

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Допускається до захисту
Завідувач кафедри публічного управління,
адміністрування та міжнародної економіки
назва кафедри
професор Сокольська Т.В.
підпис, вчене звання, прізвище, ініціали

« 04 » листопада 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ІНСТРУМЕНТ КОМУНІКАЦІЙ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДОЮ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ
УЗИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ)

Виконала: Шабельна Наталія Миколаївна
прізвище, ім'я, по батькові

підпис

Керівник: д.с.н., професор Сокольська Тетяна Вікторівна
вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові

підпис

Рецензент: професор Юхименко Петро Іванович
вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові

підпис

Я, Шабельна Наталія Миколаївна, засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква – 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Шабельна Наталія Миколаївна. Соціальні мережі як інструмент комунікацій органів публічної влади з громадою (за матеріалами Узинської міської територіальної громади)

Досліджено теоретико-методологічні засади формування комунікаційної політики в публічному управлінні, вивчено та проаналізовано її особливості в органах публічної влади, зокрема, оприлюднення публічної інформації на офіційних веб-сайтах під час дії обмежень у зв'язку із впровадженням воєнного стану; обґрунтовано можливості використання соціальних мереж як інструменту публічних комунікацій публічної влади на прикладі Узинської громади, зокрема відкритість та прозорість органів місцевого самоврядування, механізми публічних комунікацій. Розроблено шляхи посилення ефективності комунікативної політики органів публічної влади.

Використано методичні підходи, методи, зокрема: діалектичний метод пізнання (для визначення природи комунікаційної політики, їх сутності та особливостей в умовах воєнного стану); логічний (для обґрунтування доцільності впровадження зарубіжного досвіду оприлюднення публічної інформації); системний та порівняльний аналіз (для дослідження публічності та відкритості органів місцевого самоврядування); статистичні (для визначення механізмів публічних комунікацій); абстрактно-логічний (для теоретичних узагальнень і формулювання висновків дослідження); тощо.

Виявлено, що в умовах розвитку мас-медіа, громадянського суспільства спостерігається розширення сфери функціонування публічних комунікацій під яким розуміють складний процес взаємодії органів публічної влади через мас-медіа шляхом формування відповідних поглядів, уявлень та інтересів різних прошарків суспільства, щоб досягнути спільної мети, яка полягає у виконанні завдань суспільного інтересу. Основними напрямками застосування соціальних мереж в громаді є: оперативне інформування аудиторії про поточні події в роботі органу; поширення матеріалів про поточний стан реалізації державної політики в галузі та досягнення цього органу публічної влади; публікація інформаційних матеріалів для громадян; швидкий спосіб надання громадянам короткої відповіді щодо певних питань; формування іміджу органу публічної влади через уособлення образів керівного складу.

Аналіз комунікаційної діяльності у соціальних мережах органів місцевого самоврядування досліджуваної громади дозволяє стверджувати, що вони активно презентують результати своєї діяльності через соцмережі та офіційний сайт. Опрацювавши всю навігацію сайту встановлено, що органи місцевого самоврядування досліджуваної громади прозорі, зокрема по всіх показниках сумарно це становить 79%. Щодо публічних комунікацій як їх бачать жителі громади, то 78,4% респондентів (89% молоді до 35 року) задоволені рівнем комунікацій влади з громадою, 3,4% (респонденти від 46 років) категорично ні. 25% з опитаних користуються сайтом, решта це соцмережі.

Зроблено висновок: враховуючи, що соціальні мережі на сьогодні є потужним та поки фінансово не затратним джерелом прямого контакту з великою кількістю громадян одночасно, органам публічної влади варто залучити до управліннь, що відповідають за зв'язки з громадськістю, фахівців з питань комунікації, включити до стратегічних комунікаційних планів моніторинг суспільних інтересів у сфері, яку регулює державний орган, та залучити як один з каналів комунікації соціальні мережі. Основними напрямками удосконалення публічної комунікаційної мають стати запуск електронного урядування не у стратегії та перспективі, а на практиці, створення Єдиної державної електронної системи у сфері публічного управління та адміністрування; посилення відповідальності суб'єктів надання управлінських послуг за якість комунікацій; запровадження подання документів в електронній формі для отримання всіх послуг у сфері; запровадження відкритого доступу до інформації, через портал електронної системи. Вивчення успішних практик українських та зарубіжних державних комунікацій в мережі Інтернет можуть стати методичною основою для формування "social media communication plan".

