

УДК 35.077:004.738.5:316.472.4

DOI: <https://doi.org/10.30838/EP.218.297-304>**Костенюк Н.І.**кандидат наук з державного управління
Національний університет «Одеська політехніка»**Kosteniuk Natalia**PhD in Public Administration Sc.
Odesa Polytechnic National University
<https://orcid.org/0000-0001-6723-7166>

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЦИФРОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

У статті досліджено роль соціальних мереж як сучасного інструменту цифрової комунікації органів публічної влади з громадськістю. Розглянуто особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади, їх значення для забезпечення відкритості, прозорості та доступності інформації. Проаналізовано особливості використання найбільш поширених соціальних мереж, зокрема Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Telegram, Viber та WhatsApp, у комунікаційній діяльності органів публічної влади. Визначено основні проблеми використання соціальних мереж органами публічної влади, серед яких поширення недостовірної інформації та дезінформації, недостатній рівень цифрової грамотності населення, ризики порушення конфіденційності персональних даних та загрози кібербезпеці. Наголошено на необхідності підвищення цифрової та комунікативної компетентності публічних службовців.

Ключові слова: громадськість, інформаційна безпека, органи публічної влади, публічне управління, соціальні мережі, цифрова комунікація, цифрові платформи, цифрова грамотність.

SOCIAL MEDIA AS A TOOL FOR DIGITAL COMMUNICATION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND THE PUBLIC

The article examines the role of social media as an important tool for digital communication between public authorities and the public in the context of the development of modern information technologies and the digital transformation of public administration. The study considers the main features and possibilities of using social media in the communication activities of state authorities and local self-government bodies. The functional characteristics of Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Telegram, Viber, and WhatsApp are analyzed. Special attention is given to the importance of social media communication during martial law, emergencies, and crisis situations. Under such circumstances, the timeliness, accuracy, and accessibility of official information become particularly important for maintaining public awareness and trust in government institutions. The article identifies the main challenges associated with the use of social media in public administration. These include the spread of misinformation and disinformation, insufficient digital literacy among certain population groups, unequal access to digital technologies, risks related to personal data protection, and cybersecurity threats. Particular attention is paid to the potential consequences of unauthorized access to official social media accounts, the dissemination of misleading information, and the negative impact of such incidents on public confidence in government institutions. The necessity of improving the digital and communication competencies of public servants is emphasized. Effective communication through social media requires not only technical knowledge but also the ability to present complex information clearly, respond appropriately to citizens' requests, verify information, and maintain constructive dialogue with the public. The importance of developing clear rules for managing official social media accounts, systematically monitoring information, and cooperating with fact-checking organizations and independent experts is highlighted. These measures can truly strengthen transparency and public accountability.

Keywords: public, information security, public authorities, public administration, social media, digital communication, digital platforms, digital literacy.

JEL Classification: D73, L82, H11.

Постановка проблеми. Сучасний розвиток цифрових технологій суттєво змінює підходи до комунікації між органами публічної влади та суспільством. Якщо раніше основними способами інформування громадян були офіційні веб-сайти, друковані засоби масової інформації та традиційні звернення, то сьогодні дедалі більшого значення набувають соціальні мережі. Вони дозволяють органам влади швидко поширювати актуальну інформацію, повідомляти про прийняті рішення, роз'яснювати їх зміст, отримувати зворотний зв'язок та безпосередньо взаємодіяти з громадянами.

Особливого значення соціальні мережі набувають в умовах швидких суспільних змін, кризових ситуацій та воєнного стану, коли своєчасність, доступність і достовірність офіційної інформації безпосередньо впливають на довіру населення до органів публічної влади. Через соціальні мережі громадяни можуть оперативне отримувати повідомлення про діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування, зміни у наданні публічних послуг, безпекові питання, соціальні програми та інші рішення, що стосуються їхнього повсякденного життя [1, с. 991].

Водночас використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади супроводжується низкою проблем. Серед них поширення недостовірної інформації та дезінформації, недостатня оперативність реагування на звернення громадян, відсутність єдиних підходів до ведення офіційних сторінок, ризики інформаційної та кібербезпеки, а також необхідність підвищення цифрової та комунікативної компетентності публічних службовців. Важливим залишається і питання переходу від одностороннього інформування населення до повноцінної двосторонньої цифрової комунікації.

