



Теоретико-концептуальні основи використання інформаційних систем в механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю

Мар'ян М. Вовк  ¹*

¹ Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника (Україна). Аспірант кафедри публічного управління та адміністрування.

* Автор-кореспондент, e-mail: marian.vovk3@gmail.com

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

Дослідницька

DOI:

[10.70651/3041-2498/2025.3.04](https://doi.org/10.70651/3041-2498/2025.3.04)

Авторське право

© 2025 автора



Цей твір ліцензовано на умовах Ліцензії Creative Commons «Із Зазначенням Авторства – Некомерційна 4.0 Міжнародна» (CC BY-NC 4.0).



У статті досліджується роль інформаційних систем у формуванні ефективної комунікації між органами місцевої влади та громадянами в умовах цифрової трансформації. Основною метою дослідження є аналіз впливу інтеграції новітніх інформаційних технологій на підвищення ефективності, прозорості та демократичності процесів управління на місцевому рівні. У статті акцентується увага на значенні цифрових платформ, таких як електронне голосування, онлайн-петиції, мобільні додатки для звернень громадян та інші інструменти, які забезпечують нові можливості для зворотного зв'язку між владою та населенням. Це дозволяє покращити якість управлінських рішень, оперативно реагувати на потреби громадян та підвищувати рівень участі населення в процесах управління. Автори наголошують, що цифрові технології не лише знижують бюрократичні бар'єри, а й сприяють створенню прозорих та доступних платформ для взаємодії, що підвищує довіру до органів влади. У статті використано методи системного аналізу, порівняння, синтезу, а також дослідження впливу інформаційних технологій на ефективність управлінських процесів. Виявлено, що інтеграція цифрових технологій у місцеве самоврядування є необхідним кроком до забезпечення демократичності та підзвітності органів влади, підвищення прозорості та якості публічного управління. Завдяки впровадженню новітніх інформаційних систем створюються нові комунікаційні канали, що дозволяють громадянам більш активно брати участь у процесах управління, а також впливають на підтримку реформ і розвитку демократичних інститутів на місцевому рівні. З точки зору перспектив розвитку, стаття розглядає великий потенціал цифрових технологій для вдосконалення управлінських процесів і забезпечення більш ефективних моделей місцевого управління. Однак разом із перевагами, цифровізація несе й певні ризики, такі як кіберзагрози, цифрова нерівність та маніпулювання інформацією.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

інформаційні системи, цифровізація, місцеве самоврядування, комунікація, прозорість управління.



e-ISSN 3041-2498

Public Management and Policy

<https://www.eu-scientists.com/index.php/pmap>



Theoretical and Conceptual Foundations of Using Information Systems in the Mechanism of Local Government Communication with the Public

Marian Vovk  ¹*

¹ *Vasyl Stefanyk Precarpathian National University (Ukraine). PhD Student at the Department of Public Management and Administration.*

* **Corresponding Author**, e-mail: marian.vovk3@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Research Article

DOI:

[10.70651/3041-2498/2025.3.04](https://doi.org/10.70651/3041-2498/2025.3.04)

Copyright © 2025
by author



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution – NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)



The article examines the role of information systems in shaping effective communication between local authorities and citizens in the context of digital transformation. The primary objective of this study is to examine the impact of integrating new information technologies on enhancing the efficiency, transparency, and democratic nature of governance processes at the local level. The article emphasizes the significance of digital platforms, including electronic voting, online petitions, and mobile applications for citizen appeals, as well as other tools that offer new avenues for communication between authorities and the population. This allows improving the improvement of management decisions, responding promptly to the needs of citizens, and increasing the level of public participation in governance processes. The authors emphasize that digital technologies not only reduce bureaucratic barriers but also contribute to the creation of transparent and accessible platforms for interaction, which increases trust in government bodies. The article uses methods of system analysis, comparison, and synthesis, as well as research into the impact of information technologies on the efficiency of governance processes. It was found that the integration of digital technologies into local self-government is a necessary step towards ensuring democracy and accountability of authorities, increasing transparency and quality of public administration. Thanks to the introduction of modern information systems, new communication channels are created that allow citizens to participate more actively in governance processes, as well as influence the support of reforms and the development of democratic institutions at the local level. From the point of view of development prospects, the article considers the great potential of digital technologies for improving governance processes and ensuring more effective models of local governance. However, along with the advantages, digitalization also carries certain risks, such as cyber threats, digital inequality, and information manipulation.

