

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

ГРИНЬ Дмитро Володимирович

УДК: 316.343.656

**МЕХАНІЗМИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ДІЯЛЬНОСТІ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

25.00.02 – механізми державного управління

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата наук з державного управління

Харків – 2022

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Національному університеті цивільного захисту України.

Науковий керівник – доктор наук з державного управління, професор
ДЗЮНДЗЮК Вячеслав Борисович,
Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління» Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, професор кафедри публічної політики

Офіційні опоненти: доктор наук з державного управління, доцент
АЖАЖА Марина Андріївна,
Запорізький національний університет ім. Ю.М. Потебні, професор кафедри менеджменту організацій та управління проектами Інженерного навчально-наукового інституту

доктор наук з державного управління, професор
ГРЕНЬ Лариса Миколаївна,
Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», професор кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами ім. акад. І.А. Зязюна

Захист відбудеться «05» жовтня 2022 р. о 14.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.707.03 Національного університету цивільного захисту України за адресою: 61024, м. Харків, вул. Лермонтовська, 28, ауд. 4 (1-й поверх).

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного університету цивільного захисту України за адресою: 61023, м. Харків, вул. Чернишевська, 94.

Автореферат розісланий «05» вересня 2022 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради

С.А. Мороз

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Будь-який процес у сучасному світі є, з одного боку результатів впливу зовнішніх і внутрішніх чинників. Одним з вагомих зовнішніх чинників для публічного управління став активний розвиток інформаційно-комунікаційних систем і технологій, в межах яких, в свою чергу неабияку роль відіграють соціальні мережі. Для багатьох вже сьогодні, завдяки доступності, зручності використання, гнучкості та оперативності, вони стають основним джерелом інформації і комунікації. Додатковий поштовх їх розвитку та впливу на соціальну комунікацію дала всесвітня пандемія і законодавчі обмеження безпосередньої взаємодії людей.

Зазначене не може не враховуватися органами публічного управління, одним з основних завдань яких є задоволення різноманітних потреб громадян, що передбачає необхідність постійної взаємодії в публічному просторі. Важливою вимогою сьогодення також стає і безпосереднє залучення громадян до прийняття політичних та публічно-управлінських рішень. З наукової та практичної точок зору це вимагає не лише вивчення впливу соціальних мереж на процес політичні процеси, а й розробки конкретних механізмів використання соціальних мереж в діяльності органів публічного управління.

Варто зазначити, що питання впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність управлінських інститутів вже багато років є предметом уваги закордонних та українських науковців. Так, зокрема, цю проблему досліджували такі іноземні вчені, як Б. Берковіц, Д. Бойд, С. Боргатті, Д. Брабам, С.Бретшнайдер, Р. Вольф, Д.Гілмор, С. Голдсміт, М. Грановеттер, Г. Гросс, Е. Гудне, Ф.Дик, С. Доус, С. Дутта, В. Еджерс, Н. Елісон, Р. Інглиш, Е. Каменц, Д. Карр, Ч. Карпентер, Д. Киркпатрик, Н. Коен, Д.Кракхардт, А. Кресвелл, С. Крішнамурті, Р. Кросс, К. Лахані, С.Лакенсмайер, Л. Массі, І. Мергель, Т. О'Рейлі, Т. Пардо, Д. Риле, П. Спіннер, Л. Торрес, Д. Уайлд, Е. Фон Гіппель, Дж. Фонтан, Ч. Швейк, Р. Штеббинс та ін.

Серед українських науковців, що вивчали проблему комунікацій між органами публічного управління та громадськістю на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій, а також розвитку електронного урядування, варто виділити роботи таких дослідників, як А. Башук, О. Бухтатий, С. Вишемирський, В. Волошин, К. Глущенко, Н. Грицяк, С. Даниленко, В. Дзюндзюк, А.Єгіозар'ян, О. Зернецька, О. Карпенко, І. Кобзєв, В. Козак, С. Клімович, П. Клімушин, О. Котуков, О.Крюков, О. Кудрявцев, О.Орлов, Л. Литвинова, В. Марченко, Ю. Машкаров, А. Митко, М. Мордвинцев, В. Попик, Г. Почепцов, А. Семенченко, Ю. Серов, Ю. Соломко, С. Федушко, Н. Химиця, О. Шевцов та ін. У правовому аспекті цю проблеми вивчали – Д. Андреєв, В. Мельниченко, А. Романюк, О. Снопко; у політологічному – Н. Вінникова, М. Волошин, Ю. Данько, О. Макух; у соціологічному – Я. Галета, В. Кириченко, О. Лазоренко, Н. Шкурапет; у контексті соціальних комунікацій – К. Богомаз, Ю.Кравцов, В. Владимиров, О. Холод, Т. Фісенко та ін. Між тим, механізми використання соціальних комунікацій в практичній діяльності органів публічної влади в Україні й до сьогодні залишаються поза увагою українських науковців.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тему дисертаційної роботи пов'язано з науково-дослідною роботою «Публічне управління в умовах глобалізації» (0116U007246), що виконувалася кафедрою політології та філософії Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. У межах цієї роботи автором висвітлені особливості використання соціальних мереж місцевими органами влади в Україні.

Метою роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних заходів щодо використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні задачі:

- з'ясувати зміст і сутність соціальних мереж як інструмента публічного управління;
- виявити теоретичні засади використання соціальних мереж у діяльності органів публічного управління;
- узагальнити провідний закордонний досвід та виявити основні аспекти використання соціальних мереж в публічному секторі;
- систематизувати правові засади використання соціальних мереж в діяльності органів публічного управління в Україні;
- дослідити сучасний стан та можливості використання соціальних мереж в публічному секторі в Україні;
- обґрунтувати основні технології використання соціальних мереж в публічному секторі.

Об'єктом дослідження є соціальні мережі як інструмент публічного управління.

Предметом дослідження є технології використання соціальних мереж в діяльності органів публічного управління.

Методи дослідження. Теоретичну основу дослідження склали наукові праці іноземних та українських дослідників у галузі публічного управління, права, економічної теорії, соціології, політології тощо. Під час дослідження був реалізований комплексний підхід до дослідження проблеми використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади, що базується на загальнонаукових і спеціальних методах дослідження. Метод узагальнення використовувався із метою установлення кращих закордонних практик діяльності органів публічної влади в кіберпросторі, метод класифікації дозволив виявити основні аспекти використання соціальних мереж в публічному секторі. Методи аналізу та синтезу були використані для визначення теоретичних засад використання соціальних мереж в публічному секторі. За допомогою методу систематизації були виявлені етапи еволюції правового забезпечення використання соціальних мереж в публічному управлінні в Україні. Метод соціологічного опитування був застосований для визначення актуальних проблем розвитку кіберпростору та кібервзаємодії в публічному секторі України. Метод моделювання застосовувався для розробки моделі використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні.

Емпіричну базу дослідження складають нормативні правові акти, які регламентують діяльність органів публічної влади щодо використання соціальних мереж; соціологічні дослідження щодо діяльності регіональних та місцевих органів публічної влади.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у вирішенні конкретного науково-прикладного завдання, яке полягає в обґрунтуванні теоретичних положень і розробці практичних рекомендацій щодо використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади.

