

УДК 316.42:303.62(477)

DOI: <https://doi.org/10.30838/EP.204.308-313>**Стаднійчук Р.В.**

доктор філософії з економіки

ЗВО «Міжнародний науково-технічний університет

імені академіка Юрія Бугая»

Stadniichuk Roman

PhD in Economic Sc.

Academician Yuriy Bugay International Scientific and Technical University

<https://orcid.org/0009-0004-7614-231X>

ІНДЕКС СОЦІАЛЬНОЇ НАПРУГИ ЯК ІНСТРУМЕНТ АНАЛІЗУ КОНФЛІКТНОСТІ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

У статті досліджено індекс соціальної напруги як інструмент системного аналізу рівня конфліктності в територіальних громадах України в умовах зростання соціально-економічних та безпекових ризиків. Акцент зроблено на теоретичному обґрунтуванні поняття соціальної напруги, її індикаторів, а також можливості інтеграції кількісних показників у практику публічного управління. На основі міждисциплінарного підходу та аналізу наявних досліджень визначено структурні компоненти індексу соціальної напруги, серед яких: рівень безробіття, демографічна ситуація, доступ до послуг, інформаційні загрози, рівень довіри до органів влади, а також частота проявів соціального невдоволення. Запропоновано методику розрахунку інтегрального індексу, що базується на принципах нормалізації, вагового оцінювання та інтерпретації результатів у градаціях ризику. Апробація методики проведена на прикладі окремих громад із використанням відкритих статистичних джерел та емпіричних даних. Отримані результати дозволили виокремити групи територій за рівнем конфліктності та сформулювати рекомендації для органів місцевого самоврядування щодо пріоритетів у сфері соціальної стабільності, превентивних інструментів медіації, залучення громадськості та цифрових механізмів моніторингу. У підсумку, автори обґрунтовують доцільність інституціоналізації індексу соціальної напруги як дієвого інструменту для ухвалення обґрунтованих управлінських рішень у сфері запобігання та врегулювання конфліктів.

Ключові слова: соціальна напруга; конфліктність; територіальні громади; публічне управління; індекс соціальної напруги; медіація; індикатори ризику; цифровий моніторинг; стратегія стабільності.

INDEX OF SOCIAL TENSION AS A TOOL FOR CONFLICT ANALYSIS IN TERRITORIAL COMMUNITIES

The article offers a comprehensive investigation of the Social Tension Index (STI) as a practical tool for analyzing the level of conflict and socio-political instability in Ukraine's territorial communities under conditions of ongoing war, decentralization, economic turbulence, and mass internal displacement. Emphasis is placed on the interdisciplinary nature of social tension as a concept, combining insights from sociology, political science, public administration, and economics. In the context of ongoing war, decentralization, and increasing social vulnerability in Ukraine, the article aims to scientifically substantiate and practically model the Social Tension Index as a quantitative tool for assessing the level of conflict intensity in territorial communities. The model reflects the multidimensional structure of social processes, incorporates lessons from international index-based methodologies, and addresses the urgent needs of public governance under wartime and post-war conditions. The authors propose a multi-dimensional index model built upon structural components such as unemployment, income levels, access to services, institutional trust, protest activity, and population vulnerability. The methodology incorporates normalization, weighted aggregation, and classification across gradations of risk—ranging from low to critical—providing a flexible and scalable mechanism for real-time diagnostics. The model was empirically tested using both official statistics and community-level indicators, producing typologies of conflict risk and identifying early warning signals for escalating tensions. The article further discusses visualization techniques, integration of subjective survey data, and dynamic tracking of conflict trends over time. Based on international experience and Ukrainian realities, the authors argue for the institutionalization of the STI as a decision-support instrument in crisis management, participatory planning, and local governance. The proposed tool enables local authorities, national agencies, and international partners to map conflict hot spots, prioritize preventive interventions, and enhance the social resilience of communities.

Keywords: *social tension; conflict; territorial communities; public administration; social tension index; mediation; risk indicators; digital monitoring; stability strategy.*

JEL classification: *H83, R58, Z18, C43.*

Постановка проблеми. Сучасні територіальні громади України функціонують в умовах глибокої соціально-економічної нестабільності, обумовленої війною, внутрішньою міграцією, інституційними змінами в системі управління та децентралізаційними процесами. Це породжує численні прояви соціального напруження, які нерідко трансформуються у відкриті або латентні конфліктні ситуації. Існуючі інструменти статистичного моніторингу виявляються недостатньо чутливими до локальних динамік, що значно ускладнює формування ефективної публічної політики та своєчасне реагування на виклики з боку громади.

