

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ГРИНЬ ДМИТРО ВОЛОДИМИРОВИЧ

УДК: 316.343.656

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

25.00.02 – механізми державного управління

Галузь науки: державне управління

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
_____ Д. В.Гринь

Науковий керівник: ДЗЮНДЗЮК Вячеслав Борисович,
доктор наук з державного управління, професор

Харків – 2022

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.

На основі визначеного предмета, мети, методів у дисертаційній роботі проаналізовано процес використання соціальних мереж у діяльності органів державної влади.

Доведено, що соціальні мережі стали важливими платформами для онлайн-спілкування в сучасному світі. У публічному секторі вони виступають інструментом реалізації публічної політики, виступаючи платформою для впровадження інформаційних, комунікаційних і соціальних технологій, спрямованих на вирішення конкретних соціальних та управлінських проблем. Цей інструмент можна вирізнити з-поміж інших унікальною технологічною особливістю, а саме здатністю забезпечувати соціальну взаємодію в режимі реального часу, що забезпечує можливість постійного обміну інформацією.

Показано, що теоретичною основою використання соціальних мереж у публічному секторі сьогодні є концепція «Government 2.0», яка, на відміну від концепції «Електронного урядування», спрямована не лише на цифровізації публічної сфери, але й розширення участі громадян у публічному управлінні, підвищення прозорості прийняття управлінських рішень та покращення міжвідомчої та внутрішньоорганізаційної взаємодії в публічному секторі. Важливими інструментами «Уряду 2.0», окрім платформ соціальних мереж, є інструменти для створення та обміну контентом, веб-журнали та вікі-проекти, які дозволяють двосторонній обмін інформацією як між органами публічної влади, так і в процесі їх взаємодії з громадянами.

Було виділено три види стратегій використання соціальних мереж у публічному секторі: «забезпечення присутності», «стратегія залучення», «мережева стратегія». У межах останньої в діяльності органів публічної влади досягаються чотири основні цілі: представництво (насамперед в Інтернет-просторі для забезпечення максимальної відкритості), запрошення до співпраці (розвиток неформального спілкування), визначення шляхів вирішення проблем (залучення громадян до обговорення та управлінські рішення), делегування повноважень (для розвитку електронної демократії).

Уточнено, що механізми використання соціальних мереж у публічному секторі охоплюють декілька важливих аспектів (політичний, нормативний, матеріально-технічний, організаційний). У політичному плані це передбачає наявність політичної волі керівництва організації щодо використання соціальних мереж в управлінській діяльності. У нормативно-правовій сфері відбувається нормативне закріплення правил і основ онлайн-взаємодії в кіберпросторі. У матеріально-технічному плані – наявність необхідної техніки та обладнання. З організаційної точки зору існує потреба в інституціоналізації такої діяльності та наданні конкретних повноважень відповідальним особам («рингмайстерам»). Ці посадові особи повинні мати цілісне уявлення про всі аспекти діяльності організації, бачити, як їх можна поєднувати один з одним і як їх можна інтегрувати в існуючі канали взаємодії з громадянами.

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 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.

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.

На основі проведеного експертного соціологічного дослідження встановлено, що використання соціальних мереж в публічному секторі

України є далеко не повсюдним. Лише приблизна 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. На окрему увагу заслуговують проблеми незадовільного кадрового та матеріально-технічного забезпечення органів публічного управління, зокрема відсутність ефективного програмного інструментарію та висококваліфікованих фахівців; відсутність швидкісного інтернету в невеличких містах, селищах і селах.

Установлено, що вдосконаленню діяльності органів публічного управління в контексті використання соціальних мереж сприяють три сучасні технології, 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 покращення взаємодії громадян з органами державної влади та включає такі компоненти, як інформування, консультування, інклюзія, співпраця та розширення можливостей. «Collaboration 2.0.» сприяє покращенню міжвідомчої взаємодії завдяки участі всіх зацікавлених сторін у процесі створення, підтримки, пошуку та обміну інформацією. «Transparency 2.0» дозволяє зробити

доступною всю публічну інформацію та публічні дані, щоб усі зацікавлені учасники могли повторно використовувати ці дані для створення програм, які становлять цінність для громадськості та суспільства.

Комплексне використання цих технологій значно сприятиме підвищенню ефективності діяльності органів публічної влади в Україні, наближенню процесу публічного управління в Україні до кращих світових стандартів.

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 is summarized that during the last 20 years in Ukraine, a powerful normative and legal framework has been formed, which regulates the informational and communicative component of the activities of public authorities. In this context, the Laws of Ukraine "On access to public information", "On electronic trust services", "On administrative services", "On electronic documents and electronic document management", "On telecommunications" and others deserve special attention. Efforts to digitize public space carried out by the President and the Government in the last three years are also of particular importance. The result of the carried out reforms is the active development of electronic services, the introduction of digital applications, in particular, such as "Diya", an increase in the number of online communications in the public sphere. Meanwhile, the regulation of communications in social networks remains outside the attention of rulemakers.

It was found that the evolution of legal support for the use of social networks in public administration can be divided into several stages. The first is primary (1998-2008). The start of this process was provided by the Law of Ukraine "On the National Informatization Program". As a result of its adoption, the informatization of the activities of public administration bodies began and the creation of a system of electronic governance. This was facilitated by the normative initiatives of the President of Ukraine, in particular, the Decrees "On measures to develop the national component of the global Internet information network and ensuring wide access to this network in Ukraine" and the Cabinet of Ministers of Ukraine, in particular, On measures to create an electronic information system "Electronic Government". At this stage, the concept of "network" and "network communications" appeared in the legislation. At the second stage (2008 - 2013) - the service stage, legislative support for the process of providing social and administrative services and receiving a number of services online began. In the third (2014 - 2018) - the development of electronic government, the infrastructure of public administration on the Internet began to form. A powerful impetus to this process was given by the creation of the State Agency for Electronic Government of Ukraine, which made it possible to institutionalize the process of informatization in the field of public administration. On the fourth - (2019 - until today) - implementation of the concept of "Government 2.0", which, unlike the concept of electronic government, is not only a platform for digitalization of the process of providing public services, informing citizens, etc., but also a platform for expanding citizen participation in public administration, and expansion of online cooperation in the public sector.

Based on the conducted expert sociological research, it was established that the use of social networks in the public sector of Ukraine is far from widespread. Only about half of the employees of public authorities use social networks in their professional activities. At the same time, most of them have a high level of unsatisfied needs for knowledge, abilities and skills in the field of information and communication technologies. It was found that the majority of authorities currently lack specialists who would be engaged in the use of social networks in the activities

of their organizations. Protection of personal and public data in social networks is currently a significant problem for public authorities, which is due to the generally low level of digital literacy of employees of public authorities. Normative and legal provision of the process of using social networks in the activities of regional and local authorities is also imperfect. All this has a negative impact on the process of online communications in the public sector and the use of social networks as a tool for involving citizens in the process of discussion and making public-management decisions. Particular attention should be paid to the problems of unsatisfactory personnel and material and technical support of public administration bodies, in particular, the lack of effective software tools and highly qualified specialists; lack of high-speed Internet in small towns, villages and villages.

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.

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.

ЗМІСТ

ВСТУП	15
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ	21
1.1. Соціальні мережі як інструмент публічного управління: теоретичний аналіз.....	21
1.2. Фактори використання соціальних мереж в публічному секторі ...	38
1.3. Організаційні, управлінські та адміністративні аспекти використання соціальних мереж в публічному секторі	60
Висновки до розділу 1	76
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ.....	79
2.1. Нормативно-правове забезпечення використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні	79
2.2. Сучасний стан розвитку соціальних мереж в Україні	102
2.3. Рівень цифрової грамотності посадових осіб органів публічної влади в Україні	114
Висновки до розділу 2	128
РОЗДІЛ 3. СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ	131
3.1. Participation 2.0 як інструмент удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами	131
3.2. Collaboration 2.0 як нова технологія обміну інформацією в публічному секторі.....	149
3.3 «Transparency 2.0» як технологія підвищення прозорості та підзвітності органів публічної влади перед громадськістю	169
Висновки до розділу 3	188
ВИСНОВКИ.....	190
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	194

Додаток А. Довідки про впровадження результатів дисертаційного дослідження	217
--	-----

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. 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.Гіллмор, 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. Мєргель, 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. Снопок; 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 виконується 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 інформаційного простору 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 Департаменту 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.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ

1.1. Соціальні мережі як інструмент публічного управління: теоретичний аналіз

Соціальні мережі вже понад 15 років застосовуються в публічному секторі. Першими їх почали використовувати в США. Так, під час президентської кампанії 2004 року команда кандидата від демократів Говарда Діна успішно використовувала платформу соціальних мереж «MeetUp» для того, щоб допомогти місцевим волонтерам організувати зустрічі на місцях, не маючи попереднього безпосереднього контакту [216]. Експеримент, проведений в 2004 році, показав успішне використання сервісів соціальних мереж для об'єднання людей, які раніше не були знайомі.

Під час президентської кампанії 2008 року командою тодішнього сенатора Барака Обама соціальні мережі («YouTube», «Facebook», «Twitter») використовувалися для завоювання симпатій потенційних виборців і дана тактика мала безпрецедентний успіх [129].

Виборці, з якими не було встановлено контакт на попередніх виборах, були охоплені за допомогою соціальних мереж, і саме вони в багатьом забезпечили перемогу команді Б. Обама. Ця подія послужила основою для внесення змін в діяльність американських органів публічної влади. На наступний день після інавгурації президента 21 січня 2009 року був опублікований меморандум, в якому президент Б.Обама доручав федеральним виконавчим департаментам та установам «використовувати нові технології» для підвищення прозорості, покращання «міжурядового співробітництва» та зв'язків з громадянами [186]. Цей меморандум започаткував нову хвилю використання соціальних мереж на рівні федерального уряду, місцевих

органів влади та органів влади штатів, які згодом були закріплені у відповідних нормативних документах регіонального і місцевого рівня.

Додатки соціальних мереж, спочатку призначені для створення персональних мереж, також почали використовуватися в якості механізму брендингу. Зазначимо, що брендинг – це процес побудови та розвитку бренду, тобто сукупності уявлень, асоціацій, образів, ідей, які формуються у споживачів або клієнтів про конкретний продукт або організацію, в цілому [15; 35; 60; 62; 66]. Так, у 2011 році Адміністрація Президента США почала співпрацювати з «Facebook», «Twitter», «LinkedIn» та «YouTube» для проведення нарад, зборів та конференцій, а також обговорення певних ініціатив в режимі онлайн.

Популярність сервісів соціальних мереж в західних країнах в значній мірі сприяла зміні бізнес-моделей музичної та газетної індустрії, а також значного зниження використання традиційних послуг поштових компаній, таких як USPS. Використання електронної пошти, текстових повідомлень на мобільних телефонах, а також прямих повідомлень між користувачами соціальних мереж, призвело до того, що кількість повідомлень на папері, що відправляються традиційною поштою, різко скоротилося, в результаті чого USPS опинилася на межі банкрутства.

Із зростанням обміну новинами на сервісі мікроблогів «Twitter» та в новинній стрічці «Facebook» значно скоротилося число передплатників на паперові газети. Хоча газетна індустрія визнала цю тенденцію з запізненням, в даний час вона переорієнтувалася на цифрову підписку [202]. Впровадження Apple iTunes цифрової музики, яку можна завантажити, значно змінило масштаби використання компакт-дисків (CD). Сьогодні органи публічної влади всього світу зрозуміли, що вони ніяк не застраховані від масштабних змін в способах обміну та споживання інформації [6; 98].

Відповіддю на зазначені зміни стало намагання упровадити в діяльність органів публічної влади платформи Web 2.0, яка дозволяла користувачам обмінюватися інформацією, зберігати посилання та мультимедійні документи,

створювати та редагувати публікації [155]. Тим О'Рейлі, широко відомий першим застосуванням терміну Web 2.0, визначає його так: «Мережа як платформа, яка охоплює всі підключені пристрої; додатки Web 2.0 – це ті, які отримують максимальну користь з властивих цій платформі переваг: надання програмного забезпечення як постійно оновлюваної послуги, яка стає краще, чим більше людей використовують її, споживаючи та змішуючи дані з багатьох джерел, включаючи окремих користувачів, при цьому надаючи свої власні дані та послуги в формі, що дозволяє поєднувати їх з іншими, створюючи мережеві ефекти через «архітектуру участі» [185].

Між тим, як початкове призначення соціальних мереж полягало в основному в розвагах і заходах, орієнтованих на молодь, їх інструменти та способи їх використання вже на початку 2010-х перетворилися у впливові системи, які в основному були спрямовані на тиражування комунікацій в онлайн-середовищі. Для публічних установ ці інструменти додалися до існуючого набору інструментів попереднього покоління технологій, де громадяни в основному були змушені грати роль пасивних одержувачів інформації – якщо припустити, що вони взагалі змогли знайти потрібну інформацію, яку шукали на урядових сайтах. Однак сучасні інструменти соціальних мереж істотно розширили права та можливості громадян як співавторів контенту, а також як відправників, а не тільки як одержувачів інформації, які безпосередньо взаємодіють з органами публічної влади.

Як наслідок звичайні громадяни, які обмежені в можливостях та часі і не могли брати участь у публічних заходах, отримали можливості дивитися відео цих заходів на «YouTube», проінформувати про свою проблему через сторінку «Facebook» або написати твіт про свою думку щодо певного рішення, яке планується ухвалити. Таким чином, завдяки соціальним мережам в розвинених країнах вже на початку 2010-х років істотно змінилися способи комунікації між владою та суспільством, а також механізми обговорення, прийняття, і моніторингу реалізації управлінських рішень.

Соціальні мережі таким чином можна віднести до одного з видів

соціальних технологій, що спрямовані на вирішення конкретної соціальної проблеми, а саме налагодження ефективної комунікації між органами публічного управління та громадянами. Соціальні технології можна відрізнити від інших форм інформаційних та комунікаційних технологій по їх унікальним технологічним особливостям, а саме завдяки підтримці соціальної взаємодії в режимі реального часу забезпечувати постійну участь громадян в публічній політиці [123].

При цьому, поряд з цим, соціальні мережі створюють майданчики для формування неформальних і формальних груп впливу, які можуть бути використаними для отримання переваг в різних сферах життєдіяльності. Так, користувачі соціальних мереж зміцнюють існуючі реальні відносини та возз'єднуються з нинішніми та минулими друзями в мережі. При цьому у користувачів накладаються дружні зв'язки, і, публічно викладаючи свої соціальні зв'язки, вони можуть виявити людей, з якими вони не обов'язково зустрічаються або возз'єднуються в своєму реальному житті, але які могли б бути їм корисними [158]. Ці зв'язки можуть стати ресурсом для отримання нової інформації про робочі місця або іншої цінної інформації, яка може бути недоступна в реальному житті.

Сьогодні «Facebook», найпопулярніша платформа соціальних мереж, дозволяє користувачам ділитися інформацією про своє місцезнаходження, ділитися типами та змістом новин, які вони споживали, а також інформацією з іншими користувачами й ґрунтуватися на довірених рекомендаціях від них. Оновлення статусу «Facebook» можуть автоматично перенаправляти на інші сайти, такі як «Twitter» або «LinkedIn», або в інші додатки.

При цьому користувачі всіх соціальних мереж повинні створити загальнодоступний профіль, який, як правило, доступний для пошуку в таких пошукових системах, як «Google» або «Bing». Сторінка профілю пропонує налаштувати поля, щоб користувачі могли певною мірою персоналізувати свою присутність в Інтернеті. Єдиними ідентифікаційними функціями є особисті адреси електронної пошти, які використовуються для перевірки того,

що акаунт належить реальній людині. Крім того, користувачі можуть вибрати псевдонім замість свого реального імені, щоб захистити себе і зберегти деяку анонімність в режимі онлайн.

Служби соціальних мереж дозволяють користувачам (напів-) публічно просувати свою думку, або власний бренд, ідею тощо [182]. Наприклад, загальнодоступний за умовчанням список друзів користувача «Facebook» дає уявлення про кількість і назвах мережових зв'язків, які підтримує користувач, але інші користувачі також можуть отримати інформацію про статус своєї дружби, історії (через спільне членство в університетських мережах) або видах підтримуваних посилань.

Соціальний трафік – агреговані мережеві контакти – забезпечує новий потік соціальної обізнаності: користувачі постійно оновлюють свій статус і діляться контентом, таким як газетні статті та посилання на веб-сайти, на які вони звертають увагу. Всі користувачі, які є прямими контактами або підписалися на контент, автоматично отримують ці оновлення в своїх індивідуальних новинних стрічках, сповіщаючи їх про контент, на який звертають увагу їх контакти. Це створює постійний приплив інформації та направляє користувачів до потенційно цінної інформації, на яку вони також повинні звернути увагу. Це призводить до двох наслідків: по-перше, користувачі схильні звертати увагу на інформацію, яка проходить через їх довірчі відносини; потім інформація проходить по мережі, стаючи вірусною. По-друге, користувачі переносять свою пошукову поведінку в свої соціальні мережі, свої довірчі відносини, замість того, щоб залишати результати пошуку автоматизованим механізмам встановлених пошукових систем [215].

Ця форма соціального пошуку також має наслідки для органів публічної влади: громадяни звертаються до своїх довірених контактів в соціальних мережах для перевірки фактів, перш ніж вони реагують на новини або офіційні попередження. В умовах надзвичайних ситуацій таке відставання в часі реакції і, наприклад, в пошуку притулку під час урагану або землетрусу може мати фатальні наслідки. У результаті, публічні органи повинні знайти способи

знайти такі соціальні центри в мережах, які зможуть доносити об'єктивну інформацію в режимі реального часу.

Служби соціальних мереж в їх базовій формі дозволяють здійснювати швидкий, двонапрямлений обмін, часто позначений як обмін в режимі реального часу. Більшість платформ надають різні форми обміну повідомленнями: публічні оновлення статусів, прямі контакти між обмеженим числом користувачів або приватні чати. Користувачі можуть відповідати та коментувати оновлення та ділитися інформацією на стінах (сторінках) інших користувачів або використовувати імена користувачів своїх прямих контактів, так що оновлення також розміщуються на стрічці контактів – функція, яка забезпечує видимість та допомагає сформувати певний імідж користувача.

Крім обміну повідомленнями та публікаціями, багато сервісів соціальних мереж дозволяють спільно створювати контент, яким можна поділитися з усією мережею. Ця функція по своїй суті є спільною і може допомогти побудувати онлайн-спільноти за інтересами навколо конкретних питань. Прикладами можуть служити вікі-сайти та інші форми платформ для спільної роботи, які можуть, наприклад, використовуватися для національних діалогів. Для органів публічної влади усього світу можливість використовувати «колективну мудрість» громадян та їх інноваційний потенціал для реалізації власних проектів є величезним латентним ресурсом [167; 212; 213].

Робота у «незахищених мережах» дає керівникам у публічному секторі більше можливостей для отримання об'єктивної інформації від реальних споживачів публічних послуг. Між тим сьогодні, існує декілька сотень вільно доступних інструментів соціальних мереж, і питання полягає в тому, як прийняти рішення про вибір конкретного інструменту? Більшість рішень про вибір відбувається на основі кількісних показників. Чим популярніший інструмент, тим більша ймовірність того, що публічні діячі замисляться про його використання.

Далі розглянемо особливості використання різних соціальних мереж.

1) *Комунікації за допомогою «Facebook»*

На даний час «Facebook» є найпопулярнішою соціальною мережею в світі. За даними сторінки статистики «Facebook», в 2020 році сайт налічував понад 2500 мільйонів користувачів [205]. Сама по собі мережа «Facebook» не робить заяв про ступінь активності своїх користувачів, але можна припустити, що є кілька тисяч невикористаних акаунтів, одноразових користувачів або навіть акаунтів, анульованих через смерть їхніх творців. Проте, понад 50 % користувачів заходять в «Facebook» щодня [205]. Середній користувач «Facebook» має понад 150 друзів.

Між тим, так було не завжди. Мережа «Facebook» була заснована в 2004 році як локальна ініціатива і мала на меті створити онлайн-книгу випускників Гарварду та допомогти їм зв'язатися один з одним. Спочатку сайт був доступний тільки за адресою електронної пошти @harvard.edu, але потім він був відкритий спочатку для інших адрес, а потім для випускників, а потім і для всього світу. «Facebook» дозволяє користувачеві створити особисту контактну сторінку, зв'язатися з іншими користувачами через процес взаємного підтвердження та поділитися контентом з тими іншими користувачами, які підписані на новинну стрічку користувача.

Соціальна мережа розвивається протягом останніх 15 років і в даний час дозволяє не тільки окремим особам, а й організаціям, підприємствам різних форм власності створювати сторінки для своїх професійних, комерційних та мережеских потреб. Сторінки організацій (публічні сторінки) налаштовуються трохи інакше, ніж сторінки особистого кабінету: користувачі можуть підписатися на них або поставити оцінку «подобається», але в останньому випадку вони не відкривають свою особисту стрічку для організації. У свою чергу, користувачі можуть схвалювати оновлення через функцію «like» і залишати коментарі по оновленням, розміщеним організацією, і таким чином можуть безпосередньо взаємодіяти в режимі, близькому до реального часу, з публічними чиновниками та іншими користувачами. Інша відмінність публічних сторінок полягає в тому, що вони дозволяють використовувати

конкретну аналітику користувачів, яка дає уявлення про кількість переглядів сторінки та демографічні дані передплатників.

Відзначимо, що «Facebook» достатньо швидко став найпопулярнішою соціальною мережею, що використовується органами публічної влади, дозволяючи їм безпосередньо комунікувати з тими частинами своєї потенційної аудиторії, які не відвідують безпосередньо офіційні сайти публічних органів.

2) Ведення мікроблогів через «Twitter»

Як і блоги, що використовуються для поширення певної інформації, що має відношення до цілей організації, в публічному просторі останнім часом стали використовуватися послуги мікроблогів.

Мікроблогінг – це форма ведення блогів, що дозволяє користувачам писати короткі текстові повідомлення (зазвичай до 140 символів). Найпопулярнішим з таких сервісів на сьогоднішній день є «Twitter». Лаконічність мікроблогів створює особливі можливості і недоліки, відмінні від повноцінного блогу. Для уряду повідомлення в «Twitter» можуть складатися просто з посилань на онлайн-ресурси, присвячені новинам організації, подій або іншої публічної інформації, відштовхуючи аудиторію зайти на сайт організації [175].

За останні роки «Twitter» значно зріс, досягнувши понад двадцять п'ять мільйонів унікальних відвідувачів в США. В даний час «Twitter» має 1,3 акаунтів, з яких 330 мільйонів активних, і понад 500 млн повідомлень щодня [208]. Новинні організації, корпорації, а останнім часом і публічні установи підхопили тенденцію використання «Twitter». Багато публічних установ підтримують принаймні один акаунт в «Twitter» – деякі навіть керують декількома акаунтами, виходячи зі своїх оперативних потреб і своєї різноманітної аудиторії. Органи публічної влади в розвинених країнах, зокрема, в США та ЄС, часто використовують свою стрічку новин в «Twitter» в якості паралельного потоку публікацій, перенаправляючи існуючі офіційні оголошення, такі як прес-релізи, для їх просування [114].

Крім розповсюдження інформації, раніше розміщеної в блогах або на веб-сайті агентства, у мікроблогів є додаткова перевага, що полягає в тому, що вони можуть безпосередньо зв'язуватися з послідовниками для створення ефекту снігової лавини. Як наслідок органи публічної влади можуть охопити інформацією потенційно необмежену кількість людей.

«Twitter»-повідомлення, які називаються «твітами», можна охарактеризувати як публічні промови, які не тільки підвищують прозорість та підзвітність, а й, при їх належному використанні, ведуть до більш широкого включення громадської думки в процес розробки політики за допомогою процесів агрегування інформації. «Twitter» можна ефективно використовувати для залучення великої кількості громадян та організації публічних діалогів із зацікавленою, підключеною до мережі громадськістю. Результатом таких діалогів можуть стати нові ідеї й навіть інновації в публічному секторі, пропозиції про те, як зробити органи публічного управління більш ефективними. Також за допомогою твітів можна доносити життєво важливу інформацію про надзвичайні ситуації на територіях, які виходять за межі безпосередньої досяжності офіційних ЗМІ.

Загальна репутація «Twitter» така, що він вважається скоріше легковажним, ніж офіційним джерелом розповсюдження і отримання інформації [39]. Між тим, за правильної організації комунікації, це надзвичайно корисний інструмент комунікативної діяльності для органів публічної влади [177].

Раніше у «Twitter» створювалося враження, що йому не вистачає нав'язаної структури. За словами його засновника, це було частиною стратегії, що дозволяє користувачам використовувати платформу в своїх цілях. Згодом «Twitter» підібрав деякі з прийнятих його користувачами соціальних структур і процедур, таких як хештег (#) і аббревіатура RT для ретвітів, і зробив їх частиною функціональності платформи.

Сьогодні в органах публічної влади «Twitter» використовується для різних цілей. Деякі організації розглядають його в якості додаткового

рекламного каналу й використовують його в основному для дублювання контенту, який вони також розмістили на офіційному веб-сайті. Інші – для отримання оперативного інформування з нагальних питань життєдіяльності території.

При цьому у розвинених країнах сьогодні керівництво державних органів спокійно ставиться до того, що їх підрозділи створюють акаунти в «Twitter» і виходять на власну аудиторію, надаючи оновлення з урахуванням специфіки своєї аудиторії [208].

3) Обмін контентом в блогах

Веб-журнали, або блоги, схожі з мікроблогами в тому сенсі, що вони надають в основному текстові послуги для публічних установ, яким відносно рідко, можливо, раз чи два на тиждень, необхідно оновлювати інформацію про себе [217] . Більшість існуючих безкоштовних блогівих служб, таких як «Blogger», «Movable Type» або «WordPress», дозволяють користувачам легко створювати веб-контент, використовуючи вже існуючі форми, гіперпосилання на свої тексти на інші веб-сайти і вставляють інший контент, створений ззовні, такий як відео або зображення .

Блоги можуть бути інтегровані в веб-сайт органу публічної влади – або в якості підсторінки офіційного сайту, або шляхом автоматичного включення оновлень з зовнішніх інструментів ведення блогів в спеціальний розділ новин на сайті агентства. Блоги дозволяють користувачам підписуватися на нечасті оновлення через RSS-канал. RSS розшифровується як Real Simple Syndication і описує процес, за допомогою якого користувачі сповіщаються про оновлення, зробленому в веб-журналі. Користувачі можуть отримати доступ до RSS-каналу або через спеціальний RSS-агрегатор, такий як «Google» Reader, або шляхом отримання повідомлень електронною поштою.

Органи публічної влади та політики використовують блоги для надання оновлень та обміну інформацією, які носять більш неформальний тон, ніж офіційні прес-релізи, з їх досить бюрократичною та певною обмеженою мовою і стилем подання. Блоги дають можливість обмінюватися фоновими сюжетами

й використовувати поєднання тексту та інших візуальних елементів для оновлення інформації для громадськості.

Хоча більшість установ та департаментів використовують веб-журнали в основному для повторного розміщення таких матеріалів, як прес-релізи зі своїх веб-сайтів, інші також експериментують із записами в блогах, які містять думки керівників структурних підрозділів, інформацію про публічні виступи або інші види нечастих оновлень. Публічні користувачі при цьому можуть залишати коментарі та обговорювати контент.

4) Обмін відео через «YouTube»

YouTube – це платформа обміну відеоматеріалами, заснована компанією «Google». Вона дозволяє своїм користувачам завантажувати відео безкоштовно. Кожному відео присвоюється унікальна URL-адреса, якою можна поділитися з друзями; вбудувати в веб-сайти, блоги або «Facebook»; або викласти в «Twitter». Інші користувачі можуть оцінювати завантажені відео, залишати коментарі та обговорювати зміст відео. Залежно від використовуваного інструменту завантаження, користувачі можуть завантажувати відео розміром до 2 ГБ. Багато відеороликів стають вірусними, що іноді означає, що мільйони користувачів діляться певним відео через свої соціальні мережі та накопичують мільйони нових глядачів. В даний час щодня проглядається біля 1 мільярда годин відео на «YouTube», і кожен годину завантажуються понад 30000 відеороликів [1]. «YouTube» повідомляє про 2 млрд мільйона унікальних відвідувачів на місяць, що робить платформу однією з найпопулярніших платформ для обміну контентом в соціальних мережах [1].

Публічні діячі використовують обмін відеоматеріалами в різних цілях. Одні розміщують відеоматеріали в якості довідкової інформації з питань, інші просять телевізійні станції випускати і розміщувати інтерв'ю з керівниками, а треті повторно розміщують контент третіх сторін на своїх власних сайтах.

Деякі органи публічної влади в розвинених країнах дозволяють кожному зі своїх підрозділів створювати власні акаунти або канали на YouTube, щоб їм

було легше працювати зі своєю конкретною аудиторією та експертами у відповідній сфері. У результаті цього з'являється широкий спектр акаунтів від однієї організації. Інші організації приймають усвідомлене рішення сконцентрувати весь свій контент «YouTube» на одному каналі або тому, що вони хочуть об'єднати різну аудиторію, або тому, що у них просто не вистачає відеоконтенту, щоб ділитися ним на різних каналах.

4) Обмін фотографіями через Flickr

Найбільш відомою службою обміну фотографіями, яка використовується органами публічної влади, є «Flickr», компанія, створена «Yahoo». На сьогодні він має біля 100 млн користувачів і декілька десятків мільярдів фотографій. «Flickr» дозволяє своїм користувачам створювати сторінки профілю, завантажувати свої власні фотографії і ділитися цими фотографіями з іншими соціальними мережами, такими як «Facebook» або «Twitter»; вона також дозволяє користувачам вбудовувати фотографії «Flickr» в повідомлення блогів разом з відповідним посиланням на джерело.

«Flickr» швидко став кращою платформою для обміну фотографіями для багатьох політиків та публічних установ, оскільки допомагає «надати обличчя тому, що часто було безликим, анонімним або віддавало владним бюрократизмом» [39].

5) «Tiktok»

Ця мережа, створена у 2018 році китайськими підприємцями, для обміну невеличкими відеоповідомленнями, на сьогодні налічує більше 1 млрд користувачів в усьому світі. На сьогодні «Tiktok» є популярним, насамперед, серед молоді. Але його аудиторія швидко зростає серед різних вікових груп.

Таким чином, соціальні мережі стають важливим елементом публічних комунікацій. Між тим, в системі публічного управління не всі з них знайшли гідне місце.

Відзначимо, що нинішня література з питань публічного управління в основному присвячена великомасштабним, ініційованим проектам електронного уряду, таким як універсальні портали, плафформи або веб-сайти,

орієнтовані на операції [8; 32; 52; 55].

Між тим, фахівці в сфері інформаційних технологій, а також вчені в галузі публічного управління до цих пір намагаються зрозуміти еволюцію та потенційний вплив вільного обміну інформацією і спільного виробництва контенту в публічній сфері.

Першими цю тему почали досліджувати західні вчені.

Так, С.Бретшнайдер и І. Мергель на початку 2010-х рр. звернули увагу на нову хвилю впровадження соціальних технологій в органах публічної влади [126]. *У порівнянні з попередньою хвилею, що характеризувалася впровадженням електронного урядування, соціальні технології, засновані на використанні соціальних мереж, мають одну головну відмінну рису: вони дозволяють органам публічної влади взаємодіяти з різними аудиторіями в двосторонньому режимі.* Спочатку прикладні програми електронного уряду призначалися головним чином для просвіти та інформування громадськості. Веб-сайти були задумані як портали, які в основному відображали інформацію. Між тим зазначимо, що у більшості випадків веб-сайти органів публічної влади включали контактну форму, за допомогою якої громадяни могли відправити повідомлення по електронній пошті, але відправники дуже рідко отримували негайну відповідь. Тому інформація, яка поширювалася органом публічної влади за допомогою функції порталу або будь-якого іншого простого формату веб-сайту, була відносно статичною. Контент таких повідомлень створювався фахівцями у сфері зв'язків з громадськістю за допомогою юрисконсульта. Оригінальний проект офіційного повідомлення або прес-релізу проходив декілька ітерацій, перш ніж остаточний документ надавався для оприлюднення. Потім остаточний варіант тексту передавався веб-майстру, який, як правило, був єдиним власником доступу до веб-сайту організації. Веб-майстер завантажував текст на сайт та знімав його або змінював за вимогою керівництва. Зміни відбувалися з затримкою за часом, оскільки вони проходили процедуру перевірки, аналогічну процедурі перевірки оригіналу документа.

Зазначимо, що така ситуація є типовою для більшості публічних установ в Україні сьогодні [47]. Більш того, трафік на сайт органу публічної влади, як правило, не відстежується – таким чином для самої організації часто просто неясно, хто знаходить або читає інформацію, яку зробили доступною в мережі. Як правило, агентства отримують інформацію тільки про історію кліків (тобто про кількість кліків на конкретній сторінці); в рідкісних випадках у них є доступ до пошуку за ключовими словами, які привели аудиторію до контенту агентств, або до будь-якої іншої докладної статистики про тип користувачів, які цікавляться цим контентом. Вони також не отримують ніякої інформації про те, як їхня аудиторія повторно використовує контент (тобто розміщує його в соціальних мережах, поширює за допомогою інших електронних засобів тощо).

Більш прогресивні форми сторінок органів публічної влади включають в себе транзакційні функції, такі як отримання консультацій або адміністративних послуг. Але використання цих інструментів поки що не стало нормою. Також рідко портали та веб-сайти органів публічної влади надають можливості для обміну інформацією в режимі реального часу.

Таким чином, на відміну від традиційних веб-сайтів соціальні технології передбачають цикли зворотного зв'язку, близькі до циклів зворотного зв'язку в режимі реального часу. Наприклад, користувачі отримують оновлення, що розміщуються на сайті соціальної мережі «Facebook» в режимі реального часу в своїй особистій стрічці новин. Вони бачать негайну реакцію інших користувачів та можуть залишити свій зворотний зв'язок для відповіді володарю сторінки. Як тільки користувачі підписуються на певне джерело новин, вони також отримують негайну інформацію про те, хто ще залишив коментарів, і можуть оцінювати коментарі один одного. Для публічних органів ці механізми рефлексивного зворотного зв'язку розширюють взаємодію з громадянами та дозволяють брати участь в нових формах обміну інформацією.

Соціальні технології створюють потенціал для інноваційної взаємодії з аудиторією органу публічної влади. Прикладом цього є те, що публічні

організації можуть ставити прямі питання в «Twitter» або «Facebook» і запрошувати громадськість до його обговорення. Більш того, фахівці з публічного контенту можуть відразу ж відповідати на запитання громадян – відповідь з'являється в стрічці новин громадянина, де він також отримує оновлення від інших соціальних контактів, газет, брендів, улюблених телепередач тощо.

Основна відмінність між відносно статичними сайтами в межах електронного уряду та високоінтерактивними публічними соціальними мережами, які самооновлюються, полягає в спрямованості обміну інформацією. У сайтів електронного уряду органи публічної влади є єдиним постачальником авторизованої інформації, що просуває її через сайт, без прямої взаємодії зі споживачем інформації. У випадку з технологіями соціальних мереж, орган влади як і раніше є постачальником санкціонованої та перевіреної інформації, але, крім того, громадяни мають можливість повторно використовувати, ділитися та обговорювати контент, що надається. Органи публічної влади залишаються при цьому основним учасником інформаційного процесу, але дозволяють громадянам взаємодіяти з контентом, створюючи, таким чином, додаткову цінність при обговоренні питань та надання інноваційних ідей для уряду.

У цілому процес створення початкового контенту офіційної урядової інформації залишається незмінним. Соціальні мережі при цьому представляють собою інноваційні канали, через які інформація (найчастіше та ж інформація, яка доступна на веб-сайті) передається на платформи третіх сторін. Взаємодія з цим контентом носить двонаправлений характер. Крім виконання просвітницької функції, додатки соціальних мереж дозволяють виконувати і комунікативну. Крім того, органи публічної влади можуть проактивно починати діалоги, що дозволяє здійснювати неформальний обмін інформацією в «безпосередній близькості» до формальних процесів та результатів своєї роботи. Інноваційні ідеї, а також результати загальних опитувань можуть допомогти створити реальну цінність для осіб, які

ухвалюють управлінські рішення; ідеї про скорочення витрат або пропозиції щодо зміни процесу можуть послужити основою для корегування проектів, програм, стратегії або курсу дій в цілому.

Отже, використання соціальних мереж не заважає формальним, структурованим і нормативно зумовленим адміністративним процесам. Навпаки, таке використання має практичну цінність і сприяє удосконаленню формальних процедур. У результаті ж активне використання соціальних мереж може привести до підвищення прозорості та підзвітності діяльності органів публічної влади, може підвищити готовність громадян до взаємодії з ними в майбутньому. Як наслідок, довіра до влади може зрости.

Зазначимо, що використання соціальних мереж не проходило у відриві від інших технологічних розробок, зокрема, «Government 2.0». При використанні цього терміна В. Еджерс зосередився на використанні технологій для підвищення прозорості діяльності органів публічної влади та участі громадян в публічному управлінні [146]. Трохи згодом Тим О'Рейлі розширив його первинне визначення, просуваючи думку тристоронньої взаємодії: органи публічної влади надають дані, громадськість є вільною в їх використанні, а бізнес-структури розробляють веб-додатки та додатки для мобільних телефонів для використання загальнодоступних даних, а також безкоштовно надають інструменти для роботи з інформацією для громадськості та уряду [184].

Таким чином *Government 2.0* представляє собою майданчик для використання соціальних технологій щодо розширення участі, підвищення прозорості та міжвідомчого співробітництва в публічному секторі. До важливих інструментів *Government 2.0* відносяться, зокрема, платформи соціальних мереж, інструменти створення контенту та обміну ним, веб-журнали та інструменти ведення мікроблогів, які дозволяють здійснювати двонаправлений обмін інформацією всередині органів публічної влади та в процесі взаємодії уряду з громадянами.

Основними відмінностями *Government 2.0* від попередніх веб-додатків є

більш високий ступінь інтерактивності та виробництва контенту як урядом, так і громадянами [163]. Ці нові технології використовуються як всередині організації, так і для роботи з громадянами в Інтернеті, і можуть охопити користувачів, які не використовують традиційні способи взаємодії з органами влади. Основні відмінності між традиційним електронним урядуванням та застосуванням Government 2.0 наведено в табл.1.1.

Таблиця 1.1. – 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 урядові експерти, так і представники громадськості мають владу: бажано спільне створення; контроль здійснюється як урядом, так і громадськими учасниками; остаточне рішення про використання знань обмежується урядом. Нижні рівні контролю та управлінської координації.
Взаємодія	Пуш-повідомлення. Односторонній зв'язок. Низька інтерактивність.	Слухайте; беріть участь; дозволяйте коментувати, голосувати. 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 та анекдотів.	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.

Перші два роки використання «*Government 2.0*» показали, що використання додатків соціальних мереж кидає виклик існуючим стандартним операційним процедурам. Нова парадигма обміну інформацією еволюціонувала, перейшовши від принципу «потрібно знати» до принципу «потрібно ділитися» [169]. Існуючі бюрократичні, лінійні та відносно обмежені процедури обміну інформацією порушуються інформацією, яка створюється поза рамками певної організаційної структури. Громадяни та інші групи зацікавлених сторін копіюють інноваційні знання, залишаючи коментарі в блогах, розміщуючи урядову інформацію в «Twitter», інформуючи один одного, використовуючи сторінки і групи «Facebook», розміщуючи відео на YouTube або звертаючись до органів публічної влади через додатки, створені з ініціативи громадян. Ці дії відбуваються в інноваційному середовищі, яке не контролюється урядовими установами [163]. Однією з таких впливових розробок в США став рух «Open311» – спільна робота зі створення відкритих стандартів для сервісів 311, розміщена на сайті www.open311.com. Сервіси «Open311» з'єднують дані, зібрані публічними установами, з даними наданими громадянами для створення більш ефективних публічних послуг і оперативного вирішення існуючих проблем.

Таким чином, рух *Government 2.0* включає в себе не тільки урядові інновації, а й інновації, які є краудсорсинговими серед громадян. Це доводить, що *Government 2.0* пройшов шлях від «Дикого Заходу» в використанні відкритих даних та соціальних медійних додатків до організованого руху і навіть призвів до зближення та консолідації з відчутними результатами, такими як надання публічних послуг, що мають цінність для всіх громадян.

1.2. Фактори використання соціальних мереж в публічному секторі

На початку 2020-х років використання соціальних мереж стало поширеною практикою в багатьох органах публічної влади. Рушійними силами цього процесу є простота використання, великий охоплення аудиторії за

умов мінімальних затрат, швидкість передачі інформації тощо.

Відразу зазначимо, що поточне використання соціальних мереж в публічному секторі передбачає застосування двох різних підходів. Одні публічні організації надають тільки одну онлайн точку доступу – розміщуючи інформацію про свою діяльність в одній з соціальних мереж, найчастіше в Фейсбук. Інші агентства з головою занурюються в користування каналів соціальних мереж та поширюють свою присутність в мережі через кілька акаунтів в різних соціальних мережах, розширюючи своє охоплення та «цифрову видимість» в мережі. Очевидна популярність інструментів соціальних мереж в публічних установах, де вони використовуються, вказує на те, що в органах публічної влади зростає потреба в створенні, поширенні і зборі інформації, що виходить за рамки традиційних (безпосередніх) способів комунікації. Ситуація з поширенням хвороби COVID-19 лише збільшила таку потребу.

Органи публічної влади в сучасному світі розуміють важливість інформування або обізнаності населення про місію, цілі, задачі та види діяльності тієї чи іншої установи. Комунікаційна стратегія, в основі якої раніше були прес-релізи, уходить в минуле, а традиційна журналістика вимушена конкурувати із сотнями блогерів та поширювачів інформації у різноманітних соціальних мережах. Очевидно, що новітні Інтернет-технології призводять до різких змін в способах комунікації та співпраці між людьми. У контексті діяльності публічних установ, мова йде про перехід від ієрархічних суб'єкт-об'єктних комунікацій до рівноправних суб'єкт-суб'єктних [120]. Більш того, ці зміни потенційно мають трансформаційні наслідки для того, як організації публічного сектора виконують свої завдання і спілкуються між собою [120]. Але ці зміни також створюють потенційні труднощі та проблеми, які сягають корінням в інституційний контекст, в якому ці технології впроваджуються або будуть впроваджуватися. Іншими словами, це не технологія, яка може перешкодити організаціям публічного сектора трансформуватися та впроваджувати інновації – це організаційні та

інституційні перешкоди, які необхідно подолати для підвищення ефективності своєї діяльності [180; 207].

У багатьох аспектах використання соціальних мереж в публічному секторі може розглядатися як проблема, оскільки цей процес має дуже високий ступень невизначеності та ризику [193]. Він є недостатньо унормованим, недостатньо формалізованим і стандартизованим. Адже всі норми, що існували до сьогодні, стосувалися традиційних офіційних інформаційно-комунікативних практик. Як тільки органи публічної влади почали використовувати сайти соціальних мереж, вони опинилися в новому для себе середовищі та в нових умовах, які вимагали постійної реакції в реальному часі в міру надходження інформації та зворотного зв'язку від громадськості. Крім того, виникли нові вимоги до провайдерів, які вимушені були змінювати налаштування конфіденційності, через необхідність слідувати стандартним операційним процедурам та вимогам до них, поширених у публічному секторі. При цьому сам публічний сектор дуже повільно впроваджував практику використання соціальних мереж в свої стандартні операційні процедури, зокрема, у процес надання адміністративних послуг, надання консультацій тощо.

Між тим, не дивлячись на існуючі проблеми та ризики, з середини 2010-х років органи публічної влади у більшості розвинених країн почали «занурюватися» в соціальні мережі. Цьому сприяли три групи чинників: соціальні, економічні та технологічні. Розглянемо їх нижче.

1) Соціальні.

Соціальні мережі стали невід'ємною частиною суспільних відносин. Як зазначалося вище, мільярди людей по всьому світу щодня відвідують «Facebook», «Instagram», «You tube», роблять записи мікроблогах та блогах, таких як «Twitter», «Blogger», «WordPress» та інших. Ці сайти дозволяють кожному громадянину, з навичками програмування або без них, створити публічне представництво та залишатися на зв'язку з друзями.

Як приклад можна привести використання та обмін цифровим відео або

фотографіями. Раніше створення та поширення такого роду онлайн-контенту призначалося в першу чергу для висококваліфікованих й технічно підкованих першопрохідців. Призначені для користувача відеоматеріали як і раніше створюються відносно невеликою кількістю людей, але завдяки низькотехнологічним процедурам поширення та доступу (таким як «YouTube») ці відеоматеріали проглядаються дуже великою кількістю людей.

Сайти соціальних мереж використовуються для реплікації деяких з поза-мережових взаємодій з друзями, з якими користувачі підтримують тісні зв'язки. Також вони слугують зміцненню вже існуючих соціальних та міжособистісних відносин і відновлення зв'язків, які згодом стали слабкими.

Ці зв'язки, які пов'язують людей на основі загального атрибута, що дозволяє їм часто спілкуватися один з одним або відчувати сильний зв'язок один з одним. Ґрунтуючись на цьому почутті подібності, люди потім схильні частіше спілкуватися – або тому, що у них є сильне почуття приналежності, вони можуть надавати емоційну підтримку один одному, навіть якщо у них немає можливості зустрітися особисто [156]. Наприклад, «Facebook» часто використовується для возз'єднання з друзями з коледжу, які переїхали в інші частини країни, або для того, щоб залишатися на зв'язку з друзями в своєму колишньому рідному місті. Ці слабкі зв'язки можна відновити за допомогою «Facebook» або навіть «Twitter». Незважаючи на те, що частота взаємодії може не змінюватися через простий контакт в мережі, потенційні ресурси, які можуть існувати в слабких зв'язках – такі як соціальна або професійна підтримка – можуть бути корисні для майбутньої взаємодії. На рис. 1.1 показано, як сильні та слабкі зв'язки поєднуються в соціальних мережах більшості людей.

Ураховуючи ці тенденції серед громадян та приватних користувачів, багато організацій публічного сектора почали створювати віртуальні «групи підтримки» своїх організацій в соціальних мережах. І, таким чином, вони дозволили людям спілкуватися з ними, використовуючи «Facebook» або «Twitter» або інші соціальні мережі, а не лише на офіційних веб-сайтах. Як

пояснив фахівець із зв'язків з громадськістю одного з федеральних органів публічної влади США: «Чому ми знаходимося в «Facebook» або «Twitter»: щоб бути там, де є люди... Коли люди шукають ... речі в «Facebook», вони знаходять нас» [130].

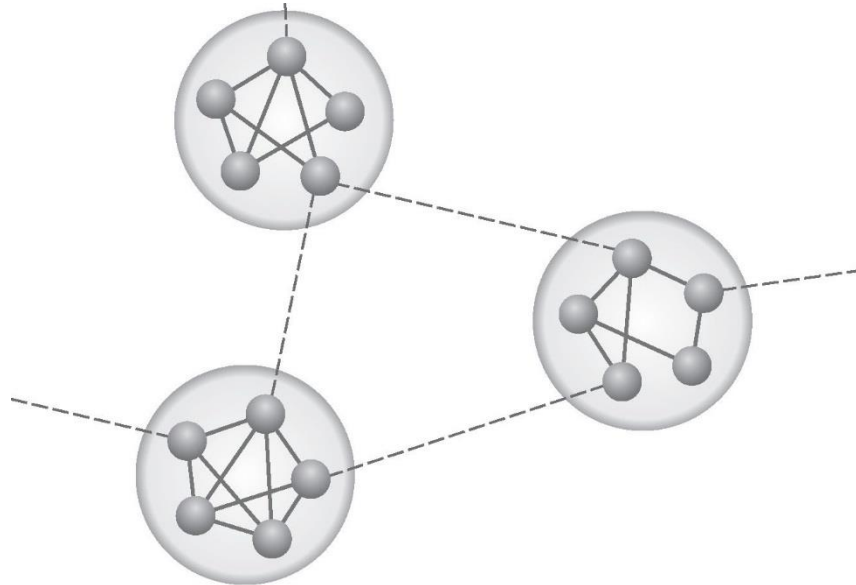


Рис. 1.1. Міцні та слабкі зв'язки в соціальних мережах

Проте, застосування соціальних мереж українськими державними органами публічної влади відбувається дуже повільно, і викликано скоріше розпорядженнями вищого керівництва, ніж свідомим рішенням керівників самих органів [12; 47; 99]. Зростаюче визнання використання Інтернету та розширення доступу до сайтів соціальних мереж також змінили спосіб пошуку та доступу користувачів до інформації в Інтернеті. Як наслідок, багато публічних чиновників і в Україні розуміють, що їх різноманітна аудиторія більше не дивиться на уряд як на єдиний орган, який надає цінну інформацію, а звертається до своїх однолітків і друзів та перевіряє офіційну інформацію через свої соціальні мережі [106, с. 88].