Кваліфікаційна робота магістра містить 68 сторінок, 4 таблиці, 16 рисунків, список використаних джерел із 50 найменування, 3 додатки.

Ключові слова: публічне управління, комунікаційна політика, соціальні мережі, електронна система, публічна інформація, місцеве самоврядування, громада, відкритість, прозорість.

ANNOTATION

Nataliia Shabelna. Social networks as a tool of communication between public authorities and the community (based on the materials of the Uzyn City Territorial Community)

It has been investigated the theoretical and methodological principles of the formation of communication policy in public administration, its features in public authorities were studied and analyzed, in particular, the publication of public information on official websites during the period of restrictions in connection with the introduction of martial law; the possibilities of using social networks as a tool of public communications of public authorities based on the example of the Uzyn community, in particular the openness and transparency of local self-government bodies, mechanisms of public communications, are substantiated. Ways to increase the effectiveness of the communication policy of public authorities have been developed.

It has been used methodical approaches, methods: the dialectical method of cognition (to determine the nature of communication policy, their essence and features in the conditions of martial law); logical (to justify the expediency of implementing foreign experience in public information disclosure); systematic and comparative analysis (to study the publicity and openness of local self-government bodies); statistical (to determine the mechanisms of public communications); abstract-logical (for theoretical generalizations and formulation of research conclusions); etc.

It was revealed that in the context of the development of mass media and civil society, there is an expansion of the sphere of functioning of public communications, which is understood as a complex process of interaction of public authorities through mass media by forming relevant views, ideas and interests of various layers of society in order to achieve a common goal, which is in the performance of tasks of public interest. The main areas of application of social networks in the community are: prompt informing of the audience about current events in the work of the body; dissemination of materials on the current state of state policy implementation in the field and achievements of this public authority; publication of information materials for citizens; a quick way of providing citizens with a short answer to certain questions; formation of the image of the public authority through the personification of the images of the management staff.

Analysis of communication activities in social networks of local self-government bodies of the studied community allows us to assert that they actively present the results of their activities through social networks and the official website. After processing the entire navigation of the site, it was established that the local self-government bodies of the studied community are transparent, in particular, according to all indicators, it is 79% in total. As for public communications as seen by community residents, 78.4% of respondents (89% of young people under 35) are satisfied with the level of government communications with the community, 3.4% (respondents over 46) are categorically not. 25% of respondents use the site, the rest are social networks.

It has been concluded: given that social networks today are a powerful and not yet financially costly source of direct contact with a large number of citizens at the same time, public authorities should involve communication specialists in the departments responsible for public relations, include in strategic communication plans the monitoring of public interests in the sphere regulated by the state body, and involve social networks as one of the communication channels.

The main areas of improvement of public communication should be the launch of e-governance not in strategy and perspective, but in practice, creation of the Unified state electronic system in the field of public management and administration; strengthening the responsibility of entities providing management services for the quality of communications; introduction of submission of documents in electronic form for obtaining all services in the field; introduction of open access to information through the portal of the electronic system. The study of successful practices of Ukrainian and foreign state communications on the Internet can become a methodical basis for the formation of a "social media communication plan".

The master's thesis contains 68 pages, 4 tables, 16 figures, the list of the used sources from 50 names, 3 appendices.

