

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління
та національної безпеки
Кафедра економічної теорії,
інтелектуальної власності та публічного
управління

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Сидорчук Дарина Василівна
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК 342.553:352:06.
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ (тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр
кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело

Д.В. Сидорчук
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи
Дацій Надія Василівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
д. держ.упр., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

Житомир – 2021

АНОТАЦІЯ

Сидорчук Д.В. Механізми управління публічними комунікаціями регіону.– Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» – Поліський національний університет, Житомир, 2021.

Визначено становище публічних комунікацій в системі державного і муніципального управління та обґрунтовано особливості управління публічними комунікаціями в системі регіонального управління.

Проведено оцінку ефективності соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій у системі управління регіону та проаналізовано стан організації публічних комунікацій в системі регіонального управління. Запропоновано практичні методи оптимізації процесу планування управління публічними комунікаціями регіону та розроблено напрями реалізації системи контролю діяльності органів управління регіону в системі публічних комунікацій.

Ключові слова: державне і муніципального управління, інформаційні технології, ефективна реалізація, контроль, механізми, організація, публічні комунікації, регіональна система, соціальна комунікація, телекомунікаційні ресурси, управління.

ANNOTATION

Sydorchuk Daryna. Mechanisms for managing public communications in the region. – Qualifying work based on the rights of a manuscript.

Qualifying work for obtaining an academic Master's degree specialized in 281 «Public management and administration» – Polissia National University, Zhytomyr, 2021.

The position of public communications in the system of state and municipal administration is determined and the peculiarities of public communications management in the system of regional administration are substantiated.

An assessment of the effectiveness of social media for the development of public communications in the management system of the region is performed and the state of organization of public communications in the regional management system is analyzed. Practical methods of optimizing the process of planning the management of public communications in the region are proposed and the control of the activity of the governing bodies of the region in the system of public communications is formed.

Key words: state and municipal government, information technology, effective implementation, control, mechanisms, organization, public communications, regional system, social communications, telecommunications resources, management.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ	7
1.1. Публічні комунікації в системі державного і муніципального управління	7
1.2. Особливості управління публічними комунікаціями в системі регіонального управління	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ	22
2.1. Оцінка ефективності соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій у системі управління регіону	22
2.2. Стан організації публічних комунікацій в системі регіонального управління	29
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ	39
3.1. Оптимізація процесу планування управління публічними комунікаціями регіону	39
3.2. Розробка системи контролю діяльності органів управління регіону в системі публічних комунікацій	45
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	60

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Умови, що склалися, коли практично отримання публічної інформації відокремлює всього кілька кліків, а формування порядку денного все частіше відбувається в мережевому просторі, регіонам України необхідно адаптуватися під нові реалії. Для цього потрібно забезпечити діяльність в соціально-мережевому просторі публічних комунікацій, що об'єднує органи регіональної влади і представників зацікавлених сторін для цілей діалогу і партнерства з питань, що мають суспільний інтерес. Одними з найбільш динамічно розвинутих секторів мережі Інтернет є соціальні медіа. Сучасні технології дозволили забезпечити досягнення якісно нового рівня інтерактивності, доступності та відкритості соціальних комунікацій, що має одне з найважливіших значень для органів публічного управління.

Саме тому актуальність роботи визначається: 1) положенням соціальних медіа в якості основного інформаційно-комунікаційного ресурсу публічного простору комунікацій на регіональному рівні; 2) необхідністю систематизації сукупності наявних теоретичних основ організації регіонального соціально-мережевого управління публічними комунікаціями; 3) необхідністю оптимізації управлінського процесу на рівні регіонів у сфері соціально-мережевої взаємодії органів влади і населення.

Трансформацію держави під впливом соціальних мереж розглядали: Л.В. Антонова, М.П. Бутко, Л.І. Галаган, Н.В. Дацій, Л.Д. Климанська. Аспекти організації управління публічними комунікаціями на регіональному рівні були вивчені: О.І. Васильєва, Р.А. Коваль, Є.О. Романенко. У публікаціях з даної тематики не представлені конкретні механізми діяльності публічних службовців в мережевому просторі, а також відсутні комплексні пропозиції щодо діяльності органів регіональної влади.

Виходячи з актуальності та наукової значущості зазначеної проблеми, **метою роботи** виступає здійснення вдосконалення механізмів управління публічними комунікаціями регіону.

Для дослідження даної мети були поставлені наступні **завдання**:

- визначити становище публічних комунікацій в системі державного і муніципального управління;
- обґрунтувати особливості управління публічними комунікаціями в системі регіонального управління;
- провести оцінку ефективності соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій у системі управління регіону;
- проаналізувати стан організації публічних комунікацій в системі регіонального управління;
- запропонувати практичні методи оптимізації процесу планування управління публічними комунікаціями регіону;
- розробити напрями реалізації системи контролю діяльності органів управління регіону в системі публічних комунікацій.

Об'єкт дослідження – суспільні комунікації в системі управління на регіональному рівні.

Предмет дослідження – є механізми управління публічними комунікаціями регіону.

Методологічну основу дослідження становить: 1) системний підхід, що дав можливість сформулювати цілісне уявлення про регіональне соціально-мережеве управління публічними комунікаціями, виявити функціональну роль соціальних мереж в організації діалогу та партнерства влади та суспільства, а також визначити закономірності управління інформаційного обміну між суб'єктами публічних комунікацій на рівні регіону; 2) для концептуалізації в роботі застосовувалися методи збору, обробки та аналізу первинної соціологічної інформації, методи порівняння, класифікації та систематизації.

Інформаційна база дослідження: при написання роботи використані законодавчо-нормативна база України, офіційні статистичні дані, а також наукові праці вітчизняних учених.

Практична значимість отриманих результатів полягає в орієнтованості на впровадження в діяльність органів публічної влади механізмів соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій на рівні регіону. Використання основних висновків дослідження доцільно при розробці тем в навчальних дисциплінах, які присвячені проблемам організації соціально мережевого управління публічними комунікаціями на рівні регіону.

Елементи наукової новизни представлені у вдосканаленні механізмів управління публічними комунікаціями регіону шляхом оптимізації процесу планування процесу управління та формуванні контролю діяльності регіоних органів управління в системі публічних комунікацій.

Апробація результатів дослідження. Отримані результати дослідження представлялися на міжнародних наукових заходах: XVII Міжнародна науково-практична конференція «Наукові горизонти – 2021», секція: державне управління, (30 вересня – 7 жовтня 2021р., Англія); Міжнародна науково-практична конференція «Механізми управління розвитком території» (Житомир, жовтень 2021 р. на базі ПНУ); XVII Міжнародна науково-практична конференція «Перспективи освіти: наука і техніка» (Польща, 07-15 листопада 2021 р., секція: державне управління).

Структура кваліфікаційної роботи обумовлена метою і завданнями дослідження. Робота має 59 сторінок, включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел (48 джерел), додатки, які займають 5 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ

1.1. Публічні комунікації в системі державного і муніципального управління

Система комунікації завжди мала важливе значення в житті соціуму, дозволяючи централізовано здійснювати передачу інформації між усіма його членами. Для органів влади потреба в актуальних і достовірних відомостях є однією з найбільш значущих, оскільки її відсутність значно ускладнює реалізацію координаційних процесів. У сучасних умовах, що характеризуються високим рівнем розвитку та проникнення інформаційних технологій практично в усі сфери суспільного життя, побудова ефективної системи комунікацій стає одним з необхідних умов здійснення публічного управління.

Забезпечення сталого і збалансованого суспільного розвитку безпосередньо залежить від ефективності реалізованого державного управління як виду соціального управління. Безпосередньо саме управління на рівні суспільства являє собою складний суспільний процес, що включає в себе діяльність по здійсненню прогнозування, планування, організацію, мотивацію, координацію та контроль. В силу своєї багатогранності і наявності різних аспектів в розумінні, цей термін має кілька основних тлумачень, які досить легко встановлюються на основі аналізу монографічної, словникової та навчальної літератури.

Наприклад, Бульбенюк С.Є. [6, с.111] дає широке тлумачення цього поняття: «управління розуміється як процес систематичного, свідомого, цілеспрямованого впливу людей на суспільну систему в цілому або її окремі ланки (виробництво, соціальне та духовне життя, галузі економіки та ін.)».

Аналогічно широке визначення зустрічається у М.П. Бутка [8, с.5]. На його думку [8, с. 5], «управління – це особливий вид професійної діяльності, який не зводиться тільки до досягнення мети системи, організації, але і являє собою засіб підтримки цілісності будь-якої складної соціальної системи, та її оптимального функціонування та розвитку». Відзначимо, що вчені, В.А. Скуратівський, О.М. Палій [37, с. 59], розуміли під соціальним управлінням управління суспільством. При цьому суспільство розглядалося як об'єкт управління, а держава як суб'єкт управління. Але дане визначення досить вузьке, так як здійснювати управління можуть не тільки органи державної влади, а й органи місцевого самоврядування, колективні органи державних або недержавних організацій, їх структурні підрозділи, громадські об'єднання, а також їх посадові особи.

Відзначимо, що ряд сучасних дефініцій, все ж залишається вузьким. Наприклад, визначення управління як функції управлінського органу товариства або організації, яка забезпечує збереження їх структури, підтримання певного стану або переведення в інший стан відповідно до основних тенденцій розвитку даної системи, утримує в певних межах відхилення окремих частин і системи в цілому.

Відзначимо, що в деяких випадках визначенні поняття управління акцент зміщується на сам процес його змісту. Е.М. Лібанова [19, с.92] відносить до управлінських функцій комплекс дій, які спрямовані на збереження єдності соціальної системи: розсуд, усвідомлення, осмислення та оцінку проблеми. Виходячи з цього, контроль і регламентація спільних дій по врегулюванню актуальних соціальних проблем виступають в якості пріоритетних задач. Відзначимо, що для звуження сфери управління часто використовують терміни: соціальне управління, управління суспільством, управління громадськими процесами. Стосовно до управлінської діяльності, яка здійснюється органами державної влади, найбільш часто використовують термін державне управління, також зустрічаються поняття публічне та соціальне управління.

Виходячи з цього, актуальним є розгляд суті кожного із зазначених термінів, та визначення взаємного співвідношення, спільних і відмінних ознак.

Під державним управлінням мається на увазі цілеспрямована організуюча, подзаконна, виконавчо-розпорядча яка регулює діяльність системи органів державної виконавчої влади, та здійснює функції державного управління на основі виконання законів в різних галузях і сферах соціально-культурного, господарського та адміністративно управління.

За своєю суттю, державне управління є прямою формою реалізації державної влади, що має на увазі наявність орієнтованості на забезпечення життєдіяльності суспільства за допомогою задоволення сукупності його потреб. На практиці все частіше знаходить застосування термін публічне управління [5].

Основна суть публічного управління безпосередньо впливає з функцій держави і необхідності здійснення громадського регулювання. Як вказує В.С. Михайлюк [22], під публічною владою необхідно розуміти владу державну і муніципальну, від якої відрізняють владу суспільну, сімейну та ін. Виходячи з цього [22], «публічне управління представляє собою комплекс механізмів, процесів, взаємовідносин та інститутів, за допомогою яких громадяни та їх об'єднання висловлюють свої інтереси, здійснюють права і обов'язки і врегульовують розбіжності». Вивчення публічного управління, як самостійного виду управлінської діяльності, в нашій країні почалося після здійснення системних реформ і переходу до ринкової моделі економічних відносин.

У період панування командно-адміністративної системи, державне адміністрування розглядалося як ключова форма регламентації суспільних відносин, виходячи з чого, іншим напрямкам приділялося набагато менше уваги. Для сучасного типу суспільного розвитку характерно поступове делегування окремих елементів управлінського процесу з виняткового державного управління. Деякі функції переходять до інститутів громадянського суспільства, які виступають в якості легітимних представників інтересів громадян. Виходячи з цього, ефективне здійснення публічного

управління безпосередньо залежить від наявності між державою і суспільством загального комунікативного простору. Великий вплив на його формування в даному випадку має рівень розвитку інформаційно-телекомунікаційних технологій, що дозволяють зробити процес взаємодії більш мобільним і зручним для кожної зі сторін.

Публічне управління безпосередньо пов'язано із забезпеченням функціонування держави, побудовою та оптимізацією соціально-економічної системи, в той час як соціальне управління представляється порівняно більш змістовним поняттям. Воно позначає сукупність особливостей і властивостей відносин, що виникають між різними суспільними інститутами, групами або спільнотами особами.

