у забезпеченні відкритості, прозорості та ефективності українського публічного управління.

Instagram стає популярним серед владних структур для публікації візуального контенту та залучення молодіжної аудиторії. Ця соціальна мережа дозволяє владі показати свою діяльність у привабливому та доступному форматі через фотографії та відео. Наприклад, урядові органи можуть демонструвати роботу залишкових зелених зон у містах, реконструкцію доріг чи проведення соціальних проектів. Крім того, Instagram дозволяє владі підтримувати взаємодію з молодіжною аудиторією, яка активно користується цією соціальною платформою. Такий підхід сприяє збільшенню прозорості та відкритості влади, а також підвищенню рівня довіри до неї серед громадськості. Однак важливо також дотримуватись етичних норм та правил використання соціальних мереж у публічному секторі, а також забезпечувати об'єктивність та достовірність інформації, що публікується.

YouTube використовується у публічному управлінні в Україні для різноманітних цілей. Один з основних способів використання цієї платформи – це розміщення відеоматеріалів від урядових установ, політичних лідерів та обранців. На каналах урядових органів можна знайти офіційні промови, інтерв'ю з представниками влади, відеозвіти про важливі події та інші матеріали, що стосуються публічної діяльності. Також YouTube використовується для проведення онлайн-трансляцій прес-конференцій, засідань уряду, парламентських засідань та інших важливих подій. Це дозволяє громадськості спостерігати за діяльністю влади в реальному часі та отримувати актуальну інформацію.

Крім того, на YouTube розміщуються освітні відеоматеріали, які пояснюють роботу урядових структур, процеси прийняття рішень та інші аспекти публічного управління. Це сприяє підвищенню свідомості громадян щодо діяльності владних органів та допомагає залучити громадськість до діалогу з урядом. Загалом, YouTube стає важливим інструментом для відкритості та прозорості у публічному управлінні в Україні, дозволяючи забезпечити доступ до інформації та взаємодію з громадськістю.

Telegram також набуває популярності серед урядових органів як засіб миттєвого сповіщення та комунікації з громадськістю. Телеграм-канали та групи створюються органами влади для розповсюдження важливої інформації, анонсів подій, прес-релізів, а також для відповіді на запитання громадян. Це дозволяє забезпечити швидкий та зручний доступ до актуальних новин та офіційної інформації безпосередньо в месенджері.

Окрім того, Telegram використовується для організації онлайн-консультацій, опитувань та голосувань з метою залучення громадськості до ухвалення рішень. Такі канали стають платформою для відкритого діалогу між владою та громадянами, сприяючи збільшенню прозорості та відкритості у публічному управлінні. Незважаючи на певні переваги, такі як швидкість поширення інформації та простота використання, використання Telegram також може породжувати питання щодо безпеки даних та конфіденційності, що вимагає від урядових органів дотримання відповідних заходів захисту інформації.

Таким чином, вітчизняна практика демонструє значний вплив соціальних мереж на формування сучасного публічного управління. Використання соцмереж стало не просто додатковим інструментом комунікації для урядових органів, але й ключовим каналом взаємодії з громадськістю. Це сприяє збільшенню прозорості, доступності і відкритості у діяльності влади, стимулює активну участь громадян у процесах прийняття рішень та розвитку демократичних структур. Однак, разом з цим, важливо враховувати ризики, пов'язані з можливістю маніпуляцій, поширенням

фейкової інформації та порушенням приватності користувачів. Тому важливо розвивати ефективні стратегії контролю та регулювання використання соціальних мереж у публічному управлінні, сприяючи таким чином збалансованому та відповідальному використанню цих інструментів для забезпечення демократичних принципів та залучення громадськості до управлінських процесів.

Використання соціальних мереж, таких як Telegram, Instagram, Facebook, Twitter та YouTube, стало необхідним інструментом для публічного управління в Україні. Ці платформи дозволяють урядовим структурам швидко і ефективно комунікувати з громадянами, розповсюджувати важливу інформацію та залучати громадськість до процесів ухвалення рішень.

Telegram відзначається своєю простотою використання та можливістю створення відкритих каналів для діалогу з громадськістю. Instagram та Facebook приваблюють візуальною складовою, що дозволяє урядовим структурам ефективно представляти свою діяльність та залучати молодіжну аудиторію. Twitter слугує засобом миттєвого інформування та сприяє швидкій реакції на актуальні події. YouTube стає платформою для розміщення відеоматеріалів та презентацій, що сприяє візуальному сприйняттю інформації.

Однак використання цих соціальних мереж також потребує уваги до питань конфіденційності даних, безпеки та боротьби з маніпуляціями та фейковою інформацією. З метою ефективного використання цих інструментів у публічному управлінні, важливо розвивати стратегії комунікації, забезпечуючи прозорість, відкритість та взаємодію з громадськістю.

2.3 Позитивні та негативні аспекти впливу соціальних мереж у публічному управлінні

Соціальні мережі відіграють важливу роль у публічному управлінні завдяки своїй здатності швидко поширювати інформацію вони дозволяють державним установам оперативно інформувати громадян про важливі події, зміни у законодавстві та інші новини. Це допомагає підвищити прозорість діяльності уряду та зміцнити довіру громадян до влади. Громадяни можуть легко брати участь у обговоренні політичних рішень та висловлювати свою думку щодо різних питань. Соціальні мережі також сприяють більшому залученню молоді до політичного життя. З іншого боку, соціальні мережі можуть стати джерелом дезінформації та фейкових новин. Це може призвести до поширення паніки та неправдивих уявлень про діяльність уряду. Крім того, існує ризик маніпулювання громадською думкою з боку недобросовісних політичних сил або хакерів. Ще одним негативним аспектом є питання конфіденційності, адже особисті дані користувачів можуть бути використані без їхньої згоди. Це може призвести до порушення прав громадян на приватність. Водночас соціальні мережі можуть сприяти організації громадських рухів та протестів, що є важливим елементом демократії. Вони також допомагають урядам краще розуміти потреби та настрої суспільства за допомогою аналізу даних. Однак надмірна залежність від соціальних мереж може призвести до зниження якості особистого спілкування та втрати навичок критичного мислення. Загалом вплив соціальних мереж на публічне управління є складним і багатогранним. Позитивні аспекти можуть бути значно затьмарені негативними, якщо не вживати відповідних заходів безпеки та не забезпечувати належний рівень освіти громадян щодо медіаграмотності.

Соціальні мережі стали необхідним інструментом для публічного управління. Вони дозволяють взаємодіяти з громадськістю в реальному часі. Публічні службовці можуть швидко реагувати на ситуації та події. За допомогою соцмереж вони можуть поширювати важливу інформацію.

Соціальні мережі дозволяють створювати зв'язок з громадськістю. Громадяни можуть висловлювати свої погляди безпосередньо службовцям. За допомогою соцмереж можна вивчати думки та потреби громадян. Публічні організації можуть залучати громаду до рішень через соцмережі. Це допомагає збільшити довіру до управління. Соцмережі дозволяють швидко реагувати на кризові ситуації. Публічні службовці можуть надавати важливу інформацію про небезпеку. Вони можуть координувати дії з іншими службами через соцмережі. Соціальні мережі дозволяють публічним організаціям відслідковувати настрої громадськості. Вони можуть вивчати реакції на певні ініціативи чи рішення [23].

Публічні службовці можуть надавати освітні матеріали через соцмережі. Це допомагає підвищити обізнаність громадськості з важливими питаннями. Соцмережі дозволяють публічним організаціям отримувати зворотний зв'язок від громадян. Вони можуть аналізувати коментарі та пропозиції для поліпшення своєї діяльності. Соціальні мережі дозволяють публічним службовцям будувати особистий бренд. Вони можуть ділитися своїми досягненнями та ідеями через соцмережі. Публічні організації можуть використовувати соцмережі для просування своїх послуг. Це допомагає залучити більше громадян до взаємодії з управлінням.

Соцмережі дозволяють публічним організаціям стежити за трендами та новинами. Вони можуть швидко реагувати на зміни в громадській думці. Державні службовці можуть використовувати соцмережі для збору даних та аналітики. Вони можуть вивчати поведінку громадян та ефективність своєї діяльності. Соцмережі дозволяють публічним організаціям залучати волонтерів та активістів. Вони можуть організовувати кампанії та заходи через соцмережі. Держслужбовці можуть використовувати соцмережі для розвідувальних цілей. Вони можуть вивчати думки та інтереси громадян. Соціальні мережі дозволяють публічним організаціям виконувати моніторинг заходів та програм [24].

Одним з позитивних прикладів використання соціальних мереж у публічному управлінні в Україні є їх роль у забезпеченні відкритості та прозорості діяльності владних структур. Наприклад, урядові органи та місцеві влади часто використовують соціальні мережі для публікації інформації про свою роботу, проведення консультацій з громадськістю та збору відгуків на різноманітні ініціативи та проекти.

