

УДК 35:004.738.5(477)

DOI <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2026.2/10>**Драган І. О.**<https://orcid.org/0000-0002-5716-1273>

Державний університет «Житомирська політехніка»

**Дацій Н. В.**<https://orcid.org/0000-0003-0640-6426>

Поліський національний університет

**Андріянов І. О.**<https://orcid.org/0009-0007-0850-5635>

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

**Сирота О. О.**<https://orsid.org/0009-0001-3278-1855>

Лицей № 243 м. Києва

## КОМУНІКАЦІЙНА ПАРАДИГМА В ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ФОРМУВАННЯ НОВОГО МЕДІАСЕРЕДОВИЩА: РЕГІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД

У статті досліджено трансформацію комунікаційної діяльності служб зв'язків з громадськістю органів публічної влади в умовах формування нового медіасередовища. Обґрунтовано, що зміни комунікаційних процесів, які відбулися в Україні та світі за останні роки, мають глобальний характер і суттєво модифікували не лише швидкість доступу громадян до інформації, але й концепцію взаємодії влади та суспільства. Доведено, що в умовах становлення діалогової моделі комунікації органи влади потребують нових підходів до комунікаційної взаємодії, орієнтованих на максимальну відкритість, прозорість та оперативність.

Авторами визначено, що сучасне медіасередовище, яке базується на інтернет-технологіях, стає принципово новим чинником управлінського впливу на соціальні процеси. Горизонтальний вид комунікації починає переважати над традиційним для владних структур вертикальним, що вимагає від прес-служб органів влади особливої гнучкості та адаптивності. Розкрито зміст таких понять як «електронне врядування», «цифрова демократія», «електронна держава», «комп'ютерно-опосередкована комунікація» в контексті діяльності органів публічної влади.

На основі аналізу комунікаційної діяльності органів влади (на прикладі регіонального досвіду) виокремлено основні канали комунікації з громадянами: офіційні вебпортали, соціальні мережі, блоги перших осіб, електронні сервіси звернень громадян. Запропоновано авторську типологію форм комунікаційної роботи органів влади на регіональному рівні: усна комунікація (публічні виступи, прямі ефіри, брифінги), письмова комунікація (офіційні документи, прес-релізи, інформаційні повідомлення) та усно-письмова (цифрова) комунікація (публікації в соціальних мережах, коментарі, блоги).

У статті проаналізовано регіональний досвід впровадження технологій «Відкритого уряду» та порталів державних послуг. Виявлено тенденції адаптації регіональних органів влади до сучасного інформаційного простору та запитів громадян в умовах становлення громадянського суспільства. Доведено, що регіональні системи публічної служби активно модернізуються відповідно до інформаційних запитів своєї аудиторії, пропонуючи зручний перелік інтерактивних сервісів та легкі для сприйняття формати інформаційних повідомлень.

Запропоновано систему критеріїв оцінки ефективності діяльності спеціалістів зі зв'язків з громадськістю в регіональних органах влади та управління, а також основні інтернет-технології, спрямовані на підвищення якості послуг регіональних державних порталів. У висновках

*наголошено на необхідності подальшого вдосконалення комунікаційної діяльності органів влади з урахуванням специфіки нового медіасередовища та запитів громадянського суспільства.*

**Ключові слова:** державне управління, публічна влада, зв'язки з громадськістю, комунікаційна парадигма, нове медіасередовище, електронне врядування, регіональний розвиток, інформаційна політика.

**Постановка проблеми.** Зміни комунікаційних процесів, які відбулися в Україні та світі за останні роки, мають глобальний характер. Ці процеси значною мірою модифікували не лише швидкість доступу до інформації, яку запитують громадяни, але й суттєво змінили концепцію взаємодії влади та суспільства. Звертаючись із запитом необхідних даних до органу влади, громадянин повинен отримати якісний інформаційний продукт, який повністю відповідає його потребам. Від форми подання матеріалів комунікаційного повідомлення залежить те, наскільки лояльно будуть сприйняті трансльовані меседжі.

