

Ольга ЯЩУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ
Наталія КОТИС)

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ЗАСОБІВ МАСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОЦЕСІ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

Сучасний етап розвитку публічного управління в Україні характеризується зростанням ролі комунікації між владою та громадянами. В умовах воєнного стану та цифрової трансформації комунікація стає стратегічним ресурсом, який безпосередньо впливає на якість управлінських процесів та рівень довіри до органів публічного управління. Засоби масової комунікації – традиційні медіа, цифрові платформи, соціальні мережі та сервіси електронної демократії, формують інформаційне середовище, у якому здійснюється вироблення та ухвалення рішень [1, с. 18].

В умовах активного впровадження цифрових інструментів засоби масової комунікації забезпечують прозорість діяльності органів влади та місцевого самоврядування. Так серед основних цифрових засобів масової комунікації, які активно застосовуються в процесі прийняття рішень у публічному управлінні, варто виділити наступні:

- офіційні вебпортали органів влади (урядові портали, сайти міністерств, місцевих рад, онлайн-кабінети громадян, портали відкритих даних);
- системи електронної демократії (платформи електронних петицій, інструменти громадського обговорення, електронні консультації, сервіси електронного голосування/ опитування тощо);
- соціальні мережі (Facebook, Instagram, YouTube та ін.);

- месенджери та чат-боти (Telegram-канали та боти, Viber-спільноти, WhatsApp);
- платформи для онлайн-трансляцій і відеоконференцій (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, стріми в соцмережах);
- електронні системи документообігу (СЕД органів влади, «Дія.Документи», тощо);
- електронні ЗМІ (онлайн-газети й портали новин, державні та приватні інформаційні ресурси тощо);
- платформи аналітики та моніторингу громадської думки (сервіси соціологічних онлайн-опитувань, системи моніторингу соцмереж (social listening);
- мобільні застосунки публічних сервісів («Дія», мобільні застосунки місцевих органів влади).

Онлайн-трансляції засідань рад, публічні консультації, електронні звернення, інтегровані інформаційні платформи та офіційні сторінки у соцмережах створюють можливості для оперативного інформування населення та участі у виробленні рішень. Дослідження показують, що використання інструментів е-демократії дозволяє розширити участь громади та сформувати більш обґрунтовані рішення на місцевому рівні [2, с. 46-47].

Цифрові комунікації виконують також аналітичну функцію: завдяки моніторингу соціальних мереж, інтерактивним платформам, онлайн-опитуванням та інструментам відкритих даних влада може оцінювати суспільні настрої, реагувати на проблеми громади та аналізувати ефективність управлінських рішень. Це підтверджується міжнародними дослідженнями щодо цифрового врядування та комунікаційної участі громадян, зокрема аналітикою OECD і UNDP [3].

Попри значний потенціал цифрових засобів масової комунікації, органи місцевого самоврядування стикаються з низкою викликів: нерівномірністю цифрових компетенцій населення, кадровим дефіцитом у сфері комунікацій, фінансовими

обмеженнями та ризиками дезінформації. Аналітичні звіти українських дослідницьких організацій свідчать, що навіть у громадах із розвиненою цифровою інфраструктурою спостерігається нерівномірність комунікаційної активності та відсутність комплексних комунікаційних стратегій [4].

Таким чином, цифрові засоби масової комунікації є ключовим інструментом забезпечення відкритості влади, зміцнення довіри та залучення громадян до процесу прийняття рішень. Ефективне використання медіа, соціальних мереж та цифрових платформ сприяє підвищенню якості публічного управління, розвитку місцевої демократії та удосконаленню механізмів взаємодії влади й громади.

Список використаних джерел:

1. Шпекторенко І. В. Комунікації в публічному управлінні: навч. посіб. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : НТУ «ДП», 2024. 85 с.
2. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. Публічне управління та митне адміністрування, № 2 (33), 2022. С. 45-50.
3. OECD. Digital Government Index 2024. Paris, 2023. URL: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/01/2023-oecd-digital-government-index_b11e8e8e/1a89ed5e-en.pdf
4. Transparency International Ukraine. Відкритість місцевої влади 2023: аналітичний звіт. URL: <https://report.ti-ukraine.org/2023/>