Ще один приклад – це використання соціальних мереж для моніторингу громадської думки та виявлення соціальних проблем. Органи влади можуть вести аналіз думок громадян, які висловлюються в соціальних мережах, щоб легше виявляти та реагувати на проблеми, що виникають у суспільстві.

Також соціальні мережі можуть використовуватися для залучення громадськості до процесу управління. Наприклад, проведення громадських обговорень чи опитувань через соціальні мережі дозволяє залучити широкий коло громадян до прийняття рішень, що стосуються їхнього міста чи регіону.

Отже, соціальні мережі в Україні можуть бути корисним інструментом для підвищення ефективності публічного управління, сприяючи відкритості, прозорості та залученню громадськості до прийняття рішень.

Соціальні мережі, безсумнівно, перетворилися на необхідний інструмент в сучасному публічному управлінні, проте їх вплив також супроводжується негативними аспектами. Перш за все, соціальні мережі можуть спричиняти розподілення дезінформації та швидкого поширення неперевіреної інформації, що може негативно впливати на процеси прийняття рішень в публічному управлінні. Крім того, ці мережі можуть створювати платформи для висловлення агресивних або неконструктивних думок, що може підірвати довіру громадськості до уряду або органів влади. Більше того, у соцмережах можуть активно діяти боти та маніпулятори. Вони можуть впливати на громадську думку та перекручувати обговорення. Це може призвести до спотворення демократичного процесу. Соцмережі можуть також порушувати приватність громадян. На них легко розповсюджувати особисту інформацію без дозволу осіб, що може порушити їх права. Крім того, у

соцмережах може збільшуватися ризик дискримінації. Наприклад, з допомогою алгоритмів можна спрямовувати рекламу або інформацію таким чином, щоб вона була несправедливо спрямована на певні соціальні групи. Також, соцмережі можуть стимулювати залежність від інтернету та відволікати від реального життя. Це може призвести до зниження продуктивності і соціальної ізоляції. У деяких випадках, управлінці можуть стикатися з проблемою кібербулінгу. Це може стати причиною стресу та погіршення психічного здоров'я [25].

Водночас, соцмережі можуть бути використані для маніпулювання громадською думкою. Наприклад, за допомогою рекламних кампаній чи проплачених коментаторів можна впливати на погляди великої кількості людей. Важливо також враховувати, що соцмережі можуть збільшувати залежність від інформації з одного джерела. Це може призвести до формування інформаційних бульбашок, де люди отримують інформацію лише з певних джерел, що може викликати перекручене уявлення про події. Навіть коли управлінці використовують соцмережі для спілкування з громадськістю, це може призвести до втрати контролю над інформаційним процесом. Стандартні медіа часом інтерпретують інформацію, а соцмережі можуть розповсюджувати її безпосередньо, не завжди враховуючи контекст. Крім того, управлінцям може бути складно контролювати діяльність своїх працівників у соцмережах. Недбале використання соцмережами може викликати ризики для безпеки даних та конфіденційності. Наприклад, працівники можуть випадково розголосити конфіденційну інформацію через соцмережі. Також, управлінці можуть стикатися з проблемою витоку конфіденційної інформації через хакерські атаки.

Сучасні соціальні мережі перетворилися на необхідний елемент комунікації та інформаційного обміну для мільйонів користувачів по всьому світу. Проте, разом з їхньою популярністю зростає і потенційний негативний вплив на різні сфери життя, зокрема, на публічне управління. Тому

розглянемо деякі приклади того, як соціальні мережі можуть впливати на процеси публічного управління негативно:

1. Розповсюдження дезінформації та фейкових новин

Однією з основних проблем соціальних мереж є швидкість поширення інформації, яка не завжди перевірена або достовірна. Це створює серйозні виклики для публічних управлінців, оскільки недостовірна інформація може викликати паніку серед громадськості та спричинити негативні наслідки для прийняття рішень.

2. Маніпулювання громадською думкою

Соціальні мережі можуть використовуватися для масового впливу на громадську думку шляхом спрямованої інформаційної кампанії. Це може призвести до зміщення загального настрою громадськості щодо певних публічних питань або кандидатів у політики, що впливає на об'єктивність та ефективність публічного управління.

3. Виклик конфліктів та політичної напруженості

Соціальні мережі можуть стати майданчиком для активних дискусій та спроб маніпуляції громадською думкою, що призводить до зростання конфліктів та напруженості в суспільстві. Це ускладнює завдання публічного управління, оскільки урядові органи змушені витрачати час і ресурси на реагування на соціальні конфлікти та врегулювання суперечностей.

4. Зниження довіри до владних структур

Поширення негативної інформації та спекуляції на соціальних мережах може призвести до загального зниження довіри громадськості до урядових інституцій та публічних посадових осіб. Це ускладнює завдання публічного управління, оскільки довіра є ключовим елементом для успішного впровадження рішень та програм.

Хоча соціальні мережі мають потенціал для сприяння відкритого діалогу та залучення громадськості до процесів прийняття рішень, їхній негативний вплив на публічне управління не може бути недооцінений. Для забезпечення ефективного та об'єктивного публічного управління необхідно активно

працювати над вирішенням цих проблем та розробляти стратегії використання соціальних мереж з урахуванням їхніх ризиків та можливостей.

Отже, на перший погляд, соціальні мережі забезпечують широкий доступ до інформації, сприяють залученню громадськості до діалогу та роблять управління більш прозорим. Вони дозволяють швидко реагувати на проблеми, мобілізувати громадську підтримку та стимулюють демократичні процеси.

Однак, важливо враховувати й негативний вплив соціальних мереж у публічному управлінні. Зокрема, це може включати поширення фейкової чи необ'єктивної інформації, що призводить до спотворення образу влади або формування негативної громадської думки. Також, соціальні мережі можуть стати майданчиком для розпалювання конфліктів або дезінформації, що ускладнює прийняття об'єктивних та обґрунтованих рішень.

Таким чином, враховуючи як позитивні, так і негативні аспекти, важливо збалансувати вплив соціальних мереж у публічному управлінні, спираючись на принципи прозорості, відкритості та критичного мислення. Розвиток механізмів фільтрації та перевірки інформації, а також активна взаємодія з громадськістю можуть сприяти побудові ефективної та відкритої моделі публічного управління в умовах сучасного інформаційного середовища. Враховуючи позитивні аспекти, важливо визначити, що соціальні мережі сприяють збільшенню доступності інформації для громадськості щодо діяльності урядових органів. Вони також стимулюють взаємодію між урядовими органами та громадянами, забезпечуючи більшу прозорість та облік думки суспільства. Однак з негативних аспектів можна відзначити розповсюдження недостовірної інформації та фейків, що може призвести до спотворення дійсності та втручання у процеси управління. Крім того, соціальні мережі можуть сприяти поширенню негативних тенденцій, таких як кібербулінг чи групова маніпуляція громадською думкою. Необхідно також врахувати, що використання соціальних мереж у публічному управлінні

потребує ефективного контролю та регулювання для запобігання зловживань та порушень конфіденційності.

Одним із важливих висновків є те, що інтеграція соціальних мереж у публічне управління може виявитися корисною лише за умови ретельного вивчення та впровадження стратегій мінімізації ризиків. Також варто враховувати потенціал соціальних мереж у покращенні комунікації між урядом та громадянами, сприяючи активнішій участі останніх у процесах управління. Необхідно акцентувати увагу на розвитку навичок критичного мислення серед користувачів соціальних мереж для зменшення впливу маніпуляцій та дезінформації. Загалом, позитивні та негативні аспекти впливу соціальних мереж у публічному управлінні відображають складну та багатогранну природу цього явища. Щоб ефективно використовувати потенціал соціальних мереж, необхідно бути уважними до їхніх переваг та відмічати ризики, які вони несуть. В цілому, детальний аналіз позитивних та негативних аспектів використання соціальних мереж у публічному управлінні є ключовим для розробки ефективних стратегій управлінської діяльності в цифрову епоху.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

3.1 Перспективи використання соціальних мереж у публічному управлінні

В умовах швидкого розвитку інформаційних технологій та глобалізації, соціальні мережі стали невід’ємною частиною сучасного суспільства. Вони не лише трансформували способи комунікації між людьми, але й значно вплинули на різні аспекти суспільного життя, включаючи сферу публічного управління. Використання соціальних мереж у публічному управлінні відкриває нові можливості для підвищення ефективності, прозорості та підзвітності державних органів перед громадянами.

Результати щорічного дослідження USAID-Internews «Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 році», проведеного InMind за замовленням міжнародної організації Internews, що реалізує проєкт «Медійна програма в Україні» за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), підтверджують ефективність цього каналу комунікації [26]. За зазначеними результатами, 76% українців вважають соціальні мережі основним джерелом новин, однак спостерігається тенденція до зменшення споживання новин через телебачення [26]. Тому соціальні мережі в сучасних умовах замінюють традиційні друковані ЗМІ та радіо і телебачення [27, с. 51]. Таке широке проникнення Інтернету в повсякденне життя відкриває значні можливості використання соціальних мереж для взаємодії державних установ та громадян соціальних [28, с. 130].