В умовах формування діалогової моделі взаємодії влади та громадськості потрібні нові інформаційні підходи до комунікаційної взаємодії. Це пов'язано з необхідністю переосмислення традиційної моделі комунікації органів влади з населенням стосовно умов нового медіасередовища. Формується потреба теоретичного обґрунтування сучасних підходів у роботі з вибудовування системи комунікаційної парадигми в діяльності служб зв'язків з громадськістю в органах влади та управління.

Становлення інформаційного суспільства передбачає, що з кожним днем інформація стає дедалі важливішим чинником розвитку суспільства. Сьогодні інформаційні матеріали задають вектор розвитку відкритості та ефективності роботи органів влади на місцевому, регіональному та загальнодержавному рівнях. Саме тому обрана для дослідження тема пов'язана з актуальною проблематикою науки державного управління, теорії зв'язків з громадськістю, електронного врядування та публічних комунікацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Наукові дослідження в рамках проблемного поля статті відображені як у працях загальнотеоретичного плану, так і в окремих вузькоспеціалізованих сучасних інноваційних роботах. У межах теми порушується широкий спектр комунікаційних питань, пов'язаних із взаємовідносинами держави та суспільства і перетворенням цих взаємодій в умовах нового медіасередовища. Сучасне інформаційне середовище стає принципово новим чинником управлінського впливу на соціальні процеси.

Устрій і специфіка комунікаційної роботи в системі публічної служби України та в її окремих регіонах відображені як у працях вітчизняних учених (В.А. Гевко, О.В. Васюхін, Н.Т. Гончарук, О.Ю. Оболенський, С.М. Серьогін), так й у роботах зарубіжних дослідників. Специфіку становлення регіональних служб зв'язків з громадськістю в органах влади аналізували О.М. Савінова, Є.Є. Семенов, Р.В. Скудняков. Аналіз комунікативного простору регіону крізь призму різних органів влади дозволяє побачити цілісну картину інформаційного простору конкретної території.

Питанням розвитку нового медіасередовища та ролі в цьому процесі інтернет-технологій присвячені роботи таких учених як Е. Тоффлер, Я.М. Засурський, М.Г. Шиліна, Т.Е. Грінберг, А.М. Чуміков та інші. Вони активно вивчають становлення медіалогії в комунікаційному полі країни. Відмінною характеристикою сучасного медіасередовища, що формується, є кардинальна зміна інформаційного простору, пов'язана з розвитком інтернет-технологій. Український сегмент інтернету серйозно змінює парадигми комунікації з громадянами, у результаті перед сучасними прес-службами органів влади та управління з'являються нові додаткові завдання та вимоги. Однак питання модифікації комунікаційної діяльності органів влади в умовах нового медіасередовища залишаються недостатньо дослідженими, особливо з урахуванням викликів воєнного стану в Україні.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є виявлення стану та рівня адаптації регіональних органів влади та управління до сучасного інформаційного простору і запитів громадян в умовах становлення громадянського суспільства, а також аналіз комунікаційної стратегії регіональних служб зв'язків з громадськістю.

**Виклад основного матеріалу.** У процесі дослідження авторами проаналізовано інформаційні ресурси, на яких регіональні органи влади розміщують інформаційний контент, розглянуто тенденції впровадження інформаційних систем у межах регіону з урахуванням транслювання результатів на широку аудиторію. З'ясовано, що органи влади як структури, які акумулюють навколо себе масу інформаційних повідомлень, є важливою частиною медіасередовища будь-якого регіону.

З урахуванням темпів розвитку сучасної техніки PR-підрозділ органу влади став мати справу вже не лише з конкретним об'єктом, але й із цілими комунікаційними системами. Глобальність мережі Інтернет стимулює фахівців зі зв'язків з громадськістю прораховувати свою інформаційну політику в рамках роботи нових комунікаційних систем. З'являється нова понятійна система в рамках комунікаційної роботи – це «комп'ютерно-опосередкована комунікація», «цифрова (дигітальна) демократія», «електронне врядування», «електронна держава», «електронне громадянство» та інші.

