

Фармхаус П.Р.

Міжрегіональна Академія управління персоналом

ORCID ID: 0009-0001-7718-3314

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ІНСТРУМЕНТ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВИ З ГРОМАДЯНАМИ: АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ТА ШЛЯХІВ ОПТИМІЗАЦІЇ

У сучасному світі, який характеризується стрімким розвитком інформаційних технологій, соціальні мережі відкривають нові можливості для державного управління, пропонуючи унікальні інструменти для оптимізації комунікації між державними органами та громадянськістю. Ці цифрові платформи можуть значно підвищити прозорість державних інституцій, забезпечити більш ефективну взаємодію з громадянами, а також сприяти кращій реалізації політик, механізмів державної інформаційної політики і державних програм. Ця стаття має на меті дослідити, як соціальні мережі можуть використовуватися для підвищення ефективності публічного управління, особливо зосереджуючись на важливості зворотного зв'язку та активному залученні громадян до процесів прийняття рішень. У дослідженні проводиться аналіз різноманітних аспектів використання соціальних мереж, включаючи підвищення доступності інформації, можливості для безпосереднього діалогу між державними службовцями та громадянами, а також виклики, які виникають перед державними органами при інтеграції цих нових комунікаційних інструментів. Особливу увагу приділено успішним випадкам з української та міжнародної практики, де соціальні мережі вже стали невід'ємною частиною державної комунікаційної стратегії. Аналізуючи сучасні дослідження та публікації, стаття також висвітлює стратегічні перспективи розвитку цих технологій в контексті державного управління. На основі аналізу пропонуються конкретні рекомендації щодо того, як державні органи можуть оптимізувати та покращити використання соціальних мереж для досягнення важливих цілей відкритості, доступності та активного залучення громадян. Ці висновки та рекомендації спрямовані на покращення розуміння потенціалу соціальних мереж як інструменту сучасного демократичного управління, що відкриває нові можливості для ефективного діалогу та партнерства між державою і громадянськістю, тим самим підвищуючи ефективність управлінських процесів та забезпечуючи більшу відкритість у взаємодіях з громадянами.

Ключові слова: органи державної влади, взаємодія з громадянським середовищем, комунікації, соціальні мережі.

Постановка проблеми. У сучасному інформаційному суспільстві, де динаміка соціальних змін значно прискорила завдяки технологічному прогресу, державні інституції стикаються з викликом адаптації своїх комунікаційних стратегій до нових умов. Швидкий розвиток цифрових технологій та зміни в комунікаційних уподобаннях громадян вимагають від державних органів перегляду традиційних підходів до взаємодії з громадянськістю та забезпечення відкритості та прозорості своєї діяльності. Основною проблемою є визначення оптимальних шляхів інтеграції сучасних інструментів соціальних медіа в систему державних комунікацій, з метою підвищення ефективності державного управління та залучення громадян до активної участі у державотворенні. Наскільки ефективною може бути ця інтеграція, залежить від здатності держави визначити вплив соціальних мереж на

формування громадської думки та використати їх як платформу для діалогу і зворотного зв'язку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні аспекти взаємодії держави з громадянами вивчали такі вчені та дослідники, як С. Квіт, О. Гарматій, Г. Почепцов, А. Полісученко, І. Панюшенко, серед іноземних дослідників – Б. Варнер, Р. Пікерелл, Д. Мансбрідж.

Метою статті є ідентифікація актуальних проблем у взаємодії органів державної влади з громадянами через соціальні мережі, огляд стан розвитку соціальних мереж державних установ, розгляд та рекомендації щодо покращення стратегічного напрямку комунікацій між суб'єктами, формування рекомендацій по вирішенню ключових проблем.

Виклад основного матеріалу. З метою підвищення ефективності державних комунікацій

важливо використовувати всі доступні канали комунікації. У сучасному світі традиційні медіа, зокрема друковані видання та аудіовізуальні ЗМІ, поступово втрачають свою провідну позицію, водночас інтернет набуває все більшого значення у створенні та поширенні інформації. Інтернет стає віртуальним простором, де користувачі постійно шукають інформацію та створюють власний контент. «Технології – це всього лише інструмент» – Білл Гейтс, засновник корпорації Microsoft [1].