Тому соціальні мережі як інструменти цифрової комунікації органів публічної влади та населення здатний забезпечувати відкритість, оперативність, зворотний зв'язок і залучення громадян до взаємодії з владою. Це зумовлює необхідність визначення можливостей, переваг і проблем використання соціальних мереж у системі публічного управління та пошуку напрямів підвищення ефективності такої комунікації.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Упродовж останніх років використання соціальних мереж у комунікаційній діяльності органів публічної влади привертає значну увагу українських науковців. О. Юрченко, Т. Лисенко та О. Сохацький [1] розглядають особливості використання цифрових каналів комунікації в умовах воєнного стану, коли особливого значення набувають швидкість поширення, доступність та достовірність офіційної інформації. С. Внучко [2] звертає увагу на важливість систематичного збору й аналізу інформації, яка поширюється через соціальні мережі, що дозволяє органам публічної влади краще розуміти інформаційні потреби та реакцію громадян. Л. Тарасюк, Л. Стасюк та Ю. Олейчук [3] виокремлюють інформаційну, консультаційну, мобілізаційну та іміджеву функції соціальних мереж і наголошують на доцільності їх включення до загальної системи цифрової комунікації органів влади.

Таким чином, соціальні мережі створюють можливість для постійної двосторонньої комунікації між органами публічної влади та громадянами, сприяють відкритості діяльності влади, швидкому отриманню зворотного зв'язку та формуванню більш активної взаємодії із суспільством.

Водночас недостатньо дослідженим залишається питання ефективного використання соціальних мереж органами публічної влади для спілкування з громадянами, отримання зворотного зв'язку, врахування потреб населення та забезпечення відкритої і доступної комунікації з громадськістю.

Мета статті - дослідження ролі соціальних мереж як інструменту цифрової комунікації органів публічної влади, визначення основних напрямів та особливостей їх використання у взаємодії з громадянами.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Порівняльно-аналітичний метод використано для зіставлення особливостей функціонування соціальних мереж Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Telegram, Viber та WhatsApp, визначення їхніх комунікаційних можливостей, переваг та особливостей використання органами публічної влади для взаємодії з громадянами. Системний підхід дозволив розглядати соціальні мережі як складову цифрової комунікації в системі публічного управління, що забезпечує поширення офіційної інформації, отримання зворотного зв'язку, залучення громадськості до обговорення управлінських рішень та підвищення відкритості діяльності органів влади. Метод структурно-функціонального аналізу застосовано для визначення основних функцій соціальних мереж у комунікаційній діяльності органів публічної влади, зокрема інформаційної, комунікативної, консультаційної та мобілізаційної, а також особливостей їх реалізації через різні цифрові платформи. Методи аналізу та синтезу використано для дослідження основних проблем використання соціальних мереж органами публічної влади, зокрема поширення недостовірної інформації, недостатнього рівня цифрової грамотності населення, ризиків порушення конфіденційності персональних даних та загроз кібербезпеці. Метод узагальнення застосовано для визначення основних напрямів удосконалення цифрової комунікації органів публічної влади з громадськістю, підвищення ефективності використання соціальних мереж, забезпечення інформаційної безпеки та розвитку двосторонньої взаємодії між владою і громадянами.

Виклад основних результатів дослідження. Сучасне суспільство більше використовує цифрові технології для отримання інформації та спілкування. Значне місце серед таких технологій займають соціальні мережі, які стали звичною частиною повсякденного життя громадян. Через них люди отримують новини, обговорюють суспільно важливі питання, висловлюють власну думку та швидко реагують на події. Тому соціальні мережі активно використовуються не лише громадянами та бізнесом, а й органами публічної влади.

Для органів публічної влади соціальні мережі стали важливим каналом комунікації з громадськістю. Вони дозволяють оперативне повідомляти про прийняті рішення, зміни у роботі установ, надання публічних послуг, реалізацію програм і проєктів, а також інші події, що мають значення для населення. Водночас можливості соціальних мереж не обмежуються лише поширенням офіційної інформації. Через коментарі, повідомлення, опитування та інші форми взаємодії органи влади можуть отримувати зворотний зв'язок, краще розуміти потреби громадян та швидше реагувати на актуальні проблеми [2, с. 35].

Особливого значення така комунікація набуває в умовах швидких суспільних змін та значного інформаційного навантаження. Громадяни очікують від органів влади не лише своєчасної інформації, а й зрозумілого пояснення прийнятих рішень та можливості бути почутими. Тому ефективне використання соціальних мереж може сприяти більш відкритій взаємодії влади з громадськістю, підвищенню прозорості її діяльності та зміцненню довіри громадян до органів публічної влади.

Розвиток соціальних мереж поступово змінив характер спілкування в суспільстві. Вони стали простором, де люди не лише підтримують особисті контакти, а й створюють віртуальні спільноти, обмінюються інформацією, обговорюють суспільно важливі питання та беруть участь у різних формах громадської активності. У результаті соціальні мережі дедалі глибше інтегруються в суспільне життя та формують нові способи комунікації і взаємодії між людьми [3, с. 180].