Крім того, призначені для користувача на сайтах соціальних мереж відомості розміщують поновлення швидше, ніж репортери-одинаки можуть писати свої статті або готувати телевізійні версії своїх репортажів. Так, в кризових ситуаціях, таких як стихійні лиха або автокатастрофи, новини поширюються швидше і перевіряються тисячами учасників Інтернет-

спільноти, ніж це може бути зроблено репортером термінових новин, який використовує традиційні механізми інформування громадян [162].

Визнання того, що уряд не є єдиним джерелом інформації, також відбивається в парадигмі діяльності всього публічного сектора: традиційна парадигма «потрібно знати лише йому» тепер зарезервована за темами національної безпеки або розвідки, а нова парадигма «потрібно ділитися з усіма» відкриває органи публічної влади і дозволяє публічним чиновникам проактивно розкривати інформацію та ділитися нею з громадськістю [169].

2) Технологічні чинники

Незважаючи на те, що сама технологія створення соціальних мереж є не новою (так, зокрема, вона давно використовується в маркетингу [27]), істотне зростання популярності соціальних мереж можна пояснити їх здатністю не лише підтримувати зв'язки з однодумцями: людям необхідно не тільки ділитися історіями успіху, а й повідомляти про негативні події, щоб отримати емоційну підтримку. Цикли прямого та швидкого зворотного зв'язку на сайтах соціальних мереж створюють форму соціального виправдання, яка існує в офлайн світі, як правило, за допомогою особистого спілкування [162].

Частково успіх таких інструментів, як «Twitter» та «Facebook», можна пояснити не тільки психологічними особливостями, але і відносно високим ступенем *технологічної грамотності* громадян, значна кількість яких готові надавати змістовні повідомлення, ефективно поєднуючи інформаційно-текстову складову з графічно-ілюстративною. Як наслідок так звані «громадські блогери, громадські журналісти або експерти» що мають корисливі інтереси в органах публічної влади, з легкістю використовують інструменти соціальних мереж і стають впливовими суб'єктами публічної політики, використовуючи вільні та відкриті інструменти.

Також до технологічних чинників, що сприяють популяризації соціальних мереж, можна віднести швидке поширення ширококутового зв'язку в домогосподарствах, що дозволяє все більшій кількості громадян створювати власний контент, швидко розміщувати його (наприклад, на веб-

сайтах з обміну відео або фотографіями), завантажувати великий за обсягом контент, такий, як мультимедійні дані. Попередні обмеження комутованого зв'язку не дозволяли такого розвитку подій. Більш того, висока швидкість обробки даних та більший обсяг пам'яті, а також доступ до якіснішого обладнання, такого як смартфони, дозволяють користувачам поширювати свою інформаційну продукцію в режимі реального часу.. Крім того, додатки стають все більш доступними і дозволяють користувачам створювати та ділитися своїм контентом, не маючи ніякого професійного технологічного досвіду. Перевага цих технологічних драйверів полягає в тому, що вони дозволяють більш широкій аудиторії створювати, обмінюватися інформацією та мати доступ до неї в режимі онлайн. Усе це сприяє *технологічній рівності* громадян.

Відзначимо, що пошукові системи, такі як «Google», веб-енциклопедія «Wikipedia», сайт обміну відеоматеріалами «YouTube» та інтернет-магазин Amazon.com, є відомими прикладами платформ, що підтримують контент, який створюється за допомогою методів рівноправного виробництва. Кожен раз, коли ми шукаємо ключові слова або назви книг за допомогою пошукової системи та робимо активний вибір, вибираючи один з результатів, пошуковий механізм запам'ятовує вибір для наступного пошуку. Таким чином, кожен користувач вносить свій внесок в розширення можливостей пошуку для майбутніх користувачів. Аналогічним чином, користувачі соціальних мереж, таких як «Facebook», сайтів обміну новинами, таких як «Digg.com» і «Slashdot.com» використовують індивідуальний вибір для поліпшення свого контенту.

На всіх цих гучних інтерактивних сайтах користувачі в тій чи іншій мірі зв'язуються з вмістом сайту, а не просто читають статичний текст, і використовують свій вибір, щоб зібрати воедино теми, контакти і інформацію. Загальним для цих сайтів є те, що вони використовують продуктивну міць своїх користувачів. Й. Бенклер називає це «загальним рівноправним виробництвом» [120]. Він описує рівноправне виробництво, як особливий вид

виробничої системи, в якій індивіди діють у відповідності зі своїми власними потребами та інтересами і децентралізовано. У випадку з «Google» користувачі активно шукають те, що вони хочуть знайти для задоволення своїх інформаційних потреб. Але за лаштунками «Google» алгоритм «PageRank» використовує гіперпосилання, створені окремими веб-авторами, як «голосування» за важливість певних сторінок [188].

Аналогічна ситуація існує і з Amazon.com. Користувачі, керуючись власними інтересами, активно шукають, переглядають та купують продукцію: наприклад, книги. У міру того, як це робиться, технологія «Amazon» веде базу даних за типами книг, які придбала кожна людина, і надає рекомендації по інших книгам, які можуть їй сподобатися, ґрунтуючись на історії покупок інших, які купили такі ж або схожі на них книги. Функція рецензування, за допомогою якої кожен користувач може додавати зворотний зв'язок та відгуки про книжки на будь-яку сторінку, створює суспільну цінність для всієї спільноти. Технологія «PageRank» в «Google» і система рекомендацій по книгам в «Amazon» є прикладами зусиль з використання роботи кінцевих користувачів, які виконують завдання, мотивовані власними інтересами, для створення систем акредитації та релевантності [120].

Іншим важливим атрибутом рівноправного виробництва, крім того, що воно спирається на інформацію, зібрану в результаті діяльності користувачів, є те, що воно процвітає в ситуаціях, де існує величезна кількість потенційних користувачів [203]. На більшості, якщо не на всіх відомих веб-сайтах, згаданих вище, є користувачі, що надають контент з усього світу. Це підводить нас до наступної важливої теми: відкриті вихідні коди.

Відкритий вихідний код описує явище, яке започаткували в середині 1980-х років в програмному забезпеченні (ПЗ) для комп'ютерного програмування. ПЗ з відкритим вихідним текстом відрізняється від традиційних програм тим, що вихідний код комп'ютера – внутрішня логіка програми – став доступний кожному, щоб отримати доступ до нього і прочитати його. Нововведення, зроблене в перші роки існування програм з

відкритим вихідним текстом (на той час їх називали «libre software»), включало застосування в них авторського права і поняття, яке іноді називають авторським левом [141]. Ліцензія з авторським левом надає користувачеві право копіювати, змінювати та поширювати дані програм з відкритим вихідним текстом, але вимагає того, щоб похідна програма була ліцензована під тим же авторським правом, що і «батьківська» програма. Це само по собі було великим нововведенням та надихнуло інших на розробку аналогічних ліцензій для цифрових продуктів, відмінних від програмного забезпечення. Найбільш відомими з них стали ліцензії «Creative Commons», розроблені вченим в сфері інтелектуальної власності Лоуренсом Лессигом, пов'язаним з однойменною організацією [136]. У даний час ліцензії «Creative Commons» повсюдно поширюються в мережі та додаються до таких продуктів, як папери, зображення, музика та фотографії.

На сьогодні найбільш успішними прикладами програм з відкритим вихідним кодом є такі, як «Open Office», «LibreOffice», «Dolphin», «7-Zip», «MySQL», «GIMP».

Й. Бенклер говорить про співпрацю в галузі програмного забезпечення з відкритим вихідним кодом як про «квінтесенційний приклад рівноправного виробництва на основі «суспільного надбання» [120, с.63]. За його словами, відкритий вихідний код «залежить від багатьох осіб, які вносять свій внесок в загальний проект, керуючись різними мотивами, і діляться своїм відповідним внеском, при цьому жодна фізична або юридична особа не відстоює права на виключення або з числа внесених компонентів, або з отриманого цілого». Кілька досліджень, що проводилися, зокрема, такими вченими, як С. Кришнамурти [166], Ч. Швейк та Р. Інглиш [14], показують, що багато проектів з відкритим вихідним кодом – це робота не великих, а маленьких команд розробників. Проте, в деяких випадках ці проекти розгортають свою призначену для користувача базу для допомоги в деяких видах діяльності, таких як тестування або створення документації.

Звернемо увагу на кілька цікавих моментів, пов'язаних з феноменом

відкритого вихідного коду. По-перше, більшість розроблених програм (а їх чимало) написані добровольцями-розробниками – людьми з технічними навичками, які писали програми у вільний час і не маючи на меті отримання вигоди для себе. Вони забезпечували суспільне благо, займаючись, як зазначив Р.Штеббинс таким видом діяльності, як «серйозне дозвілля» [25]. Однак тепер, коли бізнес, уряд та некомерційні організації увійшли у відкритий простір, все більше розробників отримують оплату, що призводить до значних змін в екосистемі-учасника відкритого програмного забезпечення.

Другий важливий момент полягає в тому, що історично велика частина виробленого програмного забезпечення розроблялася програмістами, які також є користувачами цього програмного забезпечення [214]. Це значно збільшує стимули, які спонукають людей робити свій внесок, а також якість їх вкладу [212]. Наявність співпраці з відкритим вихідним кодом, яке представляє собою «орієнтовані на користувача інноваційні мережі» [213], дещо дивує багатьох в тому, що ці новатори вільно розкривають свої інновації. Однак поширені практики роботи з відкритим вихідним кодом демонструють, що це дійсно відбувається і що вже стало певною мірою нормою [14].

Дослідження за останні п'ять років допомогли пояснити стимули, які спонукають добровольців поводитися таким чином [149; 167]. Рішення конкретного завдання (компонент, орієнтований на користувача) є однією з поширених мотивацій. Іншими мотивами є задоволення від вирішення складної проблеми (серйозне дозвілля), навчання і розвиток навичок через співпрацю з іншими людьми, а також передача навичок іншим для задоволення своїх або можливих майбутніх можливостей працевлаштування. Крім того, дослідження С. Кришамурти [166], Д. Риле [192], Ф.Дика та Дж. МакХью [141] показують, як фірми отримують прибуток, використовуючи бізнес-модель, побудовану на основі або з використанням продуктів з відкритим вихідним кодом. Наприклад, є підприємства, які:

- 1) створюють закінчені системи для задоволення потреб клієнтів

(системні інтегратори);

- 2) надають послуги технічної підтримки;
- 3) поширюють продукти з відкритим вихідним кодом;
- 4) створюють нові програмні продукти, побудовані на компонентах з відкритим вихідним кодом;
- 5) надають подвійну ліцензію на своє програмне забезпечення (одну з відкритим вихідним кодом і одну запатентовану).

Для цілей дисертаційного дослідження докладне розуміння цих бізнес-моделей не має великого значення. Важливим є те, що ці підприємства також мають свої власні потреби, орієнтовані на користувачів, і в результаті у світі виділяється все більше ресурсів (кадрових та фінансових) на проекти з відкритим вихідним кодом.

Значущість таких програм для публічного сектора важко переоцінити, оскільки працівники органів публічної влади на рівноправних засадах стають користувачами і розробниками «публічного контенту», співпрацюючи з «партнерами» з усього світу. Це розмиває традиційні уявлення про закритий характер публічної сфери, конфіденційність інформації тощо. Окрім того, це приклад системної ефективної співпраці щодо досягнення результату між різними (за сферою діяльності, місцем проживання тощо) суб'єктами.

Ще одним чинником змін в публічному секторі став краудсорсинг. Ю. Ковбасюк визначає його таким чином: «Краудсорсинг – це процес передачі роботи, яка традиційно виконувалася спеціально підготовленим працівником), невизначеній, як правило, великій групі людей в формі відкритого виклику» [51]. Іншими словами, компанія розміщує проблему, з якою вона стикається в Інтернеті, приватні особи подають рішення, виграшні ідеї винагороджуються, а компанія масово виробляє інновації з метою отримання прибутку [43]. Краудсорсинг – це ідея, яка намагається знайти корисні ідеї від великих груп людей [203]. Зазначена ідея містить у собі концепції рівного виробництва та орієнтовані на користувача інновації, але відрізняється від відкритого вихідного коду тим, що прохання про допомогу надходить від організації, а

інновація стає її продуктом, в порівнянні з відкритим вихідним кодом, в якому продукт залишається у відкритому доступі [124]. Прикладами краудсорсингу є «Вікіпедія» (вільна енциклопедія), «eBird» (проект спостереження за птахами) та ін.

У своєму дослідженні Д.Брабхам виявив, що, користувачі, хто має відкритий вихідний код, теж мотивовані не тільки задоволенням та радістю, але і, природно, перспективою заробляти гроші [125]. Проте між краудсорсингом та відкритим вихідним кодом існують, принаймні декілька відмінностей. Перший має конкретного замовника і подальшого власника продукта, другий – це процес колективної творчості і розпорядження, створений, як правило, за ініціативою добровольців. Перший передбачає підбір виконавців за конкурсом, у другому до проекту можуть долучатися всі бажаючі без обмежень.

Починаючи з 2010-х рр. краудсорсинг почав використовуватися і в публічному секторі. Першою такою ідеєю запропонували К.Лакенсмейер и Л. Торрес, які побачили у краудсорсингу можливості щодо залучення громадян до прийняття публічно-політичних рішень [169]. Однак вони визнавали існування причин для обережності або скептицизму щодо впровадження цього проекту. По-перше, на їх думку, громадяни не схильні довірятися державним установам і бути відвертими з ними. По-друге, державні проблеми часто є більш складними в порівнянні з проблемами приватного сектора. По-третє, запровадити впровадження інновацій в публічних установах набагато важче, ніж у приватному секторі. По-четверте, нормативні рамки залучення громадян ускладнюють реалізацію такої ідеї. Але К.Лакенсмейер и Л. Торрес також виділили важливу причину для просування вперед: активний розвиток Інтернет, який не може не зачіпати публічного сектору.

Таким чином рівноправне виробництво, відкриті вихідні коди та відкритий контент, інновації, що створюються користувачами, і краудсорсинг – стали значущими рушійними силами для використання соціальних мереж в

публічному секторі.

3) Економічні чинники

До економічних чинників, які пояснюють зростання випадків використання соціальних мереж в публічному секторі, відносяться інвестиції в рекламу та інвестиції в популярні соціальні мережі, таких як «Facebook» з боку таких корпорацій, як Microsoft [172]. Крім того, медійні компанії активно створюють додану вартість для безкоштовних онлайн-сервісів і тому обслуговують клієнтів у так званому «довгому хвості», де компанії дешево поширюють невелику кількість багатьох продуктів (наприклад, додатки на «Facebook» або «iPhone»), замість того, щоб вкладати великі кошти в дорогі версії та оновлення програмного забезпечення [116].

Економічна перевага використання соціальних медіа в порівнянні з традиційними електронними послугами в публічному секторі полягає в тому, що більшість послуг соціальних медіа є безкоштовними та зазвичай надаються зовнішніми організаціями приватного сектора [185]. Лише деякі «закриті» послуги стягують щомісячну плату за окремі послуги. І навіть коли «Facebook» оголосив про основні зміни в налаштуваннях конфіденційності, які були піддані різкій критиці, загальна думка полягала в тому, що користувачі не повинні скаржитися на безкоштовний сервіс, який намагається отримати прибуток за рахунок бажання своїх користувачів виробляти та ділитися контентом.

Бізнес-проекти почали упроваджуватися і в інших сферах, що використовувалися в електронному урядуванні. Публічно-приватна співпраця стала чинником розвитку хмарних обчислень, або он-лайн центрів обслуговування. Послуги, розміщені на сторонніх веб-сайтах та серверах, стали більш прийнятною формою електронного уряду і в даний час відкрито визнаються як засіб скорочення обсягу ресурсів та інвестицій, необхідних для публічного управління.

Тенденції розвитку програмного забезпечення також дозволяють навіть відносно малокваліфікованим людям створювати свої власні програмні

додатки та використовувати додатки, які розроблені іншими людьми, у міру того, як вони стають доступними (наприклад, програми «BlackBerry» або «iPhone»). У світі, де кожна людина має доступ до програмних додатків та підключений до мережі, мобільні телефони та Інтернет дозволяють людям миттєво спілкуватися з усіма іншими людьми та організаціями. Аналогічним чином, доступ до програмного забезпечення та мережевий зв'язок дозволяють організаціям мати безпосередній доступ до всіх відповідних осіб та джерел інформації. Нарешті, всі ці тенденції призводять до серйозних змін як в зборі, так і в отриманні даних. Кожна людина тепер може виступати в якості джерела вихідних даних про себе, інших людей, а також про своє та чуже середовище. Ці зміни підкріплюють зростаючу здатність громадян повідомляти про події, що відбуваються, включаючи пожежі, злочини і дорожньо-транспортні пригоди, але не обмежуючись ними [150].

Однак варто зазначити, що зростання використання соціальних мереж в публічному секторі відбувається в той час, коли публічні онлайн-практики, як і дії урядових структур, піддаються жорсткій критиці.

У цій атмосфері використання соціальних мереж у публічному секторі може бути ускладнене низкою проблем, серед яких варто виділити такі:

- 1) політичні виклики;
- 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 використанням інноваційних (і інколи неперевіраних) технологій в публічному секторі
- 5) технологічні виклики, пов'язані із складністю упровадження нових технологій саме в публічну сферу.

Розглянемо їх детальніше.

1) Політичні виклики

Цей перший виклик притаманний будь-якій політичній системі.

Інформаційні зміни та інновації призводять до дублювання та перетину сфер відповідальності, повноважень та участі, а також до значної автономії підрозділів органів публічної влади, що отримують значну свободу в прийнятті рішень щодо продукування та обміну інформацією, співпраці та участі в заходах по залученню громадян до ухвалення управлінських рішень.

Що стосується впровадження технологій, то кожна окрема установа отримує велику свободу стосовно впровадження своєї власної практики програмного та технічного забезпечення. Результатом можуть бути «дикі» експерименти з соціальними технологіями поза офіційного організаційного контексту або в «хмарі». Така ситуація в поєднанні з автономією кожного департаменту, управління і підрозділу впливає і на розмиття відповідальності за вихідну інформацію. У зв'язку з цим виникає багато питань. Наприклад, чи повинна відповідальність за контент перебувати у відділі інформаційних технологій, у відділі зі зв'язків з громадськістю або у окремих працівників організації, які ведуть певний напрямок? Проблема також виникає, коли рішення «зверху вниз» направляються в один підрозділ, але в кінцевому разі зачіпають всю організацію.

Інша проблема полягає в тому, що зростаюче використання соціальних мереж окремими особами призводить до різких змін в способах комунікації та співпраці людей на виробничому рівні через Інтернет [120]. Багато працівників однієї організації можуть просто не знати один одного і не відчують себе єдиною командою.

Затираються межі між політиками та адміністраторами. Кожен, що публікує пост на актуальну тему у «Фейсбуці» стає політиком, а політики все частіше вимушені займатися поточною адміністративною роботою.

Наступною проблемою є невідповідність стандартних робочих процедур вимогам часу, які диктують необхідність забезпечення миттєвого і часто неофіційного зворотного зв'язку. Соціальній технології, які розвиваються, в поєднанні зі зміною поведінки громадян та публічних службовців формують реальність, яка повністю не відповідає необхідним щорічним друкованим

графікам офіційних звітів. Таким чином, організаційні процеси повинні слідувати новим формам взаємодії та виконання завдань органів публічної влади в новому інформаційному просторі. Усунення обмежень існуючих технологій та впровадження нових технологічних засобів вимагають від уряду думати про нові правила, стандарти комунікації, розподілі ресурсів та приведенні існуючих ресурсів у відповідність з новими вимогами.

2) Організаційні та культурні виклики

Традиційна прес-місія органів публічної влади раніше була зосереджена на прес-конференціях; прес-релізах; інтерв'ю; написанні промов; наданні друкованої інформації у вигляді доповідей, брошур та листівок; публічних оголошеннях і громадських слуханнях [190; 211]. Ці традиційні форми інформування громадськості про діяльність органів влади та процеси прийняття рішень часто призводили до високого ступеня обережності в комунікативних практиках публічних службовців. Вивчений, записаний на папері, скриптовий стиль спілкування, якому віддавали перевагу публічні службовці, був бар'єром на шляху використання ними неформальних розмовних технологій. Угоди про конфіденційність та заяви під присягою про секретність перешкоджали відкритому обміну інформацією на платформах третіх сторін. Принципи збереження конфіденційності приватних даних про громадян захищають як співробітників публічного сектора, так і громадян від публічного поширення небажаної інформації. Наприклад, державним службовцям не дозволялося розкривати конкретну інформацію про свої справи, а значна кількість інформації, з якою вони працювали мала або конфіденційний або напівконфіденційний характер.

Але розвиток інтернету призвів до того, що органи публічної влади «відкрилися» не тільки для громадськості, а й для інших органів публічної влади, що спонукало не тільки процес обговорення управлінських рішень, а й міжвідомчої співпраці. Як наслідок, система публічного управління почала перетворюється в мережевий організм.

Міжвідомча співпраця стала предметом уваги багатьох науковців, які

почали стверджувати, що органи публічної влади зі схожими функціями мають пересічні інтереси і потребують технологічну інфраструктуру для ефективної співпраці, що виходить за рамки традиційних організаційних кордонів [180]. Однак навіть сьогодні, на початку 2020-х рр. велика частина такого співробітництва все ще здійснюється неформально, і міжвідомчі обміни все ще потребують формалізації. Ефективними механізмами сприяння таким обмінам і вдосконалення бюрократичних структур управління в публічному секторі можуть служити соціальні медійні платформи.

Між тим, вони можуть здійснити руйнівний вплив на існуючі організаційні норми та процедурні механізми органів публічної влади. Приклади такого роду ефектів можна знайти у видавничій індустрії: так звана блогосфера створила величезну загрозу існуючій бізнес-моделі створення та поширення новин за допомогою ЗМІ. Обмін інформацією про новини та події, як нами вже згадувалося раніше, перестав бути зарезервований за традиційними новинними каналами телебачення, радіо та друкованих ЗМІ. Як наслідок видавнича галузь постраждала від величезного скорочення підписки та продажів [130]. Причина – сьогодні люди схильні вважати, що новини є більш надійними, коли вони копіюються і перевіряються за допомогою посилань і зв'язків в блогах або в «Twitter», або передаються по каналах довірчих дружніх зв'язків – так званих джерел соціальних новин – за допомогою соціальних мереж [153].

У повністю мережевому просторі органів публічної влади соціальні технології можуть використовуватися для сканування навколишнього середовища і зіставлення питань, які громадяни обговорюють онлайн і офлайн, з пріоритетами діяльності організації. Потім орган публічної влади має спробувати привести використання соціальних технологій у відповідність зі своєю місією і виконати поставлені завдання з урахуванням інформації, отриманої з мереж. Результатом аналізу даної інформації має стати розробка таких меседжей, які будуть сприйняті клієнтами організації.

Утім, більшість офіційних заяв органів публічної влади, як правило,

носять загальний характер і включають такі визначення аудиторії, як «громада» або «громадськість». Розуміння конкретної групи зацікавлених сторін, на яку спрямовує меседж публічна установа, є особливо важливим в умовах великої кількості інформаційних потоків, що оточують різні групи клієнтів та партнерів організації. При цьому до останніх можуть відноситися не тільки громадяни, окремі спільноти, групи за інтересами, виборні та інші посадові особи всіх рівнів, а й постачальники, постачальники послуг і підрядники, іноземні уряди, інші органи публічної влади, некомерційні організації та організації корпоративного сектора. Традиційно всі ці групи визначалися широко і могли бути ідентифіковані тільки як великі групи зацікавлених сторін. Сучасні соціальні технології – з можливістю створення персоналізованого профілю кожного користувача – надають публічним службовцям можливість індивідуалізувати свої комунікації.

Важливою характеристикою сучасних соціальних технологій є елемент добровільного співробітництва та інтеграції. Наприклад, Intellipedia, недавній вікі-додаток для спільноти інтелектуалів, зростав швидше, ніж Вікіпедія за той же період часу завдяки внеску ряду високомотивованих і залучених співробітників [157]. Одна з проблем для організацій, яка вирішила інтегрувати інтелектуальні спільноти в свою повсякденну рутину створення і поширення знань, полягає в тому, як мотивувати співробітників добровільно ділитися своїми знаннями з іншими. Розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій кидає виклик органам публічної влади в цілому: їм потрібно перебудувати свої стандартні операційні процедури або повністю переглянути їх [217]. При цьому, як зазначає Р. Бен, важко мотивувати працівників публічного сектора на те, щоб вийти за рамки встановлених посадових інструкцій, не змінюючи структуру оплати їх праці [118].

Для того, щоб підвищити мотивацію до комунікації з усіма стейкхолдерами або почати використовувати соціальні технології в органах публічної влади, необхідно вийти за рамки традиційних систем мотивації. Потенційно важливим інструментом у цьому процесі є стимули, засновані на

потребах, такі як винагороди за професійний розвиток і механізми заохочення обміну і співпраці за допомогою проведення оглядів ефективності роботи співробітників, для задоволення потреби в самоповазі та самореалізації або для визнання учасників в якості експертів на основі, наприклад, кількості публікацій, підготовлених документів тощо [141].

Крім того, офіційна оцінка ефективності обміну знаннями через соціальні технології може бути інтегрована в щорічні огляди та системи оцінки ефективності. Це може допомогти підвищити статус та якість впровадження технологій. Тому найбільша проблема полягає в тому, щоб зрозуміти, що мотивує окремих співробітників вносити свій вклад в інновації, а потім відповідним чином адаптувати існуючу кадрову політику і системи.

Відзначимо, що вирішення цього завдання є вкрай непростим, оскільки в багатьох країнах, особливо пострадянських, й досі домінують централізовані та ієрархічно побудовані управлінські структури.

Навіть під час запровадження електронного урядування, прийняття організаційних рішень було направлено зверху вниз. Прийняття рішень топ-менеджментом призводило до виділення необхідних ресурсів, закупівлю обладнання, навчання працівників тощо. Потім це стало загальноновживаним. Але внесок окремих працівників у цей процес був мінімальним.

Однак, поширення таких інструментів, як «YouTube», «Wikipedia», «Facebook» та інших, через простоту їх використання, стимулювала саморегулювання та самоорганізацію на всіх рівнях. Інтерактивна мережа може використовуватися як додатковий набір інструментів та каналів для участі громадян та взаємодії з обраними посадовими особами. Однак це потенційно може порушити баланс сил в тому сенсі, що це може підірвати мандат влади та суверенітет держави. Результат багатьох неорієнтованих взаємодій потім призводить до появи нових структур та моделей прийняття рішень, які з часом стають новим статус-кво у взаємодії між організаціями публічного сектора та їх стейкхолдерами [184].

3) Інформаційні виклики

Інший комплекс проблем, пов'язаних з використанням соціальних мереж в публічному секторі, пов'язаний з визначенням актуальності інформаційного контенту. Дослідники в галузі публічного управління в сучасних умовах пропагують нову інформаційну парадигму в результаті реалізації ініціативи «Відкритий уряд» [169]. У публічному секторі поява більш швидких та інтерактивних видавничих механізмів соціальних технологій допомагає уряду перейти від парадигми «поширення інформації» до парадигми «спільне використання інформації». Безпрецедентна відкритість та швидкий зворотний зв'язок, передбачені в парадигмі відкритого уряду, покликані привести до нових форм включення, спільного створення контенту, двонаправлених потоків інформації та зворотного зв'язку в режимі реального часу. Таким чином, традиційні процедури інформування можуть використовуватися тільки для початкових етапів комунікативного процесу.

Потенціал інтерактивних веб-інструментів для полегшення співробітництва та неформального горизонтального та вертикального обміну інформацією між усіма співпрацюючими сторонами також створює зобов'язання по координації, управління та контролю за поширенням інформації. Конкретна проблема в даному випадку полягає в тому, що урядові суб'єкти можуть відчувати загрозу втрати контролю над процесом створення та поширення інформації.

Нові реалії кидають виклик і стандартним операційним процедурам створення традиційної інформації та доступу до неї громадськості. Раніше інформація зберігалася в певних інформаційних каналах, таких як папки електронної пошти і загальні жорсткі диски, зберігалася в ізольованих базах даних, які мали тенденцію блокувати інформацію всередині агентських сховищ [218]. Зараз ця практика змінюється. І цьому є такі основні причини:

- 1) здатність окремих громадян реалізовувати своє право на доступ до публічної інформації;
- 2) можливість окремих громадян брати участь у створенні публічної інформації і знань;

- 3) потреби окремих громадян у пошуку архівної інформації;
- 4) цифровізація інформації та зміна способів її зберігання (поява «хмарних сервісів» тощо).

Розвиток інформаційного суспільства також змінює способи створення публічної інформації. Наприклад, будь-які соціальні мережі дають можливість зовнішнім учасникам легко створювати коментарі або відправляти думки та питання. При цьому до сьогодні мало відомо про те, як ця інформація повинна архівуватися або ставати загальнодоступною за запитом, якщо вона розміщена на офіційній сторінці органу публічної влади. Це створює проблему для управління публічними архівами, але може також перешкодити організаціям публічного сектора почати використовувати сучасні інтерактивні способи інтеграції коментарів та налагодження зворотного зв'язку з громадськістю в соціальних мережах, в першу чергу.

Більш того, хоча коментарі в соціальних мережах можуть створити громадську цінність через феномен *«мудрості натовпу»* [203], вони також можуть привести до створення нових форм інформаційних пасток, в яких втрачається сама цінність повідомлення. Між тим, й до сьогодні існують лише обмежені можливості для автоматичного вилучення таких «пасток» та виділення суспільно корисної інформації [177; 197]. Таким чином органам публічної влади, необхідно знайти способи автоматичного вилучення бруду з величезного обсягу інформації, яку громадяни готові залишити в коментарях або ретвітах на таких платформах, як «Facebook» або «Twitter» і пошуку інновацій, цікавих думок та пропозицій. Останнє надасть можливість показати як внесок громадян вплинув на інновації в органах публічної влади і, таким чином, на нову політику або рішення, які безпосередньо зачіпають інтереси громадян.

Крім того, внаслідок процесів рівноправного виробництва виникає низка питань: Хто володіє контентом, створеним громадянами? Чи захищається недоторканність приватного життя тих, кого зачіпає ця інформація? Хто визначає, як використовується контент або дані? Існуючі в даний час права на

доступ до публічної інформації не дають достатніх відповідей на ці питання і кидають виклик існуючим підходам до забезпечення прозорості в органах публічної влади.

У той же час, інтерактивна природа додатків соціальних мереж дозволяє миттєво реагувати на запити громадян – будь то в якості механізму перевірки фактів або в якості справжньої функції обслуговування клієнтів. Громадяни відразу ж дізнаються, що сталося з їхніми проблемами і як була оброблена інформація, і вони можуть відчутти, що їх коментарі та скарги серйозно сприймаються публічними чиновниками.

4) Технологічні виклики

Органи публічної влади в усьому світі, і в Україні, зокрема, стикаються з технологічними проблемами на декількох рівнях. З одного боку, їх існуючі інформаційні системи не інтегровані, і, відповідно, доступ до інформації та ефективний обмін нею часто просто неможливий [128]. З іншого боку, створення таких мереж призводить до ризиків витоку інформації, її втрати, пошкодження тощо. Внутрішній контроль, перевірка безпеки та технологічна підтримка в державних установах, через хронічне недофінансування, здійснюється повільно та перешкоджає успішному та швидкому впровадженню нових технологій кіберзахисту.

Окрім того, впровадження соціальних технологій стикається з проблемами, що виходять за рамки тих, які існують в технічній сфері. Однією з них є цифрова безграмотність. У міру того, як значна частина населення все більше знайомиться з інструментами соціальних мереж, зростає величезний розрив між тими, хто вміє обробляти інформацію, і тими, хто ні. Низький рівень цифрової грамотності по відношенню до соціальних мереж можна пояснити відносною новизною цих інструментів. Саме тому багато користувачів можуть не знати про те, як вони підключаються до своїх соціальних мереж і як інші можуть повторно використовувати розміщений в них контент таким чином, що це може привести до «сніжного кому» в інформаційному полі.

5) Юридичні виклики

Невизначене правове середовище заважає багатьом органам публічної влади приймати заяви в соціальних мережах. Спочатку цьому заважало законодавче поле. Сьогодні, коли багато країн вже внесли відповідні зміни у нормативну базу, цю практику не підтримують керівники владних установ, упроваджуючи на рівні своїх організацій відповідні інструкції [8].

Таким чином, застарілі правила і норми ускладнюють або взагалі не дозволяють багатьом органам влади почати використовувати соціальні мережі в своїй діяльності. Зазначене обумовлює необхідність належного організаційного та адміністративного забезпечення упровадження нових соціальних технологій в публічному секторі. Особливості цього процесу будуть висвітлені нижче.

1.3. Організаційні, управлінські та адміністративні аспекти використання соціальних мереж в публічному секторі

Даний розділ присвячений організаційним, управлінським та адміністративним аспектам, які публічні організації повинні розглядати як необхідну умову використання соціальних мереж в своїй діяльності. У ньому будуть розглянуті теми, які охоплюють весь спектр питань, пов'язаних з використанням соціальних мереж в публічному секторі, починаючи від процесу розробки стратегії, і закінчуючи щохвилинною тактикою ведення акаунтів у соціальних мережах.

1) Організаційні аспекти

Як зазначалося вище, формального керівництва з використання соціальних мереж в органах публічної влади тривалий час просто не існувало, не дивлячись на зростаючу популярність їх серед мешканців усього світу. Замість цього в органах публічної влади з'являлися нормативні акти та виконавчі накази, що регламентували питання формальної взаємодії з громадянами та ЗМІ, запровадження принципів відкритості та прозорості в

свою діяльність [17]. При цьому і для політиків, і для адміністраторів фактично до початку 2010-х рр. не зрозумілим було те, як ці інструменти можна ефективно і дієво використовувати, з мінімальним ризиком для організації та її репутації. Таким чином на відміну від попередніх форм впровадження соціальних технологій в органах публічної влади, прогрес відбувався не за рахунок формального стратегічного планування «зверху вниз», а за рахунок «проб і помилок» [98].

Ключовими перешкодами під час використання соціальних мереж стало місце фахівця з ведення соціальних мереж в організаційній ієрархії і ресурси, що мали виділятися на використання додатків соціальних мереж. Способи вирішення цих проблем у кожній з організацій, через нормативну невизначеність, були різними. В одних організаціях, де соціальні мережі розглядалися виключно як інструмент інформування про свою політику, – відповідальність за соціальні медіа покладалася на відділ інформаційних технологій. В інших, де використання соціальних мереж позиціонувалося як частина місії і включалася в стратегічні комунікаційні зусилля, відповідальність за соціальні медіа перекладалася на відділ зі зв'язків з громадськістю.

З плином часу важливість роботи з соціальними мережами в організаціях-першопрохідниках привела до появи бізнес-кейсів, які допомогли новаторам, хто стоїть за цими зусиллями, надати топ-менеджменту факти і цифри, що обґрунтовували необхідність виділення на цю діяльність певну частину організаційних ресурсів. У результаті були створені організаційні структури, орієнтовані на використання соціальних мереж, і які були належно фінансово та технічно забезпечені.

Сьогодні значна кількість органів публічної влади в розвинених країнах, які активно працюють з громадськістю, мають не тільки відокремленого фахівця, а й рахунки в соціальних мережах, а також комунікаційні стратегії, які дають рекомендації про те, як соціальні мережі можуть найкращим чином підтримати місію організації [55, с. 84]. При цьому діяльність такого фахівця,

як правило, не є суворо стандартизованою та формалізованою.

Таким чином кожній організації, перед початком використання соціальних мереж, необхідно вирішити мету цієї діяльності, зміст та очікувані результати. У результаті має бути дана відповідь на питання, де всередині організації повинна знаходитися внутрішня функція щодо використання соціальних мереж і технологій. З одного боку, історично всі формальні комунікаційні зусилля знаходяться у відділі зі зв'язків з громадськістю. З іншого боку, впровадження та перевірка нових технологій знаходиться в сфері застосування інформаційних технологій. Соціальні технології скорочують розрив між цими двома сферами. При цьому обмін інформацією в соціальних мережах не може здійснюватися на основі сценарного, формального, прес-релізного підходу.

Технологія використання мереж заснована на веб-технологіях, а дані розташовані в «хмарі», тому ІТ-відділи не можуть перевіряти дотримання усіх правил внутрішньої безпеки. У результаті організаційна відповідальність в різних місцях була розподілена по своєму. Більшість органів публічної влади залишили організаційну відповідальність у веденні відділу зі зв'язків з громадськістю; меншість – у ІТ-відділу і додало її до відповідальності за веб-супроводження [22]. Більш просунуті департаменти взяли децентралізований підхід, призначивши цільову групу для роботи над визначенням контексту відповідального використання соціальних технологій, що дозволяє окремим співробітникам створювати свої власні акаунти в соціальних мережах, пов'язані з питаннями або змістом роботи їх структурних підрозділів. При цьому не виключало затвердження плану роботи з соціальними мережами, в якому на щоденній, щотижневій та щомісячній основі викладалися заходи і розподілялися обов'язки між конкретними співробітниками організації. До таких планів, як правило, також додавалися інструкції, в яких докладно говорилося про те, як відслідковувати реакцію на мережеві заходи і як реагувати на коментарі [5, с. 93]. Крім того, в обов'язки керівництва входила реалізація стратегії роботи з соціальними мережами і класифікація кожного

необхідного виду діяльності за категоріями: дослідження, розробка, впровадження, адміністрування, оптимізація або вимір впливу.

У міру поширення практики використання соціальних мереж виникла необхідність в інституціоналізації такої діяльності та наділення їх конкретними повноваженнями для управління і успішного адміністрування. Позиція фахівця із соціальних мереж – або те, що у науковій літературі називається «рингмайстером» (з англ. «ringmaster» – капельмейстер, тобто людина що відповідає за підбір музики, репертуар, аранжування в оркестрі) до сих пір не повністю визначена і забезпечена функціонально в багатьох органах публічної влади або навіть в бізнес-структурах, де соціальні мережі були освоєні набагато швидше і раніше, ніж в органах публічної влади [200]. У той же час фахівці у сфері публічного управління зазначають, що діяльність «рингмайстера» вимагає бачення того, як може бути реалізована місія організації і як соціальні медіа-технології зможуть підтримати цю місію. Ця позиція також потребує вміння мати цілісне уявлення про всі аспекти діяльності організації, бачити, як вони можуть поєднуватися один з одним і як їх можна інтегрувати з існуючими каналами зв'язку, співпраці та участі. Таким чином «рингмайстер» повинен мати можливість доступу до інформації про роботу різних підрозділів організації. Проте вимоги до внутрішньоорганізаційної співпраці із заздалегідь визначеними стандартними операційними процедурами потребують таланту і готовності покладатися не тільки на переконання і емоційний інтелект, а й на глибоке знання процесів, потреб і організаційних процедур в органах публічної влади. Це значно ускладнює процес пошуку і відбору відповідних фахівців.

Зазначимо також, що у зв'язку з активним розвитком соціальних мереж багато установ включили в свої офіційні керівні принципи пункт, присвячений індивідуальним особливостям використання додатків соціальних мереж. Особиста відповідальність за використання соціальних технологій є двоякою. Один аспект зосереджений на індивідуумі як представнику організації, а другий – на приватному користуванні послугами соціальних мереж.

Перший аспект стосується співробітників публічного сектора, які офіційно призначені представляти свою організацію на одному або декількох акаунтах соціальних мереж. Це призначення супроводжується низкою обов'язків. Наприклад, власники акаунтів повинні упевнитися, що вони розуміють тип контенту, прийнятний для комунікації з громадськістю, який тон є прийнятним для онлайн-обмінів, і які процеси відбуваються в разі порушення організаційних вимог.

Другий аспект особистих обов'язків стосується індивідуального і приватного використання послуг соціальних мереж співробітниками публічного сектора. Специфіка їх роботи накладає певні обмеження і на таку діяльність.

Говорячи про сутність інформації, що оприлюднюється в соціальних мережах органами публічної влади, то сьогодні вони в меншій мірі зосереджені на постійній агітації або на створенні іміджу організації [175]. У переважній більшості вони застосовуються як засіб для взаємодії з клієнтами [159].

При цьому у більшості розвинених країн вже опрацьовані алгоритми роботи з офіційною інформацією. На рис. 1.2 показані стандартні етапи процедури роботи з інформацією до того, як вона оприлюднюється в соціальних мережах та в ЗМІ.

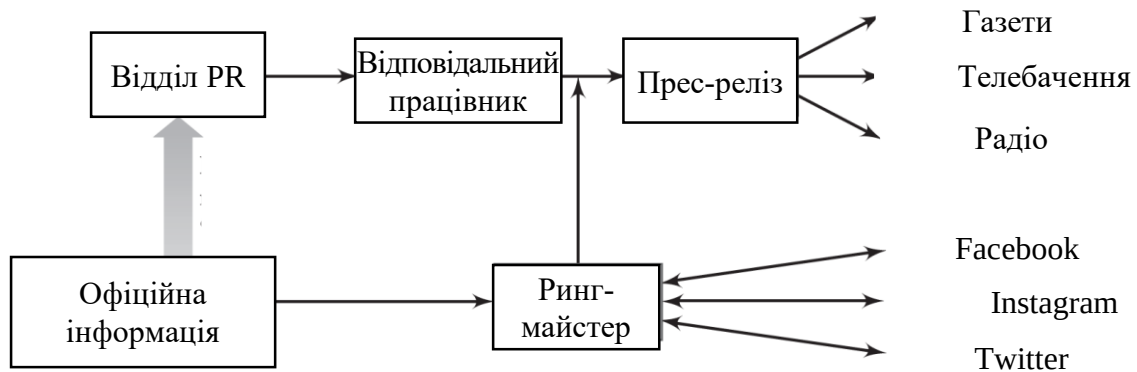


Рис. 1.2. Процес обробки вихідної інформації в органах публічної влади

По-перше, фахівці за відповідним напрямом у відповідності до змісту і

результатів своєї роботи готують прес-реліз. Потім ця інформація направляється у відділ зв'язків і рингмайстеру, які коригують її відповідно до стилю кожного каналу інформації. Якщо зміст повідомлення близький до тону прес-релізу, пости блогу направляються фахівцям зі зв'язків з громадськістю для перевірки. Якщо тон і зміст прес-релізів відповідають вимогам до запису в блозі, вони також публікуються в блозі організації і тиражуються на акаунтах соціальних мереж, таких як «Twitter» або «Facebook». Незважаючи на те, що багато установ використовують підхід, заснований на здоровому глузді, при публікації контенту в соціальних мережах, деякі установи надають конкретні інструкції з докладними рекомендаціями про відповідний контент для соціальних мереж.

З урахуванням відсутності офіційних нормативних документів, які розповсюджуються безпосередньо серед них, багато публічних установ почали розробляти свої власні правила і положення, спрямовані на зниження ризиків для організації та її окремих співробітників. Спочатку більшість стратегій щодо соціальних мереж представляли собою неофіційні збірники «посилань на здоровий глузд», покликані підвищити обізнаність тих співробітників, які почали створювати акаунти в соціальних мережах для своїх підрозділів. Важливою метою цих перших інструкцій було бажання сформулювати офіційне обґрунтування і мету використання нових технологій, а також план того, як соціальні мережі можуть бути інтегровані в загальні комунікаційні пріоритети, а також в конкретні кампанії та ініціативи.

З розвитком практики використання соціальних мереж виникали загальні підходи до зменшення ризиків для органів публічної влади. Огляд існуючих керівних принципів використання соціальних мереж, що застосовуються в публічних установах розвинених країн, дозволив підготувати наступний перелік питань, на які спрямовані всі керівні документи в прагненні до успішного використання соціальних мереж.

- Які ваші загальні організаційні цілі і завдання?
- Як буде оцінюватися виконання місії?

– Який зміст ви будете створювати або курирувати, щоб викликати громадський інтерес?

– Звідки буде взятий цей зміст?

– Які існують альтернативи для доступу до інформації та її подання?

– Який графік ви повинні використовувати?

– Хто буде відповідати за створення контенту?

– Хто буде здійснювати управлінський контроль над контентом?

– Хто буде вашою цільовою аудиторією?

– Що таке прийнятна поведінка в мережі або мережевий етикет?

– На яку аудиторію орієнтований контент?

– Для кого ви будете будувати свою мережу прихильників?

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 [182]. 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 ми будемо спілкуватися з кожною з наших аудиторій?
4. Які засоби масової інформації вважає за краще кожна аудиторія?
5. Хто буде грати якусь роль в спілкуванні команди з нашою аудиторією?

6. Як ми 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 розвинених країнах накопичено неабиякий досвід у цій сфері. Так з 2009 р. платформа apps.gov надає покрокові інструкції щодо впровадження кожного інструменту соціальних мереж [175]. Наприклад, якщо агентство хоче розширити свою участь, воно може вибрати зі списку схвалених інструментів, а потім керуватися процесом впровадження, включаючи підписання умов угоди про надання послуг, створення зовнішнього рахунку і брендинг сторінки, що відповідає корпоративного брендингу організації. Сайт також надає керівництво і приклади передової практики для щоденного адміністрування. Децентралізований підхід до вибору інструментів привів до того, що деякі організації швидше за інших просунулися у напрямку використання соціальних мереж.

Між тим, одним з найбільш важливих питань, коли мова заходить про використання соціальних мереж в органах публічної влади, є повсякденне адміністрування. Вище було визначено організаційне забезпечення цього процесу. Тепер важливо зрозуміти, як реалізується щоденний розпорядок дня, щоб виправдати очікування громадськості щодо відповідей і розмов в режимі, близькому до реального часу. Проблема, з якою стикаються органи публічної влади, полягає в різниці між робочим графіком (наприклад, з 9.00 до 18.00) цілодобовою активністю громадян в соціальних мережах.

Як довела світова практика, в контексті задоволення потреб і забезпечення безперервного циклу рефлексивного зворотного зв'язку виявилися успішними два інструменти: набір щоденних, орієнтованих на події

процедур і чітко сформульована політика коментування.

Щоденні програми, що виходять за рамки сценарного графіка випуску прес-релізів, можуть бути або стандартними програмами трансляції новин та інформування громадськості про події, що відбуваються, або чисто подійними, розрахованими на залучення аудиторії в поточну діяльність протягом певного періоду часу.

Другим елементом безпечного і ефективного управління рахунками є створення політики коментування. Політика коментування висвітлює те, як агентство або відділ взаємодіє зі своєю різноманітною аудиторією на каналах соціальних мереж. Деякі агентства вирішили відключити коментарі, що означає, що саме агентство може розміщувати оновлення, але представникам громадськості не дозволяється відповідати на оновлення, схвалювати їх або повторно використовувати, пересилати в «Twitter» або ділитися оновленнями в своїх власних мережах.

Інші агентства залишають функцію коментування відкритою і дають громадськості можливість безпосередньо спілкуватися з оновленнями статусів. У цьому випадку надаються рекомендації з чіткими правилами прийнятної поведінки.

Розглянемо, наприклад, політику Держдепартаменту США з коментування в «Facebook», яка є частиною умови угоди про послуги з «Facebook», поряд з інформацією про політику конфіденційності, безпеки, якості інформації тощо. Зазначимо, що станом на початок 2021 р. сторінка Держдепартаменту (<https://www. »Facebook«.com/statedept>) мала понад 2 млн 200 тис. підписників по усьому світу.

Ця політика представлена в 16 пунктах.

1. Ухвалення умов

Держдепартамент США зазначає, що надає цей сервіс всім бажаючим, але за умови дотримання Умов використання («TOU»), які можуть час від часу оновлюватися Держдепартаментом США без попереднього повідомлення. Між тим, зазначається, що користувач може переглянути поточну версію TOU

в будь-який час на сторінці Держдепартаменту США в «Facebook».

2. Мета

Метою розміщення інформації Держдепартаменту США на «Facebook» є залучення аудиторії до обговорення питань, що мають відношення до зовнішньої політики США.

3. Опис сервісу

Держдепартамент США декларує, що надає своїм підписникам безліч можливостей, включаючи, але не обмежуючись: обміном відео та фотографіями, доступу до блогу спільноти, дискусійний форум, повідомлення про події в зовнішній політиці США. Між тим, Держдепартамент США залишає за собою право змінювати умови користування в «Facebook» в будь-який час без попереднього повідомлення.

4. Політика конфіденційності «Facebook»

Користувачів попереджують, що відвідуючи сторінку Держдепартаменту США в «Facebook», вони надають два види інформації: По-перше, особисту інформацію, яка збирається в «Facebook» (ім'я, адресу електронної пошти, номер телефону, електронну адресу, статтю, відвідані школи і будь-яку іншу особисту інформацію або інформацію про переваги, представлену в мережі). Держдепартамент США в «Facebook» не зберігає цю особисту інформацію, а також додаткову інформацію про членах крім тієї, яка вже зберігається «Facebook» для вашого облікового запису.