Новизна наукових результатів конкретизується в таких положеннях:

уперше:

- запропоновано модель використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади, яка заснована на концепції «Government 2.0», і передбачає застосування трьох взаємодоповнюючих технологій, зокрема, «Participation 2.0» (технологія участі), «Collaboration 2.0» (технологія обміну інформацією) та Transparency 2.0 (технологія забезпечення відкритості), які дозволять покращити он-лайн-взаємодію як між органами публічної влади, так і з громадянами;

удосконалено:

- визначення соціальних мереж в публічному секторі, які представлені інструментом реалізації публічної політики, платформою для інформаційно-комунікаційних і соціальних технологій, що сприяє вирішенню конкретних соціальних та управлінських проблем;

- теоретичні засади використання соціальних мереж в публічному секторі, зокрема, запропоновано спиратися на концепцію «Government 2.0», яка націлена не тільки на цифровізацію публічної сфери, а й на розширення участі громадян в публічному управлінні, підвищення прозорості прийняття управлінських рішень та удосконалення міжвідомчого та внутрішньоорганізаційного співробітництва в публічному секторі

дістало подальшого розвитку:

- чинники використання соціальних мереж в публічному секторі, до яких віднесено соціальні (зростання потреб в інформації та комунікації, а також в участі у вирішенні публічних справ), економічні (соціальні мережі стали одним з найбільш прибуткових бізнесів, а також майданчиком для просування різноманітних товарів та послуг), технологічні (швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій), а також біологічні (пандемія COVID-19);

- узагальнення зарубіжного досвіду щодо використання соціальних мереж органами публічної влади, зокрема, доведено, що на разі використовуються три основні стратегії: «забезпечення присутності», «стратегія залучення», «мережева стратегія»;

- виявлення особливостей еволюції правового забезпечення використання соціальних мереж органами публічної влади в Україні, зокрема, на основі урахування технологічного та комунікаційного аспектів, виділено чотири етапи: початковий (1998 -2008 рр.); сервісний (2008 – 2013 рр.); розвитку електронного урядування (2014 – 2018 рр.); упровадження концепції «Government 2.0» (2019 р. – й до сьогодні).

- з'ясування основних чинників розвитку використання соціальних мереж в

публічному секторі (політичні, нормативно-правові, матеріально-технічні, організаційні).

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в доведенні низки теоретичних положень і висновків до конкретних рекомендацій, спрямованих на удосконалення практик використання соціальних мереж органами публічної влади в Україні. Дані авторські рекомендації впроваджено у діяльність Управління у справах молоді і спорту Харківської обласної державної адміністрації (довідка № 01-29/727 від 02.09.2022 р.), Управління інноваційного розвитку та іміджевих проектів Департаменту у справах сім'ї, молоді та спорту Харківської міської ради (довідка № 23/6/21 від 23.06.21 р.), Слобожанської селищної ради Чугуївського району Харківської області (довідка № 1427 від 02.09.2022 р.). Результати дисертаційного дослідження можуть бути використані під час розробки стратегій і програм в рамках проведення реформи публічного сектору з метою підвищення ефективності діяльності органів публічної влади, а також під час розробки законодавства у сфері цифровізації.

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійно виконаною науковою працею. Усі сформульовані в ній висновки, теоретичні положення та пропозиції ґрунтуються на особистих дослідженнях. У роботі не використовувалися ідеї співвиконавців науково-дослідної роботи.

Апробація результатів дисертації. Основні результати дисертаційного дослідження обговорювались на засіданнях кафедри політології та філософії, на міжнародних і національних науково-практичних конференціях і конгресах, зокрема: XX Міжнародному науковому конгресі «Публічне управління XXI століття: портал можливостей» (м. Харків, 2020 р.), XXI Міжнародному науковому конгресу «Публічне управління XXI століття: погляд у майбутнє» (м. Харків, 2021 р.), «Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України» (м. Дніпро, 2021 р.).

Публікації. Основні положення дисертаційного дослідження висвітлено у 8 публікаціях, з них 5 – у наукових фахових виданнях у галузі науки «Державне управління». Загальний обсяг публікацій становить 3,5 авт. арк.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Її повний обсяг становить 220 сторінок, у тому числі: рисунків – 31 (на 17 сторінках), таблиць – 5 (на 3 сторінках). Список використаних джерел налічує 218 найменувань (на 23 сторінках), у тому числі іноземною мовою – 105.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено стан її наукової розробки, розкрито зв'язок з науковими проектами, програмами, планами, сформульовано мету, задачі, об'єкт, предмет і методи дослідження, а також наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, наведено відомості про їх апробацію та публікацію.

У **першому розділі** – «Теоретичні засади використання соціальних мереж в публічному секторі» – узагальнено теоретичні підходи до використання соціальних

мереж в діяльності органів публічної влади, визначено особливості соціальних мереж як інструмента публічного управління; досліджено фактори використання соціальних мереж в публічному секторі; установлено організаційні, управлінські та адміністративні аспекти використання соціальних мереж в публічному секторі

У дослідженні встановлено, що початок 2010-х років ознаменувався активним використанням соціальних мереж в публічному секторі. Більшість органів влади в розвинених країнах сьогодні мають сторінки в таких мережах, як «Facebook», «Instagram», «Twitter». У порівнянні з попереднім етапом розвитку публічного управління, заснованого на активному використанні електронного урядування (E-Government), використання соціальних мереж дозволило органам публічної влади взаємодіяти з різними аудиторіями в двосторонньому режимі в режимі реального часу. Активне використання соціальних мереж проходило в межах поширення технологічної платформи Government 2.0, особливостями якої є постійний обмін інформацією між усіма суб'єктами публічного управління, активне залучення громадян до процесу обговорення і ухвалення управлінських рішень, збільшення громадського контролю та прозорості діяльності органів публічної влади (табл. 1).

Таблиця 1.

Порівняльний аналіз е-урядування та Government 2.0

	E-Government	Government 2.0
Основна мета	Надання публічних послуг в режимі онлайн.	Створення нових ініціатив за принципом «знизу вгору»
Стан	Контент складається з остаточних, протестованих і перевірених версій. Вимагає великих фінансових вкладень і носить довгостроковий характер.	Підхід є безстроковою бета-версією, з урахуванням змін, внесених сторонніми провайдерами веб-сайтів. Як правило, недорогий і короткостроковий.
Механізми зворотного зв'язку	Опитування фокус-груп проводиться нечасто і з обмеженою кількістю клієнтів.	Постійні докладні відгуки, що надходять від громадськості в Інтернеті.
Повноваження щодо знань та інформації	Повноваження, якими володіють експерти в галузі знань. Більш високий рівень контролю над контентом: орієнтованість на розробників.	Як органи публічного управління, так і представники громадськості мають владу; контроль здійснюється як урядом, так і громадськими учасниками.
Взаємодія	Пуш-повідомлення. Односторонній зв'язок. Низька інтерактивність.	Можливість двонаправленої взаємодії.
Адресація аудиторії	Націлений на широкий загал: «на публіку».	Персоналізований.канальний підхід. Чітке розуміння.
Вимірювання	Чисто кількісні, з обмеженим доступом до докладних відомостей про поведінку та особистості користувачів.	Дані в реальному часі, «температура», «охоплення», цифри, якісні дані про думки, погляди. Можливий аналіз аудиторії та демографічних даних.
Тактика	Інформаційна та освітня. Реакція на основі відповідей по електронній пошті, повідомлень в пресі	Стратегічні кампанії. Оцінка, що проводиться на постійній основі, з можливістю прямого втручання. Існує механізм зворотного зв'язку: надання негайного впливу та інформації в режимі реального часу.

З'ясовано, що процес роботи з інформацією в органах публічної влади за умов активного використання соціальних мереж в своїй комунікативній діяльності включає 9 складових, наведених на рис. 1. Ключовою серед них виступає отримання зворотного зв'язку.