Виходячи із зазначеного у додатку А рис. 1 наведена структурна схема механізму комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування. Складові інформаційного блоку механізму комунікативної діяльності місцевих органів влади наведені у додатку А рис.2.

У вітчизняній науці [19; 21] цей термін довгий час використовувався як синонім суспільному, а чітка відмінність між ними була відсутня як така. Також відбувалась асоціація з поняттям громадянське, яке використовувалось при характеристиці правовідносин в юридичній науці. Розвиток соціологічної науки привело до формування самостійного значення при тлумаченні соціального. З позиції адміністрування, соціальне управління направлено на досягнення пріоритетних цілей і завдань суспільного розвитку. З позиції адміністрування процесів у великих і малих соціальних організаціях соціальне управління розглядає О.М. Палій [37, с.81]. Термін в даному випадку трактується як складний вид діяльності, пов'язаний з добровільним або насильницьким підпорядкуванням людей загальним інтересам, що забезпечує існування соціальних організацій та вирішення складних соціальних проблем.

Таким чином, оскільки клієнторієнтований підхід до побудови сучасної держави безпосередньо пов'язаний з формуванням, оптимізацією та ефективним функціонуванням системи комунікацій, особливу увагу у

державно-владних структурах має бути зосереджена на впровадженні та розвитку телекомунікаційних інтернет-технологій. На практиці дана тенденція виражається у формуванні концепції електронного урядвання, перехід на електронний документообіг, розвиток онлайн-сервісів, за допомогою яких громадяни можуть безпосередньо звертатися до органів державної та муніципальної влади. Більш того, Л. Д. Климанська [17, с.57] безпосередньо пов'язує поняття «сервісної держави» з електронною та соціальною державою, виходячи з того, що «електронна держава – перш за все соціальна держава», а «соціальна держава в певній частині є сервісною державою» [17, с. 57]. Звідси публічне управління може розглядатися як раціональний побудований механізм регуляції, який реалізується за допомогою соціальної комунікації. А комунікація в цьому випадку служить базою загального організаційного та конструктивного початку, яке органічно втілено в процес функціонування і розвитку соціальних систем.

Тому розуміння ролі комунікації як регулятивної основи механізму публічного управління сферою справ визначається, перш за все, тим, що даний механізм безпосередньо виражається в сукупності способів регулювання суспільною реалізацією актуальних потреб індивідів, досягнення яких зачіпає інтереси суспільства. У зв'язку з цим поняття політичної, соціальної та публічної комунікацій стають тісно взаємопов'язаними. Ключовим поняттям виступає соціальна комунікація.

Таким чином, в сфері соціальних наук не випадково сформувалося поняття публічна комунікація, що робить значний акцент на потребі індивідів в ефективному способі передачі значущої інформації в рамках громадянського суспільства. Згідно з визначенням П. Уїлбі [14, с.20], «публічною комунікацією є процес передачі і отримання соціально значимої інформації, доступом до якої мають всі члени громадянського суспільства».

Таким чином, ключовою умовою ефективної реалізації соціальних і суспільно-політичних функцій держави в умовах інформаційного суспільства виступає побудова та постійна підтримка комунікаційних каналів. При цьому

публічні комунікації системи державного та муніципального управління є різновидами масової комунікації, яка об'єднує органи влади і представляє зацікавлених сторін (мас-медіа, структури громадянського суспільства, бізнес і його об'єднання, активні представники регіонального суспільства / лідери громадської думки) для обговорення суспільно значущих проблем.

З метою досягнення ефективного функціонування як окремих елементів, так і всієї системи управління в цілому, держава повинна підтримувати на максимально високому рівні забезпечення взаємодії між усіма ланками суспільства. При цьому, важливою умовою є забезпечення переходу від виключно одностороннього тлумачення інтересів держави і застосування імперативних методів, до повноцінної співпраці та діалогу між суб'єктами управління. Саме потенціал використання телекомунікаційних ресурсів особливо широко розкривається при проведенні масових акцій. Завдяки мобільності інтернет-користувачів, десятки віртуальних людей можуть за відносно короткий проміжок часу «матеріалізуватися» практично в будь-якому місці.

Варто відзначити, що електронне урядування не виступає в якості додаткового елементу традиційного уряду або його аналогу, а відображає якісно новий канал здійснення комунікації між суспільством і державно-владними органами на основі застосування телекомунікаційних засобів. Крім того, ІТ не обмежуються виключно комп'ютерними інструментами або інтернет-ресурсами, а виступають в якості узагальнюючого терміну для різних форм здійснення радіозв'язку та каналів побудови комунікацій. Зокрема, до них можна віднести традиційні SMS-повідомлення, передачу даних за допомогою Bluetooth, NFC міток та ін. Відбувалася поступова інтеграція інформаційно-телекомунікаційних технологій в діяльність органів публічного управління. Як найбільш пріоритетних були позначені кілька видів взаємодій [33; 35]: «G2C (Government-to-Citizen) – між державою і громадянами, їх об'єднаннями; G2G (Government-to-Government) – взаємодія між гілками державної влади, представниками різних рівнів влади; G2B (Government-to-Business) – між

державою і бізнесом; G2M (Government-to-Mass-media) – між державою і мас-медіа». Нові канали комунікації сприяють здійсненню переходу від двосторонньої асиметричної моделі, що базується на принципах прийняття виключно тієї думки аудиторії, яка відповідає інтересам державно-владних органів, до двосторонньої симетричної моделі, яка забезпечує баланс між відправником і адресатом інформації.

Перехід від винятковості визначення інтересів державно-владних органів до пріоритетності потреб громадян, викликаний подальшим розвитком інститутів громадянського суспільства, яка показана у концепції електронного урядування [35]. Принципи функціонування електронного уряду були запроваджені у 2004 у програмі «Електронна Україна» [36; 44], яка запропонувала оптимізацію здійснення взаємодії державних структур і громадян, підвищення відкритості діяльності адміністративного апарату управління, а також вихід на якісно новий рівень надання адміністративних послуг.

Більш того, сама потреба держави в інформації активізує державно-владні структури на пошук нових інформаційно-комунікаційних ресурсів, формування яких неможливо без реалізації відносин з усіма суб'єктами суспільних відносин, в тому числі з інститутами громадянського суспільства. Виходячи з цього, в сучасному публічному управлінні пріоритетного значення набуває не тільки процес акумулювання, обробки та аналізу інформації, але і процес управління простором публічних комунікацій.

Одним зі специфічних властивостей мережевої інформаційно-комунікативної середовища виступає широке розмаїття суб'єктів, діяльність яких обмежується виключно формальними правилами ресурсу, в рамках якого здійснюється активність. Виходячи з цього, особливого значення набувають механізми здійснення саморегулювання

Таким чином, аналіз публічних комунікацій в системі державного і муніципального управління показав наступне.

По-перше, з урахуванням спрямованості на максимальну відкритість діяльності органів управління, а також націленість на якісну складову при здійсненні взаємодії з громадянами, сучасна концепція публічного управління має на меті звернення до моделі менеджменту публічних цінностей. Впроваджувана концепція публічного управління та практика її реалізації зачіпає, в першу чергу, саме систему внутрішніх комунікацій органів влади, яку слід розвивати як засіб додання державно-адміністративного управління публічного характеру.

По-друге, на сучасному етапі суспільного розвитку державного і муніципального управління є видом публічного управління, що характеризує його соціальними і суспільно-політичними функціями. Ефективна реалізація зазначених функцій в умовах інформаційного суспільства вимагає побудови і постійного підтримання комунікаційних каналів. При цьому публічні комунікації системи державного і муніципального управління є різновидом масової комунікації, яка об'єднує органи влади і представників зацікавлених сторін для обговорення суспільно значущих проблем.

По-третє, нові канали комунікації сприяють здійсненню переходу від двосторонньої асиметричної моделі, що базується на принципах прийняття аудиторією думки, яке відповідає інтересам державно-владних органів, до двосторонньої симетричної моделі, яка забезпечує баланс інтересів між відправником і адресатом інформації. Основні завдання публічних комунікацій зумовлюються специфікою здійснення державного і муніципального управління в умовах посилення громадського контролю діяльністю державних організацій, підвищення вимоги забезпечення клієнтоорієнтованих результатів діяльності і полягають у забезпеченні відкритості, узгодженні позицій і координації діяльності зацікавлених сторін при розгляді ситуацій, які, прямо або опосередковано впливають на громадян є досить серйозними проблемами, які вимагають колективних зусиль щодо їх подолання.

1.2. Особливості управління публічними комунікаціями в системі регіонального управління

Сучасне ефективне регіональне управління вимагає відкритості та активного залучення до процесу прийняття рішень по суспільно значимим питанням регіональних бізнес-структур і структур громадянського суспільства. У цих умовах органи державної влади та місцевого самоврядування в державі змушені коригувати комунікативну взаємодію з даними структурами і використовувати в регіональному управлінні нові комунікаційні технології. Оскільки управлінська діяльність в більшості своїй має комунікативний характер, формування повноцінної системи публічних комунікацій і об'єктивно зумовлює необхідність створення в рамках неї ефективного управлінського механізму. Переміщення соціальних медіа в простір публічних комунікацій ще більше актуалізує завдання соціально-мережевого адміністрування.

Як справедливо зазначає О.В. Радченко [44, с.18], «сьогодні не прийнято задумуватись про те, що таке управління комунікацією, в зв'язку з чим, під управлінням соціальними комунікаціями виявляють зв'язок з суспільством, рекламу, соціальну психологію, політичне консультування та ще десяток нових видів діяльності». Оскільки інформаційний напрямок, на управління яким спрямовані соціально-мережеві технології, сьогодні не є остаточно сформованими, на його роль претендують [48]: «1. Медіаменеджмент (Media management) 2. Соціальний маркетинг (Social Marketing). 3. Соціальний медіа маркетинг (Social Media Marketing)». Медіаменеджмент в даний час все частіше асоціюється з інтернет-технологіями, в тому числі соціально-мережевого характеру. За своєю економічною природою і виконуваних соціальних функцій, розгляд медіаменеджменту необхідно здійснювати в якості комплексного уявлення, що включає в себе забезпечення ефективного функціонування ЗМІ. Предметом медіаменеджменту є система управління інформаційно-комунікаційною сферою, що впливає на формування медіакультури суспільства.

Таким чином, Медіаменеджмент є інтегрованою системою управління, яка об'єднує різні види інформаційно-комунікаційної діяльності. Особливо до діяльності органів державного і муніципального управління, медіаменеджмент може акцентувати увагу громадськості на питанні інформаційної повістки або тиражуванні цільової інформації про діяльність публічних структур.

Соціальний маркетинг в найбільш загальному вигляді визначається як інструмент впливу на аудиторію і просування товару, бренду, послуги та ін. Для якісного поліпшення життя як конкретних верств населення, так і великої аудиторії. Безпосередньо сама концепція соціального маркетингу з'явилася більше 10 років тому в якості громадської відповіді на погіршення екології, обмеженого характеру природних ресурсів, а також невирішеність низки глобальних соціальних проблем.

На рівні державного управління мета соціального маркетингу полягає в збільшенні лояльності клієнтів (громадян) за рахунок асоціації з важливими соціальними програмами. У зв'язку з тим, що в умовах інформаційного суспільства багато інструментів соціального маркетингу набувають поширення в інтернет-ресурсах, а також соціальних мережах, нерідко виникає пряма асоціація з соціально-мережевим менеджментом. Основна особливість SMM-просування полягає в можливості здійснювати прямий вплив на цільову аудиторію методами, за допомогою яких користувачі виявляються залучені в інформаційну кампанію самі того не підозрюючи. З урахуванням високої популярності сучасних мережевих платформ, а також їх широке різноманіття, SMM в соцмережах дозволяють забезпечити максимальне охоплення навіть самої специфічної аудиторії, в тому числі, якщо вона не зосереджена в рамках однієї конкретної інтернет-платформи.

Так, П. Байор [41, с.43] зазначає, що «поширення мережевих принципів на діяльність громадських об'єднань відображає загальну тенденцію на впровадження мережевих практик в різних сферах». Першочерговим елементом такого суспільства є мережева логіка його структури. Сьогодні має місце

трансформація сфери публічних комунікацій, її актуалізація саме в просторі інтернет-комунікацій.