По-друге, інформацію про розміщений на своїй сторінці контент При цьому попереджається, що незважаючи на те, що «Facebook» дозволяє встановлювати параметри конфіденційності, які обмежують доступ до сторінок користувача, ніякі заходи безпеки не є досконалими або непроникними.

5. Безпека

Підкреслюється, що користувач несе повну відповідальність за збереження конфіденційності свого логіна і повну відповідальність за всі дії, які відбуваються під цим логіном. Зазначається, що підписник погоджується

негайно повідомити менеджера спільноти Держдепартаменту США на «Facebook» про будь-яке несанкціоноване використання свого логіна або акаунта або будь-яке інше порушення безпеки.

6. Поведінка користувачів

Держдепартамент США попереджає, що всі публікації на «Facebook» модеруються. Це означає, що всі коментарі розглядаються до їх розміщення. Крім того, Держдепартамент США в «Facebook» висловлює очікування, що учасники будуть ставитися один до одного, а також до співробітників Держдепартаменту США з повагою. Держдепартамент США зазначає, що не розміщуватиме на «Facebook» коментарі, що містять вульгарні або образливі вирази; особисті нападки будь-якого роду; або образливі вирази, спрямовані проти конкретних етнічних чи расових груп. Держдепартамент США зазначає, що не буде розміщуватиме на «Facebook» коментарі, які є спамом, явно «не по темі» або які рекламують послуги або продукти. Коментарі, які висувають непідтверджені звинувачення, також підлягають цензуруванню.

Указується, що будь-які посилання на комерційні організації, продукти, послуги або інші органи публічної влади або фізичні особи, які залишаються на сайті, надаються виключно для інформації осіб, які відвідають сторінку Держдепартаменту США в «Facebook». Зазначається, що ці посилання не призначені для того, щоб відобразити думку Держдепартаменту США, США, його посадових осіб або співробітників про значення, пріоритет або переваги, яку слід надавати згадуваній організації, продукту або послугі.

При цьому, вітаються посилання на сайти і блоги Держдепартаменту США в «Facebook». Зазначається, що якщо не вказано авторське право, інформація Держдепартаменту США на «Facebook» є суспільним надбанням і може бути скопійована і поширена без дозволу. Цитування Держдепартаменту США як джерело інформації вітається.

7. Керівні принципи якості інформації

Зазначається, що Держдепартамент США докладатиме всіх зусиль для

надання точної та повної інформації. Однак не може гарантувати відсутність помилок. Тому, якщо у користувачів виникають питання або коментарі з приводу представленої інформації, вони мають право зв'язатися зі співробітниками Бюро зі зв'язків Держдепартаменту США, що займаються питаннями громадської інформації.

Стверджується, що Держдепартамент США не здійснює попередню перевірку всього Змісту, але Держдепартамент США і призначені ним особи мають право (але не обов'язок) на свій розсуд редагувати, видаляти, відмовляти або переміщати будь-яку інформацію, що поширюється через соціальну мережу. Також вони мають право видаляти будь-який Контент, який порушує умови користування чи іншим чином викликає заперечення.

Указується, що Держдепартамент США може зберігати Контент, а також може розкривати Контент, якщо цього вимагає закон і у разі

- а) дотримання вимог судового процесу;
- б) забезпечення дотримання умов користування;
- в) відповіді на претензії про те, що будь-який Контент порушує права третіх осіб;
- г) захисту прав, власності або особистої безпеки Держдепартаменту США, його користувачів і громадськості.

Також користувачі погоджуються з тим, що при розміщенні контенту, що містить заяви або зображення насильства по відношенню до особи, групи осіб або країни, Держдепартамент США буде повідомляти про цей інцидент і його зміст відповідному правоохоронному органу.

8. Спеціальні застереження для міжнародного використання

Доводиться, що користувачі повинні дотримуватися усіх правил, що стосуються поведінки в мережі і прийнятного контенту. Зокрема, всіх законів щодо передачі технічних даних, що є чинними в США або країні, в якій вони проживають.

9. Контент, представлений або зроблений доступним для включення на Сайт

Держдепартамент США підкреслює, що не претендує на право власності на контент, який підписники викладають в коментарях або надають для розміщення на сайті. Держдепартамент США претендує тільки на право власності на внутрішньо генерований контент, створений для розміщення на даному сайті. Він не бере на себе відповідальність за розміщення на сайті посилань на треті сторони або іншого стороннього контенту, такого як статті.

10. Компенсація

Підписник погоджується захистити Держдепартамент США, його філії, посадових осіб, агентів, грантоотримувачів або інших партнерів і співробітників від будь-яких претензій або вимог, включаючи обґрунтовані вимоги адвокатів, висунутих будь-якою третьою стороною у зв'язку з контентом, який вони відправляють, розміщують, передають або роблять доступним через сайт Держдепартаменту США .

11. Загальна практика використання та зберігання

Держдепартамент США вказує, що він може встановити загальні правила та обмеження щодо використання сайту, включаючи, але не обмежуючись, максимальну кількість днів, протягом яких сайт буде зберігати повідомлення, розміщені на дошці оголошень або на інший контент, а також максимальну кількість разів (і максимальний термін, протягом якого) можна отримати доступ до сайту протягом певного періоду часу. Держдепартамент також зазначає, що він не несе відповідальності за видалення будь-яких повідомлень, що підтримується або передається сайтом. Держдепартамент США при цьому залишає за собою право змінювати ці загальні правила і обмеження в будь-який час на власний розсуд.

12. Зміни сервісу

Держдепартамент США залишає за собою право в будь-який час змінювати або припиняти, тимчасово або постійно, роботу сайту (або його частини). При цьому він не несе відповідальності перед Вами або будь-якою третьою стороною за будь-які зміни, призупинення або припинення роботи сайту.

13. Посилання

Держдепартамент США на «Facebook» надає зовнішні посилання лише для ознайомлення і зручності своїх читачів. При цьому оговорюється, що коли користувачі вибирають посилання на зовнішній веб-сайт, вони за підкоряються політиці конфіденційності і безпеки власників / спонсорів зовнішнього веб-сайту. Держдепартамент США зазначає, що він не несе відповідальності за

- доступність таких зовнішніх сайтів або ресурсів, а також не схвалює і не несе відповідальності за будь-який Контент, рекламу, продукти або інші матеріали, розміщені на таких сайтах або ресурсах;
- за будь-яку шкоду або збитки, викликані або імовірно спричинені або пов'язані з використанням або довірою до будь-якого контенту, товарів або послуг, які доступні на будь-якому такому сайті або ресурсі або через нього;
- за дотримання конфіденційності на інших сайтах.

14. Англійська мова

Мова Держдепартаменту США на сайті «Facebook» – англійська. Контент, розміщений на мовах, відмінних від англійської, може бути видалений. При цьому, якщо користувач вирішить розміщувати контент на інших мовах, він повинен надати точний переклад англійською.

15. Умови використання, повідомлення та зміни

Держдепартамент США залишає за собою право в будь-який час змінити політику збереження особистої інформації.

16. Зв'язок з веб-сайтом

У разі якщо у користувача виникають питання з приводу політики конфіденційності – він може зв'язатися з відповідальними особами за допомогою служби «Facebook» Community Manager».

Наприкінці зазначимо, що ця політика суворо дотримується, а нагадування з посиланнями на політику часто публікуються, як оновлення статусу.

Таким чином, узагальнюючи вищенаведене, процес роботи з

інформацією в органах публічної влади за умов активного використання соціальних мереж в своїй комунікативній діяльності включає 9 складових, наведених на рис. 1.3.

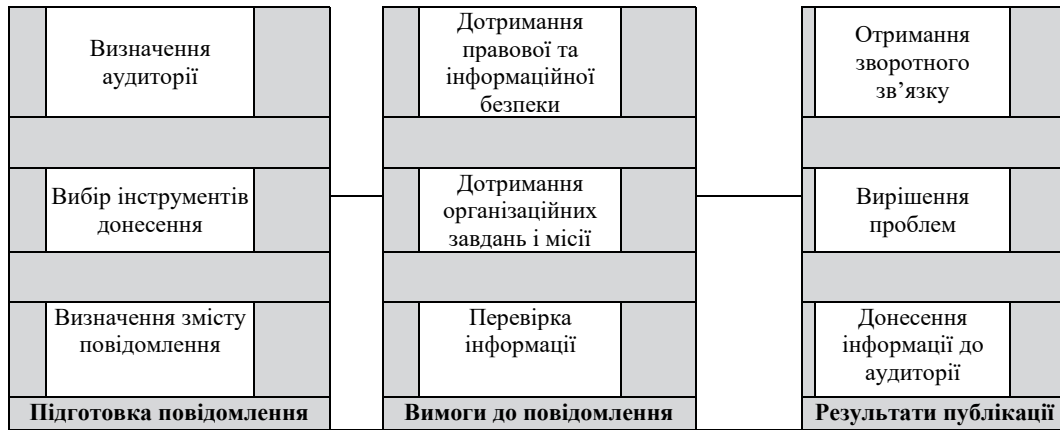


Рис.1.3. Складові роботи з інформацією в органах публічної влади за умов активного використання соціальних мереж

При цьому, узагальнюючи закордонний досвід, можна виділити три види стратегій використання соціальних мереж для підвищення ефективності своєї діяльності [30].

Першу стратегію можна назвати *«стратегією забезпечення присутності»*: нові мережі розглядаються як розширення існуючої (зазвичай відносно статичної) присутності в Інтернеті і використовуються як додатковий канал комунікації «для отримання повідомлення». Це призводить до появи публікацій в соціальних мережах (прес-релізів або виступів керівників), які блокуються для публічних коментарів.

Другу стратегію можна назвати *«стратегією залучення»*: додатки соціальних мереж використовуються для того, щоб залучити нову аудиторію до сайту організації, де агрегуються новини. *«Стратегії залучення»* активно сприяють появі коментарів на стінах «Facebook» і перепосилань (повторного використання повідомлень іншими користувачами).

Третю стратегію можна назвати *«мережевою стратегією»*. Тут використання інструментів соціальних мереж є надзвичайно інтерактивним, з

великою кількістю взаємодії між органом публічної влади і його різними аудиторіями. «Facebook», «Twitter» та інші мережі використовуються не тільки для донесення повідомлень до своєї аудиторії, а й для того, щоб мати канали, де обговорюються актуальні питання, які можуть мати дати уявлення про ставлення аудиторії до місії організації. Інструменти соціальних мереж використовуються не тільки в пропагандистських або інформаційних цілях, а й як стратегічні інструменти обміну інформацією і створення знань за участю користувачів соціальних мереж з різних тематичних груп.

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

1) Представництво

Перша причина використання соціальних мереж може бути зазначена так: домогтися представництва відділу або організації в інтернет-просторі. Успіх «Facebook» та «Twitter» переконав керівників публічних установ в тому, що вони хочуть бути там, де є громадяни. При цьому ефективні організації використовують всі можливі канали налагодження зв'язку з громадянами.

Мета представництва підтверджує необхідність забезпечення максимальної відкритості. Органи публічної влади хочуть охопити аудиторію в тих соціальних просторах, які недоступні їм під час повсякденної діяльності. 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 двунапрямлену 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.

Таким чином, тактика створення мереж для стратегії соціальних мереж включає в себе не тільки активну взаємодію з громадськістю, а й залучення цих громадян до прийняття і реалізації публічно-управлінських рішень. Це дає громадськості, з одного боку, велику відповідальність, а з другого – контроль над діяльністю публічної установи. При цьому сама організація отримує можливість прийти до глибшого розуміння своєї ролі і відповідальності в якості партнера в рамках публічно-управлінської діяльності. Воно повинно активно залишати розмови на розсуд людей замість того, щоб направляти, обмежувати або контролювати зміст.

4) Перехід до делегування повноважень

Остання мета набирає популярності в останні роки і передбачає активний розвиток електронної демократії та спільного прийняття рішень управлінських рішень [194]. Тобто мова йде про перехід до прийняття рішень у режимі он-лайн на основі он-лайн опитувань, електронних петицій тощо. Більш докладно це будемо розглядати у наступних розділах.

Висновки до розділу 1

1. Доведено, 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 електронного урядування, 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 влади.

2. 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).

3. 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. Особливості використання соціальних мереж в діяльності органів публічного управління в Україні, а також правове забезпечення цього процесу буде розглянуто в наступних розділах.

РОЗДІЛ 2.

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правове забезпечення використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні

Практика використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні тісно пов'язана із запровадженням з одного боку, сучасних інформаційних технологій в публічну сферу, з іншого, із вимогою щодо забезпечення прозорості та відкритості публічно-управлінських структур.

Таким чином, важливими є два аспекти. З одного боку технологічний, з іншого комунікаційний. Крізь їх призму розглянемо еволюцію нормативно-правового регулювання даної сфери.

Одним з перших актів, що сприяв використанню соціальних мереж, зокрема, та інтернету, взагалі в публічній сфері, став Закон України «Про національну програму інформатизації», ухвалений на початку 2008 року [85].

У ньому уперше було визначено поняття «інформатизація», як «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, *мереж*, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки», інформаційна послуга – «дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами», інформаційні технології – «цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування», інформаційний продукт –

«документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів».

Національна програма інформатизації представляла собою систему заходів у сфері інформатизації, спрямованих на розвиток «сучасної інформаційної інфраструктури України за рахунок концентрації та раціонального використання фінансових, матеріально-технічних та інших ресурсів, виробничого і науково-технічного потенціалу держави». Так, зокрема, у її межах передбачалося «створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування», а також «забезпечення доступу громадян та їх об'єднань до інформації державних органів та органів місцевого самоврядування, а також до інших джерел інформації».

Таким чином це стало першим кроком до запровадження, з одного боку, покращання матеріально-технічного забезпечення та комп'ютеризації органів влади в Україні, а з іншого, до підвищення відкритості публічного управління в Україні.

Наступним важливим нормативно-правовим актом у даній сфері став Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», прийнятий через 5 років [74]. Він став важливим кроком до визнання електронних документів рівноправними з паперовими і таким чином, створення умов для переходу до он-лайн взаємодії у відносинах з громадянами. У цьому законі визначалося, що під електронним мається на увазі документ, в якому «інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа». Указувалося, що такі документи можуть бути створені, передані, збережені і перетворені електронними засобами у візуальну форму. Новелою даного законодавства стало запровадження поняття «електронний документообіг», який трактувався як «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки

цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів». Таким чином, було створено практичні засади для електронної взаємодії в

У даному законі було легалізовано і електронний підпис. Відносини, пов'язані із використанням такого підпису було врегульовано окремим законом «Про електронні довірчі послуги» [73]. Цей закон визначав поняття «веб-сайт», – як «сукупність програмних засобів, розміщених за унікальною адресою в обчислювальній мережі, у тому числі в мережі Інтернет, разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні певних суб'єктів і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг через обчислювальну мережу»; електронні дані – будь-яку інформацію в електронній формі, електронні послуги – будь-які послуги, що надаються через інформаційно-телекомунікаційну систему, засіб електронної ідентифікації – «носій інформації, який містить ідентифікаційні дані особи і використовується для автентифікації особи під час надання та/або отримання електронних послуг». Отже, унормовувалися відносини в мережі інтернет, зокрема, завдяки створенню правил ідентифікації суб'єктів взаємодії у сфері використання електронних даних та надання електронних послуг.

У 2003 році був прийнятий Закон України «Про телекомунікації». Він визначав поняття «інтернет», як «всесвітню інформаційну систему загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами»; «домен», як частину «ієрархічного адресного простору мережі Інтернет, яка має унікальну назву, що її ідентифікує, обслуговується групою серверів доменних імен та централізовано адмініструється»; адресу мережі Інтернет як «визначений чинними в Інтернеті міжнародними стандартами цифровий та/або символний ідентифікатор доменних імен в ієрархічній системі доменних назв», телекомунікаційну мережу як «комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або

приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням»; взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж – як «встановлення фізичного та/або логічного з'єднання між різними телекомунікаційними мережами з метою забезпечення можливості споживачам безпосередньо або опосередковано обмінюватись інформацією», інформацію – як «відомості, подані у вигляді сигналів, знаків, звуків, рухомих або нерухомих зображень чи в інший спосіб». Законом визначалося, що телекомунікації є «невід'ємною частиною виробничої та соціальної інфраструктури України і призначені для задоволення потреб фізичних та юридичних осіб, органів державної влади в телекомунікаційних послугах».

Унаслідок ухвалення цього Закону створювалося підґрунтя для розвитку телекомунікаційних мереж в цілому, а також мереж і он-лайн комунікацій в публічному секторі, зокрема.

На початку 2007 р. було ухвалено Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», яким було затверджено ключові напрями інформатизації суспільства, серед яких:

- впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в діяльність органів публічної влади;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою;
- створення загальнодержавних інформаційних систем;
- використання ІКТ для вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами;
- досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних і місцевих ініціатив;

– захист інформаційних прав громадян, насамперед щодо доступності інформації, захисту інформації про особу, підтримки демократичних інститутів та мінімізації ризику "інформаційної нерівності" тощо [87].

У межах реалізації зазначених цілей передбачалося:

– «впровадження механізмів надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет», забезпечуючи створення необхідної нормативно-правової бази та розвиток системи електронних послуг;

– розвиток національної, галузевих і регіональних інформаційних систем, мереж та електронних ресурсів, інформаційно-аналітичних систем органів державної влади та органів місцевого самоврядування шляхом запровадження сучасної комп'ютерної інфраструктури;

– «надання інформаційних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування із застосуванням мережі Інтернет, зокрема шляхом оприлюднення проектів відповідних нормативно-правових актів, впровадження нових форм взаємодії з громадськістю з використанням ІКТ (стосовно опитувань, консультацій, громадських експертиз тощо).

Серед очікуваних результатів ухвалення даного Закону було визначено активізацію участі громадян в управлінні державою, сприяння розвитку демократії; підвищення ефективності державного управління, рівня інформаційної безпеки суспільства і держави. Не всі із зазначених цілей було досягнуто, проте він надав потужний поштовх розвитку інформаційного суспільства і комп'ютеризації різних сфер суспільного життя.

Важливим, з точки зору забезпечення інформаційних потреб населення стало ухвалення Закону України «Про доступ до публічної інформації». Під публічною інформацією в цьому нормативному акті мала на увазі «відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством,

або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень» [72].

Метою ухвалення цього закону стало сприяння прозорості суб'єктів публічного управління і створення механізмів реалізації права кожної людини на доступ до публічної інформації. Позитивною відмінністю даного Закону був його недекларативний характер. У ньому були прописані конкретні норми, які допомагали забезпечити реалізації кожним громадянином права на інформацію. Так, зокрема людина отримала право писати запити і протягом 5 робочих днів отримувати безкоштовні відповіді на них (ст. 19, ст. 21). При цьому органи публічного управління і розробники нормативних документів зобов'язувалися оприлюднювати:

- проекти нормативно-правових актів, рішень не пізніше як за 10 робочих днів до дати їх розгляду;
- інформацію про організаційну структуру, місію, функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності своєї організації;
- перелік та умови отримання послуг, що надаються, форми і зразки документів, правила їх заповнення;
- порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності;
- інформацію про систему обліку, види інформації, яку зберігає розпорядник;
- інформацію про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації;
- плани проведення та порядок денний своїх відкритих засідань;
- загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку;
- звіти, в тому числі щодо задоволення запитів на інформацію тощо.

Це стало вагомим інструментом реалізації конституційних прав громадян на інформацію.

Окремо слід звернути увагу на можливість давати запит і отримувати

інформацію в електронному вигляді. У ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» було зазначено, що запити можуть подаватися «в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача». Відповідно, для отримання відповіді, окрім іншого, необхідно вказати адрес своєї електронної пошти.

Важливим у цьому Законі стало і визначення відкритих даних. Так було зазначено, що публічна інформація у формі відкритих даних — це така інформація «у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання» [72]. Відповідно, законом було визначено, що органи публічної влади зобов'язані надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах. При цьому указувалося, що публічна інформація у формі відкритих даних є дозволеною для її подальшого вільного використання та поширення, що дозволяло будь-якій особі її вільно копіювати, публікувати, поширювати, використовувати...

Важливим нормативним актом з точки зору покращання взаємодії між громадянами та органами влади в публічній сфері стало ухвалення у 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги». У ньому було визначено не тільки поняття адміністративної послуги та установлені суб'єкти їх надання, а й закріплені чіткі вимоги до відносин у даній сфері. Так, зокрема, в у ст. 6 зазначено, що суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:

- створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг;
- надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою телефону або електронної пошти інформації про порядок надання адміністративних послуг;
- забезпечення зворотного зв'язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є

офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні.

У ст. 10 Закону визначено, що граничний термін надання послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

У Законі вперше була прописана можливість отримувати послуги в електронній формі (ст. 9).

Пізніше, у 2019 р. така ж можливість була прописана у Законі України «Про соціальні послуги» і для отримувачів соціальних послуг [90]. У ст. 19 цього закону визначено, що порядок подання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг визначається Порядком організації надання соціальних послуг. Цей порядок, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» [86], закріпив за громадянами право подавати заяву про надання послуги через Єдиний державний веб-портал електронних послуг (<https://my.gov.ua/>), «електронну систему чи іншу інтегровану з ними інформаційну систему». У п. 27 зазначено, що надавач послуги «допомагає в поданні заяви до органу соціального захисту населення не пізніше ніж протягом наступного робочого дня та інформує про можливість отримання необхідної допомоги та умови її надання (в усній формі, через електронні засоби комунікації або шляхом надання друкованих інформаційних матеріалів)». У п. 36. та п.37 даної Постанови закріплена можливість отримувати інформацію про можливість надання соціальної послуги, у п. 43 – зберігання всіх документів в електронній формі.

Таким чином, на сьогодні кожен мешканець України має можливість отримувати будь-яку публічну інформацію і публічні послуги в режимі онлайн.

Окремі аспекти електронної взаємодії громадян України та органів публічної влади регулюються і Указами Президента України.

Так, першим у цьому аспекті можна вважати Указ «Про заходи щодо

розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» [82].

У ньому ставилися такі цілі, як :

- створення «належних економічних, правових, технічних та інших умов для забезпечення широкого доступу громадян... органів державної влади та органів місцевого самоврядування до мережі Інтернет»;
- розширення і вдосконалення подання у мережі Інтернет об'єктивної політичної, економічної, правової інформації про Україну, зокрема тієї, що формується в органах державної влади та органах місцевого самоврядування»;
- «забезпечення державної підтримки розвитку інфраструктури надання інформаційних послуг через мережу Інтернет»;
- створення умов для розвитку підприємницької діяльності та конкуренції у галузі використання каналів електронного зв'язку;
- «розвиток та впровадження сучасних комп'ютерних інформаційних технологій у системі державного управління» тощо.

З метою їх реалізації Кабінету Міністрів доручалося забезпечити підключення до мережі Інтернет всіх публічних установ, а також до кінця 2000 року підготувати Порядок оприлюднення інформації про діяльність органів державної влади України та завершити створення Веб-сторінок центральними та місцевими органами виконавчої влади.

Зазначимо, що такий порядок з'явився на початку 2002 р. завдяки ухваленню Постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [89]. Цією ж Постановою були затверджені вимоги щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади, в якому уперше було визначено вимоги щодо оптимізації сайтів для пошукових систем та соціальних мереж.

Так, зокрема, серед вимог зазначено таке:

- «На кожній сторінці із вмістом повинен розміщуватися блок з кнопками для розповсюдження матеріалу в соціальних мережах;

- Вміст сторінок повинно бути оптимізовано для контекстного пошуку за допомогою пошукових механізмів;
- для індексації текст повинен бути структурований за допомогою заголовків, підзаголовків, назви повинні чітко відповідати тексту, бути логічно повноцінними і короткими;
- необхідно використовувати ключові слова у метаданих, заголовках та посиланнях для підвищення пріоритету в пошукових системах;
- опис веб-сторінки повинен стисло описувати її зміст, бути унікальним та мати орієнтовну довжину не більше 150 друкованих символів;
- до опису зображення необхідно додавати ключове слово».

Це стало вагомим кроком до початку діяльності органів публічної влади в соціальних мережах.

Наступний важливий Указ Президента «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» вийшов у 2002 р.

Його метою було створення умов для реалізації конституційних прав громадян на інформацію і на участь в управлінні державними справами.

З цією метою забезпечення відкритості формування та реалізації економічної та соціальної політики держави було визнано пріоритетним завданням Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів виконавчої влади.

У межах реалізації зазначених завдань Уряду було доручено:

1) організувати вивчення практики виконання органами державної влади та органами місцевого самоврядування Закону України "Про інформацію"[84], інших нормативно-правових актів, зокрема в частині:

- «забезпечення додержання прав громадян на отримання інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- обов'язкового опублікування відповідних нормативно-правових актів;
- оперативного оприлюднення інформаційними службами органів державної влади та органів місцевого самоврядування інформації про

діяльність цих органів»...;

– «ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування Веб-сторінок та оперативного (не пізніше п'яти робочих днів) розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації, а також необхідність завчасного розміщення на таких Веб-сторінках проектів нормативно-правових актів...»;

– забезпечити організацію та фінансування періодичних соціологічних досліджень громадської думки щодо найважливіших дій Кабінету Міністрів України та інших органів державної влади з визначенням виконавців таких досліджень на конкурсній основі, а також обов'язкове урахування результатів досліджень у діяльності зазначених органів.

– «оновлення Веб-сторінок ...місцевих органів виконавчої влади, створення за їх допомогою можливості для оперативного оприлюднення відповідей на найбільш поширені звернення та іншої інформації, широкого обговорення актуальних суспільних проблем та вивчення громадської думки про шляхи їх розв'язання».

На виконання цього Указу у серпні 2002 року Кабінет Міністрів України ухвалив Постанову «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» [81]. Вона є чинною і до сьогодні. У даному документі мова йшла про необхідність місцевим органам влади:

– систематичної публікації на веб-сторінках інформації про свою діяльність;

– проведення не рідше одного разу на квартал прес-конференцій, у тому числі через мережу Інтернет;

– забезпечення доступності інформації на офіційних веб-сайтах (веб-порталах) для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку.

На розвиток положень цього нормативно-правового акту і

удосконалення взаємодії громадян та органів публічної влади у мережі Інтернет, був спрямований і Указ Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» [88], який вийшов у 2005 р.

Упровадження новітніх технологій у даному документі було визнано пріоритетним завданням діяльності органів влади та місцевого самоврядування. На його виконання Кабінету Міністрів було доручено до кінця 2006 р.:

- забезпечити надання юридичним та фізичним особам адміністративних послуг на основі використання електронної інформаційної системи "Електронний уряд";
- утворити в органах виконавчої влади структурні підрозділи, які відповідатимуть за упровадження новітніх інформаційних технологій.

До кінця 2010 р.:

- впровадити в органах публічної влади системи електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису;
- забезпечити створення інтегрованих інформаційно-аналітичних систем органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Проте, ці завдання не було виконано.

Наступний важливий президентський акт вийшов у 2011 р. і стосувався забезпечення реалізації положень Закону України «Про доступ до публічної інформації». В Указі «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» [65]. У ньому йшлося про необхідність утворення в органах влади спеціальних підрозділів, які займатимуться наданням публічної інформації та її оприлюдненням, зокрема, на веб-сайтах, а також створення системи «обліку документів, що знаходяться у відповідних розпорядників інформації і містять публічну інформацію».

У липні 2019 р. вийшов Указ Президента України «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [90].

Кабінет Міністрів України у ньому отримав доручення щодо «створення єдиного державного веб-порталу електронних послуг, на якому, в тому числі з використанням смартфона або планшета, забезпечуватиметься:

- можливість створення фізичними та юридичними особами електронних кабінетів;
- отримання особою інформації про себе з національних електронних інформаційних ресурсів, а також можливість перевірки достовірності інформації, наданої іншою особою щодо її зареєстрованого місця проживання;
- надання електронних, в тому числі адміністративних, послуг;
- доступ до каталогу електронних послуг, що класифіковані за типовими ситуаціями;
- можливість сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів з автоматичним заповненням відомостей, необхідних для їх здійснення, та надсиланням відповідним суб'єктам інформації про сплату;
- подання звернень, зокрема до державних органів та органів місцевого самоврядування, в тому числі із забезпеченням автоматичного пересилання за належністю відповідному органу чи посадовій особі, та отримання інформації про хід і результати розгляду звернень;
- опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя».

А у вересні 2019 р. Глава Держави видає Указ «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [69]. У ньому Уряду було доручено забезпечити:

- «поступове переведення окремих публічних послуг в електронну форму та оприлюднення на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади щоквартальних звітів про стан реалізації відповідних заходів з відображенням інформації про послуги, переведені в електронну форму, та послуги, порядок та умови отримання яких спрощено;

- упровадження дієвого механізму контролю за наданням публічних послуг, у тому числі шляхом замовлення послуги удаваним суб'єктом звернення, упровадження зручних способів отримання відгуків від фізичних та юридичних осіб щодо наданих їм публічних послуг...;
- запровадження ефективних способів надання консультацій фізичним та юридичним особам, зокрема з використанням "гарячих ліній" зв'язку, віртуальних співрозмовників ("чат-ботів"), електронних баз типових питань і відповідей, щодо публічних послуг, які користуються найбільшим попитом».

Таким чином, у 2019 р. зусиллями Президента України було зроблено потужний крок для того, щоб кожен громадянин з телефона або планшету міг отримати усі можливі публічні послуги, комунікувати з надавачами цих послуг, безпосередньо не відвідуючи адміністративні приміщення.

Свій внесок у розвиток електронної взаємодії між громадянами та органами публічної влади зробив і Уряд.

Окрім наведених вище документів, Кабінетом Міністрів України у різні роки було ухвалено низку стратегічно важливих документів. Так, зокрема, на початку 2003 р. була ухвалена Постанова «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [83].

У цьому акті центральним і місцевим органам виконавчої влад було доручено під час складання проектів бюджету передбачати кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів, а також забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних та інших послуг загального призначення через електронну інформаційну систему України «Електронний Уряд».

Практично через 10 років, на початку 2013 р. Кабінетом Міністрів було затверджено «Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг». Цей Портал було створено «з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету» [80]. На виконання цієї мети Портал повинен був забезпечити:

- доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги, суб'єктів їх надання та центри надання таких послуг;
- доступність для завантаження і заповнення в електронній формі документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- можливість подання суб'єктами звернення заяв за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їх заяв;
- можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг;
- можливість здійснення суб'єктами звернення оплати надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Таким чином нормативно була забезпечена можливість отримувати велику кількість публічних послуг у режимі онлайн.

З метою розвитку електронного урядування в Україні у жовтні 2014 р було створено центральний орган виконавчої влади – Державне агентство з питань електронного урядування України [78].

Даний орган був покликаний реалізовувати державну політику «у сферах інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства». З цією метою він «виконує функції генерального державного замовника Національної програми інформатизації, зокрема: здійснює моніторинг у сфері інформатизації; погоджує галузеві, регіональні програми та проекти інформатизації, програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування, здійснює їх координацію і вносить подання Кабінетові Міністрів України щодо зупинення виконання таких програм та проектів; забезпечує методологічну, нормативно-правову, інформаційну та організаційну підтримку процесів формування і виконання Національної програми інформатизації».

Таким чином діяльність у сфері інформатизації публічної сфери з 2014

р. в Україні набула інституційних ознак.

У червні 2016 р. Розпорядженням Кабінету Міністрів України була затверджена Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року [30]. Основними напрямками реформування державного управління в Україні було визнано:

- модернізація державної служби;
- забезпечення підзвітності органів державного управління (прозорість роботи, вільний доступ до публічної інформації);
- надання адміністративних послуг (стандарти надання та гарантії щодо адміністративних процедур, якість адміністративних послуг, електронне урядування).

У продовження цієї ініціативи у листопаді 2016 р. Урядом була ухвалена Концепція розвитку системи електронних послуг. Метою цієї Концепції було визнано визначення механізму формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг [93]. Шляхами досягнення цієї мети було визнано: «оптимізація порядків надання адміністративних послуг; визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг; формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг».

Концептуальна модель системи електронних послуг, да даними авторів Концепції, повинна використовувати «сервіс-орієнтований підхід, модульний принцип з метою поєднання та повторного використання її компонентів під час запровадження нових електронних послуг та є достатньо універсальною для застосування як на місцевому, так і на національному рівні». При цьому вона поділяється на три рівні: рівень даних, рівень взаємодії та презентаційний рівень (рис. 2.1.).



Рис.2. 1. Концептуальна модель надання електронних послуг в Україні [93]

Відзначимо, що рівень взаємодії – це центральний рівень даної моделі, «який використовується для забезпечення автоматизованого обміну електронними даними та електронними документами між її компонентами». Такий обмін, як зазначається в Концепції, «повинен бути безпечним, керованим та контрольованим».

Проте, зазначимо, що саме на даному рівні, на нашу думку, й до сьогодні не вирішеними залишаються ключові проблеми. Докладніше про них буде йтися у розділі 2.2.

У вересні 2017 р. Кабінет Міністрів схвалив Концепції розвитку електронного урядування [91]. Її метою було визначено формування ефективної системи електронного урядування в Україні, яка повинна задовольняти інтересів та потреби фізичних та юридичних осіб, сприяти вдосконаленню системи державного управління, підвищенню конкурентоспроможності та стимулюванню соціально-економічного розвитку

України. Досягнення мети Концепції передбачало виконання таких комплексних заходів:

- модернізацію публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;
- модернізацію державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;
- управління розвитком електронного урядування.

В межах цієї Концепції одним з пріоритетів визнавався розвиток електронних інструментів залучення громадян. І в межах цього напрямку основні заходи формулювалися так:

- розвиток інституту електронних звернень та електронних петицій;
- розвиток інструментів “відкритий бюджет”, “громадський бюджет”, он-лайн обговорення проектів нормативно-правових актів та інших інструментів участі громадян у прийнятті управлінських рішень;
- запровадження електронних форм зворотного зв’язку на офіційних веб-сайтах органів влади, у тому числі тематичних, для отримання якісного зворотного зв’язку з різних питань;
- широке залучення громадських об’єднань та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку електронного урядування;
- стимулювання використання електронних інструментів залучення громадян та підтримка громадських ініціатив у сфері електронного урядування.

Ще одним пріоритетним напрямом було визначено розвиток електронного документообігу.

На виконання завдань, визначених у Концепції, у січні 2018 р. вийшла Постанова КМУ, присвячена документуванню управлінської діяльності [28]. Нею фактично легалізувався електронний документообіг в органах публічної влади, оскільки затверджувалися:

- Типова інструкція з документування управлінської інформації в

електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну;

- Типова інструкцію з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади;
- Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі.

Це фактично стало революційним документом, який змінював підходи в організації діяльності органів публічної влади з традиційних бюрократичних на сучасні, інноваційні, цифрові.

Відзначимо, що у 2017 р. Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронної демократії в Україні та план заходів щодо її реалізації [92]. Метою Концепції було визнано формування «політичних, організаційних, технологічних та ідеологічних умов розвитку електронної демократії в Україні, що характеризується зростанням широкого долучення громадян до комунікації, співпраці з органами державної влади, контролю за ними, участі у виробленні політики, розвитку самоорганізації та самоврядування, а також рівнем довіри до суб'єктів владних повноважень; узгодження стандартів державної політики зазначеної сфери з міжнародними, зокрема європейськими стандартами».

Досягнення зазначеної мети передбачало виконання таких комплексних заходів, як:

- нормативно-правове забезпечення розвитку електронної демократії;
- ресурсне забезпечення впровадження та використання інструментів електронної демократії суб'єктами владних повноважень;
- підвищення готовності органів державної влади та органів місцевого самоврядування до використання можливостей електронної демократії;
- забезпечення доступності інструментів електронної демократії.

Наприкінці 2020 р. Урядом була розпочата і реформа соціальної сфери. Так, своїм Розпорядженням від 28 жовтня 2020 р. була ухвалена Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери [94]. У ній було визначено основні

напрями комплексної цифрової трансформації всіх компонентів системи соціального захисту населення на основі нових підходів, стандартів і технологій. Метою цієї Стратегії було визначено забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту і надання послуг соціального характеру, підвищення її прозорості. Одним із практичних інструментів реалізації даної мети було визначено створення з урахуванням новітніх інформаційних та управлінських технологій інформаційної системи, на основі сучасних стандартів якості обслуговування громадян.

Реалізації цієї амбіційної мети сприяло і затвердження КМУ Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери [79], затверджене у квітні 2021 р. Нею фактично забезпечувалося:

- створення єдиної інформаційної бази соціальної сфери та накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, зокрема, шляхом взаємодії інформаційних ресурсів системи соціального захисту, суб'єктів накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування та їх взаємодії з іншими державними інформаційними ресурсами, в тому числі державними реєстрами;

- автоматизація, стандартизація, уніфікація, моніторинг, контроль та усунення дублювання ділових процесів і функцій інституцій соціального захисту, зокрема шляхом централізації та інформатизації зазначених процесів і функцій.

Ця інформаційна система значно спростила роботу надавачів соціальних послуг і стала вагомим кроком до переведення процедур надання деяких з цих послуг у формат он-лайн.

У лютому 2021 р. Кабінетом Міністрів України було схвалено пріоритетні напрями та завдання цифрової трансформації на період до 2023 року. Серед них, зокрема, було визначено:

- в контексті розвитку територіальних громад та територій:

- 1) запровадження електронних послуг у сфері будівництва та єдиної

державної електронної системи у сфері будівництва;

2) створення Національного порталу для управління будинком, замовлення, оплати та моніторингу надання комунальних послуг он-лайн та інформаційної системи для проведення ефективної політики контролю за станом благоустрою;

3) створення та забезпечення функціонування геоінформаційної системи моніторингу розвитку регіонів і громад та запровадження інформаційної системи щодо бюджетної програми “Державний фонд регіонального розвитку”;

- в контексті розвитку територіальних громад та територій:
- в контексті засад цифрової трансформації:

1) запровадження інструментів електронної демократії: електронних петицій, опитувань, звернень громадян, обговорення проектів нормативно-правових актів, громадського бюджету -“-

2) запровадження кваліфікованого електронного підпису на базі Єдиного державного веб-порталу електронних послуг.

У затвердженій Розпорядженням Кабінету Міністрів України Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки визначено, що однією з ключових місцевих проблем є *«недостатня спроможність центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та інституцій регіонального розвитку до ефективного впровадження реформ, надання високоякісних послуг населенню та розв’язання проблем соціально-економічного розвитку територій»* [76]. У зв’язку з чим одним з пріоритетів регіонального розвитку на період до 2027 року було визначено *«підвищення якості та забезпечення доступності для населення послуг, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, незалежно від місця проживання, зокрема на засадах цифровізації»*. Відповідно основними завданнями за напрямом цифрової трансформації та цифрових комунікацій було визначено:

- проведення реінжинірингу публічних послуг та забезпечення їх

впровадження через Єдиний державний веб-портал електронних послуг “Портал Дія”.

- забезпечення електронної взаємодії між національними реєстрами, реєстрами органів місцевого самоврядування, а також іншими електронними інформаційними ресурсами;
- запровадження можливості отримання електронних послуг через смартфон та через мобільний додаток Єдиного державного веб-порталу електронних послуг “Портал Дія”, облаштування відкритих Wi-Fi зон у громадських місцях.
- забезпечення пріоритетного впровадження та розвиток системи електронного документообігу.
- забезпечення розвитку платформ та офіційних порталів органів місцевого самоврядування.
- упровадження та поширення в регіонах інтегрованої системи електронної ідентифікації “ID.GOV.UA”.
- сприяння створенню електронних комунальних та державних архівів та регіональних дата-центрів.
- забезпечення переведення пріоритетних публічних послуг, у тому числі відкритих даних та інструментів електронної демократії, в електронну форму.

На завершення зазначимо, що у грудні 2020 р. Верховною Радою України був ухвалений Закон «Про електронні комунікації» [75]. Не дивлячись на те, що він набуває сили лише з 2022 року він має неабияке значення для розвитку он-лайн взаємодії в публічній сфері України .

У ньому визначені такі поняття, як

- електронна комунікаційна мережа, що розуміється як комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг;
- електронна комунікаційна послуга, як послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі;

– електронна комунікація (телекомунікація), як передавання та/або приймання інформації незалежно від її типу або виду у вигляді електромагнітних сигналів за допомогою технічних засобів електронних комунікацій.

Метою державного регулювання у сфері телекомунікацій визнавалося забезпечення надання на всій території України якісних, прийнятних та доступних для населення послуг шляхом забезпечення ефективної конкуренції та вибору електронних комунікаційних послуг, а також задоволення потреб і захист прав та законних інтересів кінцевих користувачів послуг. З цією метою пропонується вжити низку заходів, спрямованих на розвиток мереж широкосмугового доступу; високошвидкісних мереж; мереж високої та надвисокої пропускної здатності. Окрім того, у Законі прописано вимоги до універсальних електронних комунікаційних послуг. Так, вони визначені як:

- послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці;
- послуги голосових електронних комунікацій у фіксованому місці.

У законі зазначено, що універсальні електронні комунікаційні послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці повинні забезпечувати швидкість відповідно до показників та встановлених Урядом параметрів, при чому на рівні, достатньому для підтримки доступу споживачів до таких послуг (сервісів), як:

- 1) електронна пошта;
- 2) пошукові системи, що дають змогу здійснювати пошук усіх типів інформації;
- 3) основні електронні засоби навчання та освіти;
- 4) засоби масової інформації в мережі Інтернет;
- 5) електронна комерція;
- 6) інтернет-банкінг;
- 7) доступ до послуг електронного урядування (електронних адміністративних послуг);

8) соціальні мережі та сервіси обміну повідомленнями в мережі Інтернет;

9) голосові та відеоз'єднання.

Усі споживачі на всій території України отримали право на отримання таких послуг. Це фактично виступило передумовою для упровадження концепції «Government 2.0» в Україні. Організаційні та адміністративні особливості використання соціальних мереж в публічному інформаційному просторі (кіберпросторі) будуть розглянуті нижче.

2.2. Сучасний стан розвитку соціальних мереж в Україні

Соціальні мережі у XXI ст. стали невід'ємною складовою життя людства.

На початок 2021 р. активними користувачами соціальних мереж в усьому світі є 4,62 млрд користувачів або 58,4% від загальної кількості мешканців планети (рис. 2.2).

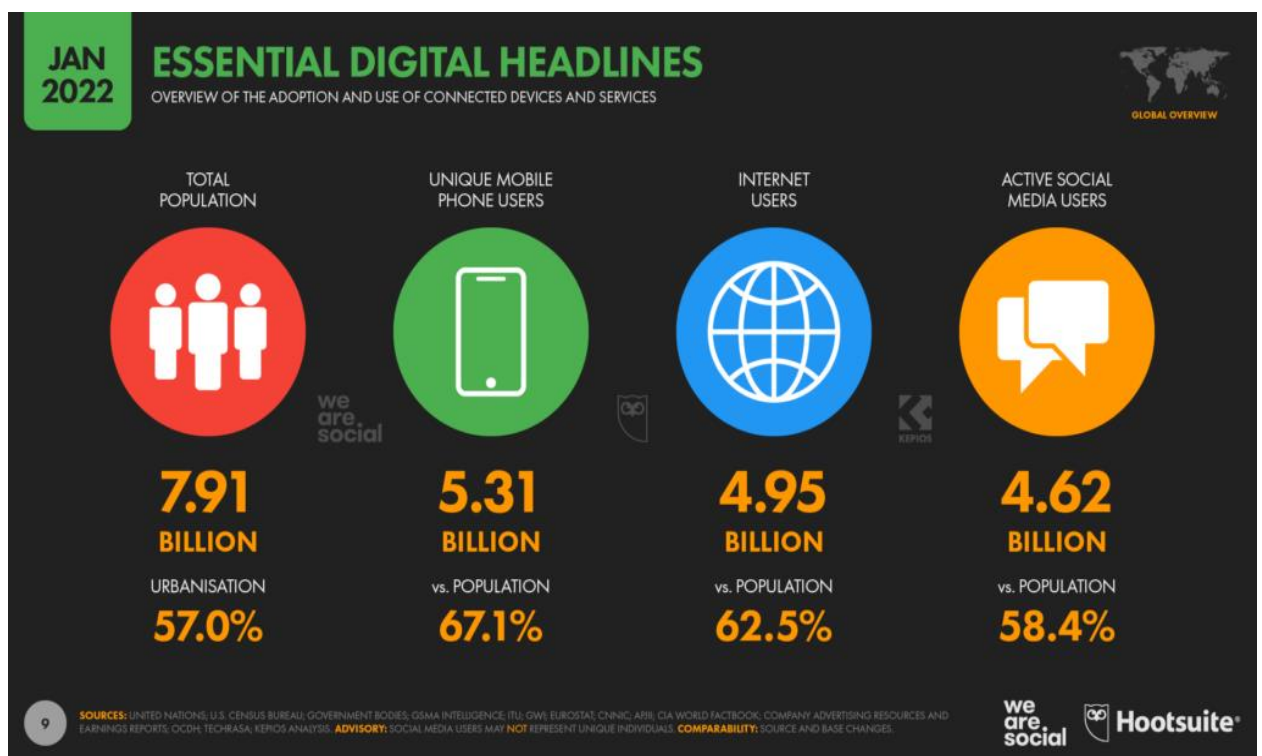


Рис.2.2 Кількість користувачів мобільного зв'язку, інтернету та соціальних мереж у світі (за даними порталу we.are.social)

При чому за останній рік кількість активних користувачів соціальних мереж зросла практично на 10% або більше ніж на 400 млн осіб (рис. 2.3).

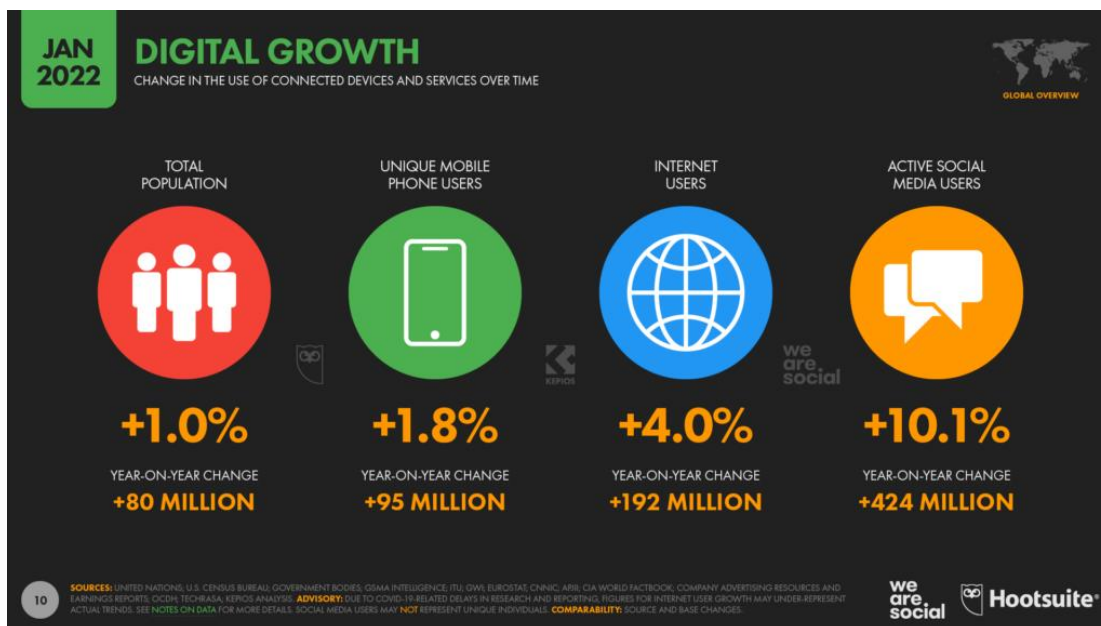


Рис.2.3 Динаміка зростання кількості користувачів мобільного зв'язку, інтернету та соціальних мереж у світі за останній рік (за даними порталу we.are.social)

За останні 10 років кількість користувачів соціальних мереж у світі зросла більше, ніж в 3 рази (рис. 2.4).