KEYWORDS

information systems, digitalization, local government, communication, transparency of management.

1. Вступ

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства ефективна комунікація між місцевими органами влади та громадськістю є необхідною передумовою забезпечення прозорості управлінських процесів, підвищення рівня довіри громадян до влади та залучення населення до прийняття рішень. Основну роль у цьому відіграють інформаційні системи, які сприяють оптимізації взаємодії між владою та суспільством, спрощують доступ до публічної інформації, забезпечують швидкий обмін даними та підвищують якість надання адміністративних послуг.

Теоретико-концептуальні основи використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю включають аналіз основних принципів, методів і технологій, що забезпечують ефективність такого процесу. Важливими аспектами є вивчення цифрових платформ, електронного урядування, механізмів зворотного зв'язку та застосування сучасних технологій аналізу даних для прийняття управлінських рішень.

Розвиток цифрових комунікаційних інструментів сприяє посиленню громадської участі в управлінні територіальними громадами, що є ключовим фактором у формуванні відкритого та відповідального місцевого самоврядування. Саме тому дослідження концептуальних засад та практичних механізмів застосування інформаційних систем у цьому контексті набуває особливої актуальності.

2. Огляд літературних джерел

Огляд літературних джерел, що стосуються теоретичних основ використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю, дає змогу оцінити цінність численних підходів і концепцій у розумінні комунікаційних процесів у публічному управлінні. На основі досліджень численних авторів можна виділити кілька основних напрямів.

Д. Маккуейл [1] у своїй праці щодо теорії масової комунікації наголошує на важливості медіа як основного каналу комунікації між громадськістю та владою, акцентуючи на тому, як зміни в медіапейзажі можуть вплинути на суспільне життя. Це сприяє глибшому розумінню ролі інформаційних технологій у побудові відносин між громадянами та місцевими органами влади.

М. Кастельс [2; 3] і Р. Даль [4] у контексті теорії інформаційного суспільства, вивчає зміни у політичних структурах та взаємодії між владою і громадянами, спричинені розвитком цифрових технологій та мережевих суспільств. Він підкреслює значення інформаційної влади, яка базується на доступі до даних і здатності контролювати інформаційні потоки.

Г. Ласвелл [5; 6] розглядає роль комунікації в політичному процесі, зокрема в контексті впливу мас-медіа на громадську думку і формування політичних відносин. Він визначає важливість ефективної комунікації для забезпечення стабільності суспільства та функціонування демократичних інститутів, включаючи органи місцевого самоврядування.

К. Лейбніц [7] та Д. Осборн і Т. Геблер [8] підкреслюють важливість електронного урядування для поліпшення ефективності управлінських процесів, акцентуючи на можливості використання новітніх інформаційних систем для підвищення прозорості та зручності для громадян.

Дж. Бентам [9] у контексті теорії прозорості та підзвітності, визначає ключові принципи відкритого уряду, який забезпечує доступ до інформації та можливість громадського контролю за діяльністю органів влади. Це дозволяє створювати ефективні механізми взаємодії через цифрові платформи.

М. Грановеттер [10] і А. М. Каплан з М. Хейнелем [11] висвітлюють значення соціальних мереж для розвитку комунікації між владою та громадськістю. Вони досліджують, як соціальні мережі можуть бути використані для створення нових форм взаємодії та участі громадян у політичних процесах.

М. Хайдеггер [12] і Н. Луман [13; 14] розглядають техніку та соціальні системи як важливі елементи впливу на суспільство, зокрема в умовах цифрової трансформації. Вони підкреслюють роль технологій у зміні структури соціальних взаємодій і функціонуванні органів влади.

Концепція цифрових платформ та їхнього впливу на публічну комунікацію місцевих органів влади є актуальною темою в контексті розвитку інформаційних систем у публічному управлінні. А. Тоффлер [15; 16], зокрема, у своїх працях аналізує соціальні зміни, зумовлені

технологічними революціями, які відображаються в розвитку публічної комунікації та нових підходах до управління.

Ці роботи створюють багатогранне розуміння теоретичних підходів до використання інформаційних систем у механізмі комунікації між місцевою владою та громадськістю, даючи змогу оцінити вплив цифрових технологій на політичні, соціальні та управлінські процеси в умовах сучасного інформаційного суспільства.

