

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ТА ПУБЛІЧНА КОМУНІКАЦІЯ У МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

### DIGITALIZATION AND PUBLIC COMMUNICATION IN LOCAL SELF-GOVERNMENT

Ключовими аспектами сучасного управління та взаємодії з громадою на сьогодні виступає діджиталізація та публічна комунікація на всіх рівнях державного управління. Використання цифрових технологій та інструментів комунікації сприяє підвищенню ефективності роботи органів місцевого самоврядування, покращує доступ громадян до інформації та послуг та забезпечує відкритість та прозорість владних процесів. Саме це не тільки змінює інституційне середовище надання місцевих послуг, адміністрування та управління, а і виступає важливою тенденцією реформ на місцевому рівні. Незважаючи на вагомі переваги та можливість впровадження та реалізації електронної демократії, основними проблемами реалізації електронної демократії вважають: дезінформування, вторгнення у приватне життя, цифрову дискримінацію. Саме ці ризики доцільно враховувати при розробці нових форм використання інформаційних технологій у різних сферах.

Основною метою діджиталізації органів місцевого самоврядування є розширення можливостей комунікації між громадськістю і органами місцевого самоврядування та підвищення ефективності у прийнятті публічно-управлінських рішень. Незважаючи на те, що діджиталізація активно впроваджується у діяльність органів місцевого самоврядування, виникає ряд проблем, а саме: недостатня кількість заходів щодо підвищення кваліфікації працівників, внаслідок чого службовці користуються застарілими знаннями та технологіями у сфері PR та комунікацій; відсутність єдиної «мови спілкування» із громадськістю, тобто стилю комунікації; низька спрямованість діяльності органів місцевого самоврядування на отримання зворотного зв'язку від населення; розповсюдження недостовірної інформації та «фейкових новин», що призводить до інфодемії.

Широкі можливості соціальних медіа дозволяють органам влади не тільки швидко та ефективно отримувати актуальну інформацію від мешканців, але й розповідати їм про свої плани, наміри та прийняті управлінські рішення в режимі реального часу. Проте управлінці не реалізують повною мірою широкі інтерактивні можливості інструментів публічної комунікації (наприклад, популярні соціальні мережі, цифрові платформи, офіційні сайти та чат-боти).

Ключові слова. Діджиталізація, цифровізація, електронний уряд, електронна демократія,

публічне управління, органи місцевого самоврядування, територіальна громада.

The key aspects of modern management and interaction with the community today are digitalization and public communication at all levels of public administration. The use of digital technologies and communication tools contributes to improving the efficiency of the work of local self-government bodies, improves citizens' access to information and services and ensures openness and transparency of power processes. This not only changes the institutional environment of local services, administration and management, but also acts as an important reform trend at the local level.

Despite the significant advantages and possibilities of introducing and implementing e-democracy, the main problems of implementing e-democracy include: misinformation, invasion of privacy, digital discrimination. There are risks that should be taken into account when developing new forms of using information technologies in various fields.

The main purpose of digitalization of local self-government bodies is to expand the possibilities of communication between the public and local self-government bodies and increase the efficiency in making public management decisions.

Despite the fact that digitalization is actively being introduced into the activities of local self-government bodies, a number of problems arise, namely: an insufficient number of measures to improve the skills of employees, as a result of which employees use outdated knowledge and technologies in the field of PR and communications; lack of a single "language of communication" with the public, that is, the style of communication; low focus of activity of local self-government bodies on receiving feedback from the population; dissemination of false information and "fake news," which leads to infodemia.

The wide possibilities of social media allow the authorities not only to quickly and effectively receive relevant information from residents, but also to tell them about their plans, intentions and management decisions in real time.

However, managers do not fully implement the wide interactive capabilities of public communication tools (for example, popular social networks, digital platforms, official sites and chatbots).