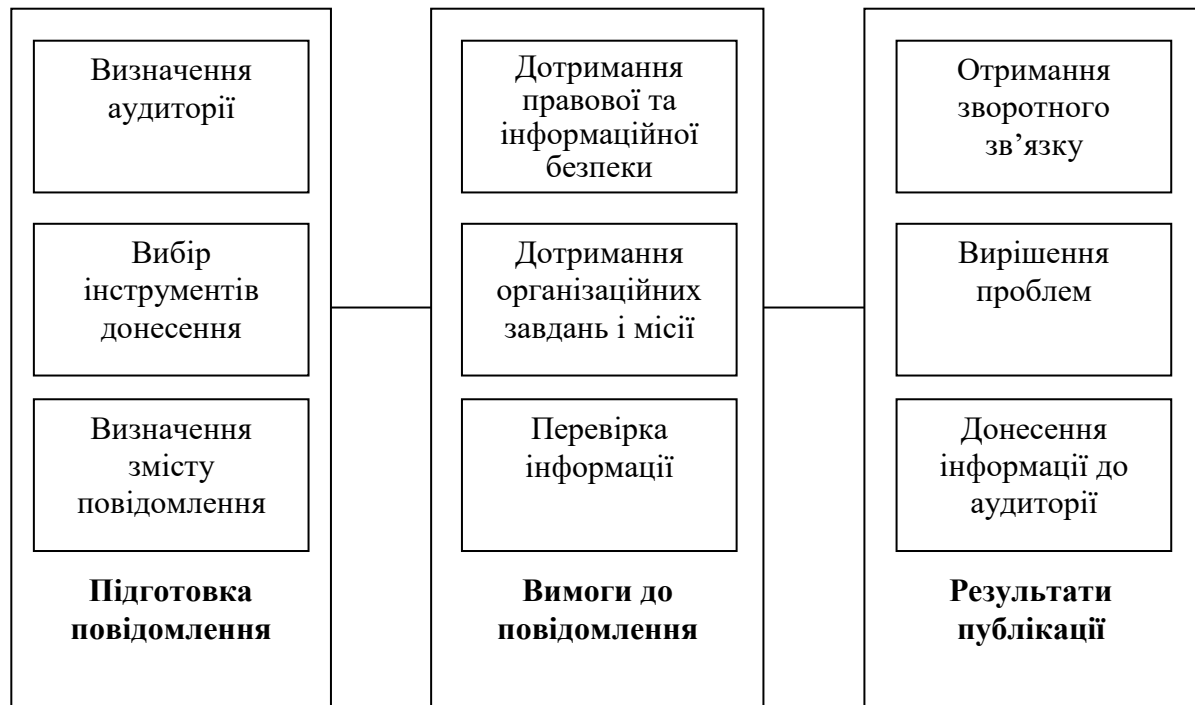


Рис.1. Складові роботи з інформацією в органах публічної влади за умов активного використання соціальних мереж

Визначено, що передумовами використання соціальних мереж в публічному секторі стали соціальні (соціальні мережі стали невід'ємною частиною суспільних відносин), та технологічні (активний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), економічні (зростання частки ІКТ у світовій економіці, значна капіталізація соціальних мереж) зміни у суспільстві. Поряд з цим використання соціальних мереж у публічному секторі було ускладнене низкою проблем, серед яких було виділено такі:

- 1) політичні (політична система й окремі політики намагалися обмежити їх застосування в публічній сфері);
- 2) організаційні та культурні виклики (пов'язані з бюрократією та існуючими стандартними операційними процедурами);
- 3) інформаційні виклики (пов'язані з процесами перевірки та обґрунтування інформації);
- 4) правові виклики (пов'язані з відсутністю належної нормативно-правової бази щодо їх використання).
- 5) технологічні (пов'язані із складністю упровадження нових технологій саме в публічну сферу).

Виділено три види стратегій використання соціальних мереж в публічному секторі.

Перша – «стратегією забезпечення присутності». В її межах соціальні мережі

розглядаються як засіб розширення існуючої (зазвичай відносно статичної) присутності в Інтернеті і використовуються як додатковий канал комунікації «для доставки повідомлення». Друга – «стратегія залучення», де соціальні мережі використовуються для того, щоб залучити нову аудиторію до сайту організації. Третя – «мережева», де використання інструментів соціальних мереж є надзвичайно інтерактивним, з великою кількістю взаємодії між органами публічної влади і різними групами громадян. Саме остання стратегія забезпечує підвищення ефективності діяльності сучасних органів публічної влади і стимулює перехід до надання електронних послуг.

В межах останньої «мережевої стратегії» керівництво організації намагається досягти чотирьох основних цілей.

1) Представництво

Мета представництва підтверджує необхідність забезпечення максимальної відкритості. Таким чином мова йде про охоплення аудиторій, які нерегулярно взаємодіють з публічними установами і тому виключені з процесів прийняття рішень і розробки політики. При цьому сайти соціальних мереж розглядаються в якості одного із способів інституціоналізації взаємодії і доведення думок громадян до відома організації.

2) Запрошення до співпраці

Друга причина активного використання соціальних мереж – це запрошення до взаємодії. При цьому сучасні організації сприяють тому, щоб їхня аудиторія взаємодіяла з ними в природному розмовному стилі, а не пасивно отримувала офіційні звіти або записки. Незважаючи на те, що така практика все ще не стала повсюдною, деякі установи визнали додаткову цінність такої комунікації: вона забезпечує двоспрямовану взаємодію. І таким чином вона розширює аудиторію організації.

3) Визначення шляхів вирішення проблем

Організація, що використовує стратегію мережевої взаємодії, надає інструменти соціальних мереж для полегшення діалогу між зацікавленими сторонами. Вона залучає експертів до розробки або кодифікації стратегічних планів або політики. Така діяльність створює цикли зворотного зв'язку, які допомагають досягати бажаної мети діяльності органів публічної влади, а саме вирішення нагальних проблем громадян.

4) Перехід до делегування повноважень

Остання мета набирає популярності в останні роки і передбачає активний розвиток електронної демократії та спільного прийняття управлінських рішень. Тобто мова йде про перехід до прийняття рішень у режимі он-лайн на основі он-лайн опитувань, електронних петицій тощо.

Проведений аналіз закордонного досвіду довів, що інформація, що оприлюднюється в соціальних мережах органами публічної влади, сьогодні вони в меншій мірі зосереджені на пропаганді або на створенні іміджу організації. У переважній більшості соціальні мережі застосовуються як засіб для взаємодії з громадськістю.

При цьому у більшості розвинених країн вже опрацьовані алгоритми роботи з офіційною інформацією. На рис. 2 показані стандартні етапи процедури роботи з

інформацією до того, як вона оприлюднюється в соціальних мережах та в ЗМІ.

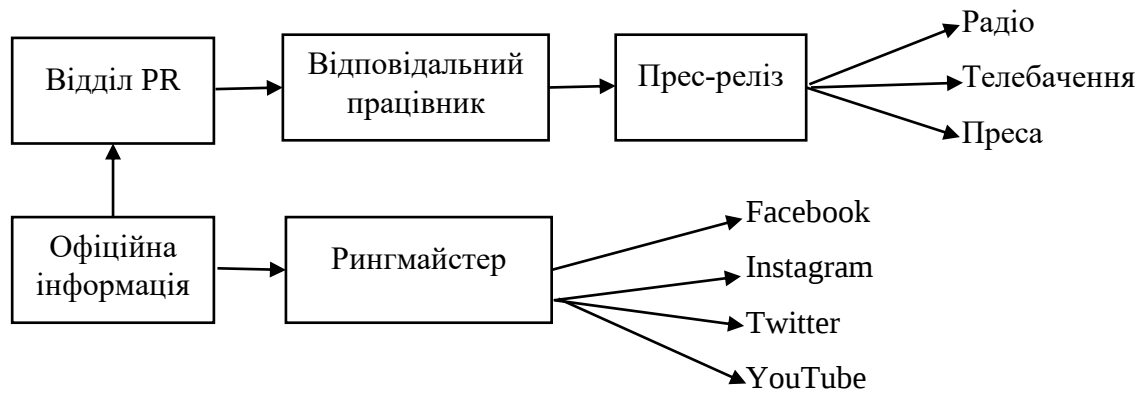


Рис. 2. Процес роботи з вихідної інформації в органах публічної влади (на основі аналізу закордонного досвіду)

По-перше, фахівці за відповідним напрямом у відповідності до змісту і результатів своєї роботи готують офіційні документи. Потім ця інформація направляється у відділ зв'язків і рингмайстеру (фахівець з роботи в соціальних мережах), які коригують її відповідно до стилю кожного каналу інформації.