3. Постановка завдання

Мета полягає у визначенні теоретичних та концептуальних основ використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю, а також у дослідженні їхньої ролі у забезпеченні ефективного інформаційного обміну та громадської участі в управлінні. Для досягнення цієї мети необхідно проаналізувати сучасні підходи до застосування інформаційних технологій у сфері місцевого самоврядування, визначити ключові принципи та інструменти цифрової взаємодії між владою і громадянами, дослідити вплив інформаційних систем на рівень відкритості та прозорості управлінських процесів.

4. Методи та матеріали

У процесі дослідження використано виключно теоретичні методи, які дозволяють здійснити комплексний аналіз проблематики використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю.

Аналіз і синтез – застосовано для вивчення наукових джерел, нормативно-правових актів та теоретичних підходів до цифровізації комунікаційних процесів. Аналіз дозволив виокремити основні концепції та тенденції розвитку інформаційних систем, а синтез – інтегрувати отримані знання у цілісне уявлення про предмет дослідження.

Метод системного підходу – використано для розгляду інформаційних систем як структурного елемента механізму комунікації між місцевою владою та громадськістю. Даний підхід дозволяє дослідити інформаційні системи у взаємозв'язку з іншими управлінськими та соціальними процесами.

Порівняльний метод – застосовано для зіставлення різних моделей використання інформаційних технологій у місцевому самоврядуванні, що дало змогу визначити їх ефективність та окреслити перспективи впровадження передових практик у вітчизняний контекст.

Метод узагальнення – використано для формулювання висновків на основі опрацьованого теоретичного матеріалу. Узагальнення наукових підходів та практичних рекомендацій дозволило визначити оптимальні шляхи розвитку інформаційних комунікацій у сфері місцевого самоврядування.

Логіко-структурний метод – забезпечив послідовність і логічну взаємопов'язаність досліджуваних аспектів, що дозволило чітко визначити концептуальні засади використання інформаційних систем у комунікаційних механізмах місцевої влади.

Застосування цих методів дозволило здійснити комплексне теоретичне дослідження проблематики, окреслити ключові тенденції та розробити науково обґрунтовані рекомендації щодо підвищення ефективності інформаційних систем у місцевому самоврядуванні.

5. Результати та обговорення

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства ефективна комунікація між органами місцевої влади та громадськістю є головним чинником забезпечення відкритості, прозорості та підзвітності управлінських процесів. Інформаційні системи виступають важливим інструментом цифрового врядування, сприяючи оперативному обміну даними, спрощенню доступу до публічної інформації та активному залученню громадян до прийняття рішень. Формування механізму комунікації місцевої влади з громадськістю на основі сучасних інформаційних технологій вимагає наукового осмислення теоретико-концептуальних засад цього процесу. Дослідження у цій сфері включають аналіз понятійно-категоріального апарату, визначення наукових підходів до побудови комунікаційної взаємодії та вивчення особливостей

інформаційної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадянами в умовах цифрової трансформації.

Комунікація між місцевими органами влади та громадськістю є невід'ємною складовою демократичного врядування, забезпечуючи взаємодію, зворотний зв'язок та участь населення у прийнятті рішень. Теоретичну основу дослідження цього процесу становить концепція масової комунікації, розроблена Д. Маккуейлом, яка розглядає комунікацію як складну систему передачі інформації від владних структур до громадян через різні канали, включаючи цифрові технології. За визначенням Д. Маккуейла, масова комунікація є «відкритим процесом, що передбачає створення, поширення та інтерпретацію повідомлень у суспільстві» [1, с. 34]. Ця концепція дозволяє дослідити, як інформаційні системи інтегруються у комунікаційні механізми місцевого самоврядування, впливаючи на ефективність управлінських рішень і рівень громадської довіри до влади. Провідним елементом понятійно-категоріального апарату є розмежування традиційних та цифрових комунікаційних засобів. Традиційні методи, такі як публічні виступи, прес-конференції та офіційні документи, доповнюються новітніми інструментами – веб-порталами, соціальними мережами, електронними зверненнями та чат-ботами, що значно розширює можливості для оперативного двостороннього зв'язку. Водночас інформаційні системи виступають не лише засобом комунікації, а й інструментом аналітики суспільних настроїв, що дозволяє органам влади приймати зважені рішення на основі об'єктивних даних.