Keywords: public administration, communication policy, social networks, electronic system, public information, local self-government, community, openness, transparency.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВІДНОСИН В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ	8
1.1. Поняття публічних комунікацій, їх роль в публічному управлінні	8
1.2. Сучасні підходи до організації комунікативної системи відносин у публічному управлінні	14
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	21
2.1. Особливості оприлюднення публічної інформації на офіційних веб-сайтах під час дії обмежень в умовах воєнного стану	21
2.2. Можливості використання соціальних мереж як інструменту публічних комунікацій публічної влади	27
2.3. Узинська громада: аналіз відкритості та прозорості органів місцевого самоврядування та механізмів публічних комунікацій	33
Висновки до розділу 2	46
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОСИЛЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	47
3.1. Зарубіжний досвід розвитку публічних комунікацій в органах публічної влади	47
3.2. Напрями удосконалення комунікативної політики в публічному управлінні	52
Висновки до розділу 3	55
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	60
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність досліджень. Прагнення України до членства в ЄС та НАТО вимагає формування ефективного місцевого самоврядування та територіальної організації влади для створення і підтримки повноцінного життєвого середовища для громадян, надання високоякісних та доступних публічних послуг, становлення інститутів прямого народовладдя, задоволення інтересів громадян в усіх сферах життєдіяльності на відповідній території, узгодження інтересів держави та територіальних громад.

У зв'язку із означеним, органи місцевого самоврядування України несуть відповідальність перед жителями громади за ефективність своєї роботи, а перед державою – за законність дій. А тому, будучи суб'єктами публічної влади, вони зобов'язані презентувати свою діяльність громадськості, формувати та підтримувати позитивний імідж, використовуючи різноманітні комунікаційні інструменти, зокрема такі онлайн-інструменти, як соціальні мережі.

Варто зазначити, що вітчизняні органи місцевого самоврядування на сьогодні, переймаючи досвід органів публічної влади країн ЄС, які вже давно користуються соціальними мережами для безпосередньої комунікації зі своїми громадянами, успішно формують свої комунікаційні стратегії, оскільки жодні ініціативи національних урядів та інституцій неможливі без конструктивного діалогу та підтримки громадян. Таким чином, аналіз досвіду використання територіальними громадами України соціальних мереж у своїй комунікаційній діяльності є актуальною проблемою, яка має практичне значення і потребує поглибленого дослідження

Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні теоретико-методологічних засад та практичній реалізації шляхів формування комунікаційної політики в публічному управлінні, зокрема, використання соціальних мереж як інструменту публічних комунікацій на прикладі Узинської міської громади.

Об'єкт дослідження механізми публічних комунікацій, зокрема, використання соціальних мереж як важливих інструментів ділової комунікації та

взаємодії місцевих жителів територіальних громад у своїй комунікаційній діяльності в умовах воєнного стану.

Предмет дослідження особливості комунікаційної політики, відкритість та прозорість органів місцевого самоврядування у взаємодії з жителями громад на прикладі Узинської міської громади.

У кваліфікаційній роботі магістра застосовані загальнонаукові і спеціальні методи, зокрема: діалектичний метод пізнання (для визначення природи комунікаційної політики, їх сутності та особливостей в умовах воєнного стану); логічний (для обґрунтування доцільності впровадження зарубіжного досвіду оприлюднення публічної інформації); системний та порівняльний аналіз (для дослідження публічності та відкритості органів місцевого самоврядування); статистичні (для визначення механізмів публічних комунікацій); абстрактно-логічний (для теоретичних узагальнень і формулювання висновків дослідження); тощо.

Інформаційними джерелами написання кваліфікаційної роботи були: Закони України, інші нормативно-правові акти; звітно-аналітичні та статистичні дані Державної служби статистики України, Міністерства розвитку громад та територій України, Узинської міської територіальної громади; Асоціації міст України та громад, аналітичні матеріали міжнародних організацій, результати наукових досліджень тощо.