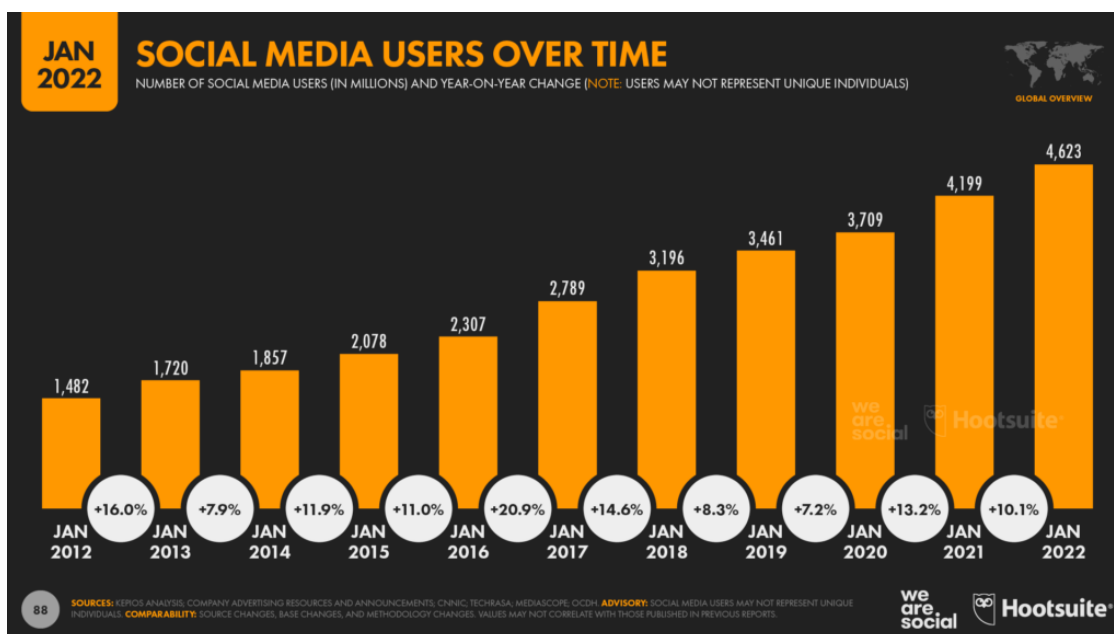


Рис.2.4 Динаміка зростання кількості користувачів соціальних мереж у світі за останні 10 років (за даними порталу we.are.social)

При цьому кожна людина щодня витрачає на соціальні мережі близько двох з половиною годин. Час, який витрачається на користування соціальними мережами за останній рік зріс на 2 хвилини на день (+1,4 відсотка). (рис. 2.5).

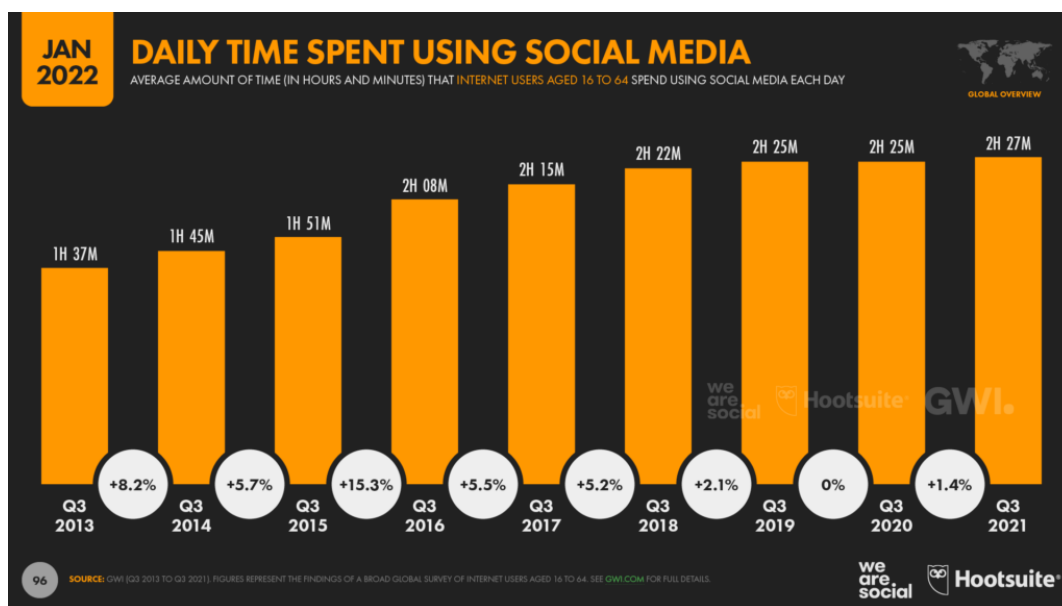


Рис.2.5 Динаміка зростання часу користування соціальними мережами у світі за останні 10 років (за даними порталу we.are.social)

Найбільше часу користувачі витрачають на перебування в мережі «YouTube». Загалом на це йде в середньому одна доба на місяць (рис. 2.6).

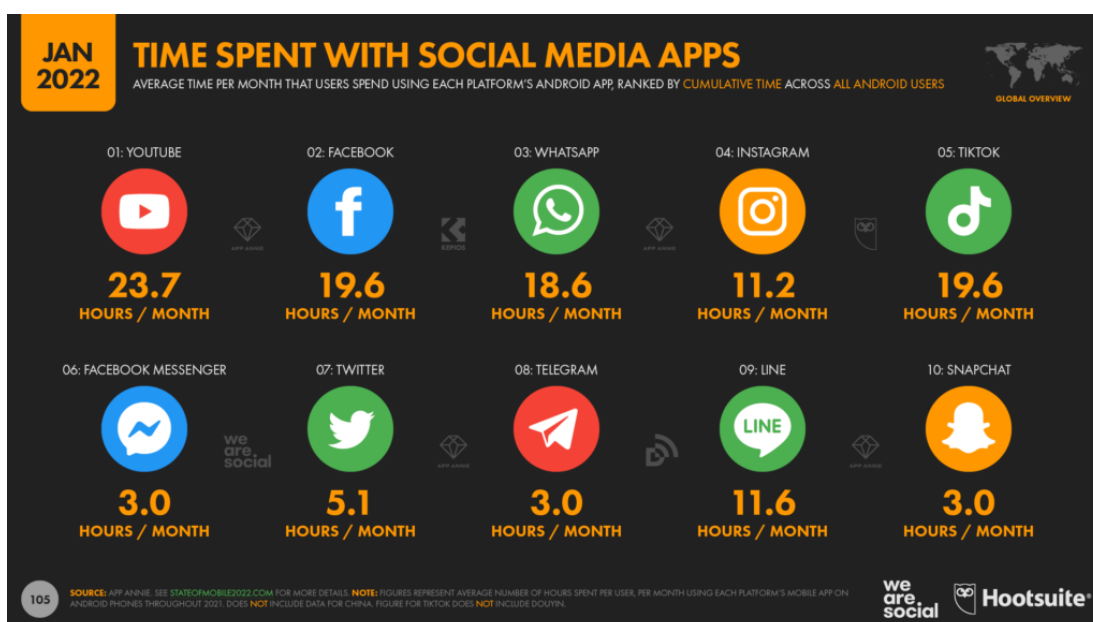


Рис. 2.6. Кількість часу користування соціальними мережами у світі (за даними порталу we.are.social)

Найбільший приріст за 2021 рік, з точки зору витраченого часу на перебування в мережі, має мережа «TikTok». На початку 2022 р. користувачі TikTok використовують 6 годин і 20 хвилин на місяць більше, ніж у минулому році, що на 48 відсотків більше, ніж у минулому році.

Між тим, за кількістю користувачів найпопулярнішою у світі є соціальна мережа «Facebook», якою щомісяця користуються близько 3 млрд осіб (рис. 2.7). Для порівняння: мережею «Telegram» у світі користуються 550 млн осіб, тобто майже у 6 разів менше.

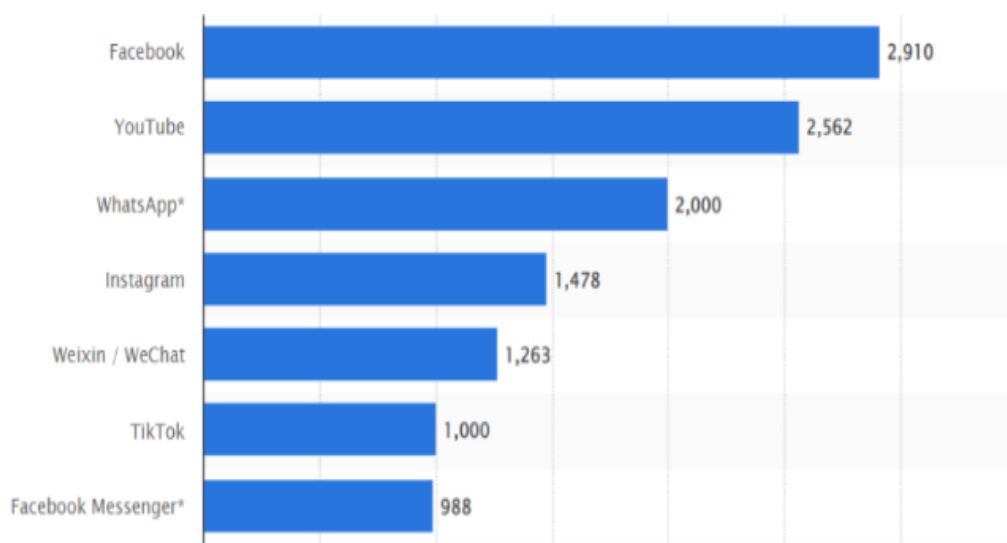


Рис.2.7. Кількість щомісячних користувачів найпопулярніших соціальних мереж у світі (за даними сайту «statista.com»)

Нижче у даному розділі буде використано результати емпіричного дослідження, що проводилося комунікаційним агентством «Plusone» в липні 2022 р. і спиралися на статистичний аналіз аудиторій соціальних мереж в Україні. Так, зокрема, дослідження довело, що найпопулярнішою соціальною мережею в Україні є «YouTube» (рис.2.8).

При цьому цікаво, що в категорії осіб, яким немає 24 років – більш популярним є TikTok (рис. 2.9). В усіх інших вікових категоріях істотну перевагу має «YouTube».



Рис.2.8. Кількість користувачів найпопулярніших соціальних мереж в Україні

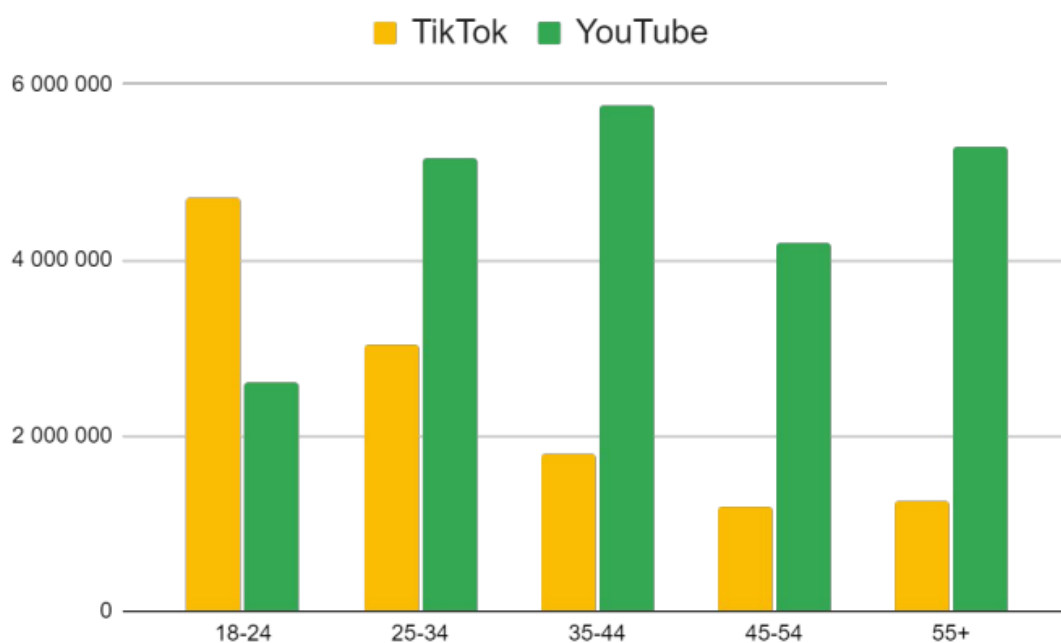


Рис.2.9. Порівняння вікових аудиторій соціальних мереж «TikTok» та «YouTube»

Схожа ситуація спостерігається і під час порівняння мереж «Instagram» «Facebook». У віковій аудиторії до 30 років більш популярною є мережа «Instagram». Після 30 – домінує «Facebook» (рис. 2.10).

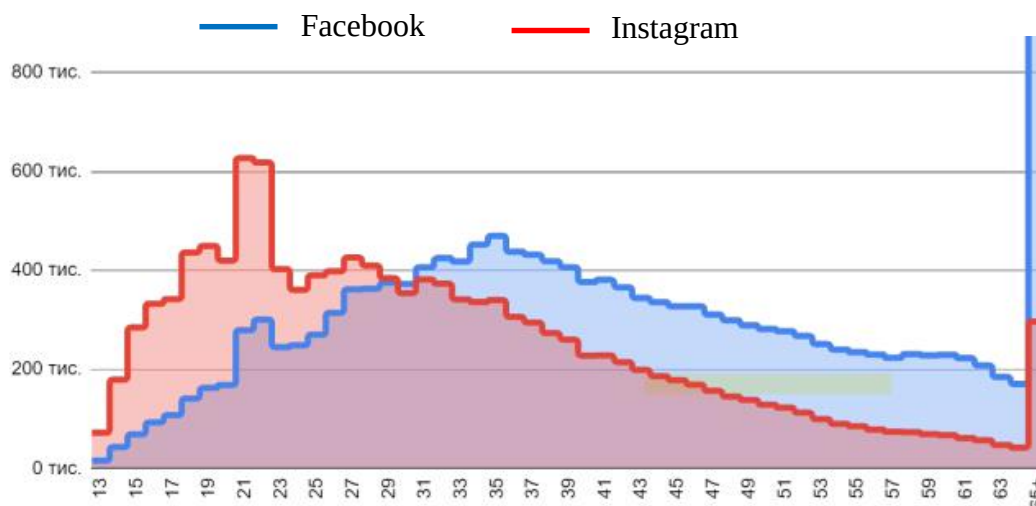


Рис.2.10. Порівняння вікових аудиторій соціальних мереж «Instagram» та «Facebook»

Загалом, у віковій групі до 35 років понад 60% громадян України користуються мережею «Facebook», понад 70% – «Instagram». 35% з них також користуються «Facebook Messenger».

При цьому після початку збройної агресії Російської Федерації проти України, кількість користувачів соціальних мереж «Instagram» і «Facebook» зменшилася (рис.2.11).

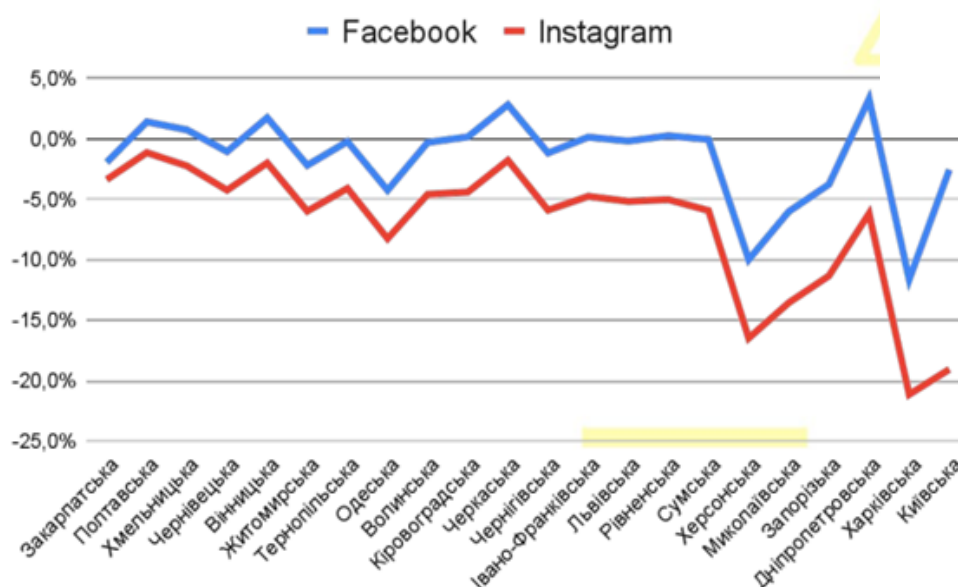


Рис.2.11. Тенденція кількісної зміни аудиторій користувачів соціальних мереж «Instagram» і «Facebook» у період з лютого по липень 2022 р. (у %)

Як бачимо з рис.2.11. найбільше падіння аудиторії спостерігається у тимчасово окупованих областях.

При цьому у всіх областях України «Facebook» є більш популярним, ніж «Instagram» (рис. 2.12).

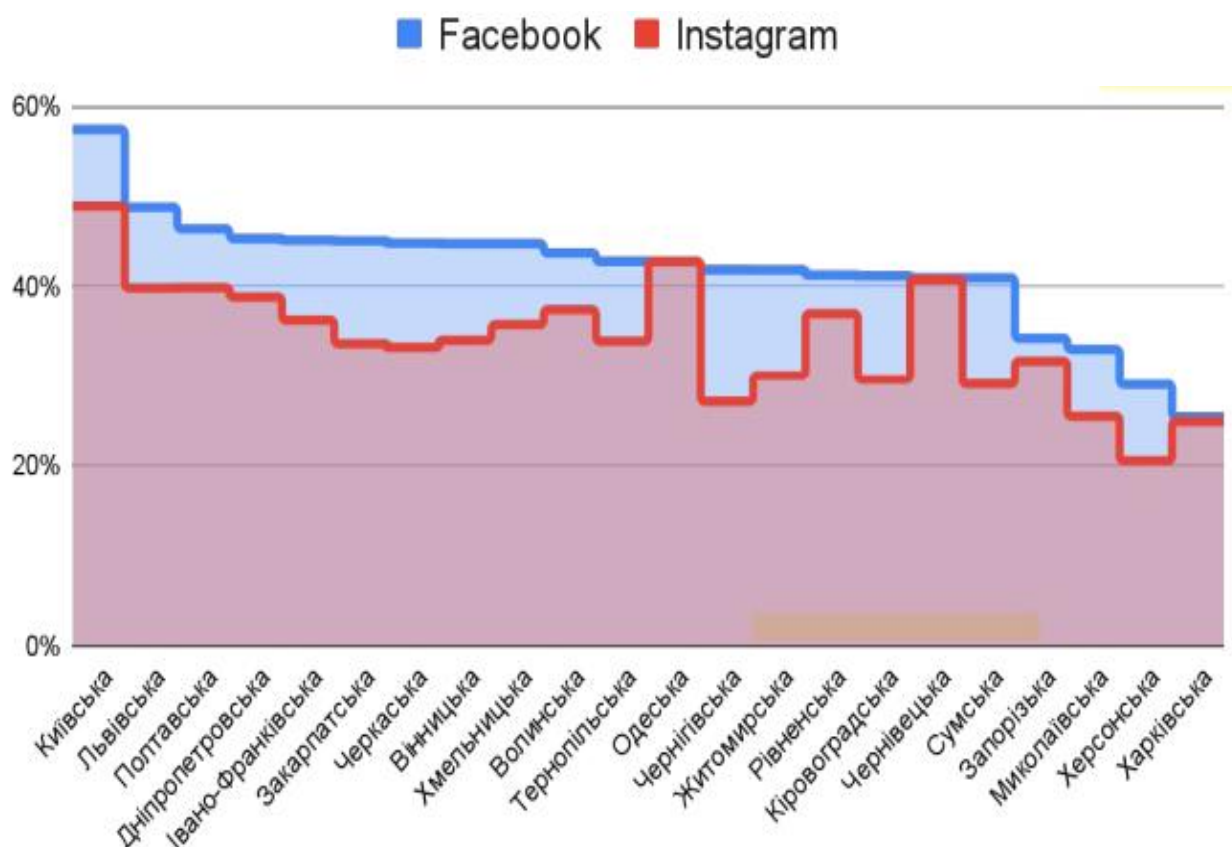


Рис. 2.12. Кількість користувачів соціальних мереж «Instagram» і «Facebook» (у % до загальної кількості мешканців відповідних областей)

Зазначимо, що така ситуація не є специфічною чи унікальною. У більшості європейських країн (рис. 2.13). Виключенням є лише 3 країни : Швеція, Іспанія та Німеччина.

Як показують результати дослідження, прихильниками «Facebook» є досвідчені люди. Серед аудиторії 46-55 років, кількість активних користувачів цієї соціальної мережі майже в усіх областях становить понад 50% (рис. 2.14).

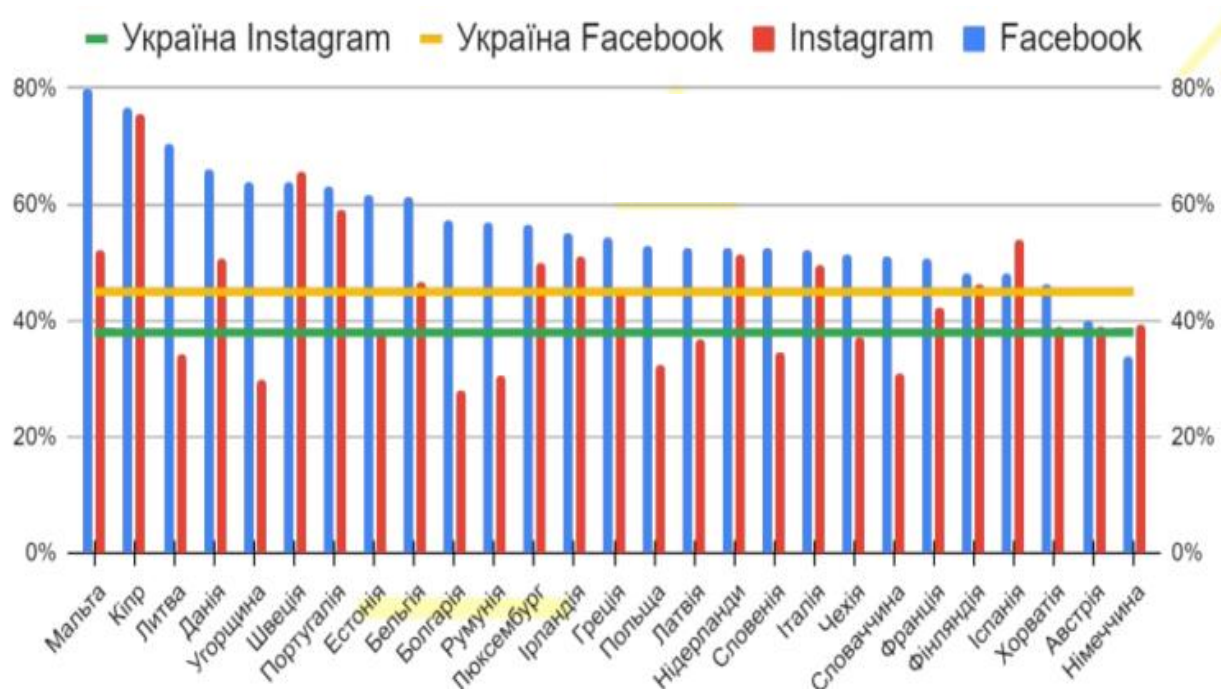


Рис. 2.13. Порівняння аудиторій соціальних мереж «Instagram» і «Facebook» (у % до мешканців цих країн)

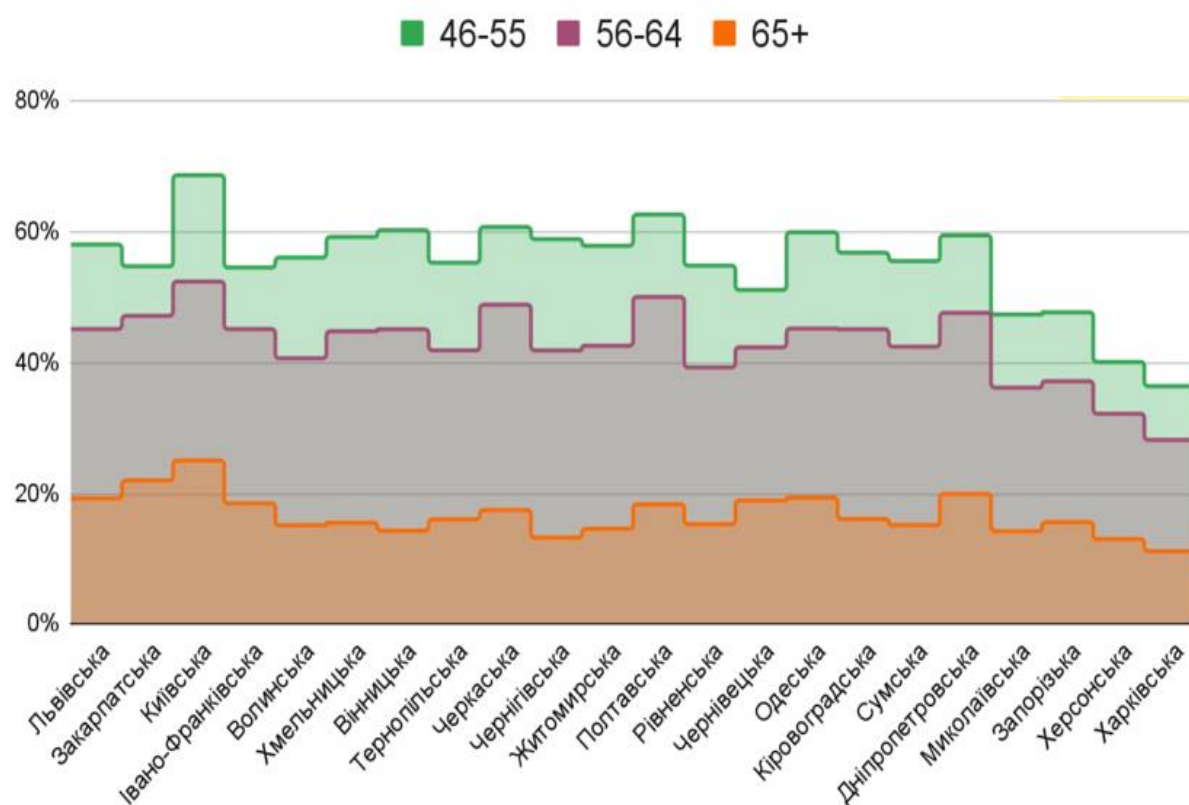


Рис.2.14. Кількість користувачів мережі «Facebook» серед вікових категорій понад 45 років по різних областях України (у %)

При цьому навпаки, в аудиторії до 25 років, кількість користувачів «Instagram» майже в усіх областях України перевищує 100 % (рис. 2.15). Імовірно, це пов'язано із тим, що один користувач може мати декілька акаунтів.

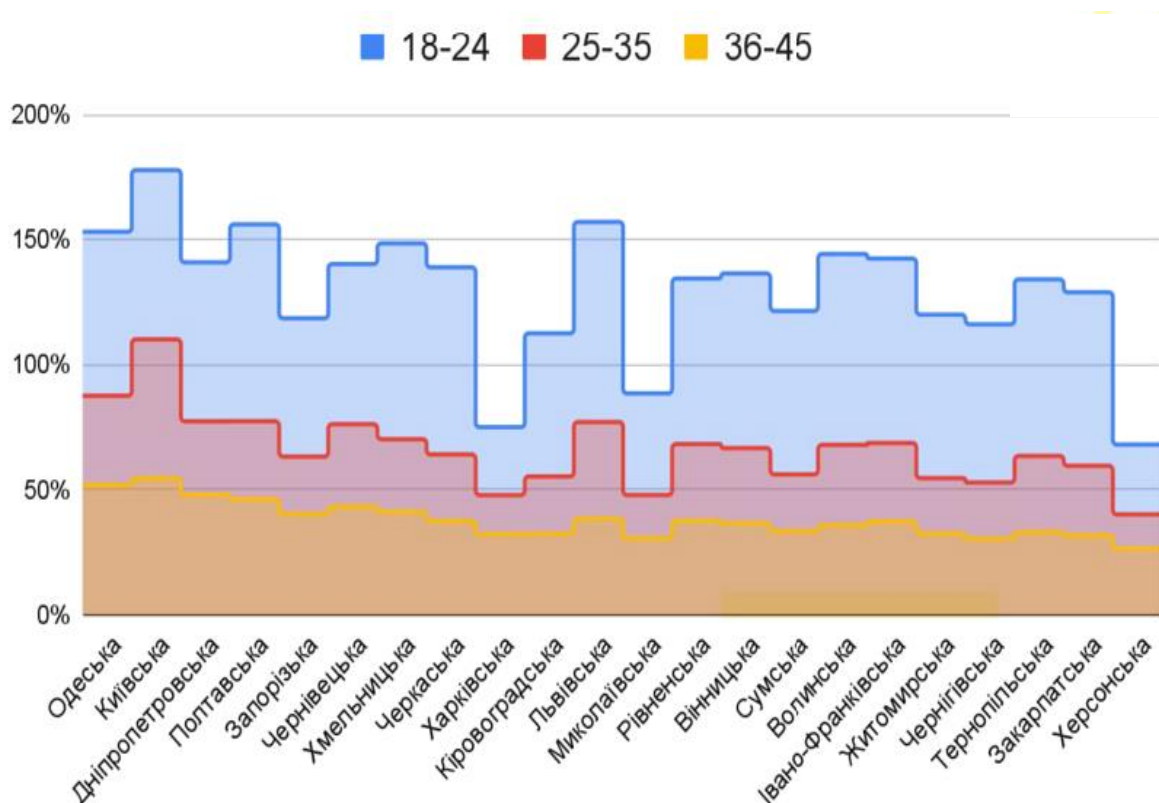


Рис.2.15. Кількість користувачів мережі «Instagram» серед вікових категорій менше 45 років по різних областях України (у %)

Поряд з цим, у віковій категорії понад 45 років кількість користувачів «Instagram» в усіх областях України складає менше ніж 40 % (рис. 2.16).

Отже, можемо зазначити, що «Instagram» – це соціальна мережа, якою користуються переважно молоді люди. Таким чином, саме їй потрібно використовувати для обміну думками з молоддю.

Між тим, з початку війни частка користувачів «Instagram» в усіх областях України зазнала скорочення (рис. 2.17).

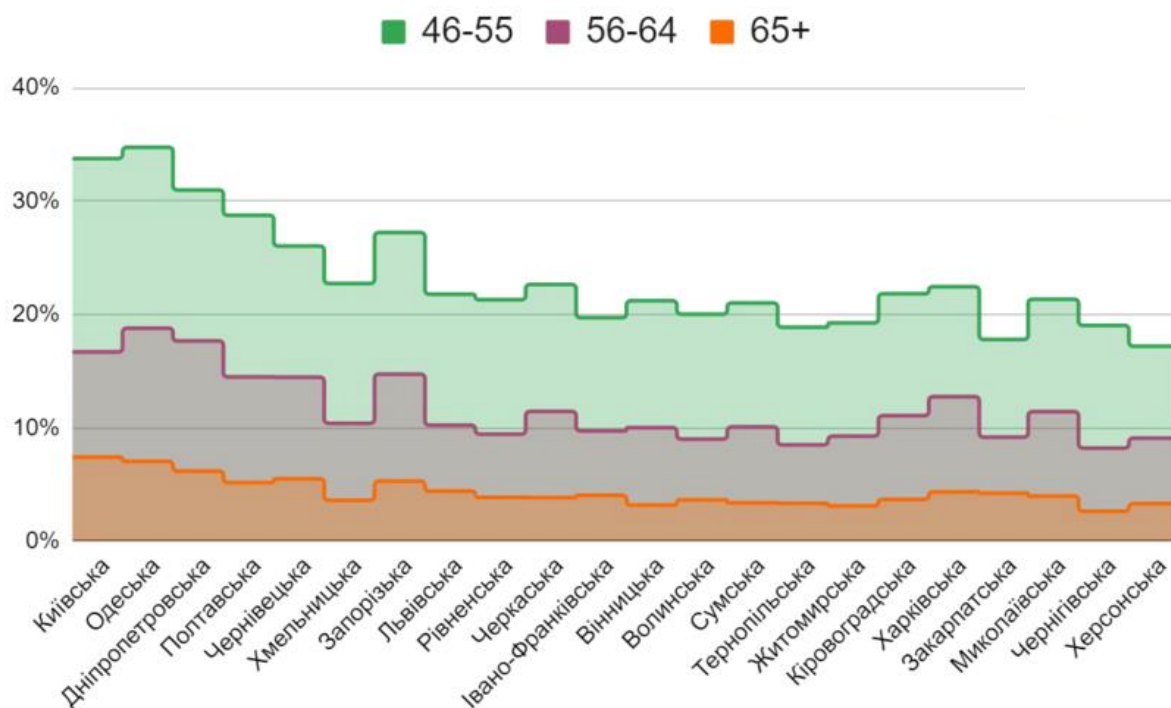


Рис.2.16. Кількість користувачів мережі «Instagram» серед вікових категорій понад 45 років по різних областях України (у %)

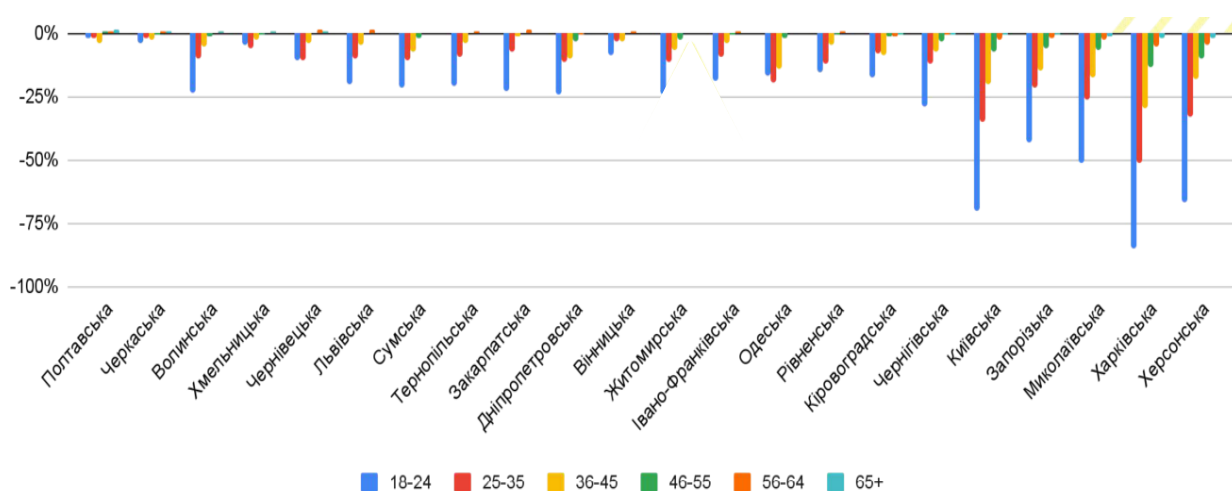


Рис. 2.17. Динаміка зміни кількості користувачів «Instagram» по різних регіонах України залежно від вікових груп (у%)

Дослідження також доводить, що кількість користувачів «Instagram» жіночої статі більше, ніж користувачів чоловічої (рис.2.18).

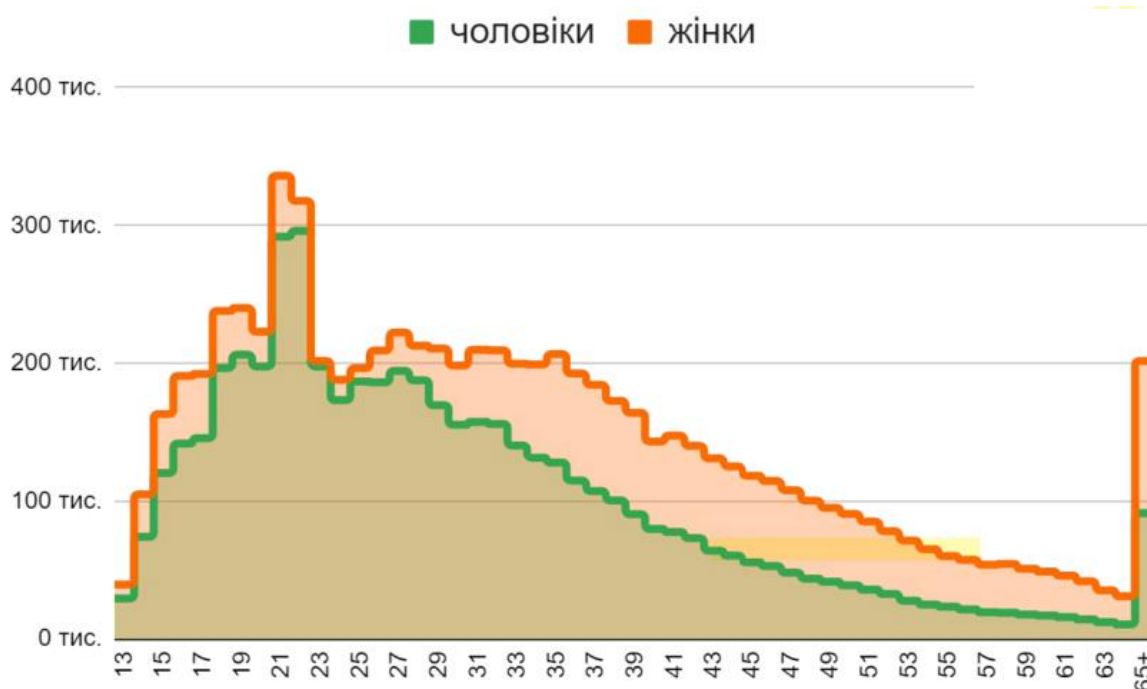


Рис. 2.18. Кількість користувачів «Instagram» по різних вікових групах

Щодо «Facebook» ситуація є майже аналогічною (рис. 2.19).

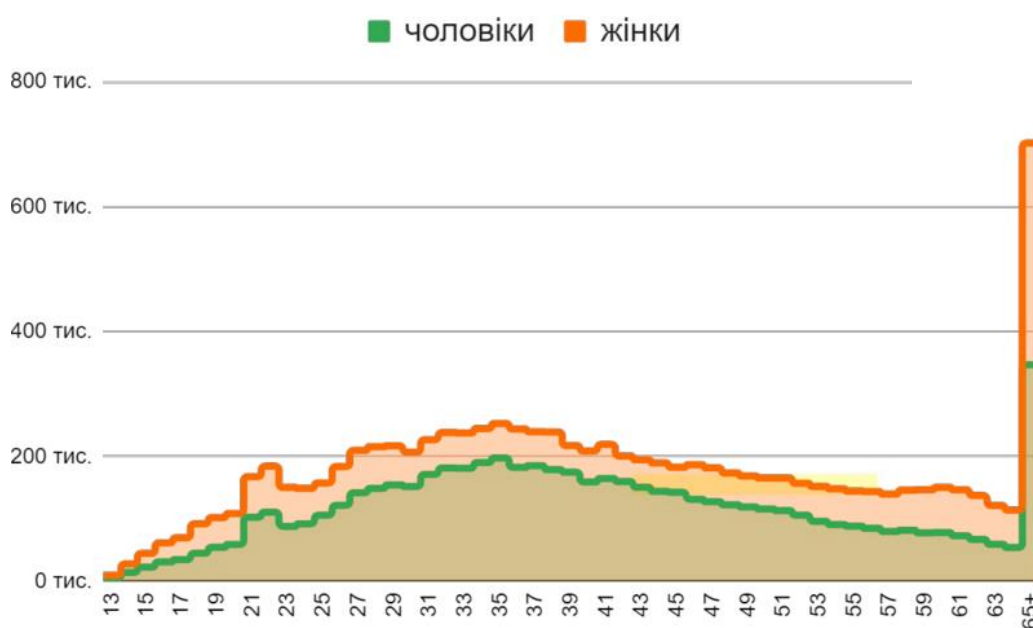


Рис. 2.19. Кількість користувачів «Facebook» по різних вікових групах

При цьому цікаво, що більшість надає перевагу використанню соціальної мережі «Facebook» саме в мобільному телефоні, а не на комп'ютері (рис. 2.20).

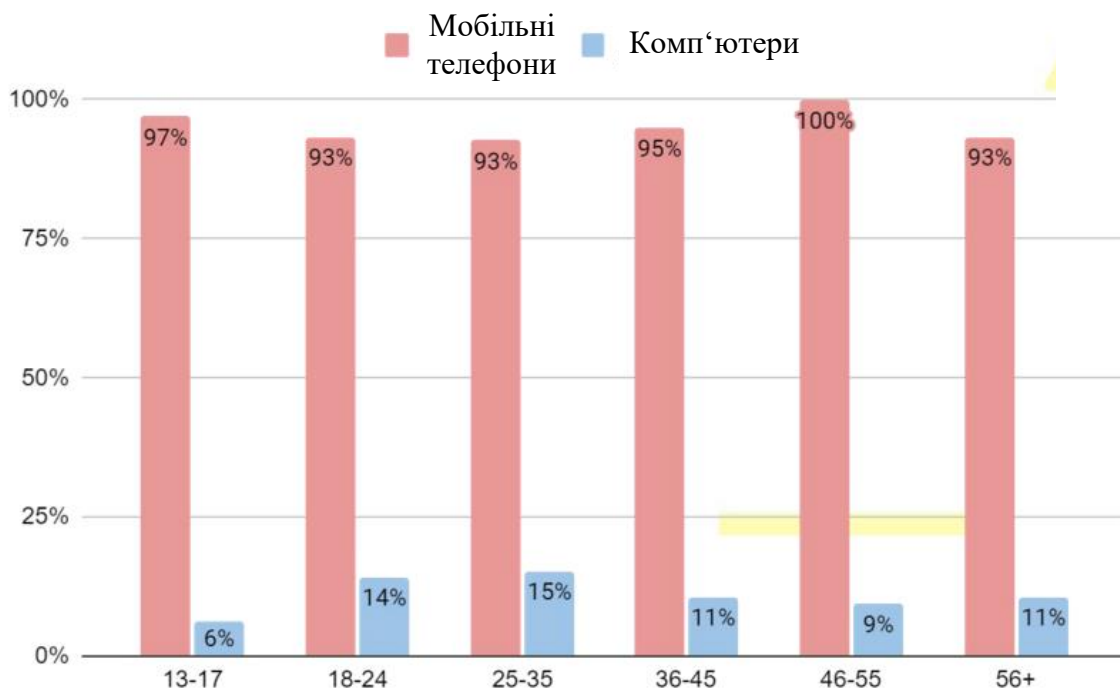


Рис. 2.20. Кількість користувачів «Facebook» в мобільних телефонах та стаціонарних комп'ютерах (десктопах).

При цьому більша частина заходить до мережі за допомогою операційної системи «Android» (рис. 2.21).

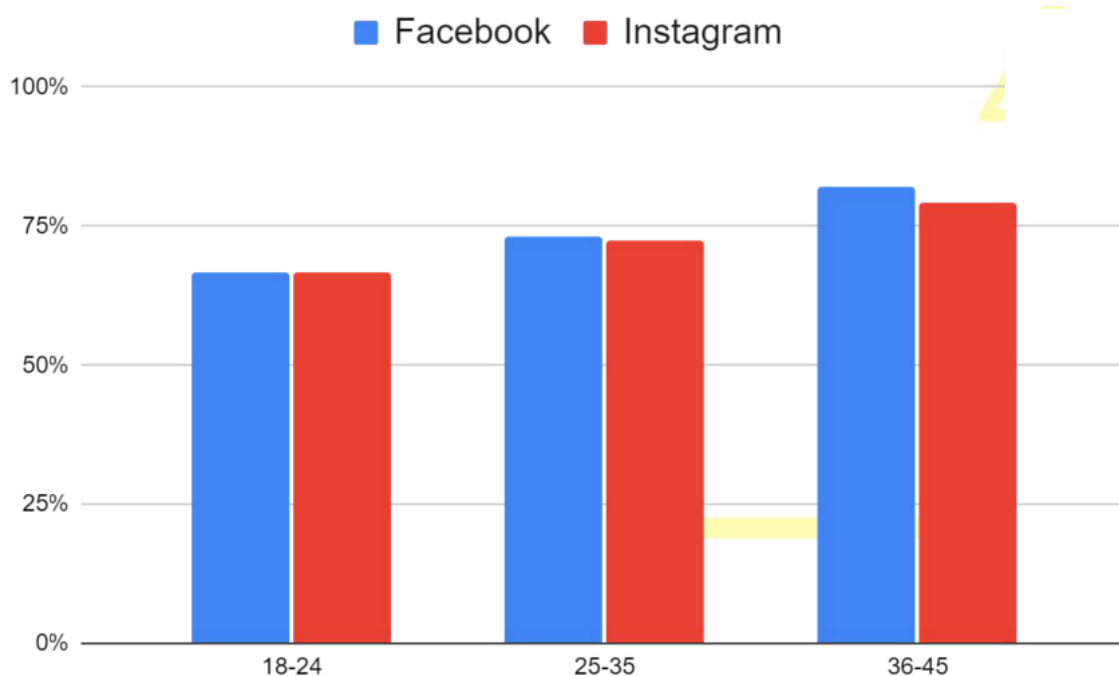


Рис.2.21. Кількість власників пристроїв з операційною системою Android серед користувачів соціальних мереж «Facebook» та «Instagram» у вікових групах до 45 років (у %)

Таким чином проведене дослідження показало високий ступінь поширеності соціальних мереж в Україні та світі.

2.3. Рівень цифрової грамотності посадових осіб органів публічної влади в Україні

З метою з'ясування реального стану використання інформаційних технологій в органах публічної влади в Україні, а також стану використання соціальних мереж у період з 24 жовтня по 3 листопада 2020 р. автором за сприяння кафедри політології та філософії Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України було проведено всеукраїнське експертне соціологічне опитування. До складу експертної групи входили: керівники державних та комунальних підприємств; керівники громадських організацій, представники великого і середнього бізнесу, банківських структур; працівники органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, депутати різних рівнів, політичні аналітики; журналісти; експерти з питань інформаційної безпеки.

Виходячи з мети, було сформульовано такі *основні завдання дослідження*:

- оцінка сучасного стану інформаційного простору в Україні;
- визначення переліку основних інформаційних загроз для сфери публічного управління;
- визначення рівня цифровізації публічного управління в Україні;
- оцінка наявних навичок цифровізації у працівників органів публічного управління на місцевому рівні для ефективного виконання своїх обов'язків;
- визначення основних чинників, які негативно впливають на рівень інформаційної безпеки України в цілому, та сфери публічного управління, зокрема;

– з'ясування рівня та особливостей використання соціальних мереж в публічному просторі;

– встановлення основних шляхів підвищення рівня інформаційної безпеки в публічному секторі та в Україні в цілому.

Загальна кількість респондентів на цьому етапі дослідження склала 1043 особи. Відповідно до результатів опитування експерти розподілилися (у % до тих, які відповіли):

за статтю:

чоловіків – 31,3; жінок – 68,7;

за віком:

від 18 до 35 років – 27,08; від 36 до 45 років – 38,4;

від 46 років до 60 років – 32,5; понад 60 років – 2,03.

за освітою:

мають вчений ступінь – 2,5; закінчили аспірантуру (без ступеня) – 1,9;

вища – 93,7; незакінчена вища – 1;

середня спеціальна – 0,7; середня загальноосвітня – 0,2

за профілем освіти (можна було вказати декілька варіантів, тому сума складає більше 100%):

гуманітарний – 8,6; технічний – 18,6; економічний – 73;

юридичний – 12,3; природничо-науковий – 0,7; сільськогосподарський – 0,8;

військовий – 1,1 публічне управління – 14,3; інший – 0,8.

за місцем проживання:

обласний центр – 68,5; селище/село – 3,1;

місто з населенням понад 50 тис. – 20; інше – 2.

місто з населенням менше 50 тис. – 4,2;

селище міського типу – 2,2;

за характером роботи:

вище керівництво організацій – 2,9; заступник керівника організації – 3,1;

керівники середнього рівня – 16,8; керівники нижнього рівня – 17;

спеціалісти – 56,2; інше – 2,8.

за кількістю працівників в організації:

до 10 осіб – 3,4;	10-20 осіб – 2,2;
20-30 осіб – 1,2;	30-40 осіб – 1,2;
більше 40 осіб – 88,5;	інше – 3,5.

79% опитаних позитивно відповіли на питання щодо належності до державних службовців або посадових осіб місцевого самоврядування, тобто працюють в органах публічного управління.

За стажем роботи в них вони розподілилися:

до 1 року – 4;	від 6 до 10 років – 16,3;
Від 1 до 2 років – 4,5;	від 11 до 15 років – 18,6;
від 3 до 5 років – 6,7;	понад 20 років – 25;
від 16 до 20 років – 17,5;	інше – 7,2%

Усі цифри у розділі наводяться у % до тих опитаних, які відповіли на запитання.

Оцінюючи стан інформаційної безпеки в Україні, відносна більшість експертів визначили його як низький (рис. 2.22).