Дані обставини безпосередньо обґрунтовує доцільність реалізації державними органами дій по формуванню і конфігурації релятивної мережі представників зацікавлених сторін для здійснення сумісної управлінської діяльності. При цьому, під релятивної мережею розуміють сукупність суспільних відносин, що визначають порядок взаємодії основних користувачів в рамках конкретного виду спільної діяльності. У тому випадку, якщо діяльність мережевих користувачів буде консолідована, вона може вплинути фактично на будь-який суспільний процес [3].

Виходячи з цього, наявність облікових записів в закритих соціальних платформах не повинно бути загальнообов'язковими умовами, але може застосовуватися з метою забезпечення реалізації конкретних управлінських задач. Відкриті і змішані соцмережі в своєму потенційному застосуванні приблизно порівнянні. Характер приватності розміщуються для користувача постів при цьому не має істотного значення (при відсутності запиту на цільовий моніторинг) і може бути віднесений до другорядної ознаки.. На сьогоднішній день найбільш популярними медіа-майданчиками, які отримали переважне поширення, є платформи для спілкування. До них відносяться такі ресурси як Facebook, Twitter, Instagram, Telegram та ін. Даний формат соцмереж виник одним з перших і багато в чому визначив їх сучасний розвиток. Їх особливістю є те, що «розмивається відмінність між приватною і публічною сферами, між індивідуальними і колективними діями» [3].

Як правило, користувачі комунікаційних мереж отримують можливість створити свій власний міні-сайт, за допомогою якого буде здійснюватися самопрезентація в віртуальному просторі і взаємодія з іншими користувачами. У межах однієї платформи зареєстровані члени суспільства отримують максимально можливий функціонал для задоволення своїх потреб. У той же час авторські блогерські платформи переважно акумулюють мережевих користувачів з числа лідерів громадської думки, які можуть вплинути на

широке коло користувачів. Взаємодія органів публічного управління з одним користувачем авторських платформ може бути рівноцінним роботі з декількома тисячами користувачів сервісів для спілкування.

Ресурси для обміну медіа-контентом надають користувачам широкий функціонал для обміну візуальними фото і відео файлами, а також аудіозаписами. Тому однією з ключових характеристик нових соціальних медіа є передача інформації у візуальній або аудіовізуальній формі. Виходячи з функціонала, всі ресурси для обміну медіа-контентом поділяються на соціальні відеохостінги (Vimeo), сервіси обміну фотографіями (Instagram), сервіси обміну аудіофайлами (Last. FM), сервіси мовлення в прямому ефірі (Periscope). Спілкування в цьому випадку переходить на другий план. З плюсів можна виділити порівняно більш високу популярність серед користувачів саме мультимедійного наповнення, оскільки воно є більш наочним і дозволяє більш детально відобразити основну суть. Крім того, багато сучасних платформ даного типу мають функціоналом, який дозволяє вести трансляції у прямому ефірі, тим самим створюючи серйозну конкуренцію традиційним телевізійним ЗМІ.

У країнах Європейського союзу і США та і у нашій державі соцмережі, які надають можливості користувачам присуджувати оцінки, публікувати коментарі та рейтинги організаціям, в тому числі органам влади, популярні досить широко. Соціальні мережі для колективних обговорень з'явилися одними з перших і функціонально схожі з форумами та чатами.

Варто зазначити, що користувачі сервісів-закладок акумулюють інформацію з джерел різного типу, починаючи від ЗМІ і закінчуючи соцмережами інших типів. Сервіси відгуків і оглядів, колективних обговорень і соціальних закладок також можуть мати важливе значення в практичній діяльності органів публічного управління. Зокрема, на практиці, вони можуть застосовуватися для оцінки рівня взаємодії службовців з громадянами, окремих професійних навичок або загальної організації процесу адміністрування.

Ресурси для об'єднання за інтересами переважно представлені соцмережами закритого типу, які акумулюють аудиторію користувачів на основі спільних інтересів. Даний вид платформ добре підходить для галузевих спільнот. Найбільш популярними з них виступають Last. Fm, Tagged, IMDb і інші. Найбільш популярними з них є Twitter, LiveJornal, Blogger, Tumbler та інші [20]. Одна з особливостей соціальних мереж даного типу полягає в можливості здійснення інтеграції в багато пошукові системи, в зв'язку з чим, вони досить швидко індексують весь контент. Безпосередньо застосування перелічених ресурсів в діяльності органів публічного управління має двояке значення.

Так, Twitter найбільш повно відповідає критеріям масової популярності платформи, функціональному набору, а також переважної новинній моделі розміщення контенту. У той же час, LiveJornal дозволяє публікувати більш розгорнуту інформацію, в тому числі з можливістю докладного обговорення експертної позиції, при цьому характер візуальної подачі матеріалу є ближчим до звичних для масового користувача ЗМІ.

Говорячи про соціально-мережеве управління на рівні регіону, слід підкреслити, що даний інструмент передбачає проведення серйозних структурних змін, в тому числі щодо формування нових підрозділів по роботі в мережевому просторі. Даний фкористувач має позитивні і негативні аспекти. До негативних – слід віднести формування некритичного ставлення до діяльності організації з боку цільової аудиторії в силу створення цифрових фреймів, які передбачають отримання інформації виключно в рамках освітлюваних тематик. Безсумнівно, це здійснення соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій з опорою на певні принципи, серед яких до основних можна віднести принципи транспарентності, діалогу, консенсусу і партнерства.

Принцип транспарентності має на увазі відкритість органів регіонального управління в мережевому просторі, а також доступність інформації про активності в контенті.

Принцип діалогу полягає в тому, що за допомогою соціальних медіа державні і муніципальні структури детально інформують населення про реалізовані рішення в регіональному управлінні, отримуючи в свою чергу актуальні відомості про стан суспільних відносин.

Принцип консенсусу передбачає досягнення згоди про ступінь пріоритетності при вирішенні суспільно значущих регіональних проблем шляхом консолідації зусиль зацікавлених сторін та органів влади.

Принцип партнерства виходить з співпраці в ході соціально-мережевої взаємодії держорганів і зацікавлених сторін для розробки рішень з суспільно значущих питань регіону.

Таким чином, аналіз соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій як перспективного напрямку розвитку системи державного і муніципального управління дозволяє зробити висновки.

По-перше, соціальні медіа, за рахунок реалізації мережевого принципу організації сучасного простору публічних комунікацій на рівні регіону, забезпечують відкритість державно-владних структур і можливість організації двосторонньої комунікації на паритетній основі. Мережеві спільноти з спонтанного об'єднання користувачів за інтересами, перетворюються в суб'єкти, які здатні формувати громадську думку і впливати на функціонування органів державної і муніципальної влади. Виходячи з цього, в сучасному публічному управлінні пріоритетного значення набуває не тільки процес акумулювання, обробки і аналізу інформації, а й формування та конфігурація релятивної мережі представників зацікавлених сторін для здійснення спільної діяльності в інтересах суспільного розвитку регіону.

По-друге, соціальні медіа є повністю сформованим засобом масової комунікації, розвиток яких веде до переміщення в інформаційне середовище значної частини комунікативних практик представників регіонального співтовариства. Одним з основних і найбільш помітних напрямків розвитку соціальних медіа виступає розширення передбачуваного користувачам функціоналу. За своєю суттю, соцмережі типу Facebook, Instagram, Telegram

поєднують в собі повноцінні файлообмінники, мікроблоги, пошуковики, відео та аудіосервіси, а також багато інших функцій. У підсумку, з комунікативного ресурсу вони перетворилися в широкопрофільні мультимедійні інтернет-майданчики, що відкривають широкі потенційні можливості соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій з боку регіональних органів влади.

По-третє, зазначені фактори дають підставу визнати соціальні мережі як структуроутворюючого елемента публічного простору системи управління в державі і актуалізують проблему соціального-мережевого управління простором публічних комунікацій з боку регіональних органів управління. Даний вид управління може бути представлений як різновид соціального управління, спрямованого на організацію в публічному просторі комунікацій діалогу і партнерства між основними представниками зацікавлених сторін з метою вирішення актуальних суспільних проблем регіону. До основних принципів його здійснення слід віднести принципи транспарентності, діалогу, консенсусу та партнерства.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

2.1. Оцінка ефективності соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій у системі управління регіону

Сучасні публічні комунікації являють собою складну сукупність засобів комунікацій, що сформувалися на підставі ознак цільового призначення структури, вибору основного способу реалізації обміну інформацією, а також безпосередньо самих каналів передачі даних, серед яких превалюють соціальні медіа. Потенціал соціальних медіа в даному просторі визначається сукупністю організаційно-методичних, функціональних і соціально-технологічних особливостей Інтернет-ресурсів соціально-мережевого типу, застосування яких сприятиме якісному вдосконаленню простору публічних комунікацій при вирішенні суспільно-значущих завдань.

Саме діагностика як процес комплексного дослідження простору публічних комунікацій з метою виявлення, розпізнавання і вивчення причинно-наслідкових зв'язків і відносин, що характеризують його стан і тенденції подальшого розвитку, є вкрай актуальним завданням для реалізації завдань сучасного публічного управління.

Основна мета – вивчити думку респондентів щодо інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади в мережевому просторі публічних комунікацій. Структура джерел інформації для мешканців (респондентів) м. Житомир щодо актуальних адміністративних послуг наведена у додатку Б [34].

Засоби комунікацій в даний час представлені широким переліком інструментів передачі інформації, серед яких присутні як традиційні ресурси (друковані, теле- і радіо-), так і сучасні інтернет-технології. При цьому, варто

зазначити, що поступово процес інформатизації стирає межі між усіма з перерахованих комунікацій, обумовлюючи появу конвергентних ЗМІ. Для отримання актуальних новин або експертних оцінок вже не треба поспішати купувати газету, досить просто завантажити її копію в Мережі, аналогічно ситуація і з прямими телевізійними ефірами, а аудиторія багатьох мережевих радіостанцій вже перевищує число слухачів звичайних приймачів. Але в той же час традиційні мас-медіа як інформаційні канали ще зберігають свої позиції.

Згідно з дослідженнями Соціологічна група «Рейтинг» [39], «стан на листопад 2021 року, в якості основного джерела отримання новинної інформації 71% українців назвали телебачення, при цьому 43% на цьому місці визначили новинні сайти в мережі Інтернет і ще 20% вказували на соціальні медіа – форуми, блоги та соціальні мережі». Варто відмітити, що останній показник уже перевищує рівень використання «друкованої преси (14%) і перевищує показник радіозасобів (13%)» [39]. За останні чотири роки показники використання соціальних медіа як джерела інформації зазнали ряд важливих змін. Так, ще в 2017 році телебачення було в якості найбільш інформаційного каналу позначало 88% респондентів, новинні інтернет-сайти – 34%, а блоги та соціальні мережі – 14% [39].

З метою вивчення специфіки бажаних інформаційних джерел, учасникам дослідження також було запропоновано вибрати ті з них, до використання яких в повсякденному житті вони вдаються найчастіше. При цьому соціальні мережі були виділені в окрему категорію відповідей. Як телебачення може бути найбільш затребуваним джерелом не тільки новинної інформації, а й тією, яка необхідна населенню в повсякденному житті. Але другу позицію в цьому випадку впевнено займають соціальні медіа.

Висока позиція соціальних медіа обґрунтовується цілою низкою практичних причин. Більшість ЗМІ мають офіційні акаунти в соцмережах, на сторінках яких дублюється основна інформаційна стрічка джерела, що значно спрощує для користувачів процес отримання необхідної інформації. Крім того,

в мультимедійних платформах широкого поширення набули й власні новинні агрегатори, що акумулюють найбільш резонансні інформаційні приводи.

Також варто відзначити і вплив регіональної специфіки на звернення саме до ресурсів даного типу, згідно з якою акаунти в соцмережах все частіше виступають в якості новинного першоджерела. Необхідно враховувати і той факт, що висока популярність телебачення підтримується переважно за рахунок представників старшого покоління. Так, державні канали часто дивляться 87% в групі 60 років + і майже вдвічі менше – 48% - в групі 18-24 [38].

Виходячи із зазначених фактів, можна спрогнозувати подальше посилення позицій інтернет-ресурсів в цілому і соціальних медіа зокрема по відношенню до телебачення, друкованих ЗМІ та радіомовленню. У щоденному режимі соцмережі відвідують близько 45% опитаних, 62%-хоча б раз на тиждень. Найбільш відвідуваними ресурсами серед аудиторії соціальних медіа виступають Facebook – 40%, Instagram – 55%, Twitter - 5% [42].