Огляд існуючих керівних принципів використання соціальних мереж, що застосовуються в публічних установах розвинених країн, дозволив підготувати перелік питань, наявність конкретних відповідей на які дозволяє успішно користуватися соціальними мережами органами публічної влади:

- Яка місія організації?
- Які загальні організаційні цілі і завдання?
- Який зміст необхідно створювати, щоб мати громадський інтерес?
- Звідки буде взятий цей зміст?
- Що таке прийнятна поведінка в мережі або мережевий етикет?

Загалом, у міру розвитку технологій і диверсифікації поведінки аудиторій все частіше виникає необхідність погоджувати використання соціальних мереж з організаційної місією і стратегією, а не використовувати універсальний підхід. Ключові принципи використання соціальних мереж, як правило, впливають із загальної місії організації а також бази її клієнтів. Наприклад, одні (органи юстиції) орієнтуються на юристів, інші (органи освіти) – на викладачів, треті (органи соціального захисту) – на осіб, які потребують допомоги.

Після загального визначення своєї місії та опрацювання комунікаційної стратегії, органи публічної влади повинні більш точно визначити свою аудиторію (або декілька аудиторій) та її потреби, надавши відповіді на такі питання:

1. Хто наша аудиторія?
2. Що ми будемо повідомляти кожної з наших аудиторій? Коли ми будемо спілкуватися? І скільки ми будемо спілкуватися?
3. Де і як будемо спілкуватися з кожною з наших аудиторій?
4. Які канали отримання інформації вважає за краще кожна аудиторія?
5. Як будемо реагувати на запити?

Також зауважимо, що оскільки аудиторія органу публічної влади – це не

просто широка громадськість, а, як правило, декілька різноманітних соціально-демографічних груп, і у кожної з них є свої потреби в інформації і взаємодії, вони використовують різні типи інструментів і звертають увагу на різні типи контенту. Тому важливим напрямом діяльності в сфері соціальних медіа є вибір ефективних інструментів комунікації.

У другому розділі – «Сучасний стан та особливості використання соціальних мереж в органах публічної влади в Україні» – узагальнено правові засади використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні, визначено рівень цифрової грамотності посадових осіб органів публічної влади в Україні, описано результати соціологічного дослідження, присвяченого використанню соціальних мереж в діяльності органів публічної влади.

У роботі узагальнено, що протягом останніх 20 років в Україні сформовано потужну нормативно-правову базу, яка регулює інформаційно-комунікативну складову діяльності органів публічної влади. На особливу увагу в цьому контексті заслуговують Закони України «Про національну програму інформатизації», «Про доступ до публічної інформації», «Про електронні довірчі послуги», «Про адміністративні послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про телекомунікації» та інші. Особливе значення також мають зусилля щодо цифровізації публічного простору, які здійснюються Президентом та Урядом в останні три роки.

Наслідком проведених реформ є активний розвиток електронних послуг, впровадження цифрових додатків, зокрема, такого, як «Дія», збільшення кількості он-лайн комунікацій в публічній сфері. Між тим, регулювання комунікацій в соціальних мережах поки що залишається поза увагою нормотворців. Єдиним актом, в якому згадуються соціальні мережі, є «Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», в якому лише встановлені вимоги щодо публікації інформації в соціальних мережах.

З метою визначення шляхів удосконалення використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні було проведено експертне опитування щодо з'ясування реального стану використання соціальних мереж в Україні в сучасних умовах. Результати дослідження показали, що рівень цифровізації (рис. 3), а, відповідно, і розвитку електронного урядування в Україні є невисоким (рис.4).

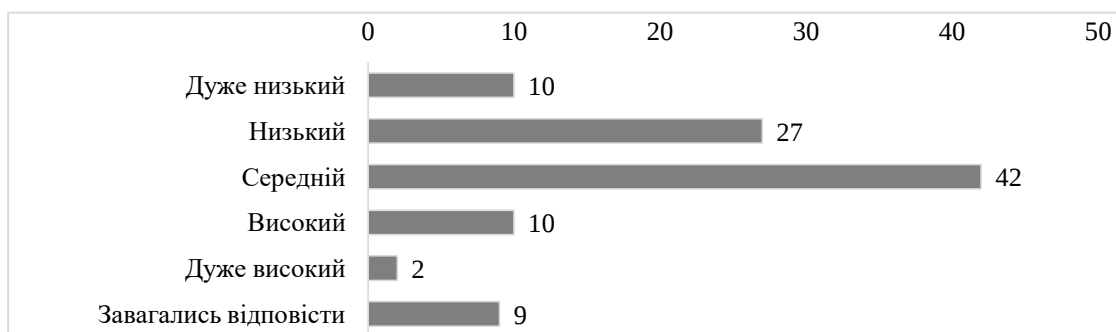


Рис. 3. Експертна оцінка ступеня розвитку цифровізації в Україні (за п'ятибальною шкалою, де 1 – дуже низький, 2 – низький, 3 – середній, 4 – високий, 5 – дуже високий, 6 – завагались відповісти)

Як було встановлено, основними причинами цього є такі: низький рівень цифрових знань і навичок працівників органів публічної влади; матеріально-технічне забезпечення органів публічної влади, а саме відсутність ефективного програмного інструментарію, зокрема, щодо захисту персональних і публічних даних, і відсутність швидкісного інтернету у багатьох малих населених пунктах; та відсутність в кожному органі влади висококваліфікованих фахівців з онлайн-комунікацій.

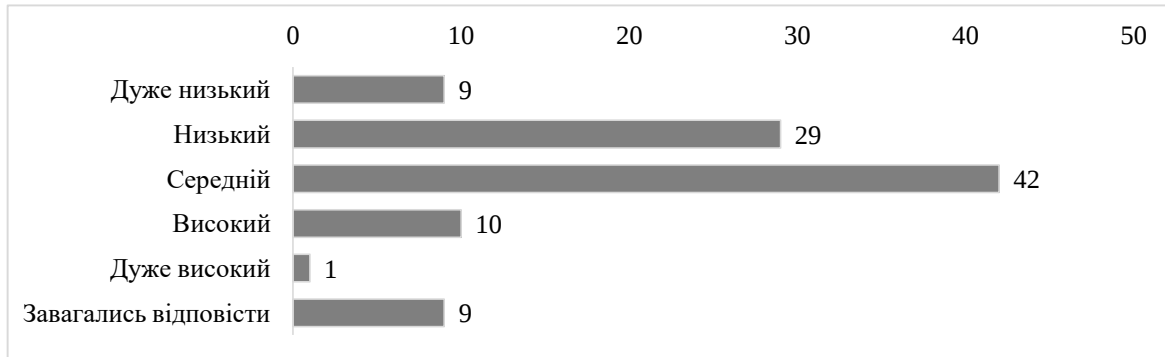


Рис. 4. Експертна оцінка рівня розвитку електронного врядування в Україні (за п'ятибальною шкалою, де 1 – дуже низький, 2 – низький, 3 – середній, 4 – високий, 5 – дуже високий, 6 – завагались відповісти)

Результати опитування показали і низький рівень самооцінювання працівниками органів публічної влади своєї кваліфікації стосовно використання соціальних мереж. Більше того, вони не вбачають за необхідне підвищувати свої навички у даній сфері (табл.2).