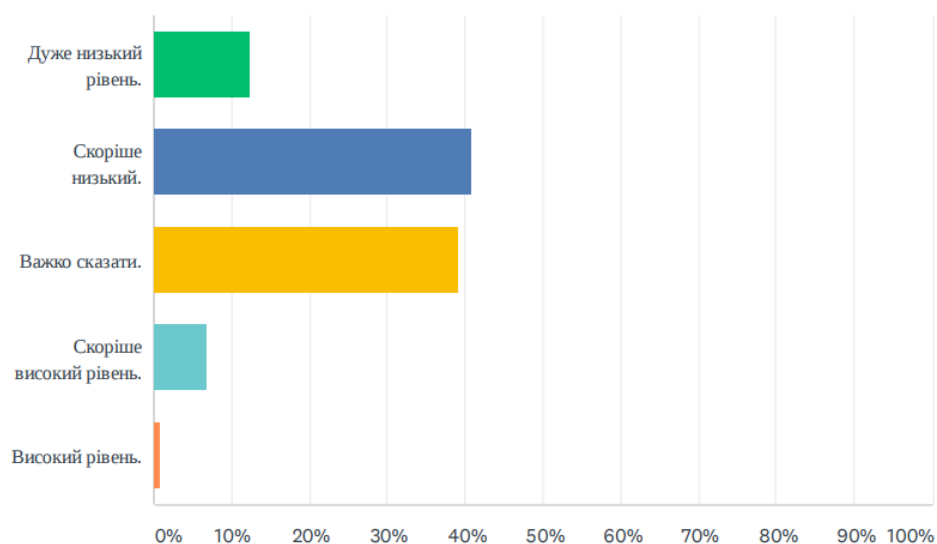


Рис. 2.22. Загальна оцінка рівня інформаційної безпеки в Україні

Як видно з рисунку, про високий рівень можуть говорити тільки 7,7% (загалом скоріше високий та високий) опитаних.

Цікавими є результати відповідей на питання щодо захищеності

інформаційного простору, якщо оцінювати рівень країни та організації, в якій працюють респонденти (рис. 2.23). Так про наявність захисту в країні в цілому говорять близько тільки 12% опитаних та відносно організацій – майже 37%. Такий результат може свідчити про те, що організації намагаються самостійно вирішувати локальні проблеми щодо інформаційної безпеки, спираючись на фінансові і організаційні можливості.

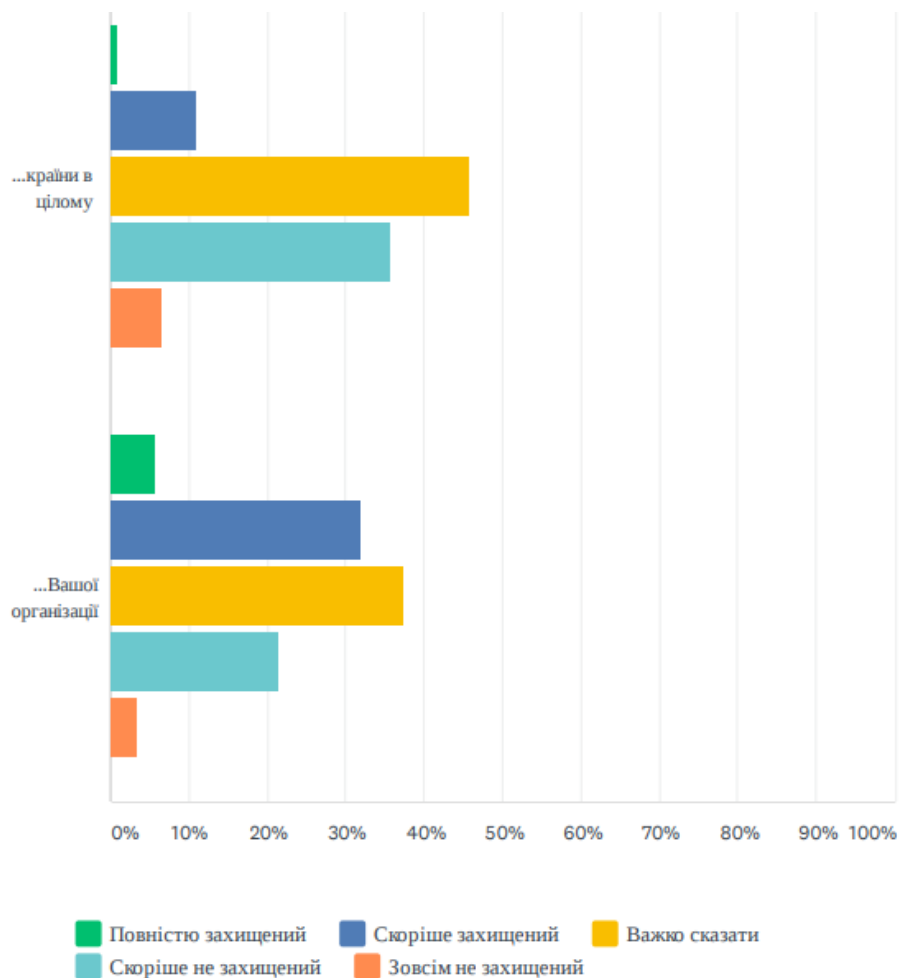


Рис. 2.23. Розподіл відповідей опитаних на запитання «Наскільки є захищеним інформаційний простір ...?»

Логічно, що будь-які висновки треба робити через призму потреб. Отже, намагаємося зрозуміти, чи потрібен такий захист, поставивши питання про взагалі наявний рівень загроз для інформаційного простору (рис. 2.24).

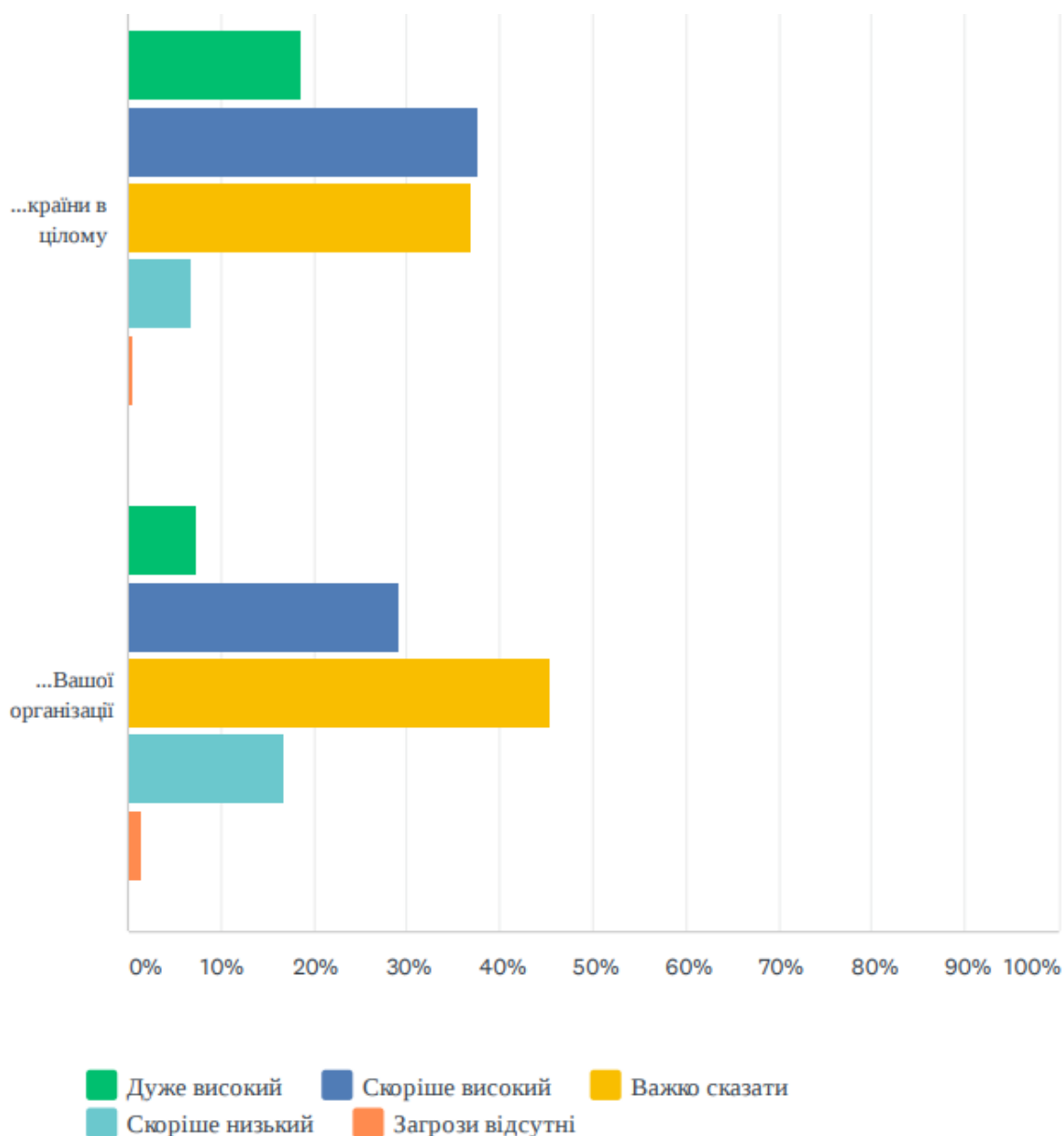


Рис. 2.24. Розподіл відповідей опитаних на запитання «Оцініть, будь ласка, рівень загроз інформаційного простору ...»

Висновки сумні, оскільки з високим рівнем загроз пов'язано майже 57% (рівень країни) та 36,5 % відповідей (рівень організації). Отже, бачимо протиріччя, що на рівні країни загроз інформаційного простору багато, а захист дуже слабкий або однобічний та вузький.

Якщо рівень інформаційної безпеки в нашій країні на сьогодні залишається незадовільним, то слід виявити, з чим саме пов'язують найбільші ризики виникнення загроз (рис. 2.25).

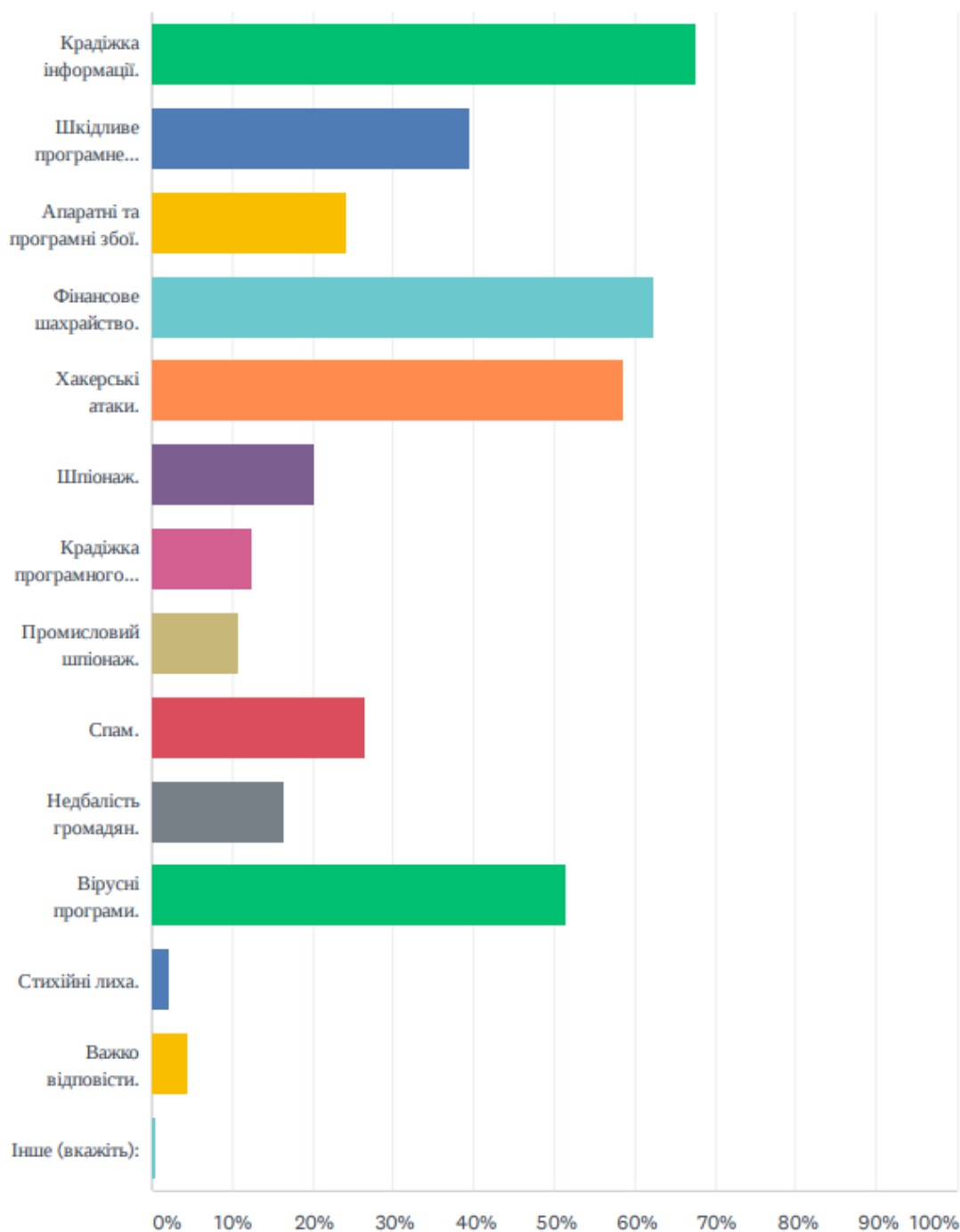


Рис. 2.25. Розподіл відповідей опитаних щодо найбільш актуальних для України інформаційних загроз

У цьому питанні дозволялося виділити до п'яти інформаційних загроз. Результати виявились такими: на першому місці крадіжка інформації (67,6%), на другому – фінансове шахрайство (62,4%), на третьому – хакерські атаки (58,6%) і на четвертому – вірусні програми (51,4%). Інші види далі шикуються з розривом від виділеної четвірки у 12%.

Порівняємо ці відповіді з тими, що давалися з акцентом на сферу публічного управління (рис. 2.26).

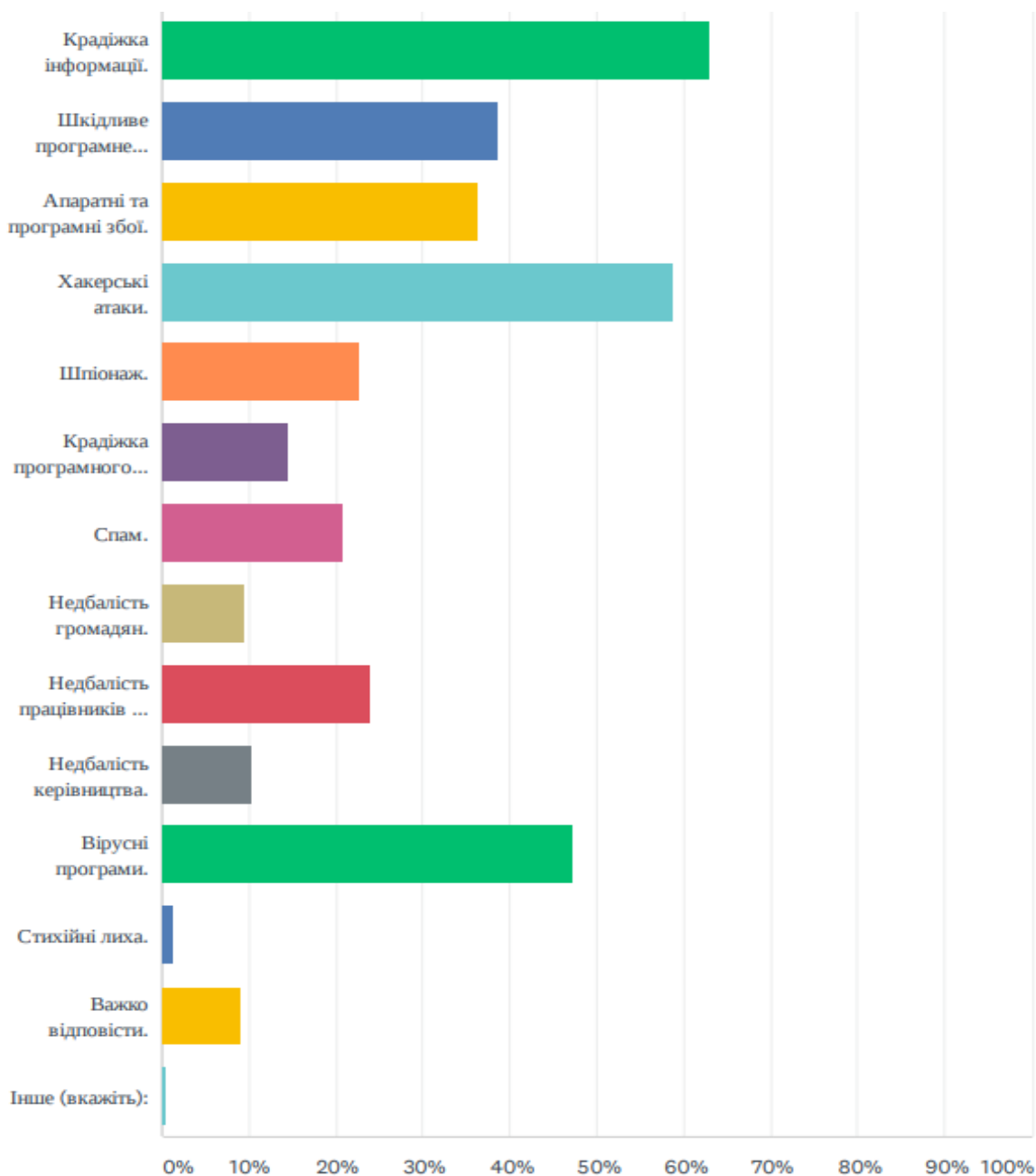


Рис. 2.26. Розподіл відповідей опитаних щодо найбільш актуальних інформаційних загроз для органів публічного управління

Обмеження щодо кількості відповідей були аналогічними. А результати наступні. У топ-п'ятірку інформаційних загроз увійшли: крадіжка інформації (63%), хакерські атаки (58,8%), вірусні програми (47,2%), шкідливе програмне

забезпечення (38,7%) і апаратні та програмні збої (36,3%).

Усі ці види загроз пов'язані із забезпеченням основних функцій органами публічного управління, та, як бачимо, напряду не перетинаються із сферою взаємодії з громадянами. Їх виникнення може призводити до паралізації діяльності не тільки в онлайн, а й в офлайн-форматі. Найризикованішим в сучасних умовах цифровізації є і залишається крадіжка інформації, незалежно від того, чи публічне управління розглядаємо. Саме в цих напрямках має бути актуалізовано заходи щодо протидії та подолання загроз у інформаційному просторі.

Як видно з відповідей, основні проблеми в інформаційному просторі виникають саме через недостатній інструментарій з діагностики інформаційних загроз та проблеми з персоналом відповідного рівня компетентності. І перша і друга проблема так чи інакше пов'язана з фінансовим аспектом. Організація має бути забезпечена відповідними системами захисту та мати кошти на навчання персоналу. Але і сам працівник має бути вмотивований на саморозвиток, зокрема щодо цифрової грамотності.

Щодо ступеня цифровізації в Україні отримано таку картину (рис. 2.27).

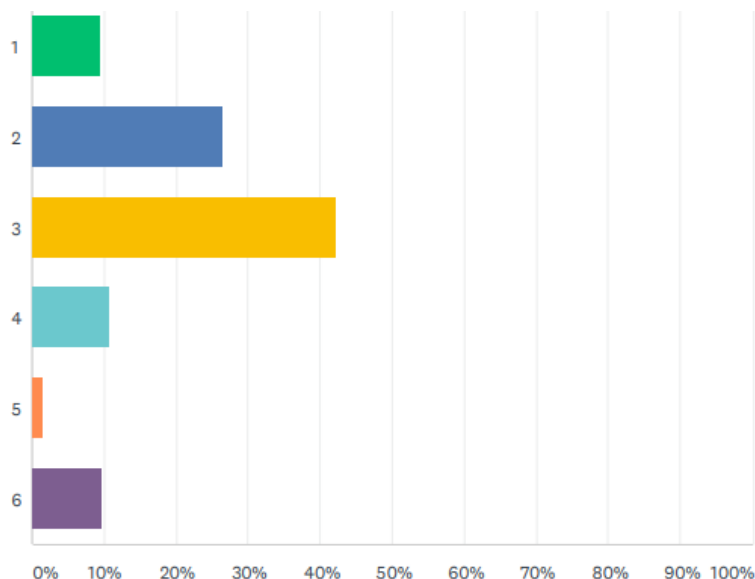


Рис. 2.27. Розподіл відповідей опитаних щодо ступеня розвитку цифровізації в Україні (за п'ятибальною шкалою)

Шкала оцінювання була наступна: від 1 до 5, де 5 – дуже високий рівень;

оцінка 6 – вагаюсь відповісти. Отже, 42,3% опитаних оцінили рівень цифровізації як середній і тільки 1,5% – як дуже високий.

Із застосуванням аналогічної шкали оцінювання було проведено аналіз рівня розвитку електронного врядування в Україні (рис. 2.28) та у місті / районі (рис. 2.29).

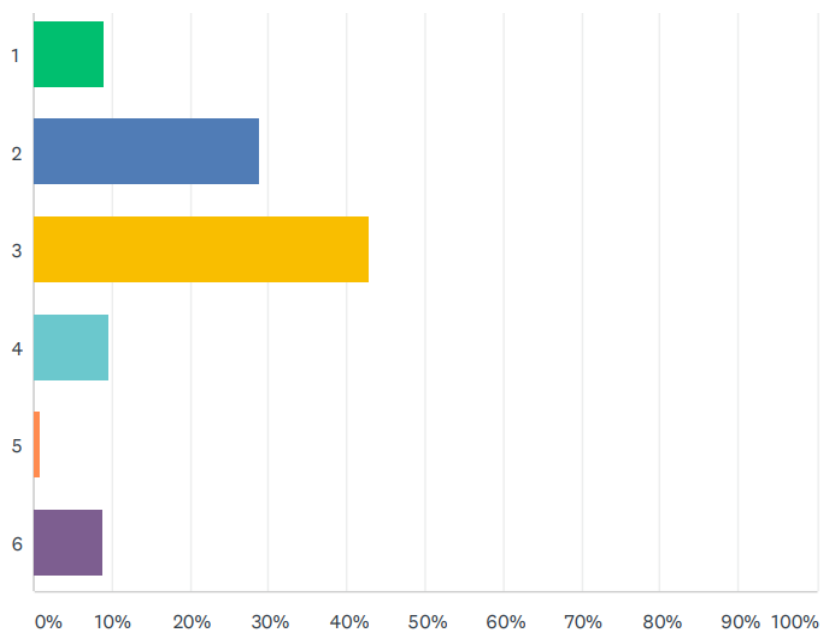


Рис. 2.28. Оцінка рівня розвитку електронного врядування в Україні

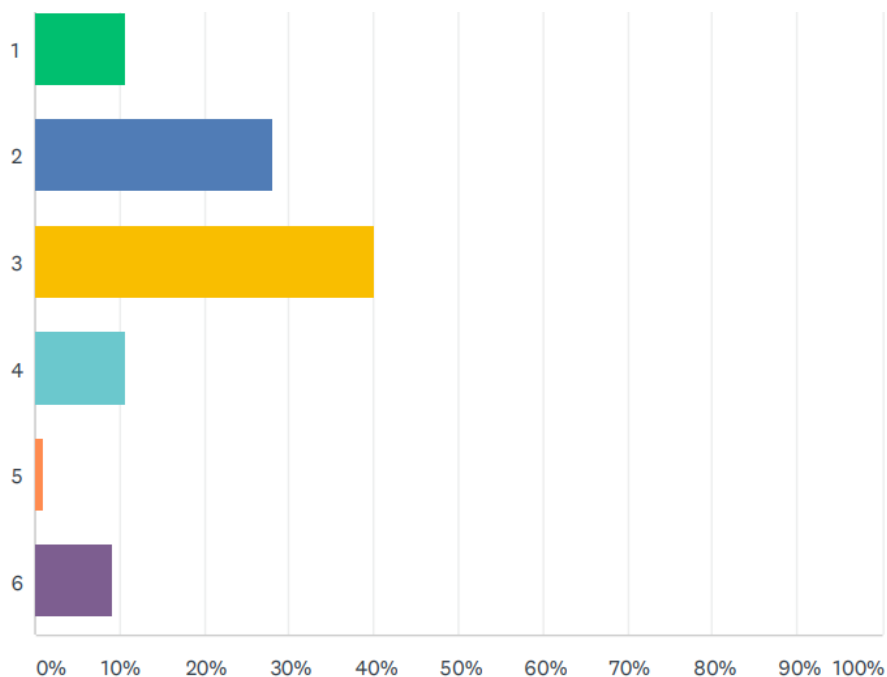


Рис. 2.29. Оцінка рівня розвитку електронного врядування у місті (районі)

Як видно з наведеного, оцінки дуже схожі, коливання не більше 1-1,7%. І на рівні країни, і на рівні місця проживання опитаних рівень розвитку електронного урядування на середньому рівні (40,1% та 42,8% відповідно).

Говорячи про окремі елементи цифровізації та розвитку електронного урядування, привертають увагу як позитивні, так і негативні моменти.

Серед позитивного: переважна більшість опитаних має на своєму робочому місці персональний комп'ютер (98,7%) та доступ до Інтернету (91,6%). Однак рівень продуктивності комп'ютерів, якого вистачає для своєчасного виконання обов'язків, складає близько 58%, при цьому оцінили свій комп'ютер як застарілий 11%. Також близько 80% опитаних зазначили, що на їх робочому місці є або вся, або основна організаційна техніка.

А от негативним є те, що ця наявна техніка має високу продуктивність тільки у відповідях 19,6% опитаних. Також 38% опитаних наголошують на тому, що через недостатню (або низьку) швидкість час виконання деяких завдань суттєво збільшується. Болючим залишається фінансове питання. Так висновок, що організація достатньо виділяє фінансових ресурсів для забезпечення інформаційної безпеки, зробили тільки 23%. Серед причин такого названі дороговизна самих систем безпеки (17,5%) та несаможиттєвість організацій планувати подібні статті витрат (22%).

Цікавим виявилось питання з приводу того, чим, на думку опитаних, повинні вміти користуватися працівники органів публічного управління на місцевому рівні для ефективного виконання своїх обов'язків в сучасних умовах (табл. 2.1). Дозволено обирати всі можливі варіанти відповіді.

Загалом, в сучасних умовах працівники органів публічного управління на місцевому рівні готові і розуміють необхідність володіння навичками цифровізації у своїй роботі. Негативне відношення мають трохи більше 2%. Але зі зведених даних отримана суттєва розбіжність у вимогах до навичок та реальним використанням. Найпоширенішими є навички електронного листування і інтернет-месенджери.

Таблиця 2.1

Розподіл думок опитаних щодо навичок цифровізації у працівників органів публічного управління на місцевому рівні для виконання своїх обов’язків

Навички цифровізації пов’язані з:	Розподіл відповідей, %		
	Чим повинні вміти користуватися	Чим користуєтесь 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

Як оцінюють опитувані свої цифрові навички у професійній діяльності зображено на рис. 2.30.

Позитивні відповіді зафіксовані у майже 45% відповідей. При цьому 82,6% опитаних виявили бажання підвищити рівень своїх знань і навичок стосовно використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у власній повсякденній професійній діяльності, з них майже 67% – у сфері захисту інформації.

І наостанок питання про довіру, бо це ключовий фактор розвитку он-лайн комунікацій в публічному секторі. У питаннях захисту персональної інформації майже 55% опитаних покладаються на себе і тільки 7% - на

державу. На питання про те, кому не довіряють у цьому плані, на першому місці опинилися мобільні оператори (27,2%) та держава (20,6%).

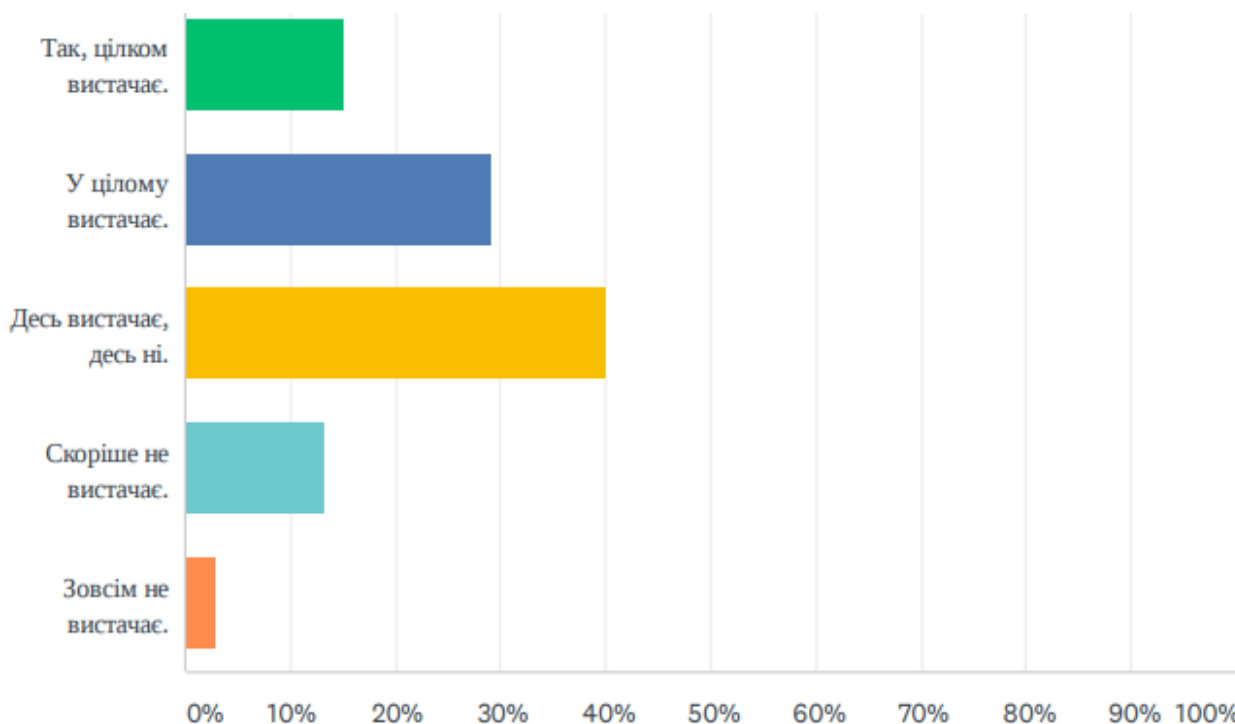


Рис. 2.30. Розподіл відповідей на запитання: «Чи достатньо у Вас знань і навичок для використання інформаційно-комунікаційних технологій у Вашій професійній діяльності?»

Питання довіри дуже крихке, воно формується в результаті досвіду (власного чи ні) контактування особи з уповноваженими органами як представниками держави або з певними організаціями. Тому наступне питання (рис. 2.31) дозволяє зрозуміти, наскільки змінним може бути враження, отримане в результаті виникнення загроз у інформаційному просторі.

Як бачимо, вважають «так» 18,7%, майже 60% опитаних готові додатково приймати рішення, виходячи з аналізу конкретної ситуації, і майже 22% впевнені, що «ні» і без варіантів. Отже, втратити довіру легко, а повернути іноді неможливо, і причини витоку інформації будуть вже вторинні.

Така суть справи підриває можливості ефективного розвитку он-лайн комунікацій в публічному секторі та налагодження питань з суттєвим

підвищенням рівня інформаційної безпеки в Україні, що значно актуалізує це коло питань та виявляє тригери зміни ситуації.

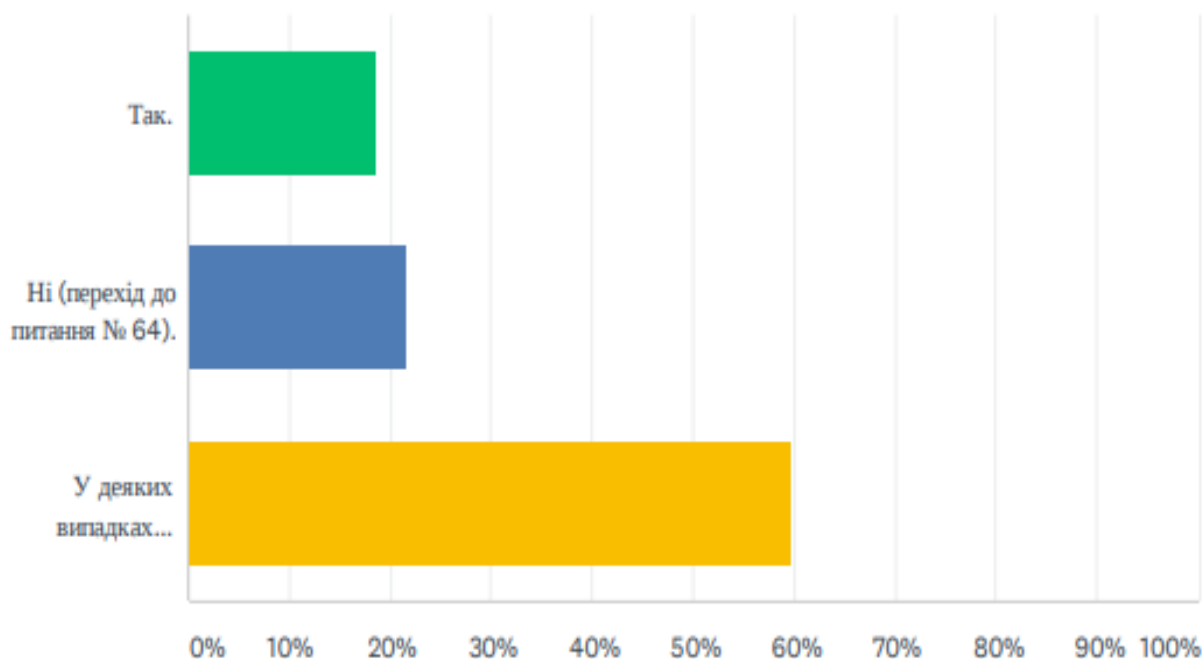


Рис. 2.31. Розподіл відповідей на запитання «Чи можливо, на Ваш погляд, повернути довіру до організації/ компанії після здійснення на неї кібератаки або витоку персональних даних?»

Як було зазначено у розділі 1, в сучасному світі соціальні мережі мають неабияке значення в системі комунікацій між органами публічної влади та громадськістю. Між тим, таку значущість ще не усвідомлюють працівники органів публічного управління в Україні (рис. 2.32).

Позитивно відповіли тільки 12%, негативно – майже 27%, вагалися 61% опитаних. Отже, той факт, що значущість соціальних мереж не розуміють понад 90% опитаних, є дуже сумним фактом. Причини можуть бути різні: від бездіяльності керівництва до нестачі актуальної інформації про сучасні засоби комунікації.

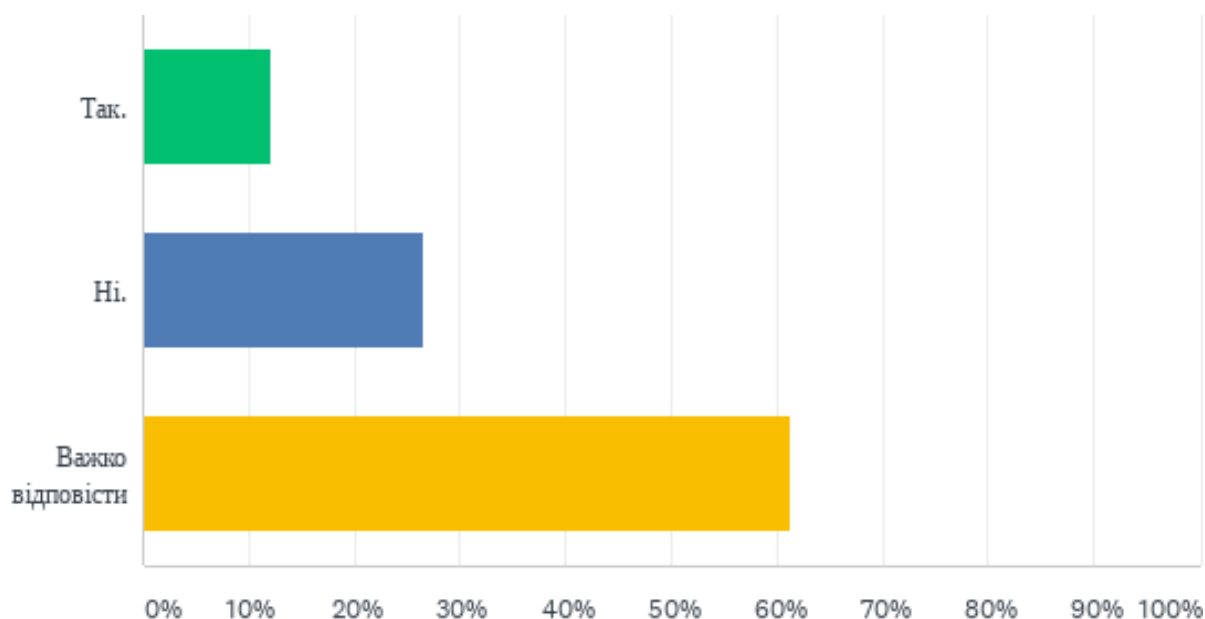


Рис. 2.32. Розподіл відповідей на запитання «Чи вважаєте ви соціальні мережі провідним каналом комунікації між органами публічного управління та громадянськістю?»

Цікаво, чи такий відсоток песимізму з багатьох питань пов'язаний з цифровою грамотністю. У попередніх відповідях загальною тенденцією по Україні було критичне ставлення до своїх знань і навичок та одночасне бажання підвищувати їх рівень, про свідчили анкети 67% опитаних (у органах публічного управління 84%). Необхідність підвищення рівня знань у питаннях інформаційної безпеки доводять і результати самооцінювання своєї обізнаності у ключових поняттях цифровізації взагалі. Порівняльний розподіл відповідей працівників сфери публічного управління та недержавного сектору на запитання щодо можливості пояснення ключових понять, пов'язаних з цифровізацією, наведено на рис. 2.33.

Згідно результатів опитування жодне з таких понять не змогли б пояснити 6,7% (додатково 25% обрали «важко сказати») представників державного сектору та 8,9% недержавного сектору (16% обрали «важко сказати»).

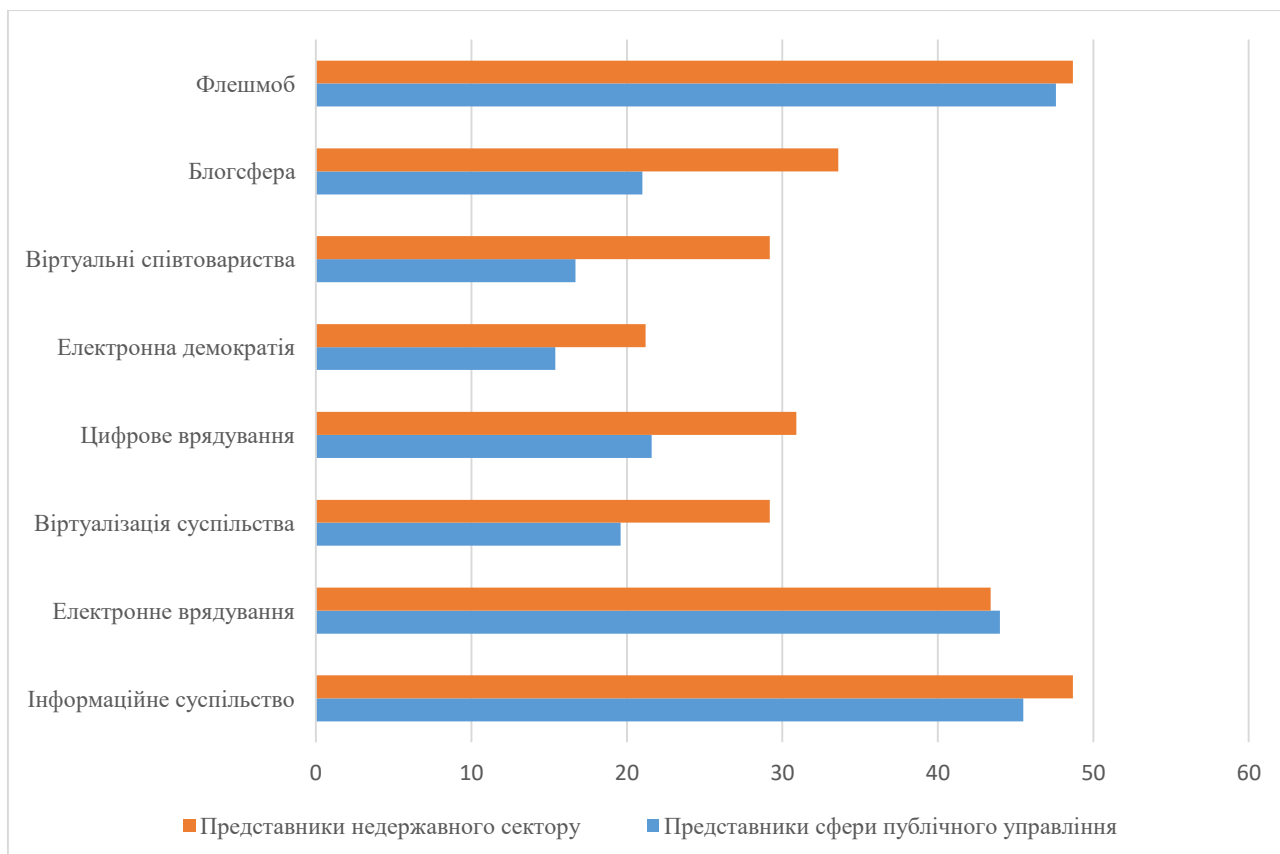


Рис. 2.33. Порівняльний розподіл відповідей працівників сфери публічного управління та недержавного сектору на запитання «Які з наступних понять Ви могли б пояснити іншим?»

Певне занепокоєння слід висловити стосовно невисокої самооцінки працівників органів публічної влади, оскільки тільки 45% респондентів з цієї категорії змогли б пояснити зміст поняття інформаційного суспільства, 43% – електронного врядування, 19,6% – віртуалізації суспільства, 15,4% – електронної демократії. При цьому якщо звернутись до вихідних анкетних даних опитаних, то до керівної ланки відносились не більше 5%, спеціалістів 57%. Отже, саме вони на сьогодні є менш підготовленими та обізнаними з питань розвитку сучасного інформаційного простору.

Висновки до розділу 2

1. 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 два 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.

2. Соціальні мережі (які у світі називають соціальними медіа) впевнено захопили свою аудиторію в усьому світі. Більша половина мешканців землі (58%) є активними користувачами соціальних мереж. При цьому найбільшу популярність мають мережі «YouTube» (близько 23 млн користувачів) «Facebook» (близько 15 млн), та «Instagram» (близько 13 млн). Дуже динамічно розвивається мережа «TikTok» (близько 12 млн). У середньому в соціальних мережах люди проводять 24 години на місяць. Зазначені обставини не можна не враховувати в діяльності органів публічного управління в Україні.

3. З метою обґрунтування шляхів підвищення рівня використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади в Україні було проведено опитування серед представників органів публічного управління та недержавного сектору. Його результатами стали наступні узагальнені висновки: рівень цифровізації, а, відповідно, і розвитку електронного урядування є невисоким. Соціальні мережі при цьому не є обов'язковим інструментом в діяльності

працівників органів публічної влади в Україні. Причинами цього виступають: незадовільне кадрове та матеріально-технічне забезпечення органів публічного управління, зокрема в плані наявності ефективного програмного забезпечення і фахівців; відсутність швидкісного інтернету в невеличких містах, селищах і селах.

РОЗДІЛ 3

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ

3.1. Participation 2.0 як інструмент удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами

У цьому розділі будуть 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). Нижче розглянемо їх докладніше.

Participation 2.0 є технологією, спрямованою на використання соціальних мереж для удосконалення взаємодії громадян з органами публічної влади. Природно, що більшість громадян бачать хочуть, щоб владні інституції їх чули і враховували їх думку в процесі прийняття управлінських рішень. Значна (найбільш активна) частина громадян бажають безпосередньо брати участь у вирішенні місцевих проблем. Тому в цьому розділі акцентуємо увагу на двох формах забезпечення участі громадян в публічно-управлінській діяльності: інформування органів влади про місцеві проблеми (пасивна участь), а також участь у їх безпосередньому вирішенні (активна участь).

На початку зазначимо, що «Participation 2.0» ґрунтується на таких каналах комунікації, що забезпечують двонаправлену взаємодію між органами публічної влади та громадянами. Типовими прикладами таких каналів є не тільки пости на сторінках «Facebook», використання повідомлень в Twitter для надання екстрених новин та інформації, а також спеціальні додатки, які дозволяють громадянам виявляти та попереджувати керівників про проблеми чи недоліки в їх громадах. Типовими додатками у цьому сенсі є:

– «CitySourced» (<https://www.rocksolid.com/ww>) – платформа громадської участі «SaaS» («Програмне забезпечення як послуга»), яка з'єднує

громадян з місцевими владними установами і наданими ними послугами. Вона надає клієнтські послуги користувачам iOS / Android, які підключаються до CRM-додатків¹, спеціально розробленими для використання в публічному секторі;

- «London Data Store» (<https://data.london.gov.uk/>) – неурядова платформа, яка використовує відкриті дані для інформування громадян про ситуацію в столиці Великої Британії;

- «Crunchbase» (<https://www.crunchbase.com/>) – платформа для пошуку інвестицій у місцевий розвиток.

Зазначені інструменти, що розроблялися урядовими та неурядовими організаціями, істотно змінили спосіб взаємодії органів публічної влади та громадян і сприяли появі та розвитку розподіленої демократії. Поняття «розподіленої демократії» йде корінням в усвідомлення того, що органи публічної влади більш активно залучають громадян для ефективного вирішення численних проблем. Як наслідок, деякі органи публічної влади використовують технологію «Participation 2.0» 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. У деяких випадках громадяни самоорганізуються для того, щоб взяти на себе виконання завдань і обов'язків, які традиційно знаходилися в компетенції держави. Показовим у цьому сенсі є приклад на острові Кауаї, що на Гавайях, де підприємці та мешканці об'єднали свої зусилля для ремонту під'їзної дороги до державного парку, ремонт якої не здійснювався Державним департаментом землі та природних ресурсів [199].

Примітка 1. CRM – «Customer Relationship Management» – управління відносинами з клієнтами

Загалом, технологію «Participation 2.0» можна розділити на такі складові: інформування, консультування, включення, співпраця і наділення повноваженнями [168;170]. Розглянемо їх докладніше.

1) Інформування

Що стосується обміну інформацією, то сильною стороною Інтернету і соціальних мереж є їх здатність забезпечувати миттєвий обмін відомостями між громадянами та органами публічної влади. У поєднанні з мобільними телефонами інструменти соціальних мереж можуть миттєво доставити інформацію громадянам, де б вони не знаходилися. І було б помилкою з боку органів публічної влади не використовувати цей інструмент сьогодні.

Переважає більшість місцевих органів влади в Україні використовують у якості майданчиків для інформування про різні події, такі, як публічні збори, ухвалені рішення та громадські заходи свої веб-сайти. Багато з цих веб-сайтів використовують технології для заохочення інтерактивного виробництва інформації та обміну нею за допомогою таких механізмів, як блоги, дискусійні панелі, «питання-відповіді» тощо. На додаток до веб-сайтів багато місцевих органів влади останнім часом використовують «Facebook». Усе більш популярними стають «Instagram» та «Telegram». Менш популярним серед публічних організацій, але достатньо популярним серед публічних осіб є «YouTube», «Twitter» та «TikTok». Так, зокрема, якщо говорити про українських публічних осіб, акаунти у «YouTube» мають народні депутати О. Дубинський, О. Куницький, О. Гончаренко, В. Медведчук, у «Twitter» Міністр Внутрішніх справ України А.Аваков [<https://twitter.com/AvakovArsen>], лідер партії «Батьківщина» Ю. Тимошенко [<https://twitter.com/YuliaTymoshenko>], міський голова М. Львова А. Садовий [<https://twitter.com/andriysadovyi>], у «TikTok» – міський голова м. Києва В.Кличко, народний депутат України І. Верещук та інші [102].

«Фейсбук» використовують, як правило, для поширення офіційної розгорнутої інформації, «Twitter» – для стислих текстових коментарів знакових подій, «YouTube» – для тривалих (більше 1 хв), «TikTok» – для

коротких (до 10 секунд) відеоповідомлень, «Instagram» – для фотозвітування про події, що відбулися. «Telegram» намагається поєднувати усі зазначені способи донесення інформації. «Інформування» дозволяє публічним організаціям та установам широко розповсюджувати інформацію серед громадян, які вважають за краще отримувати її через соціальні мережі.

2) Консультування

Технології соціальних мереж розширюють можливості місцевих органів влади консультуватися з громадянами. Консультації можуть включати в себе отримання та реагування на зауваження, запити та скарги. Першим ефективним прикладом такої взаємодії може служити використання додатку «SeeClickFix» (SCF) (www.SeeClickFix.com). Це додаток, заснований на базі сайту платформи «FixMyStreet» (fixmystreet.com), розроблений ще у 2007 р. у Великобританії.

