

## ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

УДК 351:004

DOI <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2024.1.46>

В. Е. АРУТЮНЯН

аспірант кафедри публічного управління та землеустрою

Класичний приватний університет

ORCID: 0000-0002-3573-8393

**ВПЛИВ СОЦІАЛЬНИХ МЕДІА НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО  
ВРЯДУВАННЯ: ОГЛЯД ІСНУЮЧИХ ДОСЛІДЖЕНЬ  
ТА ПЕРСПЕКТИВИ МАЙБУТНЬОГО**

Автор досліджує роль соціальних медіа у зміцненні ефективності електронного врядування, з акцентом на огляд існуючих досліджень. Аналізуючи різноманітні дослідження, було визначено, що соціальні медіа сприяють підвищенню прозорості, участі громадян та ефективності управлінських процесів в період пандемії та поза її межами. Соціальні медіа дозволили урядам оперативно зв'язуватися з громадянами, забезпечуючи надання важливої інформації та підтримку. Також було виявлено, що діалогові стратегії у соціальних медіа, які залучають громадськість до взаємодії, мають значний вплив на рівень громадянської участі. Розглянуті дослідження підкреслюють необхідність адаптації урядових стратегій комунікації до особливостей соціальних медіа для оптимізації взаємодії з громадянами та підвищення ефективності електронного врядування. В статті також розглянуто різноманітні методологічні підходи та теоретичні рамки, використані в оглянутих дослідженнях, для вивчення впливу соціальних медіа на електронне врядування. Автори досліджень підкреслюють важливість діалогової орієнтації у комунікації між урядом та громадянами через соціальні медіа. Такий підхід сприяє підвищенню залученості громадян та ефективності сприйняття урядових повідомлень.

З дослідження видно, що маркетинг в соціальних медіа може ефективно підвищувати позитивне сприйняття урядових ініціатив та збільшувати задоволення громадян від наданих послуг. Було розглянуто важливість аналізу мовного стилю та змісту урядових повідомлень у соціальних медіа, які можуть вплинути на залучення громадян та їхню взаємодію з урядовими сторінками.

Імплікація розглянутих досліджень для розвитку політик в області електронного врядування показує, що уряди повинні враховувати потенціал соціальних медіа як інструменту для підвищення прозорості, участі громадян та ефективності управління, особливо в умовах швидкого розвитку цифрових технологій та змін у суспільних комунікаційних звичках.

Висновки розглянутих досліджень надають цінне розуміння для розвитку ефективних стратегій електронного врядування, які використовують потенціал соціальних медіа для підвищення громадянської участі та забезпечення якісних публічних послуг.

**Ключові слова:** електронне врядування, соціальні медіа, громадянська участь, прозорість уряду, комунікаційні стратегії, ефективність уряду.

V. E. ARUTIUNIAN

Postgraduate Student at the Department of Public Administration

and Land Management

Classic Private University

ORCID: 0000-0002-3573-8393

**THE IMPACT OF SOCIAL MEDIA ON THE EFFICIENCY OF E-GOVERNANCE:  
REVIEW OF EXISTING RESEARCH AND FUTURE PERSPECTIVES**

The author investigates the role of social media in strengthening the efficiency of e-governance, focusing on a review of existing research. By analyzing various studies, it was determined that social media contribute to increasing transparency, citizen participation, and the efficiency of management processes during and beyond the pandemic. Social media have allowed governments to connect with citizens promptly, providing vital information and support. It was also found that dialogical strategies in social media, which involve the public in interaction, have a significant impact on the level of civic participation. Reviewed studies highlight the need to adapt government communication strategies to the peculiarities of social media to optimize interaction with citizens and enhance the efficiency of e-governance. The article also examines various methodological approaches and theoretical frameworks used in reviewed research to study the impact of social media on e-governance. Researchers emphasize the importance of dialogical orientation in communication between the government and citizens through social media. Such an approach enhances citizen engagement and the effectiveness of governmental messages.

