

Н. В. Дацій,
д. держ. упр., професор, професор кафедри економічної теорії,
інтелектуальної власності та публічного управління,
Поліський національний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0640-6426>

А. О. Котвицький,
магістр спеціальності "Публічне управління та адміністрування"
кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності
та публічного управління, Поліський національний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-1039-7194>

Г. В. Хом'яков,
магістр спеціальності "Публічне управління та адміністрування"
кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності
та публічного управління, Поліський національний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-1678-3969>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.23.187

СОЦІАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ РЕГІОНУ

N. Datsii,

Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Professor of the Department of Economic Theory, Intellectual Property and Public Administration, Polissia National University, Zhytomyr

A. Kotvitskyi,

Master of specialty "Public management and administration" of the Department of Economic Theory, Intellectual Property and Public Administration, Polissia National University, Zhytomyr

H. Khomiakov,

Master of specialty "Public management and administration" of the Department of Economic Theory, Intellectual Property and Public Administration, Polissia National University, Zhytomyr

SOCIAL MANAGEMENT OF PUBLIC COMMUNICATIONS OF THE REGION

Розглянуто теоретико-методологічні аспекти дослідження комунікацій у системі регіонального управління, а також обґрунтовано, що актуальною перспективою вдосконалення даної системи є розвиток соціального управління. Виходячи з соціальних та суспільно-політичних функцій державного та регіонального управління, розкрито його розуміння як виду публічного управління, визначено роль і місце комунікацій у системі державного та регіонального управління. Показано, що вдосконалення системи громадського управління пов'язані з вирішенням питання управління мережевим простором комунікацій.

Дано оцінку потенціалу соціальних медіа для розвитку публічних комунікацій, представлено поточний стан мережного простору публічних комунікацій у системі управління регіонів, а також визначено основні соціально-правові проблеми управління даним простором. Встановлено, що соцмережі виступають як найважливіший структурний елемент простору публічних комунікацій, за допомогою якого можливий перехід від асиметричної інформаційної взаємодії органів державного та регіонального управління з користувачами до взаємодії діалогово-партнерського типу. Представлений аналіз сучасного стану мережевого простору публічних кому-

нікацій системи державного та регіонального управління, який показав позитивну динаміку зміни кількості офіційних акаунтів при переважанні взаємодії; визначено проблеми інструментально-організаційного та кадрового характеру, а також виявлено соціально-правову неготовність органів влади як суб'єкта соціально-мережевого управління.

Запропоновано комплекс інструментів щодо вдосконалення механізму соціально-мережевого управління комунікація на етапах планування, реалізації, контролю та корекції, а також розроблено систему критеріїв, показників та індикаторів для системи моніторингу оцінки результативності функціонування регіональних органів влади у просторі комунікацій. Визначено, що оптимізація управління мережевим простором публічних комунікацій може бути здійснена за допомогою механізму, структурно відповідного циклу Демінга-Шухарта, в рамках якого виділяються етапи планування, реалізації, контролю та корекції. Встановлено, що однією з найважливіших складових циклу "планування — реалізація — контролю — корекція" при алгоритмізації механізму соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій регіону є етапи контролю та корекції, які зумовлюють створення системи збору та обробки інформації для оцінки та формування комплексу заходів щодо усунення виявлених порушень.

