

УДК 304:316.472.4
DOI <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.1/31>

Тарасюк Л.М.
ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

Стасюк Л.Л.
ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

Олейчук Б.В.
ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ДЛЯ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

У статті розглянуто можливості використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Встановлено, що цифрові технології формують нові способи взаємодії між органами місцевого самоврядування і громадськістю. Одним із потужних інструментів цієї взаємодії є соціальні мережі, які забезпечують зручну й оперативну комунікацію, зворотний зв'язок, сприяють активній участі громадян у процесах прийняття рішень та зближенню місцевої влади з громадськістю.

Акцентовано на важливому значенні соціальних мереж під час широкомасштабної війни на території України. Зазначено, що на сьогодні вони є ключовою комунікаційною платформою для оперативного поширення інформації щодо безпеки, потенційних загроз, порядку надання консультативних, адміністративних, комунальних та інших послуг, волонтерської діяльності, гуманітарних ініціатив тощо.

Визначено, що Facebook залишається лідером серед соціальних мереж, які використовують органи місцевого самоврядування для взаємодії з громадськістю, проте спостерігається поступове зниження охоплення аудиторії та втрата популярності цієї платформи.

Відзначено, що Telegram став головною соціальною мережею для споживання новин і комунікації українців, що призвело до створення офіційних Telegram-каналів органів місцевого самоврядування. Підкреслено зростання ролі соціальних мереж у взаємодії міських голів з громадянами.

Висвітлено проблеми та виклики, які пов'язані з використанням соціальних мереж органами місцевого самоврядування, такі як: обмежений доступ до інтернету і цифровий розрив, конфіденційність і безпека, поширення недостовірної інформації.

Наголошено на важливості володіння цифровою компетентністю та підвищення кваліфікації працівників органів місцевого самоврядування, які відповідають за ведення сторінок у соцмережах.

Зроблено висновок, що органи місцевого самоврядування повинні використовувати кілька популярних соціальних мереж для ефективної взаємодії з громадськістю на принципах доступності, прозорості та відкритості.

Ключові слова: соціальні мережі, міське самоврядування, громадськість, взаємодія, комунікація.

Постановка проблеми. Сучасне суспільство активно використовує соціальні мережі як зручний засіб комунікації та джерело інформації, витісняючи традиційні канали. Органи місцевого самоврядування повинні адаптуватись до нових потреб і звичок громадян та оперативно реагувати на розвиток цифрових технологій, які формують нові способи взаємодії.

Потреба у застосуванні соціальних мереж органами місцевого самоврядування обумовлена зростанням популярності цих онлайн-платформ серед громадян різного віку, а також їх доступністю та ефективністю. Вищезазначене зумовлює актуальність дослідження можливостей соціальних мереж для взаємодії з громадськістю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні роки зростає інтерес учених до проблеми використання новітніх технологій у діяльності органів публічної влади (Д. Гринь [4], В. Ніжегородцев [9], Н. Фролова [11] та ін.). Зокрема, у цьому напрямку актуалізується необхідність дослідження можливостей використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Окремі аспекти означеної проблеми висвітлено у працях таких науковців, як: Л. Бойко [1], С. Васків [2], Лопатченко І. [6–7] та інші.

Постановка завдання. Мета статті – проаналізувати можливості використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю.

Виклад основного матеріалу. Сучасний розвиток інформаційних технологій та високий рівень доступу до мережі Інтернет суттєво змінюють спосіб взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Одним із потужних інструментів цієї взаємодії є соціальні мережі, які сприяють більш тісній співпраці з громадянами, громадськими організаціями та медіа [9, с. 256].

Ефективність даного каналу комунікації підтверджують результати щорічного дослідження USAID-Internews «Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 році», котре було виконано InMind на замовлення міжнародної організації Internews, що реалізує проєкт «Медійна програма в Україні» за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) [10]. Так, соціальні мережі є основним джерелом новин для 76% українців. При цьому спостерігається тенденція до зниження споживання новин через телебачення [10].