При проведенні аналізу соціальних інтернет-платформ як засобу публічної комунікації необхідно вказати на існування підрозділу користувачів, на активну і пасивну аудиторію. Якщо останні переважно є потенційними споживачами інформації, то перші виступають як безпосередні користувачі мережевої взаємодії і виробники контенту.

Аналіз структури користувачів важливий для визначення стратегії просування офіційних акаунтів органів державного і муніципального управління, а також застосування соціально-мережних технологій. Зокрема, чиновники повинні вести себе більш активно в соцмережах з великим числом користувачів, а контент повинен бути більш різноманітним і привабливим для користувачів. Результатом зневаги даного чинника і використання стандартних режимів просування може призвести до значного зменшення рівня охоплення цільової аудиторії користувачів. Найбільше число користувачів і розміщує унікальний контент в Instagram, Facebook, YouTube, Telegram, Twitter.

Переважний інтерес користувачі виявляють до новинного і розважального контенту, а також до реалізації повсякденного спілкування.

Чверть респондентів проявили пряму зацікавленість до публікацій суспільно-політичного характеру, що свідчить про наявність уже сформованої аудиторії, повністю готовою для споживання спеціалізованого контенту органів публічного управління.

Відзначимо, що на теперішній час сформувалася загальна тенденція на зниження рівня політичної активності громадян в частині підтримки органів державного управління, що також негативно відбивається і на затребуваності спеціалізованого контенту в інформаційному просторі. Розглядаючи соціальні мережі як основу публічних комунікацій, необхідно відзначити і той факт, що 41% респондентів відзначили даний ресурс як один з основних для отримання новин в сфері політики. Показово, що серед респондентів, які цікавляться політикою, соцмережі є пріоритетним ресурсом для 48%, а телебачення для 59% [42].

З метою визначення найбільш оптимальної для громадян форми звернення в державно-владні структури, а також виділення ознак, формування яких дозволить збільшити функціональну привабливість електронних ресурсів, респондентам було запропоновано вибрати самі зручні для себе способи реалізації взаємодії зі службовцями. Можливість здійснення особистого звернення в державні структури в якості найбільш зручною для громадян була відзначена 59% експертів, при цьому загальна частка даної комунікаційної форми склала 38% [46]. Серед причин, що сприяють збереженню пріоритетності даної форми взаємодії з держструктурами, можна виділити пряму залежність від рівня розвитку необхідної інфраструктури в регіоні.

Крім того, необхідно зробити акцент і на відсутність у окремих категорій громадян відповідної можливості і навичок роботи з інтернет-ресурсами. Відносно невисокою залишається і обізнаність про права у сфері надання електронних послуг. Найбільше число відповідей респондентів (54%) [45] було отримано за варіант звернення за допомогою офіційного сайту або відповідного розділу електронного ресурсу. Значний вплив на розвиток даного напрямку надав Єдиний портал адміністративних послуг [32], який був згаданий

практично кожним другим респондентом. Окремо варто згадати наявність у порталу власного мобільного додатку, що робить звернення в державні структури ще більш простим і зручним, а також є загальним трендом переходу до багатофункціонального софту для смартфонів [33].

Найбільш прийнятним інтернет-ресурсом з метою формування комунікаційного каналу між владою і суспільством 45% експертів назвали E-mail сервіси [33]. Загальна частка даного типу інформаційних ресурсів в загальному розподілі експертних оцінок склала 17% [33]. У масовому опитуванні даний комунікаційний канал також отримав істотну підтримку, яка дорівнює 18% всієї сукупності відповідей [35]. Серед особливостей застосування електронних поштових сервісів можна виділити збереження певного рівня формалізму при побудові взаємодії, а також широкі технічні можливості по автоматизації діяльності. Зокрема, звичайний «ящик» електронної пошти може виконувати повноцінні функції віртуальної приймальні, здійснюючи сортування всіх вступників звернень на окремі групи, а також подальший розподіл згідно функціоналу співробітників. Застосування подібних технологій дозволяє заощадити не тільки фінансові ресурси на утримання апарату секретарів, а й максимально виключити «людський фактор» в робочому процесі. Замикає розглянутий рейтинг комунікаційним засобом виступає можливість звернення в держоргани за допомогою телефонного зв'язку – 24% відповідей загального опитування [36]. Варто відзначити, що перевага телефонної комунікації сформувалася і у 11% користувачів соціальних медіа. До особливостей цього виду зв'язку можна віднести наявність прямого контакту між усіма суб'єктами, що реалізується за допомогою природного інформаційного обміну, а також високу оперативність отримання звернень для подальшого їх виконання.

На розвиток і практичне впровадження сучасних телекомунікаційних ресурсів впливає велика кількість чинників. Незалежно від того, яку форму звернення до державно-владної структури громадяни вважають для себе найбільш зручною, можливість її застосування безпосередньо залежить від

наявності необхідної інфраструктури. Виходячи із зазначеного, потенційний розподіл каналів комунікацій може відрізнятись від наведених даних. З метою підтвердження високої актуальності впровадження соціальних мережеских технологій в сферу публічного управління, учасникам опитування було запропоновано оцінити готовність здійснення звернення до держорганів за допомогою даного ресурсу. Згідно отриманих даних, за застосування соцмереж висловилося 67,1% респондентів, протилежної думки дотримуються 28,1%, вагалися з відповіддю – 4,4 [38].

Респондентам було запропоновано оцінити на своєму прикладі частоту звернення до державних і муніципальних структур за допомогою інформаційно–телекомунікаційних технологій. Отримані дані свідчать про те, що практично кожен другий респондент хоча б раз використовував електронні ресурси для здійснення взаємодії з державними структурами. Перелік альтернативних джерел інформації щодо одержання адміністративних послуг у місті Житомир наведено у додатку В.

Також варто відзначити високу обізнаність про наявність даної можливості і необхідність проведення додаткових інформаційних робіт для досягнення максимального рівня реалізації громадянами своїх прав. Як уже було відзначено вище, застосування телекомунікаційних і, безпосередньо, соціально-мережеских технологій в сфері публічного управління передбачає наявність певної специфіки здійснення взаємодії з користувачами.

Для структур, які здійснюють публічне управління в сферах надання послуг або здійснення молодіжної політики, формування комплексу акаунтів є більш актуальним, ніж для органів, що забезпечують фінансовий розподіл і подальший контроль. Як вже було зазначено, на теперішній час фактично сформувався запит на повноцінний перехід державних і муніципальних структур в мережеский простір публічних комунікацій. Для визначення основних тенденцій розвитку в досліджуваній сфері був використаний опитування експертів.

Окремо учасникам експертного опитування було запропоновано оцінити вже сформований рівень організації комунікації з громадянами по-засобам соціальних медіа за п'ятибальною шкалою, а також позначити основні перешкоди, що затрудняють їх подальше застосування.

Узагальнений рівень задоволеності обслуговування опитаних мешканців Житомира за ознаками доступності інформації, зручності графіка роботи, витраченого часу та розміщення органів регіональної влади наведений у додатку Д [34].

Отже, оцінка затребуваності функціоналу соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій системи державного і муніципального управління дозволяє зробити наступні висновки.

По-перше, соціальні медіа для регіональної аудиторії виступають як сформованого інформаційно-комунікаційного каналу, потенціал якого повинен бути застосований в діяльності органів державної і муніципальної влади. Аналіз опитування користувачів показує затребуваність не тільки стандартної новинної інформації загальнотематичного характеру, а й спеціального контенту, деталізує результати діяльності владних структур. Крім того, в структурі ресурсів, пов'язаних з аналізом і тиражуванням інформації в публічному просторі комунікацій, соціальні медіа і блогосфера все частіше стають кращими джерелами, ніж телевізійні канали, незважаючи на те, що останні продовжують залишатися основним джерелом інформації.

По-друге, з урахуванням оцінки специфіки, яка цікавить користувачів контенту, оцінки готовності до здійснення комунікації з державними структурами, а також готовності до споживання контенту, який ним розповсюджений, можна говорити про формування повноцінного соціального запиту в цій сфері. Найбільш перспективними соціальними платформами для організації публічних комунікацій на рівні держави і з позицій населення, і з точки зору експертів є соціальних мереж змішаного (напіввідкритого) типу, які мають широкий мультимедійний функціонал, забезпечують високий рівень інтерактивності і тиражування публічного новинного контенту. До числа таких

на сьогодні відносяться Facebook, Telegram. У той же час в мережевому просторі публічних комунікацій регіональної системи управління функціонал соціальних медіа для з'ясування позицій і координації діяльності зацікавлених сторін використовується в недостатньому ступені.

2.2. Стан організації публічних комунікацій в системі регіонального управління

З метою здійснення аналізу сучасного стану та основних проблем побудови мережевого простору публічних комунікацій в системі державного і муніципального управління було вироблено комплексний розгляд публічного контенту і регламентації діяльності службовців в соціальних медіа. Аналіз публічного контенту здійснювався на основі інформації, отриманої в ході спостереження за офіційними акаунтами органів влади.

Вибір ресурсів обґрунтовується широким розповсюдженням серед користувачів, а також універсальністю набору інструментів, потенційно застосованих в цілях реалізації завдань публічного управління. Зокрема, акаунти і товариства на платформах Facebook, Telegram та інших можуть бути використані для повноцінної взаємодії з іншими користувачами, обміну контентом практично будь-якого типу (документи, фото, відео та аудіо матеріали), вивчення загальної думки, проведення агітаційної діяльності, тиражування інформації для цільової аудиторії з подальшим вивченням отриманого ефекту. Виходячи з мети виявлення тенденцій, що склалися в сфері побудови комунікації державно-владних структур зі звичайними користувачами соцмереж, дослідження проводилося відкритим способом шляхом використання виключно інтегрованих пошукових систем, доступних кожному зареєстрованому користувачеві. Спеціалізовані пошукові сервіси не застосовувалися, а також не враховувалися закриті групи і акаунти, аналіз яких вимагав виконання спеціальних процедур.

Також не враховувалися акаунти освітніх установ та засобів масової інформації. Однією з пріоритетних цілей дослідження виступало здійснення оцінки застосування соцмереж в діяльності органів державної влади відповідно до вимоги відкритості роботи, якості зворотнього зв'язку, доступності громадського контролю. Також була вивчена динаміка розвитку офіційних акаунтів органів публічного управління. Основними індикаторами в цій сфері виступають показники частоти публікації контенту, якісні характеристики, створення спеціальних розділів для користувачів, здійснення взаємодії адміністраторів акаунтів з користувачами, якість відгуку, якість оформлення аккаунта / групи та ін. В результаті проведеного дослідження було виявлено тисяча чотиреста тридцять один аккаунт, з яких 893 місцевого і 538 регіонального рівня [30; 31]. Відзначимо, що не «живими», тобто в яких не проводилося систематичного розміщення контенту протягом тривалого проміжку часу, було визнано 307 обстежених акаунтів, 206 з яких місцевого рівня і 101 регіонального [30; 31]. Виходячи з узагальнених характеристик, велика частина обстежених облікових записів має якісне оформлення і представлено одночасно на декількох медійних майданчиках, розміщення інформаційних постів в них відбувається на постійній основі. Даний чинник дає підставу для твердження про проведення системної роботи в цій сфері посадовими особами або фахівцями, які залучені для цього органами публічної влади. Детальна інформація з розподілом по роках проведеного моніторингу представлена в (табл. 2.1).

На нашу думку, кількісний показник державно-владних структур в популярних інтернет-платформах безпосередньо відображає тенденцію на відкритість реалізованої системної діяльності. У цьому випадку вже не громадянин йде до службовця для отримання необхідної інформації, а безпосередньо самі службовці вибирають потенційно найбільш зручну для населення форму спілкування. Зазначене положення повністю відповідає принципам, які встановлюються за переважаючою в країнах Європейського

Союзу і США концепції E-Government, поступово впроваджуються і на території нашої держави.