SCF покликаний допомогти громадянам повідомляти про проблеми, які пов'язані з різноманітними проблемами в їхньому районі. Звіти можуть бути представлені через веб-інтерфейс; за допомогою додатків для iPhone, Blackberry або Android; або за допомогою програми для Facebook. Посадові особи місцевих органів влади отримують оповіщення про поданих питаннях, а потім можуть відслідковувати прогрес з цих питань через «зону спостереження», за яку відповідають чиновники. Платформа дозволяє використовувати механізми прямого зворотного зв'язку. Посадові особи місцевих органів влади надають кожному питанню номер замовлення на виконання робіт та можуть змінити статус ремонту (від відкритого до поточного або фіксованого). Громадяни автоматично інформуються про зміни в стані їх проблем, що встановлює повний цикл зворотного зв'язку. Послуга інтегрована в соціальні мережі «Twitter» та «Facebook» і надає картографічні віджети звітності для ЗМІ.

Отже, SCF дозволяє громадянам і органам публічного управління асинхронно співпрацювати з питань, не пов'язаних з надзвичайними ситуаціями на місцевому рівні. Ідея використовує готовність громадян

повідомляти про такі проблеми, як вибоїни, проблеми зі сміттям або інші незручності, на центральній платформі, завантажуючи фотографії (зняті за допомогою мобільного телефону) разом з коротким поясненням. Потім у вирішенні проблеми беруть участь органи місцевого самоврядування, комунальні підприємства, підрядники та групи активістів, які можуть увійти в систему і надати цим громадянам зворотний зв'язок і звіти про хід робіт, у форматі «робочий процес почався» або «питання вирішене».

За його словами засновника сервісу Бена Берковіца, мотивацією для його створення була відсутність реакції на проблему з боку органу місцевого самоврядування в Нью-Хейвені, штат Коннектикут: «У сусідньому з моїм будинку було графіті, і коли я пішов поговорити з сусідами, мені було важко вмовити їх прибрати графіті. І коли я спробував зателефонувати до місцевих органів влади тут, в Нью-Хейвені, штат Коннектикут, у мене виникли деякі проблеми з отриманням від них відповіді. І тому, чекаючи, поки працівник міської адміністрації затримувався, я подумав, чи знаєте ви, що інші люди задокументували те ж питання, що і я, зателефонувавши в цей чорний ящик в мерії, і немає жодних записів про це (а це було б здорово), якщо б ми змогли оприлюднити цю інформацію. І ось ми [мої співзасновники і я] сіли на вихідних, витратили чотири години і зробили невелику карту «Google», на якій попросили людей публічно задокументувати проблеми в їх громаді. А потім ми створили інструмент під назвою «Зона спостереження», який дозволяв органам влади та іншим людям отримувати повідомлення про місцеві проблеми» [121].

«Ми подивилися на «FixMyStreet» [в Великобританії] і отримали ідею, - сказав Б. Берковіц. Тому що ми чули, що вони робили речі, схожі на те, що ми хотіли зробити. І ми подивилися на код і вирішили, що будемо робити це самі і ґрунтуватися на «Google Maps». Відмінність від «FixMyStreet»: оповіщення можуть бути відправлені кому завгодно, так що не тільки органи влади допомагають нам виправляти проблеми на базі платформи «SeeClickFix» [121].

Між тим, як зазначає Б. Берковіц, основна потреба, яку задовольняє «SeeClickFix», полягає в тому, щоб попереджати місцеві органи влади про проблеми, які необхідно вирішити в громаді. Це можуть бути графіті; зруйнована інфраструктура, проблеми з дорогами, вуличним освітленням або тротуарами; затоплення; необхідність поліпшень навколо пішохідної, велосипедної або транспортної інфраструктури; або проекти з благоустрою навколо парків, проблеми з паркуванням на велосипедних доріжках тощо.

Колишній мер Нью-Хейвена Роберт Сматс так описав процес прийняття рішень, коли місто обирало новий інструмент роботи: «Після запуску «SeeClickFix» мешканці дуже зраділи, і ... у нас з'явилася величезна кількість жителів Нью-Хейвена, які почали використовувати цей інструмент. Потім ми налаштували SCF для кількох наших відділів.... [і] для електронного листування, і для фіксування різних проблем: вибоїн, гілок дерев або графіті, незалежно від того, в чому була проблема [Співзасновники] підійшли до нас і переконали встановити SCF для себе. Отже ми почали отримувати всі ці листи і повідомлення про проблеми. Тим часом, у міру того, як час йшов, деякі з наших інших відділів почали запозичувати цю систему замовлень і в своїй діяльності. І ми стали поширюватися цю практику повсюдно» [139].

Відзначимо, що хоча повідомлення та сповіщення місцевих органів влади про проблеми, які пов'язані з надзвичайними ситуаціями, є загальноприйнятим каналом зв'язку в багатьох країнах, тривалий час це робилося за допомогою листування, прямих телефонних дзвінків або за допомогою форм подачі заяв по електронній пошті на веб-сайтах місцевих органів влади. У більшості випадків органи публічної влади не надсилали відповіді громадянам, і часто було неясно, чи було питання вирішене або все ще «залишалося відкритим». Така розбалансованість – між потребами громадян та діями органів публічної влади – без механізмів зворотного зв'язку – призводила до відсутності взаєморозуміння та довіри до влади. Ось чому багато громадян порівнювали повідомлення про проблему в органи публічної влади з «чорною скринею». Для подолання цих проблем у додатку SCF було

створено розділ «Виправлення», в якому інформується про стан вирішення певної проблеми (рис.3.1)



Рис.3.1 Процес вирішення проблеми на базі платформи «SeeClickFix»

Отже, SCF також дозволяє чиновникам місцевих органів влади повідомляти про усунені проблеми з метою потенційного підвищення їх власного авторитету серед громадян. Більш того, SCF допомагає органам публічної влади інтегрувати всі звернення в систему замовлень, розставляючи відповідні пріоритети і формуючи графік проведення певних робіт (послуга, доступна тільки для «офіційних посадовців», відмінність обговорюється нижче).

Безумовно, «SeeClickFix» не є сьогодні унікальним сервісом. Проте, SCF має унікальну можливість надавати оновлення, засновані на поштових кодах, на карті «Google», і ця можливість не обмежується США. Користувачі можуть встановлювати межі своїх територій і фіксувати наявні проблеми.

Основним інструментом для створення даних зон є веб-інтерфейс, доступний через «www.SeeClickFix.com». Громадяни вводять свій поштовий індекс і направляються на карту свого міста/району, де є список вже

zareєстрованих проблем, включаючи поточний стан і кількість голосів для виправлення проблеми, одержаних від інших користувачів.

При цьому кожному громадянину достатньо легко повідомляти про проблему легко, і громадяни можуть повідомляти про проблеми, з якими вони стикаються, «де вони знаходяться». Вони можуть робити знімки за допомогою своїх мобільних телефонів або звичайних фотоапаратів, завантажувати їх в «SCF», виділяти географічне розташування, вибирати тип проблеми, додавати короткий опис, який пояснює проблему, і додавати його. Місцеве самоврядування отримує по електронній пошті стандартизований звіт і може (за власним вибором) передати питання у відповідальний відділ, щоб почати роботу. Інші громадяни можуть голосувати і коментувати повідомлені питання [147]. Вони можуть ставити певну проблему вгору або опускати вниз по значущості питання і отримувати особисті бали за свою участь в роботі платформи.

Звернемо увагу, що «SeeClickFix» є приватною ініціативою співзасновників. Вона не була ініційована урядом і не зміщує існуючі органи публічного управління використовувати її. Між тим, майже всі американські міста користуються «SCF». Місцеві органи влади зробили вибір на користь участі в цьому проекті. Багато з них оновили свої облікові записи електронної пошти, звернувшись до «SCF» з проханням використовувати нову адресу електронної пошти, за якою вони можуть активно відслідковувати скарги.

Після повідомлення про проблему посадові особи місцевого самоврядування можуть безпосередньо відреагувати на подану проблему. «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. «Інструмент дійсно працює для фактичного вирішення проблем, а не просто для озвучування тривоги», – зазначає Б.Берковіц [121] (рис.3.2).

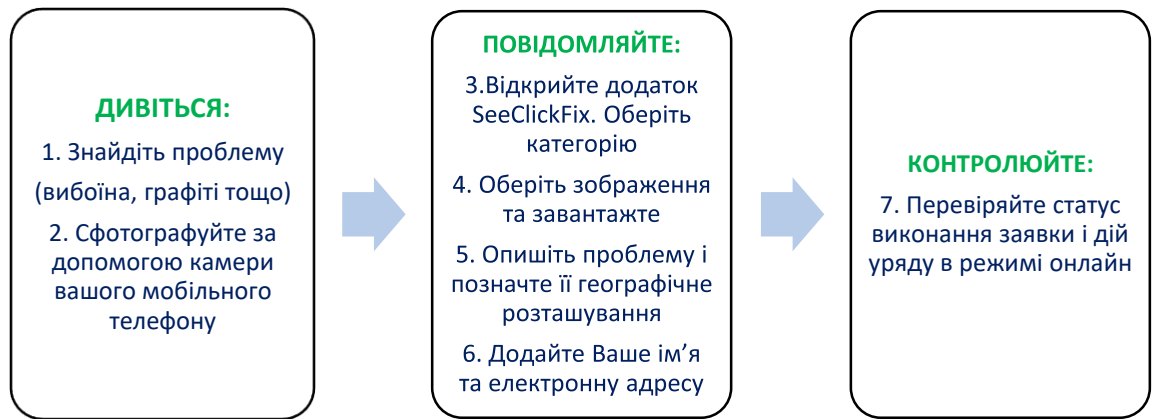


Рис. 3.2. Алгоритм реагування про проблему на «SeeClickFix» за допомогою мобільного телефону

На початку базова послуга SCF по відправленню електронної пошти безкоштовна для міст-учасників. Згодом SCF впровадив цінову модель для категорій «Pro», «Plus» і «Connect». Категорії розрізняються за обсягом послуг, що надаються. Користувач «Pro» може налаштувати і брендувати інтерфейс за \$ 40 в місяць. Користувач Plus може налаштовувати додатки для смартфонів та інструмент звітності за \$100 в місяць. Користувач категорії Connect отримують інтеграцію організації в існуючу CRM-систему на додаток до двох попередніх послуг.

Між тим, на сьогоднішній день веб-сервіс «SeeClickFix» налічує кілька мільйонів користувачів в усьому світі і не всі з яких активно відправляють повідомлення – багато хто використовує сайт для відстеження місцевих проблем і спостереження за поведінкою інших користувачів. За словами Б.Берковіца, очевидно, що «людей, які приходять на сайт, набагато більше, ніж тих, хто насправді вносять свій внесок. Є багато людей, які просто цікавляться тим, що відбувається в їхньому районі, і це теж добре» [121]. Тому «SeeClickFix» не тільки розвинувся в свою основну службу звітності, а й пропонує спосіб спостереження за тим, як місцеві органи влади реагують на місцеві проблеми.

Загалом, варто зазначити, що профіль типового користувача варіюється залежно від громад і діяльності місцевих органів влади, від легкості доступу

до послуг, чисельності населення. За словами Б. Берковіца, існує невелика тенденція до того, що найбільш активними користувачами є жінки старше тридцяти років, які, як видається, повідомляють про більшу кількість проблем, ніж всі інші учасники. Однак цілі «SCF» включають в себе всі групи користувачів, і, надаючи широкий спектр каналів доступу до послуги, він намагається бути надзвичайно інклюзивним.

При цьому «SeeClickFix» активно не рекламує свій сервіс. Замість цього ініціатива використовує досить унікальну модель поширення. Вона пропонує невеликий веб-віджет (веб-сторінка або веб-додаток, який вбудовано як елемент веб-сторінки, але по суті не залежить від цієї сторінки), який може бути вбудований на сайтах місцевих ЗМІ, територіальних громад, або в соціальних мережах. Використання місцевих ЗМІ в якості каналу розповсюдження дозволяє громадянам повідомляти про проблеми зі своїх місцевих новинних вузлових сторінок, які вони відвідують щодня. В результаті багато онлайн-газет і урядових технологічних журналів безпосередньо зв'язуються з «SeeClickFix» або використовують їх веб-віджет.

Популярність «SeeClickFix» не можна пояснити одним ексклюзивним фактором, хоча Б. Берковіц підкреслює один аспект, який не зникне в майбутньому: «навколо нас багато вибоїн і зламаних речей, які потрібно ремонтувати» [121]. Але узагальнюючи, можна навести такі переваги «SeeClickFix»:

- надає цілодобову можливість громадянам повідомляти про проблеми у своїх громадах,
- простий у використанні,
- недорогий або навіть безкоштовний продукт;
- відповідає реальним потребам громадян.

Таким чином «SeeClickFix» є продуктом з високим рівнем ефективності, адже за мінімальних витрат він приносить максимальну користь як громадянам, так і місцевим органам влади. У результаті місцеві органи влади можуть безпосередньо реагувати на індивідуальні скарги, будувати відносини

з громадянами і використовувати канал, обраний громадянами, замість того, щоб використовувати стратегію одностороннього просування, яка в сучасному світі вже не сприймається громадянами. Крім того, «SCF» легко впроваджується і змінюється, для того щоб адаптуватися до потреб своїх користувачів. При цьому такі онлайн-послуги, як «SeeClickFix», відповідають концепції «Government 2.0», в межах якої громадяни беруть на себе відповідальність за поліпшення свого життя та навколишнього середовища.

Отже, тенденція в даний час є очевидною: місцеві органи публічного управління починають активно використовувати онлайн-платформи для комунікації з мешканцями, активно перерозподіляючи обов'язки і повноваження, які традиційно були сконцентровані тільки на рівні влади. Це дозволяє не тільки підвищити ефективність та результативність їх роботи а й по суті залучати до цілодобової діяльності великої кількості «інспекторів» комунальних і муніципальних установ.

Проте, безумовно, «SeeClickFix» стикається з критикою і деякою протидією з боку місцевих органів влади. Повідомлення про проблему, або «скарга», – це постійний виклик для них, на який необхідно реагувати. А на це часто не вистачає ані часу, ані ресурсів. Деякі чиновники місцевого самоврядування також скаржаться на те, що «SeeClickFix» зосереджує свою увагу на громадянах, а не на співпраці з органами місцевого самоврядування. Деякі – вважають цей сервіс «партизанською тактикою» [164].

Між тим, «SeeClickFix» сьогодні привертає достатню кількість громадян, щоб створити критичну масу, яку органи влади уже не можуть ігнорувати. При цьому зі збільшенням кількості громадян, які змушують органи влади відповідати на їхні запити в онлайн режимі, кінцевим успіхом «SeeClickFix» стає чуйність влади до органів влади та визнання цієї послуги в якості надійного каналу обміну інформацією та надійного механізму зворотного зв'язку між громадянами та місцевими органами публічного управління. Саме через це, по аналогії з «SCF» у світі почали з'являтися і інші схожі сервіси.

Аналогічний проект під назвою «Love Lewisham» (<https://lewisham.gov.uk/>) використовується в Луішамі районі на південному сході Лондона. Проект дозволяє жителям фотографувати і повідомляти про проблеми навколишнього середовища, таких як графіті, сміття та кинуті автомобілі, за допомогою текстових повідомлень в місцеву адміністрацію, поряд із зазначенням місця розташування проблеми по GPS. Місцева влада реагує на скаргу та інформує жителів через веб-сайт про заходи, вжиті для вирішення проблеми. Нарешті, місто Бостон використовує додаток для «iPhone» під назвою «Громадяни підключаються до міста» (www.cityofboston.gov/mis/apps/iphone.asp). Ця програма є шлюзом, який дозволяє громадянам повідомляти про проблеми в систему управління взаємовідносинами з мешканцями міста (CRM).

3) Включення

Наступним способом використання технології «Participation 2.0» є залучення громадськості до процесу обробки публічно-управлінської інформації та надання громадянам більше впливу на прийняття управлінських рішень. Технологічною основою для такого включення стала платформа «Вікі», яка уперше дозволила створювати нетехнічний інтерактивний онлайн-контент. За допомогою простого вікна текстового редактора користувачі вікі легко можуть співпрацювати та домагатися спільних результатів, та їм не потрібні навички веб-програмування [154].

Першим прикладом використання даної платформи став проект «Wikipanning™», який був започаткований в Сан-Хосе, штат Каліфорнія (www.wikipanning.org). Він дозволив збирати думки громадян, містобудівників, продавців та інших осіб щоб «створити новий і кращий спосіб для городян забезпечити внесок у майбутнє міста» [210]. Ця форма участі в основному вимагає вкладу з боку громадськості, змушуючи громадян відчувати себе більш залученими та частиною загального процесу.

4) Співпраця

Технології «Participation 2.0» дозволяють уряду встановлювати

партнерські відносини з громадськістю протягом усього процесу прийняття рішень, починаючи з ідентифікації проблеми та закінчуючи розробкою альтернатив і визначенням бажаних рішень. Новим прикладом, що використовують як приватну, так і онлайн участь, є панелі віртуальних палат в Лондоні [143]. Е рамках діяльності поліції в Лондоні були створені більш безпечні районні панелі, групи жителів району, які проводять публічні збори для збору інформації про злочинність та безпеку в районі та повідомляють цю інформацію в місцеве поліцейське управління. На додаток до цих зусиль Вестмінстерська міська рада запустила пілотний проект під назвою «Віртуальні панелі району», в рамках якого будуть використовувалися технології Participation 2.0, такі як блоги та дискусійні форуми, а також інструменти онлайн-опитувань і голосування, з метою залучення більш широкого та різноманітного кола мешканців в роботу зі створення більш безпечних районів. Мета полягала в тому, щоб залучити громадян і дати їм можливість висловити свою думку при розробці та виборі пріоритетів і стратегій роботи поліції в районі, в якому вони проживають. Ці зусилля виходять за рамки етапу залучення, роблячи процес участі і, зокрема, його результати більш прозорими. Громадяни безпосередньо взаємодіють з представленими рішеннями, бачать, як голосували інші, і, таким чином, є частиною процесу прийняття остаточного рішення.

5) Наділення повноваженнями

Технології «Participation 2.0» можуть також використовуватися для розширення прав і можливостей громадян, тобто для передачі повноважень по прийняттю рішень в їх руки, тобто для забезпечення найвищого рівня участі громадян в публічному управлінні. Одними з перших дану технологію почали використовувати в Вірджинії, де було створено віртуальний форум ідей (www.ideas.virginia.gov). Після входу на сайт, громадяни представляли свої ідеї про удосконалення діяльності уряду штату. Разом громадяни обговорювали ці ідеї і співпрацювали щодо їх розвитку та вдосконалення. Потім ці ідеї оцінювалися користувачами, та ідеї з найвищим рейтингом

отримували офіційну відповідь від представника штату. Зазначимо, що цей приклад можна легко застосувати в роботі будь-яких місцевих органів влади.

У табл. 3.1 наведено узагальнені дані за типами залучення та участі громадян, у тому числі приклади на всіх рівнях влади.

Таблиця 3.1. – Види участі громадськості в прийнятті публічно-управлінських рішень

<i>Рівень та мета участі</i>	<i>Приклади Participation 2.0</i>
<i>Інформування:</i> надавати громадськості збалансовану та об'єктивну інформацію, щоб допомогти їй зрозуміти проблему, альтернативи та можливості її вирішення	Інтерактивні сайти
	Facebook та соціальні мережі
	Twitter
<i>Консультування:</i> отримувати та відповідати на зауваження, запити та скарги громадян, а також отримувати відгуки громадськості на ухвалені рішення	SeeClickFix
	FixMyStreet
	Love Lewisham
<i>Включення:</i> 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	Wikipanning™
<i>Співпраця:</i> партнерство з громадськістю по кожному етапі вирішення проблеми, включаючи розробку альтернатив і визначення кращого рішення	Віртуальні панелі
<i>Надання дозволів:</i> передати повноваження щодо прийняття рішень в руки громадян.	Форум ідей Вірджинії

У цілому зазначимо, що аналіз і узагальнення інформації, якими громадяни і державні службовці готові поділитися в соціальних мережах в публічному секторі, є одним з найскладніших завдань, що стоять перед органами публічної влади в епоху розвитку «Government 2.0». Щодня тисячі громадян коментують урядові пости в «Facebook», роблять публікації в «Instagram» або обмінюються інформацією, опублікованою в «Twitter». Проте зрідка органи влади користуються можливістю збирати інноваційні ідеї та знання, які оприлюднюються за допомогою цих каналів. При цьому на жаль, сьогоденні стандартні сервіси соціальних мереж не мають можливості

автоматично отримувати і зіставляти нові знання або ідеї з контенту, який громадяни передають по існуючим каналах розповсюдження інформації. У деяких випадках сам по собі зміст коментарів дуже ускладнює належний аналіз. Тому важливою проблемою є розробка інструментарію для обробки зазначеної інформації у продуктивний та ефективний спосіб. Існуючі інструменти, такі як «Salesforce Marketing Cloud» (www.salesforce.com, комерційний додаток для аналізу соціальних мереж), можуть допомогти дати загальний огляд, повідомляючи про «температуру» аудиторії. Однак набагато складніше насправді узагальнювати контент і отримувати нові ідеї та інноваційні знання з постійного потоку інформації, який надходить до органів публічної влади з кожним твітом або коментарем.

Нові відкриті інноваційні платформи, такі як «SeeClickFix» покликані заповнити цю прогалину [169]. За допомогою цих платформ органи публічної влади можуть скористатися краудсорсинговим підходом і звернутися з відкритим закликом до великої, зазвичай невизначеної групи людей (всім громадянам, потенційним підрядникам або представникам галузі, програмістам тощо), щоб безліч різних людей могли зробити свій внесок у вирішення певної нагальної проблеми. Платформа допомагає узагальнювати внесок, зроблений громадянами (або розробників додатків, експертів в галузі знань, компаній тощо), через канали соціальних мереж. Такі відкриті інноваційні механізми краудсорсингу корисні в тих випадках, коли експертні знання можуть бути недоступні або занадто дорогі для доступу. Вони також підвищують ступінь участі та залучення громадян. Отже, краудсорсинг дає органам публічної влади можливість безпосередньо залучати громадян до процесу прийняття рішень.

Практично будь-яка тема може бути обговорена у відкритому просторі за допомогою краудсорсингу, а це означає, що органи публічної влади можуть опублікувати будь-яку проблему в формі запиту і попросити надати варіанти її вирішення. Основна увага приділяється інноваціям, творчості та генерації нових ідей зацікавленими сторонами або експертами в даній сфері. У деяких

випадках відкрита інноваційна платформа дозволяє учасникам не тільки представити свої ідеї, а й надати додаткову інформацію про те, як їх ідеї можуть бути реалізовані, а кожен учасник може прокоментувати всі інші представлені ідеї. Орган публічної влади в результаті обирають оптимальне рішення або набір рішень, а ті, чий ідеї будуть обрані, можуть отримати певну компенсацію. Такий підхід більш ефективний з точки зору витрат, ніж традиційні запити пропозицій, на створення і оцінку яких часто йде багато часу. Інформаційний запит відкриває розмову і дозволяє громаді опрацювати ефективні рішення, часто навіть без встановлення жорстких вимог до них.

Таким чином відкриті інноваційні платформи призначені для координації і впорядкування подачі і припливу інноваційних ідей. Узагальнюючи американський досвід, можна зазначити, що показовими в цьому аспекті є:

- Нью-Йоркська відкрита інноваційна платформа «NYC Simplicity», яка використовується для генерації економічно ефективних ідей.
- програма «iMesa» міста Меса, штат Арізона, яка призначена для збору ідей громадян з метою економії коштів;
- Фабрика ідей округу Харфорд, штат Меріленд, яка також запитує ідеї у виборців, спрямовані на стимулювання інновацій.

Деякі з цих платформ дозволяють громадянам голосувати за ідеї один одного і заробляти бали за кожную онлайн-активність, яку вони виконують на платформі. У деяких населених пунктах ці віртуальні бали можна обміняти на реальні продукти (див. www.cityofmanor.org/labs).

Платформи і способи їх використання різняться в залежності від цілей і потреб кожного закладу. Деякі платформи, такі як «NYC Simplicity», використовуються тільки для внутрішніх цілей. Працівників міста просять допомогти місту бути більш інноваційним та економити витрати під час великих бюджетних збоїв. Інші платформи в основному використовуються для краудсорсингу ідей громадян про інноваційну діяльність органів публічної влади, такі як інноваційний портал округу Харфорд.

Між тим, як і будь які новації, інтерактивні он-лайн платформи місцевих органів влади стикаються з низкою істотних і типових викликів, які розглянемо нижче разом з відповідними рекомендаціями щодо їх подолання.

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 структур, їх професійних якостей.

Між тим, не дивлячись на наявні виклики і загрози, технологія «Participation 2.0», призначена для використання соціальних мереж та додатків для залучення громадян, стала основним інструментом практичної реалізації технологічної платформи «Government 2.0». При цьому важливе завдання органів публічного управління полягає в тому, щоб встановлювати різницю між потребами громадян і своїми можливостями, а також визначати оптимальні способи і інструменти взаємодії з громадянами. Таким чином, перш ніж приступати до реалізації проекту «Participation 2.0», керівникам органів публічної влади необхідно вирішити кілька важливих питань.

Перш за все, вони повинні вирішити, які процеси вони можуть підтримати з використанням соціальних мереж і як вони при цьому можуть підтримати місію своєї власної організації. По-друге, вони мають визначити, на якому рівні вони хочуть залучити громадян – чи хочуть вони просто інформувати громадян, або вони хочуть консультуватися, або співпрацювати з ними? Це вимагає детального аналізу політичних реалій, а також вивчення фінансових, людських, технологічних та інших обмежень. Крім того, представники влади повинні дати громадянам чітке пояснення того, як їх внесок буде використовуватися в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень. Це вимагає від державних керівників продумати і розглянути способи візуалізації, інформування, поширення та впровадження механізмів зворотного зв'язку, щоб громадяни відчували, що їх внесок був отриманий та обробляється.

Після прийняття рішення про запуск «Participation 2.0» керівникам органів публічної влади необхідно також подумати про те, як подолати

низку можливих труднощів (технологічних, організаційних, фінансових тощо). Так, зокрема, технології «Participation 2.0» не можуть використовуватися тими, хто не має до них доступу або не розуміє їх сутності. Таким чином, керівники повинні розглянути способи вирішення цих проблем. Також зазначимо, що технології Participation 2.0 збільшують обсяг одержуваної інформації, що вимагає додаткової роботи по її обробці, аналізу та перевірки. Таким чином, працівникам органів публічної влади необхідно розробити протоколи та процедури для збору, обробки, синтезу та оцінки інформації, а також для трансформації коментарів громадян таким чином, щоб цей матеріал був легко засвоєний та корисний для керівників, виборних посадових осіб та інших аудиторій.

Нарешті, існує проблема кооптації. Незважаючи на те, що «Participation 2.0» відкриває доступ великій кількості користувачів, існує ймовірність того, що організовані користувачі і групи можуть перевантажити систему взаємодії своїми думками та ідеями. Таким чином, керівникам органів публічної влади необхідно розглянути питання зниження ймовірності кооптації. Крім того, їм необхідно розробити керівні принципи та протоколи онлайн-взаємодії (тобто правила, відповідно до яких учасники обмінюються думками та реагують на них), а також механізми моніторингу порушників та поводження з ними. Отже, на всіх відкритих інноваційних платформах органів публічної влади необхідно забезпечити суворий моніторинг та готовність втрутитися в разі порушення учасниками умов використання або прийнятого етикету.

3.2. Collaboration 2.0 як нова технологія обміну інформацією в публічному секторі

Обмін знаннями в публічному секторі в основному регулюється правилами, чітким відчуттям ієрархії з фіксованими структурами звітності, стандартними операційними процедурами та законами, які, як правило, обмежують вільний потік інформації через організаційні кордони [176]. В

результаті інформація, вироблена в одному агентстві, може бути недоступна агентствам або іншим організаціям в інших куточках загальної управлінської системи. Це може призводити та часто призводить до того, що в різних організаціях часто шукають відповіді на схожі питання, не користуючись напрацюваннями в цій сфері, напрацьованими в інших органах публічної влади [183]. Отже, ідеї, які могли б задовольнити потреби в знаннях декількох схожих організацій, не поширюються в рамках всієї системи. Зазначена проблема, зокрема, в Україні, набула ще більшої актуальності в умовах децентралізації влади, коли кожна територіальна громада фактично залишилася наодинці зі своїми управлінськими ситуаціями та труднощами.

Вирішення цієї проблеми можливо в межах технології «Collaboration 2.0», яка є складовою концепції Government 2.0», описаної у розділі 1.

Зазначена технологія кидає своєрідний виклик традиційній парадигмі обміну інформацією [140], і підвищує рівень участі всіх зацікавлених сторін в процесі створення, підтримки, пошуку та обміну знаннями. Виникаючі в результаті (частково неформальні) взаємодії між громадськістю та органами публічної влади створюють можливості для підвищення прозорості, підзвітності, участі та співпраці всіх суб'єктів публічного управління.

На даний момент у публічному секторі люди і організації, як правило, діють в рамках традиційної бюрократичної взаємодії, пов'язаної з певними державними, регіональними або місцевими нормами, а також з відомчими або навіть організаційними межами і з дуже чітко розділеними завданнями і структурами звітності. Характер завдань, які повинні бути вирішені, як правило, настільки складний, що їх необхідно розділити на поточні і стратегічні, які можна розглядати окремо, роблячи при цьому внесок в досягнення спільної мети: підвищення добробуту мешканців відповідної території [198, р. 69]. Як відзначають М.Блау і Р.Скотт, «чим більше група і чим складніше завдання, яке вона прагне вирішити, тим сильніше тиск, який чиниться на неї з тим, щоб вона була чітко організована і діяла в межах певної ієрархії [122, р. 7]. Така бюрократизація призвела до появи дуже складних

правил і положень, яким повинен слідувати кожен член організації. Вільний обмін інформацією обмежений, а правові і політичні обмеження регулюють поширення, зберігання та використання управлінської інформації.

Між тим, історія розвитку системи публічного управління в усьому світі довела, що ієрархії є неефективними у багатьох випадках, особливо коли мова йде про пошук інформації. Ієрархічні структури обмежували горизонтальний обмін інформацією, надаючи доступ лише певним категоріям управлінців, яким це дозволено у відповідності до наявних повноважень [122, р. 16]. Все, що виходило за «межі дозволеного», залишалося поза межами доступу і, відповідно, уваги працівників органів публічного управління. У відповідь на це, вони використовували інші механізми обміну інформацією, такі, як неформальні мережі канали комунікації [142].

З управлінської теорії та практики відомо, що не всі знання, необхідні для виконання певних завдань і вирішення проблем, з якими стикаються працівники органів публічного управління, легко доступні в рамках однієї організації. Навпаки, знання можуть бути певною мірою закритими і не всім відомо, як таку інформацію можна знайти в базах даних, довідниках, посібниках або стандартних операційних процедурах [115]. Особливо, коли мова йде про знання – тобто засвоєну інформацію, яка є результатом власного досвіду, вивчення або дослідження [181].

Попередні дослідження з обміну знаннями показали, що горизонтальний обмін знаннями має явні інформаційні переваги, такі як доступ до рішень, мета-знань, інструментів вирішення практичних проблем тощо [137]. Поряд з формальними каналами неформальні професійні мережі допомагають людям отримати доступ до знань, які не доступні в відкритому доступу [138]. При цьому інструменти соціальних мереж можуть допомогти структурувати наявні знання і підтримати як горизонтальні, так і вертикальні потреби в обміні інформацією.

Звернемо увагу на те, що мережі в органах публічної влади можуть бути як офіційними, так і неофіційними [165; 174]. Офіційні мережі будуються на

основі існуючої правової бази і спрямовані на обмін офіційною інформацією. Неофіційні мережі засновані на неформальних особистих взаємодіях та контактах, які зазвичай дозволяють здійснювати неформальні соціальні або професійні обміни інформацією, і можуть допомогти кожному члену мережі ефективно виконувати свої повноваження. З огляду на бюрократичні обмеження на обмін інформацією, які були описані вище, неформальні мережі виявилися корисними для обміну знаннями в публічному секторі. У результаті сьогодні все більше і більше публічних установ використовують внутрішні неофіційні соціальні мережі, щоб дозволити своїм працівникам спілкуватися один з одним [44].

У більшості випадків не всі знання, необхідні для виконання повноважень на будь-якій посаді, легко доступні в кожній організації, і керівництво органів публічної влади часто змушено наймати додаткових підрядників, консультантів або експертів, щоб надати потрібні для роботи інформацію своїм співробітникам. Але після завершення навчального (консультативного) циклу послугами таких експертів скористатися неможливо і працівники більше не можуть задовольняти аналогічні потреби в знаннях.

На рис. 3.3 показано, як процеси отримання знань організовано в межах ієрархічних організацій. Запит на інформацію повинен пройти через ієрархічні етапи у власній організації подавця запиту і залучити в процес керівників різних рівнів, а потім вона проходить по ієрархічних сходах іншої організації до певного виконавця. Після того, як інформація підготовлена або оприлюднена, вона проходить тим же шляхом у зворотному напрямку, повертаючись до особи, яка ставала запитання та надсилала запит.

Відповіддю на складність та недосконалість даної процедури стало створення середовища обміну інформацією, яку підтримує ціла низка додатків в межах платформи Web 2.0, таких як, засоби обміну відеоматеріалами, блоги, інтерактивні майданчики для документів і спільної роботи, а також фотогалереї. Одними з перших у цьому сегменті стали такі вікі-проекти, як

«Diplopedia» в Державному департаменті США та «DoDTechipedia» в Міністерстві оборони США. Такий підхід став слугувати моделлю для інших видів міжорганізаційної співпраці та діяльності по створенню публічноуправлінських мереж. Крім того, він став основою для переходу в публічному секторі від парадигми «потрібно знати» до парадигми «потрібно ділитися інформацією» [33].

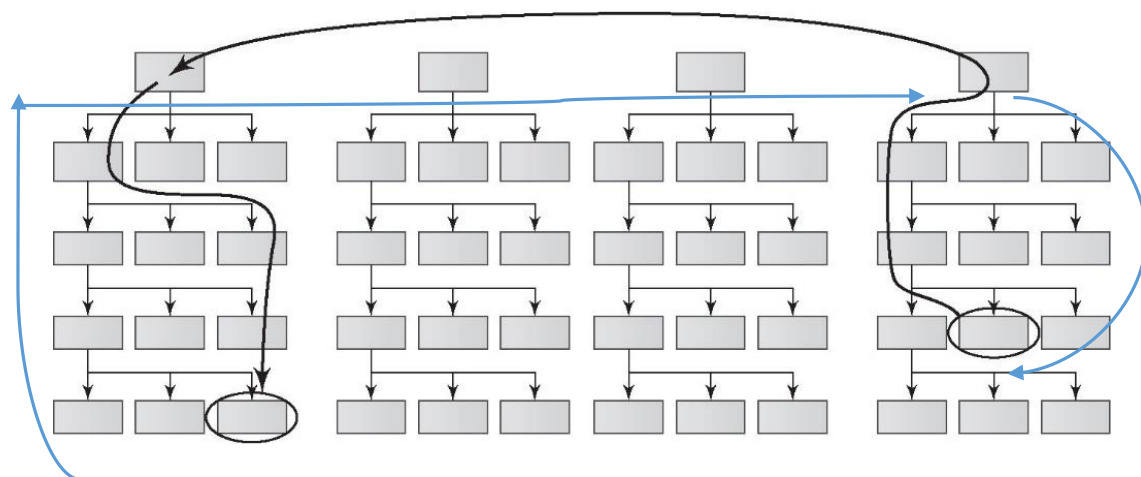


Рис.3.3. Процес обміну інформацією в ієрархічно побудованих організаціях

На рис. 3.4 показано, як загальна вікі-програма може допомогти структурувати публічну інформацію та дозволити одночасно читати, створювати і обмінюватися нею.

Кроком до реалізації даної парадигми стало створення додатку «A-Space», який разом з Intellipedia став частиною більш широкого спектра інструментів, що використовувалися в середовищі обміну інформацією відомих розвідувальних організацій, таких, як Центральне розвідувальне управління (ЦРУ), Федеральне бюро розслідувань і Національне агентство безпеки. «A-Space», де «A» означає «аналітик», був створений з метою координації зусиль щодо забезпечення зовнішньої та внутрішньої безпеки США. Його мета полягала в удосконаленні методів комунікації між агентами розвідки і в наданні їм допомоги в зборі інформації по темах, які можуть бути значущими для різних розвідувальних установ. Участь в ній носила, в

основному, добровільний характер і ґрунтувалася на успішних прикладах роботи з інформацією. В межах цієї платформи співробітники спецслужб отримували важливу для роботи інформацію. Згодом, і ознайомлення з цим інструментом стало частиною початкової підготовки нових співробітників для багатьох розвідувальних органів США [179].

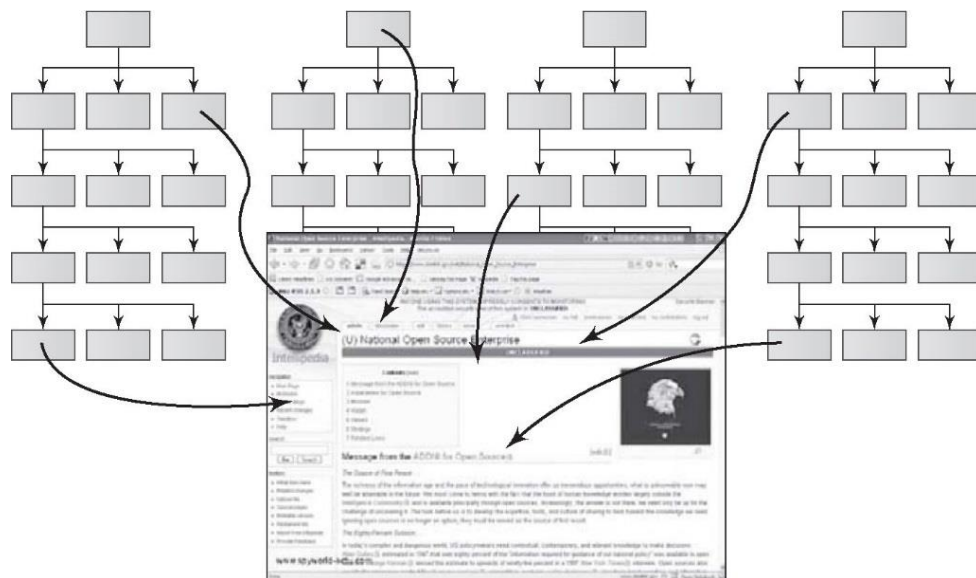


Рис. 3.4. Обмін інформацією за допомогою вікі-проектів

Метою створення «A-Space», як і інших схожих додатків, є руйнування деяких фізичних комунікацій в інтелектуальному середовищі, де більшість обмінів традиційно були обмежені системою організаційних правил і бюрократичних обмежень. Як наслідок, аналітики паралельно працювали над аналогічними проблемами збору та аналізу даних, не знаючи про рішення та інтерпретації проблем один одного. В результаті часто це призводило до збільшення часу на роботу і ухвалення помилкових рішень. «A-Space» дозволив його учасникам одночасно здійснювати пошук засекречених і незасекречених джерел, а також запропонував веб-інструменти для обміну повідомленнями та спільної роботи. Таким чином було зменшено час на підготовку рекомендацій та підвищена якість кінцевого аналітичного продукту завдяки аналітичній співпраці всіх шістнадцяти розвідувальних установ.

Ще однією подібною ініціативою стала соціальна мережа «Diplopedia», яка була створена в 2006 році за ініціативою тодішнього очільника Державного департаменту США Кондолізи Райс [161]. Diplopedia мала на меті надання інформації американським фахівцям із закордонних справ, як всередині країни, так і за кордоном, на одному універсальному майданчику. Сьогодні Diplopedia, маючи декілька тисяч сторінок контенту, також включає в себе набір інструментів соціальних мереж, таких як блоги, спільноти і віртуальні робочі середовища для різних команд.

Мета «Diplopedia» полягала в тому, щоб зв'язати між собою співробітників у закордонних справах, які мають аналогічний або взаємодоповнюючий досвід та знання, і забезпечити горизонтальний обмін аналітичною інформацією. Наприклад, дипломат, який працює за кордоном, може спілкуватися зі співробітниками посольств в інших країнах, читати їх блоги, безпосередньо взаємодіяти з ними, ставити питання, отримувати доступ до існуючих місцевих знань і, таким чином, більш ефективно, ніж без цих зв'язків, готуватися до майбутніх завдань у країні, де він може працювати у майбутньому. У свою чергу, персонал, що володіє спеціалізованим досвідом та знаннями про конкретний регіон, може допомагати у вирішенні проблем особам, які такої інформації не мають.

Доступ до «Diplopedia» надається тільки при наявності відповідного посвідчення особи і дозволу Держдепартаменту США. Редагування дозволено тільки з перевіреним статусом – на відміну від Вікіпедії, де дозволена анонімна атрибуція. Нейтральна група експертів залучається у тих випадках, коли була надана суперечлива інформація та автори не можуть усунути невідповідність. Більш того, статті розглядаються як «ковзаючі» документи, тобто як документи, які постійно оновлюються і пов'язані з оригінальними джерелами, а не як авторитетні кінцеві продукти. Деякі вікі-сторінки редагуються адміністратором «Diplopedia», щоб гарантувати, що надані дані будуть мати неминущу цінність для всього відділу.

Як і у всіх вікі-прикладках, виміряти точні результати спільних

експериментів дуже складно. Безумовно, стандартні операційні структури я використовуються паралельно з такими інноваційними інструментами, як «Diplopedia». Проте, є деякі докази того, що її використання може підвищити швидкість створення звітів, а також точність і інклюзивність самого звіту. Наприклад, тепер кілька посольств по всьому світу можуть легко внести свою інформацію до звіту «замість того, щоб відправляти її по електронній пошті» [134].

Ще один приклад – міжнародна мережева платформа «GCConnex», яка використовується урядом Канади (<https://gcconnex.gctools-outilsgc.ca/>). «GCConnex» є частиною «GCPedia», внутрішньої програми уряду Канади. Це вікі-середовище відкрите для всіх державних службовців Канади і задумане як доказ концепції співпраці і обміну знаннями між усіма рівнями уряду. «GCPedia» доступна тільки для працівників урядових структур Канади, а її учасники повинні бути зареєстровані в цій мережі, щоб мати доступ до неї.

Усе починалося з того, що у 2008 р. уряд Канади запустив загальноурядову вікі-програму за зразком «Intellipedia» під назвою «GCPedia». Вона знаходилася у веденні головного співробітника з питань інформації в канцелярії казначейської ради і була запущена з метою розширення внутрішнього організаційного обміну знаннями та співробітництва.

«GCPedia» була створена з кількох причин. Працівники державного сектора заявили про необхідність створення простору для співпраці, в рамках якого можна було б обмінюватися знаннями. Раніше, як і всюди в уряді, інформація в основному зберігалася та архівувалася в колекції сховищ даних (сховища всередині сховищ), що ускладнювало її пошук. Загальний сенс полягав у тому, що органи публічного управління, як правило, не повідомляли, якою інформацією вони володіють, і тому державні службовці постійно «винаходили колесо», вирішуючи схожі управлінські завдання. «GCPedia» забезпечила створення відкритого простору для співпраці за підтримки керівників різних департаментів і окремих осіб, які працюють разом, діляться своїми знаннями, спільно створюють матеріали та надають їх в розпорядження

для коментарів. Таким чином, головною причиною створення «GCPedia» був обмін існуючими знаннями та їх повторне використання в цілях підвищення ефективності та дієвості роботи уряду.

Другою причиною стала економія часу. Одним з результатів запровадження платформи стало те, що співробітники, які шукають інформацію, стали витрачати менше часу на цей процес. У кінцевому разі, створення національного реєстру інформаційної бази уряду Канади допомогло тисячам службовців по всій країні швидше знаходити необхідні дані.

Відзначимо також, що на ранній стадії «GCPedia» студенти створили 300-400 сторінок, які документували вікі-проект, статут проектних планів, архітектуру, правила управління та використання вікі, гарантії дотримання основних політик, необхідне навчання, а також первинні ідеї про те, як генерувати знання за допомогою вікі-проекту. Внесок в «GCPedia» могли робити тільки державні службовці, які мали офіційну адресу електронної пошти dot-gov. Зазначимо, що це діє і до сьогодні. При цьому до сих пір не існує розрізнених рівнів безпеки, і всі матеріали відкриті для всіх учасників.

На даний час ініціатори в основному дозволяють учасникам використовувати платформу для своїх власних цілей та спостерігають за моделями співпраці, які формуються. Однією з сфер, в якій була задоволена очевидна потреба, була координація роботи із засекреченими документами.

Загальний підхід в роботі з даною платформою полягає в наступному: «Вам не потрібен дозвіл, щоб виконувати свою роботу», оскільки частиною роботи державного службовця є співпраця та обмін знаннями.

«GCConnex» надає працівникам органів публічного управління можливість створити свою сторінку профілю, розмістити свою біографічну інформацію, зв'язатися з існуючими контактами і створити нові групи як спосіб спілкування з державними службовцями, які працюють над аналогічними завданнями. Мета цієї платформи полягає в тому, щоб замінити неефективні, ексклюзивні розмови по електронній пошті спільним робочим простіром.

Ще один показовий приклад – мережа «GovLoop» (<https://www.govloop.com/>), яка була запущена в 2009 році Стівом Ресслером – колишнім співробітником Міністерства національної безпеки США. С.Ресслер побачив необхідність в тому, щоб державні службовці ділилися інформацією поза своєю організацією.

Стартова сторінка цієї мережі наведена на рис. 3.4.

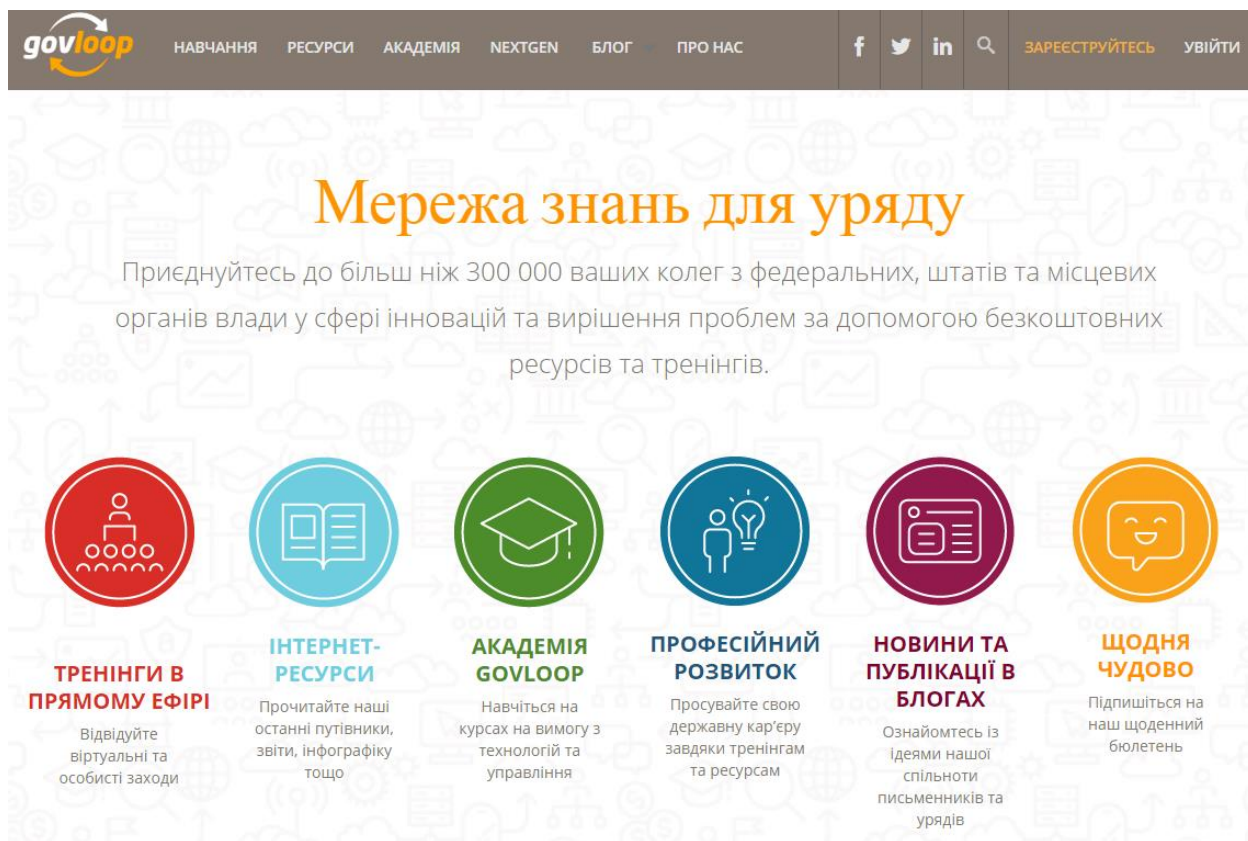


Рис. 3.4. Стартова сторінка цієї мережі «GovLoop»

У межах цієї мережі користувачі отримували можливість створити сторінку профілю, написати особистий блог, зв'язатися з іншими користувачами і коментувати повідомлення в блозі один одного. «GovLoop» був покликаний забезпечити неформальну онлайн-мережу для працівників публічного сектора на всіх рівнях публічного управління, а також надати необмежений доступ до цієї мережі усім зацікавленим особам – журналістам, продавцям, консультантам, вченим, студентам та іншим особам. У результаті був створений простір для співпраці, що сприяв вільному обміну думками і мережевій взаємодії між сторонами, які в іншому випадку не мали б

можливості спілкуватися один з одним. Лише протягом першого року після свого створення «GovLoop» розширила своє членство до більш ніж 30 000 членів. На сьогодні їх вже понад 300 000. Успіх «GovLoop» можна пояснити технологією, яка забезпечує основу для багаторівневої взаємодії з різними аудиторіями і по різних каналах, а також високим ступенем неформального обміну інформацією з іншими сторонами, що не мають зв'язку з «GovLoop».

