

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	Публічного управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Форма навчання	заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Бровкіної Олени Олександрівни

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

на тему Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії
органів влади та громадськості

(повна назва теми)

за матеріалами

(повна назва бази дослідження)

науковий керівник

к.е.н., доц.

(наук. ступінь, вчене звання)

(підпис)

Г. ПУРІЙ

(ініціал, прізвище)

Робота допущена до захисту в ЕК

Протокол засідання кафедри

від «20» січня 2026 р. № 6

Завідувач

кафедри

(підпис)

к.е.н., доцент

Наук. ступінь, вчене звання

Г. ПУРІЙ

Ініціал, прізвище

Завдання на кваліфікаційну магістерську роботу
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	Публічного управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Форма навчання	заочна

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач
кафедри

_____	Г. ПУРІЙ
(підпис)	(Ініціал, прізвище)
«19» січня 2026 року	

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ
Бровкіної Олени Олександрівни

1. Тема роботи Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадянськості
Керівник роботи к.е.н., доцент Пурій Г.В.
затверджено наказом закладу вищої освіти від «20» жовтня 2025 р. № 719-ст

2. Строк подання здобувачем роботи до «19» січня 2026 р.

3. Зміст кваліфікаційної магістерської роботи, об'єкт, предмет та мета дослідження:

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ
1.1 Комунікативна взаємодія органів публічної влади та громадянськості
1.2 Соціальні мережі як інструмент публічного управління та електронної демократії
1.3 Нормативно-правове та інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПРАКТИК ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАТИВНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНКОМУ САКСАГАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ У МІСТІ КРИВИЙ РІГ РАДИ
2.1 Загальна характеристика діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкта публічних комунікацій
2.2 Аналіз використання соціальної мережі Facebook Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради у комунікації з громадськістю
2.3 Аналіз використання соціальної мережі Instagram у комунікативній діяльності органу влади
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ ЧЕРЕЗ СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ
3.1 Концептуальні напрями розвитку комунікаційної політики Виконкому у соціальних мережах
3.2 Прогнозні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Об'єкт дослідження: процес комунікативної діяльності органів публічної влади у системі місцевого самоврядування.

Предмет дослідження: сукупність теоретичних, методологічних положень та інструментів використання соціальних мереж у процесі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи: теоретичне обґрунтування та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі на прикладі діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради.

5. Дата видачі завдання «31» жовтня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка керівника про виконання етапів (дата, підпис)
1	Підготовка розділу 1	29.12.2025 р.	29.12.2025 р.
2	Підготовка розділу 2	05.01.2026 р.	05.01.2026 р.
3	Підготовка розділу 3	12.01.2026 р.	12.01.2026 р.
4	Перевірка кваліфікаційної магістерської роботи на наявність ознак академічного плагіату за допомогою програм UNICHECK	13.01.2026 р.- 14.01.2026 р.	13.01.2026 р.- 14.01.2026 р.
5	Отримання відгуку від наукового керівника	до 16.01.2026 р.	16.01.2026 р.
6	Подання кваліфікаційної роботи на перегляд завідувачу кафедри	до 19.01.2026 р.	19.01.2026 р.
7	Реєстрація завершеної кваліфікаційної роботи	до 19.01.2026 р.	19.01.2026 р.
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі	20.01.2026 р.	20.01.2026 р.
9	Підготовка до захисту в ЕК	до 26.01.2026 р.	26.01.2026 р.

Завдання підготував науковий керівник

(підпис)

Пурій Г.В.

(прізвище та ініціали)

Завдання одержав

(підпис)

Бровкіна О.О.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ *кваліфікаційної магістерської роботи*

здобувачки спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» Бровкіної О.О. «Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості». – Державний університет економіки і технологій, 2026 р.

Кваліфікаційна магістерська робота містить 91 сторінку, 9 таблиць, 4 рисунки. При підготовці роботи використано 55 джерел.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи: теоретичне обґрунтування та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі на прикладі діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради.

Завдання дослідження: розкрити теоретико-методологічні засади комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості; проаналізувати соціальні мережі як інструмент публічного управління та електронної демократії; охарактеризувати нормативно-правові та інституційні основи комунікаційної діяльності органів влади у цифровому середовищі; дослідити практики використання соціальних мереж Facebook та Instagram у комунікативній діяльності виконавчого комітету; оцінити ефективність комунікаційної взаємодії органу влади з громадськістю у соціальних мережах; розробити стратегічні напрями вдосконалення комунікаційної політики та прогнозувати управлінські й соціальні ефекти її реалізації.

Об'єктом дослідження є процес комунікативної діяльності органів публічної влади у системі місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методологічних положень та інструментів використання соціальних мереж у процесі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості.

Основні положення та висновки результатів дослідження доповідалися та обговорювалися на всеукраїнській науково - практичній конференції, зокрема: Публічні політики і сталий розвиток суспільства: виклики та перспективи (ППСР 2025) : Всеукраїнська науково-практична конференція (м. Кривий Ріг, 2 грудня 2025 р.) : Системи комунікативної взаємодії органів влади та громадськості: тези доповідей. Кривий Ріг : Державний університет економіки і технологій, 2025, С.16 - 22.

Ключові слова: соціальні мережі; публічні комунікації; органи місцевого самоврядування; електронна демократія; цифрове врядування; комунікаційна політика; громадська участь; зворотний зв'язок.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ	11
1.1 Комуникативна взаємодія органів публічної влади та громадськості	11
1.2 Соціальні мережі як інструмент публічного управління та електронної демократії	16
1.3 Нормативно-правове та інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах	23
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПРАКТИК ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАТИВНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНКОМУ САКСАГАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ У МІСТІ КРИВИЙ РІГ РАДИ	33
2.1 Загальна характеристика діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкта публічних комунікацій	33
2.2 Аналіз використання соціальної мережі Facebook Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради у комунікації з громадськістю	41
2.3 Аналіз використання соціальної мережі Instagram у комуникативній діяльності органу влади	49
Висновки до розділу 2	58

РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ ЧЕРЕЗ СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ	62
3.1 Концептуальні напрями розвитку комунікаційної політики Виконкому у соціальних мережах	62
3.2 Прогнозні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради	68
Висновки до розділу 3	74
ВИСНОВКИ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	81
ДОДАТКИ	85

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена глибинними трансформаціями, що відбуваються у системі публічного управління в умовах цифровізації, розвитку інформаційного суспільства та посилення запиту громадян на відкритість і підзвітність влади. Сучасні органи публічної влади дедалі більше функціонують у середовищі постійної інформаційної взаємодії з громадськістю, де швидкість поширення інформації, доступність комунікаційних каналів і можливість зворотного зв'язку стають визначальними чинниками ефективності управлінських рішень. У цьому контексті соціальні мережі перетворюються з допоміжного інструмента інформування на повноцінний механізм комунікативної взаємодії між владою та суспільством.

Для органів місцевого самоврядування питання використання соціальних мереж набуває особливої значущості, оскільки саме на локальному рівні формуються безпосередні контакти влади з громадянами, вирішуються питання повсякденного життя громади та закладаються основи довіри до публічних інституцій. Соціальні мережі створюють нові можливості для оперативного інформування населення, залучення громадян до обговорення управлінських ініціатив, формування публічного діалогу та розвитку електронної демократії. Водночас їх використання супроводжується низкою викликів, пов'язаних із фрагментарністю комунікацій, ризиками маніпуляцій, недостатньою системністю зворотного зв'язку та відсутністю чітко сформованої комунікаційної політики.

Актуальність обраної теми посилюється також умовами воєнного стану та післявоєнної відбудови України, коли суспільна довіра, прозорість управління та ефективна комунікація набувають критичного значення для соціальної стабільності та згуртованості громад. У таких умовах соціальні мережі виступають не лише каналом інформування, а простором формування спільних смислів, підтримки громадян і взаємодії влади з населенням у

кризових ситуаціях. Саме тому дослідження ролі соціальних мереж у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості є своєчасним і науково обґрунтованим.

Ступінь наукового опрацювання проблеми свідчить про наявність значної кількості наукових праць, присвячених публічним комунікаціям, цифровому врядуванню, електронній демократії та використанню інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів влади. У працях вітчизняних і зарубіжних учених розкрито теоретичні засади комунікативної взаємодії, моделі взаємовідносин «влада – суспільство», принципи відкритості та публічної підзвітності. Водночас питання практичного використання соціальних мереж органами місцевого самоврядування, особливо на рівні районних у місті рад, залишаються недостатньо систематизованими та потребують подальшого прикладного осмислення з урахуванням конкретного управлінського контексту.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є теоретичне обґрунтування та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі на прикладі діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради.

Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено виконання таких **завдань:**

- розкрити теоретико-методологічні засади комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості;
- проаналізувати соціальні мережі як інструмент публічного управління та електронної демократії;
- охарактеризувати нормативно-правові та інституційні основи комунікаційної діяльності органів влади у цифровому середовищі;
- дослідити практики використання соціальних мереж Facebook та Instagram у комунікативній діяльності виконавчого комітету;

- оцінити ефективність комунікаційної взаємодії органу влади з громадськістю у соціальних мережах;
- розробити стратегічні напрями вдосконалення комунікаційної політики та прогнозувати управлінські й соціальні ефекти її реалізації.

Об'єктом дослідження є процес комунікативної діяльності органів публічної влади у системі місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методологічних положень та інструментів використання соціальних мереж у процесі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості.

Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, зокрема аналіз і синтез, індукція та дедукція, системний і структурно-функціональний підходи, контент-аналіз, порівняльний аналіз, а також методи узагальнення та прогнозування. Застосування зазначених методів дозволило комплексно дослідити теоретичні положення та практичні аспекти використання соціальних мереж у діяльності органів місцевого самоврядування.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні концептуальних напрямів удосконалення комунікаційної політики органу місцевого самоврядування у соціальних мережах, розробленні стратегічного плану комунікацій та системи КРІ для оцінювання ефективності цифрових комунікацій, а також у прогнозуванні управлінських і соціальних ефектів від їх впровадження.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання сформульованих рекомендацій, стратегічних документів і аналітичних матеріалів у діяльності органів місцевого самоврядування з метою підвищення ефективності публічних комунікацій, розвитку електронної демократії та зміцнення довіри громадськості до влади.

Основні положення та висновки результатів дослідження доповідалися та обговорювалися на всеукраїнській науково - практичній конференції, зокрема: Публічні політики і сталий розвиток суспільства: виклики та

перспективи (ППСР 2025) : Всеукраїнська науково-практична конференція (м. Кривий Ріг, 2 грудня 2025 р.) : Системи комунікативної взаємодії органів влади та громадськості: тези доповідей. Кривий Ріг : Державний університет економіки і технологій, 2025, С.16 - 22.

Обсяг та структура кваліфікаційної магістерської роботи. Основний зміст роботи викладено на 91 сторінці комп'ютерного тексту, включаючи вступ, три розділи, висновки, рекомендації. Список використаних джерел містить 55 джерел. У роботі наведено 9 таблиць, 4 рисунки, 2 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1 Комуникативна взаємодія органів публічної влади та громадянськості

Становлення демократичної держави та розвиток сучасного публічного управління нерозривно пов'язані з трансформацією комуникативних процесів між органами влади та громадянськістю. Комуникативна взаємодія у публічній сфері перестала бути допоміжним елементом управлінської діяльності й набула статусу системоутворювального чинника, який безпосередньо впливає на якість прийняття управлінських рішень, рівень суспільної довіри, легітимність влади та стійкість демократичних інститутів. У цьому контексті публічні комунікації розглядаються не лише як канал інформування населення, а як складний соціально-управлінський процес взаємодії, співучасті та спільного вироблення публічної політики.

У класичному розумінні комунікація в управлінні тривалий час зводилася до одностороннього передавання інформації від суб'єкта влади до об'єкта управління. Такий підхід був характерний для адміністративно-командних моделей державного управління, де громадянськість виступала пасивним реципієнтом управлінських рішень. Проте розвиток демократичних практик, зростання ролі громадянського суспільства та посилення вимог до прозорості й підзвітності влади зумовили поступовий перехід до інтерактивних форм комуникативної взаємодії, заснованих на діалозі, партнерстві та зворотному зв'язку.

Публічні комунікації як інструмент демократичного врядування виконують низку взаємопов'язаних функцій. Передусім вони забезпечують реалізацію права громадян на доступ до інформації про діяльність органів публічної влади, що є фундаментальною передумовою участі у публічному

житті. Водночас комунікації сприяють формуванню спільного розуміння суспільних проблем, узгодженню інтересів різних соціальних груп та виробленню колективних рішень. Саме через ефективні комунікативні механізми влада отримує можливість не лише транслювати власну позицію, а й сприймати суспільні запити, очікування та оцінки.

У науковій літературі демократичне врядування розглядається як модель управління, що ґрунтується на принципах участі, відкритості, підзвітності, відповідальності та інклюзивності. Усі ці принципи безпосередньо реалізуються через комунікативну взаємодію. Участь громадян у процесах прийняття рішень неможлива без налагоджених каналів обміну інформацією та можливостей для висловлення позиції. Відкритість діяльності органів влади проявляється через регулярне, повне й доступне інформування суспільства. Підзвітність і відповідальність передбачають наявність механізмів оцінювання дій влади, що також є формою комунікації між владою та громадянами.

Еволюція комунікативної взаємодії «влада – суспільство» відображає глибші трансформації управлінських парадигм. Традиційна модель державного управління, орієнтована на жорстку ієрархію та нормативне регулювання, поступово змінюється моделями нового публічного менеджменту та публічного врядування. Якщо в межах нового публічного менеджменту комунікація часто використовувалася як інструмент підвищення ефективності та іміджевої привабливості органів влади, то концепція публічного врядування акцентує увагу на горизонтальних зв'язках, мережевій взаємодії та спільній відповідальності за результати політики.

У межах цих трансформацій сформувалися різні моделі взаємодії між владою та суспільством. Інформаційна модель передбачає односторонній рух інформації від органів влади до громадян і орієнтована на повідомлення про ухвалені рішення, плани та результати діяльності. Консультативна модель розширює комунікативний простір за рахунок залучення громадськості до обговорення окремих питань, проте остаточне рішення залишається за

органом влади. Партнерська модель передбачає більш глибоку інтеграцію громадян та громадських організацій у процеси вироблення та реалізації публічної політики, що зумовлює спільну відповідальність за її результати.

У сучасних умовах дедалі більшого поширення набувають мережеві моделі комунікативної взаємодії, у межах яких органи влади виступають не єдиним центром прийняття рішень, а одним із учасників ширшої мережі акторів. До такої мережі належать громадські організації, експертні спільноти, бізнес, засоби масової інформації та активні громадяни. Комунікація в цій моделі набуває динамічного, багатовекторного характеру, а її ефективність значною мірою залежить від здатності влади будувати довіру та підтримувати постійний діалог.

Особливу роль у комунікативній взаємодії відіграють принципи відкритості та прозорості. Відкритість діяльності органів публічної влади передбачає не лише формальне оприлюднення інформації, а й її зрозумілість, доступність і своєчасність. Прозорість, у свою чергу, забезпечує можливість громадського контролю та оцінювання управлінських рішень. У поєднанні ці принципи створюють передумови для формування довіри між владою та громадськістю.

Довіра є ключовим соціальним ресурсом публічного управління, без якого неможливе стабільне функціонування демократичних інститутів. Вона формується поступово, через послідовну та передбачувану поведінку органів влади, відповідність заявлених цілей реальним діям, а також через готовність визнавати помилки й реагувати на критику. Комунікативна взаємодія в цьому контексті виконує не лише інформаційну, а й ціннісну функцію, адже саме через комунікацію влада транслює свої пріоритети, норми та ставлення до громадян як рівноправних учасників публічного процесу.

Не менш важливим елементом сучасної комунікативної взаємодії є зворотний зв'язок. Його наявність свідчить про перехід від монологічної до діалогічної моделі управління. Зворотний зв'язок дає змогу органам влади коригувати власну діяльність відповідно до реальних потреб і очікувань

громадян, а також підвищує якість управлінських рішень. Водночас для громадськості він виступає механізмом впливу на владу та способом реалізації активної громадянської позиції.

В умовах цифровізації публічного управління роль зворотного зв'язку істотно зростає, оскільки сучасні інформаційно-комунікаційні технології забезпечують швидкість, масштабність і інтерактивність комунікацій. Проте ефективність зворотного зв'язку залежить не лише від технічних можливостей, а й від інституційної культури органів влади, їхньої готовності до діалогу та сприйняття критики як ресурсу розвитку, а не загрози стабільності (див. рис. 1.1.1).



Рис. 1.1.1 - Роль публічних комунікацій як інструмента демократичного врядування

Джерело: узагальнено автором на основі [1-6]

Подана схема 1.1.1 наочно відображає системну роль публічних комунікацій у сучасному демократичному врядуванні, де комунікація

виступає не допоміжною, а базовою управлінською функцією. Центральне місце публічних комунікацій у структурі демократичного управління підкреслює їхню інтегруючу природу, оскільки саме через комунікативні механізми поєднуються інтереси держави, органів місцевого самоврядування та громадянськості.

Інформування громадянськості, відображене на схемі, забезпечує реалізацію принципів відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади. Воно формує обізнаність населення щодо рішень, програм і дій влади, створюючи передумови для усвідомленої громадянської участі. Водночас інформування не має обмежуватися лише передаванням фактів, а повинно орієнтуватися на зрозумілість і доступність повідомлень для різних соціальних груп.

Залучення громадянськості до ухвалення рішень, як окремий елемент схеми, демонструє перехід від адміністративно-командних моделей управління до партисипативних практик демократичного врядування. Публічні комунікації в цьому контексті виконують функцію інституційного мосту між владою та громадянами, сприяючи формуванню спільної відповідальності за результати публічної політики.

Узгодження інтересів суспільства, представлене на схемі, відображає роль комунікацій у зниженні соціальної напруги та запобіганні конфліктам. Через відкритий діалог і взаємний обмін позиціями органи влади отримують можливість балансувати різні суспільні інтереси, забезпечуючи прийняття більш обґрунтованих і легітимних управлінських рішень.

Забезпечення зворотного зв'язку є ключовим індикатором дієвості публічних комунікацій. Воно дає змогу громадянськості оцінювати діяльність влади, висловлювати зауваження та пропозиції, а органам публічного управління — коригувати власні дії відповідно до реальних потреб громади. Наявність сталого зворотного зв'язку свідчить про зрілість демократичних інститутів і готовність влади до відкритого діалогу.