Таблиця 2

Розподіл думок експертів стосовно навичок цифровізації у працівників органів публічної влади для виконання своїх обов'язків

Навички цифровізації, пов'язані з:	Розподіл відповідей, %		
	Чим повинні вміти користуватися	Чим користуються у професійній діяльності	Стосовно яких технологій є бажання підвищити рівень навичок
Технологіями електронного документообігу	89,3	61,5	80,8
Технологіями он-лайн комунікації (Zoom, Skype тощо)	65,3	44,0	35,8
Соціальними мережами (Facebook тощо)	39,3	55,6	16,8
Електронним листуванням (e-mail)	74,5	85,2	20,0
Інтернет-месенджерами (Viber, Telegram тощо)	53,7	72,5	15,4
Мікроблогами (Twitter тощо)	11,9	5,5	13,6
Нічим з переліченого	2,1	2	-
Інше	1,1	0,6	3,2

Менше половини експертів (44%) вважають достатнім рівень професійної компетентності працівників органів влади щодо використання сучасних інформаційних технологій і продуктів у своїй повсякденній професійній діяльності.

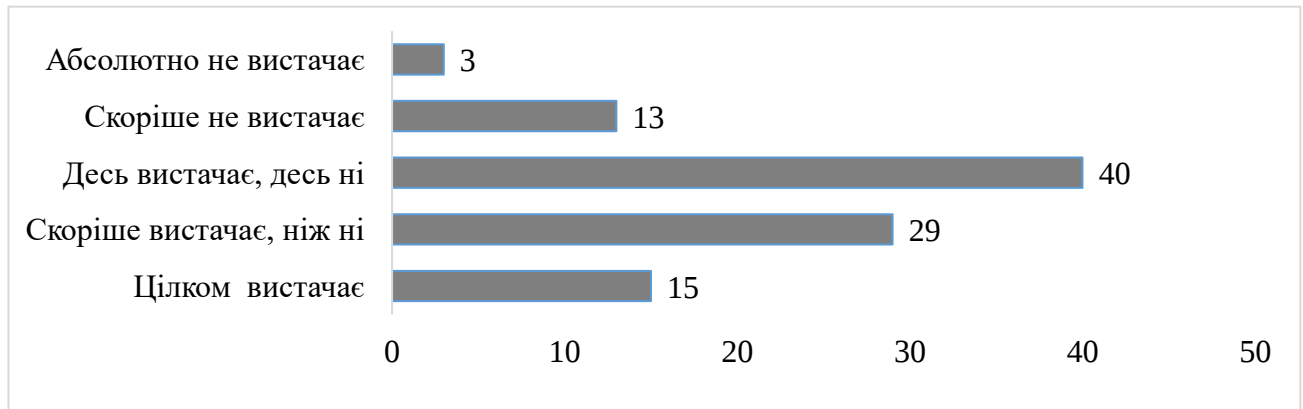


Рис. 5. Розподіл відповідей експертів на запитання «Чи вистачає працівникам органів публічної влади знань, вмінь і навичок для використання сучасних інформаційних технологій і продуктів у своїй повсякденній професійній діяльності»

При цьому 82,6% визнають доцільність підвищення їх рівня знань, вмінь і навичок у цій сфері. Виходячи із зазначеного, не дивно, що саме низький рівень цифрової грамотності та професійна неготовність працівників органів публічної влади ефективно діяти у віртуальному просторі були відзначені експертами як головні чинники, що сприяють можливості реалізації віртуальних загроз у публічному секторі (кібератаки, крадіжка інформації тощо). Це викликає особливо занепокоєння в умовах військової агресії щодо України з боку Російської Федерації.

У третьому розділі – «Сучасні технології використання соціальних мереж в публічному секторі» описані три сучасні технології використання соціальних мереж в публічному секторі, які засновані на концепції Government 2.0: Participation 2.0 (технологія участі), Collaboration 2.0 (технологія обміну інформацією) та Transparency 2.0 (технологія забезпечення відкритості).

У сучасних умовах неабияке значення набуває проблема забезпечення участі громадян в публічно-управлінській діяльності. Сприяти вирішенню цієї проблеми має технологія Participation 2.0. Вона включає такі складові як інформування, консультування, включення, співпраця і наділення повноваженнями зокрема, щодо участі у прийнятті управлінських рішень. Одним з яскравих прикладів використання такої технології є додаток «SeeClickFix» (SCF) та його аналогів, що використовуються органами публічної влади у багатьох розвинених країнах світу. Цей додаток забезпечує пряму комунікацію між різними суб'єктами місцевого рівня щодо вирішення нагальних місцевих проблем в онлайн-режимі. На додаток до отримання інших переваг, онлайн участь можна розглядати як інструмент сприяння відкритого та прозорого управління, підвищення довіри громадян, заохочення політичної ефективності та поліпшення реагування влади на потреби та проблеми громадян – особливо на рівні місцевих органів влади.

«SeeClickFix» надає місцевим органам влади інструменти, які можна безпосередньо підключити до існуючої системи робочого процесу та індивідуалізувати по департаментах (житлово-комунальному, інфраструктурі,

поліції тощо). Як тільки посадова особа офіційно змінює статус питання, повідомлення розсилаються всім громадянам, які звернули увагу на цю проблему. (рис.6).

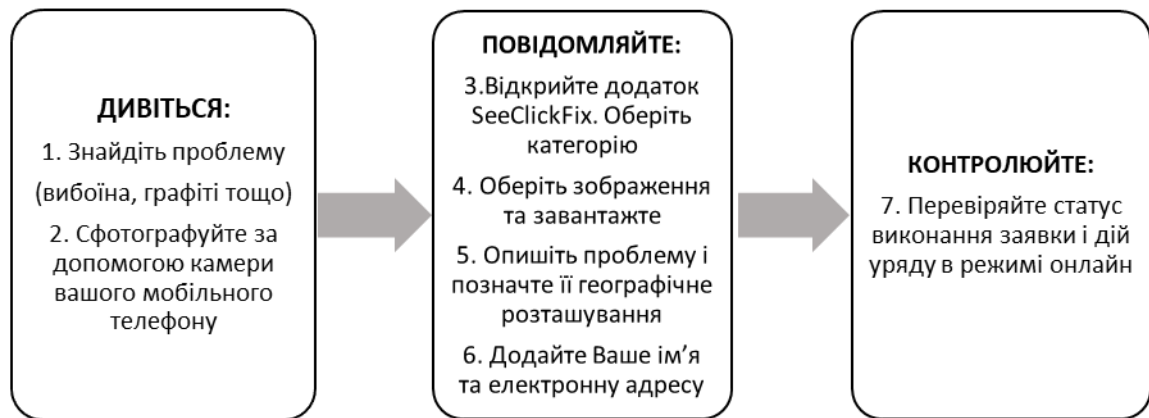


Рис. 6. Алгоритм реагування на проблему у «SeeClickFix» за допомогою мобільного телефону

Технологія «Participation 2.0» використовується для залучення громадян до процесу ідентифікації, актуалізації та вирішення проблем, для вирішення яких органи публічної влади не мають необхідних ресурсів, повноважень або знань. Таким чином, на громадян покладається відповідальність за створення онлайн майданчиків, на яких громадяни можуть активно обговорювати вирішення місцевих проблем і сприяти поліпшенню життя в своїх громадах.

Загалом, технологію «Participation 2.0» можна розділити на такі складові: інформування, консультування, включення, співпраця і наділення повноваженнями (табл.3).