Залежно від характеру повідомлення, створеного офіційною структурою, цілей можна виокремити кілька видів комунікативного впливу в мережі Інтернет: G2C (Government-to-Citizen), G2B (Government-to-Business), G2G (Government-to-Government), G2E (Government-to-Employees). Опосередкований доступ громадян до інформації передбачає отримання цікавої інформації через інформаційні ресурси, які цілеспрямовано поширюються владою в ході реалізації принципу гласності. Широка соціальна база контактів органів влади вимагає серйозної кваліфікації, великого набору комунікативних інструментів і чітко опрацьованої стратегії роботи в межах професійної діяльності, що передбачає особливу постановку професійних цілей PR-фахівця.

У статті розкрито зміст і співвідношення різних видів комунікації в діяльності органів публічної влади. Усна комунікація передбачає живе спілкування громадян з політиками та представниками органів влади під час публічних виступів, прямих ефірів, брифінгів, прес-конференцій, публічних звітів, зустрічей з громадськістю, «гарячих ліній». Коментарі, інтерв'ю та цитати першої особи відображають напрям діяльності органу влади, формують імідж політика як ефективного управлінця, а також розкривають його принципи роботи. В умовах воєнного стану значення усної комунікації значно зросло: регулярні звернення перших осіб держави та регіонів стали важливим інструментом інформування населення та координації дій.

Письмова комунікація включає письмові текстові матеріали, типові для прес-служб органів влади: офіційні документи, прес-релізи, інформаційні повідомлення, відповіді на звернення громадян, аналітичні довідки, офіційні заяви. Цей вид комунікації присутній на офіційних порталах органів влади, з ним громадянин стикається найчастіше, оскільки це найбільш прийнята форма передачі традиційної текстової інформації. Пись-

мова комунікація забезпечує офіційність, документованість та юридичну значущість інформаційних матеріалів.

Усно-письмова (дигітальна, цифрова) комунікація переважно охоплює інформацію, яка транслюється за допомогою блогосфери та соціальних мереж. Характер цієї інформації ґрунтується на її емоційній основі. Однак навіть неофіційна форма подання інформації та особисте звернення першої особи до громадян у блогах і соціальних мережах не може розглядатися як повністю усна комунікація, оскільки тексти несуть у собі певні структурні особливості письмової форми мовлення. До цього виду комунікації також належать коментарі на офіційних сторінках, пости, твіти, повідомлення в месенджерах [1]. В умовах війни значення цифрової комунікації суттєво зросло: телеграм-канали, фейсбук-сторінки, вайбер-чати стали основними каналами оперативного інформування населення про безпекову ситуацію, роботу критичної інфраструктури, гуманітарну допомогу.

Особливістю сучасного інформаційного середовища, що базується на технологіях Інтернет, є його вплив на соціальну поведінку [2]. Для офіційних органів влади характерними є такі моделі інтернет-присутності у форматі сайту-візитки, традиційного інтернет-порталу та порталу з елементами «електронного врядування», а також у вигляді офіційного блогу організації або її першої особи. Диференціація рівня доступу до інформаційних технологій у різних регіонах України впливає на затребуваність і розвиток сервісів електронного врядування.

У статті проаналізовано регіональний досвід комунікаційної діяльності органів влади (на прикладі одного з регіонів). Основним завданням інформаційної політики регіону є забезпечення реалізації конституційних прав громадян на доступ до інформації, створення умов для відкритого діалогу влади та суспільства, підвищення ефективності механізмів державного управління на основі створення спільної інформаційно-технологічної інфраструктури. Інтернет-комунікація відіграє одну з найважливіших ролей у рамках інформаційної політики органів влади [3, 4].

Кожен з офіційних сайтів регіону має власну систему пошуку, підбору та аналізу інформації. Важливу роль у доступі до інформації в мережі Інтернет починають відігравати мобільні версії сайтів, оскільки чималий обсяг трафіку споживається за допомогою мобільних пристроїв. Для мобільного застосування офіційного сайту важливо, щоб інформація була подана максимально інформативно, але в невеликому обсязі, важливою

є лаконічність подання інформаційних матеріалів. У цьому форматі легко сприймається візуальна інформація, таблиці та графіки.