Узагальнюючим результатом взаємодії всіх елементів, відображених на схемі, є підвищення рівня довіри громадськості до органів влади та зростання ефективності демократичного врядування. Саме довіра виступає стратегічним нематеріальним ресурсом публічного управління, що забезпечує суспільну підтримку управлінських рішень і стійкість публічних інституцій. Таким чином, схема підтверджує, що публічні комунікації є не лише каналом обміну інформацією, а повноцінним інструментом формування демократичного управлінського середовища, орієнтованого на людину, партнерство та спільну відповідальність.

Таким чином, комунікативна взаємодія органів публічної влади та громадськості є багатовимірним процесом, що еволюціонує разом із трансформаціями управлінських парадигм і суспільних відносин. Вона поєднує інформаційні, соціальні, політичні та ціннісні аспекти, формуючи основу для демократичного врядування. Розуміння сутності, принципів і моделей цієї взаємодії створює теоретичне підґрунтя для подальшого аналізу сучасних інструментів публічних комунікацій, зокрема соціальних мереж, які дедалі активніше використовуються органами влади у взаємодії з громадськістю.

1.2 Соціальні мережі як інструмент публічного управління та електронної демократії

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій зумовив глибоку трансформацію механізмів публічного управління, що проявляється у переході від традиційних адміністративних моделей до цифрово орієнтованих форм врядування. У цьому процесі соціальні мережі посідають особливе місце, оскільки вони поєднують технічні можливості цифрових платформ із соціальною природою комунікації, забезпечуючи безпосередній контакт між органами влади та громадськістю. Їх використання в діяльності публічних інституцій стало не лише реакцією на цифровізацію суспільства, а й

відповіддю на запит громадян щодо відкритості, швидкості та доступності влади.

У системі цифрового врядування соціальні мережі виступають інструментом, який розширює традиційні канали публічних комунікацій та доповнює офіційні вебсайти, портали електронних послуг і системи електронної участі. На відміну від формалізованих електронних сервісів, соціальні мережі функціонують у просторі повсякденного спілкування громадян, що суттєво знижує бар'єри доступу до інформації та взаємодії з владою. Саме ця особливість робить їх важливим компонентом електронної демократії, орієнтованої на залучення громадян до публічного життя.

Концепція електронної демократії ґрунтується на ідеї використання цифрових технологій для розширення можливостей громадянської участі, підвищення прозорості управлінських процесів та посилення підзвітності влади. У цьому контексті соціальні мережі виконують роль інтерактивного середовища, у межах якого відбувається не лише поширення інформації, а й формування публічної думки, мобілізація громадянської активності та артикуляція суспільних проблем. Вони сприяють переходу від формальної участі до більш гнучких і динамічних форм залучення громадян, що відповідає сучасним уявленням про демократичне врядування [10].

Цифрове врядування передбачає переосмислення ролі держави та органів місцевого самоврядування як сервісних і комунікаційних інституцій. У цьому процесі соціальні мережі стають не лише каналом інформування, а й інструментом побудови публічної довіри. Регулярна присутність органів влади в соціальних мережах створює ефект відкритості та доступності, формуючи у громадян відчуття постійного зв'язку з владою. Водночас така присутність вимагає від публічних інституцій нових підходів до комунікації, які враховують специфіку цифрового середовища та очікування користувачів.

Особливості комунікації органів влади у соціальних мережах значною мірою залежать від характеристик конкретних платформ. Соціальна мережа Facebook традиційно сприймається як майданчик для більш розгорнутих

інформаційних повідомлень, обговорень та публічних дискусій. Вона дозволяє органам влади публікувати аналітичні матеріали, офіційні повідомлення, звіти про діяльність, а також взаємодіяти з громадськістю через коментарі та обговорення. Завдяки цьому Facebook часто використовується як інструмент формування публічного порядку денного та пояснення управлінських рішень [11].

Instagram, натомість, орієнтований передусім на візуальну комунікацію та емоційне сприйняття інформації. Для органів влади ця платформа відкриває можливості формування позитивного іміджу, демонстрації результатів діяльності через фото- та відеоконтент, а також залучення молодшої аудиторії. Комунікація в Instagram має менш формалізований характер, що вимагає адаптації управлінського дискурсу до мови візуальних образів і коротких повідомлень. У цьому сенсі Instagram стає інструментом гуманізації публічної влади, дозволяючи показати її «людське обличчя» та наблизити до повсякденного життя громадян.

Використання Facebook та Instagram у діяльності органів влади демонструє зміну комунікативної логіки публічного управління. Якщо традиційні канали комунікації були зорієнтовані на формальне інформування, то соціальні мережі стимулюють діалогічність і взаємність. Користувачі отримують можливість оперативно реагувати на повідомлення влади, ставити запитання, висловлювати підтримку або критику. У результаті формується публічний простір, у якому управлінські рішення проходять своєрідну суспільну апробацію.

Водночас активне використання соціальних мереж у публічному управлінні породжує низку можливостей і викликів. Серед ключових можливостей варто відзначити підвищення прозорості діяльності органів влади, оперативність комунікації та розширення каналів зворотного зв'язку. Соціальні мережі дозволяють швидко інформувати громадськість у кризових ситуаціях, мобілізувати ресурси громади та координувати дії різних суб'єктів. Вони також створюють умови для формування цифрової спільноти навколо

органу влади, що сприяє розвитку партнерських відносин між владою та громадянами [12].

Разом із тим використання соціальних мереж пов'язане з певними ризиками, які мають бути усвідомлені та враховані в управлінській практиці. Одним із ключових ризиків є поширення дезінформації та маніпулятивного контенту, що може підривати довіру до органів влади та спотворювати суспільне сприйняття управлінських рішень. В умовах інформаційних війн та гібридних загроз соціальні мережі стають полем інтенсивної боротьби за увагу та інтерпретацію подій, що вимагає від органів влади високого рівня інформаційної відповідальності та професійної комунікаційної компетентності [13].

Іншим суттєвим викликом є ризик формалізації присутності органів влади у соціальних мережах, коли сторінки використовуються лише як вітрина для офіційних повідомлень без реального діалогу з громадськістю. Такий підхід може призводити до зниження зацікавленості користувачів і втрати потенціалу соціальних мереж як інструменту електронної демократії. Ефективне використання цих платформ потребує системного підходу, стратегічного планування та інтеграції комунікаційної діяльності в загальну систему публічного управління.

Особливу увагу слід приділяти етичним аспектам використання соціальних мереж органами влади. Публічна комунікація в цифровому середовищі має ґрунтуватися на принципах поваги до прав людини, недискримінації, відповідальності за зміст повідомлень і захисту персональних даних. Дотримання цих принципів є необхідною умовою збереження довіри громадськості та легітимності публічної влади в цифрову епоху [14] (див. рис. 1.2.1).



Рис. 1.2.1 - Соціальні мережі в системі цифрового урядування

Джерело: узагальнено автором на основі [13-14]

Запропонована схема 1.2.1 відображає концептуальне місце соціальних мереж у сучасній системі цифрового врядування, підкреслюючи їхню роль як інтеграційної платформи взаємодії між органами публічної влади та громадськістю. Центральне розташування соціальних мереж у структурі схеми свідчить про їх перетворення з допоміжного каналу інформування на повноцінний інструмент реалізації принципів електронної демократії та людиноцентричного управління.

Елемент швидкого доступу до інформації про діяльність органів влади демонструє здатність соціальних мереж забезпечувати оперативність і відкритість комунікації. Завдяки цифровим платформам інформація про рішення, заходи та результати діяльності органів публічної влади стає доступною широким верствам населення у зручному для сприйняття форматі, що сприяє підвищенню прозорості управління та поінформованості громадян.

Консолідація громади в цифровій сфері, відображена на схемі, акцентує увагу на соціальній функції мережевих комунікацій. Соціальні мережі формують віртуальний публічний простір, у межах якого громадяни об'єднуються навколо локальних проблем, суспільно важливих ініціатив та діяльності органів влади. Така консолідація створює передумови для розвитку цифрової солідарності та посилення взаємної відповідальності між владою і громадою.

Інтерактивна комунікація та зворотний зв'язок, представлені як окремий компонент схеми, свідчать про перехід до діалогічної моделі публічного управління. Соціальні мережі забезпечують можливість безпосереднього реагування громадськості на дії влади, що дозволяє органам публічного управління оперативно враховувати суспільні запити, коригувати управлінські рішення та підвищувати їхню соціальну прийнятність.

Публічне обговорення та участь суспільства, які є завершальним елементом схеми, відображають потенціал соціальних мереж як інструмента електронної демократії. Вони сприяють залученню громадян до процесів обговорення управлінських ініціатив, формування порядку денного та оцінювання діяльності органів влади, що відповідає сучасним уявленням про інклюзивне та відкрите врядування.

Узагальнюючи, схема демонструє, що соціальні мережі в системі цифрового врядування виконують багатофункціональну роль, поєднуючи інформаційні, комунікативні та соціально-політичні аспекти публічного управління. Їх ефективне використання сприяє підвищенню довіри громадськості до органів влади, розвитку громадянської активності та зміцненню демократичних засад управління. Водночас реалізація цього потенціалу потребує системного підходу, стратегічного управління комунікаціями та дотримання принципів відповідальності й етичності у цифровому середовищі (див. табл. 1.2.1).

Таблиця 1.2.1

**Можливості та ризики використання соціальних мереж у діяльності
органів влади**

Сфера впливу	Можливості використання соціальних мереж	Ризики та обмеження
Публічна відкритість та прозорість	Забезпечення оперативного доступу громадськості до інформації про діяльність органів влади; підвищення прозорості управлінських рішень і процедур	Формалізація комунікації, імітація відкритості без реального діалогу; вибіркове подання інформації [10], [12], [14]
Комунікативна взаємодія з громадськістю	Формування двостороннього діалогу між владою та громадянами; розширення каналів зворотного зв'язку	Інформаційне перевантаження; ігнорування звернень користувачів; зниження довіри у разі відсутності реакції [11], [12]
Громадська участь та електронна демократія	Залучення громадян до обговорення рішень і публічних ініціатив; мобілізація громадської активності	Псевдоучасть без реального впливу на рішення; домінування активних меншин [10], [14]
Управлінська ефективність	Швидке поширення управлінської інформації; оперативна реакція на кризові ситуації	Ризик ухвалення ситуативних рішень під тиском емоційної реакції аудиторії [12], [13]
Формування довіри до влади	Підвищення рівня довіри через регулярну та відкриту комунікацію; гуманізація образу влади	Репутаційні втрати у разі помилок, некоректних повідомлень або комунікаційних криз [11], [13]
Інформаційна безпека	Оперативне спростування фейків; офіційна позиція влади в інформаційному просторі	Поширення дезінформації; інформаційні атаки; маніпуляції громадською думкою [13], [14]
Кадровий та інституційний потенціал	Розвиток цифрових компетентностей публічних службовців; модернізація комунікаційної культури	Недостатній рівень професійної підготовки; відсутність стратегічного управління комунікаціями [11], [12]
Етичні та правові аспекти	Формування стандартів публічної цифрової етики; підзвітність влади в онлайн-просторі	Порушення етичних норм, конфіденційності та захисту персональних даних [14]

Джерело: узагальнено автором на основі [10-14]

Наведена таблиця 1.2.1 демонструє дуальну природу соціальних мереж як інструмента публічного управління, поєднуючи значний демократичний потенціал із низкою управлінських та інформаційних ризиків. Можливості соціальних мереж пов'язані насамперед із підвищенням відкритості,

розширенням громадської участі та розвитком електронної демократії, тоді як ризики зумовлені інформаційною вразливістю, етичними викликами та недостатньою інституційною спроможністю органів влади. Це обумовлює необхідність системного, стратегічного та відповідального підходу до використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади.

Таким чином, соціальні мережі в системі публічного управління та електронної демократії виступають потужним інструментом модернізації комунікативної взаємодії між владою та громадськістю. Вони поєднують у собі інформаційні, комунікативні та соціальні функції, сприяючи розвитку відкритого, інклюзивного та людиноцентричного врядування. Водночас ефективність їх використання залежить від здатності органів влади інтегрувати соціальні мережі у стратегічну модель управління, усвідомлювати потенційні ризики та забезпечувати баланс між відкритістю і відповідальністю. Теоретичне осмислення цих процесів створює підґрунтя для подальшого аналізу практик використання соціальних мереж у діяльності конкретних органів місцевого самоврядування, що є предметом наступних розділів дослідження.

1.3 Нормативно-правове та інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах

Розвиток соціальних мереж як одного з ключових інструментів комунікаційної взаємодії органів влади та громадськості зумовлює потребу в чіткому нормативно-правовому та інституційному регулюванні цієї сфери. Комунікаційна діяльність органів публічної влади в цифровому середовищі не може здійснюватися поза правовими рамками, оскільки вона безпосередньо пов'язана з реалізацією конституційних прав громадян на інформацію, участь в управлінні державними справами, захист персональних даних та свободу вираження поглядів. У цьому контексті соціальні мережі стають не лише

технологічним майданчиком, а й об'єктом правового та інституційного впливу.

Нормативно-правове забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах формується на перетині інформаційного права, адміністративного права, права публічної служби та норм, що регулюють цифрові технології. В Україні законодавчі засади інформаційної та комунікаційної політики базуються на положеннях Конституції України, яка гарантує свободу слова, право на доступ до інформації та участь громадян у здійсненні влади. Ці положення створюють фундамент для розвитку відкритих і прозорих комунікацій між владою та суспільством у будь-яких формах, зокрема й у цифровому середовищі [15].

Важливе місце у правовому регулюванні публічних комунікацій посідає Закон України «Про інформацію», який визначає загальні принципи інформаційних відносин, зокрема відкритість, доступність, достовірність та повноту інформації. У контексті використання соціальних мереж цей закон закладає вимоги до змісту й характеру інформації, що поширюється органами влади, а також визначає межі відповідальності за її достовірність. Доповненням до нього є Закон України «Про доступ до публічної інформації», який встановлює обов'язок органів влади забезпечувати відкритість інформації про свою діяльність, що фактично стимулює використання цифрових каналів комунікації як ефективного засобу реалізації цього обов'язку [16].

Комунікаційна діяльність органів влади у соціальних мережах також регулюється нормами, пов'язаними із захистом персональних даних. Закон України «Про захист персональних даних» визначає правила обробки та поширення інформації, що дозволяє ідентифікувати особу, що є особливо актуальним у середовищі соціальних мереж, де взаємодія з громадянами часто має персоніфікований характер. Дотримання цих норм є необхідною умовою забезпечення довіри до органів влади та запобігання порушенням прав людини у цифровому просторі [17].

Окрему роль у формуванні нормативного підґрунтя цифрових комунікацій відіграють стратегічні та програмні документи державної політики у сфері цифрової трансформації. Концепції електронного урядування, цифрової держави та розвитку електронної демократії визначають соціальні мережі як один із каналів взаємодії з громадськістю, що має використовуватися для підвищення ефективності управління та залучення громадян до публічних процесів. Хоча ці документи не завжди містять детальне регулювання діяльності в соціальних мережах, вони формують загальну рамку для розвитку комунікаційної політики органів влади в цифрову епоху [18].

Поряд із законодавчими нормами важливу роль відіграють стандарти відкритості, прозорості та публічної підзвітності, які визначають якість і зміст комунікаційної діяльності органів влади. Ці стандарти сформувалися під впливом міжнародних демократичних практик і дедалі активніше інтегруються у національні системи публічного управління. Відкритість передбачає не лише формальне оприлюднення інформації, а й її зрозумілість для громадян, що є особливо актуальним у комунікації через соціальні мережі, орієнтовані на масову аудиторію.

Прозорість у діяльності органів влади в цифровому середовищі означає можливість відстеження логіки ухвалення управлінських рішень, доступ до інформації про процеси та результати діяльності, а також готовність до публічного обговорення. Соціальні мережі створюють умови для реалізації цього принципу, але водночас висувають підвищені вимоги до якості комунікацій, оскільки будь-яка непослідовність або суперечність у повідомленнях може швидко стати предметом суспільної критики.

Публічна підзвітність органів влади в умовах цифрового врядування набуває нових форм. Вона реалізується не лише через офіційні звіти та процедури контролю, а й через постійну комунікацію з громадськістю у соціальних мережах. Реакція на коментарі, пояснення рішень, визнання помилок і готовність до діалогу стають індикаторами відповідальності та

відкритості влади. У цьому контексті соціальні мережі виступають своєрідним «публічним дзеркалом» діяльності органів влади, що посилює вимоги до професійної та етичної поведінки публічних службовців [19].

Інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах передбачає наявність відповідних структур, процедур і кадрового потенціалу. У багатьох органах публічної влади формуються спеціалізовані підрозділи або визначаються відповідальні особи за цифрові комунікації, які забезпечують планування, координацію та моніторинг діяльності в соціальних мережах. Ефективність такої діяльності значною мірою залежить від інтеграції комунікаційної функції у загальну систему управління та від наявності чітко визначених стандартів і регламентів.

Зарубіжний досвід регулювання цифрових комунікацій органів влади демонструє різноманіття підходів до поєднання правового регулювання та саморегуляції. У країнах Європейського Союзу значна увага приділяється розробці етичних кодексів, рекомендацій та гайдлайнів щодо використання соціальних мереж публічними інституціями. Такі документи визначають принципи офіційної присутності органів влади у соціальних мережах, правила взаємодії з громадянами та механізми реагування на кризові ситуації в інформаційному просторі [20].

Особливістю європейського підходу є акцент на захисті прав людини, персональних даних та інформаційній безпеці. Регламент ЄС про захист даних (GDPR) суттєво вплинув на практики комунікацій органів влади, зокрема у соціальних мережах, зобов'язавши їх дотримуватися високих стандартів обробки персональної інформації. Це сприяло формуванню відповідальної та етично виваженої моделі цифрових комунікацій [21].

Вітчизняний досвід регулювання комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах перебуває на стадії становлення. В Україні спостерігається поступове інституційне закріплення цифрових комунікацій як складової публічного управління, однак нормативна база часто має фрагментарний характер. Відсутність спеціалізованого законодавства, що

безпосередньо регулює використання соціальних мереж органами влади, компенсується застосуванням загальних норм інформаційного та адміністративного права, а також внутрішніх регламентів і рекомендацій [22].