Таблиця 3

Зміст складових технології «Participation 2.0»

№	Складові	Зміст
1	Інформування	надавати громадськості збалансовану та об'єктивну інформацію, щоб допомогти їй зрозуміти проблему, альтернативи та можливості її вирішення
2	Консультування	отримувати та відповідати на зауваження, запити та скарги громадян, а також отримувати відгуки громадськості на ухвалені рішення
3	Включення	працювати безпосередньо з громадськістю протягом усього процесу прийняття управлінських рішень для забезпечення того, щоб стурбованості й сподівання громадськості були послідовно зрозумілі персоналом органу публічної влади і враховані під час ухвалення рішень
4	Співпраця	партнерство з громадськістю по кожному етапі вирішення проблеми, включаючи розробку альтернатив і визначення кращого рішення
5	Наділення повноваженнями	передати повноваження щодо прийняття рішень громадянам

Між тим, як і будь які новації, використання технології технологію «Participation 2.0» стикається з низкою типових викликів.

По-перше, визначення проблеми. Для отримання дійового зворотного зв'язку вкрай важливо чітко поставити проблему. Інакше можна отримати абсолютно різні і неочікувані відповіді.

По-друге, винесення проблеми в публічний простір. У цьому зв'язку варто відзначити, що перед тим, як виносити проблему на публічне обговорення її варто проговорити в межах організації. Дуже часто це дозволяє ще на попередньому етапі знайти ефективний спосіб реагування на певну ситуацію.

По-третє, стимули для участі. Залучення громадськості до вирішення певної проблеми передбачає визначення конкретних стимулів для всіх, хто буде брати участь в цьому процесі. Ці стимули можуть бути або матеріальними, або нематеріальними, але в будь-якому випадку зацікавити громадян взяти участь (у межах своїх можливостей) у певній діяльності.

По-четверте, дедлайни. Будь-яку проблему не можна обговорювати, або вирішувати нескінченно. Тому на початку оприлюднення проблемної ситуації треба встановити чіткі часові обмеження як для її обговорення, так і для її вирішення. При цьому після розв'язання проблеми бажано повідомити всім учасникам процесу про отримані результати.

По-п'яте, забезпечення об'єктивності оцінювання пропозицій. Для забезпечення високого рівня задоволеності усіх зацікавлених осіб, важливо забезпечити об'єктивний і прозорий процес оцінки усіх пропозицій щодо вирішення певної проблеми. Отже, у разі залучення до оцінювання сторонніх осіб або експертів їх позицію варто оприлюднювати.

По-шосте, надання цінності колективному обговоренню. Після ухвалення рішення, що стало результатом колективного обговорення, важливо належним чином висвітлити користь від його ухвалення. Необхідно показати скільки грошей було зекономлено, що стало краще? Чому у результаті використання краудсорсингу було ухвалено найкраще рішення.

Отже, з одного боку, інновації в публічному управлінні можуть оживити діяльність органів влади і привнести в їх діяльність нові ідеї, за які раніше довелося б платити на порядок більше. З іншого боку, побічним ефектом відкритих інноваційних платформ може стати нівелювання цінності працівників самих владних органів публічної влади, їх професійних якостей.

Важливим завданням в контексті прийняття ефективних управлінських рішень усіма суб'єктами публічно-управлінської діяльності є забезпечення рівного доступу до публічної інформації та обміну нею. Вирішенню цього завдання сприяє технологія «Collaboration 2.0», яка є складовою концепції Government 2.0». Вона підвищує рівень участі всіх зацікавлених сторін в процесі створення, підтримки, пошуку та обміну інформацією в процесі публічного управління. На основі цієї технології реалізуються різноманітні проекти, об'єднані словом «вікі». «Вікі-проекти», найбільш відомим серед яких є «Вікіпедія», дозволяє всім учасниками створювати інформацію та спільно користуватися нею. В публічному секторі такими проектами є «GovLoop» (забезпечує неформальну онлайн-взаємодію для працівників публічного сектора США на всіх рівнях публічного управління, а також забезпечує доступ до цієї мережі усім зацікавленим особам – журналістам, вченим, студентам та іншим особам), «GCConnex» (закрита платформа, яка

використовується урядом Канади для обміну знаннями між державними службовцями), «CrisisCommons» (міжнародна платформа, спрямована на надання консультативної допомоги в надзвичайних ситуаціях) та інші. Вікі-проекти в публічному секторі можуть бути використані як для внутрішньоорганізаційного обміну інформацією, для обміну інформацією між різними організаціями (їх підрозділами), а також для обміну інформацією і співпраці з громадянами, включаючи активних громадян, залучених в процеси генерування ідей і формування альтернатив управлінських рішень.

Забезпеченню підзвітності органів публічної влади перед громадськістю та прозорості їх діяльності сприяє також забезпечення вільного доступу усіма зацікавленими особами доступу до публічної інформації. Реалізації даної мети сприяє технологія «Transparency 2.0», в межах якої розроблені численні додатки по роботі з відкритими публічними даними, одним з найбільш відомих серед яких є «Data.gov». Упровадженню даних інструментів сприяють такі чинники, як: активний розвиток інформаційних технологій, поширення популярності мобільних гаджетів, низькі економічні витрати та висока соціальна ефективність, високий ступінь наочності та ін. Загалом, модель використання соціальних мереж в органах публічної влади можна представити у вигляді блок-схеми, наведеної на рис. 7.