Апробація результатів дослідження: Шабельна Н.М. Соціальні мережі як інструмент комунікацій органів публічної влади з громадою. Наукові пошуки молоді у XXI столітті. Інноваційні пріоритети у розвитку економіки та менеджменту: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції магістрантів і молодих дослідників (Біла Церква, 30 жовтня 2024 р.). Біла Церква: БНАУ, 2024. 218 с. С.212-214.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Славкова О., Соколов М. Теоретичні підходи до визначення поняття публічне управління. *Bulletin of Sumy National Agrarian University*. 2019. 1(79), С. 77-80.
2. Куйбіда В.С., Білинська М.М., Петроє О.М. Публічне управління: термінологічний словник. Навчальний посібник. Київ: НАДУ, 2018. 224 с.
3. Дегтяр А.О., Дегтяр О.А., Калашнікова Х.І., Гнатенко М.К. Публічне управління та адміністрування: навчальний посібник. Харків: НАУ «ХАІ», 2021. 128 с.
4. Інституціоналізація публічного управління та адміністрування у контексті інноваційного розвитку сільських територій: теорія і практика: монографія За заг. ред. д-ра екон. наук, професора, академіка НААН України Даниленка А.С. К.: Центр учбової літератури, 2018. 320 с.
5. Публічне управління в умовах інституційних змін : колективна монографія. За наук. редакції д. держ. упр. Р. В. Войтович та П.В. Ворони. Київ, 2018. 475 с.
6. Михайловська О. В., Філіпова Н. В., Ладонько Л. С, Ткаленко Н. В. Аналіз теоретичних підходів до визначення сутності складових дефініцій публічного управління та адміністрування. *Університетські наукові записки*. 2016. № 2. С. 241-253.
7. Bouckaert G. *Modernizing the Rechtsstaat: Paradoxes of the Management Agenda*. Berlin : Duncker & Humblot, 2002.
8. Решота О. А. Особливості розвитку публічного управління в Україні: сучасні тенденції та проблеми Державне управління: удосконалення та розвиток. http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2020/39.pdf.
9. Сивак Т. В. Комунікаційна система в публічному управлінні. URL: <https://goal-int.org/komunikatsijna-sistema-v-publichnomu-upravlinni>.
10. Рачинська О. А. Сучасні підходи в організації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2019/3.pdf.
11. Майстренко, К. М. Комунікації у діяльності органів публічної влади. *Публічне урядування*. 2022. 1 (29). С. 93-98.

12.Єршова Н. Г. Публічні комунікації у публічній політиці: визначення основних понять. Державне управління: удосконалення та розвиток.2019. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2019/104.pdf.

13.Публічна політика : навч. посіб. За заг. ред. С. О. Телешуна, д-ра політ. наук, проф. Київ : НАДУ, 2016. 340 с.

14.Михненко А. М., Кравченко С. О., Пантелейчук І. В. та ін. Суспільство та влада: механізми взаємодії: навч.- метод. матеріали для слухачів дисципліни “Механізми взаємодії суспільства і влади”. К. : НАДУ, 2013. 80 с.

15.Бажинова О. А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління. Державне будівництво. 2011. №. 2.

16.Литвинова Л.В., Збираник Ю.В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2015. № 2. С. 4–11.

17.Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. Державне управління: удосконалення та розвиток № 8, 2011. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>.

18.Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи : аналіт. доп. Київ : НІСД, 2014. С. 3–4, 34–39.

19.Михайлова О.. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: стан та проблеми в реалізації. International Science Journal of Management, Economics & Finance. Vol. 2, No. 2, 2023, pp. 93-99.

20.Литвиненко В.В. Комунікативна та комунікаційна система – диференціація понять. Current issues of mass communication. 2013. Issue 14. С. 30-32.

21.Al-Fedaghi S. A Conceptual Foundation for the Shannon-Weaver Model of Communication. URL: https://www.researchgate.net/publication/272964534_A_Conceptual_Foundation_for_the_Shannon-Weaver_Model_of_Communication.

22.Акайомова А.В. Теорія комунікацій як проблема теоретичної ідентифікації. Наукові записки.2018.5(61). С.364-372. https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/07/akayomova_teoria.pdf.

23.Ганущин С. Теоретико-методологічні засади становлення комунікативної системи публічного управління. Науковий вісник. 2018. Вип. 21 Демократичне врядування. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/feb/26674/151073-tekststatti-326495-1-10-20181214.pdf>.

24.Фармхаус П.Р. Соціальні мережі як інструмент комунікації держави з громадянами: аналіз проблем та шляхів оптимізації. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. Том 34 (73) № 6 2023.С. 169-174.

25.Ващук-Огданська О. Обмеження доступу до публічної інформації під час війни: про що говорить судова практика? URL: <https://cedem.org.ua/analytics/dostupu-sudova-praktyka>.

26.Інформація - кисень для демократії. URL: <http://www.ucipr.org.ua/en/news/informatsiya-kisen-dlya-demokratiji>.