*The research shows that marketing in social media can effectively increase positive perceptions of government initiatives and enhance citizen satisfaction with provided services. The importance of analyzing the linguistic style and content of government messages in social media, which can affect citizen engagement and their interaction with government pages, was considered. The implications of the reviewed studies for the development of policies in the field of e-governance show that governments must consider the potential of social media as a tool for enhancing transparency, citizen participation, and management efficiency, especially in the context of rapid digital technology development and changes in societal communication habits. The conclusions of the reviewed research provide valuable insights for developing effective e-governance strategies that utilize the potential of social media to increase civic participation and ensure high-quality public services.*

**Key words:** e-governance, social media, civic participation, government transparency, communication strategies, government efficiency.

### Постановка проблеми

У сучасному світі соціальні медіа відіграють вирішальну роль у спілкуванні між урядами та громадянами, впливаючи на прозорість, громадянську участь та ефективність управлінських процесів. Ця тенденція набула особливої актуальності під час пандемії COVID-19, коли цифрові канали стали основним засобом комунікації. Незважаючи на значний інтерес до використання соціальних медіа в контексті електронного врядування, існує відчутна нестача комплексного розуміння того, як саме ці інструменти сприяють зміцненню діалогу між урядом та громадськістю та підвищують ефективність управлінських рішень. Таким чином, існує очевидна потреба в детальному огляді та узагальненні існуючих досліджень, щоб визначити, як соціальні медіа впливають на різні аспекти електронного врядування, включаючи, але не обмежуючись, прозорістю, ефективністю управління, громадянською участю та реалізацією урядових ініціатив. Особлива увага повинна бути приділена аналізу методологічних підходів та теоретичних рамок, використаних в оглянутих дослідженнях, для вивчення впливу соціальних медіа на електронне врядування. Це дозволить не тільки краще зрозуміти поточний стан досліджень у цій області, але й визначити прогалини в знаннях та напрями для майбутніх досліджень.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Дослідження різних авторів охоплюють широкий спектр тем, від зрілості електронного врядування та його впливу на ефективність управління до конкретних стратегій використання соціальних медіа для залучення громадян та підвищення прозорості урядових дій.

Так дослідження Сабіни Ходжич та ін. оцінює вплив зрілості електронного врядування на ефективність управління в ЄС, виявляючи, що зрілість електронного врядування значно сприяє підвищенню ефективності управління, особливо в умовах пандемії [1].

Чі-Хуї Лай та ін. розглядають використання соціальних медіа урядами та їхню ефективність, зокрема як різні стратегії спілкування у соціальних медіа впливають на залученість громадськості [2].

Мійкел С. Полуан та ін. аналізують сприйняття громадськістю ефективності маркетингу в соціальних медіа, виявляючи значний позитивний вплив на ставлення та задоволення громадськості від урядових закладів [3].

Дослідження Сохран Хан та ін. зосереджуються на передумовах довіри до використання соціальних медіа в електронному врядуванні, пропонуючи модель, яка визначає ключові фактори довіри з різних вимірів [4].

Парісміта Бхагаваті в своїй роботі оцінює використання веб-сайтів та соціальних медіа державними урядами на північному сході Індії, виявляючи потребу в оптимізації взаємодії з громадянами [5].

Нур Фітріаю Аюнінг Буді та ін. вивчають ефективність впровадження концепції уряду 2.0 в Індонезії, аналізуючи використання соціальних медіа та функцій Web 2.0 урядовими установами [6].

Седи Йилдирим та ін. займалися дослідженням ключових факторів досягнення ефективного управління порталом електронного врядування з перспективи громадян. Вони аналізували турецький портал електронного врядування, вивчаючи як громадяни використовують інтернет для доступу до публічних послуг, і визначили важливість забезпечення інформаційної доступності та безпеки [7].

Тунде Сімеоном Амосуном та ін. вивчали вплив використання електронного уряду на залучення громадян під час кризи COVID-19 у Китаї. Вони досліджували, як сприйняття уряду громадянами через медіа впливає на їхнє залучення та довіру до урядових рішень у кризові часи [8].