**Key words:** Digitization, digitalization, public administration, local self-government bodies, local community.

УДК 351+347.43  
DOI <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2022.32.19>

#### Бондарчук Н.В.

д. наук з держ. упр., професор,  
завідувачка кафедри менеджменту,  
публічного управління  
та адміністрування,  
Дніпровський державний  
аграрно-економічний університет

#### Дуброва Н.П.

к.е.н., доцент, доцентка кафедри  
менеджменту і права,  
Дніпровський державний  
аграрно-економічний університет

**Постановка проблеми.** В умовах глобалізаційних процесів та впровадження цифрових технологій у різні сфери суспільного життя відбувається трансформація публічного управління. Діджиталізація та публічна комунікація у місцевому самоврядуванні є ключовими аспектами сучасного управління та взаємодії з громадою. Використання цифрових технологій та

інструментів комунікації дозволяє підвищити ефективність роботи органів місцевого самоврядування, покращити доступ громадян до інформації та послуг, а також забезпечити відкритість та прозорість владних процесів [1-4].

Це все, у свою чергу, докорінно змінює інституційне середовище надання місцевих послуг, адміністрування та управління. Загалом, циф-

ровізація місцевого самоврядування є важливою тенденцією реформ на місцевому рівні. Тому важливо дослідити як відбувається процес реалізації діджиталізації та наявних перешкод, а також з'ясувати, як цифровізація впливає на роботу органів місцевого самоврядування та територіальні громади. Цілком зрозуміло, що цифровізація торкається також етичних питань і питань перепідготовки громадян та працівників органів місцевого самоврядування, оскільки надання державних послуг стає для громадян самообслуговуванням [10].

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

За останні роки спостерігається зростання рівня зацікавленості до дослідження та аналізу ефективності діджиталізації та публічної комунікації у місцевому самоврядуванні. Серед вчених, які займалися даною проблематикою можна виокремити наступних: Белл Д., Винер Н., Гнатовську А, Клименко І, Клімушин П., Євсюкову О., Линьову К., Токар М., Тоффлер О. та інші.

**Метою статті** є дослідження процесу діджиталізації та публічної комунікації у місцевому самоврядуванні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Цифровізація, як правило розглядається крізь призму таких концепцій, як електронний уряд та електронна демократія. Під електронним урядом слід розуміти організацію відносин державних органів та суспільства на основі інформаційно-комунікативних технологій з метою оптимізації послуг, підвищення залучення суспільства до питань державного управління та вдосконалення внутрішніх бізнес-процесів [5]. Під електронною демократією слід розуміти: «форму суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень» [7].

Незважаючи на вагомі переваги та можливість впровадження та реалізації електронної демократії, залишається невирішеним комплекс питань, які у свою чергу породжують певне поле для дискусій. Так, до проблем реалізації електронної демократії можна віднести:

– дезінформування – складність встановлення особи суб'єкта та верифікації його статусу;

– вторгнення у приватне життя. Розвиток нових форм комунікацій та переходу багатьох сфер у цифрове середовище містить у собі великі ризики порушення прав недоторканності особистого життя та розголошення персональних даних;

– цифрова дискримінація, під якою розуміється відсутність можливості рівного використання своїх прав за допомогою інформаційних технологій через різний рівень володіння пристроями доступу до інформації. Тому ці ризики слід враховувати при розробці нових форм використання інформаційних технологій у різних сферах.

Для початку слід визначити, які завдання має виконувати діджиталізація публічного управління. Вважаємо що основною метою діджиталізації органів місцевого самоврядування є розширення можливостей комунікації між громадськістю та органами місцевого самоврядування, а також підвищення ефективності у прийнятті публічно-управлінських рішень [8].

Окрім того, діджиталізація у цій сфері спрямована на:

- пошук нових форм комунікації;
- аналіз механізму надання послуг громадянам та підвищення його ефективності;
- підвищення політичної та суспільної активності громадян;
- зміцнення горизонтальних та транспарентних зв'язків між громадянами, органами влади та іншими суб'єктами суспільно-політичної діяльності;
- зниження адміністративних бар'єрів та рівня корупції;
- підтримку інститутів та процедур публічної самоорганізації громадян;
- популяризацію серед населення законних практик застосування ІКТ у політичному процесі.