Специфіка мережі інтернет передбачає постійний потік інформації із збереженням та постійним доступом до всієї інформації, котра коли б то не з'являлася в мережі. Таким чином інтернет є не просто найбільшою базою даних, а й платформою, котра сприяє розвитку інформаційного суспільства, в котрому за допомогою соціальних мереж та відео хостингів велика кількість контентмейкерів генерують насиченість інформаційними продуктами. Статистичні дані підтверджують постійне збільшення кількості користувачів Інтернету. Інтернет технічно дає можливість збільшувати обсяги інформації шляхом використання різних типів комунікації, розвивати інформаційні ресурси та розширювати комунікативний простір. З урахуванням доступності та зростаючої популярності цього каналу масової комунікації, стає зрозуміла причина активної присутності в ньому державних органів.

За даними комунікаційного агентства “plusone social impact” кількість користувачів соціальних мереж Facebook дорівнює 16,8 мільйонів українських користувачів, українська аудиторія Instagram дорівнює 17,3 мільйонів [2; 3].

Розуміючи постійний ріст аудиторії соціальних мереж та користувачів мережі інтернет, не дивно, що все більше українських лідерів суспільних думок, державних діячів та органів державної влади інтегровані та представлені в соціальних мережах. Свої сторінки в більшості соціальних мереж мають всі міністерства, міські ради, міністри, президент, керівники різномірних установ, народні депутати, та інші суб'єкти пов'язані з публічним управлінням та адмініструванням. Стає очевидним, що завдяки можливостям до зворотнього зв'язку дають змогу підвищити позитивне сприйняття у населення та інших зацікавлених суб'єктів.

О. Гарматій зазначає перспективу інтеграції суб'єктів державно-управлінської діяльності з точки зору взаємодії суспільства та органів державної влади в мережі інтернет і наводить

декілька аспектів, котрі варто відмітити [4, с. 243], оскільки діяльність державних органів у сфері соціальних мереж формує новий тип взаємодії, що впливає на культуру спілкування та стиль відносин. Соціальні мережі зменшують відстань між офіційними особами та звичайними громадянами, вони стали інструментом, що надає чиновникам можливість безпосереднього спілкування з громадянами. Соціальні мережі Twitter та Facebook нині отримали назву «цифрова дипломатія». Також соціальні мережі є платформою для висловлення вимог користувачів до влади, формою громадського контролю за ефективністю її діяльності та обміну інформацією щодо суспільно важливих питань. Для представників державної влади, які активно спілкуються з громадянами у соціальних мережах, це є можливість оперативного отримати певний зріз думок, відчутти суспільні настрої, визначити, що дійсно цікавить громадськість, а що залишає її байдужою, отримати об'єктивну інформацію безпосередньо від джерела, що не пройшла через фільтр адміністративних бар'єрів, визначити баланс сил у дискусіях з принципових питань. У свою чергу, діяльність влади в соціальних мережах розкриває нові можливості для побудови ефективних комунікативних майданчиків між суспільством і державою. Такі платформи можуть включати в себе створення спільнот, де державні структури взаємодіють з громадянами; запуск блогів, де обговорюються державні послуги; залучення громадськості до удосконалення законодавства – забезпечення громадян доступом у режимі онлайн до інформації державного сектору, діючих законів та законопроектів; пряма відповідальність чиновників перед громадянами; оперативне обговорення та вирішення проблем у реальному часі, що виникають у країні та регіонах.

На думку А. Полісученко та І. Панюшенко для підвищення рівня прозорості та підзвітності державного управління, підвищення задоволеності громадян якістю наданих послуг, залучення громадян до процесу розробки та експертизи державно-управлінських рішень, а також забезпечення громадського контролю за діяльністю органів державної влади, необхідно розробити спеціальну Концепцію [5 с. 139]. Основною метою ініціативи «Відкритий уряд», що ґрунтується на концепції відкритості, є якісне покращення рівня інформаційної відкритості державних органів. Для досягнення цієї мети важливо дотримуватися принципів інформаційної відкритості, зрозумілості, участі громадянського суспільства та підзвітності.

Принцип інформаційної відкритості передбачає своєчасне, доступне та достовірне надання інформації про дії державного органу. Принцип зрозумілості вимагає, щоб цілі, завдання і плани відомства були зрозумілими та доступними для громадськості. Принцип залучення громадянського суспільства передбачає створення каналів зворотного зв'язку між суспільством і державним органом для участі громадян у розробці та реалізації державно-управлінських рішень. Принцип підзвітності означає можливість контролю за діяльністю відомства з боку громадян. Концепція також вказує на важливість використання Інтернету для публікації інформації про роботу відомства та для встановлення каналів комунікації з громадянами [6].