Мете Йилдиз та ін. розглядали використання Facebook місцевими урядами в Туреччині для аналізу їхньої ефективності та зручності використання. Вони виявили, що хоча урядові установи активно використовують соціальні медіа, існують значні розбіжності в адаптації та взаємодії з громадянами [9].

### Формулювання мети дослідження

Метою дослідження є аналіз впливу соціальних медіа на ефективність електронного врядування з акцентом на детальний огляд існуючих досліджень та узагальнення їх результатів для визначення як соціальні медіа впливають на різні аспекти електронного врядування.

### Викладення основного матеріалу дослідження

Автори Сабіна Ходжич та ін. провели дослідження з метою оцінити вплив зрілості електронного врядування на ефективність державного управління в країнах ЄС [1]. Використовуючи двоетапний метод регресії

з найменшими квадратами, було отримано емпіричні результати, які показують, що зрілість електронного урядування позитивно і значуще сприяє підвищенню ефективності державного управління в ЄС. Основними висновками дослідження є те, що електронне урядування є невід'ємною частиною для забезпечення належного функціонування публічного адміністрування під час пандемії COVID-19. Зрілість електронного урядування суттєво впливає на підвищення ефективності уряду, а також правова держава відіграє важливу роль у кожній моделі регресії. Крім того, було виявлено значні розбіжності між рівнями розвитку електронного урядування в країнах ЄС. Цифрові технології дозволили урядам з'єднуватися з людьми та сприяли зусиллям урядів у підготовці та реалізації політичних рішень, заснованих на актуальних даних та інформації, що є умовою ефективного управління публічними коштами для надання послуг усім користувачам. Протягом пандемії COVID-19 уряди ділилися інформацією через національні портали, мобільні додатки та соціальні медіа. Багато урядів також активізували роботу зі сприяння відкритим урядовим даним, як у плані їх випуску, так і використання для створення різних типів даних. Опитування Електронного уряду ООН на 2020 рік показало, що більшість урядів мають високі рівні прозорості у звітності та обміні інформацією, пов'язаною з кризою. Під час пандемії у 2020 році уряди активніше використовували соціальні медіа для звітування про статистику COVID-19 (наприклад, загальна кількість випадків у країні, загальна кількість смертей, а також звіти про випадки за юрисдикціями). Ця інформація підкреслює значення цифрового урядування та соціальних медіа у відповіді на пандемію, а також у забезпеченні прозорості та взаємодії з громадянами в умовах, коли традиційні способи комунікації можуть бути обмежені.