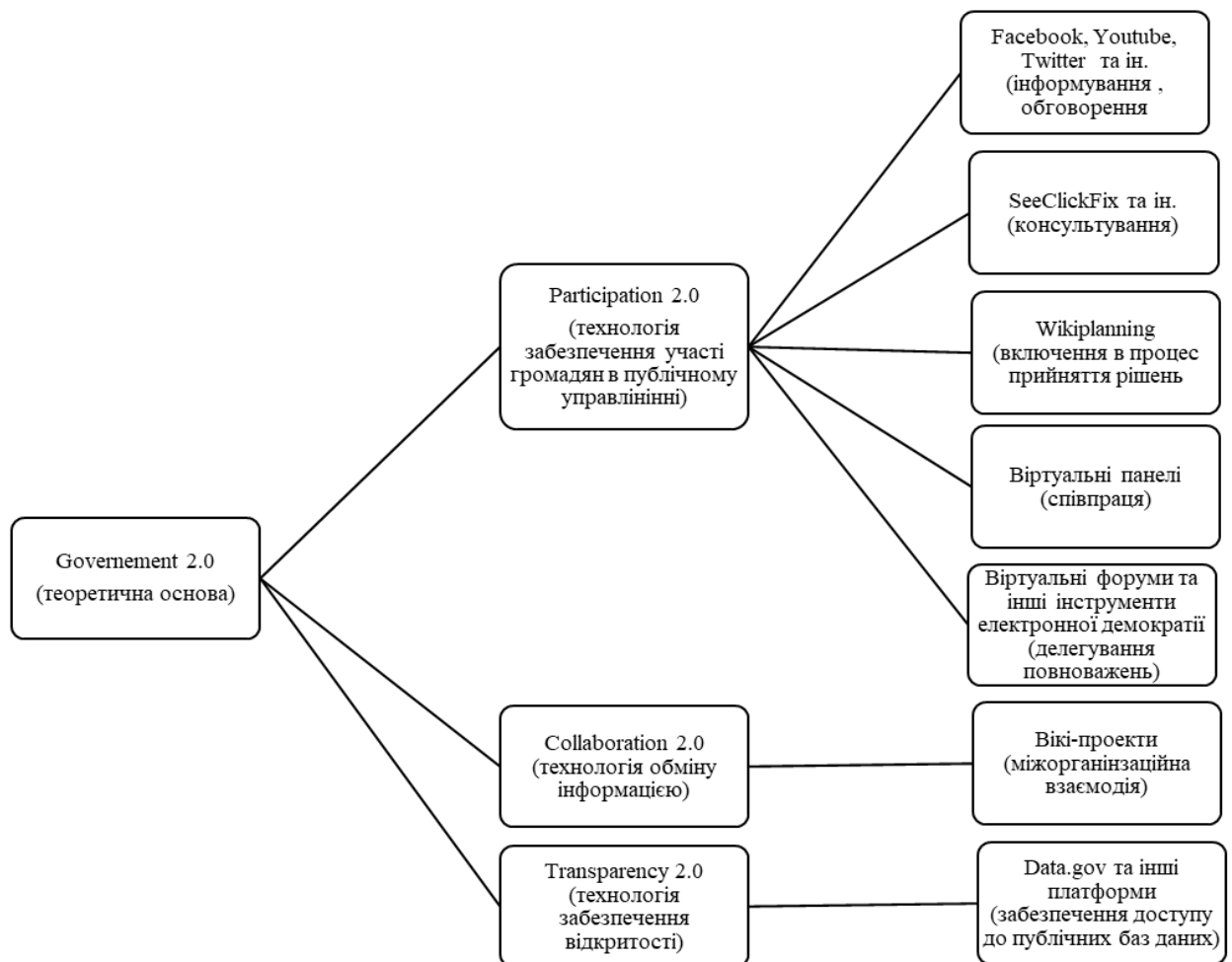


Рис.7. Модель використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади

Використання даної моделі може виступити основою для зміни порядку створення органами публічної влади інформації та обміну нею, підвищення її транспарентності і підзвітності. Більш широке коло каналів зв'язку і взаємодії, що виникає в результаті застосування нових інформаційних технологій, може привести до більш широкого охоплення і участі громадськості. Таким чином, заходи реагування на участь громадськості, особливо коли мова йде про інформацію, призначеної для конкретних місій, можуть привести до підвищення швидкості реагування і можуть підвищити ефективність роботи органів публічної влади, в цілому.

ВИСНОВКИ

Отримані результати проведеного дослідження дають можливість для розв'язання науково-прикладне завдання – обґрунтування теоретичних засад, визначення передумов та основних напрямів підвищення ефективності використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади. Результати дослідження дозволяють зробити такі узагальнені висновки.

1. Доведено, що соціальні мережі є інтернет-майданчиками для онлайн-комунікацій. У публічному секторі вони є інструментом реалізації публічної політики, виступаючи технологічною платформою для інформаційно-комунікаційних і соціальних технологій, що спрямовані на вирішення конкретних соціальних та управлінських проблем. Цей інструмент можна відрізнити від інших по його унікальній технологічній особливості, а саме можливості забезпеченню соціальної взаємодії в режимі реального часу, що забезпечує можливість постійного обміну інформацією.

2. Показано, що теоретичною основою використання соціальних мереж в публічному секторі на сьогодні є концепція «Government 2.0», яка, на відміну від концепції «E-Government» («електронного урядування»), спрямована не тільки на цифровізацію публічної сфери, а й на розширення участі громадян в публічному управлінні, підвищення прозорості прийняття управлінських рішень та удосконалення міжвідомчого та внутрішньоорганізаційного співробітництва в публічному секторі. До важливих інструментів «Government 2.0» окрім платформ соціальних мереж, відносяться інструменти створення контенту та обміну ним, веб-журнали та вікі-проекти, які дозволяють здійснювати двонаправлений обмін інформацією як між органами публічного управління та в процесі їх взаємодії з громадянами.

3. Узагальнено, що соціальні мережі понад 10 років активно використовуються органами публічної влади у більшості розвинених країн. Це було обумовлено чотирма групами чинників: соціальними (зростання потреб в інформації та комунікації, а також в участі у вирішенні публічних справ), економічними (соціальні мережі стали одним з найбільш прибуткових бізнесів, а також майданчиком для просування різноманітних товарів та послуг), технологічними (швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій), а також біологічними (пандемія COVID-19). При цьому, аналізуючи закордонний досвід, можна виділити три види стратегій використання соціальних мереж в публічному

секторі: «забезпечення присутності», «стратегія залучення», «мережева стратегія». У межах останньої органи публічного управління досягають чотирьох основних цілей: представництво (насамперед в інтернет-просторі задля забезпечення максимальної відкритості), запрошення до співпраці (задля розвитку неформальної комунікації), визначення шляхів вирішення проблем (задля залучення громадян до обговорення і прийняття управлінських рішень), делегування повноважень (задля розвитку електронної демократії).

4. Визначено, що розвиток використання соціальних мереж в публічному секторі охоплює декілька важливих аспектів (політичних, нормативно-правових, матеріально-технічних, організаційних). У політичному плані це передбачає наявність політичної волі керівництва організації щодо використання соціальних мереж в управлінській діяльності. В нормативно-правовому – нормативне закріплення правил та основ онлайн-взаємодії в кіберпросторі. У матеріально-технічному – наявність необхідної техніки та обладнання. В організаційному плані – необхідність інституціоналізації такої діяльності та наділення конкретними повноваженнями відповідальних осіб («рингмайстерів»). Цей чиновник повинен мати цілісне уявлення про всі аспекти діяльності організації, бачити, як вони можуть поєднуватися один з одним і як їх можна інтегрувати з існуючими каналами взаємодії з громадянами.

5. З'ясовано, що еволюцію правового забезпечення використання соціальних мереж в публічному управлінні можна розбити на декілька етапів. Перший – початковий (1998 -2008 рр.). Старт цьому процесу надав Закон України «Про національну програму інформатизації». У результаті його ухвалення почалася інформатизація діяльності органів публічного управління та створюватися системне електронного урядування. Цьому сприяли нормативні ініціативи Президента України, зокрема, Укази «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» та Кабінету Міністрів України, зокрема, Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». На цьому етапі в законодавстві з'явилося поняття «мережі» та «мережових комунікацій». На другому етапі (2008 – 2013 рр.) – сервісному, почалося законодавче забезпечення процесу надання соціальних та адміністративних послуг та отриманні низки послуг в режимі он-лайн. На третьому (2014 – 2018 рр.) – розвитку електронного урядування, стала формуватися інфраструктура публічного управління в мережі інтернет. Потужний поштовх цьому процесу надало створення Державного агентства з питань електронного урядування України, яке дозволило інституціоналізувати процес інформатизації сфери публічного управління. На четвертому – (2019 р. – й до сьогодні) – упровадження концепції «Government 2.0», яка, на відміну від концепції електронного урядування» представляє собою не тільки майданчик для цифровізації процесу надання публічних послуг, інформування громадян тощо, а й майданчик для розширення участі громадян в публічному управлінні, та розширення онлайн-співробітництва в публічному секторі.

6. На основі проведеного експертного соціологічного дослідження встановлено, що використання соціальних мереж в публічному секторі України є

далеко не повсюдним. Лише приблизно половина працівників органів публічної влади користуються соціальними мережами в своїй професійній діяльності. При цьому більшість з них мають високий рівень незадоволених потреб в знаннях, вміннях та навичках у сфері інформаційно-комунікаційних технологій. З'ясовано, що у більшості органів влади на сьогодні відсутні фахівці, які б займалися використанням соціальних мереж у діяльності своїх організацій. Суттєвою проблемою для органів публічної влади на даний час є захист персональних та публічних даних у соціальних мережах, що зумовлено у цілому низьким рівнем цифрової грамотності працівників органів публічної влади. Недосконалим є і нормативно-правове забезпечення процесу використання соціальних мереж в діяльності регіональних та місцевих органів влади. Усе це негативно впливає на процес он-лайн комунікацій в публічному секторі та використання соціальних мереж в якості інструмента залучення громадян до процесу обговорення та прийняття публічно-управлінських рішень.