The theoretical and methodological aspects of the research of communications in the system of regional management are considered, and it is also substantiated that the development of social management is an actual perspective for the improvement of this system. Based on the social and socio-political functions of state and regional administration, its understanding as a type of public administration is revealed, the role and place of communications in the system of state and regional administration is determined. It is shown that the improvement of the public administration system is related to the solution of the management of the communication network space. The assessment of the potential of social media for the development of public communications is given, the current state of the network space of public communications in the management system of the regions is presented, and the main social and legal problems of the management of this space are also determined. It has been established that social networks act as the most important structural element of the space of public communications, with the help of which a transition from asymmetric informational interaction of state and regional administration bodies with users to dialogue-partnership type interaction is possible. The analysis of the current state of the network space of public communications of the state and regional administration system is presented, which showed the positive dynamics of changes in the number of official accounts with the predominance of interaction; problems of an instrumental-organizational and personnel nature were identified, as well as the socio-legal unpreparedness of authorities as a subject of social-network management. A set of tools for improving the mechanism of social network management of communication at the stages of planning, implementation, control and correction is proposed, as well as a system of criteria, indicators and indicators for a monitoring system for evaluating the effectiveness of the functioning of regional authorities in the field of communications has been developed. It was determined that the optimization of the management of the network space of public communications can be carried out with the help of a mechanism structurally corresponding to the Deming-Schuhart cycle, in which the stages of planning, implementation, control and correction are distinguished. It has been established that one of the most important components of the "planning — implementation — control — correction" cycle in the algorithmization of the mechanism of social network management of the public communications space of the region is the stages of control and correction, which lead to the creation of a system for collecting and processing information for evaluating and forming a set of measures to eliminate detected violations.

*Ключові слова: органи публічного управління, публічні комунікації, регіон, соціальне управління.
Key words: public management bodies, public communications, region, social management.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Відмінною особливістю сучасного етапу у суспільному розвитку виступає ослаблення ролі традиційних

каналів комунікацій, викликане прогресом у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій. Сучасні технології дозволили забезпечити досягнення якісно нового рівня інтерактивності, доступності та відкритості соціальних комунікацій, що має одне з найважливіших значень для органів публічного управління регіону. Од-

ними з секторів мережі Інтернет, що найбільш динамічно розвиваються, є соціальні медіа. Переживши хвилю загального буму, вони перетворилися на один з важливих елементів повсякденного життя, отримавши багатомільярдну аудиторію користувачів у всьому світі. В умовах, коли формування порядку денного дедалі частіше відбувається у мережевому просторі, державі необхідно адаптуватися під нові реалії. Для цього потрібно забезпечити діяльність у соціальному просторі публічних комунікацій регіону, що об'єднує органи влади та представників зацікавлених сторін (насамперед — мас-медіа, структури громадянського суспільства, бізнес та його об'єднання, активні учасники регіональної спільноти/ лідери громадського думки) з метою діалогу та партнерства з питань, що мають суспільний інтерес.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Загальні питання теорії соціального управління розглядалися в працях Г. В. Атаманчука, Ю. Є. Волкова, В. В. Зотова; теорії публічного управління — П. А. Мінаковим, І. В. Понкінін. Основи теоретико-методологічного дослідження сучасного суспільства були закладені в роботах Д. Белла, М. М. Віріна, У. Дайзарда, М. Кастельса, Т. Стоуньєра, Е. Тоффлера, Ф. Вебстера. Особливості соціальної взаємодії та ресурсний потенціал соціальних мереж аналізується Г. Кехлер.

Зазначимо велику кількість зарубіжних досліджень про роль соціальних медіа у забезпеченні діалогу та партнерства між представниками соціуму та органами влади (Д. Агостіно, М. Арнабольді, Є. Авері, Дж. С. Бертот, Є. Бонсон, П. Т. Джайгер, Т. Дейл, Б. Є. Вікс, Б. Гесуеле, Х. Гіл де Зуніга, М. Ст Грахам, Дж. М. Грімес, М. Д. Гуїлламон, С. Металло, С. Парк, М. Раткаї, А. М. Ріос, С. Ройо, А. Чадвік).