За останній час діджиталізація активно впроваджується у діяльність органів місцевого самоврядування та чинить активний вплив на організацію громадських комунікацій із населенням. Однак у ході дослідження ведення цифрових комунікацій органів місцевого самоврядування виникають наступні проблемні зони, які потребують вирішення:

1. Недостатня кількість заходів щодо підвищення кваліфікації працівників, внаслідок чого службовці користуються застарілими знаннями та технологіями у сфері PR та комунікацій. Розвиток штучного інтелекту, масове використання соціальних мереж та мессе-

нджерів зумовило необхідність виникнення управлінця «нового покоління», який повинен володіти навичками он-лайн-комунікацій та ведення офіційного облікового запису; навичками написання текстів та модерації коментарів; створення корисного контенту; роботу з місцевими блогерами.

Серед оновлених компетенцій управлінців особливого значення набувають емоційний інтелект, ефективна комунікація та підтримка довіри.

2. Відсутність єдиної «мови спілкування» із громадськістю, тобто стилю комунікації, який простежується у взаємодії муніципальних структур з громадою.

3. Низька спрямованість діяльності органів місцевого самоврядування на отримання зворотного зв'язку від населення (крім інформування про діяльність органів влади, важливих компонентів PR-діяльності, необхідною є двостороння взаємодія із суспільством: відпрацювання негативу з боку мешканців, відповіді на запитання користувачів);

4. Розповсюдження недостовірної інформації та «фейкових новин», що призводить до інфодемії. В епоху цифрової трансформації сучасні технології надають місцевим органам влади принципово нові можливості щодо взаємодії з громадою та пропонують велику кількість інструментів, які дозволяють ефективно спілкуватися з громадянами [9].

Широкі можливості соціальних медіа дозволяють органам влади не тільки швидко та ефективно отримувати актуальну інформацію від мешканців, але й розповідати їм про свої плани, наміри та прийняті управлінські рішення в режимі реального часу. Проте управлінці не реалізують повною мірою широкі інтерактивні можливості інструментів публічної комунікації (наприклад, популярні соціальні мережі, цифрові платформи, офіційні сайти та чат-боти). Безліч сайтів та облікових записів у соціальних медіа служать переважно сучасним та технологічним аналогом дошки оголошень, що використовується для інформування чи пропаганди.

Враховуючи важливість ведення нового каналу взаємодії із суспільством, органи місцевого самоврядування створюють майданчики для обговорення актуальних проблем, ведуть інформування та комунікацію через різні канали. Однак стрімке підвищення ступеня відкритості управлінських процесів та розширення спілкування з громадянами несуть у собі приховані іміджеві ризики, пов'язані з некоректними відповідями на запитання користувачів, отриманням доступу до облікових записів третіх осіб (інформація без-

пека), відпрацюванням негативу з боку мешканців, поширенням недостовірної інформації та фейкових новин.

Грамотне та коректне використання цифрових можливостей безпосередньо впливає на імідж управлінців, яке впливає на формування образу сучасного урядовця. Керівники та співробітники органів місцевої влади заводять облікові записи у соціальних мережах або ведуть блоги, забуваючи про те, що неграмотність у цифровому світі може серйозно ускладнити управлінську діяльність чи зовсім її зупинити.

Швидкість поширення інформації в сукупності з проблемою фейків можуть миттєво зруйнувати репутацію управлінця, а випадкові обіцянки назавжди залишать слід у інформаційному просторі. Не лише співробітники прес-служб, а й керівники підрозділів повинні мати навички управління каналами комунікацій, а головним їх завданням стає залучення аудиторії до процесу прийняття управлінських рішень на місцевому рівні.

У громадян з'являється можливість активно залучатися до обговорення соціальних питань та вступати до інтерактивної взаємодії з органами влади. Оскільки населення перебуває у близькому контакті з муніципальним рівнем влади, главам муніципальних утворень насамперед необхідно стати центральним джерелом інформації та лідерами думок для мешканців громади. [6].