Разом із тим сучасні виклики, пов'язані з інформаційною безпекою, дезінформацією та гібридними загрозами, актуалізують потребу в удосконаленні нормативно-правового та інституційного забезпечення комунікаційної діяльності органів влади. Соціальні мережі дедалі частіше стають об'єктом інформаційних атак, що вимагає від держави розроблення комплексних механізмів захисту інформаційного простору та підвищення стійкості публічних інституцій до маніпулятивних впливів [23] (див. табл. 1.3.1).

Наведена таблиця 1.3.1 демонструє, що стандарти відкритості, прозорості та публічної підзвітності становлять нормативно-ціннісну основу комунікаційної діяльності органів публічної влади, зокрема в умовах цифрового врядування та активного використання соціальних мереж. Їх реалізація забезпечує перехід від формального інформування громадян до якісної, змістовної та відповідальної публічної комунікації.

Стандарт відкритості виступає базовою умовою демократичного управління, оскільки саме через відкритий доступ до інформації громадяни отримують можливість усвідомлено оцінювати діяльність органів влади. Водночас прозорість поглиблює цей стандарт, надаючи громадськості розуміння не лише результатів, а й процесів ухвалення управлінських рішень. У поєднанні ці стандарти формують підґрунтя для публічної підзвітності, яка в цифровому середовищі реалізується через постійний діалог, зворотний зв'язок та готовність влади відповідати на суспільні запити.

Використання соціальних мереж істотно підсилює потенціал реалізації зазначених стандартів, водночас підвищуючи вимоги до якості, достовірності та етичності комунікацій. Порушення хоча б одного з елементів — своєчасності, доступності чи достовірності — може призвести до втрати довіри громадськості та зниження легітимності управлінських рішень.

Таблиця 1.3.1

Стандарти відкритості, прозорості та публічної підзвітності в
діяльності органів влади

Стандарт	Зміст стандарту в системі публічного управління	Прояв у комунікаційній діяльності органів влади (у т.ч. в соціальних мережах)
Відкритість	Забезпечення вільного доступу громадян до інформації про діяльність органів влади та ухвалені рішення	Регулярне оприлюднення інформації про діяльність, рішення, події; доступність повідомлень для широкої аудиторії [15], [16], [18]
Прозорість	Зрозумілість процесів прийняття управлінських рішень і логіки дій влади	Пояснення мотивів рішень, роз'яснення процедур, комунікація причин та очікуваних результатів управлінських дій [16], [19], [20]
Публічна підзвітність	Відповідальність органів влади перед громадськістю за результати своєї діяльності	Публічні звіти, відповіді на запити та коментарі громадян, реагування на критику у цифровому середовищі [15], [19], [22]
Доступність інформації	Можливість отримання інформації незалежно від соціального статусу, місця проживання чи технічних можливостей	Використання зрозумілої мови, візуальних форматів, адаптація контенту для різних груп населення [16], [20]
Своєчасність	Надання інформації у строки, що забезпечують її актуальність та практичну цінність	Оперативне інформування через соціальні мережі, особливо в кризових або надзвичайних ситуаціях [18], [23]
Достовірність	Поширення перевіреної, точної та повної інформації	Офіційне підтвердження даних, спростування фейків, уникнення маніпулятивних повідомлень [17], [23]
Інклюзивність	Урахування потреб різних соціальних груп у процесі комунікації	Орієнтація на різні аудиторії, зокрема молодь, людей похилого віку, осіб з інвалідністю [20], [21]
Етичність	Дотримання моральних та правових норм у публічній комунікації	Поважний тон спілкування, недопущення дискримінації, захист персональних даних [17], [21]

Джерело: узагальнено автором на основі [10-14]

Таким чином, стандарти відкритості, прозорості та публічної підзвітності мають розглядатися не як декларативні принципи, а як практичні орієнтири комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах. Їх дотримання створює умови для формування стійких партнерських відносин

між владою та громадськістю, посилення демократичних засад врядування та розвитку людиноцентричної моделі публічного управління.

Таким чином, нормативно-правове та інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах є багаторівневою системою, що поєднує законодавчі норми, міжнародні стандарти, інституційні механізми та професійні практики. Його розвиток є необхідною умовою ефективного використання соціальних мереж як інструмента публічного управління та електронної демократії. Усвідомлення правових, етичних і організаційних вимог до цифрових комунікацій створює підґрунтя для формування відповідальної, відкритої та людиноцентричної моделі взаємодії між владою та громадськістю.

Висновки до розділу 1

У межах першого розділу магістерської роботи було здійснено комплексне теоретико-методологічне осмислення комунікативної діяльності органів публічної влади в умовах цифрової трансформації, зокрема з акцентом на використання соціальних мереж як інструмента сучасного публічного управління та електронної демократії. Проведений аналіз дозволив сформулювати цілісне уявлення про еволюцію публічних комунікацій, їхню роль у демократичному врядуванні, а також про нормативно-правові й інституційні засади регулювання комунікаційної діяльності органів влади у цифровому середовищі.

У підрозділі 1.1 обґрунтовано, що комунікативна взаємодія між органами публічної влади та громадськістю є не допоміжною, а системоутворювальною складовою сучасного публічного управління. Доведено, що трансформація управлінських парадигм — від ієрархічних і адміністративно-командних моделей до моделей публічного врядування — зумовила переосмислення ролі комунікації як процесу двосторонньої взаємодії, діалогу та партнерства. Комунікації перестали обмежуватися

функцією інформування і набули значення інструмента залучення громадськості до формування та реалізації публічної політики, що відповідає принципам демократичного управління.

У ході аналізу було встановлено, що ефективність комунікативної взаємодії значною мірою залежить від дотримання таких базових принципів, як відкритість, прозорість, довіра та наявність сталого зворотного зв'язку. Саме ці принципи формують соціальну легітимність влади та створюють умови для підвищення якості управлінських рішень. Особливу увагу приділено ролі довіри як нематеріального ресурсу публічного управління, що формується через послідовну, відповідальну та орієнтовану на потреби громадян комунікацію.

У підрозділі 1.2 соціальні мережі розглянуто як ключовий елемент системи цифрового врядування та інструмент реалізації електронної демократії. Доведено, що соціальні мережі суттєво розширюють комунікативні можливості органів влади, забезпечуючи оперативність, інтерактивність і доступність публічних комунікацій. Вони створюють новий публічний простір, у межах якого відбувається формування громадської думки, мобілізація громадської активності та суспільна апробація управлінських рішень.

Аналіз особливостей використання соціальних мереж, зокрема Facebook та Instagram, показав, що кожна з платформ має власну комунікативну логіку та специфіку впливу на аудиторію. Facebook виступає переважно майданчиком для змістовного інформування, пояснення управлінських рішень і публічних дискусій, тоді як Instagram орієнтований на візуальну комунікацію, формування іміджу та залучення молодших вікових груп. Це зумовлює необхідність диференційованого підходу до управління контентом і комунікаційною стратегією органів влади залежно від обраної платформи.

Разом із тим у розділі акцентовано увагу на дуальній природі соціальних мереж як інструмента публічного управління. З одного боку, вони відкривають значні можливості для підвищення прозорості, розвитку громадської участі та

посилення зворотного зв'язку. З іншого боку, використання соціальних мереж супроводжується ризиками, пов'язаними з поширенням дезінформації, маніпуляціями громадською думкою, репутаційними загрозами та недостатньою інституційною спроможністю органів влади до професійного управління цифровими комунікаціями. Усвідомлення цих ризиків є необхідною передумовою формування відповідальної та стратегічно виваженої комунікаційної політики.

У підрозділі 1.3 розкрито нормативно-правове та інституційне забезпечення комунікаційної діяльності органів влади у соціальних мережах. Встановлено, що правове регулювання цієї сфери ґрунтується на загальних положеннях інформаційного, адміністративного та конституційного права, а також на нормах, що забезпечують захист персональних даних і свободу вираження поглядів. Наголошено, що, попри відсутність спеціалізованого законодавства, яке безпосередньо регулювало б діяльність органів влади у соціальних мережах, наявна нормативна база створює достатні правові рамки для реалізації принципів відкритості та підзвітності в цифровому середовищі.

Аналіз стандартів відкритості, прозорості та публічної підзвітності дозволив дійти висновку, що їх реалізація в умовах цифрового врядування потребує не лише формального дотримання правових вимог, а й розвитку інституційної культури комунікації. Соціальні мережі посилюють вимоги до якості, достовірності та етичності публічних повідомлень, оскільки будь-які комунікаційні помилки швидко стають предметом суспільної уваги. У цьому контексті особливого значення набуває професійна підготовка публічних службовців, відповідальних за цифрові комунікації, та інтеграція комунікаційної функції у загальну систему управління.

Порівняльний аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду регулювання цифрових комунікацій засвідчив, що країни з усталеними демократичними традиціями приділяють значну увагу розробленню етичних стандартів, рекомендацій і гайдлайнів щодо використання соціальних мереж органами влади. Для України цей досвід є особливо цінним у контексті необхідності

підвищення стійкості публічних інституцій до інформаційних загроз та формування довіри громадськості в умовах суспільних трансформацій.

Загалом результати теоретико-методологічного аналізу, здійсненого у першому розділі, дозволяють зробити висновок, що соціальні мережі є невід'ємним елементом сучасної системи публічного управління та важливим інструментом демократичного врядування. Їх ефективне використання можливе лише за умови поєднання правового регулювання, інституційної спроможності та ціннісної орієнтації на відкритість, підзвітність і людину. Отримані у розділі теоретичні положення створюють наукове підґрунтя для подальшого емпіричного аналізу практик використання соціальних мереж у діяльності органів місцевого самоврядування, що буде здійснено у наступних розділах магістерської роботи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРАКТИК ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАТИВНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНКОМУ САКСАГАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ У МІСТІ КРИВИЙ РІГ РАДИ

2.1 Загальна характеристика діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкта публічних комунікацій

У сучасних умовах децентралізації та цифрової трансформації публічного управління органи місцевого самоврядування дедалі активніше виступають не лише як адміністративні структури, а як повноцінні суб'єкти публічних комунікацій. Їх діяльність спрямована не тільки на виконання управлінських функцій, а й на формування постійного комунікативного зв'язку з громадою, забезпечення відкритості, підзвітності та залучення громадян до процесів ухвалення рішень. У цьому контексті діяльність Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради доцільно розглядати як приклад локального рівня публічного управління, де комунікаційна функція набуває особливої ваги.

Виконавчий комітет районної у місті ради є колегіальним органом, який забезпечує реалізацію повноважень місцевого самоврядування в межах відповідного району міста. Його діяльність охоплює широкий спектр соціально-економічних, адміністративних та гуманітарних питань, безпосередньо пов'язаних із повсякденними потребами мешканців громади. Саме ця близькість до громадян зумовлює необхідність розбудови ефективної системи публічних комунікацій, у межах якої соціальні мережі відіграють роль ключового інструмента взаємодії.

Організаційно-управлінська структура виконавчого комітету визначає логіку та можливості його комунікаційної діяльності. Вона формується відповідно до законодавства України про місцеве самоврядування та включає

керівництво, структурні підрозділи, управління й відділи, кожен з яких відповідає за окремі напрями роботи. Така структура забезпечує функціональну спеціалізацію, але водночас потребує координації зусиль у сфері публічних комунікацій, аби інформаційні повідомлення були узгодженими, послідовними та зрозумілими для громадськості (див. рис. 2.1.1).



Рис. 2.1.1 - Організаційно-управлінська структура Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Джерело: узагальнено автором на основі [30-32]

Подана схема 2.1.1 наочно відображає ієрархічно-функціональну побудову організаційно-управлінської структури виконавчого комітету районної у місті ради та демонструє логіку розподілу повноважень між керівними та структурними підрозділами. Така структура відповідає законодавчим засадам місцевого самоврядування та забезпечує реалізацію

управлінських, координаційних і виконавчих функцій органу на локальному рівні.

Центральне місце у структурі посідає керівництво виконавчого комітету, яке визначає стратегічні пріоритети діяльності, координує роботу підрозділів і забезпечує єдність управлінських рішень. Саме через керівну ланку формується загальна політика органу, у тому числі у сфері публічних комунікацій, що є ключовою умовою узгодженості інформаційних повідомлень та дотримання стандартів відкритості й підзвітності.

Функціональні управління та відділи, представлені на схемі, відображають галузеву спеціалізацію виконавчого комітету та охоплюють основні напрями його діяльності — соціально-економічний розвиток, житлово-комунальне господарство, соціальний захист, освіту, культуру, правове забезпечення та організаційно-кадрову роботу. Такий розподіл повноважень створює умови для ефективного виконання завдань у відповідних сферах, водночас потребуючи чіткої координації дій у процесі формування та поширення публічної інформації.

Схема також свідчить про багаторівневий характер управління, у межах якого кожен структурний підрозділ є носієм специфічної інформації та взаємодіє з громадськістю з питань своєї компетенції. Це підкреслює важливість інтеграції комунікаційної функції в діяльність усіх підрозділів, а не зосередження її виключно в одному організаційному блоці. В умовах активного використання соціальних мереж така інтеграція набуває особливого значення, оскільки інформаційні запити громадян часто стосуються різних сфер діяльності органу влади.

Організаційно-управлінська структура, відображена на схемі, створює потенціал для реалізації комплексної комунікаційної політики, орієнтованої на потреби громади. Водночас вона виявляє й певні виклики, зокрема ризик фрагментації інформаційних потоків та дублювання повідомлень за відсутності єдиного координаційного механізму. Це обумовлює необхідність

чітких внутрішніх регламентів, узгоджених стандартів комунікації та визначення відповідальності за публічне інформування.

Узагальнюючи, схема організаційно-управлінської структури Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради демонструє інституційну спроможність органу до виконання функцій публічного управління та комунікації з громадськістю. Вона підтверджує, що ефективність використання соціальних мереж у діяльності виконавчого комітету значною мірою залежить від узгодженості дій керівництва й структурних підрозділів, а також від інтеграції комунікаційної складової у загальну систему управління. Це створює теоретичне та практичне підґрунтя для подальшого аналізу конкретних практик використання соціальних мереж у діяльності органу влади

Комунікаційна діяльність виконавчого комітету не зводиться до роботи окремого структурного підрозділу, а має міжфункціональний характер. Інформація про діяльність органу формується на основі рішень, програм і заходів, що реалізуються різними підрозділами, та потребує узагальнення і трансляції у публічний простір. У цьому сенсі комунікації виступають інтеграційним механізмом, який поєднує внутрішню управлінську діяльність із зовнішнім середовищем.

Інформаційна політика виконавчого комітету як складова публічного управління спрямована на забезпечення реалізації права громадян на доступ до інформації про діяльність органів місцевого самоврядування. Вона охоплює як офіційні канали інформування, зокрема вебсайти та публічні оголошення, так і сучасні цифрові платформи, передусім соціальні мережі. Саме через соціальні мережі відбувається оперативне донесення інформації про рішення, заходи, соціальні ініціативи та актуальні події, що дозволяє органу влади бути постійно присутнім у комунікативному просторі громади.

Особливістю комунікаційної діяльності виконавчого комітету є поєднання формально-офіційного та соціально орієнтованого підходів до подання інформації. З одного боку, орган зобов'язаний дотримуватися вимог

законодавства щодо офіційності та достовірності повідомлень. З іншого боку, соціальні мережі як середовище комунікації передбачають більш неформальний стиль спілкування, орієнтований на доступність і зрозумілість. Баланс між цими підходами є важливою умовою ефективної взаємодії з громадськістю.

Комунікаційні функції виконавчого комітету охоплюють інформування, роз'яснення, консультацію та зворотний зв'язок. Інформування полягає у своєчасному повідомленні громадян про діяльність органу, прийняті рішення та плани. Роз'яснювальна функція спрямована на пояснення змісту управлінських рішень, процедур та нормативних актів, що особливо важливо в умовах складних соціально-економічних процесів. Консультативна функція реалізується через відповіді на звернення громадян, коментарі та обговорення у соціальних мережах. Зворотний зв'язок, у свою чергу, дозволяє органу влади отримувати інформацію про суспільні настрої, проблеми та очікування мешканців району.

Використання соціальних мереж у діяльності виконавчого комітету сприяє трансформації його ролі з адміністративного органу на комунікаційно орієнтовану публічну інституцію. Через цифрові платформи орган влади отримує можливість реагувати на події у режимі реального часу, що особливо важливо в кризових або надзвичайних ситуаціях. Така оперативність підвищує довіру громадян та формує відчуття постійної присутності влади у житті громади.

Цільові аудиторії комунікацій виконавчого комітету є різноманітними та відображають соціальну структуру району. До них належать мешканці району різного віку, соціального статусу та рівня цифрової грамотності, представники громадських організацій, бізнесу, освітніх і культурних установ, а також внутрішні стейкхолдери — працівники органів місцевого самоврядування. Кожна з цих груп має власні інформаційні потреби та очікування, що зумовлює необхідність диференційованого підходу до комунікацій (див. табл. 2.1.1).

Таблиця 2.1.1

**Цільові аудиторії комунікації Виконавчого комітету Саксаганської районної
у місті Кривий Ріг Ради**

Цільова аудиторія	Характер комунікації / очікування від виконавчого комітету	Тип повідомлень / канал комунікації
Мешканці району (громадяни загалом)	Основне джерело інформації про рішення, заходи, публічні сервіси; очікування інформування про життя району	Новини, анонси подій, роз'яснення рішень; офіційний вебсайт, Facebook, Instagram
Активні громадяни / локальні ініціативи	Зацікавлені в участі у громадських обговореннях та спільних проєктах; очікують оперативної реакції	Коментарі до публікацій, реагування на звернення, обговорення через соціальні мережі
Бізнес та підприємці району	Пошук інформації про місцеві програми підтримки, регуляторні рішення; запити щодо умов ведення діяльності	Сповіщення про програми, публічні заходи, інформація у відкритому доступі
Громадські організації	Співпраця у суспільно важливих проєктах; партнерства у питаннях соціального розвитку	Офіційні повідомлення, події, тематичний контент у соцмережах
Молодь та освітні спільноти	Поширення інформації про молодіжні ініціативи; участь у освітніх та просвітницьких активностях	Візуальні пости, інфографіка, інтерактивні формати Instagram
Літні люди / менш активні цифрові користувачі	Потребують чіткої, доступної інформації без зайвих технічних бар'єрів	Текстові повідомлення на вебсайті; вивіски/офлайн-оголошення за потреби
Освітняни, медики, соціальні працівники району	Практична інформація щодо професійних сервісів, програм підтримки, нормативних змін	Профільні пости, інформація на сайті та у соцмережах
Внутрішні стейкхолдери (працівники виконкому та ради)	Координація дій, внутрішні повідомлення, оперативна взаємодія	Внутрішні комунікаційні канали, закриті групи, інструкції

Джерело: [30-32]

Мультисегментність аудиторій. Комунікаційна діяльність Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради охоплює різні соціальні групи, кожна з яких має специфічні інформаційні потреби. Базова аудиторія — мешканці району — потребує системної інформації про місцеві рішення, сервіси та події, тоді як активні громадяни і локальні ініціативи очікують не лише інформування, а й зворотного зв'язку та участі у процесах

публічного обговорення. Це відповідає загальним тенденціям цифрового врядування, де комунікації стають інтерактивними і двосторонніми.

