

16. Основы государственного управления : учеб. пособ. / под ред. С. Н. Князева, Н. Б. Антоновой. – Мн. : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2007. – 415 с.

*Надійшла до редколегії 09.04.2012 р.*

УДК 351

*П. Ю. КУЛИШ*

### **ПОТЕНЦІАЛ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ FACEBOOK ТА TWITTER ЯК СУЧАСНИЙ МЕТОД ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ**

*Проаналізовано вплив та роль таких соціальних мереж, як Facebook та Twitter на процеси електронної взаємодії органів державної влади та громадськості. Окреслено основні напрями подальшого використання потенціалу соціальних мереж як сучасного методу електронної взаємодії органів державної влади та громадськості.*

**Ключові слова:** *інформаційне суспільство, електронна демократія, соціальні мережі, Facebook, Twitter, органи державної влади, громадськість.*

*The article focuses on the analysis of the role of such social networks as Facebook and Twitter in the e-cooperation and interaction of public authorities and public representatives. The main trends of further developing of the potential of social networks as modern method of public authorities and public representatives' e-cooperation have been described.*

**Key words:** *information-oriented society, e-democracy, social networks, Facebook, Twitter, public authorities, society.*

Розвиток високих технологій обумовлює наше майбутнє. Сьогодні в геоінформаційному просторі не просто формується, а вже існує, взаємодіє, приймає рішення та розробляє стратегічні сценарії нове покоління.

Інформація про будь-яку подію, науковий винахід, новини розповсюджується дуже швидко по всевітній мережі інтернет, досягаючи найвіддаленіші куточки планети. Пізніше традиційні способи поширення інформації – телебачення, радіо та друковані ЗМІ – “дублюють” те, що вже було оприлюднено в он-лайн режимі. Зважаючи на відкритість і доступність різноманітних джерел інформації, а також її видів від персональної до офіційної, людство має можливість одночасно накопичувати, обробляти та реалізовувати величезні обсяги матеріалів за досить невеликий проміжок часу.

Отже, інформація давно перестала бути тільки джерелом влади та переваг, а поступово стає життєзберігаючим ресурсом і соціальною цінністю інформаційних

покоління [2]. Зростання ролі комп'ютерних та інтернет-технологій у суспільному розвитку сприяє ефективній взаємодії учасників комунікаційного процесу, забезпеченню вільного доступу всіх категорій соціальних груп до інформації, інформаційних продуктів і послуг, завдяки автоматизації виробництва відбувається підвищення якості використання часу, оволодіння та застосування нових навичок, поінформованість різних верств населення з широкого кола питань.

Ураховуючи свій потенціал та можливості у відповідній сфері, Україна має всі шанси бути повноцінним учасником єдиного інформаційного простору та примножувати напрацювання у цьому напрямку.

Актуальність роботи обумовлена тим, що в контексті реформування системи управління саме електронна взаємодія органів державної влади та громадськості є однією з головних ознак електронної демократії, надання електронних послуг населенню та, відповідно, прискорення процесів демократизації українського суспільства.

Оскільки спрощується взаємодія громадян з органами державної влади, різні види документів – законопроекти, матеріали засідань в комітетах, звітування по бюджету – є предметом загального доступу. Прийняття Закону України “Про доступ до публічної інформації” сприяє відповідним тенденціям, і пересічні громадяни мають можливість краще стежити за діями своїх обранців і роботою виконавчої та судової гілок влади, висловлювати свої думки в режимі реального часу, створювати групи впливу на прийняття рішень [9]. Важливо, що населення хоче не просто володіти інформацією про ті чи інші події суспільного значення, а брати безпосередню участь у процесах управління.

Серед авторів, роботи яких присвячено питанню інформаційного суспільства, варто відзначити таких українських, російських і зарубіжних дослідників, як: Р. Авдєєв, В. Алексєєв, С. Андрєєв, В. Горбулін, І. Клименко, І. Коліушко, Д. Белл, З. Бжезінський, П. Друкер, Р. Катц, М. Маклюєн, І. Масуда, Д. Рісмен, Е. Тоффлер; питанню соціальних мереж – Г. Градосельська, С. Сазанов, С. Мілгрєм, Х. Рейнгольд, Р. Хейгл, Я. Штайншаден; електронної демократії та уряду – Е. Афонін, О. Безпалко, А. Бондаренко, П. Клімушин, С. Кліфт, Д. Сейферт та ін.