З інтеграцією соціальних мереж громадяни отримали нові можливості для взаємодії з місцевими органами влади. Соціальні мережі стали платформою для обговорення громадських питань, спільної роботи над проєктами та обміну ідеями. Громадяни можуть активно приєднуватися до дискусій і висловлювати свої думки на сторінках органів місцевого

самоврядування. Це сприяє збільшенню взаємодії між владою та громадянами, розширює коло учасників у процесах ухвалення рішень та сприяє більшій прозорості та відкритості влади [29, с. 158].

Зауваження І. Волошина та Л. Кравченка вказують на позитивний вплив використання соціальних мереж. Вони наголошують на зменшенні відстані між державними органами та місцевим самоврядуванням і населенням, оскільки це може створити психологічний ефект особистого звернення до аудиторії соціальних мереж. Цей ефект відсутній, якщо інформацію розміщувати лише на офіційних веб-сторінках [30, с. 35]. Такий підхід може сприяти кращому сприйняттю інформації, особливо якщо передбачено можливість обміну зворотним зв'язком.

Створення відкритих та прозорих сторінок у соціальних мережах сприяє підвищенню довіри між органами місцевого самоврядування та громадою. Розміщення інформації про діяльність, фінансові звіти та звіти про виконання проєктів дозволяє громадянам бути в курсі подій і переконує їх у прозорості та відповідальності влади. Важно зазначити, що в умовах кризових ситуацій чи надзвичайних подій соціальні мережі можуть стати ключовим інструментом для взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадянами. Швидке оприлюднення оперативної інформації, надання рекомендацій та інструкцій на офіційних сторінках сприяє координації заходів у подоланні складних ситуацій та збереженні спокою серед населення. З початком повномасштабного вторгнення росії на територію України 24 лютого 2022 року ця роль соціальних мереж стала надзвичайно актуальною. Фактично, соціальні мережі виступають ключовою комунікаційною платформою для поширення інформації про безпеку, потенційні загрози, надання консультаційних, адміністративних, комунальних та інших послуг, волонтерської діяльності, гуманітарних ініціатив тощо [27, с. 48].

Сьогодні Facebook дозволяє публікувати текстову інформацію, фотографії, відео та проводити онлайн-трансляції, є лідером серед соціальних мереж, що використовують державні службовці для надання різноманітної

інформації. Однак слід зазначити, що є скорочення і зменшення охоплення аудиторії в споживанні новин через цю соціальну мережу. Деякі органи місцевого самоврядування також використовують свої акаунти в Instagram та Twitter, щоб публікувати свою діяльність.

Наприклад, Смілянська міська рада має офіційну сторінку у Facebook на котру підписано 4,2 тис. користувачів. У таких соцмережах, як Instagram та Twitter установа не представлена. Проте в Instagram є сторінка з новинами міста, де і публікується вся інформація стосовно органів влади.

На даний момент Telegram є основною соціальною мережею для спілкування та отримання новин в Україні. Тому органи місцевого самоврядування та їхні голови створюють власні телеграм-канали для розміщення різної інформації. Наразі уміння комунікувати з аудиторією через ЗМК є важливим фактором успіху посадових осіб державних установ. На сьогодні на телеграм-канал міського голови Смілянської міської ради підписано майже 27 тис. користувачів. Там він публікує фото із різних зустрічей, звітує про свою роботу та інформує громадян про важливі події.

Таким чином, функціонування соціальних мереж дозволяє місцевим органам влади покращувати спілкування та взаємодію з громадянами, однак є багато проблем пов'язаних з їх використанням. Серед них:

- соціальні мережі можуть бути середовищем для швидкого розповсюдження неправдивої інформації. У публічному управлінні це може призвести до паніки, непорозумінь або неправильних рішень з боку громадськості;
- важко контролювати всі коментарі та дописи, що можуть містити образи, ненависть або неправдиву інформацію. Це може негативно вплинути на імідж установи;
- використання соціальних мереж передбачає певний ризик втрати конфіденційної інформації або її несанкціонованого розповсюдження.
- громадськість очікує швидкої реакції на свої запити та коментарі. Це може бути складно забезпечити через обмежені ресурси або бюрократичні процедури;

- неправильні або невчасні відповіді можуть зашкодити репутації органів публічного управління. Потрібно ретельно контролювати тон та зміст повідомлень;
- без чіткої стратегії використання соціальних мереж існує ризик неефективного використання ресурсів та недосягнення бажаних результатів;
- порушення авторських прав, конфіденційності, а також можливі судові позови через неправомірний контент чи коментарі;
- можливі технічні збої, хакерські атаки або інші проблеми, пов'язані з ІТ-безпекою;
- соціальні мережі можуть посилювати конфлікти та розбіжності у суспільстві, особливо якщо використовуються для політичних чи соціальних маніпуляцій;
- зміни в політиці або алгоритмах соціальних мереж можуть значно вплинути на можливості органів публічного управління ефективно використовувати ці платформи.

Тому тут цифрова компетентність осіб, що відповідають за ведення соціальних мереж у публічному управлінні, є критично важливою для ефективної комунікації з громадськістю та підтримки прозорості державних органів. Ці компетенції включають кілька ключових аспектів:

1. Розуміння соціальних медіа: Це базове знання платформ соціальних мереж, таких як Facebook, Twitter, Instagram, Telegram та інших. Спеціалісти повинні розуміти, як ці платформи функціонують, яка аудиторія на кожній з них, і як найкраще використовувати інструменти кожної платформи для досягнення своїх цілей.

2. Стратегічне планування: Вміння розробляти довгострокові та короткострокові стратегії для ведення соціальних мереж. Це включає створення контент-планів, визначення ключових повідомлень, розробку плану публікацій та використання аналітики для оцінки ефективності.

3. Контент-менеджмент: Навички створення та керування контентом, що відповідає потребам і інтересам аудиторії. Це включає написання постів, створення візуального контенту, таких як зображення та відео, а також адаптація контенту під різні платформи.

4. Аналітика та звітність: Вміння використовувати аналітичні інструменти для моніторингу та оцінки ефективності соціальних медіа кампаній. Це включає аналіз метрик, таких як охоплення, залученість, зростання підписників та інші показники, що дозволяють оцінити, чи досягають комунікації своїх цілей.

5. Цифрова безпека та етика: Знання основ безпеки в інтернеті, включаючи захист облікових записів, управління конфіденційністю та уникнення фейкових новин. Також важливо дотримуватись етичних стандартів у комунікації, забезпечуючи правдивість та прозорість інформації.

6. Криза-комунікації: Готовність до управління кризовими ситуаціями, коли негативні події або коментарі можуть вплинути на репутацію організації. Це включає вміння швидко реагувати, розробляти відповідні повідомлення та підтримувати зв'язок з громадськістю у складні моменти.

7. Залучення громадськості: Вміння активно залучати аудиторію через інтерактивні публікації, опитування, конкурси та інші методи, що стимулюють участь громадян у громадському житті.

Усі ці компетенції разом забезпечують ефективне ведення соціальних мереж у публічному управлінні, сприяючи кращому зв'язку з громадянами, підвищенню прозорості та довіри до державних інституцій. Рекомендується створити відповідні умови для забезпечення професійного розвитку державних службовців з питань взаємодії з громадськістю в соціальних мережах. Наприклад, забезпечити професійну підготовку за правильним наповненням веденням сторінок в соціальних мережах, допомагати в проходженні навчального курсу з безпеки в цифровому середовищі.

Таким чином, використання соціальних мереж у публічному управлінні відкриває широкі перспективи для підвищення ефективності комунікації між

державними органами та громадянами. Ці платформи не лише сприяють оперативному обміну інформацією, але й створюють нові можливості для залучення громадськості до процесу ухвалення рішень, підвищення прозорості та зміцнення довіри до державних інституцій.

Сучасні технології дозволяють швидко реагувати на запити громадян, а аналітичні інструменти допомагають оцінювати ефективність комунікаційних кампаній та коригувати стратегії відповідно до потреб аудиторії. Крім того, соціальні мережі можуть стати потужним інструментом під час кризових ситуацій, забезпечуючи оперативне інформування та управління громадською думкою.

Однак, успішне використання соціальних мереж у публічному управлінні вимагає від фахівців високого рівня цифрової компетентності, що включає знання про функціонування платформ, стратегічне планування, контент-менеджмент, аналітику, безпеку та етичні аспекти. Важливо також розуміти необхідність постійного вдосконалення цих навичок, оскільки цифровий світ швидко змінюється.

Отже, інтеграція соціальних мереж у систему публічного управління має великий потенціал для поліпшення комунікаційних процесів та взаємодії з громадянами. Це, у свою чергу, сприяє розвитку більш відкритого, прозорого та ефективного державного управління, що відповідає викликам та потребам сучасного суспільства.