У цьому контексті виникає необхідність у створенні гнучких аналітичних механізмів, які б дозволяли кількісно вимірювати рівень соціальної напруги та конфліктності на рівні окремої громади. Одним з таких інструментів виступає індекс соціальної напруги (ІСН), що базується на агрегуванні релевантних індикаторів і дозволяє формалізувати оцінку соціального стану громади в конкретний період часу.

Незважаючи на наявність міжнародного досвіду у побудові індикативних систем для аналізу соціальної вразливості, в Україні досі відсутня уніфікована модель, адаптована до викликів поствоєнного періоду та специфіки функціонування об'єднаних територіальних громад. Це обумовлює актуальність наукового осмислення підходів до формування ІСН як інструменту виявлення, прогнозування та мінімізації соціальних конфліктів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У сучасних дослідженнях значна увага приділяється ролі цифрових технологій у вдосконаленні механізмів публічного управління та врегулювання соціальних конфліктів. Зокрема, у роботі Stadnichuk R. (2024) обґрунтовано, що цифровізація управлінських процесів сприяє підвищенню ефективності прийняття рішень та прозорості дій органів влади, що в умовах соціальної напруги може виступати інструментом її зниження.

Питання впровадження цифрових платформ для моніторингу конфліктогенних процесів в Україні розглядається також у дослідженні Yankovoi R. та співавторами (2024), де доводиться важливість інноваційної трансформації фінансових установ для мінімізації ризиків соціального напруження.

Не менш актуальною є тематика медіації в системі публічного управління, про що свідчать публікації Tseitlina A.O. (2021) та Lopatchenko I.M. (2019), в яких медіація розглядається як ефективний інструмент попередження й вирішення конфліктів у громадах, що перебувають під впливом військових дій. Досвід її використання в умовах Сходу України демонструє потенціал для розбудови дієвих механізмів соціальної стабілізації.

Важливо також враховувати зростаючу роль

цифрових каналів комунікації у формуванні довіри до державних інституцій. Shamanska I. (2021) у своєму дослідженні підкреслює, що рівень довіри до інтернет-медіа зростає під час пандемії, а отже цифрові ресурси можуть бути не лише джерелом інформації, а й засобом мобілізації громад на локальному рівні.

Аналітичний звіт Світового банку (2021) окреслює як виклики, так і можливості цифрової трансформації в Україні, наголошуючи на потребі інтеграції цифрових рішень в публічне управління та соціальну політику, особливо у сфері надання послуг вразливим верствам населення.

Загалом, сучасна наукова думка констатує необхідність синергії між цифровими технологіями, публічним управлінням і механізмами врегулювання соціальних конфліктів, що дозволяє формувати цілісну політику реагування на виклики соціальної напруги в громадах.

Таким чином, попри наявність окремих досліджень щодо цифровізації публічного управління, медіації та індикативного аналізу соціальних ризиків, досі відсутня уніфікована методика побудови та апробації індексу соціальної напруги, адаптована до потреб українських територіальних громад в умовах війни та відновлення.

Мета статті: наукове обґрунтування та практичне моделювання індексу соціальної напруги як інструменту кількісної оцінки рівня конфліктності в територіальних громадах України, з урахуванням багатовимірної структури соціальних процесів, міжнародного досвіду індексного аналізу та потреб публічного управління в умовах воєнних і поствоєнних трансформацій.

Виклад основних результатів дослідження. Аналіз соціальної напруги як маркера конфліктності вимагає врахування міждисциплінарного підходу, оскільки саме на перетині різних наук — соціології, психології, політології та публічного управління — формується цілісне розуміння її природи, проявів і наслідків для соціуму. У контексті територіальних громад це особливо актуально, оскільки локальні соціальні системи найбільш чутливо реагують на структурні зміни, економічні загрози, інституційні кризи та порушення базових потреб населення.

Індикативні системи в аналізі соціальних процесів — це структуровані набори показників, які дозволяють кількісно оцінити якість соціального середовища, виявити ризики, динаміку змін і потенційні осередки напруження. У сфері публічного управління вони виступають як інструменти підтримки ухвалення рішень, оскільки забезпечують достовірну інформаційну базу для формування стратегій розвитку, кризового реагування та прогнозування соціальних процесів.