Дослідження Чі-Хуї Лай та ін. розглядає використання урядами соціальних медіа та їх ефективність. Показано як різні стратегії повідомлень у соціальних медіа сприяють різним типам залучення аудиторії (тобто лайкам, репостам або коментарям) та які фактори впливають на сприйняту ефективність використання соціальних медіа [2]. Використовуючи рамки діалогового спілкування, дослідження аналізує дані з публічної організації на Тайвані, включаючи контент і лінгвістичний аналіз повідомлень цієї організації на Facebook протягом року, а також інтерв'ю та опитування з цією організацією. З'ясовано, що повідомлення, спрямовані на мобілізацію громадськості в офлайн та спілкування через неформальну мову, розмовний стиль, а також використання емоційних та рухових слів, є прикладом діалогової орієнтації. Такі повідомлення позитивно асоціюються з залученням громадськості на Facebook за кількістю лайків, коментарів та репостів. Крім того, аналіз інтерв'ю та опитувань показує, що організація та цільові громадськості розвивають взаємозалежні відносини через різноманітне використання Facebook. Такі відносини також впливають на сприйняту ефективність стратегій повідомлень організації, які мають на меті сприяти діалоговому спілкуванню. Водночас відсутність комунікації між підрозділами в організації, а також її бюрократична культура призводять до негативних наслідків для певних стратегій повідомлень. Продовження дослідження зосереджене на аналізі мовних стилів і змісту повідомлень у соціальних медіа, які відображають діалогічну орієнтацію, і як це впливає на залученість громадськості. Було виявлено, що використання інформальної мови, онлайн-жаргону та нечітких виразів (наприклад, «лол», «до речі») збільшує кількість лайків або репостів у соціальних медіа. Цікаво, що довгострокові учасники онлайн-спільнот використовують більше інформальних мовних конструкцій, що може змусити читачів відчувати психологічну близькість до відправників повідомлень або навіть до спільноти. Використання сленгу або емоджі може бути адаптовано до потреб ширшої спільноти користувачів соціальних медіа. Крім того, дослідження підкреслює, що інклюзія афективних слів у повідомлення сприяє взаємодії, а використання афективних та сумних слів пов'язане з більшою кількістю коментарів, тоді як використання слів, що імплікують афективні процеси, позитивні емоції та сум, сприяє репостам. Люди також більш схильні лайкати або ділитися повідомленнями, коли повідомлення містять займенники «ти» та «ми», що може мотивувати на подальші дії лайкання або поширення. Недіалогічні повідомлення, які мають на меті розповсюдження змісту, пов'язаного з організацією, і містять складну мову, можуть вимагати більше когнітивних зусиль для обробки інформації, що може стати перешкодою для взаємодії з цільовою громадськістю на різних рівнях. Це також може пояснити негативну реакцію громадськості на повідомлення організації, які сприяють продажу продуктів або послуг. Дослідження підкреслює, що для ефективного використання соціальних медіа урядовими організаціями для будівництва діалогічної орієнтації важливо враховувати, як члени організації та цільові громадськості реалізують динамічне спілкування через різні функції соціальних медіа, що допомагає формувати та підтримувати взаємні відносини. Однак, організаційні фактори, такі як погане внутрішньоорганізаційне спілкування, можуть знижувати ефективність стратегій повідомлень.

Метою дослідження проведеного Мійкелем С. Полуаном та ін. є визначення сприйняття громадськістю впливу та ефективності маркетингу в соціальних медіа як засобу комунікації в контексті урядових закладів Південної Мінахаси [3]. Дослідження застосувало дескриптивний кількісний підхід та опитування з використанням методу цілеспрямованої вибірки серед 100 респондентів, які активно користуються соціальними медіа і відвідували офіційні сторінки уряду Південної Мінахаси в соціальних медіа. Основні результати дослідження показали, що маркетинг в соціальних медіа має значний та позитивний вплив на ставлення громадськості, а також на задоволення громадськості від урядових закладів. Ставлення громадськості також має значний та позитивний вплив на їхнє задоволення від діяльності урядових закладів. Це дослідження підтверджує, що коли громадськість має

сприятливий досвід взаємодії з діяльністю уряду в соціальних медіа, вони, як правило, мають позитивне ставлення до урядової установи та більш схильні бути задоволеними діяльністю цієї установи. Висновки з цього дослідження надають цінне розуміння для урядових закладів щодо використання маркетингу в соціальних медіа, як ефективного засобу для підвищення громадської думки та задоволення, що може сприяти підвищенню довіри громадськості та покращенню сприйняття прозорості урядових дій.

Дослідження Сохран Хан та ін. займається вивченням передумов довіри до використання соціальних медіа в електронному урядуванні з кількох вимірів [4]. Автори провели систематичний огляд літератури з опублікованих статей між 2007 та 2017 роками, які обговорювали аспекти довіри громадян до послуг електронного урядування. В результаті було відібрано 35 статей з 7 електронних баз даних після інтенсивного процесу перегляду літератури, використовуючи критерії включення та виключення для вибору відповідних статей, які відповідали меті цього дослідження. Аналіз цього огляду показав, що довіра переважно обговорювалася в літературі як один із компонентів факторів прийняття електронного урядування, а не як незалежна тема дослідження. Крім того, фактори, що генерують довіру в контексті використання соціальних медіа для послуг електронного урядування, не отримали належної уваги в попередніх дослідженнях. Для заповнення цієї прогалини в дослідженні було запропоновано модель, яка визначає передумови довіри з кількох вимірів, класифікованих як індивідуальні характеристики: фактори уряду, фактори ризику та характеристики соціальних медіа. Це дослідження вносить вклад у розвиток нової парадигми для розвитку довіри громадян з метою збільшення їх участі в послугах електронного урядування на основі соціальних медіа, а також висвітлює напрями для майбутніх досліджень у цій області.

