

УДК 35.071.08:659.3/.4:004
DOI 10.36030-2311-6722-2019-2-13-20

П. С. ШПИГА,

професор кафедри інформаційної політики та цифрових технологій,
Національна академія державного управління при Президентові України
<http://orcid.org/0000-0002-9871-1921>

М. О. ХМЕЛЬНИЦЬКА,

аспірант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій,
Національна академія державного управління при Президентові України
<http://orcid.org/0000-0002-9616-2519>

ЦИФРОВІ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ВЛАДОЮ ТА ГРОМАДОЮ: ПРОБЛЕМИ, РИЗИКИ, БАР'ЄРИ

У статті досліджено питання вдосконалення комунікативних процесів між владою та громадою, підвищення рівня легітимності влади, забезпечення ефективності процесу взаємодії між владою і громадою. В умовах, коли у представників громадськості відсутні необхідні управлінські компетенції та фахові знання, важливим напрямом удосконалення такої взаємодії є розбудова сучасної інформаційно-комунікативної системи. Адже мета публічного управління полягає в організації спільної діяльності людей, їх окремих груп та організацій, забезпеченні координації і взаємодії між ними, а його суть – у справлянні керуючого впливу на певні об'єкти.

Ключові слова: міжособистісна комунікація; інформаційний простір; цифрова трансформація; комунікативні бар'єри; взаємодія між владою та громадою.

P. S. SHPYGA,

Candidate of Technical Sciences, Professor of Information Policy and Digital Technologies Department, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

M. O. KHMELNITSKA,

Ph.D student of Information Policy and Digital Technologies Faculty,
National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

DIGITAL COMMUNICATION BETWEEN GOVERNMENT AND THE COMMUNITY: PROBLEMS, RISKS, BARRIERS

An effective communication process increases the level of legitimacy of the authorities and initiates an effective process of interaction. Especially when members of the public do not have the relevant management competencies and expertise, one way to interact and influence is to build an effective, real-time, information and communication system. After all, the purpose of public management is to organize the joint activities of people, their individual groups and organizations, to ensure coordination and interaction between them, and its essence is to exercise managerial influence on certain objects.

Keywords: interpersonal communication; information space; digital transformation; communication barriers; interaction between government and community.

Постановка проблеми. Сьогодні відбувається стрімкий розвиток цифрових технологій, який суттєво змінює характер комунікації між владою, представниками інститутів громадянського суспільства та населення. З'являються нові канали передачі інформації, урізноманітнюються форми її подання, зростають вимоги до захисту персональних даних. Поряд з цим на шляху руху інформації від відправника до одержувача можуть виникати певні комунікативно-інформаційні бар'єри, які негативно впливають на якість та дієвість комунікацій. Серед них: інформаційний шум, цифрова нерівність, масовість впливу (у тому числі сугестія), фейки, ментальні особливості комунікантів. Цифровізація комунікацій суттєво впливає на всі сфери життя та розвиток суспільства і, зокрема, на сферу державного управління та місцевого самоврядування. Вона загострює питання організації результативного та безбар'єрного комунікативного процесу в єдиному інформаційному просторі між місцевими та регіональними органами влади і населенням, установами ефективної діалогової комунікації. В цих умовах

актуальними є завдання теоретичного обґрунтування напрямів удосконалення міжособистісної комунікації «влада–громада», формування єдиного легітимного інформаційного простору держави, підвищення рівня довіри до владних структур.

Аналіз останніх публікацій за проблематикою та виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Вивченню питань фейків, гібридних комунікацій, формування інформаційного простору в Україні, реінжинірингу інформаційного простору місцевого самоврядування присвячені праці ряду українських дослідників: Г. Почепцова (2018), Л. Біловус, О. Золотар (2012), Н. Максишка (Макшишко, Баштанник, 2012), Р. Фурман (2009). Однак розгляд комунікацій між владою та громадою найчастіше обмежується загальними характеристиками інформаційного простору України, фейків, гібридних комунікацій, нормативно-правової бази та інших важливих аспектів таких комунікацій. Недостатньо досліджень, сфокусованих на осмисленні власне теоретичної основи проблем, ризиків та бар'єрів саме цифрових комунікацій між владою та громадою.

Метою статті є дослідження проблем, ризиків та бар'єрів цифрових комунікацій між владою і громадою, виявлення сутнісних характеристик інформаційного простору держави.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. Нині відбувається досить швидкий та потужний процес формування й реалізації державної регіональної політики, становлення громадянського суспільства в Україні, реформування системи державного управління з подальшою його децентралізацією, яка передбачає передачу багатьох владних функцій центру безпосередньо територіальним громадам (Децентралізація влади). Процес комунікації між владою та громадою – основна складова державного управління. Удосконалення механізмів комунікативного процесу є одним із перших кроків до успішного державного управління та реформування системи цифрових комунікацій у період децентралізації. Це може дати змогу ефективно вирішувати певні проблеми громадян із урахуванням особливостей громад: регіон, середній вік, рівень освіти тощо. Таким чином, комунікативний процес між державними службовцями та громадою буде результативним, із проявами зворотного зв'язку. Головне – мати дієву взаємодію між владою та громадою, у якій важливе місце в процесі прийняття управлінських рішень буде займати думка територіальних громад. А в період стрімкого розвитку цифрових комунікаційних каналів одночасно мають змінюватись і механізми комунікації в державному управлінні.