Таблиця 2.1

Співвідношення акаунтів органів публічного управління окремих регіонів станом на 2018 і 2020 рр. [21;30]

Регіони	Загальна кількість акаунтів/ з них «мертвих»		Кількість регіональних акаунтів / з них «мертвих»		Кількість муніципальних акаунтів / з них «мертвих»	
	2018 рікд	2020 рік	2018 рікд	2020 рік	2018 рікд	2020 рік
Житомирська область	89/15	277/82	28/8	71/18	61/7	206/64
Вінницька область	139/18	168/54	48/8	69/21	91/10	99/33
Рівненська область	81/9	175/38	26/4	88/15	55/5	87/23

Виходячи з отриманих результатів дослідження, найбільшим рівнем присутності органів державної і муніципальної влади в мережевому просторі володіє Житомирська область (277 акаунтів), при цьому, за результатами моніторингу 2018 року, лідером була Вінницька область (139 акаунтів). Важливим чинником, що свідчить про підвищення значущості соціальних медіа в просторі публічних комунікації, виступає зафіксована стійка динаміка щодо збільшення загального числа офіційних акаунтів. Найбільший приріст виявився у Житомирській області (188 акаунтів), далі йдуть Рівненська область (112 акаунтів), замикає рейтинг Вінницька область (29 акаунтів). Поряд зі збільшенням числа акаунтів, зростає і представленість органів публічного управління одночасно на декількох мультимедійних інтернет-платформах.

На теперішній час широко використовуються також ресурси Facebook, Titter і Instagram. Найбільш поширеною практикою стало формування на декількох мультимедійних платформах ідентичних акаунтів вищого органу виконавчої влади регіону (уряд або адміністрація області), на сторінках яких відбувається акумулювання всієї актуальної інформації як офіційного, так і суміжного характеру. Одним з основних якісних ознак ведення кваліфікаційної роботи в сфері соціальних медіа виступає високий рівень підготовки контенту,

що розміщується. Весь присутній на сторінці, акаунт є своєрідним «обличчям» ресурсу в цілому, особливо актуально це в рамках виконання завдань публічного управління.

Дослідження показало, що найбільший обсяг контенту акаунтів регіонального рівня представлений на сторінках органів державної влади Житомирська область (3106 одиниць), Рівненська область (1408 одиниць) і Вінницька область (1050 одиниць). Аналізуючи динаміку зміни кількості опублікованих інформаційних постів, необхідно відзначити, що найбільш стабільний високий рівень зберігається в Житомирській і Вінницькій областях. Виходячи зі змісту публікацій, як в 2018, так і 2020 рр. основну частину матеріалу складають актуальні новини про діяльність органів публічного управління. При цьому, якщо раніше на сторінках в соцмережах розміщувалася переважно інформація з офіційних сайтів, що містить безпосередньо посилання на ресурс, короткий опис та зображення, то сьогодні все більше уваги приділяється якісним характеристикам публікацій.

Більш того, практично в кожному регіоні були зареєстровані акаунти, що містять публікації, повністю адаптовані під специфіку різних соціальних мереж. Все частіше почали застосовувати візуальний контент, що привертає увагу користувачів. Для кожної з соціальних медіа характерна своя унікальна мова спілкування, дотримання якої в тому числі є проявом поваги до лояльної аудиторії. Однією з найбільш грубих помилок, на наш погляд, виступає поширена практика застосування кроспостінга з офіційних інтернет-сайтів, при якому в мережі розміщується заголовок новини і посилання на пряме джерело. Здійснення інформаційної діяльності органами публічного управління на системному рівні одночасно на декількох мультимедійних платформах передбачає необхідність реалізації дій по залученню уваги аудиторії.

До виявлених методів збільшення числа передплатників акаунтів, сьогодні органами державного і муніципального управління, можна віднести проведення конкурсів, опитувань, створення тематичних чатів, додавання в розділ посилань. До числа важливих показників ефективної роботи

співробітників держорганів в соцмережах відноситься безпосередня оцінка з боку користувачів. Аналіз показників відгуку дозволяє простежити найбільш цікаві для громадян теми і проблеми, потенційно потребують втручання компетентних структур, а також теми, які не мають резонансного характеру серед аудиторії. В якості основних критеріїв в цій сфері виділяється наявність зворотного відгуку в формі лайків / діслайків, репосту / ретвітів та ін., за допомогою яких користувачі можуть висловити свою позицію відносно опублікованого матеріалу.

Оптимізація взаємодії з аудиторією може зажадати реалізації наступних рекомендацій: активне застосування мультимедійного контенту і його переробка з урахуванням специфіки акумулюється акаунтами аудиторії; максимальне застосування наданого соцмережами функціоналу. Важливим показником для будь-яких соціальних медіа виступає наявність зворотнього зв'язку. Відстежити цей параметр можна за відповідями на коментарі, взаємодії зі сторонніми користувачами, організації спеціальних вбудованих чатів. Спілкування з користувачами створює можливість для формування принципово нової віртуальної платформи, через яку громадяни зможуть отримати оперативну відповідь на питання, що цікавить найбільш зручним способом. Наприклад, отримати довідкову інформацію про необхідні документи для надання послуги, при цьому, не вдаючись до додаткових інформаційних ресурсів.

Для акаунтів регіональних органів державної і муніципальної влади показник обізнаності розподіляється наступним чином: знають про наявність таких – 45,9%, не знають – 48,9%, не змогли відповісти – 5,1%. Щодня відвідують дані публічні сторінки 4,6%, кілька разів на тиждень – 11,7%, кілька разів на місяць – 58,4%, не відвідують – 25,3% [34; 40; 43; 45].

Таким чином, найбільш затребуваними виявилися ресурси регіонального рівня, до контенту яких користувачі мережі звертаються найбільш часто. З урахуванням зазначених вище основних інтересів користувачів соціальних медіа, найбільш важливими з яких були вказані інформаційні повідомлення,

відвідування акаунтів держструктур може пояснюватися саме цими цілями. На підтвердження цього твердження можна навести і той факт, що загальне число інформаційних джерел на місцевому і регіональному рівні є більш обмеженим, ніж на державному. Самостійним елементом діяльності держорганів в інформаційному просторі виступає проведення оцінки її ефективності.

Важливим є розуміння реалізованої в соціальних медіа діяльності як частини функціоналу органів публічного управління. Що їх державними і муніципальними службовцями дії повинні повністю відповідати встановленим колом повноважень, а також визначається значимістю для соціально-економічного розвитку країни. Необхідно відзначити, що для максимального досягнення мети публічного управління в мережевому інформаційному просторі, державні та муніципальні структури повинні здійснювати пряму взаємодію з іншими учасниками. Відсутність реалізації даного напрямку може призвести до втрати цільового сегменту користувачів, а також загального зменшення охоплення аудиторії. Це вимагає якнайповнішої представленості органів влади в мережевому просторі публічних комунікацій.

В силу високої значимості комунікативних навичок, було запропоновано оцінити по ряду критеріїв рівень наявних навичок, умінь і знань співробітників органів державної і муніципальної влади. Результати розподілилися наступним чином (табл. 2.2).

Аналізуючи отримані дані, необхідно зазначити найбільші оціночні показники наявних навичок в сфері використання соціальних мереж в цілому (85%), володіння правилами спілкування в мережі Інтернет (77%), використання спеціальних додатків з організації мережевого спілкування (69%), знання мови мережевого спілкування (52%). При цьому найменший рівень навичок пов'язаний з умінням включатися в існуючі процеси інтернет-комунікації (36%) і здібностями по організації мережевого спілкування (24%). Розподіл позитивних оцінок, в першу чергу, пов'язано з постійним використанням даних навичок у повсякденній діяльності [43; 45; 47].

**Оцінка рівня наявних спеціальних навичок співробітників органів
публічної влади в сфері ІКТ [46; 47]**

№	Навички	Оцінка експертів із числа		Загальна оцінка
		представників громадськості та бізнес-структур	держслужбовців	
1	Базові навички використання комп'ютера	4,1	4,6	4,3
2	Навички використання комп'ютерних та мобільних додатків, що організують спілкування в мережі	4,1	3,5	3,8
3	Вміння включатися в процеси Інтернет-комунікації (вступати в чат-розмови)	3,3	3,1	3,2
4	Вміння організувати процес комунікації (організувати групу для обговорення)	3,0	3	3
5	Знання мови спілкування в мережі Інтернет	2,9	4	3,4
6	Знання правил спілкування в мережі Інтернет	3,2	4,1	3,6
7	Навички у сфері використання соціальних мереж	3,7	4,2	3,9

Виходячи з цього, навіть без наявності спеціальної освіти, користувачі соціальних мультимедійних платформ вже володіють базовим набором навичок реалізації мережевих комунікацій. На підтвердження цього твердження свідчать мінімальні оцінки організаторських навичок мережевого спілкування, що вимагають більш ретельного вивчення безпосередньо самих інформаційних ресурсів. Проте, специфіка діяльності органів публічної влади передбачає обов'язкову наявність системної роботи щодо офіційних акаунтів в соціальних мережах, заснованої на принципах уніфікації та професіоналізму. Формування єдиних стандартів існування всіх офіційних сторінок, на наш погляд, входить в число першочергових завдань.

Різними державними і муніципальними структурами в різному ступені використовуються групи, публічні сторінки, акаунти, в функціональній складовій яких існують принципові відмінності, здатні надати відчутний вплив

на реалізацію комплексу поставлених завдань. Крім того, таке широке різноманіття форм ресурсів значно ускладнює пошук необхідної інформації для самих користувачів, оскільки настройками соцмереж передбачається різний режим пошукової видачі, виходячи з джерела опублікованого контенту.

Заглиблюючись в питання вибору найбільш оптимальної форми реєстрації офіційних сторінок в соціальних медіа, необхідно відзначити, що дана проблема буде характерна для більшості ресурсів, але також існує ряд платформ, таких як Twitter і Instagram, в рамках яких можливе ведення діяльності тільки в рамках стандартної облікового запису. Сама системна діяльність в соціальних медіа на практиці також повинна виражатися в якісній підготовці розміщення контенту, його переробка під критерії кожного окремого майданчика, а також забезпеченні належного рівня взаємодії з громадянами.

Функції самостійного інструменту для здійснення моніторингу та розповсюдження цільової інформації, в тому числі і політичного характеру, в сьогодні фактично виконує Facebook. Позначений рівень контролю на практиці перетворює держслужбовців на повноцінний інформаційний канал щодо поширення цільових даних суворо в «потрібному світлі» [40]. Нормативна практика Євросоюзу також відобразила соцмедіа в кадровій політиці держструктур. Ще в 2013 році у Великобританії, Бельгії, Нідерландах та Австрії були розроблені повноцінні медіа стратегії [23]. У багатьох європейських державах існують власні кодекси етичної поведінки, але найбільш поширеною практикою стало встановлення державними службами самостійних правил, спрямованих на регламентацію поведінки службовців в соціальних мережах. Розглядаючи конкретні приклади, варто виділити прецедент з відкликанням посла Чехії в Швейцарії К. Боруква, причиною якого стали критичні пости його дружини в Twitter. Відставка відбулася навіть з урахуванням того факту, що дружина дипломата не є співробітником МЗС країни і висловлювала свою позицію як приватна особа. Через невдалий ретвіти постраждав і високопоставлений сенатор-республіканець від штату Небраска Білл Кінтнер. Нападки на нього почалися після того, як політик ретвітнул запис зі сторінки

американського радіо- і телеведучого Ларрі Елдер з приводу «Маршу жінок». Акція пройшла в кінці січня 2017 року проти президента США Дональда Трампа і насильства по відношенню до жінок. Така оцінка викликала різку реакцію громадськості і колег Кінтнер, яка в кінцевому підсумку привела до відставки політика [18; 20].

Якщо в Україні влада обмежилася виключно декларуванням акаунтів, то в США і Канаді сформовані спеціальні наглядові органи, які здійснюють моніторинг активності державних службовців в віртуальному просторі і мають в своєму розпорядженні повноваження запросити не тільки посилення на профілі, а й вхідні дані до них.

Окремо варто відзначити використання контролю соціальних медіа по відношенню не тільки публічних службовців, а й окремих громадян. Зокрема, владою Німеччини в квітні 2017 року введено в дію законодавчу норму, що передбачає великі штрафи до € 50 млн щодо володарів соціально-мережних ресурсів, які допустили розміщення недостовірної новинної інформації [23].

В умовах повсюдного входження інформаційно-комунікаційного середовища в життєдіяльність людини необхідні нові механізми взаємодії суспільства і держави. Одною з головних умов підвищення ефективності їх функціонування є ступінь транспарентності публічного управління, тобто рівень доступності, відкритості і прозорості. Якщо в кінці ХХ століття важливо було визначення того, хто передає, то тепер в мережових комунікаціях найважливішим елементом є той, хто відбирає інформацію і перероблює.

Таким чином, аналіз сучасного стану та основних проблем організації мережевого простору публічних комунікацій в системі публічного управління показав позитивну динаміку зміни числа офіційних акаунтів, при преобладанні асиметричної інформаційної взаємодії, проблем інструментально-організаційного, кадрового та соціально-правового характеру.