Соціальні мережі є зручним інструментом для роботи по всім вищезазначеним напрямкам, оскільки вони відрізняються рядом переваг у порівнянні з іншими джерелами інформації. По-перше, простота і доступність соціальних мереж. По-друге, можливість відходу від офіційного стилю у викладі інформації простою і доступною мовою забезпечує зрозумілість повідомлень для користувачів. По-третє, соціальні мережі дозволяють безперервне двостороннє спілкування держави і громадян, а також колективне обговорення питань за допомогою коментарів, лайків та інших засобів взаємодії. Крім того, зручність перегляду інформації, її збір в одну стрічку, можливість швидкого пошуку за допомогою хештегів, а також швидке поширення інформації через репости сприяють ефективному розповсюдженню інформації. Також важливою є можливість збереження цікавої інформації на сторінці користувача, проведення опитувань громадської думки та зручність відстеження найбільш цікавих для громадян тем за кількістю лайків і/або репостів.

Перш ніж переходити до розгляду проблем, варто проаналізувати стан та актуальність соціальних мереж деяких державних органів, показником їх стану можна ідентифікувати за кількістю підписників на основних платформах цифри – (табл. 1).

Стає очевидно, що робота в даному напрямку ведеться, разом з тим порівнюючи з кількістю населення цифри достатньо низькі. Це свідчить про наявні проблеми у розвитку соціальних мереж та взаємодії громадян з установами. Для підсилення аргументації щодо низької кількості аудиторії соціальних мереж українських органів, можна навести приклад сусідньої Польщі з приблизно однаковою кількістю населення на прикладі подібних органів – (табл. 2).

Таблиця 1

Кількість підписників в соціальних мережах органів державної влади України

Назва органу	Кількість підписників (аудиторія) в соціальних мережах		
	Telegram	Instagram	Facebook
Київська міська рада	–	5,9 тис.	17 тис.
Міністерство охорони здоров'я	41 тис.	–	590 тис.
Міністерство освіти і науки	15 тис.	8 тис.	387 тис.
Міністерство молоді та спорту	1,5 тис.	4,8 тис.	22 тис.
Міністерство закордонних справ	–	40,5 тис.	179 тис.

Таблиця 2

Кількість підписників в соціальних мережах органів державної влади Польщі

Назва органу	Кількість підписників (аудиторія) в соціальних мережах	
	Instagram	Facebook
Варшавська міська рада	150 тис.	337 тис.
Міністерство охорони здоров'я (Ministerstwo Zdrowia)	28 тис.	887 тис.
Міністерство науки і вищої освіти (Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyzszego)	610	41 тис.
Міністерство спорту та туризму (Ministerstwo Sportu i Turystyki)	–	11 тис.
Міністерство закордонних справ (Ministerstwo Spraw Zagranicznych)	882	132 тис.

Враховуючи вищенаведене, стає зрозумілим, що серед основних проблем, котрі стосуються соціальних мереж є:

1. Дублювання інформації на різних ресурсах органів державної влади (Інформація поширюється без урахування різниць цільових аудиторій різних соціальних мереж і подається аналогічно до офіційних сайтів).

2. Низький рівень взаємодії з громадянами та особливо громадськими організаціями (громадські організації, котрі здатні мобілізувати свої аудиторії до взаємодії з органами рідко взаємодіють та роблять колаборації з соціальними мережами державних органів).

3. Недостатня законодавча база, врегульованість та правила (Аудиторіям складно ідентифікувати

чіткі правила взаємодії, а також можуть одночасно існувати громадські організації маючи схожі назви та дублюючі функції з офіційними органами публічної влади наприклад Київська міська молодіжна рада при Київській міській раді та Київська міська молодіжна рада підрозділ громадської спілки НМРУ [7; 8]).

4. Низький рівень довіри до органів державної влади (Окрім базових причин впливаючих на рівень довіри, на цей пункт також впливає відсутність горизонтального/рівного діалогу між взаємодіючими сторонами).

5. Спірні показники якості та кількості діяльності деяких органів, маючи в деякій мірі фіктивний характер (громадяни не бачать та не відчувають діяльність органів на собі).

Можна навести приклад рекомендацій А. Полісученко та І. Панюшенко, котрі вони наводять щодо соціальних мереж “Twitter” та “Instagram” [9, с. 141], а саме:

1. Врахування інтересів всіх користувачів, підписаних на аккаунт, від чиновників до вчителів, включаючи пасивних і активних підписників, які беруть активну участь в дискусіях і залишають коментарі.

2. Проведення конкурсів, обговорень та відкритих голосувань для активного залучення цільової аудиторії та підвищення лояльності до інституції.