Незважаючи на збільшення обсягу теоретичних знань у сфері соціального управління публічних комунікацій, досліджень, безпосередньо пов'язаних з організацією управлінського процесу діяльності органів державної та регіональної влади в мережевому просторі, а також робіт, що містять аналіз проблем застосування соціально-мережових технологій у просторі публічних комунікацій на системному рівні залишається все ще мало. Зокрема, незначною є кількість праць, присвячених застосуванню сучасних мультимедійних інтернет-платформ у публічному управлінні. У публікаціях з цієї тематики не представлені конкретні механізми діяльності державних службовців у мережевому просторі, а також відсутні комплексні пропозиції щодо оптимізації застосування ресурсів даного типу в діяльності органів влади. Таким чином, стає очевидним наявність суперечності між запитом, що актуалізувався, на організацію простору публічних комунікацій в інтересах суспільства і держави і недостатнім використанням можливостей мережевого простору публічних комунікацій у практиці державного та регіонального управління.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Провести аналіз та визначити напрями реалізації соціального управління публічними комунікаціями регіону.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Стосовно управлінської діяльності, здійснюваної органами державної влади та регіональної влади, дедалі частіше використовується термін "публічне управління", сутність якого впливає із соціальних і політичних функцій держави й необхідності здійснення регулювання процесу розв'язання суспільно значимих проблем. Впроваджувана концепція "менеджменту громадських цінностей" і практика її реалізації зачіпає, насамперед, саме систему зовнішніх комунікацій органів влади, яку слід розвивати як надання державно-адміністративному управлінню публічного характеру. При цьому публічні комунікації системи державного та регіонального управління є різновидом масової комунікації, що об'єднує органи влади та представників зацікавлених сторін для обговорення суспільно значущих проблем. Нові канали комунікації сприяють здійсненню переходу від двосторонньої асиметричної моделі, що базується на принципах прийняття аудиторією думки, яка відповідає інтересам державно-владних органів, до двосторонньої симетричної моделі, що забезпечила баланс інтересів між відправником та адресатом інформації.

За своєю суттю, соцмережі типу Facebook поєднують у собі повноцінні файлообмінники, мікроблоги, пошукові системи, відео та аудіосервіси, а також багато інших функцій. Подібна інтеграція сприяла формуванню комплексу спеціалізованих соціально-мережових технологій, що являють собою узгоджений набір інструментів і методик, що застосовуються для управління соціально-мережовим простором. У той самий час мережеві спільноти зі спонтанного об'єднання користувачів за інтересами перетворюються на медіаканали, здатні формувати і поширювати громадську думку регіонального соціуму, і навіть виступати як самостійного суб'єкта, який впливає функціонування органів влади регіону.

За рахунок реалізації мережевого принципу організації сучасного простору публічних комунікацій, соціальні медіа забезпечують відкритість державно-владних структур, можливість організації двосторонньої комунікації на паритетній основі. Звідси випливає, що в сучасному публічному управлінні пріоритетне значення набуває не тільки процес акумулювання, обробки та аналізу інформації, але й формування та конфігурування релятивної мережі представників зацікавлених сторін для здійснення спільної діяльності в інтересах суспільного розвитку регіону. Зазначені чинники дають підстави визнати соціальні мережі як структуроутворюючого елемента публічного простору системи управління регіонами і актуалізують проблему соціально-мережевого управління простором публічних комунікацій. Даний вид управління може бути представлений як різновид соціального управління, спрямованого на конфігурування в публічному просторі комунікацій діалог-партнерської мережі представників зацікавлених сторін з метою вирішення актуальних суспільно значущих проблем. До основних принципів його здійснення слід віднести принципи транспарентності, діалогу, консенсусу та партнерства.

У силу своєї специфіки соціальні інтернет-ресурси можуть бути ключовим фактором, що сприяє збільшенню відкритості діяльності державних структур. Згідно з результатами авторського дослідження, 67% опитаних висловилися за застосування органами державного та регіонального управління соціальних медіа, а 61% взагалі підтримують формування комплексу офіційно-підтверджених акаунтів.

Найбільш перспективними соціальними платформами для організації публічних комунікацій і з позицій населення, і з погляду експертів є соціальні мережі змішаного (напіввідкритого) типу, які володіють широким мультимедійним функціоналом, забезпечують високий рівень інтерактивності та тиражування публічного контенту новин. Таким чином, оцінка специфіки користувача контенту, що цікавить, оцінка готовності до здійснення комунікації з держструктурами і готовності до споживання поширюваного ними контенту дає підставу для визнання наявності повноцінного соціального запиту в даній сфері. У той же час у мережевому просторі публічних комунікацій регіональної системи управління функціонал соціальних медіа для узгодження позицій та координації діяльності зацікавлених сторін використовується недостатньо.