По-перше, незважаючи на збільшення числа офіційних акаунтів органів влади, сучасний етап здійснення управління мережовим простором публічних комунікацій характеризується обмеженим застосуванням соціально-мережних

технологій діалогу-партнерського типу. На практиці, як на муніципальному, так і на регіональному рівні органи влади реалізують тиражування переважно новинного контенту, а також здійснюють пасивну взаємодію з категорією «читачів», які безпосередньо використовують офіційні сторінки для отримання потрібних відомостей.

По-друге, інструментально-організаційний аспект проблеми пов'язаний з тим, що на практиці користувачі сприймають подібні акаунти як повноцінні представницькі інструменти регіональних держструктур, аналогічні офіційним сайтам. Моніторинг соціальних мереж фіксує відсутність не тільки мінімальних стандартів оформлення. Діяльність в соціальних медіа на практиці ведеться без якісної підготовки контенту, який розміщується, його переробки під критерії кожного окремого майданчика, а також забезпечення належного рівня взаємодії з громадянами.

По-третє, кадрові проблеми пов'язані з відсутністю у співробітників регіональних органів влади професійних навичок, умінь і знань організації і здійснення діяльності в мережевому просторі публічних комунікацій. На це, зокрема, вказує експертна оцінка. Виходячи з цього, актуальним є або здійснення перекваліфікації одного з уже наявних фахівців, або залучення стороннього фахівця для виконання виключно технологічних задач.

По-четверте, органи влади регіону поступово приходять до активізації та уніфікації діяльності службовців в соціальних медіа. Введення обов'язкової норми надання загальнодоступної інформації про акаунти є однією з найбільш помітних нормативно-правових заходів в даному напрямку. Нормативні проблеми визначаються відсутністю закріплення в посадовому регламенті прав і повноважень службовців в сфері соціально-мережевого управління. Виходячи з того, що розміщується службовцями контент буде кваліфікуватися за існуючими нормативними актами управління державної служби. Разом з тим, незважаючи на імперативність вимог про надання відомостей і закріплення жорстких санкцій, безпосередньо сама оцінка особистих акаунтів службовців не завжди є обґрунтованою.

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ

3.1. Оптимізація процесу планування управління публічними комунікаціями регіону

Механізм соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій виступає в якості складової частини системи управління публічними комунікаціями, яка спрямована на забезпечення впливу на фактори, стан яких визначає загальний результат застосування соціальних медіа в діяльності регіональних і державних структур.

За своєю структурою, даний механізм може бути представлений у вигляді циклу «планування–реалізація–контролювання–корекція» [23], який об'єднує в безперервний циклічний процес вдосконалення діяльності, етапи планування, реалізацію, контроль та коригування, і рекомендованого для системи менеджменту якості місцевих органів влади.

Методологія «планування-реалізація-контролювання-корекція» [23] виступає в якості сукупності дій суб'єктів соціально-мережевого управління публічними комунікаціями по досягненню стратегічних цілей держави.

Звідси випливає, що цикл управління простором публічних комунікацій починається з діагностики поточного стану, визначення мети й оптимального розподілу ресурсів для досягнення поставлених цілей (етап планування). Далі слід безпосередньо виконання всіх запланованих робіт з практичним застосуванням комплексу управлінських методів (етап реалізації), після чого проводиться моніторинг, перевірка і оцінка фактично результату (етап контролю). У разі виявлення порушень і для приведення результату у відповідність з поставленими завданнями, суб'єктами управління можуть бути застосовані заходи додаткового впливу (етап корекції). Після проходження всіх

зазначених етапів цикл замикається і знову повертається до планування, як показано на рис. Додатка К

Варто відзначити, що склалося в даний час фактична відсутність початкового планування в сфері діяльності публічних структур в соціальних медіа. Зокрема, це підтверджується відсутністю цілеспрямованої діяльності з формування єдиної системи офіційних акаунтів держорганів в межах конкретного регіону [12], муніципального утворення або територіальних громад. Крім того, на теперішній час в сфері публічного управління повністю відсутні критерії, як форма реєстрації офіційного акаунта, параметри оформлення, вимоги до розміщення контенту та ін. Потенціал соціальних медіа в сфері забезпечення реалізації завдань формування прямого каналу комунікації між органами публічного управління та представниками зацікавлених сторін є одним з найбільш перспективних як в короткостроковому, так і в довгостроковому періоді. Орієнтація на забезпечення функціонування даного каналу на регіональному рівнях стане однією з основних складових переходу до двосторонньої системи публічних комунікацій. Практична реалізація даного положення можлива лише при здійсненні переоцінки пріоритету інформаційних цілей використання соцмереж над комунікаційними.

Концепція відкритості державних органів виконавчої влади, а також прийнятих в регіонах країни концепцій відкритості місцевого самоврядування, для органів публічного управління в рівній мірі важливим виступає як своєчасне розміщення необхідних відомостей про діяльність, так і здійснення на належному рівні прямої комунікації з громадянами, тобто перехід до діалогово-партнерської системи [4].

У документах «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади від 2019 року» [27] та «Розвиток електронного урядування та електронної демократії в Україні / Центр адаптації державної служби до стандартів ЄС» [35]; «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні до кінця 2020: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017» [29]

комунікації або симетричною моделі комунікації. Перелік цих завдань впливає із сутності публічного управління і нормативних актів, які конкретизують їх з урахуванням рівня інтеграції соціально-мережних технологій в діяльність органів державного і муніципального управління. Ситуація в сфері публічних комунікацій визначається тим, що, для різних типів соціальних мереж характерна наявність істотних відмінностей в функціональному наборі, а також представленої аудиторії користувачів. Відповідно, якщо при реалізації планування буде невірно підібрана для здійснення роботи соціальна мережа, то вся подальша діяльність матиме низьку ефективність.

Ресурсна складова, яку необхідно враховувати при конкретизації стратегічної мети, пов'язана з характеристиками соціальної мережі, яка вибирається органом влади для соціально-мережевого управління, а саме з: режимом доступу до сайту інформаційного ресурсу; структурою аудиторії користувачів; загальним охопленням аудиторії користувачів, а також співвідношенням охоплення цільової аудиторії конкретного органу державного і муніципального управління; відношенням користувачів до специфічного контенту органів публічного управління.

Специфіка діяльності органів державної і муніципальної влади надає вплив на визначення мультимедійних інтернет-ресурсів, застосування яких представляється найбільш актуальним. Навіть з маючи високу популярність не всі мультимедійні майданчики можуть рівноцінно відповідати специфіці здійснення управлінських завдань. На наш погляд, важливим виступає одночасне поєднання таких вимог до: популярності, тобто рівень поширення інформаційного ресурсу серед користувачів; функціональності, тобто надається функціональний набір повинен забезпечувати можливість організації діалогу та партнерства; іміджевої відповідності, тобто діяльність органу влади на даному інформаційному ресурсу повинна відповідати іміджу соціальної мережі.

Розглядаючи вимоги до функціональності, необхідно відзначити можливість виділення інтернет-ресурсів, що представляють користувачі найбільшу кількість функціональних інструментів як універсального, так і

спеціального характеру. Крім того, за типом відкритості ці ресурси не повинні мати закритого характеру, оскільки автоматично відбувається введення обмеження на аудиторію користувачів. Незважаючи на універсальний характер функціоналу більшості соціальних інтернет-платформ, специфіка представленої аудиторії, характер найбільш затребуваного контенту, а також ступінь проникнення серед інтернет-користувачів сприяли формуванню такого поняття як імідж соціальної мережі. В силу специфіки управлінської діяльності органів публічної влади в інформаційному просторі, вимоги до іміджевої відповідності соціальної інтернет-платформи також мають одне з визначальних значень.

Специфіка іміджу студентського ресурсу має суттєвий вплив на представлений контент і передбачає необхідність його адаптації для масового споживача. Наявність експертного іміджу характерно і для соцмережі Twitter, оскільки даний ресурс, в першу чергу, є блог-платформою. Акаунти в ньому мають користувачі, яким «є що сказати». Важливо також зазначити, що Twitter займає одне з лідируючих місць за показниками розподілу активних мережевих користувачів в нашій країні.

У сфері діяльності органів публічного управління найбільш актуальним виступає використання даного ресурсу з метою найбільш оперативного тиражування актуальної новинної інформації про свою діяльність.

Таким чином, стратегічна мета побудови діалогово-партнерської системи комунікації представляється як завдання організації взаємодії з певними представниками зацікавлених сторін в конкретній соціальній мережі. При цьому цільова аудиторія може істотно варіюватися залежно від інформаційного ресурсу і здійснює в ньому діяльність органу публічного управління, а характер реалізованої взаємодії може відрізнятися в залежності від представлених призначених для користувача функціональних особливостей інтернет-платформи.

Оскільки на даний час не сформовано однозначної позиції щодо регламентації використання службовцями особистих акаунтів в соцмережах, то при організації застосування соціально-мережних технологій державними і

муніципальними службовцями слід враховувати необхідність поділу приватного життя і службової діяльності. На наш погляд, вирішення цього питання має безпосередньо виходити з основної мети застосування акаунта і його публічного змісту.

Відкритим залишається питання встановлення відповідальності для громадян.

Негативний вплив на реалізацію управлінських завдань надає відсутність у відповідальних за діяльність в соціальних медіа спеціалістів професійних навичок в сфері SMM-управління. Для реалізації даного завдання необхідно обладнати мінімальними постінговими навичками, які належать до основ використання соціальних мереж. Оскільки публікувати інформацію вміє практично кожен пересічний користувач, дана функція і стала найбільш популярною.

Оптимізація діяльності в інформаційному просторі допускає перехід органів публічного управління до активної взаємодії з усіма категоріями зацікавлених сторін, причому в якості ініціаторів повинні виступати саме державні і муніципальні службовці. Дані заходи дозволять значно поліпшити не тільки кількісні характеристики управління мережевим простором публічних комунікацій, а й якісні. Якщо ж говорити про організацію управління в сфері соціальних медіа на системному рівні, то тут на перший план виходять виключно якісні характеристики, в тому числі обсяги охоплення аудиторії, яких можливо саме за рахунок залучення акаунтів-лідерів громадської думки.

Говорячи про єдину концепцію, також необхідно зазначити, що саме про системність реалізованої в соціальних медіа діяльності найбільшою мірою свідчить зовнішнє оформлення акаунтів, яке, в тому числі, має бути здійснено ідентичним чином для всіх платформ. Сторінка, що містить офіційні державні символи, емблему певного органу публічного визначення, свідомо привертає більше уваги, ніж аналогічні акаунти, що не мають таких ознак.

В кінцевому підсумку, даний параметр здатний впливати на тривалість сесії, оскільки якщо навіть випадковий користувач зацікавиться первинною

інформацією, яка одержана при відвідуванні сторінки в державній або муніципальній структурі, то з найбільшою часткою ймовірності він вивчить додатковий обсяг контенту або здійснить підписку. Основні висновки діагностики регіональних акаунтів показують, що налагодження партнерства і діалогу можливо при здійсненні максимальної переробки всього контенту, що розміщується враховуючи специфіку кожної окремої платформи. При цьому важливо, щоб матеріал не був нав'язливим, але при цьому виділявся в новинній стрічці і міг бути легко виявлений за допомогою звичайного пошуку. Отримати подібний результат можливо тільки при наявності повної адаптації контенту, інакше він просто не буде сприйнятий користувачами належним чином.

Однією з найбільш відчутних проблем застосування соціальних мереж в публічному управлінні виступає відсутність в держорганах достатнього числа спеціалістів, що володіють професійними навичками в даній сфері. Для здійснення ефективного управління офіційними акаунтами в масштабах регіону буде достатньо лише кількох осіб, які будуть відповідати саме за технологічну складову процесу. Виходячи з цього, наявність власного SMM-фахівця в кожній окремій організації не є обов'язковою умовою. Проте, реалізовувати специфічні функції держорганів, в тому числі в частині здійснення повної комунікації з громадянами, обробки запитів, що надходять, все одно доведеться співробітникам з числа компетентних у цих питаннях службовців.

Для виконання перерахованих функцій в мережевому просторі досить невеликого навчання, в тому числі за допомогою онлайн освітніх програм. У разі формування достатнього числа кваліфікованим кадрів, можлива повна відмова від послуг залучення зовнішніх кадрів.