Для розвитку територіальних громад та громадянського суспільства в Україні за останні роки створена законодавча база, а саме прийнято закони України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (№ 157-VIII, 2014 р.), «Про засади державної регіональної політики» (№ 156-VIII, 2015 р.), «Про співробітництво територіальних громад» (№ 1508-VII, 2014 р.), «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (№ 157-VIII, 2015 р.), Державну стратегію регіонального розвитку на період до 2020 року, Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки, нормативно-правові документи, тощо та впроваджені до реалізації. Адже на етапі євроінтеграційного шляху України в суспільстві зароджується бажання розв'язання глобальних проблем спільнотами та водночас мати діалог та взаємодію з владою. Є чіткий запит українського суспільства на сталий та соціальний розвиток в Українській державі. Але в умовах зміни, трансформації та виникнення нових інституцій, процесів реформування державних органів, упровадження сервісів цифрового урядування, трансформації інформаційного простору виникає необхідність у формуванні сприятливого інформаційного простору, двосторонньої комунікації та ефективного діалогу.

На думку А. Манойла, інформаційний простір – це сукупність суб'єктів інформаційної взаємодії чи впливу; інформації, призначеної для використання суб'єктами інформаційної сфери; інформаційної інфраструктури, що забезпечує можливість обміну між суб'єктами; суспільних відносин, які формуються як наслідок утворення, передачі, розповсюдження і зберігання інформації, обміну інформацією всередині суспільства (Манойло, 2003). Цікава думка Л. Біловус, який вважає, що в центрі інформаційного простору стоїть суб'єкт, який створює,

накопичує, передає, зберігає інформацію, – всі, хто використовують можливості сучасних інформаційних технологій. Інформаційний простір позбувся всіх обмежень, властивих фізичному простору (Біловус). У цьому ж самому джерелі йдеться, що інформаційний простір держави – надзвичайно важлива річ, яка займає друге місце в пріоритеті державної політики після державної незалежності.

Основними структурними елементами інформаційного простору суспільства, на які має справлятися керуючий вплив при реалізації державної інформаційної політики, є суб'єкти, що здійснюють масове інформування (масові комунікації), а також суб'єкти, які активно просувають свої інтереси в інформаційному просторі та генерують значущі в масштабах суспільства інформаційні потоки.

Інформаційний простір має виражений віртуальний характер та виступає в сучасному світі однією з основних сфер інтеграції людського співтовариства.

Аналіз наукових публікацій дає змогу виокремити такі основні функції інформаційного простору:

1. *Інтегруюча*. Інформаційний простір поєднує просторово-комунікативне й соціокультурне середовища, різні види людської діяльності й суб'єктів, у тому числі окремих людей, громади та держави.

2. *Комунікативна*. Інформаційний простір створює особливе середовище інтерактивної віртуальної комунікації різних суб'єктів комунікативної діяльності, у рамках якої вони здійснюють інформаційний обмін.

3. *Актуалізуюча*. В інформаційному просторі здійснюється актуалізація точок зору різних суб'єктів діяльності шляхом реалізації ними інформаційної взаємодії.

4. *Геополітична*. Інформаційний простір формує власні транскордонні ресурси та змінює значимість традиційних національних ресурсів, створюючи нове середовище ефективної міжцивілізаційної комунікації.

5. *Соціальна*. Інформаційний простір впливає на впорядкування соціального простору, сприяє забезпеченню прав і свобод кожної людини, створює умови для відтворення й розвитку людини, стимулює творче зростання людини й утілення в життя принципів соціальної справедливості.

Як об'єкт управління державної інформаційної політики інформаційний простір суспільства (інформаційно-психологічний простір) належить до складних динамічних та стохастичних об'єктів, прогнозувати реакцію якого на керуючі впливи досить складно. Для інформаційного простору суспільства характерна наявність об'єктів і зв'язків, невидимих для суб'єкта управління, виявлення та урахування яких у процесі планування та реалізації керуючих інформаційних впливів ускладнене, а часом і неможливе.

Величезну роль у формуванні інформаційного простору відіграє Інтернет. Сучасне інформаційне суспільство характеризується великим потоком інформації, який часто перевищує індивідуальні та колективні можливості суспільства щодо його фільтрації, розуміння та змістового використання. Цей інформаційний потік в умовах все зростаючої цифровізації перетворюється в інформаційний шум, який є джерелом небезпеки для здоров'я і соціальної адаптації людини, може набувати злочинних форм, небезпечних як для окремої особи, так і для суспільства в цілому (Золотар, 2012). Це стає помітним на фоні швидкого розвитку та популярності серед населення соціальних мереж, зокрема «Фейсбук». Інформація – це «їжа» для розвитку розуму, яка вкрай потребує «інформаційної гігієни». Новини, заголовки, зображення – усе це накопичується в людському мозку та призводить до інформаційного перенасичення, нервової напруженості та хронічного стресу. Сьогодні суспільство «потопає в інформації», яка часто, особливо в соціальних мережах, буває недобросовісною, неправдивою, неперевіреною та має маніпулятивний характер. Людський мозок отримує велику кількість різної інформації, не встигаючи оцінювати її потрібність та корисність. Для розуміння природи інформаційного шуму звернемось до «батька теорії інформації» Клода Шеннона. По-перше, згідно з його