Роль цифрових платформ у сегментації комунікацій. Соціальні мережі відіграють важливу роль у донесенні інформації до певних аудиторій. Facebook як платформа орієнтований на широку демографічну групу мешканців та громадські організації, оскільки дозволяє розміщувати змістовні новини, фотографії з місцевих заходів та обговорення рішень. Instagram ефективний для залучення молодіжної аудиторії та представлення інформації у візуальних форматах, що є особливо важливим для формування іміджу виконавчого комітету та підвищення рівня активності молодого населення.

Обов'язковість адаптації стилю повідомлень. Частина аудиторій (наприклад, літні люди або менш активні цифрові користувачі) може мати обмежений доступ або низьку активність у соціальних мережах. Для них виконавчий комітет повинен забезпечувати доступність інформації через офіційний вебсайт та, за потреби, офлайн-канали повідомлення (вивіски, оголошення тощо), що відповідає принципам відкритості та інклюзивності публічних комунікацій.

Внутрішні стейкхолдери як окрема аудиторія. Працівники виконавчого комітету також виступають цільовою аудиторією, оскільки ефективна внутрішня комунікація забезпечує узгодженість дій і якість зовнішніх повідомлень. Це особливо актуально для підрозділів, що мають справу з безпосереднім комунікаційним контентом, зокрема відділ комунікацій та зв'язків з громадськістю.

Професійні групи: освіта, медична, соціальна сфера. Представники професійних груп мають специфічні інформаційні потреби щодо програм підтримки, нормативних змін, професійних заходів тощо. Комунікаційна політика виконавчого комітету має передбачати окремі формати подання такої інформації, що підсилить практичну цінність повідомлень і сприятиме оперативному доступу до важливої для них інформації.

Синхронізація каналів комунікації. Для того, щоб задовольнити різноманітні потреби аудиторій, необхідно здійснювати синхронізовану роботу між офіційним вебсайтом та соціальними мережами, забезпечуючи узгодженість повідомлень та однакову точність інформації на всіх платформах. Це зменшує ризики недорозуміння та підтримує довіру громадськості до діяльності виконавчого комітету.

Особливу увагу в комунікаційній діяльності виконавчого комітету привертає робота з активною частиною громади, яка бере участь у громадських ініціативах, обговореннях та локальних проєктах. Соціальні мережі стають для цієї аудиторії майданчиком не лише для отримання інформації, а й для взаємодії, обміну думками та спільного пошуку рішень. Водночас орган влади має враховувати потреби менш активних груп населення, для яких цифрові канали можуть бути єдиним доступним джерелом інформації.

Комунікаційна діяльність виконавчого комітету також відіграє важливу роль у формуванні іміджу органу місцевого самоврядування. Послідовність, відкритість та гуманізований характер повідомлень сприяють формуванню позитивного сприйняття влади як партнера громади, а не лише як контролюючої інстанції. У цьому контексті соціальні мережі виступають інструментом символічної взаємодії, через яку формується довіра та соціальний капітал.

Водночас аналіз діяльності виконавчого комітету як суб'єкта публічних комунікацій свідчить про наявність певних викликів. До них належать необхідність координації інформаційних потоків між структурними підрозділами, забезпечення єдиного стилю комунікації, а також підвищення професійної компетентності працівників, відповідальних за ведення соціальних мереж. Ці виклики не знижують значення комунікаційної діяльності, а навпаки — підкреслюють її стратегічну роль у сучасному публічному управлінні.

Отже, виконавчий комітет Саксаганської районної у місті ради можна охарактеризувати як важливого суб'єкта публічних комунікацій на локальному рівні, діяльність якого поєднує управлінські, інформаційні та соціальні функції. Його організаційно-управлінська структура, комунікаційні функції та орієнтація на різні цільові аудиторії створюють основу для ефективного використання соціальних мереж як інструмента взаємодії з громадськістю. Отримані у цьому підрозділі аналітичні висновки є підґрунтям для подальшого дослідження практик використання конкретних соціальних платформ у діяльності виконавчого комітету

2.2 Аналіз використання соціальної мережі Facebook Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради у комунікації з громадськістю

У сучасних умовах цифрової трансформації публічного управління соціальні мережі відіграють дедалі вагомішу роль у формуванні комунікативної взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадськістю. Серед таких платформ Facebook посідає особливе місце, оскільки поєднує широке охоплення аудиторії, можливості для розміщення різноформатного контенту та інструменти двосторонньої взаємодії. Для органів влади локального рівня Facebook виступає не лише каналом інформування, а й простором публічного діалогу, у межах якого відбувається обговорення суспільно значущих питань, формування довіри та громадської підтримки.

Сторінка Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради у соціальній мережі Facebook використовується як офіційний комунікаційний ресурс, спрямований на інформування мешканців району про діяльність органу влади, реалізацію місцевих програм, проведення заходів та реагування на актуальні події. Аналіз практик використання цієї платформи дозволяє оцінити, наскільки ефективно орган місцевого самоврядування реалізує

комунікаційну функцію в цифровому середовищі та яким чином Facebook інтегрується у загальну систему публічних комунікацій.

Типи контенту, що публікуються на офіційній сторінці виконавчого комітету у Facebook, відображають основні напрями діяльності органу влади та інформаційні потреби громади. Переважна частина публікацій має інформаційний характер і спрямована на повідомлення про рішення виконавчого комітету, роботу структурних підрозділів, проведення нарад, реалізацію соціальних і гуманітарних ініціатив. Такий контент виконує функцію публічної звітності та забезпечує реалізацію принципу відкритості діяльності органів місцевого самоврядування.

Окрему групу становлять публікації, присвячені соціально значущим подіям і питанням життєдіяльності району. Йдеться про інформування щодо благоустрою територій, житлово-комунального господарства, соціального захисту населення, підтримки вразливих категорій громадян. Цей тип контенту має виразну гуманістичну спрямованість і орієнтований на повсякденні потреби мешканців, що сприяє формуванню образу органу влади як інституції, близької до громади.

Важливим елементом контентної політики сторінки є публікації роз'яснювального характеру. Вони спрямовані на пояснення нормативних змін, порядку надання адміністративних і соціальних послуг, процедур звернення громадян. Такий контент знижує рівень інформаційної невизначеності, сприяє підвищенню правової обізнаності населення та виконує просвітницьку функцію, що є особливо актуальним у контексті децентралізації та зростання ролі місцевого самоврядування [33].

Тематика публікацій на сторінці виконавчого комітету у Facebook демонструє орієнтацію на актуальний порядок денний громади. Контент оперативно реагує на події та виклики, що виникають у соціально-економічній сфері, а також відображає участь органу влади у загальнодержавних та місцевих ініціативах. Водночас тематична спрямованість повідомлень

свідчить про прагнення поєднати офіційність і доступність викладу, що є важливою умовою ефективної комунікації у соціальних мережах.

Аналіз активності користувачів на сторінці виконавчого комітету у Facebook дозволяє оцінити рівень зацікавленості громадськості та ступінь інтерактивності комунікації. Основними формами користувацької активності є вподобання, коментарі та поширення публікацій. Їх кількість і зміст варіюються залежно від тематики повідомлень, що свідчить про диференційовану реакцію аудиторії на різні типи контенту. Найбільшу активність зазвичай викликають публікації, пов'язані з соціально значущими питаннями, благоустроєм, допомогою населенню та подіями, які безпосередньо впливають на повсякденне життя мешканців району.

Коментарі користувачів на сторінці виконкому виконують функцію зворотного зв'язку та є важливим індикатором суспільних настроїв. Через них громадяни висловлюють підтримку, зауваження, пропозиції або критику щодо діяльності органу влади. Наявність такої комунікації свідчить про перехід від одностороннього інформування до діалогічної моделі взаємодії, що відповідає принципам демократичного врядування. Водночас ефективність зворотного зв'язку значною мірою залежить від реакції органу влади на коментарі та звернення користувачів [34].

Інструменти зворотного зв'язку, доступні у Facebook, включають не лише коментарі, а й можливість приватних повідомлень, участі в опитуваннях та обговореннях. Використання цих інструментів створює потенціал для більш глибокого залучення громадськості до комунікативного процесу. Однак аналіз практики свідчить, що такі можливості не завжди використовуються системно, що обмежує інтерактивний потенціал платформи. Це вказує на потребу розвитку стратегічного підходу до управління цифровими комунікаціями.

Оцінка ефективності комунікації виконавчого комітету у Facebook має здійснюватися з урахуванням кількох взаємопов'язаних критеріїв, серед яких ключовими є регулярність публікацій, відповідність контенту інформаційним

потребам аудиторії, рівень залученості користувачів та якість зворотного зв'язку. Регулярність оновлення сторінки сприяє підтриманню постійної присутності органу влади в інформаційному просторі та формує у громадян відчуття відкритості й доступності влади.

Важливим показником ефективності є також відповідність контенту очікуванням цільових аудиторій. Публікації, орієнтовані на конкретні проблеми громади, зазвичай отримують вищий рівень взаємодії, ніж формальні повідомлення без чіткої прив'язки до потреб мешканців. Це свідчить про необхідність подальшої диференціації контенту та врахування соціальної структури аудиторії при плануванні комунікаційної діяльності [35].

Загалом аналіз використання соціальної мережі Facebook у діяльності виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради дозволяє зробити висновок, що ця платформа виконує важливу роль у системі публічних комунікацій органу місцевого самоврядування. Facebook забезпечує оперативне інформування, створює можливості для зворотного зв'язку та сприяє формуванню більш відкритої й людиноцентричної моделі взаємодії з громадськістю. Водночас ефективність комунікації може бути підвищена за рахунок більш системного використання інтерактивних інструментів, розвитку контент-стратегії та посилення аналітичного підходу до оцінки результатів комунікаційної діяльності (див. табл. 2.2.1).

Аналіз активності користувачів на Facebook-сторінці Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради свідчить про наявність сталого, проте помірного рівня залученості громадськості, що є типовим для офіційних сторінок органів місцевого самоврядування. Основною формою взаємодії користувачів із контентом залишаються реакції та коментарі, які виконують функцію первинного зворотного зв'язку й дозволяють фіксувати суспільні настрої.

Таблиця 2.2.1

Активність користувачів та інструменти зворотного зв'язку
використання соціальної мережі Facebook Виконавчого комітету
Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради»*

Показник аналізу	Характеристика активності	Аналітична оцінка рівня	Коментар щодо зворотного зв'язку
Регулярність публікацій	Сторінка оновлюється на постійній основі (декілька публікацій на тиждень)	Стабільна	Забезпечує постійну присутність органу влади в інформаційному просторі
Кількість реакцій (лайки, емодзі)	Реакції присутні під більшістю публікацій, особливо соціально значущих	Середній	Свідчить про зацікавленість аудиторії та емоційне сприйняття контенту
Коментарі користувачів	Коментарі з'являються переважно під проблемно-орієнтованими та соціальними постами	Нерівномірний	Коментарі виконують функцію первинного громадського зворотного зв'язку
Поширення публікацій	Поширюються новини загального інтересу (оголошення, події, допомога населенню)	Обмежений	Контент має інформативний, а не вірусний характер
Відповіді адміністрації сторінки	Відповіді на коментарі та звернення з'являються вибірково	Частковий	Зворотний зв'язок присутній, але не має системного характеру
Приватні повідомлення (Messenger)	Канал доступний для звернень громадян	Потенційно активний	Використовується як індивідуальний інструмент комунікації
Формати зворотного зв'язку	Коментарі, повідомлення, реакції	Базові	Інтерактивні формати (опитування, обговорення) використовуються рідко
Теми найбільшою активністю з	Соціальна допомога, благоустрій, гуманітарні питання	Висока залученість	Тематика безпосередньо пов'язана з повсякденними потребами мешканців
Теми найменшою активністю з	Формальні повідомлення, звіти, протокольні новини	Низька	Потребують адаптації стилю подачі для Facebook
Загальний рівень залученості аудиторії	Обмежена, але стабільна взаємодія	Середній	Характерна для офіційних сторінок органів місцевого самоврядування

* оскільки офіційна статистика Facebook (reach, engagement rate, CTR тощо) є закритою, у таблиці використано узагальнені, аналітичні показники

Джерело: [30-32]

Найвищий рівень активності спостерігається під публікаціями соціально орієнтованої тематики, що безпосередньо стосується життєдіяльності району та потреб мешканців. Це підтверджує доцільність людиноцентричного підходу до формування контенту та орієнтацію на практичну цінність інформації для громади. Водночас формальні та протокольні повідомлення характеризуються значно нижчим рівнем взаємодії, що вказує на необхідність адаптації стилю їх подачі до специфіки соціальної мережі Facebook.

Інструменти зворотного зв'язку використовуються переважно у базових формах, а саме через коментарі та приватні повідомлення. Хоча адміністрація сторінки реагує на звернення громадян, така взаємодія має вибіркового характер і не завжди набуває системності. Це обмежує потенціал Facebook як інструмента повноцінного діалогу та електронної участі громадян у публічному управлінні.

Загалом статистичні спостереження дозволяють зробити висновок, що Facebook-сторінка виконавчого комітету ефективно виконує інформаційну функцію, однак її інтерактивний потенціал реалізований частково. Подальше вдосконалення комунікаційної діяльності потребує активнішого використання інструментів зворотного зв'язку, системної роботи з коментарями та впровадження інтерактивних форматів, що сприятиме підвищенню рівня залученості громадськості та розвитку демократичної комунікації на локальному рівні (див. табл. 2.2.2).

Наведена таблиця 2.2.2 дозволяє здійснити комплексну оцінку ефективності використання соціальної мережі Facebook у комунікаційній діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради з позицій сучасних стандартів публічного управління та демократичного врядування. Отримані результати свідчать, що Facebook є важливим і функціонально значущим інструментом публічних комунікацій, який забезпечує відкритість діяльності органу влади та регулярне інформування громадськості.

Таблиця 2.2.2

Оцінка ефективності комунікації за допомогою соціальної мережі Facebook
Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Критерій оцінки	Зміст критерію в публічних комунікаціях	Прояв на Facebook-сторінці виконавчого комітету	Оціночна характеристика
Регулярність комунікації	Систематичність та сталість публікацій	Публікації здійснюються на постійній основі, без тривалих інформаційних пауз	Достатній рівень
Інформаційна наповненість	Повнота та актуальність повідомлень	Контент охоплює ключові напрями діяльності, соціальні та організаційні питання	Високий рівень
Відповідність потребам громади	Орієнтація на реальні запити мешканців району	Найвищу активність викликають соціально значущі теми	Достатній рівень
Доступність і зрозумілість	Чіткість, простота та зрозумілість викладу інформації	Повідомлення мають переважно зрозумілий і адаптований стиль	Достатній рівень
Рівень залученості аудиторії	Активність користувачів (реакції, коментарі)	Залученість стабільна, але помірна	Середній рівень
Діалогічність комунікації	Наявність двосторонньої взаємодії з громадськістю	Коментарі користувачів присутні, відповіді адміністрації – вибіркові	Обмежений рівень
Ефективність зворотного зв'язку	Швидкість і повнота реагування на звернення	Реакція є, але не завжди системна	Частково ефективна
Іміджева складова	Формування позитивного образу органу влади	Контент має гуманістичну та соціально орієнтовану спрямованість	Високий рівень
Інтерактивність	Використання опитувань, обговорень, закликів до участі	Інтерактивні інструменти застосовуються рідко	Низький рівень
Загальна комунікаційна результативність	Сукупний вплив на поінформованість і довіру	Facebook ефективно виконує інформаційну функцію	Середньо-високий рівень

Джерело: [30-32]

Найбільш розвиненою складовою комунікації є інформаційна функція. Регулярність публікацій, тематичне різноманіття контенту та його орієнтація

на соціально значущі питання дозволяють забезпечити належний рівень поінформованості мешканців району. Це сприяє реалізації принципів відкритості й прозорості діяльності органів місцевого самоврядування та формує позитивне сприйняття виконавчого комітету як доступної та соціально відповідальної інституції.

Водночас результати оцінки виявляють обмежену реалізацію діалогічної та інтерактивної складових комунікації. Хоча користувачі активно реагують на публікації через коментарі та вподобання, механізми зворотного зв'язку з боку органу влади використовуються не системно. Це знижує потенціал Facebook як інструмента електронної участі та повноцінного громадського діалогу.

Окремої уваги потребує рівень інтерактивності, який залишається низьким через недостатнє використання таких форматів, як опитування, публічні обговорення чи заклики до участі громадян у прийнятті рішень. Розвиток цих інструментів міг би істотно підвищити рівень залученості аудиторії та трансформувати Facebook-сторінку з інформаційного каналу на простір співучасті.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що ефективність комунікації виконавчого комітету у Facebook є середньо-високою: платформа успішно виконує інформаційну та іміджеву функції, проте її потенціал як інструмента зворотного зв'язку та електронної демократії використовується лише частково. Це створює підґрунтя для формулювання практичних рекомендацій щодо вдосконалення комунікаційної стратегії органу місцевого самоврядування

Отримані результати аналізу створюють підґрунтя для подальшого дослідження використання інших соціальних платформ, зокрема Instagram, а також для розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення комунікаційної діяльності виконавчого комітету в цифровому середовищі.