Таким чином, оптимізація соціально-мережевого управління публічними комунікація повинна здійснюватися на основі рекомендованої для системи менеджменту якості місцевих органів влади методології «планування-реалізація-контролювання-корекція», яка виділяє етапи планування, реалізації, контролю та корекції. При плануванні в якості стратегічної мети виступає побудова діалогу і партнерства між органами влади та представниками

зацікавлених сторін. Виходячи з пропонованих до соціально-мережовим мультимедійним інтернет-майданчикам вимог до популярності, функціональності і іміджевого відповідності, а також пріоритетності завдань налагодження діалогу та партнерства, найбільш доцільним виступає застосування в діяльності органів управління соцмереж Facebook, Twitter і Instagram, Telegram.

Безпосередньо оптимізації процесу соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій (етап реалізації) необхідно здійснювати за допомогою опрацювання нормативно-правового, організаційного, кадрового і інструментального забезпечення. В організаційному плані доцільним виступає формування повноцінної структури в рамках виконавчо-розпорядчого органу або муніципального утворення, в інструментальному – здійснити перенесення існуючих офіційних інформаційних порталів-сайтів на платформи соціальних медіа з урахуванням збереження їх функційної і змістовної складових .

Кадрове забезпечення реалізації соціально-мережевого управління передбачає як підвищення рівня професійних навичок безпосередньо самих публічних службовців, так і залучення сторонніх фахівців. Нормативно-правове забезпечення передбачає закріплення конкретного функціоналу державних і муніципальних службовців в сфері застосування соціально-мережних технологій, розмежування відповідальності і, як перспективного етапу, верифікацію коритувіачів.

3.2. Розробка системи контролю діяльності органів управління регіону в системі публічних комунікацій

Однією з найбільш важливих складових циклу «планування-реалізація-контролювання-корекція» при алгоритмізації механізму соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій виступає здійснення

акцентування уваги до контролюючої діяльності, які лежать в основі системи збору та в інформаційно-телекомунікаційних мережах.

Етап контролю – це сукупність дій по здійсненню збору і обробки інформації з метою оцінки ефективності функціонування органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування при досягненні завдань мережевого управління простором публічних комунікацій. Контролювання може здійснювати як в форматі діагностики, так і в форматі моніторингу.

У першому випадку відбувається одноразова вивчення кінцевого або поточного результату діяльності цільового управлінського суб'єкту в мережевому просторі публічних комунікацій в той час, як моніторинг передбачає систематичний і регулярний збір інформації, протягом всього процесу управління. Оскільки робота державних і муніципальних структур в соціальних медіа повинна відбуватися на постійній основі, то найбільш доцільним виступає реалізація контролю у формі моніторингу.

Система моніторингу діяльності службовців в мережевому просторі публічних комунікацій виступає як сукупність методів здійснення збору, відстеження та аналізу інформації про поточні значення показників застосування соціально-мережових технологій з метою реалізації управлінських завдань. Як і будь-яка нова сфера діяльності, моніторинг реалізованої роботи державних і муніципальних службовців в рамках соціальних інтернет-платформ потребує розробки організаційних і методичних основ його здійснення.

В організаційному плані слід визначити підрозділи, відповідь недержавні за реалізацію моніторингу. Згідно з аналізом іноземної практики, забезпечення моніторингової діяльності в соціальних мережах, як правило, відповідають спеціалізовані служби, до компетенції яких входить збір відомостей про реалізованої інтернет-активності і подальша її експертна оцінка.

Здійснення професійної діяльності в сфері застосування інформаційних технологій, в тому числі соціальних медіа, зачіпає широке коло функцій, реалізація кожної з яких вимагає проведення оцінки з позиції загальної

доцільності та ефективності. З огляду на специфіку управлінської діяльності, різних цілей і завдань кожної державної структури, актуальним є проведення уніфікації основних показників.

Дана група в тому числі відображає інтенсивність виробленого впливу, а також обумовлені цими процесами тенденції та зміни за фіксований часовий проміжок. До цих груп індикаторів можна віднести:

1. Індикатор активністю публікацій (постів). Доцільно підкреслити, що даний маркер робить прямий вплив на зміну фактично всіх інших індикаторів.

2. Індикатор презентаційної активності. До даної категорії відносять групу маркерів, що відображають безпосередні дії суб'єкта соціально-мережевого управління по залученню уваги цільової аудиторії або «агресивність читання».

3. Індикатори штучного завищення (накрутки) популярності. В даний час існує цілий ряд інтернет-ресурсів, що дозволяють штучним чином змінювати практично будь-які показники розвитку акаунтів в соціальних медіа

4. Індикатор присутності в соціальній мережі. Дана характеристика спрямована на відображення оцінки сформованого рівня присутності органів публічного управління регіону в мережі з боку безпосередньо самих користувачів соціальних медіа. Важливо відзначити, що високий рівень присутності не повинен надавати негативного впливу на мережеву діяльність рядових користувачів, інформація, яка тиражується повинна мати перероблений і нативний характер.

Наступна група індикаторів відображає зміни і процеси в мережевому просторі публічних комунікацій. До них можна віднести [4; 15]:

«1. Індикатор динаміки числа користувачів (передплатників, фоловерів).

2. Індикатор динаміки числа переглядів контенту.

3. Індикатор популярності акаунтів органів публічного управління».

Зазначена характеристика відображає суб'єктивне ставлення користувачів до цільового акаунту органу публічного управління, на практиці полягає в популярності / відсутності популярності.

4. Індикатор довіри. Незважаючи на формальну схожість даного показника з попереднім, між ними існує ряд важливих відмінностей. З урахуванням специфіки діяльності органів публічного управління на регіональному рівні, параметр довіри є більш значущим, ніж рівень популярності.

Розглянутий показник відображає фактичну оцінку користувачами конкретного соціально-мережевого ресурсу рівнем обговорення контенту в цільовому обліковому записі. Виходячи з наявної класифікації, всю сукупність індикаторів можна представити у вигляді (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Система індикаторів показників моделі «тиск-стан-реакція» та їх опис [13; 18]

Тиск	Індикатор публікаційної активності (постів).	Відображають зміну опублікованого матеріалу, виходячи із завдань впливу на цільову аудиторію.
	Індикатори презентаційної активності	Відображають дії суб'єкта соціально-мережевого управління по залученню уваги цільової аудиторії або «агресивність читання».
	Індикатори штучної популярності	Дозволяють виявити накрутку статистичних показників цільового акаунту.
	Індикатор присутності в соціальній мережі	Оцінка користувачами соціальної мережі рівня присутності органів публічного управління
Стан	Індикатор динаміки числа користувачів.	Дозволяє відстежувати зміни цільової аудиторії користувачів в кожному конкретному акаунті або групі
	Індикатор динаміки числа переглядів контенту.	Дозволяє відстежувати кількісні і якісні зміни в перегляді цільового контенту зі сторони аудиторії соціальних медіа.
	Індикатор динаміки статево-вікової структури аудиторії	Характеризує зміни в розподілі аудиторії ресурсу відповідно за ознаками статі і віку.
	Індикатор популярності акаунтів органів публічного управління.	Оцінка користувачами соціальної мережі популярності акаунтів органів публічного управління.
	Індикатор довіри.	Оцінка користувачами соціальної мережі довіри до акаунтів органів публічного управління.

		<i>Продовження табл. 3.1</i>
Реакція	Індикатор залучення нових користувачів	Відображає число інтернет-користувачів, які відвідали цільові ресурси протягом заданого періоду часу.
	Індикатор зацікавлених користувачів які просуються зовнішнім ресурсом	Відображає число здійснених переходів користувачів до цільової сторінки. Відповідно, перехід на просувний ресурс можливий в тому випадку, якщо аудиторія зацікавилася матеріалом, що опублікований.
	Індикатор зміни глибини перегляду сторінок	Відображає кількість переглянутого користувачами контенту цільового ресурсу за одну сесію.
	Індикатори зворотного зв'язку користувачів.	Складається з самостійних і пов'язаних між собою індикаторів прояви призначених для користувача симпатій або антипатій, здійснення репосту і постановки коментарів.
	Індикатори негативної реакції користування	Відображає здійснення користувачами спеціальних дій з обмеження поширення спеціального контенту органів державного і муніципального управління.
	Індикатор развіртузації	Оцінка користувачами соціальної мережі на рівня обговорення контенту в цільовому акаунті

Всі виділені показники в рівній мірі підходять з метою здійснення моніторингу та подальшої оцінки діяльності органів публічного управління в рамках соціальних інтернет платформ. Ще однією особливістю є можливість оцінки ключових показників як в сукупності, так і окремо, в залежності від поставлених завдань і глибини вивчення самого ресурсу. Таким чином, для надання більшої універсальності його виділяє комплексу індикаторів, в тому числі для можливості залучення сторонніх фахівців, доцільним є розвиток декількох рівнів значень ключових показників, які також можуть бути використані з метою урахування особливостей застосування соціальних мережових технологій органами влади регіонального рівня, або місцевого самоврядування.

Призначений для користувача механізм моніторингу є простим для практичної реалізації, але набагато більш трудомісткий. На перше місце в даному випадку виходять існуючі моніторингові технології в сфері соціальних медіа, а також основні критерії, показники та індикатори, що дозволяють здійснювати оцінку застосування соціально-мережних технологій державними структурами. У число основних плюсів призначеного для користувача механізму необхідно віднести можливість одночасного аналізу ресурсу з позиції рядового учасника мережевого спілкування, а також адміністратора. Більш того, він є значно простим у використанні

Таким чином, незважаючи на відсутність нормативно закріплених параметрів, в практичній сфері сформувався цілий ряд критеріїв, показників і індикаторів, за допомогою яких можливе проведення комплексної оцінки, яка реалізується держорганами діяльності в соціальних мережах.

Таким чином, етапи контролювання і корекції є самостійними частинами управлінського циклу, практичне значення яких є з початковим плануванням і практичним виконанням. Для оптимізації процесу контролювання в рамках соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій необхідне створення системи моніторингу для оцінки результативності функціонування органів влади в рамках соціальних інтернет-платформ.

Процес реалізації моніторингу може бути здійснений як за допомогою спеціалізованих автоматизованих систем (платформний рівень), так і ґрунтуючись виключно на наданому соціальними мережами стандартному моніторинговому функціональному наборі.

Кожен з перерахованих методів має як характерні переваги, так і недоліки. Беручи до уваги рівень поширення серед державних і муніципальних службовців спеціалізованих навичок в сфері SMM-просування, а також відсутність необхідної технологічної складової, найбільш придатним для справжнього етапу виступає рівень моніторингу користувачів, але найбільш перспективним виступає платформний рівень. Завершує управлінський цикл етап корекції, що передбачає комплекс застосовуваних соціально-мережних

технологій внаслідок виникнення змін в початкових цілях і умовах діяльності, а також виявлення та виправлення помилок. Виходячи з визначальних коригування умов, внесення змін може відбуватися як по «малому», так і по «великому циклу».

Малий цикл має точковий характер і може бути здійснений на етапі дії виконавцями, в той же час, великий цикл передбачає додаткове залучення як виконавців, так і здійснювали планування і нагляд спеціалістів. При реалізації малого циклу корекції і оцінки піддається діяльність по тиражуванню контенту, застосування інструментів SMM-просування, використанню конкретних моніторингових інструментів, оформлення офіційного аккаунту і здійснення взаємодії з представниками зацікавлених сторін. Великий цикл корекції ґрунтується на внесення змін в усі попередні етапи застосування соціально-мережних технологій, в тому числі в діяльність по здійсненню планування.

ВИСНОВКИ

1. З урахуванням спрямованості на максимальну відкритість діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування, а також націленість на якісну складову при здійсненні взаємодії з громадянами, сучасна концепція публічного управління має на меті звернення до моделі менеджменту публічних цінностей саме на місцевому рівні.

Впроваджувана концепція публічного управління та практика її реалізації зачіпає, в першу чергу, саме систему внутрішніх комунікацій органів влади, яку слід розвивати як засіб додання державно-адміністративного управління публічного характеру. На сучасному етапі суспільного розвитку державне і муніципальне управління є видом публічного управління, що характеризується його соціальними і суспільно-політичними функціями.