Однією з новацій «GovLoop» стала можливість он-лайн навчання для користувачів. Як наслідок більшість з них скористалися такою можливістю. Таким чином обмежена культура обміну знаннями, ієрархія «зверху вниз» і строгі правила щодо структур звітності стали вступати в протиріччя принципам відкритості та вільної культури обміну знаннями, яку просувалися «GovLoop» та іншими урядовими мережами. Ці зміни були підтримані вищим керівництвом США, Канади та Західної Європи, що в багатьох сприяло перетворенню органів публічної влади з таємного і захищеного «клуба» на «прозорий майданчик» з високою інформаційною та комунікативною культурою. Економічна перевага такої зміни полягає в тому, що за рахунок створення професійних зв'язків між службовцями, які мають аналогічний досвід або потреби в знаннях, зникла потреба залучення на тимчасовій основі дорогих зовнішніх фахівців.

Успіх «GovLoop» та інших аналогічних проектів сприяв поширенню різноманітних вікі-платформ і вікі-сайтів в публічному секторі [131]. Вікі-сайти – це сайти, які можуть бути змінені їх користувачами. Користувачі можуть спільно створювати контент, редагувати та змінювати існуючий контент, а також обговорювати контент один з одним. Слово «вікі» у перекладі з гавайського означає «швидко». Тим самим воно підкреслює той факт, що вікі-проекти легко і швидко редагуються.

Найбільш відомий вікі-сайт – Вікіпедія, відома як світова онлайн-енциклопедія, заснована в 2001 році Джиммі Уельсом (<https://www.wikipedia.org/>). Автори контенту можуть швидко створювати записи, а потім редагувати та переглядати інформацію по кожному терміну,

який вони хочуть визначити. Вони можуть створити сторінку з певної теми, а потім опублікувати чернетку; потім чернетка відкривається для всього світу для редагування, заміни і навіть видалення.

Оригінальна сторінка статті Вікіпедії структурована за допомогою гіперпосилань, які пов'язують ключові слова, які використовуються в цій статті, з визначеннями, представленими в інших статтях. Визначення або інший вміст не повинно бути скопійовано з інших оригінальних статей. Замість цього нові статті повинні посилатися на ці оригінальні статті, щоб показати читачам раніше опубліковані матеріали.

Програмне забезпечення, яке працює за принципом «WYSIWYG» (те, що ви бачите, це те, що ви отримуєте), робить редагування простим та легким. Можливості форматування зводяться до мінімального набору функцій, а сторінки не сильно декоровані, в результаті чого вміст сторінки знаходиться в центрі уваги її авторів та читачів. Кожен зареєстрований користувач може редагувати контент простим клацанням миші.

Спори між авторами можна обговорювати та відстежувати за допомогою сторінки обговорення. Особливо в разі резонансних статей, за якими постійно стежать їх автори. Будь-який новий автор або редактор має пояснити, чому він вносить зміни, і надати оригінальне джерело, щоб підтримати зміни і захистити їх від інших авторів. У разі, якщо кілька авторів не можуть прийти до згоди з приводу змін, внесених іншим автором, стаття може бути повернена до попередньої створеної версії, при цьому відредагований вміст не втрачається. Тому вміст, який вважається нестандартним, може бути легко виключено зі статті. Автор також може запропонувати, щоб вміст статті був переглянутий адміністраторами вікі, об'єднаний з іншими існуючими статтями, або, якщо він має особливе значення, перенесений на власну сторінку статті.

Початкова ідея Вікіпедії полягала в тому, щоб дати редакторські права кожній людині в світі, що зробило б Вікіпедію «демократичним» сайтом з виробництва контенту. Згодом спільнота перетворилася в ієрархічну

редакційну систему з декількома рівнями доступу. Крім того, сформувалася неформальна культура, в якій деякі користувачі сприймають себе власниками статей, миттєво реагуючи навіть на найменші зміни, які випадкові користувачі Інтернету вносять в свої статті, і виправляють помилки за хвилини або навіть секунди.

З часом стало ясно, що страх перед вандалізмом, який є можливим завдяки відкритій структурі спільноти та редакційної системі сайту, є необґрунтованим. Хоча так звані Інтернет-тролі, які можуть спробувати зробити вандалізм щодо статті, дійсно існують, спільнота дуже швидко реагує на помилки або повертає статті її раніше узгоджений статус. У цілому, кількість авторів, що роблять свій внесок, відповідає розподілу повноважень: декілька авторів створюють дуже велику кількість статей, а більшість авторів вносять лише несуттєві зміни.

Дослідження, опубліковане в журналі Nature, показало, що Вікіпедія близька до Енциклопедії «Britannica» з точки зору точності наукових статей. Рівень їх помилок можна порівняти, однак процес усунення помилок показує чудову різницю між онлайн-овою і друкованою енциклопедіями. До прийняття в 2012 році рішення про припинення випуску друкованого видання енциклопедії «Britannica», воно оновлювалося і перевидавалося приблизно раз на чотири роки, в той час як автори Вікіпедії здатні виявляти помилки в середньому за чотири хвилини і, таким чином, можуть усунути помилки практично миттєво [204].

Як згадувалося раніше, Вікіпедія побудована на програмному забезпеченні «MediaWiki». При цьому існує безліч інших безкоштовних вікі-додатків, таких як «PBworks» ([«https://www.pbworks.com/»](https://www.pbworks.com/)), «Wikia» (<https://www.wikia.org/>) та ін. Усі ці вільно доступні інструменти однаково прості в навігації та обслуговуванні. Кожен з них може бути використаний як відкрита вікі або як закрита система з обмеженим доступом. Деякі вікі-додатки пропонують службу обміну миттєвими повідомленнями між авторами, можливості ведення блогів та інші розширення, корисні для використання в

публічному секторі.

Наступний цікавий вікіпроект – «CrisisCommons» (<https://crisiscommons.org/>). Він представляє собою вікі-систему управління знаннями, яка підтримує і координує географічно розподілені технологічні проекти з надання допомоги в надзвичайних ситуаціях. «CrisisCommons» була заснована волонтерами Ноелем Діккером та Хізер Бланшард в 2009 році. Засновники хотіли створити відкритий форум для фахівців-практиків, фахівців з надання першої допомоги, працівників гуманітарних організацій, фахівців з інформаційних технологій, наукових працівників та представників приватного сектора [127; 151]. Мета цієї мережі – використовувати ІТ-навички добровольців, які хочуть допомогти в надзвичайних ситуаціях, але не можуть перебувати на місці подій. Перший проект був ініційований у відповідь на землетрус на Гаїті в 2010 році, та інструменти і досвід, отримані в рамках цього проекту, були повторно використані під час землетрусу в Чилі в кінці того ж року. Група на ранньому етапі знайшла підтримку Державного департаменту США, Всесвітнього банку та Національного громадського радіо (NPR), а отримала престижний грант від Фонду Альфреда П. Слоуна.

На початку своєї роботи «CrisisCommons» залучила понад 400 учасників, які потім заснували свої власні місцеві «CrisisCamps» в США як на Східному, так і на Західному узбережжі. Концепція була швидко прийнята в декількох міжнародних місцях, створюючи платформу для зустрічей так званих «громадянських хакерів». Перша зустріч включала бесіди з представниками «Google», «Yahoo» та «Microsoft» і привела до формування партнерства зі Світовим банком [151].

Звернемо увагу, що всі групи на цій платформі працюють децентралізовано і на громадських засадах, і немає жодної конкретної задачі або спільної мети, з якою б вони всі погоджували свої дії або працювали над нею. Відносна відкритість зустрічей, в свою чергу, приводить до створення ідей та розвитку підприємницької культури серед учасників.

«CrisisCommons» координує діяльність та її результати через безліч

соціальних медіа-додатків: аккаунт в Twitter (@crisiscamp); групу в Facebook (www.facebook.com/pages/crisis-commons); стрічку у блозі (<https://www.facebook.com/CrisisCommons/>). Члени місцевих команд використовують свої власні блоги «WordPress» для обміну інформацією.

«CrisisCommons» в основному представляє собою платформу управління проектами та знаннями для збору і координації проектних ідей, що з'являються в різних місцях світу і в рамках всіх глобальних ініціатив. Тобто це певний робочий простір, де місцеві проектні команди можуть координувати свої власні проекти. Проекти пропонуються окремими учасниками; після запуску вони перетворюються в більш великі проекти, які підтримуються кількома людьми або ініціативними групами. Якщо вони набирають достатню кількість прихильників – з'являються узгоджені рекомендації, які активно використовуються в кризових ситуаціях. Адміністратори «CrisisCommons» втручаються у проект лише у тому разі, коли потрібно об'єднати пропозиції або проекти.

Стимули для участі не надаються. На відміну від деяких інших систем управління знаннями, участь у більш широкому русі і надання допомоги з боку свого робочого місця, мабуть, є достатнім стимулом участі для більшості волонтерів.

Відзначимо, що в результаті співпраці між учасниками «CrisisCommons» та їх взаємодії на вікі-платформі виникло безліч технологічних додатків. За допомогою інструментів з відкритим вихідним кодом, були, зокрема, створені додатки для отримання інформації в режимі реального часу. Як приклад можна назвати програму пошуку лікарень в Гаїті та проект для збору розповідей про те, як люди переживають землетрус. Вікі «служував координаційною платформою для відстеження зрілості кожного проекту та пошуку добровольців. У рамках даного проекту позитивні практики, витягнуті з великомасштабних заходів реагування, таких, як в Гаїті та Чилі, були застосовані і до інших надзвичайних ситуацій.

Вікі-проекти можуть бути використані для різних цілей. Вони

пропонують відкрите середовище створення інформації, в якому кожен може вільно створювати спільний контент. Або ж вони можуть бути присвячені певній меті, і в цьому випадку авторські права можуть бути обмежені конкретними уповноваженими користувачами. Деякі користувачі можуть мати вікі-сайт для особистих цілей; інші можуть інтегрувати вікі-сайт в корпоративну інтрамережу в якості повноцінної системи управління знаннями.

Таким чином, всі вікі-проекти – це високоінтерактивні інструменти. Вони допускають єдине авторство, спільне авторство, двонаправлений обмін та інтерактивність з контентом після його створення. У нинішньому відкритому урядовому середовищі вони можуть використовуватися в якості зовнішніх інструментів для обміну контентом з зацікавленими сторонами і, отже, потенційно можуть сприяти підвищенню прозорості процесів, прийняттю рішень та обміну інформацією. Крім того, вони можуть дозволити, наприклад, громадянам взаємодіяти з контентом або надавати свій власний контент та обговорювати поточне утримання – спосіб розширення участі громадськості в публічному секторі. Нарешті, вони можуть використовуватися в якості технології співпраці для підтримки внутрішньої, між- і внеорганізаційної співпраці та координації проектів.

У публічному секторі вікі-проекти також можуть мати кілька цілей. По-перше, можуть бути використані для внутрішнього організаційного обміну інформацією. У таких випадках вони призначені виключно для створення внутрішніх знань та обміну ними. Зовнішні учасники не мають доступу, і ці вікі-проекти являють собою паралельну структуру по відношенню до існуючих додатків для обміну інформацією. Вікі-проекти можуть також використовуватися для обміну інформацією між організаційними підрозділами в уряді. У цих випадках вони допомагають органам публічної влади створити середовище співпраці і обміну інформацією для низки різних агентств, які пов'язані між собою. Нарешті, вікі-проекти можуть використовуватися для взаємодії з громадськістю, а також для обміну

інформацією і співпраці з громадянами, включаючи громадян, залучених в процеси генерування ідей і визначення політики. У таблиці 3.1 представлений огляд найбільш відомих вікі-проектів в публічному секторі.

Таблиця 3.1 – Вікіпроекти в публічному секторі

<i>Тип</i>	<i>Сайт</i>	<i>Мета</i>	<i>Сектор</i>	<i>Зрілість</i>	<i>Доступ</i>
Внутрішньо-організаційні вікі	Diplopedia	Створення і обмін знаннями	Державний	Запущено у 2006	Тільки для дипломатів
Міжорганізаційні вікі	Intellipedia	Міжорганізаційний обмін знаннями	Державний	Запущено у 2006	Для членів розвідувального співтовариства США, на запрошення
	GCPedia		Всі рівні канадського уряду	Запущено у 2010	Для осіб з адресою електронної пошти dot-gov
Інші вікі в публічному секторі	BetterBuy	Включення зацікавлених сторін з числа представників уряду, промисловості та громадськості.	Федеральний уряд і зовнішні користувачі	Запущено у 2010	Громадський доступ; анонімні повідомлення дозволені; потрібно вхід в систему
	Watershed Central	Об'єднання експертів в рамках спільного обміну інформацією	Федеральний уряд і зовнішні експерти на всіх рівнях; обслуговування розмов на місцевому вододілі	Запущено у 2009	Тільки попередньо схвалений доступ
	CrisisCommons	Спільна, міжорганізаційна надзвичайна допомога, управління проектами	У всьому світі: приватні та державні суб'єкти	Запущено у 2010	Відкритий доступ для громадян та інших зацікавлених сторін
	Future of Melbourne	Взаємодія громадян та уряду	Міське самоврядування	Відкритий в межах певних часових рамок	
	San Jose Wikipanning™	Взаємодія громадян та органів влади	Міське самоврядування	Відкритий в межах певних часових рамок	
	Manor	Взаємодія громадян та органів влади	Міське самоврядування	Запущено у 2010 р.	

Між тим, незважаючи на те, що вікі-проекти в публічному секторі, мають декілька проблемних моментів в контексті їх реалізації, протягом останніх років в світі накопичено неабиякий досвід, який може бути використаний і в Україні. Розглянемо ці потенційні проблемні аспекти та засоби протидії ним окремо.

1) Юридичні аспекти

Дуже часто державні службовці і посадові особи місцевого самоврядування не вирішуються використовувати соціальні мережі, оскільки не впевнені в легальності такого способу взаємодії з громадянами. Між тим, в з розвитком інформаційних технологій і додатків, багато країн світу вже ухвалили відповідні законопроекти, які не тільки урівнюють в правах оф-лайн і он-лайн взаємодію, а й усіляко сприяють мінімізації безпосередніх контактів працівників органів публічної влади з громадськістю.

2) Конфіденційність

Наступною є проблема забезпечення збереження державної таємниці і конфіденційності документів з обмеженим доступом. Одним зі способів вирішення цієї проблеми є чітке структурування документів за рівнем доступу, забезпечення суворого контролю та відповідальності за витік даних.

3) Цифрова грамотність

Однією з причин, за якою використання вікі-сайтів в публічному секторі не стає повсюдним, це невисока цифрова грамотність значної кількості посадових осіб в публічному секторі. Засобом вирішення цієї проблеми є не тільки використання інших інструментів он-лайн взаємодії, таких, як електронна пошта, телефонні дзвінки або інших засобів отримання інформації від громадян, а й постійне підвищення кваліфікації працівників органів публічного управління, зокрема, в контексті використання сучасних вікі-платформ. Також доцільним є використання вікі-платформ не тільки під час зовнішньої, а й внутрішньоорганізаційної взаємодії.

4) Точність та перевіреність інформації

Керівники в публічному секторі також часто стикаються з проблемою

перевантаженості інформацією і втрати контролю над інформаційними потоками, що з'являються на вікі-платформах. Між тим, у більшості випадків це відносно необґрунтований страх, оскільки більшість людей в основному шукають інформацію на цих платформах, а не додають її. Люди, як правило, рідко залишають коментарі або редагують контент в Інтернеті. Але навіть коли вони це роблять, це, як правило, лише покращує оригінальний контент, робить його більш точним та зрозумілим.

Засобом щодо подолання побоювань втратити контроль над контентом після його створення на вікі-платформах є встановлення чітких принципів використання та поширення інформації, а також проведення спеціальних тренінгів для керівників щодо використання вікі-платформ. Під час такого навчання керівникам необхідно пояснити, що завжди є спосіб повернутися до попередніх версій, і що вміст ніколи не втрачається - навіть якщо на перший погляд це виглядає саме так. Це підвищить їх обізнаність і довіру до самого інструменту.

Загалом, найважчим завданням для публічного сектору є створення нової культури співпраці, яка враховує особливості існуючої ієрархічної культури обміну знаннями, глибоко вкорінену в будь-який орган публічного управління [171]. Нові форми співпраці, такі, як створення мереж, пошуку знань та обміну інформацією, як правило, йдуть від низу до верху. Підхід до створення та спільного використання емансипованих та відкритих знань в середовищі вікі-проектів є, на перший погляд, складним, і являє собою певною мірою парадокс для ієрархізованих організацій публічного сектора. При цьому переваги використання вікі-платформ на початковому етапі використання нових технологій (або будь-яких інновацій) не будуть відчутними відразу; навпаки, поліпшення можуть початися тільки в довгостроковій перспективі. Більше того, на початку це вимагатиме збільшення навантаження для працівників. Крім того, особливо в середовищах, де знання поставляються в готовому вигляді через ієрархічну структуру звітності або вбудовані в ясні, стандартні операційні процедури, люди можуть не усвідомлювати

необхідність співробітництва на вікі-платформах. Таким чином, перехід до відкритого формату співпраці буде складним, незалежно від контексту.

Одним із способів вирішення цієї проблеми є висвітлення того, як вікі-середовище може поліпшити методи залучення всіх, хто потенційно зацікавлений в участі, до обміну інформацією в публічному секторі. Також варто звернути увагу на додаткові способи інформування громадськості та зацікавлених сторін, які з'являються за допомогою вікі-платформ.

Окрім зазначеного, корисно підкреслити, що традиційні процеси комунікації з громадськістю є дорогими та трудомісткими для всіх зацікавлених сторін. Вікі-середовище може зробити існуючі процеси більш ефективними. Досвідчені вікі-адміністратори рекомендують починати, де це доречно, із закритих просторів для спільної роботи. Через деякий час працівники публічного сектору можуть вирішити перенести свої результати у відкритий простір і поділитися ними з більш широкою аудиторією.

Загалом, стимулювання і розвиток онлайн-участі є одним з найважчих завдань, які необхідно вирішити публічному секторі сьогодні. Основна проблема полягає в тому, щоб знайти підходи для залучення розумних людей до участі і спонукати їх ділитися своїми знаннями, а також знайти способи уникнути вкладу в певний проект з боку тих людей, які не зацікавлені в його позитивному результаті.

Загалом, по відношенню до кожного нового вікі-проекту, будь-яку аудиторію можна розділити на дві категорії: тих, хто хоче активно брати участь і тих, хто не налаштований роботи значущий внесок. Важливо ідентифікувати ці категорії і запропонувати належні стимули тим, хто налаштований на активну участь.

Один зі способів зрозуміти, що необхідно і що можна запропонувати учасникам – це почати використовувати інструмент самостійно. Адже в кінцевому разі необхідно створити середовище, до якого інші захочуть приєднатися.

Іншою важливою тактикою є активне збереження платформи вільної від

тролів, які мають певні корисні цілі, але не роблять свій внесок в обговорення теми. Легкий спосіб зробити це – дозволити брати участь тільки зареєстрованим користувачам з підтвердженою електронною адресою електронної пошти. Не можна допускати анонімної участі в вікі-середовищі, де почуття онлайн-дисципліни та мережевого етикету необхідно для того, щоб зробити платформу корисною для більшості користувачів. Крім того, матеріали, надані учасниками, повинні перевірятися внутрішньою редакційною групою, щоб не нав'язувати якийсь конкретний порядок денний, який може не служити загальним цілям проекту.

Проте, потенційні учасники повинні мати можливість легко коментувати статті. Люди відчують себе більш комфортно, спочатку роблячи мінімальний внесок, наприклад, виправляючи помилки при наборі тексту і вносячи інші невеликі виправлення в матеріал, перш ніж вони можуть захотіти поділитися цілими сторінками нового змісту. Внесок повинен бути керованим як для авторів, так і для редакційної групи, щоб він не приводив до інформаційного перевантаження та раннього розчарування.

Популяризацію вікі-проекту може сприяти залучення авторитетних людей, які можуть допомогти переконати інших поділитися своїми знаннями.

Загалом, у будь-якому проекті має бути організована і належна система стимулювання. Люди повинні відчувати задоволення тим, що їхній внесок був врахований в офіційній частині прийнятого підсумкового документа, або що їх ідея була схвалена міською радою. Зрештою, учасники повинні відчувати, що їх почули і що час, витрачений на цю діяльність, змінив ситуацію на краще. Відповідно, можуть бути використані і інші форми визнання, такі як роздача значків або подяк.

3.3 «Transparency 2.0» як технологія підвищення прозорості та підзвітності органів публічної влади перед громадськістю

У цьому розділі мова буде йти про технологію «Transparency 2.0», яка

допомагає підвищувати прозорість та підзвітність органів публічного управління. Традиційно прозорість діяльності органів публічної влади була пов'язана з такими питаннями, як доступність і відкритість публічної інформації, що закріплювалося у відповідних нормативних актах. Інші інтерпретували прозорість як функцію нагляду за публічно-управлінськими процесами та їх розуміння, наприклад, через повідомлення про процеси прийняття рішень та їх результати [59]. У попередніх розділах були наведені приклади використання соціальних технологій для підвищення прозорості діяльності органів публічної влади, зокрема, використання інструментів соціальних мереж, таких як «Twitter», «Facebook» тощо, для публікації більшого обсягу інформації тим аудиторіям, які в іншому випадку могли б не мати доступу або не зацікавлені в отриманні доступу до публічної інформації іншими способами.

Між тим, відзначимо, що публічні установи збирають величезні обсяги даних у багатьох сферах. У даний час державна політика багатьох країн світу робить ці необроблені набори даних доступними, щоб люди та організації, громадські діячі, могли повторно використовувати ці дані для створення цілеспрямованих програм, які представляють цінність для громадськості та суспільства. Одним із дійових інструментів запровадження такої політики є ініціатива «Data.gov», платформа для обміну публічними даними в США. Між тим, сьогодні з'явилося багато ініціатив щодо повторного використання цих даних, і нижче розглядаються деякі з них, а також передова практика в сфері залучення громадян до прийняття рішень в публічному секторі.

Загалом, Data.gov – це платформа, яка є основоположною для повторного використання даних, отриманих від держави, а її мета полягає в розширенні доступу громадськості до великих баз даних, що генеруються владою. Дана платформа підтримує концепцію спільного управління державою, в межах якої Уряд розглядається в якості підготовчого елементу та постачальника урядової інформації, але при цьому генерування творчих рішень і повторне використання урядових даних віддається на розсуд

громадянам та організаціям громадянського суспільства. Основна ідея даного підходу полягає в тому, що уряд не може розробити всі «кращі рішення», яких потребують громадяни. При цьому органи державної влади можуть узагальнювати факти та цифри і робити їх легко доступними на платформі, де громадяни можуть потім використовувати для власних цілей. На цій платформі кожен набір даних супроводжується коротким описом, метаданими, інформацією про те, як отримати доступ до даних, а іноді і інструментами візуалізації, за допомогою яких ці дані можна структурувати.

На відміну від більшості інших публічних платформ, Data.gov надає користувачам можливість отримати доступ до урядових даних, не звертаючись за наданням цієї інформації. Традиційно запити громадян на отримання даних уряду подаються офіційно, відповідно до ухвалених законодавчих норм. Як правило, публічні установи мають обмежений час для відповіді на такі запити і повинні надати дані протягом шістдесяти днів. Більша частина даних, вироблених урядом, недоступна у цифровому форматі, тому навантаження на відомства велике, і, отже, доступ до них обмежений. Метою створення «Data.gov» стало підвищення прозорості та, в кінцевому рахунку, підзвітності та довіри до діяльності уряду.

Крім своєї платформи даних, Data.gov також надає платформу, через яку спільноти можуть обговорювати інформацію по різних темах (таким, як сільське господарство, клімат або енергетика), рубрику під назвою «Місцевий уряд», яка надає в режимі реального часу отримувати інформацію про поточні події і сторінку під назвою «Ресурси», на якій розміщено інтернет-сховище політик, інструментів, тематичних досліджень та інших ресурсів для підтримки управління, управління, обміну та використання даних у всій системі публічного управління).

Також на базі платформи «Data.gov» було створено велику кількість додатків. Уряд США проводив конкурси та змагання, які стимулювали участь третіх сторін, таких як індивідуальні розробники, приватні організації, консультанти, студенти та ін, у розробці додатків для смартфонів, що

використовують дані, надані Data.gov. Ці конкурси публічно оголошувалися і були відкриті для всіх. Найбільш інноваційні рішення потім були представлені на Data.gov. Деякі конкурси, наприклад, мали невеликі призи (до 500 дол. на людину або до 1500 дол. на команду) [175].

На сьогоднішній день Data.gov як платформа дозволила отримати доступ до майже 300000 необроблених наборів даних, створити понад тисячу додатків для смартфонів, що використовують дані уряду, і більше 170 агентств і субагентств, що беруть участь в цьому процесі. На сайті Data.gov відображається добірка створених додатків; однак фактична кількість додатків, які можуть бути засновані на Data.gov, практично необмежена.

Одним з яскравих прикладів популярного додатку, створеного на базі «Data.gov) є «FlyOnTime» з відкритим вихідним кодом. Розробники пояснюють, що «FlyOnTime.us» – це безкоштовний ресурс для авіамандрівників і всіх, кого цікавить своєчасна робота системи комерційних авіап перевезень в США. Інформація про рейси та погоду, представлена на цьому сайті, отримана з даних, наданих федеральним урядом США, в той час як дані про час роботи лінії безпеки надаються простими користувачами. Цей додаток мав чотири основні цілі:

1. Допомогати американським автомандрівникам знайти своєчасні рейси.
2. Допомогти американській громадськості зрозуміти дані з урядових джерел, представляючи їх цікавими та привабливими способами.
3. Отримувати дані про затримки в аеропортах.
4. Дозволити розробникам отримувати доступ до даних про польоти в режимі реального часу простим і зручним способом.

Додаток також дозволяв мандрівникам вносити свої власні дані, поки вони чекають в черзі в аеропорту..

Ще одна широко відома ініціатива щодо повторного використання громадської інформації здійснюється Міністерством охорони здоров'я та соціальних служб США (HHS). В рамках ініціативи «Health 2.0» розробниками

було запропоновано створити мобільні додатки, що використовують сховище даних Міністерства охорони здоров'я. Незважаючи на деякі проблеми, пов'язані з конфіденційністю, особливо ті, які стосуються даних про охорону здоров'я на індивідуальному рівні, ця ініціатива в цілому була добре сприйнята та зробила безпосередній вплив на повторне використання даних фахівцями в галузі охорони здоров'я. Пошукова система «Bing», наприклад, повторно використовує дані системи охорони здоров'я, які можна відсортувати за географічним розташуванням, і відображає результати на картах здоров'я. Більш того, громадяни можуть додавати свою інформацію в офіційну урядову інформацію та переглядати дані про лікарні та приватних постачальників послуг в галузі охорони здоров'я. Цьому сприяють і спеціально розроблені мобільні додатки.

Загалом, варто відзначити, що більшість заявок, що надходять від державних органів на розробку мобільних додатків, призначені виключно для інформаційних або освітніх цілей. При цьому далеко не всі з цих додатків призначені для операцій між урядом та громадянами, де громадяни можуть отримати доступ до державних послуг або безпосередньо взаємодіяти з урядом. Більше того, значна кількість цих додатків не надають державним органам доступ до персональної інформації своїх користувачів, проте на сторінці додатків пропонується перевірити окремі умови угод їх використання.

Відзначимо, що існує безліч стимулів, або рушійних сил, для використання публічної інформації таким чином, щоб підвищити прозорість дій влади. Деякі з цих факторів стимулюють використання даних всередині публічних установ, в той час як інші – поза їх межами. Розглянемо їх докладніше.

Драйвер 1: Політична воля. Загалом, усе почалося з підготовки та ухвалення в 2011 році міжнародної ініціативи «Відкритий Уряд» [187], метою якої стало об'єднання зусиль публічної влади та інститутів громадянського суспільства для покращання якості життя громадян

[<https://www.opengovpartnership.org/>]. Її підписали 9 громадських організацій та уряди 8 країн, зокрема, Бразилії, Великобританії Індонезії, Мексики, Норвегії, ПАР, США і Філіппін). У межах цієї ініціативи уряди та організації громадського суспільства підписують плани дій, які містять конкретні заходи, спрямовані на підвищення відкритості та прозорості влади, а також забезпечення участі громадськості в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень. Відповідно, всі органи публічної влади у межах цієї ініціативи повинні розробити і реалізувати відповідні заходи. Серед них – систему відкритих електронних торгів, електронні петиції тощо. На сьогодні до цієї ініціативи долучилися вже більше 70 країн, зокрема, й Україна. Між тим, головним для реалізації цієї ініціативи є політична воля вищого керівництва країни.

Драйвер 2: низькі витрати на краудсорсингові рішення. Рух за відкриті дані і відкритий уряд вимагає прояву ініціатив не тільки від органів публічної влади, а й від громадян. Саме тому після запровадження «Відкритого уряду» почали з'являтися такі платформи, як «CrisisCommons», «SeeClickFix» та ін. Витрати на їх утримання з боку держави були відсутні, а позитивний ефект відчули багато громадян. Як наслідок, згодом почали з'являтися аналогічні проекти, такі, як «Barcamp» (комунікації людей у публічному просторі, з метою обміну досвідом, ідеями, кращими практиками), «Random Hacks of Kindness» (відкритий форум соціальних проектів, який об'єднує розробників-волонтерів та досвідчених фахівців, які працюють з благодійними та громадськими організаціями та підприємствами, які працюють в сфері соціальних послуг) та інші. Відзначимо при цьому, що коли органи публічної влади намагаються вирішити проблеми за допомогою краудсорсингу, рішення йдуть за схемою «знизу до гори». Винагороди за їх розробку, як правило відсутні, або є мінімальними.

Драйвер 3: низький рівень ризику витоку «конфіденційної інформації». Більшість додатків з відкритими даними, які використовують публічну інформацію, призначені виключно для інформаційних або освітніх цілей і

тому робота з ними представляє невеликий ризик для органів публічної влади. При цьому потенційна вигода для публічних установ є набагато вищою (є конкретні політичні та економічні ефекти).

Драйвер 4: високий ступінь наочності, що, в свою чергу, може привести до підвищення рівня прозорості, підзвітності та, в кінцевому рахунку, довіри до діяльності органів публічної влади. Наявність відкритих публічних даних, та можливості їх використання, згідно з результатами наукових досліджень [63], істотно покращує якість взаємодії між урядовими та неурядовими суб'єктами.

Драйвер 5: зростання поширення мобільних телефонів та смартфонів. Руху відкритих даних сприяє зростаюча кількість людей, які користуються сучасними гаджетами та пристроями. Так, за даними аналітичної компанії «Gartner», загальна кількість комп'ютерних пристроїв, включаючи ноутбуки, настільні персональні комп'ютери, планшети і мобільні телефони, які знаходяться у використанні, в 2021 році досягне 6,2 млрд штук [105].

Драйвер 6: розширення використання сайтів соціальних мереж та можливостей підключення. Супроводжуючи тенденцію зростання використання інформаційних пристроїв, спостерігається тенденція до повсюдного використання тих або інших соціальних мереж [34]. Так, зокрема, в Україні 60% громадян зареєстровані в соціальних мережах і їх загальна кількість складає 26 млн осіб [Там же]. Популяризації соціальних мереж сприяє ситуація з пандемією. Тільки за останній рік кількість користувачів соцмереж в Україні зросла на 7 млн осіб [Там же].

Драйвер 7: технологічні та соціальні інновації. Технологічні інновації обумовлені, головним чином, новими інтересами та потребами громадян. Як правило, провайдери платформ зазвичай реагують на зовнішнє інноваційне використання. Прикладом може служити інноваційне використання Twitter для реагування на надзвичайні ситуації або роль соціальних мереж у повстаннях, наприклад, під час «арабської весни». Аналогічним чином, місцеві органи влади були здивовані, коли громадяни почали використовувати

«SeeClickFix» для звітності з питань, не пов'язаних з надзвичайними ситуаціями, і органам влади довелося використовувати платформу для реагування на вимоги громадян.

Драйвер 8: низький ступінь внутрішньої інноваційності та висока сприйнятливість до зовнішніх інновацій. Обмеженість державного та місцевих бюджетів не завжди дозволяє впроваджувати нововведення. Така ситуація створила умови для того, щоб інновації надходили до органів публічної влади ззовні.

Драйвер 9: фактор «про холоди». Загальне ставлення до влади у більшості країн є негативним. Навіть в США 69% громадян не довіряють своєму уряду [189]. Негативно оцінюють дії Уряду й українці. Так, за даними Центра Разумкова, дії влади у протидії поширенню коронавірусу оцінюються у 2,5 бали (за шкалою від 1 до 5, де «1» означає «зовсім не справляється», а «5» означає «дуже добре справляється»), забезпечення стабільності в суспільстві – 2,3 бали, дотримання законності державними службовцями, оплати праці, охорони здоров'я, соціального захисту – 2,2 бали, у сферах пенсійного забезпечення, покращання економічного становища країни – 2,1 бал, підвищення рівня добробуту громадян – 2,0 бал, зменшення впливу олігархів – 1,9 бал, боротьби з корупцією – 1,8 балів, вирішення проблеми рівня цін і тарифів – 1,6 балів. Це також збільшує стимули для уряду та органів публічної влади бути інноваційними і сприяти розвитку інновацій та відкритості [64].

Драйвер 10: очікування наступного покоління. Поряд з фактором негативного ставлення до влади в органах публічної влади поширене передчуття приходу наступного покоління публічних службовців. Очікується, що нове покоління молодих державних службовців буде більш підкованим в технічному плані, ніж будь-яке інше покоління до цього [97]. Тому держава повинна використовувати існуючі соціальні мережі і додатки для мобільних телефонів, які будуть стимулювати цих майбутніх співробітників проявляти інтерес до публічного управління і вважати, що публічна служба може

задовольнити їх потреби. Можливості працевлаштування в органах публічної влади повинні бути конкурентоспроможними порівняно з можливостями працевлаштування в приватному секторі, якщо урядові установи хочуть виграти «війну» за талановиті кадри.

Між тим, поряд з факторами, які сприяють упровадженню нових способів участі громадян в публічно-управлінській діяльності та роботі з публічною інформацією, на цьому шляху виникає низка об'єктивних бар'єрів, як організаційного, так і комунікативного характеру.

Бар'єр 1: недостатнє поширення широкосмугового доступу. Одним з основних бар'єрів на шляху використання будь-яких передових мобільних додатків, описаним вище, є те, що громадяни в першу чергу потребують доступу до широкосмугового зв'язку в своїх громадах. Незважаючи на те, що деякі телекомунікаційні провайдери малюють позитивну картину, незалежні дослідницькі інститути знаходять, що показники доступу до широкосмугового зв'язку в Україні відносно низькі в порівнянні з розвиненими країнами. «За даними Мінцифри, більше 4 мільйонів українців проживають у населених пунктах, де немає жодного працюючого оптичного провайдера, більше 65% сіл не покриті широкосмуговим доступом до інтернету. Загалом, за підрахунками Мінцифри, близько 6 млн українців не мають можливості підключитися до якісного широкосмугового доступу до мережі інтернет [4].

Зазначене робить неможливим доступ до публічної інформації в онлайн-режимі для значної кількості мешканців країни.

Бар'єр 2: низьке використання додатків для роботи з публічною інформацією. Так, зокрема, в Україні, лише близько 4 млн українців користуються українським електронним сервісом державних послуг «Дія 2.0». Отже, не дивлячись на доступність послуги, рівень довіри до неї є невисоким.

Бар'єр 3: цифровий розрив, який означає різний рівень цифрової грамотності та обізнаності і різні уявлення про корисність. Результатом наведених вище бар'єрів є високий цифровий розрив між окремими соціальними групами громадян України. Цифровий розрив проявляється як

дихотомічний доступ – або громадяни мають до доступу до публічної інформації, або не мають його взагалі. Між тим, вся інформація, що надається через Інтернет або за допомогою програми для смартфона, також повинна бути доступна для тих верств населення, які не мають доступу до цієї технології (і навпаки). Однак для подолання цього бар'єру просто не вистачає ресурсів.

Бар'єр 4. Пасивність органів публічної влади. У порівнянні з іншими секторами органи публічної влади повільно впроваджують інновації. Особливо, коли мова йде про такі інновації, як соціальні мережі, додатки Web 2.0 або інноваційні додатки для мобільних телефонів. Для них характерним є тривалий внутрішній процес перевірки, щоб переконатися, що нові процеси охоплюються існуючими правилами та нормами. Існуючі стандарти та політики написані для використання електронної пошти в уряді або використання веб-сайтів, але не поширюються на веб-сервіси третіх сторін. Тому не дивно, що існує певна інерція серед публічних установ, коли справа доходить до запровадження мобільних додатків або інструментів соціальних мереж.

Бар'єр 5: Втрата контролю. Багато керівників органів публічної влади побоюються втратити контроль над ситуацією у зв'язку з неконтрольованим поширенням публічних даних.

Бар'єр 6: Відсутність коштів. Органи публічної влади дуже зрідка мають стимул заощаджувати частину свого бюджету або витратити менше. Замість цього вони мають бажання показати, що гроші, закладені в бюджет на конкретні ініціативи, були витрачені і що майбутні витрати мають бути збільшені. Тому у них, як правило, немає стимулів для перепризначення бюджетних категорій і перемикання на готові, безкоштовні, сторонні додатки.

Бар'єр 7: менталітет і традиції. В Україні, як і багатьох інших країнах світу, державні установи «навчені» захисту інформації від публічного доступу. Між тим, як згадувалося вище, те, що часто називають менталітетом «необхідності знати», поступово поступово в усьому світі витісняється практикою необхідності «ділитися інформацією» [139]. Однак цей зсув,

зокрема, в Україні, відбувається повільно і вимагає великих змін культури публічного управління.

Бар'єр 8: аспекти конфіденційності. У той час як органи публічної влади можуть турбуватися про безпеку та секретність, громадяни можуть турбуватися про своє особисте життя. Між тим, усі додатки для мобільних телефонів та всі інші програми Web 2.0, які використовують інформацію з державного сектора, будуть мати доступ до приватної інформації, збереженої за допомогою IP-адрес, номерів мобільних телефонів або акаунтів в соціальних мережах.

Бар'єр 9: політичний «клімат», в якому будь-яка влада розглядається як загроза. Ще один бар'єр пов'язаний з політичним «кліматом». Ця проблема є особливо актуальною для України. Опозиція продукує страх перед так званим «тоталітарним урядом», який призводить до того, що держава сприймається як занадто велика, неефективна і така, що намагається втрутитися в особисте життя своїх громадян.

Окрім зазначеного, у подальшому може з'явитися ще декілька нових викликів. Так, використання соціальних технологій в публічному секторі знаходиться на ранній стадії впровадження, і в багатьох сферах все ще проводиться величезна кількість експериментів і випробувань, які не приводять до продуктивного прогресу. Як і додатки для електронного уряду, соціальні мережі ще не довели свою ефективність. Показники продуктивності, щоб передбачити економію витрат ще достатньо важко оцінити.

Також варто зазначити, що до сьогодні більшість ініціатив відкритого уряду були в основному спрямовані на розширення участі та підвищення прозорості, і в рідкісних випадках на третій вимір – співпрацю. Між тим, саме останній вимір є найбільш важливим в контексті розвитку Government 2.0. І чіткого розуміння у багатьох органів публічної влади необхідності цього кроку ще немає. В установах, які все ж активізували взаємодію з громадянами і забезпечили умови для їх участі в прийнятті управлінських рішень, ця взаємодія привела до підвищення вимог щодо своєчасного реагування на

потреби громадян, а також до постійного тиску громадськості з метою підвищення якості надання управлінських послуг [103]. Крім цього, виникають і інші організаційні вимоги. Повинні з'явитися нові графіки та обов'язки, а особиста і професійна діяльність людей може розмитися, ставлячи все більш високі вимоги до цілодобового обміну інформацією.

Іншими словами, політика безпечного та надійного використання соціальних технологій серед працівників органів публічного управління, зокрема, в Україні, слідувала очевидній необхідності та зовнішнім вимогам, а не була обумовлена внутрішніми потребами. Це призвело до дуже повільного темпу змін. Між тим, активний розвиток інформаційних технологій і те, як громадяни використовують їх, змусили працівників органів публічної влади замислюватися над тим, як з урахуванням змін зберігати інформацію та обмінюватися нею, а також як працювати в режимі онлайн.

Здійснюючи деякі процедури й дозволяючи застосовувати інструменти соціальних мереж в ієрархічних та бюрократичних командно-контрольних організаціях, органи публічної влади також стикаються з тим, що вони повинні бути чутливі до структурних та інституційних проблем, а також до юридичних та культурних обмежень. У той же час розширення використання соціальних технологій в поєднанні зі створенням сховищ даних, призвело до збільшення обміну даними між державними чиновниками. Такий розвиток подій може привести до підвищення ступеня прозорості та підзвітності, а може – й лише до створення ілюзорного бачення такої прозорості.

У міру того як все більше і більше громадян отримують доступ до інформаційно-комунікаційних технологій в будь-який час, це підвищує попит на доступ до публічної інформації. Це також підвищує потребу в інформаційній безпеці та захисті прав на недоторканність приватного життя.

Просте відображення необроблених даних не підвищує прозорість і не сприяє створенню в органах публічної влади справжнього середовища для співпраці та обміну інформацією. На даному етапі використання соціальних технологій та зусиль з обміну даними і забезпечення підзвітності в цій сфері,

як правило, не дозволяє широкому загалу отримати додаткову інформацію у зручній формі, наприклад за колонками цифр в таблицях Excel (замість цього надаються картинки у форматі PDF або JPEG). Щоб змінити цю ситуацію, органам публічної влади необхідно продумати новаторські способи відображення та повторного використання своїх даних.

Чудовим прикладом таких новацій є Ініціатива Світового банку по відкритому збору даних (<https://data.worldbank.org/>). Банк розробив засоби візуалізації даних, щоб допомогти користувачам зрозуміти дані за допомогою привабливих форматів, які виходять за рамки масивів даних, придатних для машинного зчитування. Ще одним прикладом візуалізації публічної інформації є дуже корисний вид відображення та візуалізації, який можна знайти в «Google's Flu Trends» (цей сервіс працював з 2008 р. по 2015 р і показав рівень захворюваності грипом у різних країнах світу).

Між тим, публічному сектору в усьому світі ще належить розширити використання інноваційних соціальних технологій для поліпшення взаємодії між органами публічної влади. Для досягнення цієї мети органи публічної влади повинні продовжувати *удосконалювати свої організаційні комунікації та обмін інформацією, як всередині, так і за межами організаційних кордонів.*

Загалом, модель використання соціальних мереж в органах публічного управління можемо представити у вигляді блок-схеми, наведеної на рис. 3.4.

Нинішні приклади використання соціального програмного забезпечення в ініціативах Government 2.0 демонструють дивовижні побічні ефекти, які в кінцевому підсумку повинні привести до істотних процедурних та організаційних змін. Одним з основних результатів використання соціальних технологій є комплекс проблем, пов'язаних з інформаційним перевантаженням. Стандартною реакцією на інформаційне перевантаження є фільтрація інформації, і люди, як правило, мають спеціальні процеси для оцінки точності та якості інформації, щоб відокремити те, що є корисним, від того, що не є корисним.

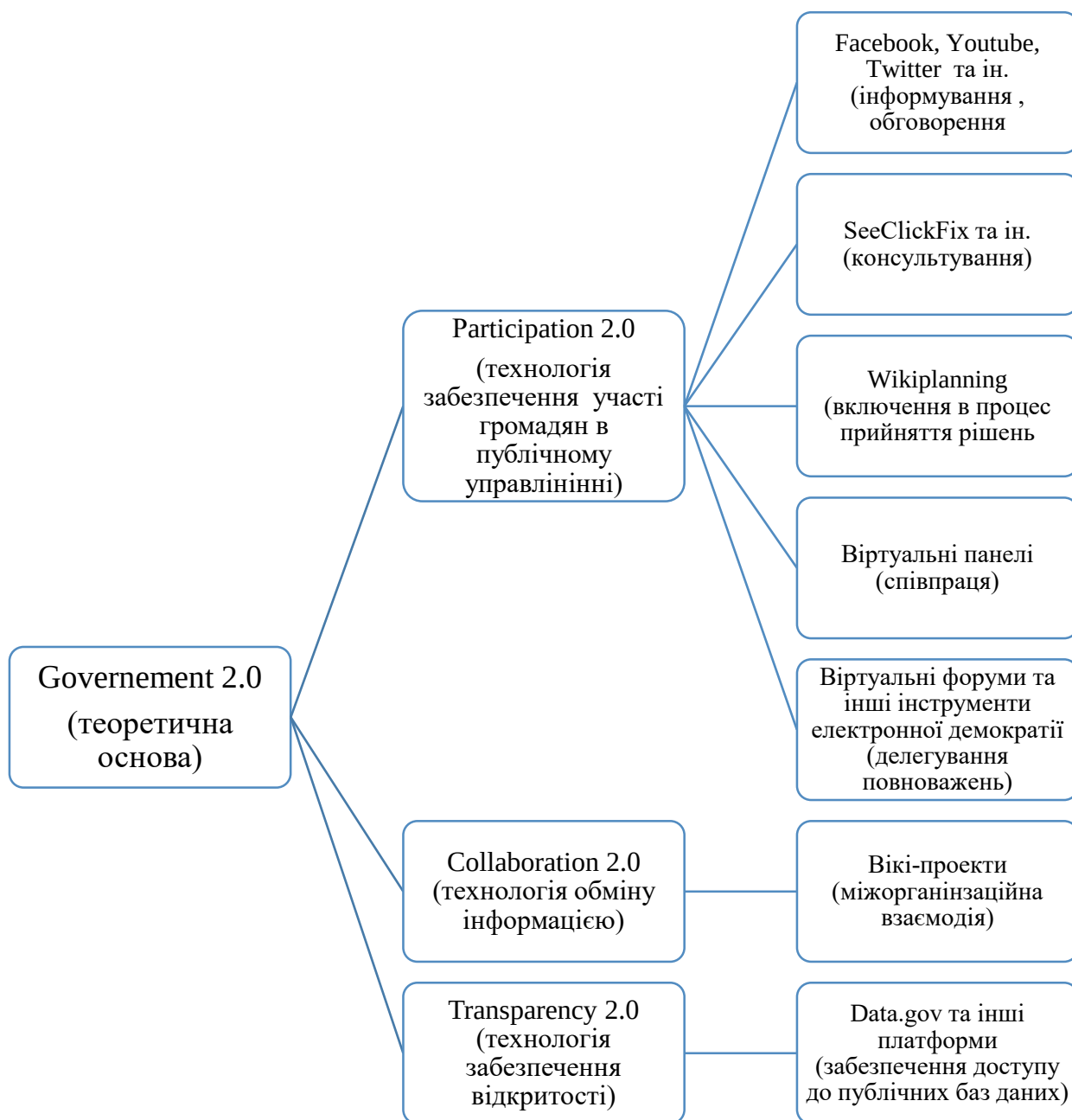


Рис.3.5. Модель використання соціальних мереж в діяльності органів публічного управління

Для того щоб визначити якість та точність інформації, що створюються в різних соціальних мережах, інформації, яка потім може бути відтворена і розміщена більш широко, держава повинна створити оновлені процеси надання прав на інформацію, щоб забезпечити свою репутацію та надійність.