3.2 Стратегії ефективного використання соціальних мереж в публічному управлінні

У сучасному світі соціальні мережі стали невід'ємною частиною повсякденного життя мільйонів людей, виконуючи важливу роль у комунікації, обміні інформацією та створенні соціальних зв'язків. Враховуючи їхній вплив та масштаб охоплення, соціальні мережі також набули значення у сфері публічного управління. Вони пропонують унікальні

можливості для державних органів щодо підвищення прозорості, оперативності та ефективності комунікації з громадськістю.

Ефективне використання соціальних мереж у публічному управлінні вимагає ретельно розроблених стратегій, що дозволяють максимізувати позитивний вплив та мінімізувати ризики, пов'язані з онлайн-комунікацією. Стратегії повинні враховувати різноманітні аспекти, такі як визначення цільової аудиторії, створення релевантного контенту, використання аналітичних інструментів для оцінки результатів та управління репутацією в кризових ситуаціях.

Наразі соціальні медіа є не лише платформою для спілкування, але й важливим інструментом для публічного управління та комунікаційних кампаній. Комунікаційні програми у соціальних мережах в публічному управлінні мають відповідати ряду ключових принципів та підходів. Важливо розуміти потреби, інтереси до сприйняття інформації цільового сегменту. Не менш важливим є визначення мети кампанії та формулювання чітких цілей, досягнення яких буде вважатися успішним результатом [31].

Під час реалізації комунікаційних кампаній у соціальних медіа важливо враховувати психологічні аспекти сприйняття інформації. Зокрема, необхідно уникати інформаційного перенавантаження та вибирати оптимальний формат подачі матеріалу. Ефективність кампанії також залежить від здатності генерувати зміст, який буде цікавим та актуальним для аудиторії. Слід звертати увагу на використання візуальних елементів у комунікаційних кампаніях. Графіка, фотографії та відео можуть значно підвищити привабливість матеріалу та зрозумілість повідомлення. При цьому необхідно враховувати специфіку кожної соціальної мережі та адаптувати контент відповідно до її особливостей [32].

Ефективне планування та реалізація комунікаційних кампаній також передбачає використання аналітики. Моніторинг та аналіз реакції аудиторії дозволяють вчасно коригувати стратегію комунікації та вдосконалювати контент. Застосування інструментів аналізу дозволяє зрозуміти, що працює, а

що – ні, та виправити помилки. Крім того, важливим етапом є забезпечення відкритої та двосторонньої комунікації з аудиторією. Спілкування зі слухачами, відповіді на їх запитання та врахування їхньої думки можуть підвищити рівень довіри та підтримки [33]. Успішна комунікаційна кампанія також потребує встановлення чіткої системи контролю якості. Постійне вдосконалення процесу, адаптація до змін відгуків аудиторії та усунення виявлених недоліків дозволяють забезпечити стійкий успіх кампанії.

Отже, ключові принципи та підходи до планування та реалізації комунікаційних кампаній у соціальних медіа в публічному управлінні включають аналіз аудиторії, визначення мети кампанії, психологічні аспекти сприйняття інформації, використання візуальних елементів, аналітику, двосторонню комунікацію та контроль якості.

З розвитком цифрових технологій зростає потреба в ефективній взаємодії державних установ з громадянами через цифрові платформи. Державні установи повинні прагнути до прозорості, доступності та оперативності у наданні послуг. Одним із ключових аспектів покращення цієї взаємодії є розробка інтуїтивно зрозумілих та зручних у використанні вебсайтів і мобільних додатків. Громадяни повинні мати можливість легко знаходити необхідну інформацію та отримувати послуги без зайвих складнощів.

Одним із важливих кроків є створення єдиної платформи, яка об'єднує всі державні послуги. Це дозволить громадянам уникнути плутанини і зменшить час, витрачений на пошук потрібних ресурсів. Важливо також забезпечити мобільну доступність цих платформ, оскільки все більше людей використовують смартфони для взаємодії з інтернетом. Державні установи повинні активно впроваджувати електронні підписи та ідентифікацію [34]. Це спростить процес подання документів і зробить його більш безпечним. Захист даних громадян є критично важливим аспектом, тому необхідно впроваджувати найсучасніші засоби кібербезпеки.

Зворотний зв'язок з громадянами є невід'ємною частиною ефективної взаємодії. Державні установи повинні створити механізми для збору відгуків і пропозицій від користувачів. Це допоможе вдосконалювати сервіси та адаптувати їх до потреб населення. Також важливо проводити регулярні опитування та дослідження задоволеності користувачів. Освітні кампанії з цифрової грамотності допоможуть громадянам краще розуміти, як користуватися цифровими платформами. Це особливо актуально для літніх людей та інших вразливих груп населення. Державні установи можуть організовувати тренінги та інформаційні сесії для підвищення рівня цифрової грамотності [35]. Використання штучного інтелекту (далі-ШІ) може значно покращити взаємодію з користувачами. Наприклад, чат-боти можуть автоматично відповідати на поширені запитання та допомагати з навігацією по сайту. ШІ також може аналізувати великий обсяг даних і пропонувати індивідуалізовані рішення для кожного користувача.

Інтеграція різних державних систем дозволить обмінюватися інформацією між установами без участі громадян. Це зменшить бюрократичні перепони та спростить процес отримання послуг. Важливо також забезпечити відкритість даних, щоб громадяни мали доступ до актуальної інформації про діяльність державних установ. Для підвищення ефективності взаємодії необхідно постійно аналізувати та вдосконалювати цифрові платформи. Регулярний моніторинг і аудит систем допоможуть виявляти слабкі місця та знаходити шляхи їх усунення. Крім того, важливо враховувати міжнародний досвід і впроваджувати найкращі практики. Важливим аспектом є також законодавче забезпечення цифрової трансформації. Необхідно створювати нормативну базу, яка сприятиме впровадженню нових технологій та захищатиме права громадян. Державні установи повинні тісно співпрацювати з приватним сектором та науковими установами для розвитку інноваційних рішень [36].

Загалом, покращення взаємодії державних установ з громадянами через цифрові платформи вимагає комплексного підходу. Необхідно враховувати

потреби і очікування громадян, впроваджувати сучасні технології та забезпечувати захист даних. Такий підхід сприятиме підвищенню ефективності державного управління та довіри населення до влади.

Наступним кроком розглянемо ключові стратегії використання соціальних мереж у сфері публічного управління. Звітність та прозорість є ключовими аспектами в управлінні будь-якою організацією чи системою. Впровадження стратегії підвищення прозорості та підзвітності сприяє покращенню довіри як у внутрішній, так і у зовнішній аудиторії. Однією з основних цілей цієї стратегії є забезпечення доступу до інформації для всіх зацікавлених сторін. Для успішної реалізації цієї стратегії потрібно ретельно розробити комунікаційну політику. Організація повинна активно сприяти розумінню своєї діяльності та приймати звіти відповідно до встановлених стандартів. Підвищення прозорості в управлінні вимагає відкритості щодо прийняття рішень та їх мотивів. Крім того, важливо встановити механізми звітності, щоб забезпечити перевірку правдивості інформації. Одним із ефективних інструментів для досягнення цієї мети є регулярні аудити. Підзвітність перед громадськістю та зацікавленими сторонами дозволяє уникнути корупції та недобросовісної поведінки. Стратегія підвищення прозорості вимагає постійного вдосконалення процесів збору, зберігання та передачі інформації. Залучення громадськості до моніторингу діяльності сприяє підвищенню ефективності контролю за управлінням. Крім того, важливо забезпечити доступ до інформації людям з різними освітніми рівнями та можливостями. Дотримання принципів прозорості і підзвітності сприяє покращенню репутації організації. Стратегія підвищення прозорості має бути вбудована в корпоративну культуру організації. Це передбачає постійну увагу керівництва до відкритості та доступності інформації. Залучення стейкхолдерів до процесу прийняття рішень сприяє їхній більшій підтримці та розумінню. Відкритість щодо фінансової діяльності сприяє запобіганню фінансових скандалів та шахрайству. Розробка та публікація документів звітності є обов'язковим етапом впровадження стратегії прозорості.

Ефективна комунікація з громадськістю та засобами масової інформації дозволяє збільшити свідомість про діяльність організації. Постійна відкритість щодо змін в управлінні та стратегії дозволяє стейкхолдерам приймати більш обґрунтовані рішення.

Наступною, не менш важливою, стратегією використання соціальних мереж в публічному управлінні є взаємодія з громадянами, де її реалізація визначає ефективність діяльності державних органів. Перш за все, ця стратегія передбачає створення відкритого простору для діалогу та обміну інформацією між владою та громадянами. Доступність інформації про діяльність органів влади є ключовим аспектом цієї стратегії. Крім того, важливо забезпечити можливість активної участі громадян у процесах прийняття рішень. Зв'язок між урядом і населенням змінюється з впровадженням соціальних мереж. Соціальні мережі надають унікальну можливість урядам спілкуватися з громадянами безпосередньо. Стратегія взаємодії з громадянами через соціальні мережі включає в себе ряд етапів.