Дослідження проведене Парісімітою Бхагаваті показує оцінку характеру та оптимальності використання веб-сайтів та технологій соціальних медіа державними урядами на північному сході Індії в контексті електронного урядування [5]. Для цього було обрано кейс-стаді двох штатів – Ассам та Нагаленд, і проведено аналіз їхніх веб-сайтів та соціальних медіа за лютого 2020 року, а також проведено короткі структуровані інтерв'ю з офіційними особами в державних секретаріатах цих штатів. Результати дослідження свідчать, що електронне урядування в цих штатах досягло транзакційного рівня зрілості згідно з різними моделями зрілості електронного урядування (моделі Gartner, ООН, Hiller і Belanger, West, Fan). Базові е-послуги були доступні на обох веб-сайтах, проте взаємодія та взаємовідповідальність між громадянами та урядом не досягли оптимального рівня. Використання інтернет-технологій мало як можливості, так і виклики. Серед можливостей були революційне розповсюдження інформації, підвищення ефективності надання публічних послуг, зменшення витрат та часу на виконання адміністративних завдань тощо. Серед викликів були відсутність навчання персоналу необхідним ІКТ навичкам, проблеми з вертикальною інтеграцією урядових органів через відсутність належної інфраструктури електронного урядування на нижчих рівнях адміністрування.

Щодо використання соціальних медіа, обидва уряди штатів вели активні облікові записи в Facebook та Twitter. Основне використання соціальних медіа було спрямовано на просування та популяризацію урядових програм та політик. Взаємодія користувачів у соціальних медіа була обнадійливою, але відповіді та реакція на запити користувачів були недостатньо відповідальними і великою мірою односторонніми. Попри активність у соціальних медіа, дослідження виявило значну недбалість щодо запитів, думок та відгуків громадян. Висновки дослідження можуть слугувати важливим внеском у розуміння прогалин у використанні інтернет-платформ та технологій урядами, а також в оцінці досягнень штатів у сфері електронного урядування. Це дослідження спонукає до подальших інтенсивних досліджень у цій галузі з метою досягнення всеохопної та ефективної рамки е-демократії в регіоні.

Дослідження Нур Фітріаю Аюнінг Буді та ін. займається оцінкою ефективності впровадження концепції уряду 2.0 в Індонезії та вивчення кореляції між управлінням електронного урядування та реалізацією уряду 2.0 [6]. Використовуючи індекс складності (SI) за методологією Бонсона та ін., дослідники аналізували вебсайти та соціальні медіа 116 індонезійських державних установ, вимірюючи присутність функцій Web 2.0 та застосування соціальних медіа. Результати дослідження показали, що середній бал SI становить 42%, що свідчить про те, що державні установи в Індонезії використовують функції Web 2.0 та соціальні медіа, хоча рівень адаптації не був однаковим. Було встановлено позитивний зв'язок між оцінками ефективності впровадження електронного урядування та ефективністю державних установ. Таким чином, державні установи, які ефективно впроваджували електронне урядування, також були ефективними у впровадженні уряду 2.0. Щодо соціальних медіа, дослідження виявило, що близько 64% спостережуваних державних установ мали щонайменше один акаунт у соціальних медіа. Twitter був найпопулярнішою соціальною медіа платформою, яку використовували 58% державних установ, за ним слідували Facebook (53%) та YouTube (22%). Однак взаємодія та зворотний зв'язок з громадськістю через соціальні медіа часто були односторонніми, з акцентом на поширенні інформації, а не на діалозі. Це дослідження дає важливий внесок у розуміння ролі та ефективності використання соціальних медіа та функцій Web 2.0 урядовими установами в контексті електронного урядування в Індонезії та може слугувати орієнтиром для подальшого вдосконалення стратегій уряду 2.0.