Аналіз практики застосування соціально-мережових технологій органами публічного управління Київської області показує, що на регіональному рівні сформувався цілий комплекс офіційних акаунтів. Незважаючи на затребуваність, що підтверджується, соціальні медіа у діяльності громадських структур переважно виконують функції допоміжних інформаційних ресурсів, вкладених у висвітлення поточної роботи. Результати проведеного авторського дослідження дозволяють підрозділити сукупність проблем у сфері побудови соціального управління публічними комунікаціями регіону виходячи з інструментально-організаційного, кадрового та соціально-правового критеріїв.

Інструментально-організаційний аспект проблеми пов'язаний з тим, що на практиці користувачі сприймають акаунти держструктур як повноцінний представницький інструмент, аналогічний офіційним сайтам. Моніторинг соціальних мереж фіксує відсутність як мінімальних стандартів оформлення, а й загальноприйнятої форми існування офіційних акаунтів органів влади та його представників як таких. Діяльність у соціальних медіа ведеться без якісної підготовки розміщеного контенту, його переробки за критеріями кожного окремого майданчика, а також забезпечення належного рівня взаємодії з громадянами.

Кадрові проблеми пов'язані з відсутністю у чиновників професійних навичок, умінь і знань організації та здійснення діяльності в мережевому просторі публічних комунікацій. Результати авторського дослідження свідчать, що тільки 36% експертів підтверджують наявність у них навичок і умінь включатися в існуючі процеси інтернет-комунікації і 24% — на здатності організовувати мережеве спілкування. Нормативні проблеми визначаються відсутністю зак-

ріплення в посадовому регламенті прав та повноважень службовців у сфері соціально-мережевого управління. Згідно з результатами авторського дослідження, 68,7% респондентів заявили про необхідність прийняття регламентаційних норм, щодо особистих акаунтів цей показник становив 40,6%. Таким чином, аналіз сучасного стану та основних проблем організації мережевого простору публічних комунікацій у системі державного та регіонального управління показав позитивну динаміку зміни числа офіційних акаунтів, при перевазі асиметричного інформаційного взаємодії, проблем інструментально-організаційного, кадрового та соціально-правового характеру.

Виходячи з Концепції відкритості органів публічного управління, а також прийнятих у регіонах концепцій відкритості державного та регіонального управління для органів публічного управління однаково важливим виступає як своєчасне розміщення необхідних відомостей про реалізовану діяльність, так і здійснення на належному рівні прямої комунікації з громадянами, тобто перехід до діалогово-партнерської моделі комунікації чи симетричної моделі комунікації. Ресурсна складова, яку необхідно враховувати під час конкретизації стратегічної мети, пов'язана з характеристиками соцмережі, обраної органом влади для соціально-мережевого управління.

На наш погляд, важливим є одночасне поєднання наступних вимог до популярності, функціональності, іміджевої відповідності. Безпосередньо оптимізацію процесу управління мережевим простором громадських комунікацій (етап реалізації) необхідно здійснювати за допомогою опрацювання нормативно-правового, кадрового, організаційного та інструментального забезпечення. Нормативно-правове забезпечення передбачає закріплення конкретного функціоналу державних службовців у сфері застосування соціально-мережових технологій, розмежування відповідальності та як перспективний етап верифікацію користувачів. Кадрове забезпечення реалізації соціально-мережевого управління передбачає як підвищення рівня професійних навичок безпосередньо самих державних та регіональних службовців, так і залучення сторонніх SMM-фахівців. В організаційному плані доцільним виступає формування повноцінної структури в рамках виконавчорозпорядчого органу регіону, в інструментальному — здійснення переносу існуючих офіційних інформаційних порталів-сайтів на платформи соціальних медіа з урахуванням збереження їх функціональної та змістовної складових.

Для оптимізації процесу контролю в рамках соціального управління простором публічних комунікацій регіону необхідно створення системи моніторингу для оцінки результативності функціонування органів влади в рамках соціальних інтернет-платформ. Ключовим її елементом є система індикаторів діяльності органів державного та регіонального управління у соціальних медіа. Найбільш універсальною, що відбиває специфіку реалізації громадського управління мережевим простором громадських

комунікацій регіону, є групування індикаторів виходячи з моделі " тиск — стан — реакція ".