У науковій літературі соціальні мережі розглядаються як особливий простір цифрового спілкування, у якому користувачі можуть швидко обмінюватися інформацією та поширювати її серед широкого кола людей [5, с. 181]. Водночас їх характеризують як нову форму соціальної комунікації, розвиток якої впливає на звичні способи взаємодії людей та поступово змінює окремі суспільні інститути і практики [4, с. 170].

На думку П. Петрова, функціонування соціальних мереж ґрунтується на двох важливих принципах це вільній комунікації та здатності мережі до самоорганізації [5, с. 181]. Завдяки цьому користувачі можуть самостійно створювати та поширювати інформацію, обмінюватися нею, зберігати необхідні матеріали, висловлювати власні погляди та об'єднуватися навколо спільних інтересів. Таким чином, соціальні мережі є не лише каналом передачі інформації, а й середовищем активної взаємодії між учасниками цифрової комунікації.

Соціальні мережі сьогодні розглядаються як важливий цифровий інструмент комунікації органів публічної влади з громадянами. Однією з головних переваг соціальних мереж є те, що вони роблять спілкування між владою і громадянами більш доступним та безпосереднім [6, с. 10]. Через соціальні мережі люди можуть не лише отримувати офіційну інформацію, а й висловлювати свою думку, ставити запитання, повідомляти про проблеми та реагувати на рішення органів влади.

YouTube є одним із важливих інструментів візуальної цифрової комунікації, який дозволяє поширювати відеоматеріали різної тривалості та тематики серед широкої аудиторії. Платформа дає можливість розмішувати інтерв'ю, інформаційні та аналітичні матеріали, записи публічних заходів, дискусій, звернень, пресконференцій та інший аудіовізуальний контент. Органи публічної влади використовують YouTube як додатковий канал комунікації з громадськістю. Через нього можна не лише повідомляти про діяльність органів влади, а й більш детально пояснювати прийняті рішення, висвітлювати актуальні суспільні питання та поширювати офіційні відеоматеріали [7, с. 230]. Завдяки візуальному формату складна інформація може подаватися у більш доступній і зрозумілій для громадян формі. Крім того, платформа створює можливості для поширення суспільно-політичних дискусій та аналітичного контенту, що може сприяти підвищенню поінформованості громадян і формуванню громадської думки.

TikTok орієнтований насамперед на поширення короткого відеоконтенту та має значну популярність серед молодіжної аудиторії. Особливістю платформи є швидке поширення коротких, емоційних і креативних повідомлень, які можуть за короткий час охоплювати велику кількість користувачів [8, с. 42]. Органи публічної влади використовують TikTok для пояснення складних питань простою мовою, інформування про важливі події, суспільні ініціативи та публічні послуги. Завдяки коротким відео платформа дає можливість привертати увагу молоді до діяльності органів влади та заохочувати її до участі в суспільному житті [9, с. 50].

Особливе місце серед соціальних мереж, які використовуються для цифрової комунікації, займає Facebook. Цю платформу пов'язують із розвитком «цифрової демократії», оскільки вона створює додаткові можливості для взаємодії громадян з органами публічної влади та участі у суспільному житті [9, с. 52]. Facebook має широку аудиторію та дозволяє не лише поширювати офіційну інформацію, а й організовувати обговорення актуальних суспільно-політичних питань. Через коментарі, дописи та інші форми взаємодії громадяни можуть висловлювати власну думку, пропозиції та зауваження, реагувати на рішення органів влади й привертати увагу до важливих проблем [10, с. 257]. Платформа також використовується для поширення громадських ініціатив, організації волонтерської діяльності та залучення людей до різних форм громадської активності. Таким чином, Facebook можна розглядати не лише як канал поширення інформації, а й як інструмент двосторонньої комунікації, громадської участі та взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Важливе місце в цифровій комунікації органів публічної влади з громадськістю сьогодні займає Instagram. Органи влади активно використовують цю соціальну мережу для інформування громадян про свою діяльність, прийняті рішення, реалізацію програм і проєктів, проведення заходів та важливі суспільні події. Особливістю Instagram є переважання візуального

контенту, тому інформація подається через фотографії, сторіз, короткі відео, інфографіку та інші наочні матеріали.