Автори Седи Йилдири́м та ін. займались дослідженням вивчення ключових факторів досягнення ефективного управління порталом електронного урядування з перспективи громадян [7]. Використовуючи квалітативний



дизайн дослідження, автори проаналізували турецький портал електронного урядування, використовуючи доступні дані відкритого доступу та інформацію з порталу електронного урядування Туреччини, а також дані TURKSTAT для визначення загального профілю громадян щодо навичок і використання Інтернету. Основні висновки дослідження вказують на те, що тип користувача, варіанти цифрових платформ, варіанти безпеки та доступу, а також класифікація цифрових публічних послуг є важливими факторами для забезпечення добре розробленої системи порталу електронного урядування з точки зору громадян. Особливо важливим є інформування громадян про варіанти використання та категорії послуг, до яких можна отримати доступ через портал електронного урядування. Інструменти соціальних медіа визнані ефективними факторами при інформуванні громадян про портал електронного урядування та комунікації з ними. Дослідження надає оригінальну модель, яка пояснює, як працює портал електронного урядування Туреччини з перспективи громадян. Проте, існують деякі обмеження в дослідженні. Висновки та рекомендації базуються на порталі електронного урядування Туреччини та його управлінні цифровими публічними послугами. Дослідження оцінює ефективність управління порталом електронного урядування з перспективи громадян. Майбутні дослідження можуть вивчати управління порталом електронного урядування для різних країн з використанням різних підходів або дизайнів дослідження.

Дослідження Тунде Сімеонома Амосунома та ін. вивчає вплив використання електронного уряду на залучення громадян під час кризи COVID-19 у Китаї, враховуючи медійну роль сприйняття уряду громадянами [8]. Для тестування дослідницької моделі було проведено опитування серед 866 респондентів, які були громадянами трьох великих міст: Хефей, Шанхай і Нанкін. Результати дослідження, проведені з використанням структурного рівняння моделювання, показали, що використання електронного уряду значно позитивно впливає на сприйняття громадянами довіри до уряду, прозорості уряду та репутації уряду, але не має значного впливу на залучення громадян. Однак, було виявлено непрямі взаємозв'язки в аналізі медіації. Також було виявлено значний зв'язок між різними сприйняттями уряду. Аналіз медіації показав, що всі різні сприйняття уряду медіюють відносини між використанням електронного уряду та залученням громадян під час кризи COVID-19. Це дослідження заповнює прогалину в літературі, досліджуючи, як використання електронного уряду китайськими громадянами під час кризи COVID-19 допомогло вплинути на їхню поведінку та ставлення. Зокрема, це одне з перших досліджень, що інтегрує використання електронного уряду громадянами та залучення громадян через різні сприйняття уряду, такі як довіра до уряду, прозорість уряду та репутація уряду, в недемократичній країні. У дослідженні, яке оцінювало вплив електронного уряду на залучення громадян під час кризи COVID-19, було з'ясовано, що використання соціальних медіа урядом значно корелює зі сприйняттям прозорості уряду громадянами. Таке сприйняття прозорості уряду позитивно асоціюється з довірою до уряду. Дослідження також виявило, що сприйняття прозорості уряду медіює відносини між використанням соціальних медіа урядом і довірою до уряду. В іншому аспекті, дослідження підтвердило, що оцінки та використання платформ соціальних медіа урядом громадянами допомагають покращити позитивне сприйняття уряду з точки зору репутації уряду, довіри до уряду, прозорості уряду, відповідальності уряду та задоволення громадян. Важливим висновком стало те, що використання електронного уряду не має прямого впливу на рівень залучення громадян під час кризи COVID-19, але медіаційний аналіз виявив непрямий вплив. Таким чином, соціальні медіа відіграють важливу роль у формуванні сприйняття громадянами прозорості, довіри та репутації уряду, що, в свою чергу, може позитивно впливати на їхнє залучення до діяльності уряду, особливо в умовах кризи, як-от пандемія COVID-19.