3. Активна участь фоловерів у обговореннях аккаунту, оскільки користувачі соціальних мереж схильні приєднуватися до обговорень.

4. Постійний моніторинг аккаунту для попередження спаму та некоректних коментарів.

5. Моніторинг інтересів користувачів для визначення найбільш привабливого контенту та вибору нових публікацій.

6. Регулярна публікація нової інформації в новинну стрічку.

Також варто скорочено оглянути приклад рекомендацій від Громадської організації «Детектор медіа» наведені у статті І. Тітаренко «Сім правил ефективною та зрозумілою комунікації в соцмережах для державних установ», а саме:

1. Сформулювати зрозуміле, просте та емоційне ключове повідомлення.

2. Комунікувати системно та на різних майданчиках.

3. Використовувати різні формати комунікаційних повідомлень.

4. Використовувати месенджери із широким функціоналом.

5. Застосовувати правило 75/25 на майданчиках для взаємодії з громадянами.

6. Залучати нову цільову аудиторію та бути відкритими через відеоформат.

7. Візуалізувати текст. [10].

Підсумовуючи на думку автора, узагальнено можна виділити 3 ключові проблеми: 1. Довіра громадян до органів державної влади. 2. Поверхневий аналіз цільових аудиторій. 3. Низький рівень взаємодії зі стейкхолдерами громадського суспільства.

Реагуючи на ідентифіковані проблеми автором пропонується наступні твердження для зниження рівня проблематики, а саме:

– Важливою складовою довіри громадян окрім очевидної боротьби з корупцією, покращення сервісу/послуг, тощо, варто зосередитися на підвищенні ролі громадянського суспільства (Залучення до прийняття рішень на різних рівнях різні категорії, формування не фіктивних представницьких органів прямої взаємодії між громадянами та державними органами), покращення нормативно-правової бази (Систематизація, синхронізація правил гри з прозорими та однаковими для всіх правилами).

– Коректний аналіз цільової аудиторії може бути проведений методами визначення параметрів аудиторії (вік, інтереси, потреби, запити, тощо), методом аналітичних інструментів (опитування, внутрішні аналітичні показники соціальних мереж, зовнішні аналітичні інструменти, тощо), аналіз практики західних країн партнерів, класифікація типів соціальних мереж за стилем (Facebook – представницька взаємодія, Instagram – неформальна взаємодія, Telegram – фактологічна/оголошувальна взаємодія) та інші загально прийняті інструменти аналізу суттєво покращать розуміння цільової аудиторії і як наслідок покращать підходи та взаємодію.

– Рівень взаємодії зі стейкхолдерами громадського суспільства варто покращувати за принципом “Win-Win), тобто будь яка організація, бізнес чи інший суб’єкт має конкретну мету та свою аудиторію, ідентифікувавши суб’єктів, взаємодія з котрими буде вигідна обом сторонам можна зосередитися на спільних проєктах (спільне висвітлення у соціальних мережах партнерства, релізів, пострелізів, сторіс, тощо), інформаційних кампаніях (колаборації, розіграші, акції), та інших активностях, котрі дозволять перетікати аудиторії від різнорідних суб’єктів громадського суспільства в соціальні мережі різних установ.

Висновки. У контексті постійної цифровізації суспільства та зростання ролі інтернету у повсякденному житті, важливо визнати необхідність

інтеграції державних органів в сучасні канали та платформи комунікації. Дослідження підтверджує, що соціальні мережі можуть відігравати ключову роль у формуванні діалогу між державою та громадянами, забезпечуючи не лише зворотний зв'язок, а й оперативне розповсюдження важливої інформації.

Перш за все, використання соціальних мереж сприяє підвищенню довіри до державних органів за рахунок прозорості та відкритості. Це дозволяє громадянам отримати швидкий доступ до інформації, а також брати участь у обговоренні суспільно важливих питань. Водночас, слід визнати, що існуючі проблеми, такі як дублювання інформації, низький рівень взаємодії з аудиторією та необхідність удосконалення законодавчої бази, потребують уваги та вирішення.

Необхідно звернути особливу увагу на розробку комплексних стратегій, що включатимуть правила ефективної комунікації в соціальних мережах,

вибудовування діалогу з громадськістю та реагування на її запити. Важливо враховувати інтереси всіх користувачів, незалежно від їх соціального статусу або ступеню активності у мережі.