Використання Instagram дозволяє органам публічної влади подавати офіційну інформацію у більш простій, зрозумілій та привабливій для користувачів формі. Особливо важливим цей канал є для комунікації з молодіжною аудиторією, яка активно користується соціальними мережами. Через публікації, сторіз та відеоматеріали органи влади не лише розповідають про свою роботу, а й привертають увагу до суспільно важливих питань та ініціатив [11, с. 80]. Отже, Instagram уже став одним із сучасних каналів цифрової комунікації, який допомагає органам публічної влади підтримувати постійний зв'язок із громадськістю та робити свою діяльність більш відкритою і зрозумілою для громадян.

Важливим каналом цифрової комунікації органів публічної влади з громадськістю сьогодні є Telegram. Органи влади використовують його для швидкого поширення офіційних повідомлень, новин, роз'яснень та іншої актуальної інформації. Однією з головних переваг Telegram є висока швидкість передачі інформації та можливість оперативно охопити значну кількість користувачів [12, с. 175]. Особливого значення використання Telegram набуває під час надзвичайних і кризових ситуацій, коли громадяни потребують швидкої та достовірної інформації. Через офіційні Telegram-канали органи публічної влади можуть оперативно повідомляти про важливі події, попереджати про можливі загрози, інформувати про зміни в роботі установ і служб та надавати необхідні роз'яснення. Крім того, платформа використовується для проведення інформаційних кампаній та поширення суспільно важливої інформації.

У цифровій комунікації органів публічної влади з громадськістю використовується також Viber. Ця платформа особливо поширена для повсякденного та локального спілкування, що робить її зручним каналом для швидкого доведення необхідної інформації до громадян. Органи влади використовують Viber для поширення офіційних повідомлень, важливих сповіщень, новин та іншої актуальної інформації. Особливо корисним Viber є на місцевому рівні, де через офіційні канали та спільноти можна оперативно повідомляти мешканців про зміни в роботі установ і комунальних служб, проведення заходів, аварійні ситуації, зміни у транспортному сполученні та інші питання, які безпосередньо стосуються життя громади [13, с. 225]. Таким чином, Viber доповнює інші соціальні мережі та месенджери й допомагає органам публічної влади підтримувати оперативний інформаційний зв'язок із громадськістю.

WhatsApp є однією з найбільш поширених у світі платформ для обміну повідомленнями, хоча в Україні він поступається за популярністю деяким іншим месенджерам. Платформа використовується переважно для особистого та групового спілкування, швидкого обміну повідомленнями, фотографіями, відео, документами та іншою інформацією. У сфері суспільної

комунікації WhatsApp використовується для взаємодії в невеликих групах, координації волонтерської діяльності, поширення інформаційних повідомлень та організації спільних ініціатив. Для органів публічної влади в Україні ця платформа поки що не належить до основних каналів цифрової комунікації з громадськістю, однак її можливості можуть доповнювати інші засоби онлайн-взаємодії, особливо під час адресного інформування та комунікації з окремими групами громадян [14, с. 216].

Отже, соціальні мережі стали важливою частиною цифрової комунікації органів публічної влади з громадськістю. Кожна платформа має свої особливості, аудиторію та можливості, тому їх використання залежить від того, яку інформацію необхідно донести до громадян і якої мети потрібно досягти. Одні платформи більше підходять для швидкого поширення повідомлень, інші для детального пояснення рішень, візуального представлення інформації, обговорення суспільно важливих питань або залучення молодіжної аудиторії.

Водночас ефективна присутність органів публічної влади в соціальних мережах не повинна зводитися лише до публікації новин та офіційних повідомлень. Важливо використовувати їх можливості для спілкування з громадянами, отримання зворотного зв'язку, роз'яснення управлінських рішень та швидкого реагування на актуальні запити суспільства. Поєднання різних соціальних мереж і месенджерів дозволяє охопити ширше коло громадян та обирати найбільш зручний формат комунікації для різних груп населення. Саме за такого підходу соціальні мережі стають не просто додатковим інформаційним каналом, а реальним інструментом взаємодії між органами публічної влади та громадськістю [15, с. 22].

Активне використання соціальних мереж органами публічної влади має певні проблеми. Швидкість поширення інформації, відкритість платформ і можливість кожного користувача створювати та поширювати власний контент ускладнюють роботу з інформацією та потребують від органів влади постійної уваги до її достовірності й актуальності.

Однією з проблем використання соціальних мереж органами публічної влади залишається недостатній рівень цифрових навичок. Сьогодні не всі люди мають можливість користуватися соціальними мережами або добре розуміють, як вони працюють. Особливо це стосується людей старшого віку та жителів невеликих міст і сіл, де не завжди є стабільний інтернет. Через це частина громадян не може вчасно дізнаватися про діяльність органів публічної влади, прийняті рішення та важливі події. Крім того, вони мають менше можливостей висловлювати свою думку, ставити запитання, надавати пропозиції та долучатися до обговорення питань, які їх безпосередньо стосуються [16, с. 25]. У результаті виникає нерівність у доступі до інформації, що ускладнює спілкування між органами публічної влади та населенням і зменшує можливості громадян брати участь у вирішенні суспільно важливих питань.