Перший етап – це вивчення аудиторії та її потреб за допомогою аналізу соціальних мереж. Після цього формується контентна стратегія для максимального залучення громадян. Особлива увага приділяється створенню цікавого та відповідного контенту. Слід також враховувати інтерактивність та можливість обговорення питань громадського значення.

Другий етап – це розробка плану взаємодії з громадянами через різноманітні інструменти соціальних мереж. Це може бути створення спеціальних груп або сторінок для обговорення конкретних тем. Також важливо відповідати на запитання та коментарі громадян вчасно та інформативно.

Третій етап – це відстеження реакції громадськості та аналіз ефективності стратегії. На цьому етапі визначається, яка інформація залучила найбільше уваги громадян. Також відстежується реакція на заходи, запропоновані громадянами через соціальні мережі.

Четвертий етап – це корекція стратегії на основі зібраних даних та відгуків громадян. Стратегія взаємодії з громадянами через соціальні мережі є постійною та динамічною. Вона потребує постійного оновлення та адаптації до змін у сприйнятті громадськості. Ключовим аспектом є збір та аналіз відгуків, що дозволяє підтримувати ефективну комунікацію з громадянами через соціальні мережі.

Зв'язок між інформаційними кампаніями та соціальними мережами в сучасному світі стає все більш суттєвим. Соціальні мережі займають центральне місце в житті багатьох людей, що робить їх ідеальною платформою для розгортання інформаційних програм. Стратегія інформаційної кампанії через соціальні мережі повинна враховувати аудиторію, цілі та засоби досягнення. Основним етапом в розробці такої стратегії є аналіз цільової аудиторії, її звичок, інтересів та підходів до сприйняття інформації. На основі цього аналізу визначаються платформи соціальних мереж, на яких найефективніше буде проводити кампанію.

Створення цільового контенту є ключовим етапом стратегії, оскільки він має бути привабливим та відповідати інтересам цільової аудиторії. Розробка унікальних та креативних ідей допомагає привернути увагу користувачів та зробити інформаційну кампанію більш ефективною. Важливо також встановити метрики успіху для оцінки результатів програми комунікації, такі як кількість переглядів, взаємодій та конверсія. Моніторинг та аналіз реакції аудиторії на контент допомагає вчасно коригувати стратегію та підвищувати її ефективність. Залучення впливових осіб у соціальних мережах може значно підвищити досягнення цільової аудиторії та посилення впливу кампанії.

Взаємодія з користувачами через коментарі та приватні повідомлення дозволяє збільшити залучення та підтримку інформаційної кампанії. Важливим елементом стратегії є постійне оновлення контенту та адаптація до змін у споживчій поведінці та трендах в соціальних мережах. Стратегія повинна бути спрямована на побудову довгострокових відносин з аудиторією та підвищення її лояльності до бренду чи ідеї. Важливо також враховувати

етичні аспекти взаємодії з користувачами та уникати поширення недостовірної чи образливої інформації. Оптимізація контенту для різних платформ та адаптація до специфіки їх алгоритмів допомагає збільшити охоплення цільової аудиторії.

Впровадження рекламних кампаній у соціальних мережах може підвищити обсяги досягнення цільової аудиторії та підтримати органічний зріст. Важливим елементом є також взаємодія зі спільнотами та групами у соціальних мережах для підвищення обсягів взаємодії та розповсюдження інформації. Розробка інтерактивного контенту, такого як опитування, конкурси та живі трансляції, може стимулювати взаємодію та залучення аудиторії. Впровадження стратегії інформаційних кампаній через соціальні мережі вимагає постійного вдосконалення та адаптації до змін у цифровому середовищі.

Однією із важливих стратегій є підтримка електронного урядування. Завдяки стратегічному підходу до підтримки електронного урядування через соціальні мережі, сучасні уряди мають унікальну можливість покращити взаємодію з громадянами. Соціальні мережі стають потужним інструментом у руках урядових структур для надання інформації, збору відгуків та сприяння взаємодії між урядом і громадянами. Ця стратегія передбачає активне використання платформ соціальних мереж для поширення новин, анонсування рішень та обговорення ключових питань. Важливим елементом є залучення громадян до процесу прийняття рішень шляхом проведення опитувань та громадських обговорень на платформах соціальних мереж [37].

Реалізація стратегії передбачає постійний моніторинг та аналіз відгуків громадськості для вдосконалення діяльності урядових органів. Ефективне використання соціальних мереж дозволяє урядовим структурам оперативно реагувати на потреби громадян та швидко вирішувати виникаючі проблеми. Підтримка електронного урядування через соціальні мережі сприяє збільшенню рівня доступності та прозорості урядових послуг. Інформаційна відкритість урядових структур на соціальних мережах сприяє зміцненню

довіри громадян до діяльності влади. Стратегія підтримки електронного урядування через соціальні мережі передбачає розвиток спеціалізованих онлайн-платформ для вирішення конкретних громадських питань. Реалізація такої стратегії може сприяти залученню більш широкого кола громадян до участі в урядовому процесі.

Важливим аспектом є забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних громадян у процесі їх взаємодії з урядовими структурами через соціальні мережі [38]. Підтримка електронного урядування за допомогою соціальних мереж передбачає навчання урядових працівників використанню цих інструментів для ефективної комунікації з громадянами. Стратегія включає в себе розробку іміджевих кампаній для підвищення уваги громадськості до діяльності урядових структур на соціальних мережах. Організація спеціальних тренінгів та семінарів для громадян з питань користування електронними сервісами уряду через соціальні мережі є важливою складовою. Для успішної реалізації стратегії необхідна постійна взаємодія між урядом, громадянським суспільством та експертами з сфери інформаційних технологій. Підтримка електронного урядування через соціальні мережі вимагає системного підходу та постійного вдосконалення технологічних рішень. Співпраця зі сторонніми розробниками соціальних мереж може сприяти розробці інноваційних рішень для поліпшення взаємодії уряду з громадянами. Оцінка ефективності стратегії повинна базуватися на аналізі показників залучення громадян до урядових ініціатив на платформах соціальних мереж.

Зазначимо, що ще одна із стратегій – кризова комунікація через соціальні мережі, є важливою у світі інформаційних технологій. Подібна стратегія дозволяє організаціям ефективно реагувати на кризові ситуації та мінімізувати їх негативні наслідки. Одним із ключових завдань такої стратегії є швидка та точна передача інформації про кризу широкій аудиторії через популярні соціальні платформи. Соціальні мережі мають величезну аудиторію

користувачів, що робить їх ідеальним каналом для поширення інформації в кризових ситуаціях [39].

Важливо також враховувати особливості кожної соціальної мережі розробки стратегії кризової комунікації. Наприклад, Twitter відрізняється швидкою швидкістю поширення інформації, а Instagram – візуальною спрямованістю. Ефективна стратегія кризової комунікації через соціальні мережі потребує чіткого планування та координації дій. Необхідно визначити відповідальних за комунікацію під час кризи, розробити шаблони повідомлень та провести тренінги працівників. Крім того, важливо підтримувати активну взаємодію з аудиторією, відповідати на їхні запитання та побоювання, що сприяє зближенню та довірі. Важливим аспектом стратегії кризової комунікації через соціальні мережі є моніторинг обговорень та реакцій користувачів на кризу. Це дозволяє оперативно реагувати на ситуацію, що змінюється, і коригувати комунікаційну стратегію при необхідності. Однак слід враховувати, що негативні коментарі можуть бути неминучими під час кризи, і важливо зберігати спокій та професіоналізм при їх реагуванні.

Проведення аналізу ефективності стратегії кризової комунікації через соціальні мережі дозволяє оцінити результати та внести необхідні корективи у майбутньому. Оцінка може включати аналіз охоплення аудиторії, реакцій користувачів, змін в іміджі організації та інші параметри [40]. Необхідно також враховувати, що стратегія кризової комунікації через соціальні мережі має бути частиною більш загальної стратегії управління кризою, що включає різні аспекти, такі як оперативне реагування, координацію дій і відновлення репутації. Загалом, розробка та реалізація стратегії кризової комунікації через соціальні мережі потребує комплексного підходу та обліку безлічі факторів, але за правильного виконання може значно знизити негативні наслідки кризових ситуацій для організації.

Ну і на завершення остання стратегія моніторингу та аналітики соціальних мереж у публічному управлінні. Моніторинг і аналітика за допомогою соціальних мереж стали невід’ємною частиною сучасного бізнесу

та маркетингових стратегій [41]. Вони дозволяють компаніям відстежувати взаємодію з брендом, розуміти потреби клієнтів та швидко реагувати на зміни в ринку. За допомогою спеціалізованих інструментів бізнеси можуть збирати дані про згадки бренду, аналізувати тональність коментарів та визначати ключових впливових осіб.