Таким чином, за сучасних умов соцмережі витісняють традиційні друковані медіа, радіо і телебачення [5, с. 51]. Таке всеохоплююче проникнення Інтернету у повсякденне життя відкриває значний потенціал соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування і громадян [7, с. 130].

Учена І. Лопатченко констатує, що «формування форми взаємодії за допомогою соціальних мереж є фактичним історичним відбитком розвитку суспільства з надлишковим комунікаційним ефектом» [6].

Ураховуючи присутність значної кількості громадян у соціальних мережах, органи місцевого самоврядування активно використовують їх у своїй діяльності з метою:

- оперативного інформування громадян щодо подій, новин і рішень;
- висвітлення результатів своєї роботи;
- надання громадянам можливості брати участь у процесах вироблення політики і прийняття рішень через соцмережі;
- проведення роз'яснювальної роботи щодо перспектив і механізмів реалізації держполітики у відповідній сфері діяльності тощо [4, с. 475].

Із появою соціальних мереж громадяни отримали нові можливості для взаємодії з місцевими органами влади. Вони є платформою для обговорення громадських питань, спільної роботи над проєктами й обміну ідеями. На сторінках органів місцевого самоврядування громадяни можуть активно брати участь у дискусіях і висловлювати власну думку. Це стимулює взаємодію між владою і громадянами, дозволяє більш широкому колу людей брати участь у процесах прийняття рішень, а також сприяє більшій прозорості і відкритості влади [2, с. 158].

Однією з ключових можливостей використання соціальних мереж є швидкий обмін інформацією між органами місцевого самоврядування та громадськістю. Створення офіційних сторінок у соціальних мережах дозволяє оперативно повідомляти громадян про найбільш важливі події, рішення та новини на місцевому рівні.

Як зазначають І. Волошин і Л. Кравченко, використання соцмереж має позитивний ефект, що полягає у «зменшенні дистанції між органами державної влади та місцевого самоврядування та населенням, оскільки в даному випадку може спрацювати психологічний ефект безпосереднього адресного звернення до читачів соціальної мережі, що не відбувається, якщо цю ж інформацію, наприклад, розмістити на офіційній сторінці» [3, с. 35]. Це може покращити сприйняття інформації, особливо за умови можливості надати зворотний зв'язок.

За допомогою соціальних мереж громадяни можуть бути залучені до прийняття важливих рішень. Проведення опитувань, обговорень та консультацій через ці платформи дозволяє отримати швидкий зворотний зв'язок і врахувати думки громадян при прийнятті стратегічних рішень.

Як відзначає Д. Гринь, «сучасні інструменти соціальних мереж розширюють права та можливості громадян як співавторів контенту, а також як відправників, а не лише як одержувачів інформації» [4, с. 475].

Створення відкритих і прозорих сторінок у соціальних мережах сприяє розбудові довіри

між органами місцевого самоврядування та громадою. Висвітлення інформації про діяльність, фінансові звіти та звіти щодо виконання проєктів дозволяє громадянам бути в курсі подій і переконали у прозорості та відповідальності влади.

Як зауважує Л. Бойко, застосування інструментів, які є близькими кожному, зокрема соцмереж, «зміцнює довіру громадян до влади й сприяє формуванню нової філософії владно-громадської взаємодії, яка базується на принципах доступності, прозорості, відкритості, зручності та інклюзивності» [1, с. 177].

Слід зазначити, що у випадку кризових ситуацій чи надзвичайних подій, соціальні мережі можуть стати важливим інструментом для ефективного взаємодії між органами місцевого самоврядування і громадянами. Публікація оперативної інформації, рекомендацій та інструкцій на офіційних сторінках дозволяє координувати дії для подолання складних ситуацій та підтримувати спокій серед населення. Від початку повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року росії на територію України це стало особливо актуальним. Соціальні мережі фактично є ключовою комунікаційною платформою для поширення інформації щодо безпеки, потенційних загроз, порядку надання консультативних, адміністративних, комунальних та інших послуг, волонтерської діяльності, гуманітарних ініціатив тощо [5, с. 48].