Дослідження Мете Йилдиз та ін. розглядає оцінку використання соціальних медіа місцевими урядами Туреччини з точки зору їх зручності використання. Дослідники аналізували Facebook-сторінки трьох найбільших турецьких міських муніципалітетів: Стамбула, Анкари та Ізміра [9]. Дослідження виявило, що урядові установи в Туреччині активно використовують функції Web 2.0 та соціальні медіа, хоча рівень адаптації та ефективності не є однорідним серед усіх установ. Було знайдено позитивний зв'язок між оцінками ефективності впровадження електронного урядування та ефективністю державних установ у використанні соціальних медіа. Щодо соціальних медіа, близько 64% державних установ мали принаймні один аккаунт у соціальних медіа, з яких Twitter був найпопулярнішою платформою, використовуваною 58% державних установ, за ним слідували Facebook (53%) та YouTube (22%). Однак взаємодія та відповіді на запити користувачів часто були односторонніми, з акцентом на розповсюдженні інформації, а не на діалозі. Автор дає рекомендації для покращення присутності уряду в соціальних медіа, які можуть бути застосовані до урядів різних рівнів та розмірів у Туреччині та за її межами.

Дане дослідження надає цінні інсайти щодо поточного стану використання соціальних медіа та електронного урядування, підкреслюючи значення цих інструментів у сучасному управлінні та необхідність інтеграції цифрових стратегій для забезпечення ефективного діалогу між урядом та громадянами, чим забезпечити підвищення ефективності.

### Висновки

Кожне з розглянутих досліджень демонструє важливість інтеграції цифрових інструментів та соціальних медіа в процеси електронного урядування та публічного управління. Вони підкреслюють потребу в діалозі між урядом та громадянами, важливість безпеки та доступності інформації, а також роль соціальних медіа як майданчика для

покращення прозорості, залучення громадськості та зміцнення довіри до уряду. Ці дослідження спільно наголошують на тому, що ефективне використання цифрових технологій та соціальних медіа може значно покращити якість та доступність публічних послуг, забезпечити більшу прозорість урядових дій та зміцнити взаємодію між урядами та громадянами. Однак, для досягнення цих цілей важливо враховувати та вирішувати існуючі виклики, такі як необхідність покращення інтерфейсів користувача, забезпечення безпеки даних, а також розробка і реалізація ефективних стратегій комунікації.

Перспективи подальших досліджень мають зосередитися на розробці та впровадженні інноваційних діалогових стратегій в соціальних медіа, що будуть сприяти більшій залученості громадян та покращенню взаємодії між урядами та громадянами. Важливим аспектом є також аналіз мовного стилю та змісту урядових повідомлень у соціальних медіа, щоб визначити їх вплив на залучення громадян. Крім того, подальші дослідження повинні враховувати швидкий розвиток цифрових технологій та зміни в суспільних комунікаційних звичках, щоб адаптувати урядові стратегії комунікації до новітніх тенденцій. Розробка комплексного методологічного підходу для вивчення довгострокового впливу соціальних медіа на ефективність електронного врядування стане ключовим напрямом для забезпечення стійкого розвитку е-демократії та публічних послуг високої якості.