Моніторинг соціальних мереж допомагає виявляти негативні відгуки та швидко реагувати на них, що дозволяє зберегти репутацію компанії. Аналізуючи дані з соціальних мереж, компанії можуть коригувати свої маркетингові стратегії, робити більш точні прогнози та створювати контент, що відповідає інтересам їхньої аудиторії. Також ці інструменти надають можливість відстежувати ефективність рекламних кампаній в реальному часі. Однією з важливих переваг моніторингу є можливість порівнювати себе з конкурентами. Збір даних про конкуренцію допомагає визначити свої сильні та слабкі сторони. Крім того, аналітика соціальних мереж дозволяє виявити нові ринкові тренди та споживчі вподобання, що є ключовим фактором у розвитку інноваційних продуктів та послуг [42]. Інструменти аналітики допомагають сегментувати аудиторію на основі різних параметрів, таких як вік, стать, місцезнаходження та інтереси. Це дає можливість більш точно налаштовувати таргетовану рекламу. Ще однією важливою складовою є відстеження конверсій та оцінка рентабельності інвестицій у маркетингові заходи.

Моніторинг соціальних мереж також є корисним для відстеження кризових ситуацій та розробки стратегій управління репутацією. Він дозволяє виявляти потенційні проблеми ще до того, як вони стануть загальновідомими. Використовуючи дані з соціальних мереж, компанії можуть поліпшити обслуговування клієнтів, оперативно відповідаючи на їхні питання та коментарі. Соціальні мережі надають великий обсяг даних, які можуть бути використані для вдосконалення продуктів та послуг. Аналітика допомагає зрозуміти, які продукти користуються найбільшим попитом, та які аспекти потрібно покращити. Використання даних для аналізу поведінки споживачів

дає змогу персоналізувати маркетингові повідомлення та підвищити їх ефективність [43]. Стратегії моніторингу та аналітики в соціальних мережах дозволяють підвищити залучення аудиторії та формувати лояльність до бренду. Вони також допомагають у побудові сильного бренду, створюючи позитивний імідж та підвищуючи впізнаваність. Успішне впровадження цих стратегій може значно підвищити конкурентоспроможність компанії на ринку.

Таким чином, стратегії ефективного використання соціальних мереж у публічному управлінні є важливим інструментом для забезпечення прозорості, підзвітності та участі громадян у процесах управління. По-перше, вони сприяють відкритому діалогу між урядом і громадянами, що дозволяє краще розуміти потреби та очікування суспільства. Соціальні мережі забезпечують швидку та доступну комунікацію, що дозволяє оперативно реагувати на запити та проблеми громадян [44]. Використання соціальних медіа дозволяє уряду проводити інформаційні кампанії більш ефективно та з меншими витратами. Крім того, соціальні мережі сприяють підвищенню рівня довіри до уряду завдяки прозорості та відкритості дій влади. Інтерактивність платформи дозволяє отримувати зворотній зв'язок від громадян, що є цінним для вдосконалення управлінських рішень. Соціальні медіа також сприяють залученню молоді до участі в громадському житті та процесах прийняття рішень. Важливим аспектом є можливість миттєвого поширення інформації про надзвичайні ситуації та заходи реагування.

Стратегії передбачають використання аналітичних інструментів для оцінки ефективності комунікацій та аналізу громадської думки. Це допомагає уряду бути більш гнучким і адаптивним до змін у суспільстві. Соціальні мережі також є платформою для обговорення реформ та ініціатив, що дозволяє залучати широку аудиторію до процесу прийняття рішень. Використання візуального контенту, такого як інфографіка та відео, підвищує доступність інформації для громадян.

Однак, для успішної реалізації стратегій необхідно забезпечити безпеку даних та конфіденційність інформації. Важливо також мати чіткі правила та

політики щодо використання соціальних медіа для уникнення дезінформації та маніпуляцій [45]. Навчання та розвиток навичок співробітників є ключовими для ефективного використання соціальних мереж. Співпраця з експертами та спеціалістами з цифрових комунікацій сприятиме підвищенню якості контенту. Не менш важливим є моніторинг та оцінка ефективності стратегій для їхнього постійного вдосконалення. Стратегії також повинні враховувати особливості різних соціальних мереж та їх аудиторій для максимального охоплення. Спільна робота з громадськими організаціями та ЗМК сприятиме більш широкому поширенню інформації. Важливо враховувати культурні та соціальні особливості аудиторії для досягнення більшої ефективності комунікацій.

У підсумку, стратегії ефективного використання соціальних мереж у публічному управлінні є важливим кроком до створення більш прозорої, підзвітної та залученої влади. Вони дозволяють уряду бути ближчим до громадян, оперативно реагувати на їхні потреби та забезпечувати відкритість і прозорість своїх дій.

ВИСНОВОК

У кваліфікаційній роботі було досліджено вплив соціальних мереж на формування сучасного публічного управління. Розглянувши теоретичні засади, практичні аспекти та перспективи використання соціальних мереж, можна зробити наступні висновки.

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною сучасного суспільства, впливаючи на різні аспекти людського життя – від комунікацій до бізнесу, політики та освіти. Вони забезпечують безпрецедентні можливості для швидкого обміну інформацією, створення спільнот за інтересами та активної громадської участі. Теоретичні засади дослідження соціальних мереж охоплюють різні наукові підходи, включаючи соціологію, психологію, комунікаційні та інформаційні технології. Соціальні мережі сприяють формуванню нових моделей взаємодії та співпраці, змінюючи традиційні форми соціальної організації та комунікації.

Інформаційне суспільство характеризується високим рівнем доступу до інформації та розвитком цифрових технологій, що сприяють інтеграції та глобалізації. Соціальні мережі, будучи продуктом цього розвитку, стали потужним інструментом для обміну інформацією та знаннями, підвищуючи рівень обізнаності та освіти громадян. Водночас вони створюють нові виклики, пов'язані з конфіденційністю, безпекою даних та поширенням дезінформації.

Значення соціальних мереж у сучасному суспільстві також полягає у їх здатності стимулювати економічний розвиток. Вони відкривають нові можливості для бізнесу, реклами та маркетингу, дозволяючи компаніям досягати широкої аудиторії та отримувати зворотний зв'язок від споживачів. Соціальні мережі сприяють розвитку електронної комерції та нових форм підприємництва.

Таким чином, соціальні мережі, як складова інформаційного суспільства, мають величезний потенціал для позитивних змін у суспільстві. Однак їх використання вимагає відповідального підходу, етичних норм та регулювання для забезпечення безпеки, конфіденційності та достовірності інформації. Враховуючи всі ці аспекти, можна стверджувати, що соціальні мережі продовжуватимуть відігравати ключову роль у розвитку інформаційного суспільства, формуючи його майбутнє та впливаючи на різні сфери життя людей.

Сучасні наукові підходи до вивчення соціальних мереж і їх впливу на формування публічного управління демонструють складність і багатогранність цих процесів. Соціальні мережі стали не лише потужним інструментом комунікації, а й значним фактором, що впливає на прийняття управлінських рішень, громадську думку та демократичні процеси.

По-перше, дослідження показали, що соціальні мережі сприяють підвищенню прозорості та підзвітності влади. Громадяни мають можливість безпосередньо взаємодіяти з державними структурами, висловлювати свої думки та вимагати відповідей на актуальні питання. Це сприяє більш відкритому і відповідальному управлінню.

По-друге, соціальні мережі виступають як платформа для громадських ініціатив і мобілізації. Вони дозволяють швидко організовувати суспільні рухи та кампанії, що може мати суттєвий вплив на політичні процеси і рішення. Це також сприяє активнішій участі громадян у політичному житті.

По-третє, аналіз великих даних, зібраних із соціальних мереж, надає можливість урядам і дослідникам отримувати важливу інформацію про суспільні настрої, проблеми і потреби. Це, в свою чергу, дозволяє приймати більш обґрунтовані та ефективні рішення в публічному управлінні.

Водночас, сучасні наукові підходи підкреслюють і ризики, пов'язані із використанням соціальних мереж. Серед них – загроза поширення дезінформації, маніпулювання громадською думкою, а також проблеми з конфіденційністю даних. Тому важливо розробляти стратегії для мінімізації

цих ризиків і забезпечення безпечного та етичного використання соціальних мереж. Таким чином, сучасні наукові дослідження показують, що соціальні мережі є важливим чинником у формуванні публічного управління. Вони відкривають нові можливості для взаємодії влади і громадян, сприяють підвищенню прозорості та ефективності управлінських процесів, але водночас вимагають ретельного контролю та регулювання для мінімізації потенційних загроз.