У статті запропоновано систему критеріїв оцінки ефективності діяльності фахівців зі зв'язків з громадськістю в регіональних органах влади та управління. До основних критеріїв віднесено:

1. оперативність реагування на інформаційні запити громадян та ЗМІ;
2. якість та повнота інформаційних матеріалів, що надаються;
3. рівень задоволеності громадян комунікаційною взаємодією з органами влади;
4. ступінь використання сучасних інтернет-технологій у комунікаційній діяльності;
5. ефективність антикризової комунікації;
6. рівень довіри громадськості до органу влади;
7. динаміка позитивного іміджу органу влади в медіапросторі.

Основні інтернет-технології, спрямовані на підвищення якості послуг регіональних державних порталів, включають: впровадження єдиного порталу державних послуг з персоналізованим кабінетом громадянина; розвиток мобільних застосунків органів влади; використання технологій штучного інтелекту для обробки звернень громадян; забезпечення безперебійної роботи офіційних сайтів під час кібератак; створення інтерактивних карт та візуалізації даних; інтеграцію з системами електронного документообігу; забезпечення доступності сайтів для осіб з інвалідністю [5, 6].

На сучасному етапі розвитку рівня публічної комунікації служби зв'язків з громадськістю набули статусу відділів першочергового значення в органах влади [7, 8]. Сьогодні служба зв'язків з громадськістю є невід'ємною частиною державних організацій різного рівня. Не можна забувати, що інтернет-публічність покладає на перших осіб офіційних структур та їхні прес-служби додаткову відповідальність. Ведення першими особами особистих блогів і профілів у соціальних мережах може дати як позитивний результат, так і створити певні іміджеві втрати. Журналісти, соціологи, політологи активно відстежують зростання та падіння популярності перших осіб залежно від подій, що відбуваються.

Службам зв'язків з громадськістю слід адаптувати інформаційні матеріали залежно від форми комунікації (усна, письмова та усно-письмова). Матеріал, який готується в межах конкретного каналу комунікації, повинен мати набір специфічних характеристик і визначений формат подання матеріалів. Інтернет став абсолютно новим полем

для здійснення комунікаційної роботи органів влади з аудиторією. Перед політиками стоять комунікаційні, аналітичні та дослідницькі завдання. Нове інформаційне середовище вимагає від офіційних служб зв'язків з громадськістю особливої гнучкості та миттєвої реакції на зміну інформаційного поля з питань, які зачіпають різні сторони життя громадян. PR-підрозділ органу влади повинен враховувати інформаційний контекст конкретного регіону.

**Висновки.** Проведене дослідження дозволяє сформулювати такі основні висновки та пропозиції:

1. Мережа Інтернет стає одним з основних полів діяльності в роботі PR-служб в органах влади. Без знання специфічних особливостей сучасного інформаційного середовища PR-фахівець не зможе створити достатньо ефективної системи роботи з громадянами. Умови воєнного стану ще більше актуалізують цю вимогу, оскільки швидкість та достовірність інформації стають питаннями національної безпеки.

2. Регіональні системи публічної служби та органи влади активно адаптуються та модернізуються відповідно до інформаційних запитів своєї аудиторії, пропонуючи їй зручний перелік інтерактивних сервісів і легкі для сприйняття формати інформаційних повідомлень.

3. В умовах нового медіасередовища відбувається зміна комунікаційної парадигми органів влади. Комунікаційні процеси видозмінюються слідом за конкретними медійними технологіями та новими вподобаннями аудиторії. Горизонтальний вид комунікації починає переважати над вертикальним, що вимагає від прес-служб особливої гнучкості та діалоговості.

4. Служби зв'язків з громадськістю в регіональних органах влади враховують усі види взаємодії з громадянами в умовах нового медіасередовища: усний, письмовий та усно-письмовий види комунікації з аудиторією. Необхідно відзначити, що навіть елементи усно-письмового виду комунікації, специфіка якого ще недостатньо вивчена, присутні в комунікаційній роботі досліджуваних органів влади.