Це говорить про те, що не тільки органам публічної влади, але і суспільству в цілому необхідно буде розвивати нові форми грамотності в сфері роботи з величезними обсягами інформації. У той час як громадяни перевіряють інформацію, визначаючи її точність через свої мережі, проблема влади полягає в її високоцентралізованій організації, авторитарній культурній та історичній спадщині. Тому необхідно розробити внутрішні механізми, щоб довіряти не тільки джерелам, яким віддається перевага, а й перевіряти інформацію, що йде від інших джерел, в режимі онлайн. Крім уміння читати, необхідно розвивати відповідні «навички написання». Більш того, індивідуальні власники акаунтів в соціальних мережах, що розміщують інформацію від імені публічних установ, повинні навчитися публікувати та писати для Інтернету так само, як громадяни. Ці нові офіційні (а також особисті) процеси, що гарантують право на отримання доступної інформації, повинні бути вдосконалені з метою створення письмової електронної грамотності, яка захищає окремих осіб і співробітників публічного сектора від майбутніх витрат, пов'язаних з втратою особистої та професійної репутації.

Інноваційне використання соціальних технологій в публічному секторі також підсилює нестабільність та неперевіреність інформації, а також необхідність надання більш конкретної адресації інформації. Але до якої міри держава повинна підвищити свою роль у встановленні стандартів, правил і норм? Чи може вона передати деякі з цих процесів на аутсорсинг громадянам? Сьогодні відповідь повинна бути «ні», адже держава несе відповідальність і має подавати приклад, контролюючи якість і стандарти своїх процесів обміну інформацією до того, як вона надасть доступ громадськості.

Проте, державні відомства чітко бачать як переваги, так і недоліки у використанні соціальних технологій. Культурні проблеми, які стоять на шляху досягнення відкритого, спільного середовища, які демонструють соціальні медіа-інструменти, повинні бути вирішені. Надалі дуже важливо, щоб держава розуміла, як нова поведінка громадян в інформаційній сфері, а також самі інформаційні технології буде впливати на діяльність влади. Публічне

управління як дисципліна все ще потребує того, щоб наздоганяти нові реалії і створювати заходи оцінки, які виходять за рамки надання електронних послуг та розкривають як позитивні, так і негативні наслідки соціальних технологій.

Пакет нових додатків в сфері інформаційно-комунікаційних технологій, розроблений Government 2.0, здатний змінити порядок створення органами публічної влади інформації та обміну нею. Ці нові додатки можуть також призвести до підвищення транспарентності і підзвітності державної влади. Більш широке коло каналів зв'язку і взаємодії, що виникають в результаті застосування цих 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 уряду. Як згадувалося раніше, в даний час для традиційних прикладних програм електронного уряду є лише обмежені показники ефективності і результативності, тому передбачити і оцінити реальний вплив нових медійних засобів вельми складно. Зокрема, успішні організації, що використовують існуючі ІТ-системи, можуть зіткнутися з управлінськими і культурними проблемами при прийнятті додаткової стратегії «Government 2.0». Тому нинішні зміни та нововведення в галузі інформаційних технологій можуть створити для організацій більш нестійке (тобто з більшим ступенем варіації в часі) політичне середовище, яка може поставити під загрозу статус-кво сформованої культури обміну інформацією та організаційний потенціал. Бюрократичні організаційні процеси і існуючу усталені організаційну структуру, імовірно, доведеться переглянути, щоб використовувати силу соціальних мереж в публічному секторі. Незважаючи на те, що існуюче організаційне і політичне середовище буде виступати посередником у таких змінах, існує зростаюча потреба в тому, щоб дослідники розуміли управлінські, культурні та технологічні чинники на етапах впровадження і впровадження нових управлінських та інформаційних технологій.

Найбільша проблема полягає не в самих нових технологіях, а в адаптації цих технологій до даної політичної та бюрократичної ситуації та інституціональних бар'єрів. Бюрократичні стратегії представлення інформації все ще існують, але в даний час вони доповнюються і лише частково замінюються більш горизонтальним підходом до обміну інформацією – з непередбачуваними наслідками. Нова технологія дозволяє забезпечити більшу різноманітність організаційної структури, підтримувати паралельний набір нових каналів зв'язку всередині органів публічної влади і між їх працівниками і звертатися до громадян, проте вплив цих змін буде залежати головним чином від того, як ці нові канали будуть вбудовані у вже існуючі, інституційно оформлені структури.

Інші питання, такі як кібербезпека, захист ідентичності особистості, права інтелектуальної власності та онлайн-управління записами, все ще залишаються відкритими та повинні вирішуватися в майбутньому.

Також зазначимо, що останнім часом в результаті децентралізації влади збільшився цифровий розрив не тільки між громадянами, а й між органами публічної влади. Імовірно, що в кінцевому підсумку навіть найменша публічна установа матиме веб-присутність, однак проблеми з потенціалом, швидше за все, завадять більшості з цих невеликих організацій розробити будь-які значні додатки, пов'язані з двостороннім зв'язком або соціальними мережами.

У кожен з цих напрямків вбудовані деякі суттєві потенційні проблеми, особливо для публічних установ. Проблеми стандартизації та інтеграції виникають у міру того, як ринкова дифузія соціальних технологій породжує значну неоднорідність апаратного і програмного забезпечення, а також комунікаційних протоколів. На відміну від приватних фірм, держава не може орієнтуватися на цільові групи громадян, а змушена обслуговувати всіх людей. Таким чином, публічні установи будуть стикатися з більш високими, ніж будь-який інший бізнес, відмінностями в наданні простого доступу або послуг. Безпека є проблемою і у всіх цих сферах. Питання конфіденційності, з якими стикається уряд, також є більш складними.

Ще одна серйозна проблема, з якою стикаються ці нові механізми, найкраще визначити як посилення нестійкості в плані переваг громадян. Постійний та безпосередній доступ до інформації може призвести до швидких, але короткострокових змін у ставленні та поведінці, які можуть бути проблематичними [117]. Інша проблема, яка випливає з цього нового середовища, полягає в посиленні дроблення груп на дрібніші та дрібніші підгрупи на основі їх доступу до суспільних благ та послуг. Цей процес збільшує транзакційні витрати, необхідні для створення рівноважних рішень, з урахуванням яких будуть надаватися суспільні блага. Він також відкриває Інтернет як платформу для мобілізації та активізації навіть найменших і радикальних груп [132].

Як згадувалося раніше, дослідження та оцінки, присвячені традиційним методам надання електронних послуг, надали обмежені докази успішного поширення прикладних програм електронного уряду. Як і раніше неясно, якою мірою онлайн послуги підвищують оперативність реагування, охоплення, ефективність та економію коштів. Нинішні ініціативи Government 2.0 меншою мірою обумовлені усвідомленими стратегіями «зверху вниз» самих установ і більшою мірою – реакцією, спрямованою на успішне використання послуг соціальних мереж за межами публічних установ. Для розуміння цього нового явища і його наслідків для управлінських, культурних, процедурних та інформаційних аспектів поширення та їх загального впливу необхідні міжюрисдикційні, ієрархічні та вертикальні дослідження.

З точки зору досліджень в галузі публічного управління, соціальні технології дозволяють дослідникам генерувати величезні обсяги даних. Поточне обговорення великих обсягів даних виявляє потенційні можливості, які дослідники можуть отримати з великих потоків даних в «Twitter», коментарів в блогах і посилань, в поєднанні з даними, отриманими при взаємодії з мобільними телефонами, та іншими даними, що генеруються при соціальній взаємодії в мережі. Для того щоб проаналізувати ці величезні масиви даних і зробити висновки про вплив технологій на моделі

використання і соціальну поведінку, необхідне проведення додаткових досліджень. Ці дослідження можуть включати, наприклад, не тільки аналіз змісту блогів або структури зв'язків блогів, але і контент-аналіз і природну мовну обробку великої кількості коментарів «Facebook» і ретвітів «Twitter», а також відповідей, які виходять за рамки простого числового підрахунку послідовників або «лайків» на «Facebook». Думки, отримані в результаті таких досліджень, допоможуть органам публічної влади зрозуміти, як їх онлайн взаємодія покращує якість їх послуг, які враження громадяни відчують про довіру до органів влади та їх підзвітності, а також про рівень ефективності та результативності своєї роботи.

Одна з критичних проблем пов'язана з агрегуванням переваг. Преференції щодо приватних товарів та послуг розділені, тому їх легко агрегувати, але це не відноситься до преференцій щодо суспільних благ та послуг. Людина може високо цінувати як національну оборону, так і навколишнє середовище, але їй доводиться вибирати з невеликої кількості політичних представників, жоден з яких не має переваг, які збігаються з уподобаннями людини, що призводить до компромісного вибору. Поділ індивідів на більш дрібні групи посилює проблеми політичної агрегації переваг і робить рівновагу більш складною і менш стабільною з плином часу.

Нарешті, всі технологічні інновації повинні з часом проявити себе в контексті політичних та адміністративних реалій. Інституціоналізація та формалізація використання соціальних медіа в публічному секторі все ще перебуває в крихкому стані. Постачальники соціальних медіа еволюціонують, зникають або змінюють своє бачення своїх платформ, а переваги користувачів з часом також змінюються. Відносно швидкі темпи зміни платформ, можливість катастрофічних подій та постійні зміни в поведінці користувачів ускладнюють прогнозування майбутніх ефектів використання соціальних мереж та технологій. Тому найважливішим наступним кроком є розробка механізмів вимірювання, які можуть показати, чи дійсно використання органами публічної влади соціальних мереж впливає на участь,

співробітництво та прозорість, а також ефективність діяльності органів публічної влади.

Висновки до розділу 3

1. 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.

2. 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 онлайнкову

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.

3. 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.

ВИСНОВКИ

1. Доведено, що соціальні мережі є інтернет-майданчиками для онлайн-комунікацій. В 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»), 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. 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. Уточнено, 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 онлай-взаємодії в інформаційному просторі. 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 приблизна половина працівників органів публічного управління 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. У більшості органів влади на сьогодні відсутні фахівці, які б займалися роботою в соціальних мережах. Низьким залишається і рівень матеріально-технічного забезпечення діяльності органів публічної влади. Неабиякою проблемою для посадових осіб є захист персональних та публічних даних, і в цілому низький рівень цифрової грамотності. Недосконалим є і нормативно-правове забезпечення процесу використання соціальних мереж в діяльності регіональних та місцевих органів влади. Усе це

ставить під загрозу сам 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 ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреев Д. В. Соціально-правові комунікації в забезпеченні взаємодії влади та громадянського суспільства [Текст] : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.12 / Андреев Дмитро Володимирович ; Нац. акад. внутр. справ. - К., 2014. - 36 с.
2. Анисимов В. 40 фактов из статистики YouTube в 2020 году для вашего продвижения. URL : <https://rezart.agency/blog/youtube-stats-2020/>
3. Башук А. І. Комунікаційні стратегії державної влади в умовах інформаційного суспільства : монографія / А. І. Башук. - Кам'янець-Подільський : Друкарня «Рута», 2019. - 583 с.
4. Більше 65% сіл не покриті широкопугмовим доступом до інтернету – Мінцифри. – URL. : <https://www.epravda.com.ua/news/2020/07/30/663522/>
5. Богомаз К. Ю. Методологічні орієнтири вивчення соціальних комунікацій в умовах інформаційного суспільства : монографія / К. Ю. Богомаз, Ю. С. Кравцов ; Дніпров. держ. техн. ун-т. - Кам'янське : ДДТУ, 2019. - 163 с.
6. Бухтатий О. Є. Україна медійна: на порозі інформаційної революції [Текст] : монографія / О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко ; [за наук. ред. Радченка О. В.]. – Київ : Панасенко [вид.], 2015. – 207 с.
7. Використання інформаційних та комунікаційних технологій в сучасному цифровому суспільстві : колективна монографія. - Херсон : Вишемирський В. С., 2020. - 148 с.
8. Витале Д. Как быстро заработать деньги в Интернет / Джо Витале, Джиллиан Коулмен Уиллер. - М. : Эксмо, 2010. - 288 с.
9. Вінникова Н. А. Парадокси політичних рішень в епоху постдемократії : монографія / Наталія Вінникова ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. - Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2019. - 423 с.
10. Владимиров В. М. Парадокси сучасної науки про масову комунікацію [Текст] : монографія / В. М. Владимиров. - Київ : Наукова

столиця, 2020. – 183 с.

11. Владимиров В. М. Проблеми розуміння й інтерпретації в соціальній комунікації [Текст] : монографія / В. М. Владимиров ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. - Київ : Київський університет, 2014. - 623 с.

12. Волошин В. Г. Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Волошин Володимир Геннадійович ; Хмельниц. облрада, Хмельниц. ун-т упр. та права. - Хмельницький, 2017. - 20 с.

13. Волошин М. О. Формування та розвиток політичного потенціалу соціальних інтернет-мереж в Україні : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02 / Волошин Максим Олександрович ; Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. - Чернівці, 2017. - 20 с.

14. Галета Я. В. Соціальна зрілість особистості в умовах оновлення інформаційної культури суспільства : [монографія] / Я. В. Галета. - Харків : Мачулін, 2018. - 414 с.

15. Глущенко К. С. Імідж центральних органів виконавчої влади в системі комунікації з громадянським суспільством [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Глущенко Катерина Станіславівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - Київ, 2018. - 20 с

16. Григорчук Т. В. Брендинг : навч. посіб. / Григорчук Т. В. ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Каф. шоу-бізнесу. – Київ : КНУКіМ, 2018. – 163 с.

17. Гринь Д.В. Інструменти удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами: // Інвестиції: практика та досвід. —. 2021. — № 10. — С. 137 – 141.

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

19. 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

20. 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

21. 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

22. 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>

23. 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>

24. Даниленко С. А. Відкритість та прозорість влади: механізм регулювання взаємодії зі ЗМІ на регіональному рівні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Даниленко Сергій Анатолійович ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. - Одеса, 2018. - 20 с.

25. Даниленко С. Громадянський вимір комунікаційної революції: модернізація суспільних комунікацій від друкарського верстата

до соціальних мереж : монографія / Сергій Даниленко. - К. : ІМВ, 2010. - 312 с.

26. Данько Ю. А. Соціальні мережі як форма сучасної комунікації: політологічний вимір : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02 / Данько Юрій Анатолійович ; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. - Харків, 2015. - 19 с.

27. Демкура Т. В. Маркетингові комунікації глобальних компаній мережевого маркетингу: теоретичні та прикладні аспекти : монографія / Т. В. Демкура. - Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. - 222 с.

28. Державна інформаційна політика: навч. посіб. [В.Б.Дзюндзюк, О.І.Крюков, В.А.Ландсман та ін.]; за заг. ред. д.держ.упр., проф. В.Б.Дзюндзюка. – Х.Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2012. – 344 с.

29. Деякі питання документування управлінської діяльності : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>

30. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/474-2016-%D1%80#Text>

31. Деякі питання цифрової трансформації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2021 р. № 365-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/365-2021-%D1%80#Text>

32. Електронне урядування : підручник / [А. І. Семенченко та ін. ; за заг. ред. Н. В. Грицяк, А. І. Семенченка] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Київ : НАДУ, 2016. - 127 с.

33. Єгіозар'ян А. Г. Особливості мережевого врядування у сфері публічної політики та управління / А. Г. Єгіозар'ян // Ефективність державного управління. – 2015. – Вип. 44(1). – С. 118-124. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_44%281%29_16

34. За рік карантину кількість українців в соцмережах зросла на сім мільйонів – URL. : <https://www.dw.com/uk/za-rik-karantynu-kilkist-ukraintsiv-u->

sotsmerezhakh-zrosla-na-sim-milioniv/a-56899697

35. Зернецька О. В. Глобальна комунікація [Електронний ресурс] : монографія / О. В. Зернецька ; Національна академія наук України, Інститут всесвітньої історії. – Київ : Наукова думка, 2017. – 352 с.

36. Ільчук В. П. Брендинг у підвищенні конкурентоспроможності виноробних підприємств в умовах євроінтеграції : монографія / Ільчук Валерій Петрович, Пазюк Вікторія Леонідівна ; Чернігів. нац. технол. ун-т. – Чернігів : Брагинець О. В. [вид.], 2018. – 274 с.

37. Інформаційна політика в Україні: комп'ютерні мережі та телекомунікації : навч. посіб. [Орлов О.В., Машкаров Ю. Г. , Кобзев І. В., Мордвинцев М. В.] друк/– Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2012, – 228 с.

38. Кириченко В. В. Особистість у сучасному інформаційному суспільстві : монографія / Кириченко В. В. ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, Житомир. держ. ун-т ім. Івана Франка. - Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2020. - 244 с.

39. Кириченко Г. В. Інформаційно-комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів державної влади в Україні [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Кириченко Ганна Володимирівна ; Міжрегіон. Акад. упр. персоналом. - Київ, 2020. - 20 с.

40. Киричок А. Використання нових медіа у формуванні іміджу ВНЗ / А. Киричок // Вісник Книжкової палати. - 2015. - № 2. - С. 42-44

41. Киркпатрик Д. Социальная сеть. Как основатель Facebook заработал \$ 4 миллиарда и приобрел 500 миллионов друзей: пер. с англ. / Дэвид Киркпатрик. - М. : Эксмо, 2011. - 288 с.

42. Кількість користувачів застосунку "Дія 2.0" наблизилася до 4 млн. – URL. : <https://news.finance.ua/ua/news/-/488180/kilkist-korystuvachiv-zastosunku-diya-20-nablyzylasya-do-4-mln>

43. Кіреєва О. Краудсорсинг як інноваційний інструмент участі громадськості в публічному управлінні / О. Кіреєва // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2016. - Вип. 3. - С. 72-78

44. Клімович С. О. Відносини з урядом (Government Relations) як особливий вид комунікації громадськості і бізнесу з владою в Україні [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Клімович Сергій Олександрович ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Київ, 2021. - 20 с.

45. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс] : монографія / П. С. Клімушин ; Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. - Харків : Магістр, 2016. – 524 с.

46. Козак В. І. Модернізація публічного управління на засадах мережевого підходу / В. І. Козак // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2018. – Вип. 1. – С. 14-21. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2018_1_4

47. Кокарча Ю. А. Соціальні мережі як чинник політичного впливу в умовах розвитку демократичної політичної культури [Текст] : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.03 / Кокарча Юлія Анатоліївна ; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. - Київ, 2020. - 20 с.

48. Корж І.Ф. Веб-сайти органів державної влади та органів місцевого самоврядування: механізми доступу до публічної інформації // Інформація і право. – 2018. – № 2 (25). – URL. : <http://ippi.org.ua/korzh-if-veb-saiti-organiv-derzhavnoi-vladi-ta-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya-mekhanizmi-dostup>

49. Котуков О. Особливості налагодження неформальної комунікації між органами влади та громадськістю в умовах розвитку мережевого суспільства / О. Котуков // Актуальні проблеми державного управління. - 2014. - Вип. 2. - С. 38-41.

50. Кравець М. С. Культурологія. Розвиток культури в інформаційному вимірі : підручник / Кравець М. С. - Львів : Новий Світ-2000, 2019. - 259 с.

51. Краудсорсинг як інструмент публічної влади / Ю. В. Ковбасюк // Актуальні проблеми економіки. – 2016. – № 4. – С. 349-357.

52. Кудрявцев О. Ю. Електронне урядування у сучасному політико-адміністративному просторі : монографія / О. Ю. Кудрявцев ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. - 184 с.

53. Курбан О. В. Інформаційні війни у соціальних он-лайн-мережах : [монографія] / Курбан О. В. ; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. - Київ : Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, 2017. - 392 с.

54. Лазоренко О. Соціальний капітал: соціальні та професійні мережі в Україні / Лазоренко Олена ; Canadian International Development Agency [та ін.]. - К. : Енергія, 2010. - 104 с.

55. Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування : навч. посіб. / Л. В. Литвинова. – К. : Вид-во НАДУ, 2012. – 129 с.

56. Максимус Д. О. Використання сучасних інформаційних технологій працівниками органів внутрішніх справ при проведенні негласних слідчих (розшукових) дій [Електронний ресурс] : навчальний посібник / Д. О. Максимус, О. О. Юхно. - Х. : НікаНова, 2013. – 102 с.

57. Макух О. Є. Динаміка розвитку інституту політичної влади як комунікаційної системи: теоретико-методологічний аналіз [Текст] : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.01 / Макух Оксана Євгенівна ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - Л., 2012. - 19 с.

58. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади : підручник / В. В. Марченко ; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. - Харків : Вид-во ХНАДУ, 2018. - 291 с.

59. Мельниченко В. І. Прозорість і відкритість публічного управління як об'єкт законодавчого регулювання / В. І. Мельниченко. – URL. : <http://www.academy.gov.ua/ej5/txts/07mviozr.htm>

60. Митко А. М. Засоби масової комунікації та імідж влади: регіональний аспект [Текст] : монографія / А. М. Митко ; Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. - Луцьк : [Іванюк В. П.], 2010. - 241 с.

61. Муті І. Брендинг за 60 хвилин / Ідріс Муті ; [пер. з англ. О. Чупа]. –

Харків : Фабула : Ранок, 2019. – 255 с.

62. Ніфатова О. М. Брендинг у системі інтегрованих структур бізнесу: теорія, методологія, практика : монографія / О. М. Ніфатова ; Київ. нац. ун-т технологій та дизайну. – Вінниця : Нілан, 2017. – 334 с.

63. Онуфрієнко О. В. Ініціатива «відкритий уряд» президентської адміністрації Б. Обама: реітерація чинного суспільного договору за допомогою інструментарію е-врядування // «Державне управління та місцеве самоврядування»: зб. наук. пр. – Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. – вип. 3(42). – С. 86 – 97.

64. Оцінка громадянами України ситуації в економічній сфері, дій влади та ролі держави в житті суспільства (травень 2021р.). URL. : <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-ukrainy-sytuatsii-v-ekonomichnii-sferi-dii-vlady-ta-rol-derzhavy-v-zhytti-suspilstva>

65. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації : Указ Президента України від 5 травня 2011 р. №547/2011 . – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/547/2011#Text>

66. Попов О. С. Брендинг : навч. посіб. / О. С. Попов, С. М. Мельников ; Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т». – Харків : ХАІ, 2019. – 103 с.

67. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика та інформаційні війни : навч.-метод. посіб. / Г. Г. Почепцов. – К. : Вид-во НАДУ, 2012. – 120 с.

68. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

69. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647/2019. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>

70. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг: Указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019. – URL. : <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853>

71. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серпня 2002 р. №683/2002. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>

72. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

73. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

74. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

75. Про електронні комунікації : Закон України від 16 грудня 2020 року. № 1089-IX – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>

76. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>

77. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

78. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF#Text>

79. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>

80. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text>

81. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2002 р. № 1302. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%BF#Text>

82. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31 липня 2000 р. №928/2000. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text>

83. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 . – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>

84. Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

85. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>

86. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. – URL. : [«https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text)

87. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 року № 537-V. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>

88. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України від 20 жовтня 2005 р. №1497/2005. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1497/2005#Text>

89. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. №3. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

90. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

91. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

92. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № 797-р : – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text>

93. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

94. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

95. Про телекомунікації : Закон України від 18 листопада 2003 року № 1280-IV : – URL. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>

96. Проблеми суспільної безпеки в процесі розвитку соціальних мереж : [монографія] / [В. І. Попик (керівник проекту) та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. - Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2015. - 199 с.

97. Публічна служба, децентралізація та молодь: в Україні шукають нову генерацію «білих комірців». – URL. : <https://decentralization.gov.ua/news/13131>

98. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / Запоріж. держ. інж. акад. ; за заг. ред. Сергія Чернова [та ін.]. - Запоріжжя : ЗДІА, 2017. - 602 с.

99. Серов Ю. О. Соціальні комунікації в мережі Internet : навч. посіб. /

Ю. С. Серов, С. С. Федушко ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2017. - 235 с.

100. Системні інформаційно-аналітичні технології в соціальних комунікаціях : колект. моногр. / ред.: О. М. Холод; Київ. міжнар. ун-т, Ін-т журналістики. - Київ, 2012. - 267 с.

101. Сінгер П. В. Війна лайків. Зброя в руках соціальних мереж / П. В. Сінгер, Емерсон Т. Брукінг ; [пер. з англ. Я. Лебеденко]. - Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2019. - 319 с.

102. Снопко О., Романюк А. Сіра зона агітації. Чому держава повинна врегулювати політичний піар у соцмережах [Електронний ресурс]. – URL. : https://www.oporaua.org/blog/vybory/polit_ad/21254-sira-zona-agitatsiyi-chomu-derzhava-povinna-vreguliyuvati-politichnii-piar-u-sotsmerezkhakh

103. Соломко Ю. І. Стан упровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні / Ю. І. Соломко // Теорія та практика державного управління. – 2018. – Вип. 3. – С. 102-109. – URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2018_3_16

104. Соціальні мережі як чинник розвитку громадянського суспільства : [колект. монографія] / [О. С. Онищенко та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. - Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2013. - 248 с.

105. У 2021 році кількість ПК, планшетів і смартфонів у світі досягне 6,2 млрд. – URL. : <https://mind.ua/news/20224183-u-2021-roci-kilkist-pk-planshetiv-i-smartfoniv-u-sviti-dosyagne-62-mlrd>

106. Фісенко Т. В. Соціальні інтернет-мережі як феномен сучасного медіа-середовища [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.07 / Фісенко Тетяна Вікторівна ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Ін-т журналістики. - К., 2012. - 16 с.

107. Химиця Н. О. Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління [Текст] : навч. посіб. / Н. О. Химиця ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2014. - 147 с.

108. Цифрове врядування [Текст] : монографія / [О. В. Карпенко та ін.] ; за ред. д-ра наук з держ. упр., доц. Карпенка Олександра Валентиновича ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, [Каф. інформ. політики та цифр. технологій]. - Київ : Ідея Принт, 2020. - 336 с.
109. Шамрай В. В. Модерне суспільство: від ліберальної і тоталітарної утопій до мережної соціальності : [монографія] / В. В. Шамрай ; НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди. - Київ : НАН України, 2015. - 305 с.
110. Шевцов О. М. Механізми формування інтегрованої архітектури електронних комунікацій органів державної влади [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Шевцов Олександр Михайлович ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - К., 2014. - 20 с.
111. Ших К. Эра Facebook. Как использовать возможности социальных сетей для развития вашего бизнеса / Клара Ших. - М. : Гиппо, 2011. - 176 с.
112. Шкурапет Н. І. Мережева взаємодія соціальних інститутів сім'ї, освіти та охорони здоров'я як фактор формування здорового способу життя сучасних підлітків [Текст] : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04 / Шкурапет Наталія Іванівна ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. - Харків, 2021. - 24 с.
113. Шмідт Я. Нова мережа: Ознаки, практики і наслідки веб 2.0 : посіб. для вузів / Я. Шмідт; ред.: В. Іванов; Пер.: В. Клименко. - К. : Центр Віл. Преси : Акад. Укр. Преси, 2013. - 283 с.
114. 60 Incredible and Interesting «Twitter» Stats and Statistics : URL : <https://www.brandwatch.com/blog/»Twitter»-stats-and-statistics/>
115. Anand, V., Glick, W. H., Manz, C. C. Thriving on the knowledge of outsiders: Tapping organizational social capital. Academy of Management Executive, 2002. – №16(1). – PP. 87 – 101.
116. Anderson N. State Department moves from telegrams to wikis. – URL. : <https://arstechnica.com/tech-policy/2010/05/diplopedia-how-the-state-dept-embraced-wiki-diplomacy/>
117. Baird D. E., Fisher M. Neomillennial user experience design strategies:

Utilizing social-networking media to support “always on” learning styles // Journal of Educational Technology Systems. – 2005—2006. – №34(1). – PP.5 – 32.

118. Behn R. D. The big questions of public management // Public Administration Review. – 1995. – №55. – PP. 313 – 324/

119. Beizer D. Marines: Facebook is not for the few good men. URL. : <https://fcw.com/Articles/2009/08/04/Marines-ban-social-networking.aspx>

120. Benkler Y. The wealth of networks: How social production transforms markets and freedom. New Haven, CT: Yale University Press. – 2006. – 528 p.

121. Berkowitz B. How to Use Modern Crowdsourcing Apps to Keep an Eye on the Original Crowdsourcing App. – URL. : https://www.huffpost.com/entry/how-to-use-modern-crowd-sourcing_b_1080577

122. Blau, P., Scott, W. R. Formal organizations. San Francisco: Chandler. Bretschneider, 1962. – 312 p.

123. Boyd D. M., Ellison N. B. Social network sites: Definition, history, and scholarship // Journal of Computer-Mediated Communication, 2007. – №15(1). – URL. : <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>

124. Brabham D. Crowdsourcing as a model for problem solving: An introduction and cases // Convergence. – 2008. – № 14(1). – PP. 75-90.

125. Brabham D. Moving the crowd at iStockphoto: The composition of the crowd and motivations for participation in a crowdsourcing application. – URL. : <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/>

126. Bretschneider S., Mergel I. Technology and public management information systems: Where we have been and where we are going. In D. C. Menzel & H. J. White (Eds.) , The state of public administration: Issues, challenges, and opportunities. New York: M. E. Sharpe. – 2010. – PP. 187—203

127. Brewer J. Civic hackers for Haiti. – URL. : https://www.huffpost.com/entry/civic-hackers-for-haiti_b_425176

128. Brewin B. FDA panel cites shortfalls in technology, staffing. – URL. : <https://www.govexec.com/technology/2008/01/fda-panel-cites-shortfalls-in-technology-staffing/26186/>

129. Carpenter C. A. The Obamachine: Techno-politics 2.0. Knowledge Politics Quarterly, 2009. – №2(1) . – PP. 216 – 225.
130. Carr D. F. Social software needs metrics that matter. URL. : <https://www.informationweek.com/social-software-needs-metrics-that-matter/d/d-id/1098435>
131. Chang A.-M., Kannan P. K. Leveraging Web 2.0 in government. URL : <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/LeveragingWeb.pdf>
132. Chen H., Thorns S., Fu T. Cyber extremism in Web 2.0: An exploratory study of international Jihadist groups // In Proceedings of Intelligence and Security Informatics ISI. – 2008. – PP. 98 – 103
133. Chesbrough H. W. Open Innovation: The new imperative for creating and profiting from technology. Cambridge, MA: Harvard Business Press. – 2003. – 272 p.
134. Cohen N. On Web, U.S. diplomats learn to share information. International Herald Tribune. – 2008, August. – P.3
135. Cormode G., Krishnamurthy B. Key differences between Web 1.0 and Web 2.0 // First Monday. 2008. – 13(6). – URL. : <https://firstmonday.org/article/view/2125/1972>
136. Creative Commons. URL. : <http://creativecommons.org>
137. Cross R., Borgatti S. P., Parker A. Beyond answers: Dimensions of the advice network // Social Networks, 2001. – №25(3). – PP. 215 – 235
138. Cross R., Rice R. E., Parker A. Information seeking in social context: Structural influences and receipt of information benefits // Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Part C: Applications and news, 2001. – №31(4). – PP. 438 – 448.
139. Crosseau C. The fix: SeeClickFix has a brand new Facebook widget. URL. : <http://tucsoncitizen.com/social-citizen/2011/04/12/the-fix-seeclickfix-has-a-facebook-widget>
140. Dawes S. S., Cresswell A. M., Pardo T. A. From “need to know” to “need to share”: Tangled problems, information boundaries, and the building of

public sector knowledge networks // Public Administration Review. – 2009. – №69(3), PP. 392 – 402

141. Deek F. P., McHugh J.A.M. Open source technology and policy. New York: Cambridge University Press. – 2008. – 382 p.

142. Demil, B., Lecocq X. Neither market nor hierarchy nor network: The emergence of bazaar governance // Organization Studies, 2006. – №27 (10). – PP 1447 – 1466.

143. DeRosa A.A social media timeline of the London riots – URL. : <http://blogs.reuters.com/anthony-derosa/2011/08/11/a-social-media-timeline-of-the-london-riots-2/>

144. Dutta S. Managing yourself: What's your personal social media strategy? – URL. : <https://hbr.org/2010/11/managing-yourself-whats-your-personal-social-media-strategy>

145. Eggers W. D. Government 2.0: Using technology to improve education, cut red tape, reduce gridlock, and enhance democracy. Lanham, MD: Rowman & Littlefield. – 2005. – 310 p.

146. Eggers W. D. Government 2.0's inauguration. URL. : <https://www.governing.com/archive/Government-20s-Inauguration.html>

147. Fixing a pothole with your iPhone. – Fast Company. URL. : https://www.fastcompany.com/1702211/fixing-pothole-your-iphone?utm_source=postup&utm_medium=email&utm_campaign=issue-151&position=6&partner=newsletter&campaign_date=12062020

148. Fountain J. Building the virtual state: Information technology and institutional change. Washington, DC: Brookings Institution Press. – 2001. – 256 p.

149. Ghosh R. A. Understanding free software developers: Findings from the FLOSS study /In J Feller, B. Fitzgerald, S. A. Hissam, & K R. Lakhani (Eds.) // Perspectives on free and open source software. Cambridge, MA: MIT Press. – 2005. – PP. 23 – 46.

150. Gillmore D. We the media: Grassroots journalism by the people, for the people. Sebastopol, CA: O'Reilly Media. – 2006. – 336 p.

151. Goetz K. Hackathon: 2 days, 1, 000 developers, lots of caffeine. URL. : <https://www.npr.org/2010/12/06/131853415/hackathon-2-days-1-000-developers-lots-of-caffeine>
152. Goldsmith S. Eggers W. D. Governing by Network: The New Shape of the Public Sector. – Washington: Brookings Institution Press. – 2004. – 224 p.
153. Goode L. Social news, citizen journalism and democracy // New Media & Society, 2009. – №11(8). – PP. 1287– 1305
154. Goodnoe E. Wikis make collaboration easier // Information Week. – 2005. – August 29. – URL. – <https://www.informationweek.com/wikis-make-collaboration-easier-/d/d-id/1035509?>
155. Governor J., Hinchcliffe D., Nickull D. Web 2.0 Architectures: What Entrepreneurs and Information Architects Need to Know. – O'Reilly, 2009. – 276 p.
156. Granovetter M. The strength of weak ties: A network theory revisited // Sociological Theory. – 1983. – №1. – PP. 201–233
157. Gross G. US Intelligence Community's wiki aids info sharing. – URL. : <https://www.infoworld.com/article/2659737/us-intelligence-community-s-wiki-aids-info-sharing.html>
158. Haythornthwaite C. Exploring multiplexity: Social network structures in a computer-supported distance learning class. The Information Society, 2001. – №17. – PP. 211–226
159. 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.
160. Ignatius A. The HBR Interview: Technology, Tradition, and the Mouse. – URL. : <https://hbr.org/2011/07/the-hbr-interview-technology-tradition-and-the-mouse>
161. Johnson Eric M. Diplopedia: Wiki Culture in the U.S. Department of State. URL. : <http://webcast.bibalex.org/Cast/details.aspx?id=283>

162. Johnson J. Tweets about Bowie State dorm stabbing traveled faster than university text messages. – URL. : https://www.washingtonpost.com/blogs/campus-overload/post/tweets-about-bowie-state-dorm-stabbing-traveled-faster-than-university-text-messages/2011/09/19/gIQAq0z6fK_blog.html

163. Kamentz A. How an army of techies is taking on city hall. URL. : https://www.fastcompany.com/1702210/how-army-techies-taking-city-hall?position=15&campaign_date=09102019

164. Kennedy D. The wisdom of crowdsourcing. Far from the nasty comments found on many sites, projects such as SeeClickFix channel participation in constructive, useful ways. – URL. : <https://www.theguardian.com/commentisfree/cifamerica/2010/jun/01/crowdsourcing-internet>

165. Krackhardt D., Hanson J. Informal networks: The company behind the charts // Harvard Business Review, 1993. – July. – PP. 104 – 111.

166. Krishnamurthy S. Cave or community? An empirical examination of 100 mature open source projects. – URL. : <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/960>

167. Lakhani K. R., Wolf R. G. Why hackers do what they do: Understanding motivation and effort in free /open source software projects . – URL. : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=443040

168. Leighninger M. Using online tools to engage – and be engaged by – the public. – URL. : <https://www.businessofgovernment.org/report/using-online-tools-engage-%e2%80%93-and-be-engaged-%e2%80%93-public>

169. Lukensmeyer C. J., Torres L. H. Citizen sourcing: Citizen participation in a networked nation / In K Yang & E. Bergrud (Eds.) / Civic engagement in a networked society. – Charlotte, NC: Information Age Publishing. – 2008. – pp. 207 – 233

170. Lukensmeyer C. Learning from the past, looking into the future: A practitioner's view of our democracy. – Public Administration. – 2010. – №70. – PP. 273 – 283.

171. Massey L. L. Despite wikis and other Web 2.0 tools, government collaboration is still slow to catch on. Retrieved from <http://www.govtech.com/gt/715791>

172. McCarthy C. Microsoft acquires equity stake in Facebook, expands ad partnership. URL. : <https://www.cnet.com/news/microsoft-acquires-equity-stake-in-facebook-expands-ad-partnership/>

173. Mergel I. Distributed Democracy: SeeClickFix.com for Crowdsourced issue reporting. URL. : <http://ssrn.com/abstract=1992968>

174. Mergel I. Government 2.0 revisited: Social media strategies in the public sector // PA Times. – 2010. – № 33(6). – PP 1-10

175. Mergel I. Open data goes global: Challenges and solutions // *Times* (International suppl.), 2012. – №7–8. – January/February/March

176. Mergel I. The use of social media to dissolve knowledge silos in government (R. O’Leary, S. Kim, & D. VanSlyke (Eds.) // *The future of public administration, public management, and public service around the mound.* – Washington, DC: Georgetown University Press. – 2011. – PP. 177—187

177. Mergel I. Working the network: A manager’s guide for the use of Twitter in government. Washington, DC: IBM Center for The Business of Government. – 2012. – 52 p.

178. Mergel I., Lazer D., Binz-Scharf M. Lending a helping hand: Voluntary engagement in a network of professionals // *International Journal of Learning and Change*, – 2008. – №3(1). – PP. 6 – 22

179. Miller J. Young feds bring intell changes. URL. : http://www.fcw.com/print/13_32/news/103717-1.html

180. Morozov E. Swine flu: Twitter’s power to misinform [Web log post] URL. : <https://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=103562240>

181. Morrison E. W. Newcomers’ relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal*, 2002. – №45(6), 1149—1160

182. Narayanan A., Shmatikov V. De-anonymizing social networks. URL. :

<http://arxiv.org/pdf/0903.3276>

183. Noveck B. Open government laboratories of democracy [Web log post]. – URL. : <https://obamawhitehouse.archives.gov/blog/2009/11/19/open-government-laboratories-democracy>

184. O'Reilly T. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. URL. : <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>

185. O'Reilly T. What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. – 2005. – September 30. – URL. : <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

186. Obama B. Transparency and open government (Memorandum for the heads of executive departments and agencies). URL. : <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>

187. Open Government Declaration. – URL. : <https://www.opengovpartnership.org/process/joining-ogp/open-government-declaration/>

188. Page L., Brin S., Motwani R., Winograd T. The PageRank citation ranking: Bringing order to the web. – URL. : <http://ilpubs.stanford.edu:8090/422>

189. Pew Research Center for the People & the Press. Distrust, discontent, anger and partisan rancor: The people and their government. URL. : <https://www.pewresearch.org/politics/2010/04/18/distrust-discontent-anger-and-partisan-rancor/>

190. Reeher G. Public relations in the United States government. URL. : http://jwww.koreatimes.co.kr/www/nation/2020/12/113_93442.html

191. Retrieved from <http://www.iht.com/articles/2008/08/03/technology/link04.php>

192. Riehle D. The economic motivation of open source software: Stakeholder perspectives // IEEE Computer Society. – Washington, DC. – 2007. – № 40 (4). – PP. 25 – 32.

193. Rittel H. W., Webber M. M. Dilemmas in a general theory of planning // Polity Sciences. – 1973. – №4. – PP. 155–169.
194. Schellong A. Citizen relationship management: A study of CRM in government. Frankfurt am Main: Lang. – 2008. – 242 p.
195. Schweik C. M., English R. Conceptualizing the institutional designs of free / libre and open source software projects. – URL.: http://www.firstmonday.org/issues/issue12_2/schweik/index.html
196. Schweik C. M., Stepanov A., Grove J. M. The open research system: A web-based metadata and data repository for collaborative research // Computers and Electronics in Agriculture. – 2005. – №47. – PP. 221–242
197. Schweik C., Mergel I., Sanford J, Zhao J. Toward open public administration scholarship // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2011. – №21. – PP. 175 – 198.
198. Simon H. From substantive to procedural rationality. In S.J Latsis (Ed.), Method and appraisal the economics. New York: Cambridge University Press. Original work published. – 1982. – PP. 65 – 86.
199. Simon M. Island DIY: Kauai residents don't wait for state to repair road. – URL.: <https://edition.cnn.com/2009/US/04/09/hawaii.volunteers.repair/index.html>
200. Spenner P. Why you need a new-media “ringmaster” // Harvard Business, 2010. – №12. – PP. 78–79
201. Stebbins R. A. Serious leisure // Society. – 2001. – № 58(4). – PP.53–57
202. Sulzberger A. J. R. A letter to our readers about digital subscriptions // The New York Times. – 2011. March 17. – URL.: <https://www.nytimes.com/2011/03/18/opinion/l18times.html>
203. Surowiecki J. The wisdom of crowds. New York: Doubleday. – 2005. – 336 p.
204. Terdiman D. Study: Wikipedia as accurate as Britannica. URL.: <http://https://www.cnet.com/news/study-wikipedia-as-accurate-as-britannica/>

205. The digital divide: arguments for and against Facebook, Google, texting, and the age of social networking / ed. by M. Bauerlein. – New York : Jeremy P. Tarcher / Penguin, 2011. – 366 p.

206. The Top 20 Valuable «Facebook» Statistics – Updated October 2020. URL. : <https://zephoria.com/top-15-valuable-»Facebook»-statistics/>

207. Tolbert C. J, Mossberger K., McNeal R. Institutions, policy innovation, and e-government in the American states // Public Administration Review, 2008. – № 68(3). – PP. 549-563

208. Twitter Facts: 32 Facts about Twitte. URL : <https://www.factslices.com/s-»Twitter»>

209. U.S. Government Accountability Office. U.S. Postal Service mail trends highlight need to fundamentally change business model. – URL. : <https://www.gao.gov/products/GAO-12-159SP>

210. Veen C. V. San Jose, Calif. 's Wikipanning project on course. URL. : <https://www.govtech.com/health/san-jose-califs-wikipanning-project-on.html>

211. Veteritti J. The environmental context of communication: Public sector organizations. In M. Lee (Ed.), Boca Raton, FL: CRC Press Government public relations: 2008. – PP. 319 – 341.

212. Von Hippel E. Democratizing innovation. Cambridge, MA: MIT Press. – 2005. – 200 p.

213. Von Hippel E. Open source software projects as user innovation networks. In J Feller, B. Fitzgerald, S. A. Hissam, & K R. Lakhani (Eds.), Perspectives on free and open source software. – Cambridge, MA: MIT Press 2005. – PP. 267 – 278.

214. Von Hippel E., Von Krogh G. Open source software and the “private-collective” innovation model: Issues for organization science // Organization Science. – 2003. – №14(2). – PP. 209 – 223.

215. Watts, D. J., Dodds P. S., Newman M .E .J. Identity and search in social networks. URL. : <http://arxiv.org/pdf/cond-mat/0205383>

216. Wolf G. How the Internet invented Howard Dean. URL: <http://>

www.wired.com/wired/archive/12.01/dean.html

217. Wyld D. C. The blogging resolution: Government in the age of Web 2.0. URL. :

<http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/WyldReportBlog.pdf>

218. Wylie S. The 2.0 agenda: Transparency, sharing, access are you ready for enterprise 2.0? – URL. : https://www.informationweek.com/the-20-agenda-transparency-sharing-access--are-you-ready-for-enterprise-20/d/d-id/1055523?pid=dl_msg&order=thrd

Додаток А

Довідки про впровадження результатів
дисертаційного дослідження



У К Р А І Н А
ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ



УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ
ТА ІМІДЖЕВИХ ПРОЕКТІВ

61003, м. Харків, майдан Конституції, 7, тел. 725-30-82
 e-mail: innovation_molod@city.kharkov.ua, сайт: <https://create.kharkiv.ua>, код ЄДРПОУ: 40642309

23.06.2021 № 23/6/21

ДОВІДКА

про впровадження результатів кандидатської дисертації Гриня Дмитра Володимировича
 за темою

«Механізми використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади»

Пріоритетним напрямом діяльності органів публічної влади, особливо в умовах цифрової трансформації України, є створення онлайн-майданчиків для комунікації між владою та громадськістю. Причому такі майданчики мають бути засновані на створенні широкого кола можливостей для публічно-приватного партнерства та кооперації, залучення громадян до прийняття та реалізації управлінських рішень, зокрема, на місцевому рівні. У даному сенсі дисертаційна робота Гриня Д.В. має неабияку практичну значущість. Виходячи з цього, розроблені дисертантом пропозиції щодо механізмів комунікацій в публічному секторі використані в діяльності Управління інноваційного розвитку та іміджевих проектів Департаменту у справах сім'ї, молоді та спорту Харківської міської ради. Зокрема, це стосується заходів щодо:

- створення та ведення сторінки Управління в мережі «Facebook»;
- проведення моніторингу виконання міських програм, оцінки ефективності їх виконання;
- створення на міському рівні інститутів партнерства з громадськими організаціями;
- залучення до виконання стратегії розвитку м. Харкова громадських організацій;
- організації проведення спеціальних тренінгових програм для удосконалення комунікативних навичок як працівників органів місцевого самоврядування, так і громадськості;
- організаційної та інформаційної підтримки діяльності Харківської міської ради.

Начальник Управління інноваційного розвитку та іміджевих проектів
 Департаменту у справах сім'ї, молоді
 та спорту Харківської міської ради



В.В. Грецька-Миргородська



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

УПРАВЛІННЯ У СПРАВАХ МОЛОДІ ТА СПОРТУ

9 поверх, 7 під'їзд, Держпром, майдан Свободи, 5, м. Харків, 61022, тел. (057) 700-94-34, факс (057) 705-05-15,
E-mail: dsms@kharkivoda.gov.ua, http://dmskh.gov.ua, код ЄДРПОУ 24273286

02.09.2022 № 01-29/727

ДОВІДКА
про впровадження результатів кандидатської дисертації
Гриня Дмитра Володимировича за темою
«Механізми використання соціальних мереж у діяльності органів
публічної влади»

Останні роки стали в Україні часом бурхливого розвитку різних форм самоорганізації населення, громадських рухів, об'єднань, які науковці об'єднали поняттям «третього сектора». Такі організації дедалі більше стають вагомим суб'єктом соціально-політичних та соціально-економічних перетворень, виступають організаційно-інституційним засобом захисту інтересів окремих соціальних груп, спільнот, осіб. З іншого боку, ХХІ сторіччя стало віком розвитку інформаційних технологій і соціальних мереж, які стали невід'ємною складовою діяльності організацій державного і недержавного секторів. Така ситуація спричиняє необхідність розробки практичних рекомендацій для органів публічної влади щодо забезпечення ефективної взаємодії з такими організаціями, зокрема, за допомогою соціальних мереж. У даному сенсі дисертаційна робота Гриня Д.В. має неабияку практичну значущість. Виходячи з цього, розроблені дисертантом пропозиції використані в діяльності Управління у справах молоді і спорту Харківської обласної державної адміністрації. Зокрема, це стосується:

- здійснення заходів інформаційно-просвітницького характеру, спрямованих на формування громадянської позиції і національно-патріотичного виховання молоді;
- проведення консультацій з громадськими об'єднаннями фізкультурно-спортивної спрямованості, зокрема стосовно проведення фізкультурно-спортивних заходів;
- підготовки пропозицій до проектів державних і регіональних програм з питань молодіжної політики, фізичної культури та спорту, оздоровлення дітей.

Начальник Управління



Костянтин АНАНЧЕНКО



У К Р А Ї Н А
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ
ЧУГУЇВСЬКИЙ РАЙОН
СЛОБОЖАНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

вул. Миру, б. 7, смт Слобожанське, Чугуївський р-н, Харківська обл., 63460
 (тел. - факс: 5-24-03; тел.: 5-24-04; 5-23-09; 5-46-21) e-mail: 04397508@mail.gov.ua ЄДРПОУ 04397508

від 02.09.2022р. № 1427

За місцем вимоги

ДОВІДКА
про впровадження результатів наукового дослідження
на здобуття наукового ступеня кандидата
наук з державного управління

Видана Гриню Дмитру Володимировичу, здобувачу наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю – 25.00.02 – механізми державного управління про те, що пропозиції, викладені в його науковій роботі «Механізми використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади», заслуговують на увагу, мають практичну значущість, а отже можуть бути використані в роботі Слобожанської селищної ради Чугуївського району Харківської області.

Слобожанський селищний голова

Яна ХАБАРОВА 5-24-04



Дмитро ДІХТЯР