Формування ефективного механізму комунікації між місцевою владою та громадськістю в сучасних умовах значною мірою визначається розвитком інформаційних технологій та концепцією інформаційного суспільства. Одним із найвпливовіших дослідників цієї теми є М. Кастельс, який у своїх роботах [2; 3] розглядає інформаційні системи як ключовий чинник соціальних і політичних трансформацій. Його теорія інформаційного суспільства пояснює, як цифрові технології змінюють характер владних відносин, роблять процеси управління більш прозорими та сприяють залученню громадян до прийняття рішень. М. Кастельс зазначає, що «у сучасному суспільстві влада визначається здатністю контролювати потоки інформації та формувати її зміст» [2, с. 45]. Це означає, що місцеві органи влади, використовуючи інформаційні системи, можуть не лише ефективніше передавати повідомлення громадянам, а й отримувати від них зворотний зв'язок, що підвищує рівень довіри та суспільної легітимності управлінських рішень. Основні наукові підходи до формування механізму комунікації місцевої влади з використанням інформаційних систем базуються на концепціях відкритого уряду, електронного врядування та цифрової демократії. Відкритий уряд передбачає вільний доступ громадян до офіційної інформації, що знижує рівень корупції та забезпечує більшу підзвітність влади [3]. Електронне врядування спрямоване на автоматизацію адміністративних процесів та інтеграцію державних послуг у цифрові платформи. Цифрова демократія включає застосування онлайн-петицій, електронних консультацій та інших механізмів громадської участі, що дозволяє зробити процес ухвалення рішень інклюзивним і прозорим. Однією з головних особливостей інформаційного суспільства, на думку М. Кастельса, є мережевий характер комунікації, коли інформаційні потоки організуються не лише через офіційні канали, а й у горизонтальних структурах, таких як соціальні мережі, форуми, громадянські ініціативи. Таким чином, механізм комунікації місцевої влади з громадськістю повинен враховувати багатоканальність інформаційних потоків, їхню інтерактивність та потребу в адаптації до швидкозмінних цифрових середовищ.

Ефективна взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю є ключовим елементом демократичного врядування, особливо в умовах децентралізації та цифрової трансформації управлінських процесів. Провідним науковим підґрунтям для аналізу цього питання є комунікаційна модель Г. Ласвелла [5; 6], яка розглядає політичну комунікацію як структурований процес передачі інформації між владою та суспільством. Його концепція дозволяє дослідити інформаційні потоки, механізми впливу та зворотного зв'язку в контексті регіонального управління.

Згідно з Г. Ласвеллом, політична комунікація може бути описана через п'ять основних запитань: «Хто говорить? Що говорить? По якому каналу? Кому? З яким ефектом?» [5, с. 37]. Ця модель дозволяє системно оцінювати взаємодію органів місцевого самоврядування з громадянами, зокрема через використання інформаційних систем для забезпечення ефективного управління. На регіональному рівні особливості інформаційно-комунікаційної взаємодії визначаються як технічними аспектами (наявність цифрових платформ, доступність

інтернет-з'єднання), так і соціальними факторами (рівень цифрової грамотності населення, довіра до органів влади, політична культура регіону). У цьому контексті важливе значення мають онлайн-платформи для електронного врядування, які забезпечують доступ громадян до адміністративних послуг, відкритих даних та інструментів громадської участі. Впровадження сучасних інформаційних технологій у регіональному управлінні сприяє не лише підвищенню ефективності комунікації, а й формуванню інклюзивного простору для залучення громадян до політичних процесів. Ласвелл підкреслював, що результативність комунікації визначається тим, наскільки вона здатна змінювати поведінку аудиторії та формувати громадську думку [7, с. 212]. Саме тому інтеграція інформаційних систем у місцеве самоврядування має супроводжуватися не лише технічними рішеннями, а й розвитком стратегій підвищення громадянської активності. У регіональному контексті ефективність комунікаційних механізмів місцевої влади значною мірою залежить від здатності органів самоврядування адаптувати інформаційні системи до потреб громадян, забезпечуючи прозорість, відкритість та оперативність взаємодії.

Сучасні підходи до управління територіальними громадами ґрунтуються на використанні цифрових технологій, які сприяють підвищенню ефективності адміністративних процесів, забезпеченню прозорості та залученню громадськості до прийняття рішень. Концепція цифрового урядування (e-Government) є ключовим елементом цього процесу та базується на ідеях К. Лейбніца та Д. Осборна, які досліджували можливості автоматизації управлінських функцій та застосування інноваційних підходів у сфері державного управління.

К. Лейбніц був одним із перших мислителів, хто розглядав ідею автоматизації прийняття рішень та використання обчислювальних систем для оптимізації адміністративного управління. Він вважав, що «управління має спиратися на логіку та математичний розрахунок, що дозволяє усунути помилки та забезпечити об'єктивність» [7, с. 57]. Хоча його ідеї були випереджальні для свого часу, вони знайшли практичне втілення в концепції електронного урядування, яка передбачає цифровізацію всіх основних процесів взаємодії між державою та громадянами.