Ще однією проблемою використання соціальних

мереж органами публічної влади є забезпечення конфіденційності та захисту інформації. Під час роботи із соціальними мережами існує ризик витоку персональних даних, несанкціонованого доступу до офіційних сторінок та кібератак. Крім того, не всі працівники органів публічної влади мають достатні знання та навички щодо безпечного використання соціальних мереж. Це може призводити до ненавмисного розголошення важливої інформації, порушення правил захисту персональних даних та виникнення загроз інформаційній безпеці.

Важливою проблемою використання соціальних мереж органами публічної влади залишається поширення недостовірної інформації, яка може негативно впливати на сприйняття громадянами діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування. Сьогодні значна частина населення дізнається про суспільні події саме із соціальних мереж, де поряд з офіційними повідомленнями можна зустріти чутки, неперевірені відомості або інформацію, яка не повністю відповідає дійсності. Особливо це стосується питань, пов'язаних із прийняттям управлінських рішень, змінами в законодавстві, наданням адміністративних послуг та іншими напрямками діяльності органів публічної влади, які безпосередньо стосуються повсякденного життя громадян [17, с. 79]. Через швидке поширення таких повідомлень люди не завжди встигають перевірити їхню достовірність, а іноді навіть не звертають уваги на те, з якого джерела отримано інформацію.

Унаслідок цього можуть виникати непорозуміння щодо змісту прийнятих рішень, поширюватися помилкові уявлення про діяльність органів влади та зростати недовіра з боку населення. Водночас працівники органів публічної влади змушені витратити додатковий час на роз'яснення ситуації, спростування неправдивих повідомлень і надання відповідей на запитання громадян, що ускладнює щоденну комунікаційну роботу. Тому важливе значення має не лише регулярне висвітлення діяльності органів публічної влади в соціальних мережах, а й своєчасне оприлюднення перевіреної інформації, зрозуміле пояснення прийнятих рішень та оперативне реагування на повідомлення, які можуть вводити громадян в оману.

Для ефективного використання соціальних мереж органами публічної влади необхідно приділяти більше уваги перевірці інформації, яка поширюється в інтернеті, та своєчасному реагуванню на неправдиві повідомлення. Важливо, щоб така робота проводилася не лише тоді, коли недостовірна інформація вже набула широкого розголосу, а й на постійній основі. Для цього доцільно розробляти чіткі правила ведення офіційних сторінок у соціальних мережах, регулярно відстежувати інформаційні повідомлення та співпрацювати з організаціями, які займаються перевіркою фактів, незалежними журналістами й аналітичними центрами [14, с. 218].

Така співпраця допоможе швидше виявляти неправдиву інформацію, надавати громадянам необхідні роз'яснення та запобігати поширенню чуток і маніпуляцій. Водночас важливе значення має вдосконалення

нормативно-правового регулювання у сфері інформаційної безпеки та використання сучасних цифрових інструментів, які дозволяють перевіряти достовірність повідомлень. Усе це сприятиме підвищенню відкритості діяльності органів публічної влади, покращенню спілкування з громадянами та зміцненню довіри населення до офіційних джерел інформації.

Кібератаки на інформаційні ресурси органів публічної влади можуть становити серйозну загрозу для національної безпеки, оскільки здатні порушувати роботу державних інформаційних систем, призводити до втрати важливих даних або їх зміни без відповідного дозволу [10, с. 257]. Особливу увагу в таких умовах необхідно приділяти захисту офіційних сторінок органів публічної влади в соціальних мережах, адже отримання сторонніми особами доступу до них може призвести до поширення неправдивої інформації та втрати довіри громадян.

Для запобігання таким ситуаціям важливо не лише використовувати сучасні засоби захисту інформації, а й регулярно перевіряти безпеку облікових записів та підвищувати рівень знань працівників у сфері кібербезпеки. Працівники, які відповідають за ведення соціальних мереж, повинні розуміти можливі ризики, дотримуватися правил безпечної роботи в інтернеті та знати, як діяти у разі виникнення кіберзагроз. Таким чином, поєднання технічного захисту інформації з належною підготовкою працівників допоможе органам публічної влади зменшити ризики кібератак і забезпечити безпечне спілкування з громадськістю через соціальні мережі.