27.Закон України «Про доступ до публічної інформації» Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 32, ст. 314. Редакція від 08.10.2023. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17/conv#n40>.

28.ТОП - 5 актуальних запитань щодо розгляду запитів на публічну інформацію в умовах воєнного стану. URL: <http://surl.li/dewvjf>.

29.Особливості оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах під час дії обмежень у зв'язку з впровадженням воєнного стану. <http://surl.li/eduevm>.

30.Баловсяк Н. Популярність соцмереж і можливості для брендів. Як людство взаємодіє з цифровими технологіями – звіт Digital 2024.

31.Десятку лідерів серед соцмереж за підсумками 2023 року очолив ютуб, — дослідження. URL: <https://ms.detector.media/sotsmerezhi/post/35152/2024-06-06-desyatku-lideriv-sered-sotsmerezhi-za-pidsumkamy-2023-roku-ocholyv-yutub-doslidzhennya>.

32.Фролова Н. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2019. Вип. 1 (21). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1.

33.Методологія дослідження стану прозорості міст в умовах війни Funded by the European Union 2023. URL:. <https://drive.google.com/file/d/1kq1jazBu-2oRnL09UJt3gXjQBHAnjvn/view>.

34. Ярова Г.Д. Особливості розвитку публічних комунікацій в країнах Європейського Союзу. Наукові перспективи № 6(12) 2021. С.193-200.

35. Баровська А. Комунікація влади та громадськості: інституційний аспект [аналітична записка].Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/293>.

36. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи : [аналіт. доп.]. К. : НІСД, 2014. 40 с.

37. Гузенко Т. А., Основні засади формування комунікативної стратегії м. Києва: теоретичні та практичні аспекти/ Інтегровані комунікації, 2016. С.14-20.

38. Новікова Н. Л. Соціальні мережі як інструмент для органів державної влади для налагодження зв'язків з громадськістю. Інвестиції: практика та досвід № 5–6/2020.

39. Фармхаус П.Р. Соціальні мережі як інструмент комунікації держави з громадянами: аналіз проблем та шляхів оптимізації. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. Том 34 (73) № 6 2023.С.169-174.

40. Ярмолюк О.Я. , Фісун Ю.В., Шаповалова А.А. Соціальні мережі як сучасний інструмент просування. Підприємництво та інновації. Випуск 11-2, 2020. С.62-65.

41. Досвід деяких держав-членів Ради Європи щодо функціонування в органах виконавчої влади структур, відповідальних за залучення громадськості у процесі формування та реалізації політики Порівняльний аналіз. Проєкт Ради Європи “Сприяння участі громадян у демократичному процесі прийняття рішень в Україні”. URL: <https://rm.coe.int/coe-overview-study-on-government-structures-for-civic-engagement-in-eu/16809d6e66>.

42. Піпченко Н. Європейські комунікації. Навчальний посібник. К.2021. 36 с.

43. Самофалов Д. Зарубіжний досвід комунікативної діяльності в публічному адмініструванні охороною здоров'я як важлива складова подолання пандемії COVID-19. 2020. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/213/257>.

44. Merchant R. M., Lurie N. Social media and emergency preparedness in response to novel coronavirus .JAMA. 2020.

45. Бондаренко В. І. Мобільні технології як дієвий засіб комунікації органів державної влади та громадянського суспільства. URL: <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/839>.

46. Карпчук Н. П. Засади комунікаційної політики: досвід країн-членів Європейського Союзу: монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2015. 440 с.

47. Ломакіна Т.А., Марова С.Ф. Актуальні проблеми відносин та взаємодії в публічних комунікаціях. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 2 (29). С. 17-21.

48. Декалюк О. В. Концепція електронного урядування в практиці зарубіжних країн. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2020. № 4 (115). С. 43 – 47.

49. Гайович , Г., Шихненко , К., & Арехтейчук, О.. Кризова комунікація: зарубіжний досвід і реалії України. Науковий вісник: Державне управління, 2023. (2 (14), 134–161.

50. Хилько М. Стратегічні комунікації як чинник зовнішньої політики і державної безпеки: досвід США, ЄС, України. URL: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A6%3A11469702/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A160469619&crl=c>.