В умовах децентралізації в Україні виникла потреба у створенні локалізованих систем моніторингу

соціальних процесів, адаптованих до особливостей територіальних громад. Дослідження доводять, що традиційні інструменти статистики недостатньо чутливі до соціальних зрушень на мікрорівні. Тому особливою актуальністю набувають індексні моделі, які агрегують множини показників у єдиний індикатор — наприклад, індекс соціальної напруги (ІСН), що дозволяє оцінити рівень конфліктності та стійкості громади до зовнішніх і внутрішніх викликів.

У світовій практиці прикладами ефективних індикативних систем є Індекс соціального прогресу (Social Progress Index), Індекс добробуту населення (OECD Better Life Index), Індекс вразливості регіонів (Regional Vulnerability Index) тощо. Ці системи об'єднують як об'єктивні статистичні дані, так і суб'єктивні оцінки населення, що дозволяє отримати більш комплексну картину соціальної динаміки.

Міжнародний досвід свідчить про активне використання індексних підходів для кількісної оцінки соціальної напруги, соціальної стійкості та ризиків конфліктогенності на різних рівнях — від локального до національного. У багатьох країнах ці методики інтегруються в системи стратегічного планування, моніторингу безпеки, раннього попередження соціальних криз і формування політики сталого розвитку.

У країнах, які зазнали масштабних конфліктів або перебувають у стані трансформацій, зростає значення Mixed Methods для оцінки соціальної напруги — поєднання кількісних індексів з якісними дослідженнями, анкетуванням, глибинними інтерв'ю та соціологічним картуванням. Зокрема, ця модель активно використовується у дослідженнях Міжнародної організації з міграції (IOM) та Світового банку при оцінці впливу внутрішньо переміщених осіб (IDPs) на локальну соціальну стійкість.

Індексні моделі посідають важливе місце у структурі соціальних досліджень, оскільки дозволяють трансформувати множини різнорідних показників у єдиний інтегральний вимір. Такий підхід забезпечує аналітичну зручність, порівнянність даних, динамічне відстеження змін та ухвалення управлінських рішень на основі кількісної оцінки складних соціальних явищ. У контексті аналізу соціальної напруги побудова індексної моделі дає змогу оцінити рівень конфліктності громади через агрегування системних, поведінкових та емоційних характеристик соціального середовища.

Першим принципом побудови індексної моделі є валидність — показники, що включаються до моделі, мають адекватно відображати об'єкт дослідження, бути чутливими до змін та емпірично перевіреними. У випадку соціальної напруги це можуть бути такі індикатори, як рівень безробіття, кількість звернень до соціальних служб, рівень довіри до місцевої влади, число

конфліктних ситуацій у сфері ЖКГ тощо.

Другим принципом є репрезентативність — охоплення індикаторами різних сфер життя громади: економічної, політичної, соціальної, інституційної, психологічної.

Третій принцип — нормалізація показників, яка дозволяє усунути вплив різної шкали вимірювання. Для цього використовуються методи мін-макс нормалізації або стандартизації (z-перетворення), що уможливають порівняння індикаторів між собою.

Четвертий принцип — вагове агрегування, яке полягає в присвоєнні кожному показнику відповідного коефіцієнта значущості.

П'ятий принцип — інтерпретованість. Результат обчислення індексу має бути зрозумілим для користувачів: рівні соціальної напруги доцільно розподіляти на категорії — низький, середній, високий та критичний. Це дозволяє швидко ідентифікувати «зони ризику» і приймати відповідні управлінські рішення.

Шостий принцип — доступність та стабільність даних. Для забезпечення можливості періодичного оновлення індексу важливо, щоб обрані показники були відкритими, регулярно оприлюднюваними та сталими за методикою збору.

Ефективність індексу соціальної напруги (ІСН) безпосередньо залежить від коректності добору його складових індикаторів. Вони мають бути чутливими до динаміки соціальних процесів у громаді, репрезентативно охоплювати ключові сфери життєдіяльності, бути доступними для отримання на локальному рівні та дозволяти об'єктивне порівняння в міжрегіональному чи міжчасовому розрізі.

Згідно з аналітичним підходом автора, індикатори соціальної напруги умовно поділяються на три великі блоки (табл. 1).