Управлінський цикл етапу корекції передбачає вдосконалення комплексу застосовуваних соціально-мережових технологій внаслідок виникнення змін у початкових цілях та умовах діяльності, а також виявлення та виправлення помилок. Виходячи з визначальних умов коригування, внесення змін іде як за "малим", так і за "великим циклом". Малий цикл може бути здійснений задіяними на етапі дії виконавцями, в той же час, великий цикл передбачає залучення як виконавців, так і фахівців, які здійснювали планування і нагляд.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Надано практичні рекомендації для органів державного та регіонального управління як основних суб'єктів соціального управління простором комунікацій. Зокрема, органам публічного управління пропонується здійснити:

1. Розробку SMM-стратегій, основних інструментів і механізмів організації мережевого спілкування та пріоритетних каналів взаємодії з громадянами.
2. Формування комплексу службових інструкцій для державних службовців у сфері соціально-мережевого управління громадськими комунікаціями.
3. Залучення професійних SMM-технологів для оптимізації діяльності в соціальних мережах при побудові безпосередньо самої структури акаунтів і формування єдиної концепції соціально-мережових технологій, що застосовуються.
4. Організацію профільних курсів навчання застосуванню SMM-технологій на основі сучасних кейсів онлайн-навчання, що дозволяють здійснювати підготовку фахівців без фактичного відриву від робочого процесу.
5. Систематизацію комплексу основних індикаторів моніторингу діяльності органів публічного управління у соціальних мережах на основі моделі "тиск — стан — реакція".
6. Побудова системи управління мережевим простором комунікацій з урахуванням циклу " планування — реалізація — контроль — корекція " для уніфікації управлінського процесу простором комунікацій у вигляді органів влади всіх рівнів.

Література:

1. Давимука С.А., Куйбіда В.С., Федуллова Л.І. Тенденції розвитку нової регіональної політики країн-членів Європейського Союзу. Регіональна економіка. 2019. № 1. С. 76—87.
2. Литовченко В.В. Сучасні засади формування механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 21. С. 116—120.
3. Литовченко В.В., Пустовойт Є.О. Теоретичні аспекти публічного управління соціальним розвитком регіону. Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2021. № 4. С. 104—109.

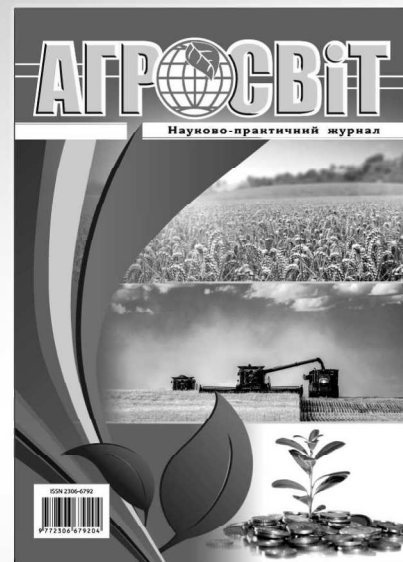
References:

1. Davymuka, S.A., Kuybida, V.S. and Fedulova, L.I., (2019), "Trends in the development of the new regional policy of the member states of the European Union", *Rehional'na ekonomika*, vol. 1, pp. 76—87.
 2. Lytovchenko, V.V., (2021), "Modern principles of formation of mechanisms for providing administrative services in public administration", *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, vol. 21, pp. 116—120.
 3. Lytovchenko, V.V. and Pustovoit, E.O., (2021), "Theoretical aspects of public management of social development of the region", *Publichne upravlinnya ta administruvannya*, vol. 4, pp. 104—109.
- Стаття надійшла до редакції 12.11.2024 р.*

АГРОСВІТ

<https://nauka.com.ua>

Передплатний індекс: 23847



Виходить 24 рази на рік

Журнал включено до переліку наукових фахових видань України з ЕКОНОМІЧНИХ НАУК (Категорія «Б»)

Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292