Сучасний розвиток цифрового урядування значною мірою ґрунтується на підходах, сформульованих Д. Осборном. Він наголошував на необхідності реформування державного управління через впровадження підприємницьких моделей, підвищення ефективності та орієнтацію на громадян як основних бенефіціарів публічних послуг. За його словами, «уряд має функціонувати як підприємство, орієнтоване на результат, яке використовує новітні технології для оптимізації послуг» [8, с. 88].

Цифрове урядування в механізмі комунікації місцевої влади охоплює такі провідні елементи:

- Електронні послуги – автоматизація адміністративних процедур, що дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги онлайн.
- Відкриті дані та прозорість – забезпечення доступу до інформації про діяльність органів влади для підвищення громадського контролю.
- Електронна демократія – створення платформ для електронних петицій, голосувань та консультацій, що сприяє громадянській участі в управлінні.
- Мобільне врядування – використання мобільних додатків та платформ для зручнішої комунікації між владою та громадянами.

На регіональному рівні цифрове урядування відіграє особливу роль у забезпеченні швидкого реагування на запити громади, підвищенні ефективності роботи муніципалітетів та розвитку електронної ідентифікації громадян. Впровадження таких технологій дозволяє органам місцевого самоврядування діяти більш прозоро, сприяє підвищенню рівня довіри громадян і стимулює їхню активну участь у процесах прийняття рішень. Цифрове урядування як складова механізму комунікації місцевої влади є важливим інструментом модернізації управління, що базується на принципах відкритості, ефективності та інноваційності.

Розвиток демократичного врядування неможливий без забезпечення відкритості, прозорості та підзвітності державних інституцій перед громадянами. Концепція відкритого уряду, що базується на доступі до інформації, участі громадськості в ухваленні рішень та забезпеченні підзвітності влади, є важливим елементом сучасного управління [9; 17; 18]. Основи цієї теорії заклав англійський філософ і правник Д. Бентам, розробляючи ідеї суспільного контролю над владою через прозорість її дій. Д. Бентам розглядав прозорість як один із ключових механізмів запобігання зловживанням владою та формування ефективної політичної системи. Він підкреслював, що «найкращий спосіб утримати посадовців від зловживань – це

постійний нагляд громадськості за їхніми діями» [9, с. 112]. Його підхід передбачав, що держава повинна максимально відкрито інформувати громадян про свою діяльність, а суспільство має право контролювати рішення, що приймаються на всіх рівнях влади.

Основні принципи відкритого уряду, які походять з концепції Бентама, включають:

- Прозорість – відкритий доступ до урядових даних, що дозволяє громадянам отримувати актуальну та повну інформацію про діяльність влади.
- Підзвітність – механізми, які гарантують відповідальність посадовців за ухвалені рішення та їх наслідки.
- Громадська участь – залучення громадян до формування політики та ухвалення рішень шляхом консультацій, голосувань, ініціатив та відкритих обговорень.

У сучасних умовах розвиток відкритого уряду значною мірою пов'язаний із цифровими технологіями, які дозволяють не лише публікувати інформацію у відкритому доступі, а й забезпечувати інтерактивний зворотний зв'язок із суспільством. Такі ініціативи, як відкриті державні реєстри, електронне врядування, цифрові громадські платформи, сприяють ефективній взаємодії між державними структурами та громадянами.

На рівні місцевого самоврядування відкритий уряд дозволяє забезпечити довіру громадян до влади, стимулювати активну участь у вирішенні регіональних питань та підвищити ефективність управлінських процесів. Відкриті бюджети, електронні громадські слухання, онлайн-трансляції засідань місцевих рад – усе це формує нову модель взаємодії між владою та суспільством, де інформаційна прозорість виступає основним чинником ефективного врядування. Таким чином, теорія відкритого уряду, заснована на ідеях Дж. Бентама, відіграє провідну роль у формуванні сучасних механізмів комунікації між владою та громадянами, сприяючи демократизації державного управління та підвищенню його ефективності.