Окрім представлення діяльності органів влади на офіційних інформаційних порталах існують інші інструменти взаємодії представників органів державної влади та суспільства. Так, С. Кліфт виділяє такі інструменти взаємодії влади та громадськості в режимі реального часу: запитання та відповіді, коментарі до документів, конференції, спільноти професійні та за інтересами, чат, мультимедійні події. На його думку, найбільш ефективними формами взаємодії є он-лайн опитування, консультації з таргет-групами, веб-форуми та списки електронної розсилки [4]. Усе це сприяє налагодженню діалогу, формуванню громадської думки та виробленню спільного рішення з того чи іншого питання суспільного значення.

Метою даної роботи є опис використання потенціалу соціальних мереж Facebook та Twitter як сучасних шляхів удосконалення електронної взаємодії представників державної влади та громадськості для посилення демократичних процесів країни.

Сьогодні вкрай необхідно аналізувати та передбачати тенденції настрою та інтересів публіки, тому використання, у тому числі соціальних мереж Facebook та Twitter з метою кібер-обслуговування споживачів, безпосереднього спілкування

та посилення співробітництва з представниками органів державної влади, винесення на загальне обговорення доленосних документів для країни, реагування на потреби громадськості, всенародний аналіз та вивчення помилок, успіху (документу, послуги, події, публічної особи (наприклад, е-лідера)) тощо шляхом он-лайн дебатів, протестів, е-голосування та оцінювання є суттєвою ознакою демократичних перетворень у державі.

Основними принципами розвитку інформаційного суспільства є, перш за все, гласність, інформаційна свобода, невтручання в особисте життя, доступність інформації, інформаційна безпека тощо. Хоча є й зворотній бік цих благ, як-то: порушення особистого інформаційного простору, необмежене використання особистих даних самою системою Facebook та передавання її до відповідних відомств, цифрова нерівність, кібер-злочини.

У 2004 р. американським студентом Гарварду було утворено соціальну мережу Thefacebook.com, яка сьогодні зазнала неймовірного успіху та налічує більш ніж 500 мільйонів користувачів зі всього світу [10]. Феномен Facebook наразі вивчається в університетах США, а курс з правил користування мережею планують увести в американських школах і коледжах. Найвідоміші політичні та публічні діячі мають персональну сторінку на Facebook для своїх прихильників. Відомо, що в 2008 р. ресурс Facebook з метою передвиборчої кампанії використовував Президент Сполучених Штатів Америки Барак Обама, масові події на Болотній площі в Москві, пов'язані з виборами до Державної Думи Росії 4 грудня 2011 р., також не обійшлися без використання популярної всесвітньої мережі.

Завдяки можливостям продукту Facebook користувач публікує інформацію про себе, оприлюднює фото- і відеоматеріали будь-якої події чи то свого життя, чи щось інше, взаємодіє з іншими учасниками мережі, “додає” друзів, бере участь у різноманітних заходах, які організуються в рамках мережі, або про які поінформовано через мережу чи створені з цією метою групи. У другій половині 2010 р. було розширено функціонал Facebook: тепер власник сторінки може створювати так звані спільноти з якоїсь окремої тематики, наприклад обговорення законопроекту. Кожна спільнота має “стіну”, фото- та відеорозділи, форуми для ведення дискусій, календар заходів тощо.

Присутність саме української аудиторії невпинно зростає. За даними міжнародного он-лайн порталу статистики соціальних медіа-ресурсів Socialbakers [5] протягом останніх шести місяців кількість українських користувачів мережі Facebook збільшилась на 306,440 тис. та складає на сьогодні 1,772,640 млн, що є 3,90 % від загальної кількості всього населення країни та 11,59 % по відношенню до кількості українських інтернет-користувачів. Серед 200 країн, де Facebook є популярною соціальною мережею, Україна знаходиться на 63 місці після Йорданії, Словачії та Гватемали; також у порівнянні: Російська Федерація – 29 місце, Польща – 24. Щільність відвідувань Facebook в Україні вища на 0,06 %, ніж у Білорусі та нижча на 0,32 %, ніж у В'єтнамі. За віковими показниками в Україні найбільша кількість відвідувачів Facebook від 25 до 34 років складає 35 % всієї аудиторії, тобто найпродуктивніша частина населення, потім 30 % – це користувачі віком від 18 до 24 років, 15 % – 35 – 44 років, 7 % – 45 – 54 роки, 5 % – 16-17 років, 4 % – 13-14 років, 3 % – 55 – 64 роки і 1 % – всі, хто старше 65 років. Порівняно з відповідними

показниками у США відсоток американських користувачів населення віком від 18 – 24 та 25 – 34 складає 24 % відповідно, що на 6 % та 11 % відповідно менше тих же вікових груп української аудиторії.