Крім того, важливе значення має підвищення цифрової грамотності населення, адже сьогодні соціальні мережі для багатьох громадян стали звичним способом отримання новин та інформації про діяльність органів публічної влади. Для вирішення цієї проблеми необхідно приділяти більше уваги навчанню громадян правилам безпечного користування соціальними мережами, перевірці джерел інформації та розвитку критичного мислення. Зокрема, доцільно проводити інформаційні кампанії, навчальні заходи та поширювати прості й зрозумілі рекомендації, які допоможуть громадянам краще орієнтуватися в інформаційному просторі [3, с. 180]. При цьому органи публічної влади також можуть долучатися до такої роботи, використовуючи власні офіційні сторінки для розміщення корисних матеріалів і роз'яснень. Це допоможе громадянам більш усвідомлено сприймати інформацію, уникати впливу неправдивих повідомлень та активніше взаємодіяти з органами публічної влади через соціальні мережі.

Висновки. Соціальні мережі посідають важливе місце у спілкуванні органів публічної влади з громадськістю. Їх використовують для повідомлення новин, роз'яснення прийнятих рішень та обговорення питань, які цікавлять населення. Водночас соціальні мережі дають громадянам можливість звертатися до представників влади, висловлювати свої зауваження та повідомляти про проблеми. Це особливо важливо на місцевому рівні. Адже саме від мешканців громади органи місцевого самоврядування можуть дізнаватися про питання,

які потребують першочергової уваги.

Разом із тим використання соціальних мереж не повинно обмежуватися розміщенням офіційних повідомлень. Важливою є сама якість спілкування. Якщо громадяни залишають запитання чи звернення, вони очікують отримати відповідь, а не лише побачити чергову публікацію про діяльність установи. Тому органам публічної влади необхідно приділяти більше уваги роботі з коментарями, повідомленнями та пропозиціями населення. Не всі питання можна вирішити одразу. Проте своєчасне пояснення ситуації та готовність до спілкування допомагають уникати непорозумінь. За таких умов соціальні мережі можуть стати дієвим засобом

підтримання зв'язку з громадськістю, підвищення відкритості органів влади та поступового зміцнення довіри громадян до їхньої діяльності.

Декларація щодо використання інструментів штучного інтелекту. В ході підготовки статті було використано інструменти генеративного штучного інтелекту (ChatGPT-4, 2026) для цілей пошуку та узагальнення літератури та покращення структури статті. Жоден текст, згенерований за допомогою штучного інтелекту, не використовувався без критичного редагування. Автори несуть повну відповідальність за науковість, точність та цілісність контенту.

Список використаних джерел:

1. Юрченко О. А., Лисенко Т. А., Сохацький О. Ю. Роль соціальних мереж та інших цифрових платформ у комунікації під час війни. Наукові інновації та передові технології. 2024. № 7(35). С. 990–1001. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-990-1001](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-990-1001)
2. Внучко С. Соціальні мережі в глобальній політичній взаємодії: виклики фейків, маніпуляцій і постправди у цифрову добу. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління. 2025. № 2(78), С. 34–40. DOI: [https://doi.org/10.32689/2523-4625-2025-2\(78\)-5](https://doi.org/10.32689/2523-4625-2025-2(78)-5)
3. Тарасюк Л. М., Стасюк Л. Л., Олейчук Б. В. Можливості використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2024. Т. 35(74), № 1. С. 179–183. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.1/31>
4. Кожина А. Особливості впливу соціальних мереж на прозорість і підзвітність органів публічної влади в умовах дії воєнного стану в Україні. Інвестиції: практика і досвід. 2025. № 6. С. 168–177. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.6.168>
5. Петров П. Роль соціальних мереж у формуванні політичної свідомості громадянина. Епістемологічні дослідження в філософії, соціальних і політичних науках. 2025. № 8(2). С. 180–188. DOI: <https://doi.org/10.15421/342555>
6. Білик О. О., Баленко В. О. Електронне управління як вплив та регулювання держави на соціальні мережі. Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2023. № 6. С. 9–16. DOI: <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2023.6.2>
7. Гаврилюк О. П. Соціальні мережі як чинник культурної адаптації і соціалізації. Культурологічний альманах. 2023. № 2. С. 225–231. DOI: <https://doi.org/10.31392/cult.alm.2023.2.31>
8. Дубель М. В. Негативні аспекти використання соціальних мереж в системі організації виборчих кампаній. Вісник Донецького національного університету імені Василя Стуса. Серія політичні науки. 2025. № 10. С. 41–46. DOI: <https://doi.org/10.31558/2617-0248.2025.10.7>
9. Карпук А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. Вчені записки ТНУ ім. В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика. 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>
10. Ніжегородцев В. О. Використання інтернет-технологій в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Цифрова трансформація фінансової системи України та країн V-4 в умовах євроінтеграції: збірник тез III міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (Дубляни, 26 квітня 2023 р.). Ч. I. Дубляни: ЛНУП, 2023. С. 255–259. URL: <https://lnup.edu.ua/attachments/article/5084/%D0%A7%20%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%A2%D0%95%D0%97%202023.pdf> (дата звернення: 05.08.2026).
11. Шпекторенко І., Кучма Р. Соціальні інтернет-мережі у формуванні комунікативної системи територіальної громади. Аспекти публічного управління. 2023. № 11(3). С. 76–82. DOI: <https://doi.org/10.15421/152338>
12. Заяць О. Роль соціальних мереж у публічному управлінні та адмініструванні: канали взаємодії та їх ефективність. Економічні горизонти. 2024. № 2-3(28). С. 169–178. DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214)
13. Бондар Г. Використання соціальних медіа в комунікаційній стратегії у публічному управлінні для ефективної взаємодії з громадськістю: особливості та рекомендації. Літопис Волині. 2024. № 30. С. 223–230. DOI: <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.30.37>
14. Вербоватий А. Роль соціальних мереж у комунікації органів місцевого самоврядування. Економічний простір. 2025. № 207. С. 215–220. DOI: <https://doi.org/10.30838/EP.207.215-220>
15. Сердюк О., Канівець Д., Проценко Є. Ключові чинники розвитку комунікації органів місцевого