Соціальні мережі стали головним інструментом для взаємодії між громадянами та органами влади, змінюючи способи комунікації, обміну інформацією та організації громадської участі [10; 11; 19]. Розуміння ролі соціальних мереж у цьому процесі базується на теорії слабких зв'язків, яку розробив американський соціолог М. Грановеттер. Він визначав соціальні мережі як структури, у яких інформація розповсюджується через з'єднання між людьми, причому найбільш значущими є так звані «слабкі зв'язки», які мають потенціал для передачі нових ідей та ресурсів між різними соціальними групами. М. Грановеттер стверджував, що «слабкі зв'язки мають більшу цінність для соціальних мереж, ніж сильні, тому що вони пов'язують різні соціальні кола, дозволяючи інформації поширюватися за межі звичних груп» [10, с. 136]. Згідно з цією теорією, соціальні мережі, в яких взаємодіють осіб, що не є близькими друзями або родичами, є важливими для розповсюдження новин, ідей і навіть для соціальних змін. Ці зв'язки сприяють створенню нових каналів комунікації, що значно підвищує ефективність взаємодії влади з громадянами, особливо в умовах цифровізації суспільства.

Соціальні мережі виступають важливим інструментом для органів місцевого самоврядування та урядів, оскільки дозволяють безпосередньо взаємодіяти з громадськістю, надаючи можливість для миттєвого обміну інформацією, організації обговорень, проведення опитувань та збору зворотного зв'язку. Вони дозволяють інституціям вийти за межі традиційних каналів комунікації та забезпечити більш прозору, оперативну та доступну взаємодію з громадянами. З точки зору влади, використання соціальних мереж дозволяє ефективно поширювати інформацію, реагувати на соціальні запити та сприяти участі громадян у процесах прийняття рішень. Громадяни, в свою чергу, можуть швидше отримувати важливі новини та виявляти своє ставлення до рішень влади через обговорення, коментарі, голосування. Це забезпечує зворотний зв'язок і робить політику більш орієнтованою на потреби громадян.

Цифрові платформи стають все більш важливим інструментом для взаємодії між місцевими органами влади та громадянами. Завдяки технологічним інноваціям, вони дозволяють здійснювати швидкий обмін інформацією, забезпечувати зворотний зв'язок і сприяти ефективному вирішенню питань, що стосуються місцевих громад. Проте використання цих платформ вимагає ретельного розуміння не лише їхніх технологічних аспектів, а й соціокультурних наслідків, які вони викликають. Одним із провідних підходів до цього питання є концепція М. Хайдеггера, який розглядав техніку як не просто набір інструментів, а як потужний засіб впливу на суспільство та зміни в людському житті. М. Хайдеггер, німецький філософ, висловив думку, що «техніка не є лише засобом для досягнення певної мети, а й визначає спосіб нашого існування та взаємодії з навколишнім світом» [12, с. 100]. За його

концепцією, техніка формує нову реальність, у якій людина взаємодіє з технологічними об'єктами та процесами, часто не усвідомлюючи глибини цього впливу. У контексті цифрових платформ це означає, що вони не просто забезпечують комунікацію, але й змінюють саму природу публічних відносин, створюючи нові механізми взаємодії між громадянами та владою [20].

Цифрові платформи, зокрема соціальні мережі, електронні голосування, онлайн-петиції та інші інструменти, дозволяють місцевим органам влади надавати громадянам більш оперативну, доступну та зручну інформацію, а також отримувати безпосередній зворотний зв'язок. Вони створюють нову публічну сферу, де кожен може висловити свою думку, взяти участь у громадських обговореннях або вплинути на ухвалення рішень. Такі платформи стають важливим каналом публічної комунікації, де органи місцевої влади можуть продемонструвати свою відкритість та підзвітність перед громадянами. З точки зору М. Хайдеггера, цифрові платформи не є нейтральними інструментами. Вони можуть змінювати наше сприйняття публічної комунікації, формуючи нові форми соціальних взаємодій. Влада, використовуючи ці платформи, не лише інформує громадян, але й стимулює нові соціальні практики, що виникають у цифровому просторі. Проте це також може призводити до певних викликів, таких як маніпуляції інформацією, порушення конфіденційності або навіть утворення цифрових «екосистем», де одні голоси стають більш чутними, ніж інші, що може призвести до соціальної нерівності.