Все це зумовлює необхідність органів місцевого самоврядування бути «в курсі» нових технологій та їх переваг і своєчасно реагувати на впровадження нових способів взаємодії із громадськістю. В якості пропозицій щодо вдосконалення ведення цифрових комунікацій органів публічної влади на місцевому рівні можна виділити такі:

- проведення якісної підготовки офіційних інформаційних матеріалів щодо актуальної соціальної проблематики та їх поширення у ЗМІ та офіційних пабліках у соціальних мережах;
- створення нових механізмів збирання зворотного зв'язку на місцевий рівень;
- підвищення доступності офіційних сайтів органів місцевого самоврядування, а саме: забезпечення простоти використання, легкості освоєння та доступності інтерфейсу для користувача. Органам місцевого самоврядування слід регулярно перевіряти всі посилання на коректність їх роботи, використовувати текстові пояснення, наочні графічні та відеоматеріали, а також інтелектуальні карти, які б дозволяли розуміти зміст нормативно-правових актів та управлінських рішень, що приймаються на місцевому рівні.

**Висновки і пропозиції.** Отже, одним із основних викликів у процесі ведення цифрових комунікацій органів публічної влади є забезпечення цифрової безпеки, робота з персональними даними, кіберзлочинність та боротьба з фейками. Важливо оперативно реагувати на фейкову інформацію за допомогою точного, прозорого та ясного публічного пояснення, а також з урахуванням особливостей, характерних для різних соціальних груп (цільової аудиторії);

Підсумовуючи вищесказане, варто зробити висновок про те, що відмінними рисами сучасного муніципального управління стали відкритість та серйозний запит на діалог з населенням, вибудовування механізмів зворотного зв'язку та прагнення збільшити залучення людей до вирішення проблем місцевих спільнот у цифровому просторі. Зміни інформаційного середовища тягне за собою ускладнення професійного іміджу управлінців та оновлення їх компетенцій. Від успішності вирішення виявлених проблем та побудови ефективних комунікацій з жителями на територіях залежатиме майбутнє цифрової трансформації в Україні та досягнення головної цілі – покращення добробуту громадян та стабільний розвиток країни.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Бардах, О. Цифрова трансформація взаємодії влади та бізнесу: орієнтація на результат. Аспекти публічного управління. 2020. Т.8, №1. <https://doi.org/10.15421/15202>
2. Гнатовська А. Діджиталізація та інформатизація в адміністративно-територіальних одиницях: особливості та проблеми здійснення. Юридичний вісник. 2016. №6. С.112-118. DOI <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i6.2272>
3. Євсюкова О. В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 6. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084>
4. Каламан О.Б., Пурцхванідзе О.В. Шляхи розбудови місцевої громади в діджиталізованому світі. Державне управління : удосконалення та розвиток. 2020. № 10. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.10.30
5. Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: Монографія; за ред. О. В. Радченка. –Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2017. 116 с.
6. Піскоха Н. Цифрова трансформація місцевого самоврядування : визначення поняття та напрямків утворення цифрових громад. Аспекти публічного управління. 2021. Т 9. № 6. С.39-45 DOI: 10.15421/152168
7. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Розпорядження Кабінету міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>
8. Токар М.Ю. Актуальність сучасної цифрової комунікації для розвитку територіальних громад в Україні. Ефективність державного управління. 2021. Вип. 2 (67) Ч. 1. С. 92-102. DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.67.2021.240258>
9. Borodin E., Piscokha N., & Demoshenko, G. (2021). Problems and advantages of digitalization of local self-government. *Public administration aspects*, 9(4), 95-103. Retrieved from <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/892/861/>
10. Perezhniak, B., Vasylchuk, L., Bezv, T., Pyroha, S., & Batan, Y. (2022). Digitization process in the local self-government: International-legal experience. *Amazonia Investiga*, 11(59), 79-85. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.59.11.7>