На сьогодні Facebook, що дозволяє публікувати текстову інформацію, фото- й відеоматеріали, проводити онлайн-трансляції, є лідером серед соцмереж за використанням органами місцевого самоврядування для надання різноманітної інформації. Проте, слід відзначити, що спостерігається зниження охоплення аудиторії та скорочення споживання новин через цю соцмережу. Також деякі органи місцевої влади використовують акаунти в Instagram і Twitter для висвітлення своєї діяльності.

Наприклад, Луцька міська рада має офіційну сторінку у Facebook, на яку на сьогодні підписано 7,6 тисяч читачів [8]. У соцмережах Instagram і Twitter установа не представлена. Проте в Instagram є сторінки департаментів Луцької міської ради, де публікується інформація про важливі події, заходи, рішення, які стосуються їх діяльності тощо.

На сьогодні головною соціальною мережею для комунікації та споживання новин в Україні є Telegram [10]. Тому органи місцевого самоврядування створюють власні телеграм-канали для

оперативного розміщення інформації. На цей час Telegram-канал Луцької міської ради має майже півтори тисячі підписників.

Слід зазначити, що посилюється роль соціальних мереж у взаємодії міських голів з громадянами. На нашу думку, у сучасному мережевому суспільстві здатність ефективно взаємодіяти з аудиторією через цифрові канали стає важливим фактором успіху посадових осіб органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Так, на сьогодні на сторінку діючого міського голови Луцька у Facebook підписано понад 38 тисяч осіб, в Instagram – майже 10 тисяч осіб. На цих сторінках міський голова звітує про свою діяльність, демонструє фото із зустрічей з громадянами тощо. Також Луцький міський голова має офіційний Telegram-канал, на який підписано майже 19 тисяч осіб.

Отож, можливості соціальних мереж дозволяють органам місцевого самоврядування покращити комунікацію та взаємодію з громадянами. Разом із тим, існує ряд проблем і викликів, які пов'язані з їх використанням. Серед них:

– обмежений доступ до інтернету і цифровий розрив. На сьогодні не всі громадяни володіють необхідними навичками користування соціальними мережами. Крім того, у невеликих містах і селах може не бути доступу до швидкісного інтернету. Це створює дефіцит доступу до інформації та виключає певні групи населення з можливості активної участі в діалозі з органами місцевого самоврядування;

– конфіденційність і безпека. Зокрема, існує ризик недостатнього захисту персональних даних, можливість кібератак, недостатня компетентність працівників у сфері безпеки та конфіденційності у соціальних мережах, що призводить до можливих порушень і неправильного керування інформацією.

– ризик поширення недостовірної інформації. Наприклад, може бути створений фейковий акаунт із метою дезінформації, що може створювати напруженість в громаді, зменшити рівень довіри до органів місцевого самоврядування [3, с. 35].

У цьому контексті важливою є цифрова компетентність осіб, що відповідають за ведення та обслуговування сторінок/груп/каналів тощо. Варто пам'ятати, що якісний контент і його планування підвищує ефективність роботи соціальних мереж. Також важливою є активна взаємодія з підписниками для збору зворотного зв'язку. Слід забезпечити можливість активно реагувати на

місцеві справи через коментарі, підписки, поширення тощо.

Особливу увагу слід приділяти інформаційній безпеці в інтернеті, зокрема: встановити надійний пароль під час входу в обліковий запис, увімкнути функцію подвійної авторизації. Рекомендовано обмежити доступ до публічної інформації, не публікувати інформацію, котра може загрожувати життю або здоров'ю людей [5, с. 52–52].

На нашу думку, доцільно створити відповідні умови для забезпечення підвищення кваліфікації працівників органів місцевого самоврядування з питань взаємодії з громадськістю у соціальних мережах. Наприклад, проводити спеціалізовані тренінги з питань правильного наповнення і ведення сторінок у соціальних мережах, сприяти

проходженню навчальних курсів із безпеки у цифровому середовищі тощо.

Висновки. Можемо зробити висновок, що соціальні мережі мають великі можливості для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Вони забезпечують швидку і зручну комунікацію, сприяють активній участі громадян у процесах прийняття рішень та зближенню влади з громадськістю.