Щодо гендерного показника, то тут в Україні можна спостерігати майже гендерну рівність, зокрема 49 % чоловіків та 51 % жінок користуються соціальною мережею, що порівняно з Гватемалою – 56 та 44 % відповідно, з Коста Рікою – 51 та 49 % відповідно.

За останні три місяці саме вікова група від 25 до 34 років найбільше зростає кількістю користувачів Facebook, такі ж дані спостерігаються і в Росії.

Socialbakers надають статистику щодо рівня популярності сторінок, у тому числі, політичних лідерів країн світу. Так, сторінка Президента Сполучених Штатів Америки є найпопулярнішою за відвідуваннями в мережі Facebook.

Щодо українських політиків, то на сторінці Сергія Тігіпка інформація викладена структуровано [7]. Окрім основних біографічних даних, фото-, відеоматеріалів про роботу та діяльність, а також посилань з персонального сайту [6] та з метою публічного обговорення реформ у країні на сторінці політика розроблено такі веб-додатки: “Надішли свої пропозиції” для зворотного зв’язку з громадськістю, завантажена також відеовідповідь Віце-прем’єр-міністра – Міністра соціальної політики України на запитання користувачів Facebook; “Оподаткування офшорів” для обміну думками та отримання зворотного зв’язку з цього питання; “Податок на багатства” – обговорення з відповідної тематики; “Легалізація зарплат” для викладення думок щодо необхідності легалізації зарплат; “Реформа ІТ-сфери” про реформу та підтримку ІТ-галузі; “Штрафи замість тюрми”. У розділі “Нотатки” С. Тігіпка письмово відповідає на питання користувачів Facebook.

За словами спікера Верховної Ради України Володимира Литвина, його офіційна сторінка на Facebook була створена “для більш тісного демократичного спілкування” з громадськістю в соціальних мережах. “Кожного дня від мого прес-центру на сторінці будуть публікуватися найсвіжіші новини щодо моєї діяльності та роботи” йдеться далі у розділі основної інформації [9]. На своїй публічній сторінці В. Литвин закликає користувачів до обговорень і запитань на різні соціально-економічні та політичні теми. Публічні сторінки керівника парламенту не мають такої кількості веб-додатків, як сторінка С. Тігіпка, але більша кількість матеріалів ведеться від “першої особи”, що створює враження невимушеного та персоніфікованого спілкування між політиком та громадськістю.

Публічна сторінка Прем’єр-міністра України М. Азарова містить повну біографію політичного діяча на російській мові, викладені офіційні відеосюжети про робочі поїздки, інтерв’ю, виступи, зустрічі та діяльність М. Азарова як голови уряду країни. У розділі “Нотатки” Прем’єр-міністр відповідає на запитання користувачів від “першої особи” щодо нагальних питань у країні, що також створює враження невимушеного спілкування, як і на сторінці В. Литвина. В одному з останніх коментарів від 15 лютого 2012 р. Прем’єр-міністр підкреслює значущість ролі соціальних мереж у інформаційному суспільстві: “На цьому тижні ще раз особито впевнився, наскільки розширюють можливість людини інформаційні технології. За допомогою сторінки Фейсбук, а також і з допомогою свого нового сайту, я дізнаюся про ситуації, проблеми, котрі потребують невідкладного і оперативного реагування” [8].

Заснований у 2006 р. сервіс Twitter перетворився на потужну соціальну мережу новин, мікроблог, службу коротких новин, де розміром у 140 знаків можна викласти найголовніше. Логотип компанії у вигляді маленького птаха блакитного кольору несе на кінчику дзьоба найсвіжішу та найпопулярнішу новину у сфері політики, спорту, мас-культури, яскрава назва якої притягує увагу мільйонів користувачів. Найактивніший блог серед зазначених українських політичних лідерів має С. Тігіпко: 1,005 твітів (коротких новин) та 6,888 читачів новин Віце-прем'єр-міністра. Мікроблог спікера парламенту В. Литвина налічує 4 твіта (4 новини) та 459 читачів.

Офіційні сторінки політиків на Facebook та Twitter супроводжуються їх офіційною прес-службою.

Отже, ще кілька років тому було важко уявити прямий діалог з представниками влади через соціальну мережу, яка використовується в більшості випадків як джерело для обміну неофіційною інформацією, зокрема, неформальне спілкування з друзями, он-лайн ігри, відео та музика, реклама різноманітних брендів і популярних зірок.