2. Проведений аналіз соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій як перспективного напрямку розвитку системи державного і муніципального управління дозволив визначити, що соціальні медіа, за рахунок реалізації мережевого принципу організації сучасного простору публічних комунікацій на рівні регіону, забезпечують відкритість державно-владних структур і можливість організації двосторонньої комунікації на паритетній основі. По-друге, соціальні медіа є повністю сформованим засобом масової комунікації, розвиток яких веде до переміщення в інформаційне середовище значної частини комунікативних практик представників регіонального співтовариства. По-третє, зазначені фактори дають підставу визнати соціальні мережі як структуроутворюючого елемента публічного простору системи управління в державі і актуалізують проблему соціального-мережевого управління простором публічних комунікацій з боку регіональних органів управління.

3. Оцінка затребуваності функціоналу соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій системи державного і муніципального управління

свідчить, що по-перше, соціальні медіа для регіональної аудиторії виступають як сформованого інформаційно-комунікаційного каналу, потенціал якого повинен бути застосований в діяльності органів державної і муніципальної влади. Аналіз опитування користувачів показує затребуваність не тільки стандартної новинної інформації загальнотематичного характеру, а й спеціального контенту, деталізує результати діяльності владних структур.

По-друге, з урахуванням оцінки специфіки, яка цікавить користувачів контенту, оцінки готовності до здійснення комунікації з державними структурами, а також готовності до споживання контенту, який ним розповсюджений, можна говорити про формування повноцінного соціального запросу в цій сфері.

4. Аналіз сучасного стану та основних проблем організації мережевого простору публічних комунікацій в системі публічного управління показав позитивну динаміку зміни числа офіційних акаунтів, при преобладанні асиметричної інформаційної взаємодії, проблем інструментально-організаційного, кадрового та соціально-правового характеру.

Незважаючи на збільшення числа офіційних акаунтів органів влади, сучасний етап здійснення управління мережевим простором публічних комунікацій характеризується обмеженим застосуванням соціально-мережних технологій діалогу-партнерського типу. Інструментально-організаційний аспект проблеми пов'язаний з тим, що на практиці користувачі сприймають подібні акаунти як повноцінні представницькі інструменти регіональних держструктур, аналогічні офіційним сайтам. Моніторинг соціальних мереж фіксує відсутність мінімальних стандартів оформлення. Діяльність в соціальних медіа на практиці ведеться без якісної підготовки контенту, який розміщується, його переробки під критерії кожного окремого майданчика, а також забезпечення належного рівня взаємодії з громадянами. Кадрові проблеми пов'язані з відсутністю у співробітників регіональних органів влади професійних навичок, умінь і знань організації і здійснення діяльності в мережевому просторі публічних комунікацій. Органи влади регіону поступово приходять до активізації та

уніфікації діяльності службовців в соціальних медіа. Введення обов'язкової норми надання загальнодоступної інформації про акаунти є однією з найбільш помітних нормативно-правових заходів в даному напрямку.

5. Встановлено, що цикл управління простором публічних комунікацій починається з діагностики поточного стану, визначення мети й оптимального розподілу ресурсів для досягнення поставлених цілей (етап планування). Далі слід безпосередньо виконання всіх запланованих робіт з практичним застосуванням комплексу управлінських методів (етап реалізації), після чого проводиться моніторинг, перевірка і оцінка фактично результату (етап контролю). У разі виявлення порушень і для приведення результату у відповідність з поставленими завданнями, суб'єктами управління можуть бути застосовані заходи додаткового впливу (етап корекції). Після проходження всіх зазначених етапів цикл замикається і знову повертається до планування/

6. Визначено, що система моніторингу діяльності службовців в мережевому просторі публічних комунікацій виступає як сукупність методів здійснення збору, відстеження та аналізу інформації про поточні значення показників застосування соціально-мережових технологій з метою реалізації управлінських завдань. З огляду на специфіку управлінської діяльності, різних цілей і завдань кожної державної структури, актуальним є проведення уніфікації основних показників. Для оптимізації процесу контролювання в рамках соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій необхідне створення системи моніторингу для оцінки результативності функціонування органів влади в рамках соціальних інтернет-платформ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беглиця В., Дацій Н., Антонова Л., Козлова Л., Дацій О., (2021). Система концепцій комунікацій державних інституцій і суспільства як основа національної безпеки та соціально-економічної стабільності. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*, 3(38), 549–556.
2. Безверхнюк Т.М., Саханенко С.Є., Топалова Е.Х. Європейські стандарти врядування на регіональному рівні : монографія. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2012. 328 с.
3. Блажиєвська Д.В. Комунікативний простір як ефективний елемент здійснення публічного управління. *Наукові горизонти-2021». Секція «Державне управління»*: міжн. наук.-практ. конф. Англія. 30.09-07.10.2021. С.18-20.
4. Блажиєвська Д.В. Стан організації публічних комунікацій в системі регіонального управління. *Механізми управління розвитком територій*: зб. наукових праць у 2 ч. Ч. 1. Житомир: Поліський національний університет, 2021. С.198-200.
5. Блажиєвська Д.В. Публічні комунікації в системі державного і муніципального управління. *Perspektywiczne opracowania są nauką i technikami - 2021»* , 2021 roku po seksjach:» Секція «Державне управління» у м. Лодзь, Польща, 7-15 листопада 2021 року. С.35-37.
6. Бульбенюк С.С. Еволюція «держави загального добробуту»: теоретичний та практичний аспекти проблеми. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2012. Вип. 9. С.108-119.
7. Васильєва О.І. Регіональне управління в умовах реформування владних відносин : монографія. Донецьк : Юго-Восток, 2013. 436 с.
8. Бутко М. П., Волот О.І. Моделювання інформаційного забезпечення в процесі прийняття управлінського рішення. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2014. № 10. С. 3-7.
9. Галаган Л. Інформаційне забезпечення як метод діяльності органів

державної влади. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 32. С. 149-153.

10. Головкова К. Ю. Підхід до визначення поняття «інформація». *Культура народів Причорномор'я*. 2013. № 215. С. 44-48.

11. Давиденко В. В. Соціальний діалог у громадянському суспільстві: навч. посіб. Вінниця : ДП «ДКФ», 2006. 280 с.

12. Дацій Н.В. Інтернаціоналізація регіональної політики України у світовому фінансовому просторі. *Фінансова система регіонів: методологія, аналіз, практика*: монографія / під заг. ред. В.К. Присяжнюка, А.Б. Кондрашихіна. Київ – Севастополь – Донецьк : АМУ, 2012. С. 134-158.

13. Довіра населення України до держструктур. URL : <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=57>. (дата звернення: 12.08.2020).

14. Доступ до публічної інформації: найчастіші запитання та відповіді / за заг. ред. В. Андрусіва, Д. Котляра. Укр. незалеж. центр політ. дослідж. Київ : [Агентство «Україна»], 2012. 64 с.

15. Динаміка використання Інтернет в Україні: прес-релізи та звіти. URL : <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat>. (дата звернення : 24.09.2021).

16. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади: навч. посіб./ за заг. ред. В. М. Дрешпака. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2007. 160 с.

17. Климанська Л. Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної “кухні” : монографія. Львів : Вид. національного ун-ту “Львівська політехніка”, 2007. 332 с.

18. Коваль Р. А. Інформаційне забезпечення діяльності органів державної влади в умовах глобалізації на регіональному рівні. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління*. 2014. Вип. 1. С. 103-111.

19. Людський розвиток в Україні. Модернізація соціальної політики: регіональний аспект : колективна монографія / за ред. Е.М. Лібанової. Київ : Ін-т

демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України, 2015. 356 с.

20. Мартиненко Є.В. Архітектура та безпека електронного уряду в ЄС : Аналітичний огляд. URL : http://www.itsway.kiev.ua/eGov_1.pdf. (дата звернення : 16.10.2021).

21. Мережевий підхід у вивченні соціальної реальності: загальна характеристика та передумови формування . URL : <http://www.ex.ua/91982926?r=91982430>. . (дата звернення : 02.09.2021).

22. Михайлюк В.С. Ефективність діяльності органів місцевого самоврядування як запорука надання якісних послуг населенню. URL: <http://intkonf.org/mihaylyuk-vs-efektivnist-diyalnosti-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya-yak-zaporuka-nadannya-yakisnih-poslug-naselennyu/> . (дата звернення : 02.09.2021).

23. Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : наук. доп. / за заг. ред. Ю. В. Колбасюка. Київ : НАДУ, 2018. 120 с.

24. Оцінка діяльності органів влади та реакція на актуальні події: лютий 2020 року. Прес-релізи, звіти. URL : <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=920> (дата звернення: 6.09.2021).

25. Про доступ до публічної інформації : Закон України [від 13.01.2011 № 2939-VI](#). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws>. (дата звернення: 10.09.2021).

26. Про інформацію: Закон України від 1992р. № 48. Ст. 650. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>. (дата звернення: 10.07.2021).

27. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади : постанову КМУ від 12 червня 2019 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019#Text> (дата звернення : 16.08.2021).

28. Про електронні комунікації: Закон України від 23.06.2020 р. № 1089. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> Набрання чинності, 01.01.2022 (дата звернення : 03.09.2021).

29. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні

до кінця 2020 : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL : <http://www.kmu.gov.ua/control>. (дата звернення: 10.10.2021).

30. Проект Концепції регіональної програми інформатизації «Електронні регіони» на 2020-2022 роки. від 18.09.2019.р. № 58. URL : <https://rpi2020-22.dp.gov.ua>. (дата звернення : 10.10.2021).

31. Про затвердження Програми інформатизації по Глибочицькій сільській раді на 2019 -2021 роки Житомирської області від 24.10.2019. URL : <https://glybochytsia-rada.gov.ua/news/1571927335/>

32. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Розпорядження від 11.09.2013 № 718-р . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/718/2013#Text> (дата звернення : 16.10.2021).

33. Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні. URL :: <http://www.academy.gov.ua/pages/osn/files> (дата звернення: 22.10.2021).

34. Результати опитування щодо рівня довіри громади до місцевої влади, проведене українсько-норвезьким проектом, який реалізує АМУ. Асоціація міст України. URL : <https://uc.org.ua/novyna/rezultaty-opytuvannya-shchodo-rivnya-doviry-gromady-do-miscevoyi-vlady-provedene-ukrayinsko>. (дата звернення : 09.07.2021).

35. Розвиток електронного урядування та електронної демократії в Україні / Центр адаптації державної служби до стандартів ЄС. URL: <http://www.center.gov.ua>. (дата звернення : 10.10.2021).

36. Романенко Є. О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. URL : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64_12_26 . (дата звернення: 12.10.2021).

37. Скуратівський В. А., Палій О.М. Основи соціальної політики. Київ : МАУП, 2009. 200 с.

38. Соцслужба Центру Разумкова спільно URL : <https://razumkov.org.ua>. (дата звернення: 6.09.2021).

39. Соціологічна група “[Рейтин](https://www.unian.net)” . URL : <https://www.unian.net>. (дата звернення: 6.11.2021).
40. Територіальний розвиток і регіональна політика в Україні: Виклики та пріоритети України / за наук. ред. В. С. Кравців. Львів : ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долишнього НАН України», 2018. 157 с.
41. Тищенко Ю., Байор П., Товт М., Горобчишина С. Моделі політичної комунікації: політичні партії та громадянське суспільство : навч. посіб. Київ : Агентство “Україна”, 2010. 147 с.
42. Центр Розумков : Оцінка громадянами діяльності влади, рівень довіри до соціальних інститутів та політиків, електоральні орієнтації громадян (2020р. соціологія). URL: <http://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-diialnosti-vlady-riven-doviry-do-sotsialnykh-institutiv-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-liutyi-2020> (дата звернення: 4.07.2021)
43. Україна пасе задніх за рівнем довіри до органів державної влади URL: <http://www.pravda.com.ua/news/2019/02/11/6983262/>. (дата звернення: 4.07.2021).
44. Україна медійна : на порозі інформаційної революції / за науковою редакцією д. держ. упр., проф. Радченка О. В.. Київ. : Видавець СВС Панасенко, 2015. 208 с.
45. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL : <http://www.kmu.gov.ua/control>. (дата звернення: 3.09.2021).
46. Шевцов О. М. Загальна характеристика інтегрованої архітектури електронних комунікацій органів державної влади. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 13. С. 120-125.
47. Штротмайер Г. Політика і мас-медіа / пер. з нім. А.Орган. Київ : Вид. дім. „Києво-Могилянська академія”, 2015. 303 с.
48. Social Media Use by Governments. *OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development)* : <http://www.oecd.org/gov/digital-government/government-and-social-media.htm>. (дата звернення: 21.10.2021).