7. З'ясовано, що покращанню діяльності органів публічного управління в контексті використання соціальних мереж сприяють три сучасні технології, які засновані на концепції «Government 2.0»: «Participation 2.0» (технологія участі), «Collaboration 2.0» (технологія обміну інформацією) та Transparency 2.0 (технологія забезпечення відкритості). «Participation 2.0» спрямована на використання соціальних мереж для удосконалення взаємодії громадян з органами публічної влади і включає такі складові як, інформування, консультування, включення, співпраця і наділення повноваженнями. «Collaboration 2.0» сприяє покращанню міжвідомчої взаємодії завдяки участі всіх зацікавлених сторін в процесі створення, підтримки, пошуку та обміну інформацією. «Transparency 2.0» дозволяє зробити доступною всю публічну інформацію та публічні дані, щоб усі зацікавлені суб'єкти могли повторно використовувати ці дані для створення програм, які представляють цінність для громадськості та суспільства. Використання цих технологій дозволить істотно сприяти підвищенню ефективності діяльності органів публічної влади в Україні, наблизивши процес публічного управління в Україні до кращих світових стандартів.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових наукових виданнях:

1. Гринь Д.В. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади // Державне будівництво : зб. наук. пр. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. №2. – URL: <http://db.kh.ua/index.php/db/article/view/104/98>
2. Гринь Д.В. Чинники використання соціальних мереж у публічному управлінні // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2021. – №1. – URL: <https://tp.kh.ua/index.php/tpdu/article/view/262/238>
3. Гринь Д.В. Інструменти удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами: // Інвестиції: практика та досвід. – 2021. – № 10. – С. 137 – 141.

4. Гринь Д.В. Регулювання питань дифамації публічних діячів в сучасних умовах // Інвестиції: практика та досвід. – 2022. – № 13-14. – С. 88-92.

Статті в закордонних наукових виданнях за фахом:

5. Hryn D.V. Spread of virtual communities as a potential threat to state security and sustainable well-being / Viacheslav B. Dziundziuk, Oleksandr A. Kotukov, Dmytro V. Hryn, Eugene V. Kotukh. // RIVISTA DI STUDI SULLA SOSTENIBILITA". – 2020. – 2 suppl. – pp. 7-18.

Особистий внесок здобувача: визначено особливості сучасних віртуальних співтовариств.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації::

6. Гринь Д.В. Роль соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. Публічне управління XXI століття: погляд у майбутнє : зб. тез XXI Міжнар. наук. конгресу. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2021. С. 474-476. URL: https://kbuapa.kh.ua/wp-content/themes/education/filesforpages/science/zbirnik_kongress_2021.pdf

7. Гринь Д.В. Соціальні технології в діяльності органів публічної влади. Публічне управління XXI століття: портал можливостей : зб. тез XX Міжнар. наук. конгресу. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2020. С. 458-460. URL: https://kbuapa.kh.ua/wp-content/themes/kbuapa/filesforpages/publications/2020_01.pdf

8. Гринь Д.В. Соціальні чинники використання соціальних мереж в органах публічної влади // Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України : матеріали 18-ї регіон. наук.-практ. конф. 13 трав. 2021 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2021. – С.93-96.

АНОТАЦІЯ

Гринь Д.В. Використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2022.

Доведено, що соціальні мережі є інструментом реалізації публічної політики, виступаючи платформою для упровадження інформаційно-комунікаційних і соціальних технологій, що спрямовані на вирішення конкретних соціальних та управлінських проблем. Цей інструмент можна відрізнити від інших по його унікальній технологічній особливості, а саме можливості забезпеченню соціальної взаємодії в режимі реального часу, що забезпечує можливість постійного обміну інформацією

Показано, що теоретичною основою використання соціальних мереж в публічному секторі є концепція «Government 2.0», яка, спрямована не тільки на цифровізацію публічної сфери, а й на розширення участі громадян в публічному управлінні, підвищення прозорості прийняття управлінських рішень та

удосконалення міжвідомчого та внутрішньоорганізаційного співробітництва в публічному секторі.

З'ясовано, що покращанню діяльності органів публічного управління в контексті використання соціальних мереж сприяють три сучасні технології: «Participation 2.0» (технологія участі), «Collaboration 2.0» (технологія обміну інформацією) та Transparency 2.0 (технологія забезпечення відкритості).

Ключові слова: соціальні мережі, органи публічної влади, комунікації, партнерство, громадськість, технології, взаємодія, співпраця, публічний сектор.

ANNOTATION

Gryn D.V. The use of social networks in the activities of public authorities. - On the rights of the manuscript.

Dissertation for obtaining the scientific degree of candidate of sciences of public administration specialty 25.00.02 – Mechanisms of Public Administration. – National University of Civil Defence of Ukraine, Kharkiv, 2022.

On the basis of the defined subject, purpose, methods, the process of using social networks in the activities of public authorities are analyzed in the dissertation work.

It has been proven that social networks have become important platforms for online communication in the modern world. In the public sector, they act as a tool for the implementation of public policy, acting as a platform for the introduction of information, communication and social technologies aimed at solving specific social and management problems. This tool can be distinguished from others by its unique technological feature, namely the ability to provide social interaction in real time, which provides the possibility of constant information exchange.

It was shown that the theoretical basis of the use of social networks in the public sector today is the concept of "Government 2.0", which, unlike the concept of "E-Government" ("electronic government"), is aimed not only at the digitalization of the public sphere, but also at the expansion of citizens' participation in public administration, increasing the transparency of management decision-making and improving interdepartmental and intra-organizational cooperation in the public sector. The important tools of "Government 2.0", in addition to social network platforms, include tools for creating and sharing content, web journals and wiki projects, which allow two-way exchange of information both between public administration bodies and in the process of their interaction with citizens.

Analyzing foreign experience, it is possible to distinguish three types of strategies for the use of social networks in the public sector: "presence provision", "engagement strategy", "network strategy". Within the limits of public authorities' activities four main goals are achieved: representation (primarily in the Internet space to ensure maximum openness), invitation to cooperation (to develop informal communication), determination of ways to solve problems (to involve citizens in discussion and management decisions), delegation of powers (for the development of electronic democracy).

It is clarified that the development of the use of social networks in the public sector covers several important aspects (political, regulatory, material, technical, organizational).

In political terms, this implies the presence of the political will of the organization's management regarding the use of social networks in management activities. In the normative and legal sphere, there is a normative consolidation of the rules and foundations of online interaction in cyberspace. In terms of material and technical – the availability of the necessary machinery and equipment. From an organizational point of view, there is a need to institutionalize such activities and assign specific powers to responsible persons ("ringmasters"). These officials must have a holistic view of all aspects of the organization's activities, see how they can be combined with each other and how they can be integrated with existing channels of interaction with citizens.

It was found that three modern technologies based on the concept of "Government 2.0" contribute to the improvement of the activities of public administration bodies in the context of the use of social networks: "Participation 2.0" (technology of participation), "Collaboration 2.0" (technology of information exchange) and Transparency 2.0 (technology for ensuring openness).

"Participation 2.0" is aimed at using social networks to improve the interaction of citizens with public authorities and includes such components as information, consultation, inclusion, cooperation and empowerment. "Collaboration 2.0" contributes to the improvement of interdepartmental interaction thanks to the participation of all interested parties in the process of creating, maintaining, searching and exchanging information. "Transparency 2.0" allows all public information and public data to be made available so that all interested actors can reuse this data to create programs that represent value to the public and society.

The complex use of these technologies will significantly contribute to the improvement of the efficiency of public authorities in Ukraine, bringing the process of public administration in Ukraine closer to the best world standards.

Keywords: social networks, public authorities, communications, partnership, public, technologies, interaction, cooperation, public sector.

Відповідальний за випуск *Дзюндзюк Вячеслав Борисович*

Підписано до друку 18.08.2022 р.
Формат 60х84/16. Обл.-вид. арк. 0,9.
Гарнітура Таймс. Наклад 100 прим. Замовлення № 77.

Надруковано в друкарні «БУКЛАЙН»
61000, м. Харків, вул. Катерининська, 46.
тел. (099) 604-49-45.
www.bookline.online