Державні органи мають зосередитися на застосуванні аналітичних інструментів для глибшого розуміння потреб своєї аудиторії, що дозволить підвищити якість та ефективність комунікації. Також, важливо забезпечити систематичну роботу з громадськими організаціями та іншими стейкхолдерами для покращення взаємодії.

У підсумку, інтеграція державних органів у соціальні мережі має стати частиною більш широкої стратегії «Відкритого уряду», що передбачає створення інклюзивних, доступних та реагуючих на запити громадян державних платформ. Такий підхід дозволить не лише покращити якість державного управління, а й значно підвищити рівень громадської довіри та задоволеності громадян наданими послугами.

Список літератури:

1. Холоша І. Л. 20 цитат відомих людей про технології. URL: <https://vseosvita.ua/blogs/20-tsyat-vidomykh-liudei-pro-tekhnohii-28710.html> (дата звернення: 02.12.2023).
2. Plusone social impact. Дослідження. URL: <https://plusone.ua/research/> (дата звернення: 02.12.2023).
3. Економічна правда. Українська аудиторія Facebook та Instagram. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2022/01/20/681633/> (дата звернення: 02.12.2023).
4. Гарматій О. В. Соціальні мережі в системі державних комунікацій. URL: https://www.researchgate.net/publication/341106043_SOCIALNI_MEREZI_V_SISTEMI_DERZAVNIH_KOMUNIKACIJ_SOCIAL_NETWORKS_IN_THE_SYSTEM_OF_GOVERNMENT_COMMUNICATIONS (дата звернення: 03.12.2023).
5. Полісученко А. Ю., Панюшенко І. С. Рекомендації до державних органів стосовно підвищення ефективності діяльності в соціальних мережах. *Молодий вчений*. 2020. № 1 (77). С. 139. URL: <https://molodyvchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1076/1037> (дата звернення: 03.12.2023).
6. Урядовий портал. Партнерство «Відкритий уряд». URL: <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/partnerstvo-vidkritij-uryad/koordinacijna-rada> (дата звернення: 04.12.2023).
7. Київська міська молодіжна рада. Facebook сторінка. URL: <https://m.facebook.com/kyivrada.youth> (дата звернення: 05.12.2023).
8. Київська міська молодіжна рада підрозділ громадської спільки НМПУ. Facebook сторінка. URL: <https://www.facebook.com/kyiv.city.uc.nycu/> (дата звернення: 05.12.2023).
9. Полісученко А. Ю., Панюшенко І. С. Рекомендації до державних органів стосовно підвищення ефективності діяльності в соціальних мережах. *Молодий вчений*. 2020. № 1 (77). С. 141. URL: <https://molodyvchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1076/1037> (дата звернення: 05.12.2023).
10. Тітаренко І. Сім правил ефективної та зрозумілої комунікації в соцмережах для державних установ. URL: <https://detector.media/community/article/179052/2020-07-23-sim-pravyl-efektyvnoi-ta-zrozumiloi-komunikatsii-v-sotsmerezhakh-dlya-derzhavnykh-ustanov/> (дата звернення: 06.12.2023).

Farmkhaus P.R. SOCIAL NETWORKS AS A TOOL FOR STATE COMMUNICATION WITH CITIZENS: ANALYSIS OF PROBLEMS AND PATHS FOR OPTIMIZATION

In the modern world, characterized by rapid development of information technologies, social networks open new horizons for public administration, offering unique tools to optimize communication between government bodies and the public. These digital platforms can significantly enhance the transparency of government institutions, provide more effective interaction with citizens, and facilitate better implementation of policies, mechanisms of state information policy, and public programs. This article aims to explore how social networks can be used to enhance the effectiveness of public administration, particularly focusing on the importance of feedback and active citizen participation in decision-making processes. The study conducts an analysis of various aspects of social networks usage, including increasing information accessibility, opportunities for

direct dialogue between government officials and citizens, and the challenges that arise for government bodies in integrating these new communication tools. Special attention is given to successful cases from Ukrainian and international practice, where social networks have already become an integral part of the government communication strategy. Analyzing current research and publications, the article also highlights strategic perspectives on the development of these technologies within the context of public administration. Based on the analysis, specific recommendations are proposed on how government bodies can optimize and improve the use of social networks to achieve important goals of openness, accessibility, and active citizen engagement. These findings and recommendations are aimed at enhancing the understanding of the potential of social networks as a tool for modern democratic governance, opening new opportunities for effective dialogue and partnership between the state and the public, thereby increasing the efficiency of administrative processes and ensuring greater openness in interactions with citizens.

Key words: *government institutions, interaction with the civic environment, communications, social networks.*