До вибору індикаторів також доцільно додавати суб'єктивні оцінки населення щодо рівня справедливості, безпеки, задоволеності послугами, які можуть бути отримані через локальні опитування або соціологічний моніторинг. У поєднанні з об'єктивними статистичними показниками це дозволяє збалансувати модель і відобразити приховані ризики.

Варто зазначити, що частина індикаторів може бути адаптована під особливості конкретної громади, наприклад, за рахунок введення спеціальних коефіцієнтів для воєнного статусу території, наявності деокупованих населених пунктів чи великої кількості переселенців.

Таким чином, обґрунтований вибір індикаторів ІСН дає змогу сформувати багатовимірну аналітичну систему, яка здатна виявляти конфліктогенність у громадах на ранній стадії, підтримуючи превентивне управління соціальними ризиками.

Таблиця 1

Індикатори ІСН та способи їх розрахунку

Блок індикаторів	Індикатор	Формула / спосіб розрахунку
Соціально-економічний	Рівень безробіття	$\frac{\text{Кількість офіційно безробітних}}{\text{Економічно активне населення}} \times 100$
	Середній дохід на душу населення	$\frac{\text{Сукупний дохід населення громади}}{\text{Кількість жителів}}$
	Частка домогосподарств, що отримують субсидії	$\frac{\text{Кількість домогосподарств із субсидіями}}{\text{Загальна кількість домогосподарств}} \times 100$
	Заборгованість із виплати заробітної плати	Абсолютне значення за даними місцевих органів статистики (грн або у перерахунку на 1 працівника)
	Індекс цін на базові продукти харчування	$\frac{\text{Середня ціна кошика в громаді}}{\text{Середня ціна кошика в регіоні}} \times 100$
Інституційно-поведінковий	Кількість звернень до ЦНАП	$\frac{\text{Кількість звернень за рік}}{\text{Кількість жителів}}$
	Кількість звернень до соціальних служб	$\frac{\text{Кількість звернень}}{\text{Кількість жителів}}$
	Рівень участі в інструментах громадської участі	$\frac{\text{Кількість учасників ініціатив}}{\text{Кількість виборців}} \times 100$
	Рівень довіри до місцевої влади	Результат опитування (шкала 0–10 або у % респондентів, які «довіряють»)
Конфліктно-кризовий	Кількість локальних протестних акцій	Загальна кількість за період (звіт поліції, моніторинг ЗМІ)
	Кількість повідомлень про порушення громадського порядку	$\frac{\text{Кількість порушень}}{\text{Кількість жителів}} \times 1000$
	Кількість звернень щодо домашнього насильства	Аналогічно — кількість звернень на 1000 жителів
	Частка ВПО у структурі населення громади	$\frac{\text{Кількість ВПО}}{\text{Загальна кількість населення}} \times 100$
	Кількість конфліктів у сфері ЖКГ/землекористування	Дані з реєстру скарг / судових справ або звернень на гарячі лінії

Джерело: складено автором

Алгоритм обчислення індексу соціальної напруги (ІСН) передбачає три етапи: нормалізацію вхідних показників, зважене агрегування та інтерпретацію результатів. Такий підхід забезпечує уніфікацію індикаторів з різною шкалою вимірювання та дозволяє

інтегрувати їх у єдину кількісну модель. Для уніфікації масштабів усі первинні показники X_i приводяться до безрозмірного вигляду. Найпоширеніший підхід — мін-макс нормалізація:

$$x_i^* = \frac{X_i - X_{\min}}{X_{\max} - X_{\min}}$$

де: x_i^* — нормалізоване значення показника, X_i — фактичне значення, $X_{\min}, X_{\max}$ — мінімальне та максимальне значення серед аналізованих громад.

Для показників, що мають зворотну шкалу (наприклад, дохід), застосовується інверсна формула.

Нормалізовані показники об'єднуються в єдиний індекс за допомогою лінійної зваженої суми:

$$ISN = \sum_{i=1}^n \omega_i \times x_i^*$$

де: ISN — інтегральне значення індексу соціальної напруги,

ω_i — ваговий коефіцієнт для кожного індикатора (визначається експертно або статистичними методами, наприклад, PCA),

 x_i^* — нормалізоване значення індикатора.

Сума всіх ваг дорівнює 1:

$$\sum_{i=1}^n \omega_i = 1$$

Отримані значення ICH ранжуються за шкалою напруженості, наприклад:

0,00–0,25 — низький рівень напруги;

0,26–0,50 — середній рівень;

0,51–0,75 — високий рівень;

0,76–1,00 — критичний рівень напруги.