5. Запропонована система критеріїв оцінки ефективності діяльності PR-фахівців та основні інтернет-технології підвищення якості державних порталів можуть бути використані в практичній діяльності органів публічної влади всіх рівнів.

Перспективи подальших досліджень вбачаються в аналізі трансформації комунікаційної діяльності органів влади в умовах воєнного стану та повоєнної відбудови, а також у розробці моделей ефективної антикризової комунікації в гібридних інформаційних середовищах.

## Список літератури:

1. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю у системі публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 1. С. 10–31.
2. Балабанова Л.В., Савельєва К.В. Паблік рилейшнз : навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2008. 528 с.
3. Гончарук Н. Т. Комунікаційна діяльність органів публічної влади: теоретико-методологічні засади. Київ : НАДУ, 2023. 268 с.
4. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. Київ : Факт, 2003. 384 с.
5. Драгомирецька Н.М., Кандагура К.С., Букач А.В. Комунікативна діяльність у державному управлінні : навчальний посібник. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с.
6. Коврига О.С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія: Державне управління. 2020. № 2. 4 Том 31 (70). С. 109–114.
7. Оболенський О. Ю. Електронне врядування в системі публічної служби України. Харків : ХНЕУ, 2024. 244 с.
8. Серьогін С. М. Регіональна інформаційна політика: механізми формування та реалізації. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2022. 312 с.

**Dragan I. O., Datsii N. V., Andriianov I. O., Syrota O. O. COMMUNICATION PARADIGM IN THE ACTIVITIES OF PUBLIC RELATIONS SERVICES OF PUBLIC AUTHORITIES IN THE CONTEXT OF THE FORMATION OF A NEW MEDIA ENVIRONMENT: REGIONAL EXPERIENCE**

*The article examines the transformation of the communication activities of public relations services of public authorities in the context of the formation of a new media environment. It is substantiated that the changes in communication processes that have occurred in Ukraine and the world in recent years are global in nature and have significantly modified not only the speed of citizens' access to information, but also the concept of interaction between government and society. It is proven that in the context of the formation of a dialogical model of communication, public authorities need new approaches to communication interaction focused on maximum openness, transparency, and efficiency.*

*The authors determine that the modern media environment based on Internet technologies is becoming a fundamentally new factor of managerial influence on social processes. The horizontal type of communication begins to prevail over the vertical type traditional for government structures, which requires special flexibility and adaptability from the press services of public authorities. The content of such concepts as "e-governance", "digital democracy", "e-state", "computer-mediated communication" in the context of the activities of public authorities is revealed.*

*Based on the analysis of the communication activities of public authorities (on the example of regional experience), the main channels of communication with citizens are identified: official web portals, social networks, blogs of first persons, electronic services for citizens' appeals. The author's typology of forms of communication work of public authorities at the regional level is proposed: oral communication (public speeches, live broadcasts, briefings), written communication (official documents, press releases, information messages) and oral-written (digital) communication (publications in social networks, comments, blogs).*

*The article analyzes the regional experience of implementing "Open Government" technologies and public service portals. Trends in the adaptation of regional public authorities to the modern information space and the needs of citizens in the context of the formation of civil society are identified. It is proven that regional public service systems are actively modernized in accordance with the information needs of their audience, offering a convenient list of interactive services and easy-to-perceive formats of information messages.*

*A system of criteria for evaluating the effectiveness of the activities of public relations specialists in regional public authorities and management is proposed, as well as the main Internet technologies aimed at improving the quality of services of regional state portals. The conclusions emphasize the need for further improvement of the communication activities of public authorities taking into account the specifics of the new media environment and the needs of civil society.*

**Keywords:** public administration, public authority, public relations, communication paradigm, new media environment, e-governance, regional development, information policy.

Дата першого надходження статті до видання: 12.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 01.05.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 29.05.2026