Соціальні мережі формують новий підхід до владно-громадської взаємодії, заснований на принципах доступності, відкритості та прозорості. Саме тому місцеві органи влади повинні використовувати кілька популярних соціальних мереж для ефективної взаємодії з різними групами громадян.

Список літератури:

1. Бойко Л. Сутність та особливості застосування цифрових інструментів владно-громадської взаємодії. *Актуальні питання сучасної науки*. 2023. №9. С. 167–180. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9\(15\)-167-180](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9(15)-167-180).
2. Васюків С. Мобільні додатки та соціальні мережі в публічному управлінні: зміна взаємодії з громадянами. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*: електрон. наук. фах. вид. ГО «Асоц. дослідн. держ. упр.», ГО «Одес. ін-т соц. технол.». 2023. Вип. 29. С. 158–160. DOI: 10.35432/tisb292023289494.
3. Волошин І. В., Кравченко Л. М. Особливості використання соціальних мереж для організації зв'язків з громадськістю. *Теорія і практика сучасної економіки*: матеріали XXIII Міжнародної науково-практичної конференції: 20 жовтня 2022 р./ Уроряд.: Р. В. Манн, Н. В. Ільченко; відп. ред. Р. В. Манн; М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси: ЧДТУ, 2022. С. 35–37.
4. Гринь Д. В. Роль соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. *Публічне управління XXI століття: погляд у майбутнє*: зб. тез XXI Міжнар. наук. конгресу. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2021. С. 474–476.
5. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>.
6. Лопатченко І. М. Застосування соціальних мереж як сучасного механізму взаємодії органів влади і громадськості. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Державне управління*. 2018. Вип. 4.
7. Лопатченко І. С. Використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 2. С. 127–132.
8. Луцька міська рада: офіційна сторінка у Facebook. URL: https://www.facebook.com/lutskrada/?locale=uk_UA (дата звернення: 16.02.2024).
9. Ніжегородцев В. О. Використання інтернет-технологій в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. *Цифрова трансформація фінансової системи України та країн V-4 в умовах євроінтеграції*: збірник тез III міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Дубляни, 26 квітня 2023 р.). Частина I. Дубляни: ЛНУП, 2023. С. 255–259.
10. Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 р. URL: <https://internews.in.ua/wp-content/uploads/2023/10/Ukrainian-media-stavlennia-ta-dovira-2023r.pdf> (дата звернення: 13.02.2024).
11. Фролова Н. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2019. Вип. 1 (21).

Tarasiuk L.M., Stasiuk L.L., Oleichuk B.V. POSSIBILITIES OF USING SOCIAL NETWORKS FOR THE INTERACTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH PUBLIC

The article considers the possibilities of using social networks for the interaction of local self-government with the public. It has been established that digital technologies form new ways of interaction between local self-government and the public. One of the powerful tools of this interaction is social networks, which provide

convenient and prompt communication, feedback, promote active participation of citizens in decision-making processes and bringing local authorities closer to the public.

Emphasis is placed on the importance of social networks during a large-scale war on the territory of Ukraine. It is noted that today they are a key communication platform for the prompt dissemination of information regarding security, potential threats, the procedure for providing advisory services, administrative, communal and other services, volunteer activities, humanitarian initiatives etc.

It was determined that Facebook remains the leader among social networks used by local self-government to interact with the public, although there is a gradual decline in audience reach and the loss of popularity of this platform.

It was noted that Telegram became the main social network for Ukrainians to consume news and communicate, which led to the creation of official Telegram channels of local self-government. The growing role of social networks in the interaction of city mayors with citizens is emphasized.

The problems and challenges associated with the use of social networks by local self-government are highlighted, such as: limited access to the Internet and the digital divide, privacy and security, and the spread of inaccurate information.

The importance of having digital competence and improving the qualifications of local self-government employees who are responsible for maintaining pages in social networks was emphasized.

It was concluded that local self-government should use several popular social networks for effective interaction with the public based on the principles of accessibility, transparency and openness.

Key words: *social networks, local self-government, public, interaction, communication.*