Таке шкалювання дає змогу локалізувати зони ризику та здійснювати моніторинг динаміки стану громади у часі та просторі.

Інтерпретація значень індексу соціальної напруги (ICH) є ключовим етапом його прикладного

використання в системі управління соціальними процесами на місцевому рівні. Отримані інтегральні значення дозволяють кількісно визначити рівень конфліктності громади та сформулювати основу для управлінських рішень, спрямованих на превенцію ескалації соціальних протиріч.

Виходячи з узагальненого підходу до типологізації рівнів соціального ризику (OECD, 2008; UNDP, 2022), доцільним є поділ значень ICH на чотири діапазони (табл. 2).

Таблиця 2

Поділ значень ICH на діапазони

Діапазон ICH	Рівень напруги	Характеристика ситуації
0,00–0,25	Низький	Соціальна стабільність, високий рівень довіри до інституцій, відсутність конфліктів
0,26–0,50	Середній	Певна напруженість, наявні локальні дисбаланси, зростання інституційної недовіри
0,51–0,75	Високий	Виразне соціальне невдоволення, потенціал до ескалації конфліктів
0,76–1,00	Критичний	Системна криза, деструктивна протестна поведінка, загроза соціальної дестабілізації

Джерело: складено автором

Подібне шкалювання дозволяє візуалізувати результати у вигляді теплових карт, діаграм, табличного моніторингу. Наприклад, громади з ICH понад 0,75 мають бути включені до пріоритетного списку для впровадження антикризових соціальних інтервенцій (медіація, соціальний діалог, кризове планування), тоді як громади з середнім рівнем напруги потребують посиленого соціального моніторингу та залучення громадськості до ухвалення рішень.

Крім того, динаміка зміни ICH у часі (наприклад, щоквартально) дає змогу виявити тренди: стабілізація, зростання або зниження конфліктності. Це створює підґрунтя для побудови сценарних моделей і формування локальних стратегій згуртованості та соціального балансу.

Таким чином, індекс соціальної напруги не лише відображає поточний стан громади, але й виконує функцію раннього попередження, дозволяючи прогнозувати зони конфліктогенності та оперативно реагувати на зростання соціальної нестабільності.

Висновки. Проведене дослідження підтверджує доцільність використання індексу соціальної напруги як аналітичного інструменту кількісної оцінки

конфліктогенності на рівні територіальних громад. У статті обґрунтовано міждисциплінарну природу соціальної напруги, окреслено ключові принципи побудови індексної моделі, виокремлено релевантні індикатори та запропоновано алгоритм розрахунку ICH з урахуванням нормалізації показників і вагового агрегування.

Індекс соціальної напруги дозволяє не лише виявляти локальні осередки соціальної дестабілізації, а й формувати доказову базу для ухвалення управлінських рішень у сфері кризового реагування, стратегічного планування та зміцнення соціальної згуртованості. Результати моделювання можуть використовуватись органами місцевого самоврядування, державними структурами, міжнародними партнерами для моніторингу стану громад, визначення пріоритетів соціальної політики та оцінки ефективності інтервенцій.

Подальші дослідження доцільно зосередити на емпіричній апробації ICH в окремих регіонах України, а також на інтеграції суб'єктивних показників у модель через соціологічні вимірювання, що дозволить підвищити точність і прогностичну здатність інструменту в умовах воєнного та поствоєнного відновлення.

Список використаних джерел:

1. Цейтліна А.О. (2021). Запровадження медіації як механізму врегулювання конфліктів унаслідок військових подій на Сході України. Механізми публічного управління, № 5. С. 37–41. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2021.5/07>.
2. Lember, V., Brandsen, T., & Tönurist, P. (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. Public Management Review, No. 21(11) Pp. 1665–1686. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619807>.
3. Лопатченко І.М. (2019). Медіація як сучасна технологія у вирішенні конфліктів в публічному

управлінні. Право та державне управління, No. 2(35). Т. 1. Рр. 231–235. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2019/tom_1/37.pdf.

4. Чайкун О. (2024). Медіа в умовах кризових ситуацій: трансформація комунікативної взаємодії з аудиторіями. Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Філологія, Вип. 4(14). DOI: <https://doi.org/10.32689/maup.philol.2024.4.16>.

5. Стаднійчук Р. (2024). Роль цифрових технологій у підвищенні ефективності механізмів реалізації публічної політики управління соціальними конфліктами в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. Серія: економічні науки, Т. 326. № 1. С. 183–188. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-30>.