самоврядування з громадськістю в умовах цифрової трансформації територіальних громад. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences. 2024. Вип 334(5). 20-25. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-334-3>

16. Дзяна Г. О. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. полі-техніки, 2024. 224 с. URL: <https://lpnu.ua/sites/default/files/2025/1/28/paragraphs/65921/posibnikdzyana-go.pdf> (дата звернення: 05.08.2026).

17. Сорокіна Н., Філатов В. Цифровізація публічного управління в Україні: теоретичний аспект. Аспекти публічного управління. 2025. 13(1). С. 77–81. DOI: <https://doi.org/10.15421/152509>

References:

1. Yurchenko, O. A., Lysenko, T. A., & Sokhatskyi, O. Yu. (2024). Rol sotsialnykh merezh ta inshykh tsyfrovyykh platform u komunikatsii pid chas viiny [The role of social networks and other digital platforms in communication during wartime]. Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnologii, 7(35), 990–1001. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-990-1001](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-990-1001) [in Ukrainian].

2. Vnuchko, S. (2025). Sotsialni merezhi v hlobalnii politychnii vzaiemodii: vyklyky feikiv, manipuliatsii i postpravdy u tsyfrovu dobu [Social networks in global political interaction: Challenges of fake news, manipulation and post-truth in the digital age]. Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi Akademii upravlinnia personalom. Politychni nauky ta publichne upravlinnia, 2(78), 34–40. [https://doi.org/10.32689/2523-4625-2025-2\(78\)-5](https://doi.org/10.32689/2523-4625-2025-2(78)-5) [in Ukrainian].

3. Tarasiuk, L. M., Stasiuk, L. L., & Oleichuk, B. V. (2024). Mozhlyvosti vykorystannia sotsialnykh merezh dlia vzaiemodii orhaniv mistsevoho samovriaduvannia z hromadskistiu [Opportunities for using social networks for interaction between local self-government bodies and the public]. Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Seria: Publichne upravlinnia ta administruvannia, 35(74)(1), 179–183. <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.1/31> [in Ukrainian].

4. Kozhyna, A. (2025). Osoblyvosti vplyvu sotsialnykh merezh na prozorist i pidzvinit orhaniv publichnoi vlady v umovakh dii voiennoho stanu v Ukraini [Features of the influence of social networks on the transparency and accountability of public authorities under martial law in Ukraine]. Investysii: praktyka ta dosvid, (6), 168–177. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.6.168> [in Ukrainian].

5. Petrov, P. (2025). Rol sotsialnykh merezh u formuvanni politychnoi svidomosti hromadianyna [The role of social networks in shaping citizens' political consciousness]. Epistemolohichni doslidzhennia v filosofii, sotsialnykh i politychnykh naukakh, 8(2), 180–188. <https://doi.org/10.15421/342555> [in Ukrainian].

6. Bilyk, O. O., & Balenko, V. O. (2023). Elektronne upravlinnia yak vplyv ta rehuliuвання derzhavy na sotsialni merezhi [Electronic governance as state influence and regulation of social networks]. Tavriyskyi naukovyi visnyk. Seria: Publichne upravlinnia ta administruvannia, (6), 9–16. <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2023.6.2> [in Ukrainian].