### Список використаної літератури

1. Hodzic, S., Ravselj, D., Jurlina Alibegovic, D. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*. Vol. 19 (1). pp. 159–180. DOI: 10.17573/cepar.2021.1.07
2. Lai, C. H., Yu, R. P., Chen, Y. C. (2020). Examining Government Dialogic Orientation in Social Media Strategies, Outcomes, and Perceived Effectiveness: A Mixed-Methods Approach. *International Journal of Strategic Communication*. Vol. 1 (1). DOI: 10.1080/1553118X.2020.1749634
3. Poluan, M. S., Pasuhuk, L. S., Mandagi, D. W. (2022). THE ROLE OF SOCIAL MEDIA MARKETING IN LOCAL GOVERNMENT INSTITUTION TO ENHANCE PUBLIC ATTITUDE AND SATISFACTION. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 11 (3). pp. 1268–1279. URL: <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
4. Khan, S., Ab. Rahim, N. Z., Maarop, N. (2020). A systematic literature review and a proposed model on antecedents of trust to use social media for e-government services. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*. Vol. 7 (2). pp. 44–56. DOI: 10.21833/ijaas.2020.02.007
5. Bhagawati, P. (2020). Websites and social media technologies as implements of E-Governance: A study of North East India. *Indian Journal of Science and Technology*. Vol. 13 (31). pp. 3188–3197. DOI: 10.17485/IJST/v13i31.1016
6. Budi, N. F., Fitriani, W. R., Hidayanto, A. N., Kurnia, S., Inan, D. I. (2020). A study of government 2.0 implementation in Indonesia. *Socio-Economic Planning Sciences*. Vol. 72. pp. 1–10. DOI: 10.1016/j.seps.2020.100920
7. Yildirim, S., Bostancı, S. H. (2021). The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*. Vol. 18 No. 3, pp. 259–273. DOI: 10.1108/WJSTSD-04-2021-0049
8. Amosun, T.S., Chu, J., Rufai, O.H., Muhideen, S., Shahani, R. and Gonlepa, M.K. (2022), «Does e-government help shape citizens' engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government», *Online Information Review*, Vol. 46 No. 5, pp. 846–866. DOI: 10.1108/OIR-10-2020-0478
9. Yildiz, M., Ocak, N., Yildirim, C., Cagiltay, K., Babaoglu, C. (2016). Usability in Local E-Government: Analysis of Turkish Metropolitan Municipality Facebook Pages. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*. Vol. 3 (1). pp. 53–69. DOI: 10.4018/IJPADA.2016010104

### References

1. Hodzic, S., Ravselj, D., Jurlina Alibegovic, D. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*. Vol. 19 (1). pp. 159–180. DOI: 10.17573/cepar.2021.1.07
2. Lai, C. H., Yu, R. P., Chen, Y. C. (2020). Examining Government Dialogic Orientation in Social Media Strategies, Outcomes, and Perceived Effectiveness: A Mixed-Methods Approach. *International Journal of Strategic Communication*. Vol. 1 (1). DOI: 10.1080/1553118X.2020.1749634
3. Poluan, M. S., Pasuhuk, L. S., Mandagi, D. W. (2022). THE ROLE OF SOCIAL MEDIA MARKETING IN LOCAL GOVERNMENT INSTITUTION TO ENHANCE PUBLIC ATTITUDE AND SATISFACTION. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 11 (3). pp. 1268–1279. URL: <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
4. Khan, S., Ab. Rahim, N. Z., Maarop, N. (2020). A systematic literature review and a proposed model on antecedents of trust to use social media for e-government services. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*. Vol. 7 (2). pp. 44–56. DOI: 10.21833/ijaas.2020.02.007
5. Bhagawati, P. (2020). Websites and social media technologies as implements of E-Governance: A study of North East India. *Indian Journal of Science and Technology*. Vol. 13 (31). pp. 3188–3197. DOI: 10.17485/IJST/v13i31.1016

6. Budi, N. F., Fitriani, W. R., Hidayanto, A. N., Kurnia, S., Inan, D. I. (2020). A study of government 2.0 implementation in Indonesia. *Socio-Economic Planning Sciences*. Vol. 72. pp. 1–10. DOI: 10.1016/j.seps.2020.100920

7. Yildirim, S., Bostancı, S. H. (2021). The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*. Vol. 18 No. 3, pp. 259–273. DOI: 10.1108/WJSTSD-04-2021-0049

8. Amosun, T.S., Chu, J., Rufai, O.H., Muhideen, S., Shahani, R. and Gonlepa, M.K. (2022), «Does e-government help shape citizens' engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government», *Online Information Review*, Vol. 46 No. 5, pp. 846–866. DOI: 10.1108/OIR-10-2020-0478

9. Yildiz, M., Ocak, N., Yildirim, C., Cagiltay, K., Babaoglu, C. (2016). Usability in Local E-Government: Analysis of Turkish Metropolitan Municipality Facebook Pages. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*. Vol. 3 (1), pp. 53–69. DOI: 10.4018/IJPADA.2016010104