6. Digital transformation in Ukraine: Challenges and opportunities. (2021). World Bank Group. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099845123212135259/pdf/P1748170aa0f800b5092f707495ce36a5fa.pdf>.

7. Yankovoi, R., Stadniichuk, R., Zhosan, H., Garafonova, O., & Biriukov, I. (2024). Innovative transformation of a financial institution in the context of digitalisation and its impact on social conflict management. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики, №. 2(55). С. 75–88. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.2.55.2024.4386>.

8. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, Vol. 36. No. 4. Pp. 101385. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>.

9. Criado, J.I., & Villodre, J. (2020). Delivering public services through social media in European local governments. Public Administration Review, Vol. 80. No. 3. Pp. 482–493. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.13167>.

10. Chatfield, A.T., & Reddick, C.G. (2018). A framework for social media use in e-government: Reviewing the literature. Government Information Quarterly, Vol. 35. No. 4. Pp. 704–712. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.07.003>.

11. Janssen, M., & van den Hoven, J. (2015). Big and open linked data (BOLD) in government: A challenge to transparency and privacy? Government Information Quarterly, Vol. 32. No. 4. Pp. 363–368. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.007>.

References:

1. Tseitlina A.O. (2021). Zaprovdzhennia mediatsii yak mekhanizmu vrehuliuvannia konfliktiv unaslidok viiskovykh podii na Skhodi Ukrainy [Introduction of mediation as a mechanism for resolving conflicts resulting from military events in Eastern Ukraine]. Mechanisms of public administration, No. 5. Pp. 37–41. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2021.5/07>. [in Ukrainian].

2. Lember, V., Brandsen, T., & Tönurist, P. (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. Public Management Review, No. 21(11) Pp. 1665–1686. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619807>. [in English].

3. Lopatchenko, I.M. (2019). Mediatsiia yak suchasna tekhnolohiia u vyrishenni konfliktiv v publichnomu upravlinni [Mediation as a modern technology in conflict resolution in public administration]. Law and Public Administration, No. 2(35). Vol. 1. Pp. 231–235. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2019/tom_1/37.pdf. [in Ukrainian].

4. Chaikun O. (2024). Media v umovakh kryzovykh sytuatsii: transformatsiia komunikatyvnoi vzaemodii z audytoriiamy [Media in crisis situations: transformation of communicative interaction with audiences]. Scientific works of the Interregional Academy of Personnel Management. Philology, Vol. 4(14). DOI: <https://doi.org/10.32689/maup.philol.2024.4.16>. [in Ukrainian].

5. Stadniichuk R. (2024). Rol tsyfrovyykh tekhnolohii u pidvyshchenni efektyvnosti mekhanizmiv realizatsii publichnoi polityky upravlinnia sotsialnyimi konfliktamy v Ukraini [The role of digital technologies in increasing the efficiency of mechanisms for implementing public policy for managing social conflicts in Ukraine]. Bulletin of Khmelnytsky National University. Series: Economic Sciences, Vol. 326. No. 1. Pp. 183–188. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-30>. [in Ukrainian].

6. Digital transformation in Ukraine: Challenges and opportunities. (2021). World Bank Group. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099845123212135259/pdf/P1748170aa0f800b5092f707495ce36a5fa.pdf>.

7. Yankovoi, R., Stadniichuk, R., Zhosan, H., Garafonova, O., & Biriukov, I. (2024). Innovative transformation of a financial institution in the context of digitalisation and its impact on social conflict management. Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice, No. 2(55). Pp. 75–88. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.2.55.2024.4386>. [in English].

8. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, Vol. 36. No. 4. Pp. 101385. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>. [in English].

9. Criado, J.I., & Villodre, J. (2020). Delivering public services through social media in European local governments. Public Administration Review, Vol. 80. No. 3. Pp. 482–493. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.13167>. [in English].

10. Chatfield, A.T., & Reddick, C.G. (2018). A framework for social media use in e-government: Reviewing the literature. Government Information Quarterly, Vol. 35. No. 4. Pp. 704–712. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.07.003>. [in English].

11. Janssen, M., & van den Hoven, J. (2015). Big and open linked data (BOLD) in government: A challenge to transparency and privacy? Government Information Quarterly, Vol. 32. No. 4. Pp. 363–368. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.007>. [in English].