Система зворотного зв'язку є провідним елементом у взаємодії між органами влади та громадянами. Вона дозволяє органам місцевого самоврядування отримувати від громадськості інформацію, що стосується проблем, потреб та запитів населення, а також оцінки їхньої діяльності. У умовах цифрової трансформації ці процеси зазнають суттєвих змін завдяки впровадженню новітніх технологій, зокрема цифрових платформ та соціальних мереж, що дозволяють значно прискорити обмін інформацією та зворотний зв'язок між владою та громадянами. У контексті теорії соціальних систем Н. Лумана [13; 14] комунікація між різними соціальними підсистемами (включаючи владу та громадськість) є складовою стабільності та функціонування суспільства. Н. Луман стверджував, що «комунікація є основним механізмом, який забезпечує обмін інформацією та підтримує функціонування соціальних систем» [13, с. 29]. Ця ідея є цінною для розуміння зворотного зв'язку в рамках взаємодії між органами влади та громадськістю в цифрову епоху, оскільки швидкість та ефективність комунікації значною мірою визначають якість управлінських рішень та суспільну довіру до влади.

Н. Луман підкреслював, що соціальні системи, такі як система місцевого управління та громадськість, функціонують не ізольовано, а взаємодіють через комунікаційні канали, що дозволяє кожній з них адаптуватися до змін та вимог іншої. В умовах цифрової трансформації ці канали значно розширюються, оскільки нові технології дозволяють створювати ефективніші та прозоріші механізми зворотного зв'язку. Наприклад, через онлайн-платформи, електронні петиції, соцмережі та інші цифрові інструменти громадяни можуть швидко висловлювати свою думку, оцінювати рішення влади та вимагати їх коригування, що в свою чергу впливає на прийняття рішень органами місцевого самоврядування.

Теорія Н. Лумана дозволяє зрозуміти, як важливо для системи влади вчасно реагувати на зворотний зв'язок, і як соціальні технології допомагають встановлювати нові комунікаційні ланки, що сприяють поліпшенню управлінських процесів. У свою чергу, ефективна система зворотного зв'язку в умовах цифрової трансформації стає важливим фактором для підвищення прозорості та підзвітності влади перед громадянами, а також для поліпшення якості публічного управління.

У сучасному світі інформаційні технології стали рушієм розвитку суспільства та змін у всіх сферах життя. Особливо це стосується місцевого самоврядування, де цифровізація забезпечує нові можливості для управління, взаємодії з громадянами та покращення ефективності публічного управління. Перспективи розвитку інформаційних систем у місцевому самоврядуванні визначаються інтеграцією новітніх технологій, що змінюють не лише організаційні процеси, а й саму природу взаємодії з громадськістю. Важливим є підхід, запропонований американським футурологом та соціологом А. Тоффлером у контексті концепції «третьої хвилі» та інформаційної революції.

А. Тоффлер у своїй роботі «Третя хвиля» стверджував, що ми перебуваємо на порозі нової ери, що позначена переходом від індустріального суспільства до інформаційного. У своїй

концепції він розрізняв три основні хвилі, кожна з яких характеризувалась новими технологічними проривами та соціальними трансформаціями. Перша хвиля була пов'язана з аграрною революцією, друга – з індустріалізацією, а третя хвиля – з інформаційною революцією, що принесла розвиток цифрових технологій та Інтернету, значно змінюючи глобальні та локальні комунікаційні процеси [15, с. 63].

З точки зору А. Тоффлера, цифровізація є ключовим фактором третьої хвилі, яка має потенціал кардинально змінити структуру управління в місцевих громадах. Вона дозволяє створювати інтерактивні платформи для забезпечення ефективної взаємодії між органами місцевої влади та громадянами. Інформаційні системи в умовах цифрової революції мають значний вплив на децентралізацію влади, покращення доступу до інформації та підвищення прозорості прийняття рішень [16]. Система управління на місцевому рівні має можливість перейти до більш ефективних та прозорих моделей, використовуючи інтеграцію таких інструментів, як електронне голосування, онлайн-петиції, мобільні додатки для звернень громадян та інші цифрові сервіси. Інформаційні системи у місцевому самоврядуванні мають здатність не лише покращувати взаємодію з громадянами, а й забезпечувати більш ефективне управління ресурсами, планування та реалізацію політики. Вони також дають можливість автоматизувати процеси та зменшити бюрократію, що є важливим аспектом для підвищення ефективності державного управління. З точки зору концепції третьої хвилі, основним викликом для місцевих органів влади є необхідність адаптації до швидко змінюваних технологій і забезпечення рівного доступу громадян до цифрових послуг. Однак, разом із позитивними аспектами цифрової трансформації, існують і ризики, зокрема стосовно кібербезпеки, цифрової нерівності та загрози маніпулювання інформацією.