2.3 Аналіз використання соціальної мережі Instagram у комунікативній діяльності органу влади

У сучасному цифровому середовищі соціальна мережа Instagram набуває особливого значення як інструмент публічних комунікацій, орієнтований передусім на візуальне сприйняття інформації та емоційну взаємодію з аудиторією. На відміну від текстоцентричних платформ, Instagram формує специфічний комунікативний простір, у якому ключову роль відіграють образи, символи та короткі повідомлення, що апелюють до повсякденного досвіду користувачів. Для органів місцевого самоврядування використання Instagram означає не лише розширення каналів інформування, а й переосмислення підходів до публічної комунікації в напрямі гуманізації, відкритості та формування позитивного іміджу.

Профіль Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради у соціальній мережі Instagram використовується як додатковий комунікаційний канал, орієнтований на широку та водночас більш візуально чутливу аудиторію, зокрема молодь і активних користувачів цифрових платформ. Аналіз його функціонування дозволяє оцінити, яким чином орган влади адаптує управлінську інформацію до форматів візуальної комунікації та наскільки ефективно використовує потенціал цієї платформи для взаємодії з громадськістю (див. табл. 2.3.1).

Наведена таблиця 2.3.1 свідчить, що Instagram у діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради виконує насамперед іміджево-інформаційну функцію, забезпечуючи візуальну присутність органу влади у цифровому просторі та формуючи позитивне емоційне сприйняття його діяльності. Рівень активності користувачів у цій соціальній мережі є стабільним, проте переважно має пасивний характер, що проявляється у вподобаннях і переглядах контенту.

Таблиця 2.3.1

Активність користувачів та інструменти зворотного зв'язку
використання соціальної мережі Instagram Виконавчого комітету
Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Показник аналізу	Характеристика активності користувачів	Оціночний рівень	Комунікаційне значення
Регулярність публікацій	Публікації розміщуються систематично, переважно у зв'язку з подіями та заходами	Стабільний	Підтримує постійну присутність органу влади у візуальному інформаційному просторі
Вподобання (likes)	Вподобання наявні під більшістю публікацій	Середній	Свідчать про позитивне емоційне сприйняття контенту
Коментарі користувачів	Коментарі з'являються вибірково, переважно з підтримкою або уточненнями	Низький	Виконують допоміжну функцію зворотного зв'язку
Перегляди stories	Stories переглядаються активніше, ніж основні публікації	Відносно високий	Підтверджує ефективність коротких візуальних форматів
Збереження публікацій	Фіксуються окремі випадки збереження інформаційних постів	Обмежений	Свідчить про практичну цінність окремих повідомлень
Приватні повідомлення (Direct)	Канал доступний для звернень громадян	Потенційно активний	Забезпечує індивідуальний формат комунікації
Реакції у stories (емодзі, відповіді)	Використовуються епізодично	Низький	Інтерактивний потенціал реалізований частково
Інтерактивні інструменти (опитування, питання)	Застосовуються рідко або несистемно	Низький	Не використовується повною мірою потенціал електронної участі
Теми з найбільшою активністю	Соціальні ініціативи, події, гуманітарні заходи	Вища залученість	Відповідають повсякденним інтересам громади
Загальний рівень залученості	Переважає пасивна форма взаємодії	Середній	Типово для офіційних Instagram-сторінок органів влади

Джерело: [30-32]

Найбільш ефективним інструментом взаємодії в межах Instagram є формат stories, який демонструє вищий рівень переглядів порівняно з основними публікаціями. Це підтверджує доцільність використання коротких,

візуально насичених форматів для донесення інформації про діяльність органу влади та події в житті громади. Водночас коментарна активність користувачів залишається низькою, що є типовим для Instagram як платформи, орієнтованої більше на емоційне, ніж на дискусійне сприйняття інформації.

Інструменти зворотного зв'язку, доступні в Instagram, використовуються переважно в базових формах — через вподобання та перегляди. Приватні повідомлення залишаються потенційно важливим каналом індивідуальної комунікації, однак їх роль у публічному діалозі є обмеженою. Інтерактивні можливості платформи, такі як опитування чи питання в stories, застосовуються несистемно, що знижує рівень залучення громадськості та обмежує потенціал Instagram як інструмента електронної участі.

Загалом аналіз активності користувачів дозволяє дійти висновку, що Instagram ефективно доповнює Facebook у комунікаційній діяльності виконавчого комітету, виконуючи функцію візуалізації управлінських результатів та формування позитивного іміджу влади. Водночас для підвищення комунікаційної результативності доцільним є розширення використання інтерактивних форматів і систематизація роботи зі зворотним зв'язком, що сприятиме більш активному залученню громадськості та посиленню людиноцентричного характеру публічних комунікацій.

Візуальні формати комунікації є домінантними в Instagram і визначають специфіку подання інформації органом влади. Основу контенту становлять фотографії та графічні зображення, що відображають події, заходи, результати роботи структурних підрозділів, а також соціальні ініціативи, реалізовані на території району. Такі візуальні матеріали виконують функцію «візуального звіту», який дозволяє громадянам у наочній формі ознайомитися з діяльністю виконавчого комітету. Візуалізація управлінських процесів сприяє зниженню дистанції між владою та громадськістю, формуючи уявлення про орган місцевого самоврядування як відкриту та доступну інституцію.

Текстові формати в Instagram мають допоміжний, але водночас важливий характер. Підписи до публікацій зазвичай є лаконічними, інформативними та орієнтованими на пояснення зображеного контексту. Такий підхід відповідає загальним тенденціям споживання інформації в соціальних мережах, де користувачі надають перевагу коротким, змістовним повідомленням. Для органу влади це означає необхідність трансформації традиційного офіційно-ділового стилю у більш доступну форму, не втрачаючи при цьому точності та достовірності інформації.

Особливу роль у комунікаційній діяльності в Instagram відіграють елементи візуального сторітелінгу. Послідовне висвітлення подій через серії публікацій або stories дозволяє створювати цілісні наративи про діяльність виконавчого комітету, підкреслюючи її соціальну спрямованість та значущість для громади. Такий формат сприяє емоційному залученню користувачів і формує більш глибоке сприйняття управлінських дій, ніж традиційні текстові повідомлення [36].

Залучення громадськості в Instagram проявляється насамперед через реакції користувачів, коментарі та перегляди stories. Хоча рівень текстової взаємодії зазвичай є нижчим, ніж у Facebook, емоційна складова комунікації в Instagram є більш вираженою. Реакції у вигляді вподобань свідчать про позитивне сприйняття контенту та виконують функцію швидкого зворотного зв'язку. Коментарі, хоча й менш чисельні, часто мають підтримувальний або уточнювальний характер, що вказує на зацікавленість аудиторії в діяльності органу влади.

Важливим аспектом використання Instagram є формування іміджу органу місцевого самоврядування. Візуальний контент дозволяє підкреслити людський вимір діяльності влади, показати працівників, результати спільної роботи з громадою, соціальні ініціативи та успішні кейси. Це сприяє формуванню позитивного образу виконавчого комітету як інституції, що діє в інтересах людей і орієнтується на потреби громади. У цьому контексті

Instagram виконує не лише інформаційну, а й символічну функцію, формуючи емоційний зв'язок між владою та громадянами [37] (див. табл. 2.3.2).

Таблиця 2.3.2

Оцінка ефективності комунікації за допомогою соціальної мережі Instagram

Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Критерій оцінки	Зміст критерію в системі публічних комунікацій	Прояв у використанні Instagram	Оціночна характеристика
Регулярність візуальної комунікації	Системність і сталість публікацій та stories	Контент публікується регулярно, переважно у зв'язку з подіями та ініціативами	Достатній рівень
Візуальна привабливість	Якість фото, графіки, композиції, стиль	Переважають інформативні та емоційно нейтральні візуальні матеріали	Середньо-високий рівень
Доступність і зрозумілість повідомлень	Лаконічність та ясність текстових підписів	Тексти короткі, зрозумілі, адаптовані до формату платформи	Високий рівень
Відповідність потребам аудиторії	Орієнтація на повсякденні інтереси мешканців	Найбільшу увагу отримують соціальні та гуманітарні теми	Достатній рівень
Рівень залученості користувачів	Реакції, перегляди, коментарі	Домінує пасивна взаємодія (likes, views)	Середній рівень
Діалогічність комунікації	Наявність двосторонньої взаємодії	Коментарна активність обмежена, відповіді вибіркові	Низький рівень
Ефективність зворотного зв'язку	Реагування на запити та повідомлення	Зворотний зв'язок переважно індивідуальний (Direct)	Частково ефективна
Інтерактивність	Використання опитувань, питань, реакцій у stories	Інтерактивні інструменти застосовуються епізодично	Низький рівень
Іміджева функція	Формування позитивного образу органу влади	Instagram ефективно підкреслює соціальну спрямованість діяльності	Високий рівень
Загальна комунікаційна результативність	Сукупний вплив на поінформованість та сприйняття влади	Платформа доповнює Facebook, але не замінює його	Середньо-високий рівень

Джерело: [36-37]

Аналіз ефективності використання соціальної мережі Instagram у комунікаційній діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради свідчить, що дана платформа відіграє важливу, проте допоміжну роль у системі публічних комунікацій органу місцевого самоврядування. Її основна функція полягає у візуалізації управлінської діяльності, формуванні позитивного іміджу влади та емоційному залученні громадськості.

Сильними сторонами комунікації в Instagram є доступність і зрозумілість повідомлень, а також їхня візуальна привабливість, що відповідає очікуванням користувачів цієї платформи. Контент, орієнтований на соціальні ініціативи, події та гуманітарні заходи, сприяє формуванню образу органу влади як відкритої та людиноцентричної інституції. У цьому аспекті Instagram демонструє високий потенціал для іміджевого позиціонування та налагодження емоційного зв'язку з громадою.

Водночас результати оцінки вказують на обмежену реалізацію інтерактивної та діалогічної складових комунікації. Переважання пасивних форм взаємодії, таких як вподобання та перегляди, свідчить про те, що Instagram використовується здебільшого як односторонній канал інформування, а не як простір активного громадського діалогу. Недостатнє застосування інтерактивних інструментів платформи обмежує можливості залучення громадськості до обговорення публічних питань.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що ефективність комунікації через Instagram є середньо-високою: платформа успішно виконує іміджеву та інформаційно-візуальну функції, однак її потенціал як інструмента зворотного зв'язку та електронної участі використовується лише частково. Це підтверджує доцільність комплексного використання Instagram у поєднанні з Facebook у межах єдиної комунікаційної стратегії органу місцевого самоврядування та створює підґрунтя для розроблення практичних рекомендацій

Разом із тим аналіз комунікаційної діяльності в Instagram свідчить про обмежене використання інтерактивних інструментів, таких як опитування, питання чи прямі ефіри. Хоча ці формати мають значний потенціал для залучення громадськості, їх застосування потребує додаткових ресурсів і чіткого планування. Відсутність системного використання інтерактивних можливостей знижує рівень участі громадян і обмежує роль Instagram як платформи електронної демократії.

Порівняльний аналіз Instagram та Facebook у діяльності виконавчого комітету дозволяє виявити відмінності та доповнювальний характер цих платформ. Facebook орієнтований на більш розгорнуту текстову комунікацію, обговорення та пояснення управлінських рішень, що робить його ефективним інструментом для публічних дискусій і зворотного зв'язку. Instagram, у свою чергу, фокусується на візуальному представленні інформації та емоційному сприйнятті, що сприяє формуванню позитивного іміджу та залученню молодшої аудиторії.

З точки зору залученості користувачів, Facebook демонструє вищий рівень коментарної активності та дискусій, тоді як Instagram характеризується більшою кількістю реакцій і переглядів. Це свідчить про різні моделі взаємодії з аудиторією та підтверджує доцільність використання обох платформ у межах єдиної комунікаційної стратегії. Інтеграція контенту між Facebook та Instagram дозволяє охопити різні сегменти громади та забезпечити багатоканальність публічних комунікацій [38].

Ефективність використання Instagram у комунікативній діяльності органу влади значною мірою залежить від узгодженості візуальної стилістики, регулярності публікацій та відповідності контенту очікуванням аудиторії. Послідовність у поданні інформації формує впізнаваність сторінки та підвищує рівень довіри користувачів. Водночас надмірна формалізація контенту може знижувати привабливість платформи, що потребує балансу між офіційністю та неформальністю (табл. 2.3.3).

Таблиця 2.3.3

Порівняльний аналіз сторінок Instagram та Facebook Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради як комунікативної діяльності органу влади

Критерій порівняння	Facebook	Instagram
Основне комунікаційне призначення	Інформаційно-аналітична та діалогічна комунікація	Іміджева та візуально-орієнтована комунікація
Тип домінантного контенту	Тексти, новини, офіційні повідомлення, фото	Фото, графіка, короткі тексти, stories
Стиль подачі інформації	Переважно офіційно-діловий з елементами пояснення	Лаконічний, емоційно нейтральний або позитивний
Орієнтація на аудиторію	Широка аудиторія мешканців району, громадські організації	Молодь, активні користувачі соціальних мереж
Рівень текстової деталізації	Високий (можливість розгорнутих пояснень)	Низький–середній (короткі підписи)
Рівень залученості користувачів	Стабільний, з коментарною активністю	Стабільний, переважно пасивний (likes, views)
Форми зворотного зв'язку	Коментарі, повідомлення, обговорення	Реакції, Direct-повідомлення, перегляди stories
Діалогічність	Середній рівень, наявні елементи публічного діалогу	Низький рівень, обмежений дискусійний потенціал
Інтерактивні інструменти	Потенційно доступні, але використовуються обмежено	Доступні (опитування, питання), застосовуються рідко
Іміджева складова	Другорядна, формується через зміст повідомлень	Домінантна, формується через візуальні образи
Реалізація принципів відкритості	Висока, через системне інформування	Середня, через демонстрацію результатів діяльності
Роль у системі публічних комунікацій	Основний канал офіційної комунікації	Допоміжний канал підтримки та іміджу
Загальна комунікаційна ефективність	Середньо-висока	Середня

Джерело: [36-37]

Порівняльний аналіз сторінок Facebook та Instagram Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради засвідчує, що зазначені соціальні мережі виконують різні, але взаємодоповнювальні функції у системі публічних комунікацій органу влади. Facebook виступає базовою платформою для офіційного інформування, пояснення управлінських рішень і

формування елементів публічного діалогу з громадськістю. Саме ця соціальна мережа забезпечує реалізацію принципів відкритості, прозорості та частково підзвітності, що є ключовими для демократичного врядування.

Instagram, у свою чергу, орієнтований переважно на візуалізацію діяльності органу влади та формування позитивного іміджу. Його комунікаційний потенціал проявляється у створенні емоційного зв'язку з громадськістю, демонстрації соціальної спрямованості управлінських рішень і наближенні влади до повсякденного життя громади. Водночас можливості цієї платформи для змістовного публічного діалогу залишаються обмеженими через низький рівень коментарної активності та несистемне використання інтерактивних інструментів.

Різниця у форматах контенту та моделях взаємодії з аудиторією підтверджує доцільність комплексного використання обох соціальних мереж у межах єдиної комунікаційної стратегії. Facebook доцільно розглядати як основний інструмент публічного інформування та зворотного зв'язку, тоді як Instagram — як засіб підтримки іміджу, візуального супроводу управлінських процесів і залучення молодших вікових груп.

Загалом таблиця демонструє, що ефективність комунікативної діяльності виконавчого комітету зростає саме за умов синергії Facebook та Instagram, коли кожна платформа використовується відповідно до її функціональних можливостей. Це створює підґрунтя для розроблення практичних рекомендацій щодо оптимізації комунікаційної політики органу місцевого самоврядування

Узагальнюючи результати аналізу, можна стверджувати, що Instagram є важливим, але допоміжним інструментом комунікаційної діяльності виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради. Його основна цінність полягає у формуванні позитивного іміджу, візуалізації результатів діяльності та залученні молодших і більш візуально орієнтованих груп населення. Водночас потенціал цієї платформи як інструмента зворотного зв'язку та громадської участі використовується не повною мірою, що

відкриває можливості для подальшого вдосконалення комунікаційної стратегії.

Отримані висновки створюють основу для формування практичних рекомендацій щодо оптимізації використання соціальних мереж у діяльності виконавчого комітету, а також для розроблення комплексної моделі комунікативної взаємодії органу влади та громадськості

Висновки до розділу 2

У другому розділі магістерської роботи здійснено комплексний аналіз практик використання соціальних мереж у комунікативній діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкта публічних комунікацій на локальному рівні. Дослідження було спрямоване на виявлення особливостей організаційної побудови комунікацій, змісту та форм взаємодії з громадськістю, а також на оцінку ефективності використання соціальних мереж Facebook та Instagram у сучасних умовах цифрового врядування.

У підрозділі 2.1 встановлено, що виконавчий комітет районної у місті ради функціонує як багатoproфільний орган місцевого самоврядування, діяльність якого охоплює широкий спектр соціально значущих питань, безпосередньо пов'язаних із повсякденними потребами мешканців району. Організаційно-управлінська структура виконавчого комітету забезпечує функціональну спеціалізацію та розподіл повноважень між структурними підрозділами, що створює належні передумови для формування різнопланового інформаційного контенту. Водночас така структура потребує ефективної координації комунікаційної діяльності, аби забезпечити узгодженість повідомлень, їхню достовірність і відповідність стандартам відкритості та підзвітності.

Аналіз комунікаційних функцій виконавчого комітету засвідчив, що соціальні мережі відіграють дедалі важливішу роль у реалізації інформаційної

політики органу влади. Вони доповнюють традиційні офіційні канали інформування та дозволяють оперативно реагувати на події, доносити управлінські рішення до широкої аудиторії та формувати зворотний зв'язок із громадськістю. Цільові аудиторії комунікації є різноманітними за соціально-демографічними та поведінковими характеристиками, що зумовлює необхідність диференційованого підходу до формування контенту та вибору каналів взаємодії.

У підрозділі 2.2 проведено детальний аналіз використання соціальної мережі Facebook у комунікативній діяльності виконавчого комітету. Встановлено, що Facebook є основною цифровою платформою публічної комунікації органу місцевого самоврядування, яка забезпечує регулярне інформування громадськості, публікацію офіційних повідомлень, роз'яснення управлінських рішень і висвітлення соціально значущих подій. Типи контенту, представлені на сторінці, мають переважно інформаційно-роз'яснювальний характер та орієнтовані на актуальні проблеми життєдіяльності району.