Дослідження світового досвіду використання соціальних мереж у публічному управлінні показало, що вони стали важливим інструментом для забезпечення прозорості, підзвітності та залучення громадян до процесу прийняття рішень. Приклади таких країн, як США, Німеччина, Великобританія та Швеція, демонструють, як уряди використовують соціальні мережі для покращення комунікації з громадянами, оперативного реагування на запити та проблеми, а також для мобілізації підтримки політичних ініціатив. Враховуючи світовий досвід, можна зробити висновок, що соціальні мережі є потужним інструментом у руках урядів, який за умови правильного використання може значно підвищити ефективність публічного управління. Важливо продовжувати вивчати та впроваджувати найкращі практики з усього світу для максимального використання потенціалу соціальних мереж, водночас враховуючи та мінімізуючи пов'язані з ними ризики.

В Україні соціальні мережі також набули значного поширення та впливу. Вітчизняний досвід показує, що соціальні мережі можуть бути ефективними інструментами для збору зворотного зв'язку від громадян, підвищення прозорості діяльності державних органів та стимулювання громадської активності. Вони сприяють більшій відкритості державних органів, дозволяючи громадянам безпосередньо взаємодіяти з владою, висловлювати свої думки, брати участь в обговореннях та впливати на процес прийняття рішень.

Аналіз вітчизняних реалій показав, що соціальні мережі відіграють значну роль у мобілізації громадської думки та організації громадських ініціатив. Вони стають платформою для зворотного зв'язку між владою та громадськістю, що сприяє більш ефективному та оперативному реагуванню на суспільні запити. Зокрема, соціальні мережі допомагають у виявленні та вирішенні локальних проблем, моніторингу виконання державних програм та проектів, а також у просуванні громадянських кампаній.

Соціальні мережі відіграють важливу роль у публічному управлінні, пропонуючи як позитивні, так і негативні аспекти свого впливу. До позитивних аспектів належать покращення комунікації між владою та громадянами, прозорість та підзвітність урядових дій, а також можливість оперативного реагування на громадські потреби та проблеми. Соціальні мережі сприяють активізації громадянської участі, надаючи платформу для обговорення важливих питань та впливу на прийняття рішень.

Однак, разом з цими перевагами, соціальні мережі мають і свої негативні сторони. Серед них варто відзначити поширення дезінформації та фейкових новин, що можуть спотворювати громадську думку та ускладнювати прийняття обґрунтованих рішень. Крім того, використання соціальних мереж може призвести до поляризації суспільства та зростання напруженості між різними групами. Зловживання особистими даними користувачів та втручання у приватне життя також є серйозними проблемами, пов'язаними з використанням соціальних медіа в публічному управлінні.

Загалом, для ефективного використання соціальних мереж у публічному управлінні необхідно розробити стратегії та механізми, які дозволять максимізувати їхні переваги та мінімізувати негативні наслідки. Це включає в себе підвищення медіаграмотності громадян, удосконалення нормативно-правової бази щодо захисту персональних даних, а також впровадження інструментів для виявлення та боротьби з дезінформацією. Тільки за таких умов соціальні мережі зможуть стати ефективним інструментом для підтримки та розвитку публічного управління.

Перспективи використання соціальних мереж у публічному управлінні є надзвичайно обнадійливими. Соціальні мережі надають унікальні можливості для залучення громадськості, покращення комунікації між урядовими структурами та громадянами, а також для підвищення прозорості та підзвітності державних установ. Вони дозволяють швидко і ефективно поширювати інформацію, залучати до обговорень широкі верстви населення та оперативно реагувати на суспільні запити і виклики.

Важливим аспектом є використання соціальних мереж для моніторингу громадської думки та зворотного зв'язку. Це дозволяє урядовим органам більш точно враховувати потреби та очікування громадян, що сприяє прийняттю більш обґрунтованих та ефективних рішень. Крім того, інтеграція соціальних мереж у публічне управління сприяє розвитку електронного урядування, що робить державні послуги більш доступними та зручними для населення.

Проте, важливо враховувати і виклики, пов'язані з використанням соціальних мереж у публічному управлінні. Серед них можна виділити питання конфіденційності та захисту даних, необхідність навчання персоналу новим цифровим навичкам, а також управління дезінформацією та маніпуляціями в інформаційному просторі. Вирішення цих проблем потребує системного підходу та впровадження відповідних нормативно-правових механізмів.

Отже, соціальні мережі відкривають нові горизонти для публічного управління, роблячи його більш відкритим, інтерактивним та орієнтованим на потреби громадян. Правильне та відповідальне використання цих інструментів здатне суттєво підвищити ефективність державного управління та зміцнити довіру суспільства до державних інституцій.

Впровадження стратегій ефективного використання соціальних медіа в публічному управлінні дозволяє не лише покращити комунікацію між владою та суспільством, але й підвищити прозорість, довіру та участь громадян у процесах прийняття рішень.

Основні стратегії, які сприяють ефективному використанню соціальних мереж, включають:

- прозорість та відкритість: Використання соціальних мереж для відкритого обговорення політичних рішень та адміністративних процесів сприяє підвищенню довіри громадян до урядових інституцій;
- оперативність та доступність інформації: Соціальні мережі дозволяють швидко поширювати важливу інформацію, що є особливо критичним у надзвичайних ситуаціях або під час криз;
- зворотній зв'язок та участь громадян: Соціальні мережі надають платформи для збору думок та пропозицій від громадян, що сприяє більш інклюзивному процесу прийняття рішень;
- моніторинг та аналіз громадської думки: Аналітика даних соціальних мереж дозволяє урядовим структурам краще розуміти потреби та настрої громадян, що допомагає коригувати політики та програми;
- інтерактивні комунікації та кампанії: Використання соціальних медіа для проведення інформаційних кампаній та освітніх програм сприяє більш глибокому залученню громадян до суспільного життя.

Реалізація цих стратегій потребує комплексного підходу, що включає належне планування, залучення професійних кадрів та постійне вдосконалення інструментів комунікації. Важливо також враховувати виклики, пов'язані з безпекою інформації та конфіденційністю даних, забезпечуючи захист персональних даних громадян.

Таким чином, ефективне використання соціальних мереж в публічному управлінні є потужним інструментом, який сприяє підвищенню ефективності та прозорості державних інституцій, зміцненню демократії та покращенню взаємодії між владою та суспільством.

Отже, соціальні мережі мають значний потенціал для трансформації публічного управління, забезпечуючи нові можливості для комунікації, підвищення прозорості та залучення громадян. Водночас, для успішного інтегрування цих технологій необхідно враховувати як позитивні аспекти, так

і можливі виклики, що вимагають комплексного підходу та постійного вдосконалення стратегій їх використання.

Соціальні мережі в сучасному світі стали не лише майданчиком для спілкування, а й важливим інструментом впливу на формування сучасного публічного управління. Вони відіграють значну роль у створенні та поширенні інформації, що впливає на управлінські рішення. Вплив соціальних медіа на публічне управління проявляється у зміні підходів до комунікації між урядовими органами та громадськістю. Вони дозволяють більшій кількості громадян висловлювати свої погляди та вимагати відповідних змін у діяльності влади.

Публічне управління, в умовах впливу соціальних мереж, стає більш прозорим та відкритим для громадськості. Це може сприяти зменшенню корупції та підвищенню рівня довіри до владних структур. З іншого боку, соціальні мережі можуть бути використані для поширення дезінформації та маніпуляції громадською думкою. Це ставить під загрозу об'єктивність та ефективність публічного управління. Урядові органи повинні активно використовувати соціальні мережі для взаємодії з громадськістю та забезпечення інформованості громадян про свою діяльність. Водночас вони повинні бути готові до вирішення проблем, що виникають внаслідок швидкого реагування громадськості на події. Необхідно розвивати механізми контролю за інформацією, що поширюється у соціальних мережах, щоб запобігти розповсюдженню фейків та маніпуляціям.

Сучасне публічне управління повинне активно використовувати аналітичні інструменти для моніторингу громадської думки та налаштування своєї діяльності відповідно до потреб суспільства. У зв'язку з постійними змінами у суспільстві та технологіях, публічне управління повинне бути готове до адаптації та інновацій у використанні соціальних мереж.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Батура Т. Методи аналізу комп'ютерних соціальних мереж. *Вісник НГУ*. 2012. Т. 10. Вип. 4. С. 13–28.
2. Белікова Ю. Гендерна специфіка соціальних мереж в Україні як основа для соціального медіа маркетингу. *Маркетинг в Україні*. 2015. № 5. С. 16-21.
3. Васьків С. Мобільні додатки та соціальні мережі в публічному управлінні: зміна взаємодії з громадянами. Теоретичні та прикладні питання державотворення: електрон. наук. фах. вид. ГО «Асоц. дослідн.
4. Вишневська І. Соціальні мережі як джерело підготовки інформаційноаналітичних матеріалів. Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського: збірник / НАН України, Нац. бка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України; [редкол.: В. Попик та ін.]. Київ, 2015. Вип. 41. С. 521-530.
5. Волошин І., Кравченко Л. Особливості використання соціальних мереж для організації зв'язків з громадськістю. Теорія і практика сучасної економіки: матеріали XXIII Міжнародної науковопрактичної конференції: 20 жовтня 2022 р./ Упоряд.: Манн Р., Ільченко Н.; відп. ред. Манн Р.; М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси: ЧДТУ, 2022. С. 35–37.
6. Гончарова А. Інтернет-мережа як комунікативна сфера. *Держава та регіони. Серія: Соціальні комунікації*. 2010. № 4. С. 14-18.
7. Гузенко Т. Посилення ролі соціальних мереж у комунікації публічного управління. *Держава та регіони. Серія: Гуманітарні науки*. 2012. № 1. С. 127-130; № 2. С. 153–156.
8. Данько-Сліпцова А. Нові медіа: історія, типологія. *Український науковий журнал «Освіта регіону»*. 2014. № 1–2. С. 80–85.