6. Висновки

У процесі вивчення теоретико-концептуальних основ використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю, можна зробити кілька важливих висновків. По-перше, інформаційні системи відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та прозорості управлінських процесів на місцевому рівні. Вони сприяють розвитку нових комунікаційних каналів між органами місцевого самоврядування та громадянами, що дозволяє оперативно реагувати на потреби та запити населення.

По-друге, інтеграція цифрових технологій в місцеве самоврядування забезпечує можливості для створення більш відкритих та доступних платформ для взаємодії з громадянами. Це не лише знижує рівень бюрократії, а й дає можливість громадянам безпосередньо брати участь у процесах управління через електронні петиції, онлайн-звернення або електронне голосування. В результаті покращується довіра між владою та громадськістю, а також забезпечується зворотний зв'язок, що дозволяє коригувати управлінські рішення у реальному часі.

Ефективне використання інформаційних систем забезпечує не лише інноваційні методи комунікації, а й дозволяє вирішувати важливі питання, такі як підвищення доступності адміністративних послуг, оптимізація використання ресурсів та покращення якості управлінських рішень. Цифрові платформи стають невід'ємною частиною сучасної моделі управління, що сприяє створенню більш ефективних і гнучких адміністративних структур.

Загалом, використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю є необхідним етапом для забезпечення демократичності, підзвітності та ефективності місцевого управління в умовах цифрової трансформації суспільства. Цей процес має великі перспективи розвитку, оскільки відкриває нові можливості для покращення взаємодії між державними органами та громадянами, забезпечуючи високий рівень участі населення в управлінських процесах та підтримку реформ на місцевому рівні.

References

1. McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications. <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/McQuail's%20Mass%20communication%20theory.pdf>
2. Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford University Press. https://books.google.com.ua/books/about/Communication+Power.html?id=3Q8oAAAAQBAJ&redir_esc=y

3. Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing. <https://doi.org/10.1002/9781444319514>
4. Dahl, R. A. (1989). *Democracy and Its Critics*. Yale University Press. <https://yalebooks.yale.edu/book/9780300049381/democracy-and-its-critics/>
5. Lasswell, H. (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In L. Bryson (Ed.), *The Communication of Ideas* (pp. 37–51). Harper & Brothers.
6. Lasswell, H. (1977). Building as Political Communication: The Signature of Power on Environment. In D. Lerner & L. Nelson (Eds.), *Communication Research—A Half-Century Appraisal* (pp. 280–294). Honolulu: University of Hawaii Press. <https://doi.org/10.1515/9780824887070-015>
7. Leibniz, G. (1666). *Dissertatio de arte combinatoria*. Leipzig
8. Osborne, D., Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley
9. Bentham, J. (1834). *The Works of Jeremy Bentham*. John Bowring, Edinburgh: William Tait.
10. Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
11. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
12. Heidegger, M. (1977). *The Question Concerning Technology*. Harper & Row. https://monoskop.org/images/4/44/Heidegger_Martin_The_Question_Concerning_Technology_and_Other_Essays.pdf
13. Luhmann, N. (1995). *Social Systems*. Stanford University Press. https://books.google.com.ua/books/about/Social_Systems.html?id=zVZQW4gxXk4C&redir_esc=y
14. Luhmann, N., & Rasch, W. (2002). *Theories of distinction: Redescribing the descriptions of modernity*. Stanford University Press. <https://surl.li/auypae>
15. Toffler, A. (1981). *The Third Wave*. Bantam Books. https://books.google.com.ua/books/about/The_Third_Wave.html?id=DDVeufiimgC&redir_esc=y
16. Toffler, A. (1970). *Future Shock*. Random House. https://books.google.com.ua/books/about/Future_Shock.html?id=atGCm-nvIVEC&redir_esc=y
17. Erkkilä, T. (2012). *Government Transparency: Impacts and Unintended Consequences*. Palgrave Macmillan London. <https://doi.org/10.1057/9781137035547>
18. Bedini, I., Farazi, F., Leoni, D., Pane, J., Tankoyeu, I., & Leucci, S. (2014). Open Government Data: Fostering Innovation. *JeDEM – Ejournal of EDemocracy and Open Government*, 6(1), 69–79. <https://doi.org/10.29379/jedem.v6i1.329>
19. Tufekci, Z., & Wilson, C. (2012). Social Media and the Decision to Participate in Political Protest: Observations from Tahrir Square. *Journal of Communication*, 62(2), 363–379. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2012.01629.x>
20. Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. PublicAffairs. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=56791>