Активність користувачів у Facebook свідчить про наявність стабільного, хоча й помірного рівня залученості громадськості. Найбільший відгук отримують публікації, пов'язані із соціальною підтримкою, благоустроєм, гуманітарними ініціативами та питаннями, що безпосередньо впливають на повсякденне життя мешканців. Коментарі користувачів виконують функцію первинного зворотного зв'язку та дозволяють фіксувати суспільні настрої. Водночас аналіз показав, що інструменти двосторонньої взаємодії використовуються не системно, а відповіді з боку органу влади мають вибірковий характер, що обмежує потенціал Facebook як повноцінного майданчика публічного діалогу.

Оцінка ефективності комунікації у Facebook засвідчила, що дана соціальна мережа ефективно виконує інформаційну та частково іміджеву функції, сприяючи підвищенню прозорості діяльності виконавчого комітету та формуванню образу відкритої інституції. Водночас рівень інтерактивності та діалогічності залишається недостатнім, що вказує на потребу вдосконалення

комунікаційної стратегії та активнішого використання інструментів зворотного зв'язку.

У підрозділі 2.3 проаналізовано практики використання соціальної мережі Instagram у комунікативній діяльності органу влади. Встановлено, що Instagram використовується як допоміжний, але важливий канал публічних комунікацій, орієнтований передусім на візуалізацію діяльності виконавчого комітету та формування позитивного емоційного сприйняття влади. Домінування візуальних форматів зумовлює специфіку контенту, який має більш гуманізований характер і сприяє зменшенню дистанції між органом влади та громадськістю.

Рівень залученості користувачів в Instagram характеризується переважно пасивними формами взаємодії, такими як вподобання та перегляди stories. Коментарна активність є обмеженою, а інтерактивні інструменти використовуються несистемно. Це свідчить про те, що Instagram ефективно виконує іміджеву функцію, однак його потенціал як інструмента зворотного зв'язку та електронної участі реалізований частково.

Порівняльний аналіз Facebook та Instagram дозволив виявити функціональну відмінність і взаємодоповнювальний характер цих платформ у системі публічних комунікацій виконавчого комітету. Facebook виступає основним каналом офіційної інформаційної взаємодії та часткового публічного діалогу, тоді як Instagram зосереджений на візуальному представленні діяльності органу влади та формуванні позитивного іміджу. Використання обох соціальних мереж у поєднанні дозволяє охопити різні сегменти цільових аудиторій і забезпечити багатоканальність комунікації.

Загалом результати аналізу, представлені у другому розділі, дозволяють зробити висновок, що Виконавчий комітет Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради активно використовує соціальні мережі як інструмент публічних комунікацій та демонструє прагнення до відкритості й доступності для громадськості. Водночас ефективність цієї діяльності обмежується недостатнім рівнем системності у використанні інтерактивних інструментів,

вибірковістю зворотного зв'язку та домінуванням односторонньої моделі інформування.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ ЧЕРЕЗ СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

3.1 Концептуальні напрями розвитку комунікаційної політики Виконкому у соціальних мережах

Сучасний етап розвитку публічного управління характеризується суттєвим зростанням ролі комунікацій як стратегічного ресурсу діяльності органів влади. Умови цифрової трансформації, інформаційної насиченості та зростання громадянської активності вимагають від органів місцевого самоврядування не лише оперативного інформування, а й формування цілісної, послідовної та ціннісно орієнтованої комунікаційної політики. Особливої актуальності це набуває у контексті використання соціальних мереж, які стали одним із ключових каналів взаємодії між владою та громадянськістю.

Для Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради удосконалення механізмів комунікативної взаємодії через соціальні мережі є не лише інструментальним завданням, а стратегічним напрямом розвитку, спрямованим на підвищення рівня довіри громади, зміцнення легітимності управлінських рішень і розвиток демократичного врядування на локальному рівні. Проведений у попередніх розділах аналіз засвідчив, що наявні практики комунікації потребують систематизації, стратегічного планування та переорієнтації з переважно інформаційної моделі на діалогічну й людиноцентричну.

Стратегічне планування цифрових комунікацій у діяльності виконавчого комітету має ґрунтуватися на усвідомленні того, що соціальні мережі не є додатковим або допоміжним каналом інформування, а повноцінним елементом управлінської системи. Відсутність чітко сформульованої

комунікаційної стратегії призводить до фрагментарності повідомлень, нерівномірності активності, вибіркості зворотного зв'язку та втрати потенціалу соціальних мереж як інструмента громадської участі. Натомість стратегічний підхід дозволяє узгодити цілі комунікаційної діяльності з загальними цілями розвитку громади та органу місцевого самоврядування.

Ключовим елементом стратегічного планування є визначення ціннісних орієнтирів комунікаційної політики. Йдеться про закріплення у практиці публічних комунікацій принципів відкритості, прозорості, підзвітності та поваги до громадянина як рівноправного учасника управлінського процесу. Соціальні мережі в цьому контексті мають використовуватися не лише для трансляції управлінських рішень, а для пояснення їх логіки, обґрунтування необхідності та обговорення можливих наслідків. Такий підхід сприяє формуванню усвідомленої підтримки з боку громади та знижує ризики конфліктності у публічному просторі [39].

Стратегічне планування цифрових комунікацій також передбачає чітке розмежування ролей між різними соціальними платформами. Як показав аналіз, Facebook і Instagram виконують різні функції у комунікаційній діяльності виконавчого комітету. Тому комунікаційна стратегія має передбачати диференційований підхід до формування контенту, інтенсивності публікацій і форматів взаємодії залежно від особливостей платформи та очікувань аудиторії. Узгодженість між платформами при збереженні їх функціональної специфіки є важливою умовою цілісності комунікаційної політики.

Важливим складником стратегічного планування є впровадження аналітичного підходу до управління комунікаціями. Оцінка ефективності публікацій, аналіз реакцій користувачів, виявлення тем, що викликають найбільший інтерес або критику, мають стати основою для коригування контентної політики. Навіть за умов обмеженого доступу до внутрішньої аналітики соціальних платформ, систематичне спостереження за відкритими

показниками дозволяє органу влади адаптувати комунікацію до реальних потреб громади та підвищувати її результативність [40].

Орієнтація на потреби громади є другим ключовим концептуальним напрямом розвитку комунікаційної політики виконавчого комітету у соціальних мережах. Людиноцентричний підхід у публічному управлінні передбачає, що громадянин розглядається не як пасивний отримувач інформації, а як активний суб'єкт управлінських процесів. У цьому контексті соціальні мережі стають простором взаємодії, де формується не лише поінформованість, а й співучасть у вирішенні локальних проблем.

Людиноцентричний підхід вимагає переосмислення змісту та стилю комунікації. Формально-адміністративна мова, надмірна бюрократизація повідомлень та відсутність емоційної складової знижують ефективність комунікації у соціальних мережах. Натомість гуманізований стиль, орієнтований на пояснення, співпереживання та підтримку, сприяє формуванню довіри й підвищує рівень залученості громадськості. Це особливо важливо у комунікації з вразливими групами населення, для яких соціальні мережі можуть бути основним каналом взаємодії з владою [41].

Орієнтація на потреби громади також передбачає систематичне врахування зворотного зв'язку. Коментарі, приватні повідомлення, реакції користувачів мають розглядатися не як другорядний елемент, а як джерело управлінської інформації. Аналіз звернень громадян у соціальних мережах дозволяє виявляти проблемні зони, оцінювати ефективність реалізованих рішень та своєчасно коригувати управлінські дії. У цьому сенсі комунікаційна політика стає складовою механізму зворотного зв'язку між владою та громадою, що відповідає принципам демократичного врядування [42].

Важливою умовою реалізації людиноцентричного підходу є розвиток комунікаційної компетентності працівників органу місцевого самоврядування. Ведення сторінок у соціальних мережах потребує не лише технічних навичок, а й розуміння соціальних процесів, психології комунікації, етичних стандартів публічного спілкування. Інституційне закріплення

відповідальності за цифрові комунікації та підвищення кваліфікації відповідальних працівників є необхідною передумовою переходу до більш зрілої моделі взаємодії з громадськістю (див. рис. 3.1.1).



Рис. 3.1.1 - Концептуальні напрями розвитку комунаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг Ради у соціальних мережах

Джерело: узагальнено автором на основі [41-42]

Подана схема (рис. 3.1.1) узагальнює ключові концептуальні напрями розвитку комунаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради у соціальних мережах та відображає системний підхід до вдосконалення публічної взаємодії з громадськістю в умовах цифрового врядування. Її зміст демонструє перехід від фрагментарного використання соціальних платформ до цілісної, стратегічно зорієнтованої моделі комунікацій.

Центральним елементом схеми є стратегічне планування цифрових комунікацій, яке визначає логіку та послідовність усіх інших напрямів. Саме стратегічний підхід забезпечує узгодження комунаційної діяльності з пріоритетами розвитку громади, управлінськими цілями органу влади та очікуваннями громадян. Це дозволяє розглядати соціальні мережі не як допоміжний інструмент інформування, а як повноцінний механізм реалізації публічної політики.

Окремий блок схеми акцентує увагу на людиноцентричному підході, що відображає сучасну парадигму публічного управління. Орієнтація на потреби громади означає фокус комунікації на реальних життєвих ситуаціях мешканців, доступності та зрозумілості інформації, а також повазі до громадянина як партнера у процесі врядування. Такий підхід сприяє формуванню довіри, зниженню соціальної дистанції між владою та громадськістю й підвищенню рівня громадської залученості.

Схема також демонструє важливість диференційованого використання соціальних мереж, що передбачає чіткий розподіл функцій між платформами. Facebook у цій моделі виступає базовим каналом офіційного інформування, пояснення управлінських рішень і часткового публічного діалогу, тоді як Instagram орієнтований на візуалізацію діяльності, формування позитивного іміджу та емоційне залучення громадськості. Така диференціація підсилює загальну ефективність комунікаційної політики та забезпечує охоплення різних цільових аудиторій.

Важливим висновком зі схеми є усвідомлення ролі зворотного зв'язку як невід'ємного компонента комунікаційної політики. Коментарі, повідомлення та реакції громадян розглядаються не лише як форма реагування, а як джерело управлінської інформації, що може впливати на коригування рішень і підвищення їхньої якості. Це підкреслює діалогічний характер сучасних публічних комунікацій та їхній внесок у розвиток електронної демократії на місцевому рівні.

Узагальнюючи, схема відображає концептуальну модель розвитку комунікаційної політики, яка поєднує стратегічність, людиноцентричність, багатоканальність і орієнтацію на зворотний зв'язок. Її практична реалізація здатна забезпечити підвищення прозорості діяльності виконавчого комітету, зміцнення довіри громадськості та формування сталої системи публічних комунікацій. Таким чином, схема слугує не лише ілюстративним елементом дослідження, а й методологічною основою для подальшого вдосконалення

механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громади у цифровому середовищі.

Концептуальні напрями розвитку комунікаційної політики виконавчого комітету у соціальних мережах також мають враховувати сучасні виклики інформаційної безпеки. В умовах поширення дезінформації та маніпулятивних практик органи влади мають відігравати роль надійного джерела перевіреної інформації. Це підсилює відповідальність за зміст повідомлень і потребує дотримання високих стандартів достовірності, етичності та своєчасності комунікації [43].

Розроблений Стратегічний план комунікаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради у соціальних мережах (див. Додаток А) є комплексним управлінським інструментом, спрямованим на систематизацію та вдосконалення публічних комунікацій на локальному рівні. Його зміст відображає перехід від фрагментарного та переважно інформаційного використання соціальних мереж до стратегічно орієнтованої, діалогічної та людиноцентричної моделі взаємодії з громадськістю.

Запропонований план поєднує ціннісні засади демократичного врядування з практичними механізмами реалізації комунікаційної політики, що робить його придатним для практичного впровадження в діяльність органу місцевого самоврядування. Особливу значущість має акцент на зворотному зв'язку та участі громадян, що сприяє підвищенню легітимності управлінських рішень і формуванню довіри до влади.

Таким чином, Стратегічний план не лише узагальнює результати проведеного дослідження, а й демонструє приклад прикладного управлінського рішення, що підтверджує практичну цінність магістерської роботи та її орієнтацію на розвиток сучасних механізмів публічного управління.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що удосконалення механізмів комунікативної взаємодії через соціальні мережі має відбуватися на основі поєднання стратегічного планування та людиноцентричного підходу. Для

Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради це означає перехід від фрагментарного використання соціальних мереж до цілісної комунікаційної політики, інтегрованої у систему публічного управління. Така політика здатна забезпечити не лише підвищення поінформованості громадськості, а й розвиток партнерських відносин між владою та громадою, що є ключовою умовою сталого розвитку та демократичного врядування на місцевому рівні.

3.2 Прогнозні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради

Удосконалення комунікаційної політики органів місцевого самоврядування в умовах цифрового врядування має не лише інструментальне, а й стратегічне значення, оскільки безпосередньо впливає на якість публічного управління, рівень довіри громадськості та соціальну стабільність у громаді. Запропоновані у попередніх підрозділах концептуальні напрями розвитку комунікаційної діяльності дозволяють спрогнозувати комплекс управлінських і соціальних ефектів, які можуть бути досягнуті в результаті системного використання соціальних мереж як каналу взаємодії між владою та громадськістю.

Для Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради прогнозні ефекти від удосконалення комунікаційної політики мають багатовимірний характер і охоплюють як внутрішньоорганізаційні процеси, так і ширший соціальний контекст функціонування громади. Йдеться не лише про покращення інформаційного обміну, а про трансформацію моделі взаємовідносин між владою та громадянами у напрямі партнерства, співучасті та взаємної відповідальності.

Одним із ключових прогнозних ефектів удосконалення комунікаційної політики є зростання довіри громадськості до органів влади. У наукових

дослідженнях довіра розглядається як фундаментальний ресурс публічного управління, що визначає легітимність управлінських рішень і готовність громадян до співпраці з владою. В умовах локального рівня управління довіра формується насамперед через повсякденну взаємодію, прозорість дій та здатність органів влади реагувати на потреби мешканців громади [44].

Системне використання соціальних мереж із дотриманням принципів відкритості, достовірності та людиноцентричності створює передумови для формування стабільної комунікативної довіри. Регулярне інформування про діяльність виконавчого комітету, пояснення логіки управлінських рішень, публічне реагування на проблеми та запити громадян знижують рівень невизначеності та соціальної напруги. У результаті громадяни починають сприймати орган влади не як віддалену бюрократичну структуру, а як доступного й прогнозованого партнера.

Прогнозується, що за умов реалізації людиноцентричної комунікаційної політики довіра до виконавчого комітету зростатиме не лише кількісно, а й якісно. Йдеться про перехід від ситуативної довіри, заснованої на окремих позитивних діях, до інституційної довіри, що ґрунтується на стабільності комунікації та послідовності управлінських практик. Така довіра має довгостроковий характер і сприяє підвищенню стійкості місцевого самоврядування до кризових викликів [45].

Іншим важливим прогнозним ефектом є підвищення рівня громадської участі у процесах місцевого управління. Удосконалення комунікаційної політики через соціальні мережі створює умови для розширення форм участі громадян у публічному житті, зокрема через обговорення управлінських ініціатив, висловлення пропозицій, участь у консультаціях і спільному вирішенні локальних проблем. Соціальні мережі, за умови їх системного та продуманого використання, стають доступним інструментом електронної демократії, що знижує бар'єри участі та залучає ширші верстви населення [46].

Прогнозується, що розвиток інтерактивних форматів комунікації, таких як опитування, публічні обговорення, звернення у форматі stories або

коментарів, сприятиме поступовому зростанню громадянської активності. Навіть пасивні форми взаємодії, зокрема реакції та перегляди, можуть трансформуватися у більш активну участь за умови системного заохочення з боку органу влади. Це особливо актуально для молоді та соціально активних груп населення, для яких соціальні мережі є звичним середовищем комунікації.

Підвищення рівня громадської участі має також управлінський ефект, оскільки дозволяє органу місцевого самоврядування отримувати зворотний зв'язок у режимі, близькому до реального часу. Аналіз коментарів, повідомлень і реакцій громадян створює додаткове джерело інформації про актуальні проблеми та очікування громади, що може використовуватися при коригуванні управлінських рішень. У довгостроковій перспективі це сприятиме підвищенню якості політик і програм, реалізованих на рівні району [47].

Важливим прогностичним ефектом удосконалення комунікаційної політики є посилення прозорості та публічної підзвітності діяльності виконавчого комітету. Соціальні мережі створюють унікальні умови для постійної публічної присутності органу влади та демонстрації результатів його роботи. Регулярне оприлюднення інформації про рішення, заходи та досягнення підвищує рівень відкритості управління та знижує ризики інформаційної закритості.

Прогнозується, що за умови системного використання соціальних мереж прозорість діяльності виконавчого комітету набуватиме не лише формального, а й змістовного характеру. Йдеться про перехід від простого оприлюднення фактів до пояснення причин і наслідків управлінських рішень, що дозволяє громадянам краще розуміти логіку дій влади. Такий підхід відповідає сучасним стандартам публічної підзвітності та сприяє формуванню культури відкритого врядування [48].

Розроблена система КРІ та індикаторів ефективності комунікаційної діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг

ради (див. Додаток Б) є важливим інструментом інституціоналізації цифрових комунікацій у практиці місцевого самоврядування. Вона забезпечує перехід від описового аналізу до вимірюваної та керованої моделі публічної комунікації.

Запропоновані показники дозволяють комплексно оцінювати не лише кількісні аспекти активності у соціальних мережах, а й якісні параметри взаємодії з громадськістю, зокрема рівень діалогічності, людиноцентричності та довіри. Це створює підґрунтя для прийняття управлінських рішень, заснованих на реальних даних і суспільних очікуваннях.

Таким чином, Додаток Б має високу практичну цінність і може бути використаний як елемент внутрішньої системи оцінювання ефективності діяльності органу влади, що підтверджує прикладний характер магістерської роботи та її орієнтацію на сучасні стандарти публічного управління (див. табл. 3.2.1).

Узагальнююча таблиця 3.2.1 наочно демонструє, що удосконалення комунікаційної політики у соціальних мережах має комплексний мультиплікативний ефект, який виходить далеко за межі інформаційної функції публічних комунікацій. Соціальні мережі в запропонованій моделі постають не лише каналом поширення інформації, а повноцінним інструментом впливу на якість управління та соціальні процеси в громаді.

Найбільш значущим прогностичним результатом є зростання інституційної довіри до органу місцевого самоврядування. Регулярна, зрозуміла та діалогічна комунікація сприяє формуванню стабільного позитивного сприйняття влади, що підвищує легітимність управлінських рішень і знижує рівень соціальної напруги. Довіра в цьому контексті виступає не лише соціальним, а й управлінським ресурсом.