9. Драгомирецька Н. Методи побудови комунікативного проекту створення сильної громади через ЗМІ. *Вісник НАДУ*. 2008. № 4. С. 125-132.
10. Дрешпак В. Інформаційний, комунікативний, семіотичний простори державного управління: спільне, відмінне та особливе. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2012. Вип. 2.
11. Дубов Д. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості: аналіт. доп. К.: НІСД. 2010. С. 3-7.
12. Єжижанська Т. ЗМІ у соціальних мережах: тенденції, можливості, перспективи. *Масова комунікація: історія, сьогодення, перспективи*. 2015. № 7/8. С. 61-67.
13. Зяйлік М. Комунікації як ефективний інструмент управління. Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні: матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції, м. Тернопіль, 21 травня 2019 року. Т.: ТНТУ, 2019. С. 73-74.
14. Іванченко Ю. Сутність, головні напрями та способи державної інформаційної політики в Україні. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej2/txts/philo/05ijmipu.pdf>
15. Кадемія М. Соціальні сервіси веб 2.0 в освітній діяльності // Матеріали методологічного семінару кафедри інформаційних технологій в освіті 2010-2011 р. Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського.
16. Карпюк А., Трофімук-Кирилова Т. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>.

- 17.Квітка С., Мазур О. Доступ до мережі Інтернет через мобільні пристрої: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. Аспекти публічного управління. 2019. Т. 7, № 9–10. С. 5-18. DOI: 10.15421/151944.
- 18.Киричок П. Соціальні комунікації в глобальній інформаційній мережі: досягнення і загрози. *Технологія і техніка друкарства*. 2012. Вип. 2. С. 101–106.
- 19.Клименко І. Технології електронного врядування. К.: Центр сприяння інституційному розвитку держ. служби, 2006. 192 с.
- 20.Клімушин П. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. *Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр.* Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. Вип. 1 (28). С. 263-270.
- 21.Коноплицький С. Соціальні аспекти комунікації в мережі Інтернет: феноменологічний аналіз : автореф. дис... канд. соціол. наук : 22.00.01; НАН України ; Інститут соціології. К., 2007. 17 с.
- 22.Литвинова Л., Збираник Ю. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 2. С. 4–11.
- 23.Лобовікова О. Соціальні мережі як феномен інформаційного суспільства. *Вісник Львівського університету*. 2022. Вип. 5. С. 160.
- 24.Лопатченко І. Використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 2. С. 127–132.
- 25.Мінаєва В. Соціальні мережі як засіб зв'язків з громадськістю в державному управлінні. URL: file:///C:/Users/ELNE/Downloads/Nvamu_upravl_2012_4_19.pdf
- 26.Новікова Н. Соціальні мережі як інструмент для органів державної влади для надагодження зв'язків з громадськістю. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 5–6. С. 123–127.

- 27.Палій С. Соціальні мережі як засіб комунікації електронного навчання. Управління розвитком складних систем. 2013. № 13. С. 152–156. URL: <http://urss.knuba.edu.ua/files/zbirnyk-13/152-156.pdf>
- 28.Передало Х., Козар Г. Соціальні мережі як інструмент формування ділової репутації підприємства. Науковий вісник Ужгородського університету. 2018. Вип. 1 (51). С. 250–256.
- 29.Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851>
- 30.Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>
- 31.Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 року № 537-V. URL.: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16>
- 32.Руднєва В. Віртуальна дипломатія: трансформація процесу формування іміджу держави з використанням соціальних мереж. *Науковий вісник Академії муніципального управління: Серія «Управління»*. 2013. Вип. 4. С. 328–337.
- 33.Семененко І. Правові механізми використання соціальних мереж у публічному управлінні. К., 2021.
- 34.Сивак Т. Принципи стратегічних комунікацій у публічному управлінні. *Public Administration: Theory and Practice*. 2019. №1. С. 41-49.
- 35.Снопченко Д. Безпека в соціальних мережах – етика поведінки в інтернеті. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/ethics/standards/bezpeka_v_sotsialnikh_merzhakh_etika_povedinki_v_interneti/
- 36.Таценко О., Герасимова І. Використання соціальних мереж як інструменту взаємодії органів місцевого самоврядування з

- громадськістю. *Публічне управління: теорія та практика*. 2019. №2. С. 34-42.
37. Терехов Д. SMM-Маркетинг у системі управління сучасним підприємством. *Наука й економіка*. 2015. № 1 (37). С.77–79.
38. Терешкун О. Соціальні мережі у сучасному суспільстві: психологічний аналіз. *Соціальна психологія*. 2011. № 5. С. 86-95.
39. Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 р. URL: <https://internews.in.ua/wp-content/uploads/2023/10/Ukrainiski-media-stavlennia-ta-dovira-2023r.pdf>
40. Хітрень Н. Формування іміджу держав за допомогою соціальних мереж. Гуманітарні та соціальні науки: матеріали III Міжнародної конференції молодих вчених HSS-2011, 24–26 листопада 2011 року, м. Львів, Національний університет «Львівська політехніка». Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. С. 222–223.
41. Чалабієва М. Поняття електронних засобів масової інформації. *Закон і життя*. 2019. № 6/2. С. 105–109.
42. Чалабієва М. Соціальні мережі як засіб реалізації прав людини в Україні. *Національний юридичний журнал: теорія і практика*. 2019. №. 3. С. 46–49
43. Чуприна Л. Соціальні мережі як інструмент реалізації громадських ініціатив. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського*: Київ, 2015. Вип. 41. С. 54-68.
44. Шульга М. Система соціальних медіа у процесі інтеграції у маркетингові комунікації. Науковий блог: заголовок з екрану. URL: <https://naub.org.ua>.
45. Яковенко А. Організаційні механізми реалізації засад антикризового управління центральних органів влади України. *Державне управління: теорія і практика*. 2012. № 1.

46. Xu Y. C. et al. Retaining and attracting users in social networking services: An empirical investigation of cyber migration. *The Journal of Strategic Information Systems*. 2014. Vol. 23. № 3. P. 239–253.
47. Kietzmann J. H. et al. Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*. 2011. Vol. 54. № 3. P. 241–251.
48. Murthy D. Towards a sociological understanding of social media: Theorizing Twitter. *Sociology*. 2012. Vol. 46. № 6. P. 1059–1073.
49. Miranda S. M., Young A., Yetgin E. Are social media emancipatory or hegemonic? Societal effects of mass media digitization in the case of the SOPA discourse. *MIS quarterly*. 2016. Vol. 40. № 2. P. 303–329.
50. Schlagwein D., Hu M. How and why organisations use social media: five use types and their relation to absorptive capacity. *Journal of Information Technology*. 2017. Vol. 32. № 2. P. 194–209.
51. Qualman E. Socialnomics: How Social Media Transforms the Way We Live and Do Business. 2-nd Edition, 2012. 316 p.
52. Gregersen, F. A. Social media in public administration: an institutional perspective. *International Review of Administrative Sciences*. 2018. № 84(1). C. 7-26.
53. Trottier, D. Social media as surveillance: Rethinking visibility in a converging world. Surrey, UK: Ashgate. 2012
54. Smith, A. Social Media Management: Technologies and Strategies for Creating Business Value. Springer. 2017.
55. Goldman, E. (2007). Strategic Communication: A Tool for Asymmetric Warfare. *Small Wars Journal*, October 6. URL: <http://smallwarsjournal.com/blog/strategic-communication-a-tool-for-asymmetric-warfare>.
56. Social Media Marketing Industry Report. How Marketers Are Using Social Media to Grow Their Businesses by M. Stelzner. URL: <http://www.socialmediaexaminer.com/SocialMedia>

- 57.Chen H. «Social Media Use in Government and its Impacts on Public Administration.» *Public Performance & Management Review*. 2016. № 39(3). P. 605-621.
- 58.Lundmark L. W., Oh C., Verhaal J. C. A little Birdie told me: Social media, organizational legitimacy, and underpricing in initial public offerings. *Information Systems Frontiers*. 2017. Vol. 19. №. 6. P. 1407–1422.