Але стає зрозумілим, що соціальні мережі, зокрема Facebook та Twitter, є потужним інструментом для розповсюдження інформації, впливу на громадську думку, реалізації різноманітних ідей. У частині використання соціальної мережі як методу електронної взаємодії органів державної влади та громадськості для формування належної державної політики та демократичних трансформацій є вкрай необхідним, адже навіть за часи інформаційного суспільства потрібної, об'єктивної та суспільно значущої інформації завжди буде бракувати. Важливим є зворотній зв'язок і реакція громадськості на ситуацію в країні з метою активізації суспільства у прийнятті рішень доленосних як для окремої людини, так і держави в цілому.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) сприяють взаємодії влади з громадянами, бізнесом, мас-медіа, іншими таргет-групами. У першу чергу, така співпраця дозволяє значно удосконалити різні напрями діяльності, починаючи з надання доступу до інформації, маркетингу влади, в тому числі, місцевої та закінчуючи наданням адміністративних послуг.

Окрім вищезазначеного завдяки використанню ІКТ технологій та, зокрема, соціальних мереж існує можливість такого:

- оперативного отримання, створення та надання інформації, також управління та її використання з будь-якого місця та будь-якого пристрою (телефон, ПК, ноутбук);
- оперативного поінформування держави та реагування на потреби громадян;
- надання послуг та відповідь на запити з боку сервісної держави, яка орієнтована саме на потреби громадян;
- підвищення рівня інтелекту відомства через моніторинг, аналіз та управління контентом.

З точки зору використання потенціалу соціальних мереж, то для подальших досліджень можна виділити такі напрями:

- вивчення динамічних процесів та типів взаємодії людей в мережі;
- вивчення процесів переміщення інформації всередині мережі, відмінностей спілкування;
- вивчення способів протидії шкідливому використанню “змагальності”, також таких явищ, як: “довіра”, “нарцисизм” у мережаному просторі;

– вивчення механізмів колективного прийняття рішень в умовах мережаного спілкування та принципів здійснення впливу на вибір рішення при наявності альтернатив [3].

Отже, нова модель державного управління не може формуватись окремо від сфери ІКТ, оскільки інформаційні продукти та послуги повинні бути доступними кожному громадянину незалежно від його статі, національності, соціального та матеріального статусів. Одним з головних завдань уряду є підтримка вітчизняної ІТ-сфери, формування та забезпечення інформаційної мережі адміністративних послуг в режимі он-лайн, реагування на потреби населення через всі загальнодоступні канали зв'язку: телебачення, мас-медіа, інтернет, соціальні мережі тощо.

Попит на потенціал соціальних мереж може стати одним з шляхів формування позитивного іміджу органів державної влади та системи державного управління в цілому.

#### Література:

1. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-17. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

2. *Алиева Н. З.* Становление информационного общества и философия образования : [монографія] / Н. З. Алиева, Е. Б. Ивушкина, О. И. Лантратов. – Режим доступу : <http://www.monographies.ru/23>.

3. *Градосельская Г.* Анализ социальных сетей : автореф. дис. ... к.социол.н. : спец. 22.00.01 “Теория, методология и история социологии” / Г. Градосельская. – Режим доступу : <http://www.dissercat.com/content/analiz-sotsialnykh-setei>.

4. *Клімушин П. С.* Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенюк. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.

5. Міжнародний он-лайн портал статистики соціальних медіа-ресурсів Socialbakers. – Режим доступу : <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/ukraine>.

6. Офіційний сайт Віце-прем'єр-міністра – Міністра соціальної політики України С. Л. Тігіпко. – Режим доступу : <http://tigipko.com>.

7. Публічна сторінка Віце-прем'єр-міністра – Міністра соціальної політики України С. Л. Тігіпко на Facebook. – Режим доступу : <http://www.facebook.com/Tigipko?ref=ts>.

8. Публічна сторінка Прем'єр-міністра України М. Я. Азарова на Facebook. – Режим доступу : <http://www.facebook.com/Nikolay.Azarov?ref=ts>.

9. Публічна сторінка спікера Верховної Ради України В. М. Литвина на Facebook. – Режим доступу : <http://www.facebook.com/lytvyn.volodymyr?ref=ts>.

10. *Штайншаден Я.* Социальная сеть. Феномен Facebook / Я. Штайншаден ; [пер. с нем. Н. Фрейман]. – СПб. : Питер, 2011. – 224 с.

*Надійшла до редколегії 28.02.2012 р.*