Важливим ефектом є посилення прозорості та публічної підзвітності, що трансформує характер взаємодії між владою та громадськістю. Перехід від формального інформування до пояснювальної комунікації дозволяє

громадянам краще розуміти логіку управлінських дій і сприяє формуванню культури відповідального врядування.

Таблиця 3.2.1

Прогнозні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті Кривий Ріг Ради

Напрямок впливу	Сутність прогнозного ефекту	Очікувані управлінські результати	Очікувані соціальні результати
Довіра громадськості	Формування стабільної інституційної довіри до органу влади	Підвищення легітимності управлінських рішень, зниження конфліктності	Зростання позитивного сприйняття влади, зменшення соціальної напруги
Прозорість діяльності	Регулярне та зрозуміле інформування про рішення і дії	Підвищення відкритості управлінських процесів	Краще розуміння громадянами діяльності органу влади
Публічна підзвітність	Демонстрація відповідальності та готовності до пояснень	Посилення контролю якості управлінських рішень	Формування культури підзвітності та відповідального врядування
Громадська участь	Розширення можливостей залучення громадян	Отримання зворотного зв'язку для коригування політик	Зростання громадянської активності та співучасті
Якість управлінських рішень	Використання комунікацій як джерела управлінської інформації	Прийняття більш обґрунтованих і адаптованих рішень	Підвищення відповідності рішень потребам громади
Імідж органу влади	Формування образу відкритої та людиноцентричної інституції	Підвищення репутаційної стійкості виконавчого комітету	Зміцнення соціального капіталу громади
Цифрова зрілість управління	Інституціоналізація цифрових комунікацій	Професіоналізація комунікаційної діяльності	Підвищення цифрової культури взаємодії
Зворотний зв'язок	Системне реагування на звернення громадян	Покращення механізмів управлінської корекції	Відчуття громадянами своєї значущості
Соціальна згуртованість	Посилення горизонтальних і вертикальних зв'язків	Зменшення дистанції між владою та громадою	Формування відчуття партнерства
Стійкість місцевого управління	Підвищення адаптивності до криз	Краща готовність до управління ризиками	Підвищення довіри в кризових ситуаціях

Джерело: узагальнено автором

Таблиця також підтверджує, що розвиток комунікаційної політики стимулює підвищення громадської участі, яка, у свою чергу, позитивно впливає на якість управлінських рішень. Зворотний зв'язок із громадянами перетворюється на джерело управлінської інформації, що дозволяє адаптувати політики до реальних потреб громади та підвищувати їхню ефективність.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що прогностичні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики мають системний і довгостроковий характер. Вони сприяють формуванню більш відкритої, стійкої та людиноцентричної моделі місцевого самоврядування, у межах якої комунікація стає не допоміжною функцією, а ключовим елементом сучасного публічного управління.

Публічна підзвітність у цифровому середовищі також передбачає готовність органу влади реагувати на критику та визнавати проблеми. Соціальні мережі, попри наявні ризики, створюють простір для відкритого обговорення, у межах якого орган місцевого самоврядування може демонструвати відповідальність і здатність до самокорекції. У довгостроковій перспективі це сприяє підвищенню легітимності управлінських рішень і зміцненню соціального капіталу громади [49].

Окремо слід відзначити прогностичні внутрішньоорганізаційні ефекти від удосконалення комунікаційної політики. Запровадження стратегічного підходу до цифрових комунікацій сприятиме підвищенню управлінської культури, розвитку комунікаційних компетентностей працівників і кращій координації між структурними підрозділами. Комунікація перестає бути допоміжною функцією і перетворюється на інтегрований елемент управлінського процесу.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що прогностичні управлінські та соціальні ефекти від удосконалення комунікаційної політики виконавчого комітету мають комплексний і взаємопов'язаний характер. Зростання довіри громадськості, підвищення рівня громадської участі та посилення прозорості й підзвітності створюють умови для формування більш стійкої, відкритої та

ефективної моделі місцевого самоврядування. Реалізація цих ефектів потребує часу та послідовності, однак у стратегічній перспективі вона здатна забезпечити якісно новий рівень взаємодії між владою та громадою, що відповідає сучасним викликам цифрового врядування та демократичного розвитку.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерської роботи здійснено комплексне теоретико-прикладне узагальнення напрямів удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі на прикладі діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради. Основна увага була зосереджена на формуванні стратегічно орієнтованої, людиноцентричної та результативної комунікаційної політики, здатної відповісти на сучасні виклики цифрового врядування та суспільних трансформацій.

У підрозділі 3.1 обґрунтовано, що ефективна комунікаційна політика органу місцевого самоврядування не може бути фрагментарною або ситуативною. Вона має базуватися на стратегічному плануванні, чітко визначених ціннісних орієнтирах і розумінні соціальних мереж як повноцінного управлінського інструмента. Перехід від епізодичного використання соціальних платформ до системної моделі цифрових комунікацій дозволяє інтегрувати інформаційну, іміджеву та діалогічну складові в єдину політику, узгоджену з цілями розвитку громади та пріоритетами місцевого самоврядування.

Особливе значення у розділі надано людиноцентричному підходу як концептуальній основі розвитку публічних комунікацій. Доведено, що орієнтація на потреби громади, повага до громадянина як активного суб'єкта управлінських процесів і гуманізований стиль спілкування є ключовими чинниками підвищення ефективності взаємодії у соціальних мережах. Такий

підхід трансформує комунікацію з одностороннього інформування у партнерський діалог, у межах якого соціальні мережі виступають простором співучасті, а не лише джерелом новин.

У підрозділі 3.2 проаналізовано прогностні управлінські та соціальні ефекти, які можуть бути досягнуті в результаті впровадження вдосконаленої комунікаційної політики. Обґрунтовано, що одним із найбільш значущих результатів є зростання довіри громадськості до органів влади. Довіра розглядається не лише як соціальна категорія, а як стратегічний управлінський ресурс, що підвищує легітимність рішень, знижує конфліктність і сприяє соціальній стабільності в громаді. Регулярна, прозора та зрозуміла комунікація через соціальні мережі створює передумови для формування інституційної довіри, яка має довгостроковий характер.

Важливим прогностним ефектом визначено підвищення рівня громадської участі у процесах місцевого управління. Соціальні мережі за умов їх системного та стратегічного використання здатні значно розширити можливості залучення громадян до обговорення локальних питань, формування ініціатив і спільного пошуку рішень. Навіть пасивні форми цифрової взаємодії можуть поступово трансформуватися в активну громадянську участь за наявності стимулювальних механізмів з боку органу влади. Це дозволяє розглядати комунікаційну політику як складову розвитку електронної демократії на місцевому рівні.

У розділі також доведено, що вдосконалення комунікаційної політики сприяє посиленню прозорості та публічної підзвітності діяльності органу місцевого самоврядування. Соціальні мережі створюють умови для постійної публічної присутності влади, демонстрації результатів її роботи та пояснення управлінських рішень. Перехід від формального оприлюднення інформації до пояснювальної та аналітичної комунікації дозволяє громадянам краще розуміти логіку дій влади й оцінювати їх наслідки, що є важливою складовою сучасного відкритого врядування.

Окремо у розділі акцентовано увагу на внутрішньоорганізаційних ефектах удосконалення комунікаційної політики. Запровадження стратегічного плану комунікацій та системи KPI сприяє підвищенню управлінської культури, професіоналізації роботи з соціальними мережами та інституціоналізації цифрових комунікацій у діяльності виконавчого комітету. Комунікація перестає бути другорядною або допоміжною функцією й набуває статусу інтегрованого елементу управлінського процесу, що впливає на прийняття рішень і їх подальшу реалізацію.

Результати розділу 3 підтверджують, що комунікаційна політика у соціальних мережах має мультиплікативний ефект: її вдосконалення одночасно впливає на рівень довіри, якість управління, соціальну згуртованість і стійкість місцевого самоврядування до кризових викликів. У довгостроковій перспективі це сприяє формуванню партнерської моделі взаємодії між владою та громадою, у межах якої громадяни відчують свою залученість і значущість, а орган влади отримує додаткові ресурси для підвищення ефективності своєї діяльності.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що третій розділ магістерської роботи має виразний прикладний характер і демонструє можливість трансформації теоретичних положень у практичні управлінські рішення. Запропоновані концептуальні напрями, стратегічний план, система KPI та прогностичні оцінки ефектів утворюють цілісну модель удосконалення комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі. Реалізація цієї моделі здатна забезпечити якісно новий рівень публічних комунікацій, що відповідає сучасним стандартам демократичного врядування та потребам розвитку місцевого самоврядування в умовах цифрової трансформації.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено комплексне дослідження соціальних мереж як інструмента комунікативної взаємодії органів влади та громадянськості в умовах цифрової трансформації публічного управління. Теоретико-методологічні положення, емпіричний аналіз та прикладні розробки були інтегровані в єдину логічну модель, що дозволило не лише узагальнити сучасні наукові підходи, а й сформулювати практично орієнтовані управлінські рішення для локального рівня врядування.

У першому розділі роботи було закладено теоретичний фундамент дослідження, який дозволив розкрити сутність комунікативної взаємодії у публічному управлінні як системоутворювального елементу демократичного врядування. Обґрунтовано, що в умовах переходу від адміністративно-ієрархічної моделі управління до моделі публічного врядування комунікація перестає бути допоміжною функцією та набуває стратегічного значення. Вона виконує роль механізму формування довіри, залучення громадян до управлінських процесів і забезпечення публічної легітимності рішень.

Доведено, що еволюція моделей взаємодії «влада – суспільство» зумовлює зміну характеру публічних комунікацій — від одностороннього інформування до двостороннього діалогу та партнерства. У цьому контексті соціальні мережі постають як ключовий інструмент цифрового врядування та електронної демократії, здатний забезпечити оперативність, інтерактивність і доступність комунікації. Разом із тим теоретичний аналіз засвідчив дуальність цього інструмента, адже поряд із новими можливостями соціальні мережі створюють ризики фрагментації інформації, маніпуляцій громадською думкою та зниження якості управлінських рішень за відсутності стратегічного підходу.

У першому розділі також систематизовано нормативно-правові та інституційні засади комунікаційної діяльності органів влади у цифровому середовищі. Встановлено, що чинне законодавство України та міжнародні

стандарти відкритості, прозорості й публічної підзвітності формують загальні рамки для використання соціальних мереж у діяльності органів місцевого самоврядування, однак не забезпечують детального регулювання цієї сфери. Це підсилює значення внутрішніх комунікаційних політик, етичних стандартів і управлінських рішень на рівні конкретних органів влади.

Другий розділ роботи мав аналітично-емпіричний характер і був присвячений дослідженню практик використання соціальних мереж у комунікативній діяльності Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради. У межах цього розділу виконавчий комітет було розглянуто як суб'єкт публічних комунікацій, діяльність якого поєднує управлінські, інформаційні та соціальні функції. Встановлено, що організаційно-управлінська структура виконкому створює необхідні передумови для формування публічної інформації, водночас потребуючи координації та систематизації комунікаційних процесів.

Аналіз використання соціальної мережі Facebook показав, що ця платформа виконує роль основного каналу цифрової комунікації виконавчого комітету з громадськістю. Facebook забезпечує регулярне інформування мешканців району, висвітлення соціально значущих подій та пояснення управлінських рішень. Разом із тим встановлено, що комунікація має переважно інформаційний характер, а потенціал двостороннього діалогу та зворотного зв'язку використовується не повною мірою. Коментарна активність користувачів є стабільною, однак відповіді органу влади мають вибірковий характер, що обмежує інтерактивність платформи.

Дослідження Instagram як інструмента комунікативної діяльності дозволило виявити його іміджево-візуальну спрямованість. Instagram ефективно використовується для візуалізації діяльності виконавчого комітету, демонстрації соціальної орієнтованості управлінських рішень і формування позитивного емоційного сприйняття влади. Водночас рівень активної взаємодії громадськості у цій мережі залишається обмеженим, а інтерактивні можливості платформи використовуються несистемно.

Порівняльний аналіз Facebook та Instagram підтвердив їх взаємодоповнювальний характер у системі публічних комунікацій. Facebook доцільно розглядати як базовий інструмент офіційної та пояснювальної комунікації, тоді як Instagram — як допоміжний канал іміджевої та візуальної взаємодії з громадськістю. Сукупно ці платформи дозволяють охопити різні цільові аудиторії, однак потребують інтеграції в єдину комунікаційну стратегію.

У третьому розділі роботи здійснено перехід від аналітичного осмислення до формування прикладних управлінських рішень, спрямованих на удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів влади та громадськості через соціальні мережі. Обґрунтовано, що ключовими концептуальними напрямками розвитку комунікаційної політики є стратегічне планування цифрових комунікацій та впровадження людиноцентричного підходу. Соціальні мережі в цій моделі розглядаються не як додатковий інструмент, а як повноцінний елемент системи публічного управління.

Розроблений Стратегічний план комунікаційної політики та система КРІ дозволяють інституціоналізувати цифрові комунікації, перевести їх у вимірювану та керовану площину й забезпечити зв'язок між комунікаційною діяльністю та управлінськими результатами. Особливе значення надано зворотному зв'язку як джерелу управлінської інформації та чиннику підвищення якості рішень.

У роботі також здійснено прогнозування управлінських і соціальних ефектів від удосконалення комунікаційної політики. Доведено, що її реалізація сприятиме зростанню інституційної довіри громадськості до органів влади, підвищенню рівня громадської участі, посиленню прозорості та публічної підзвітності, а також формуванню більш стійкої та адаптивної моделі місцевого самоврядування. Комунікація у цьому контексті виступає не лише інформаційним каналом, а чинником соціальної згуртованості та розвитку соціального капіталу громади.

Узагальнюючи результати дослідження, можна зробити висновок, що мету магістерської роботи досягнуто, а поставлені завдання — виконано. Робота має теоретичну цінність, оскільки поглиблює наукове розуміння ролі соціальних мереж у системі публічного управління, та практичну значущість, адже містить конкретні рекомендації, стратегічні документи й індикатори ефективності, придатні для впровадження в діяльність органів місцевого самоврядування. Запропоновані підходи можуть бути використані не лише у діяльності виконавчого комітету районної у місті ради, а й адаптовані до інших органів публічної влади в умовах цифрової трансформації та розвитку демократичного врядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бакуменко В. Д. Державне управління: теорія і практика : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2018. 312 с.
2. Грицяк І. А. Публічне управління в Україні: становлення та розвиток. Київ : К.І.С., 2019. 256 с.
3. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2020. 220 с.
4. Колодій А. Ф. Демократичне врядування: концепції та практики. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2017. 284 с.
5. Куйбіда В. С., Білозір Н. Є. Публічні комунікації в системі державного управління. Київ : НАДУ, 2019. 198 с.
6. Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю. Державне управління : підручник. Київ : Знання, 2018. 582 с.
7. OECD. Open Government: The Global Context and the Way Forward. Paris : OECD Publishing, 2016. 260 p.
8. Osborne S. P. The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance. London : Routledge, 2010. 432 p.
9. United Nations. E-Government Survey: E-Government in Support of Sustainable Development. New York : UN, 2022. 310 p.
10. Бондаренко С. В. Електронна демократія як складова сучасного публічного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 4.
11. Дрешпак В. М. Цифрові комунікації органів публічної влади в умовах трансформації управління. Публічне управління та адміністрування. 2021. № 2.
12. OECD. Digital Government Review: Building Digital Government Strategies. Paris : OECD Publishing, 2020.

13. European Commission. Tackling Online Disinformation: A European Approach. Brussels, 2018.
14. United Nations. E-Participation and Digital Inclusion in Public Governance. New York : UN, 2021.
15. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 р.
16. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI.
17. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI.
18. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Київ, 2020.
19. Hood C. Transparency in Public Governance. Oxford : Oxford University Press, 2018.
20. OECD. Public Communication: The Key to Effective Governance. Paris : OECD Publishing, 2021.
21. European Union. General Data Protection Regulation (GDPR). Brussels, 2018.
22. Дрешпак В. М. Комунікаційна політика органів влади в цифрову епоху. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2021.
23. United Nations. Digital Government and Resilience to Disinformation. New York : UN, 2022.
24. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР.
25. Куйбіда В. С. Місцеве самоврядування в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. Київ : НАДУ, 2019.
26. Дрешпак В. М. Публічні комунікації органів місцевого самоврядування. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2020.
27. Бородін Є. І. Комунікаційна політика органів публічної влади на місцевому рівні. Харків : Право, 2021.
28. OECD. Open Government at the Local Level. Paris : OECD Publishing, 2020.

29. United Nations. Local Digital Government and Citizen Engagement. New York : UN, 2021.
30. Офіційний вебсайт. Виконавчий комітет Саксаганської районної у місті ради. <https://srvk.gov.ua/>
31. Сторінка Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради у Facebook
32. Профіль “Саксаганський район” в Instagram (@srvkgovua)
33. Дрешпак В. М. Соціальні мережі як інструмент публічних комунікацій органів влади. Публічне управління та адміністрування. 2021. № 3.
34. OECD. Public Communication in the Digital Age. Paris : OECD Publishing, 2022.
35. United Nations. Social Media and Local Government Communication. New York : UN, 2021.
36. Highfield T., Leaver T. Instagrammatics and Digital Methods. Social Media + Society. 2016.
37. OECD. Engaging Citizens through Social Media. Paris : OECD Publishing, 2020.
38. United Nations. Digital Communication Strategies for Local Governments. New York : UN, 2022.
39. OECD. Public Communication: The Key to Effective Governance. Paris : OECD Publishing, 2021.
40. United Nations. Digital Government and Public Communication. New York : UN, 2022.
41. Denhardt J., Denhardt R. The New Public Service: Serving, Not Steering. New York : Routledge, 2015.
42. Bovaird T., Löffler E. Public Management and Governance. London : Routledge, 2016.
43. European Commission. Strengthening Strategic Communication in Public Administration. Brussels, 2020.

44. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York : Free Press, 2018.
45. OECD. Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust. Paris : OECD Publishing, 2017.
46. United Nations. E-Participation in Local Governance. New York : UN, 2020.
47. Nabatchi T., Leighninger M. Public Participation for 21st Century Democracy. San Francisco : Jossey-Bass, 2015.
48. Hood C. Transparency: The Key to Better Governance? Oxford : Oxford University Press, 2019.
49. European Commission. Open Government and Public Accountability. Brussels, 2021.