7. Havryliuk, O. P. (2023). Sotsialni merezhi yak chynnyk kulturnoi adaptatsii i sotsializatsii [Social networks as a factor of cultural adaptation and socialization]. Kulturolohichniy almanakh, (2), 225–231. <https://doi.org/10.31392/cult.alm.2023.2.31> [in Ukrainian].

8. Dubel, M. V. (2025). Nehatyvni aspekty vykorystannia sotsialnykh merezh v systemi orhanizatsii vyborchykh kampanii [Negative aspects of using social networks in the organization of election campaigns]. Visnyk Donetskoho natsionalnoho universytetu imeni Vasylia Stusa. Seria : Politychni nauky, (10), 41–46. <https://doi.org/10.31558/2617-0248.2025.10.7> [in Ukrainian].

9. Karpiuk, A. V., & Trofimuk-Kyrylova, T. M. (2022). Sotsialni merezhi yak vazhlyvi instrumenty dilovoi komunikatsii terytorialnykh hromad Ukrainy v umovakh yevrointehratsii [Social networks as important tools of business communication of territorial communities of Ukraine in the context of European integration]. Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Seria: Filolohiia. Zhurnalistyka, 48–54. <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08> [in Ukrainian].

10. Nizhehorodtsev, V. O. (2023). Vykorystannia internet-tekhnologii v diialnosti orhaniv derzhavnoi vlady ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [The use of Internet technologies in the activities of state authorities and local self-government bodies]. In Tsyfrova transformatsiia finansovoi systemy Ukrainy ta krain V-4 v umovakh yevrointehratsii: zbirnyk tez III Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii, (Part 1, pp. 255–259). Dublyany : LNUP. <https://lnup.edu.ua/attachments/article/5084/%D0%A7%20%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%A2%D0%95%D0%97%202023.pdf> [in Ukrainian].

11. Shpektorenko, I., & Kuchma, R. (2023). Sotsialni internet-merezhi u formuvanni komunikativnoi systemy terytorialnoi hromady [Social Internet networks in the formation of the communication system of a territorial community]. Aspekty publichnoho upravlinnia, 11(3), 76–82. <https://doi.org/10.15421/152338> [in Ukrainian].

12. Zaiats, O. (2024). Rol sotsialnykh merezh u publichnomu upravlinni ta administruvanni: kanaly vzaiemodii ta yikh efektyvnist [The role of social networks in public management and administration: Interaction channels and their effectiveness]. Ekonomichni horyzonty, 3(28), 169–178. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214) [in Ukrainian].

13. Bondar, H. (2024). Vykorystannia sotsialnykh media v komunikatsiinii stratehii u publichnomu upravlinni dlia efektyvnoi vzaiemodii z hromadskistiu: osoblyvosti ta rekomendatsii [The use of social media in communication

strategies in public administration for effective interaction with the public: Features and recommendations]. *Litopys Volyni*, (30), 223–230. <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.30.37> [in Ukrainian].

14. Verbovati, A. (2025). Rol sotsialnykh merezh u komunikatsii orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [The role of social networks in the communication of local self-government bodies]. *Ekonomichnyi prostir*, (207), 215–220. <https://doi.org/10.30838/EP.207.215-220> [in Ukrainian].

15. Serdiuk, O., Kanivets, D., & Protsenko, Ye. (2024). Kliuchovi chynnyky rozvytku komunikatsii orhaniv mistsevoho samovriaduvannia z hromadskistiu v umovakh tsyfrovoy transformatsii terytorialnykh hromad [Key factors in the development of communication between local self-government bodies and the public in the context of digital transformation of territorial communities]. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 334(5), 20–25. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-334-3> [in Ukrainian].

16. Dziana, H. O. (2024). *Komunikatsii v publichnomu upravlinni* [Communications in public administration]. Lviv : Lviv Polytechnic Publishing House. <https://lpnu.ua/sites/default/files/2025/1/28/paragraphs/65921/posibnikdzyana-go.pdf> [in Ukrainian].

17. Sorokina, N., & Filatov, V. (2025). Tsyfrovizatsiia publichnoho upravlinnia v Ukraini: teoretychnyi aspekt [Digitalization of public administration in Ukraine: A theoretical aspect]. *Aspekty publichnoho upravlinnia*, 13(1), 77–81. <https://doi.org/10.15421/152509> [in Ukrainian].

Дата надходження статті: 03.09.2026 р.

Дата прийняття статті до друку: 19.10.2026 р.

Дата публікації (оприлюднення) статті: 27.10.2026 р.

Стаття поширюється на умовах ліцензії Creative Commons Attribution License International CC-BY.