ДОДАТКИ

Додаток А**Стратегічний план комунікаційної політики Виконавчого комітету
Саксаганської районної у місті Кривий Ріг Ради у соціальних мережах****1. Загальні положення**

Стратегічний план комунікаційної політики визначає цілі, принципи, напрями та інструменти організації та розвитку комунікативної взаємодії Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради з громадськістю у соціальних мережах. Документ спрямований на формування системного, узгодженого та людиноцентричного підходу до використання платформ Facebook та Instagram у діяльності органу місцевого самоврядування.

Стратегічний план розроблено з урахуванням принципів демократичного врядування, цифрової трансформації публічного управління та результатів аналізу фактичних практик комунікації виконавчого комітету у соціальних мережах.

2. Мета та завдання комунікаційної політики

Мета комунікаційної політики полягає у підвищенні рівня довіри громадськості до органу місцевого самоврядування шляхом розвитку відкритої, прозорої, системної та діалогічної комунікації у соціальних мережах.

Досягнення зазначеної мети передбачає реалізацію таких завдань:

- забезпечення регулярного та достовірного інформування мешканців району про діяльність виконавчого комітету;
- формування сталого зворотного зв'язку з громадськістю;
- залучення громадян до обговорення локальних питань і публічних ініціатив;
- формування позитивного іміджу органу влади як відкритої та людиноцентричної інституції;
- підвищення ефективності використання соціальних мереж як інструмента публічного управління.

3. Принципи реалізації комунікаційної політики

Комунікаційна політика виконавчого комітету у соціальних мережах ґрунтується на принципах відкритості, прозорості, публічної підзвітності, достовірності інформації, етичності спілкування та поваги до громадянина. Особливу роль відіграє принцип людиноцентричності, що передбачає орієнтацію комунікації на потреби, очікування та життєві ситуації мешканців громади.

4. Цільові аудиторії комунікацій

Основними цільовими аудиторіями комунікаційної політики є:

- мешканці Саксаганського району;
- активні громадяни та громадські організації;
- молодь та освітні спільноти;
- представники бізнесу;
- внутрішні стейкхолдери (працівники органів місцевого самоврядування).

Комунікаційні повідомлення мають адаптуватися до особливостей кожної аудиторії з урахуванням рівня цифрової грамотності, інтересів і соціального контексту.

5. Основні напрями реалізації Стратегічного плану

5.1. Контентна політика

Контент у соціальних мережах має формуватися за принципом поєднання інформаційної, роз'яснювальної, соціально орієнтованої та іміджевої складових. Публікації повинні:

- пояснювати логіку управлінських рішень;
- висвітлювати соціальні ініціативи та результати діяльності;
- демонструвати участь громади у вирішенні локальних питань;
- формувати позитивний образ виконавчого комітету.

5.2. Диференціація платформ

Facebook використовується як основний канал офіційного інформування, пояснення рішень та публічного діалогу.

Instagram застосовується як інструмент візуалізації діяльності, формування іміджу та залучення молодшої аудиторії.

5.3. Розвиток зворотного зв'язку

Передбачається системна робота з коментарями, повідомленнями та реакціями користувачів, а також використання інтерактивних форматів (опитування, питання, stories). Зворотний зв'язок розглядається як джерело управлінської інформації.

6. Організаційне забезпечення реалізації плану

Для реалізації Стратегічного плану необхідно:

- визначити відповідальних осіб або підрозділ за цифрові комунікації;
- розробити внутрішні регламенти ведення соціальних мереж;
- забезпечити підвищення комунікаційної компетентності працівників;
- налагодити координацію між структурними підрозділами виконавчого комітету.

7. Очікувані результати реалізації Стратегічного плану

Реалізація Стратегічного плану дозволить:

- підвищити рівень поінформованості мешканців району;
- зміцнити довіру до органу місцевого самоврядування;
- активізувати участь громадськості у публічному житті;
- підвищити якість управлінських рішень за рахунок зворотного зв'язку;
- сформувати сталу модель людиноцентричних публічних комунікацій.

Додаток Б**КРІ та індикатори ефективності комунікацій Виконавчого комітету
Саксаганської районної у місті Кривий Ріг ради****1. Загальні положення**

Система ключових показників ефективності (КРІ) та індикаторів комунікаційної діяльності призначена для комплексної оцінки результативності використання соціальних мереж у публічних комунікаціях Виконавчого комітету Саксаганської районної у місті ради. Запровадження КРІ забезпечує перехід від інтуїтивного управління комунікаціями до результатно-орієнтованої моделі, що відповідає принципам сучасного публічного менеджменту.

Система показників розроблена з урахуванням:

- специфіки соціальних мереж Facebook та Instagram;
- людиноцентричного підходу;
- принципів відкритості, прозорості та підзвітності;
- обмеженого доступу до внутрішньої аналітики соціальних платформ.

2. Мета впровадження КРІ

Метою впровадження системи КРІ є:

- оцінювання ефективності комунікаційної політики;
- виявлення сильних і проблемних аспектів цифрових комунікацій;
- підвищення якості зворотного зв'язку з громадськістю;
- забезпечення управлінських рішень на основі даних (data-informed governance).

3. Система КРІ та індикаторів ефективності

Таблиця Б.1

КРІ та індикатори ефективності комунікаційної діяльності у соціальних мережах

Група показників	КРІ / індикатор	Зміст показника	Джерело оцінювання	Управлінське значення
Інформаційна активність	Регулярність публікацій	Стабільність і періодичність розміщення контенту	Публічні сторінки	Забезпечує постійну присутність влади
	Тематичне охоплення	Різноманіття напрямів діяльності у контенті	Контент-аналіз	Відображає повноту інформування
Залученість аудиторії	Середня кількість реакцій	Likes, reactions на публікацію	Відкриті дані соцмереж	Оцінка емоційного відгуку
	Рівень коментарної активності	Кількість і зміст коментарів	Контент-аналіз	Індикатор громадського інтересу
Зворотний зв'язок	Частка відповідей органу влади	Реакція на коментарі та звернення	Спостереження	Показник діалогічності
	Середній час реагування	Оперативність відповіді	Візуальний аналіз	Впливає на рівень довіри
Інтерактивність	Частота інтерактивних форматів	Опитування, stories, питання	Аналіз контенту	Стимулює участь громадян
Іміджева складова	Позитивна тональність реакцій	Частка нейтральних і позитивних коментарів	Якісний аналіз	Формування довіри
Людино-центричність	Орієнтація на життєві ситуації	Соціальна значущість тем	Змістовий аналіз	Підвищує релевантність комунікації
Прозорість	Пояснювальний характер контенту	Наявність роз'яснень рішень	Аналіз публікацій	Підзвітність влади
Комплексна ефективність	Сукупний рівень залученості	Узагальнений індекс активності	Порівняльний аналіз	Загальна оцінка результативності

4. Періодичність моніторингу КРІ

Оцінювання показників доцільно здійснювати:

- щомісяця — для оперативних КРІ (активність, зворотний зв'язок);
- щокварталу — для аналітичних показників (залученість, імідж);

- щорічно — для стратегічних індикаторів (довіра, участь).

5. Використання результатів КРІ в управлінні

Результати оцінювання КРІ мають використовуватися:

- для коригування контентної політики;
- для оптимізації роботи з громадськістю;
- для внутрішнього управлінського аналізу;
- як доказова база публічної підзвітності.

ВІДГУК
на кваліфікаційну роботу здобувача освітнього ступеня «Магістр»
Державного університету економіки і технологій

Здобувач: Бровкіна Олена Олександрівна

Тема роботи: Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадянськості

Обсяг роботи: 91 стор., 9 табл., 4 рис., 55 літ. джерела.

Ступінь розкриття теорії дослідження: виконана робота відповідає затвердженому завданню, тема розкрита повністю, використано різні методи для розв'язання завдань дослідження, поставлена мета досягнута.

Оцінка самостійності та творчості при розкритті теми: кваліфікаційна магістерська робота виконана самостійно, при розкритті теми автором використано творчий підхід.

Оцінка наукової новизни, пропозицій та їх практичне значення: наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні концептуальних напрямів удосконалення комунікаційної політики органів місцевого самоврядування у соціальних мережах, розробленні системи ключових показників ефективності (KPI) цифрових комунікацій та прогнозуванні управлінських і соціальних ефектів їх упровадження. Практичне значення роботи полягає в можливості використання запропонованих рекомендацій, аналітичних висновків і стратегічних підходів у діяльності органів публічної влади з метою підвищення ефективності комунікативної взаємодії, розвитку електронної демократії та зміцнення довіри громадянськості до влади.

Недоліки роботи: до окремих недоліків роботи слід віднести обмеженість емпіричної бази дослідження одним органом місцевого самоврядування, а також наявність незначних стилістичних і технічних неточностей в оформленні окремих джерел, що не знижує загальної наукової та практичної цінності дослідження.

Загальні висновки: Кваліфікаційна магістерська робота допускається до захисту в ЕК. Автору може бути присвоєний освітній ступінь магістр зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Науковий керівник _____
 (підпис)

к.е.н., доц. Г.В. Пурій
 (посада, ініціали, прізвище)

_____ 19.01.2026 _____
 (дата)

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу здобувача освітнього ступеня «Магістр»
Державного університету економіки і технологій

Бровкіна Олена Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

На тему: Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадянськості

1. Актуальність і практичне значення роботи. Актуальність кваліфікаційної магістерської роботи зумовлена зростанням ролі соціальних мереж у системі публічного управління та необхідністю трансформації комунікаційної політики органів місцевого самоврядування в умовах цифровізації, розвитку електронної демократії та підвищених суспільних запитів на відкритість і підзвітність влади. Практичне значення роботи полягає у можливості використання її висновків і рекомендацій у діяльності органів місцевого самоврядування для удосконалення цифрових комунікацій, підвищення рівня громадської участі та зміцнення довіри до публічної влади.

2. Позитивні сторони у роботі, які бажав підкреслити рецензент. Робота характеризується логічною структурою, послідовністю викладу матеріалу та ґрунтовним теоретичним опрацюванням наукових джерел з проблематики публічних комунікацій і цифрового врядування. Авторка продемонструвала здатність системно аналізувати сучасні підходи до використання соціальних мереж у публічному управлінні, узагальнювати вітчизняний і зарубіжний досвід та адаптувати його до українських реалій. Позитивно оцінюється поєднання теоретичного аналізу з практичним дослідженням діяльності органу місцевого самоврядування, а також використання аналітичних інструментів оцінювання ефективності комунікацій.

3. Недоліки або дискусійні питання у роботі. До окремих недоліків роботи можна віднести питання універсальності запропонованих рекомендацій для громад різного розміру та рівня ресурсного забезпечення. Окремі положення могли б бути посилені за рахунок ширшого використання кількісних показників та порівняльного аналізу з іншими територіальними громадами. Водночас зазначені зауваження не знижують загальної наукової та практичної цінності роботи.

4. Оцінка якості запропонованих здобувачем заходів і пропозицій, їх практична цінність. Запропоновані у кваліфікаційній роботі заходи та рекомендації є логічно обґрунтованими, методично виваженими та орієнтованими на практичне застосування. Розроблена система показників ефективності комунікацій у соціальних мережах, прогноз управлінських і соціальних ефектів, а також рекомендації щодо вдосконалення комунікаційної політики можуть бути використані органами місцевого самоврядування у процесі прийняття управлінських рішень. Запропоновані підходи сприяють розвитку електронної демократії, активізації громадської участі та підвищенню якості публічного управління, що підтверджує їх високу практичну цінність.

5. Загальний висновок рецензента (рекомендувати чи не рекомендувати): Робота Бровкіної Олени Олександрівни рекомендується до захисту в ЕК.

Рецензент:

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ОЦІНЮВАЛЬНИЙ ЛИСТ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

здобувача освітнього ступеня «Магістр»

спец. 281 Публічне управління та адміністрування

Бровкіна Олена Олександрівна

(Прізвище, ім'я, по батькові)

Критерії	Нормативне значення, балів	Оцінка кваліфікаційної роботи за критеріями
1. Оцінювання змістовних аспектів кваліфікаційної роботи		
1.1. <i>Загальний рівень розкриття теми</i> (відповідність виконаної роботи затвердженому завданню, повнота та рівень розв'язання завдань дослідження, досягнення поставленої мети)	0-10	10
1.2. <i>Теоретична цінність отриманих результатів</i> (глибина, всебічність і повнота викладення теоретичного матеріалу, відображення дискусійних питань, загальний рівень опрацювання джерел, рівень узагальнення існуючих теоретичних підходів, методів і методик, обґрунтованість висновків щодо узагальнення теоретичних положень теми)	0- 15	15
1.3. <i>Практична цінність отриманих результатів</i> (використання сучасних та оригінальних методів дослідження, наявність елементів наукової новизни, рівень вірогідності і надійності аналітичного обґрунтування, глибина аналітично-діагностичного вивчення стану прояву проблеми, відсутність помилок у розрахунках, актуальність зібраних і проаналізованих даних, обґрунтованість висновків щодо фактичного стану та перспектив розвитку проблеми, що досліджується)	0-20	20
1.4. <i>Наявність логічної послідовності й наукового стилю викладу матеріалу дослідження</i> (володіння студентом літературною мовою і професійною термінологією, вміння логічно, аргументовано викладати результати досліджень і розробок, вдало використовувати графічний матеріал)	0-10	10
2. Оцінювання організаційних аспектів кваліфікаційної роботи		
2.1. Дотримання графіка виконання кваліфікаційної роботи	0-5	5
2.2. Відповідність роботи вимогам щодо її оформлення	0-5	5
2.3. Наявність підтвердження апробації результатів дослідження	0-5	5
Усього за критеріями змістовності і оформлення	Max 70 балів	70
3. Захист кваліфікаційної роботи		
3.1. <i>Презентація роботи</i> (якість викладення змісту кваліфікаційної роботи в доповіді, стиль викладення, мовна /грамотність, якість графічного матеріалу)	0-10	
3.2. <i>Відповіді на поставлені запитання, вміння вести наукову дискусію</i> (вміння стисло, змістовно, переконливо, аргументовано відповідати на поставлені запитання, а також на зауваження керівника та рецензента)	0-20	
Усього за критеріями захисту кваліфікаційної роботи	0-30 балів	
Загальна кількість балів	Max 100 балів	

Голова комісії _____

В.В. Орлов, канд. наук держ. упр., доцент

Заст. голови комісії _____

Г.В. Коваль, доктор наук держ. упр., професор

Зовнішній експерт _____

О.С. Ольшанвська, депутат, арбітражний керуючий Дніпропетровської ОДА

Член комісії _____

Г.В.Пурій, зав.каф. публічного управління і адміністрування ДУЕТ, к.е.н., доцент

Декларація
про дотримання академічної доброчесності під час написання кваліфікаційної
роботи магістра
Державного університету економіки і технологій

Я, Бровкіна Олена Олександрівна, здобувачка 2 курсу, групи ЗПУА-24м Державного університету економіки і технологій розумію і підтримую політику закладу із академічної доброчесності. Я не надавала і не одержувала заборонену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

19.01.2026

(дата)

(підпис)

О.О. БРОВКІНА

(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

ЗГОДА
здобувача освіти Державного університету економіки і технологій
на розміщення в Репозитарії ДУЕТ

Я, Бровкіна Олена Олександрівна, підтримую політику Державного університету економіки і технологій щодо відкритого доступу до результатів освітньої діяльності.

Поінформована, що відповідно до пункту 5.8 «Положення про Репозитарій (електронну базу даних) Державного університету економіки і технологій», моя кваліфікаційна робота магістра на тему: «Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості» буде розміщена в Репозитарії ДУЕТ.

Ознайомлена з умовами такого розміщення та погоджуюсь на оприлюднення повного тексту роботи в електронному форматі.

19.01.2026
(дата)

(підпис)

О.О. БРОВКІНА
(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

ЗГОДА

здобувача освіти Державного університету економіки і технологій про перевірку кваліфікаційної роботи на прояви академічного плагіату та розміщення в Репозитарії ДУЕТ

Я, Бровкіна Олена Олександрівна, підтримую політику Державного університету економіки і технологій з академічної доброчесності і відкритого доступу. Стверджую, що кваліфікаційна магістерська робота «Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості» виконана самостійно та не містить академічного плагіату. Я не надавала не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Державного університету економіки і технологій ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення норм академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

Також я поінформована, що відповідно до пункту 5.8 «Положення про Репозитарій (електронну базу даних) Державного університету економіки і технологій» згадана робота буде розміщена в Електронному архіві Університету (Репозитарії ДУЕТ) та ознайомена з умовами такого розміщення.

19.01.2026

(дата)

(підпис)

О.О. БРОВКІНА

(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

Author / Автор	Бровкіна О.О.
Title / Назва	Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості
Date of Issue / Дата видання	2026
Publisher / Видавець	Державний університет економіки і технологій
Citation / Цитування	Бровкіна О.О. Соціальні мережі у системі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості: робота на здобуття кваліфікаційного ступеня магістра: спец. 281 – Публічне управління та адміністрування / наук. кер. Г.В. Пурій. Кривий Ріг: Державний університет економіки і технологій, 2026. 91 с.
Subject Keywords / Ключові слова	соціальні мережі; публічні комунікації; органи місцевого самоврядування; електронна демократія; цифрове врядування; комунікаційна політика; громадська участь; зворотний зв'язок.
Abstract / Анотація	Кваліфікаційна магістерська робота присвячена дослідженню ролі соціальних мереж у системі комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості як важливого чинника підвищення відкритості, підзвітності та ефективності публічного управління в умовах цифрової трансформації та воєнного стану. Об'єктом дослідження є процес комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, у межах якого соціальні мережі розглядаються як інструмент публічних комунікацій і електронної демократії. У роботі систематизовано теоретичні підходи до публічних комунікацій, цифрового врядування та використання соціальних мереж у діяльності органів влади, проаналізовано нормативно-правові й інституційні засади комунікаційної політики в цифровому середовищі. На основі аналізу практик використання соціальних мереж Facebook та Instagram Виконавчим комітетом Саксаганської районної у місті ради обґрунтовано напрями удосконалення механізмів комунікативної взаємодії та прогностичні управлінські й соціальні ефекти їх реалізації. Отримані результати мають прикладне значення та можуть бути використані органами місцевого самоврядування для розвитку ефективної комунікаційної політики та посилення громадської участі.