концепцією в отриманій інформації важливі не будь-які відомості, а лише ті, які усувають або зменшують невизначеність щодо певного явища. Отже, якщо певні відомості не задовольняють інформаційні потреби або не зменшують невизначеність, то вони не є важливими. По-друге, інформація повинна бути наділена такими ознаками, як цінність і кількість. Цінність інформації є її основною суб'єктивною (соціальною) ознакою, а кількість – об'єктивною (технічною). Тому можна прийти до висновку, що звичка суспільства черпати інформацію із соціальних мереж викликала інформаційне перевантаження громадян, що спровокувало «хворобливе та некорисне сприйняття» інформації суспільством.

Г. Почепцов у своїх дослідженнях стверджує, що інформація, отримана через електронні носії, має характер поверхового читання і внаслідок відсутності глибокого її розуміння унеможливує належне засвоєння та правильне використання цих відомостей у подальшому (Почепцов, 2016). Г. Почепцов також вважає, що «Епоха постправди і фейку приходить разом із соціальними медіа, коли різко зросли обсяги інформації, яку отримує кожна конкретна людина. І справа не стільки в обсягах, а в принциповій зміні парадигми породження та отримання інформації» (Почепцов, 2018).

У сучасних умовах євроінтеграційних та реформаційних процесів та під тиском інформаційної гібридної війни українське суспільство «птопає» в інформації. Ми спостерігаємо процес інституалізації значної частини суспільства за інтересами (цей феномен з 2014 р. можна спостерігати в соціальній мережі «Фейсбук»). Водночас більшість користувачів не стають частиною процесу, а залишаються спостерігачами. Вони не встигають робити якісний аналіз повідомлень, відокремлювати значущу інформацію від фейків. Це може викликати зростання рівня агресивного ставлення до будь-яких змін, блокування інформації та небажання зрозуміти її сутність, зниження довіри до влади. За результатами дослідження компанії Gallup за 2018 р. лише 9% українців довіряють владі, що є критичним показником системи ефективності комунікативної взаємодії між владою та суспільством (World-Low, 2019).

За такого стану суспільства зростають ризики масового деструктивного впливу: маніпулювання та сугестії. Саме на фоні низького рівня довіри до влади та активізованого інформаційного простору в соціальних мережах спостерігається колосальний дисонанс у діалозі влади та громади. Адже сугестія це форма міжособистісного спілкування, при якому обмін інформацією відбувається за допомогою частково неусвідомлюваного, направлено сигналу на вербальному чи невербальному рівнях. Сугестія супроводжується низьким рівнем критичності й потреби у верифікації інформації. Насамперед сугестивному впливу піддається аудиторія, що прагне розв'язати певні гострі проблеми: люди активно шукають інформацію, яка стосується лише їх; сприйняття інформації коригується ступенем довіри до владних органів і до офіційних інформаційних джерел.

Саме тут коригуючим механізмом може виступати міжособистісна комунікація як процес одночасної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного. Для міжособистісної комунікації характерна низка особливостей, які складають її специфіку як типу комунікації. Невдворотність і неминучість міжособистісної комунікації пояснюються самими умовами людського буття – людина як соціальний феномен не змогла б існувати без спілкування, яке є її найважливішою потребою (Дрешпак, 2012). Незворотність міжособистісної комунікації розуміється як неможливість знищити сказане. Однією з головних умов здійснення міжособистісної комунікації також є зворотний зв'язок.

Специфічною рисою міжособистісної комунікації є багатоканальність. Саме при міжособистісній комунікації можна використовувати одночасно кілька каналів передачі інформації, сприйняття її може бути як вербальним, так і невербальним. Також при вербальному сприйнятті інформації можуть бути задіяні такі невербальні канали, як тембр голосу, вигляд та емоційний стан співрозмовника, запах, жести. Усе це також дає додаткову інформацію про співрозмовника.

Складність моделювання процесу міжособистісної комунікації пояснюється тим, що її іноді складно актуалізувати. Вона може мати форму як безпосередньої комунікації, тобто роз-

мови, а може набувати форми інтерв'ю, дебатів, публічних слухань. Сьогодні вона може відбуватися у формі цифрової комунікації без особистого контакту співрозмовників. Міжособистісна комунікація виконує ще одну специфічну «конверсійну» функцію: це коли в процесі комунікації думка індивіда і його соціальні установки змінюються. Ця функція була виявлена вченими дослідним шляхом, коли, поширюючи певні соціологічні прогнози за допомогою різних засобів масової інформації, вони або не відповідали дійсності, або в реальності мали інші результати. Тому були зроблені висновки, що окремі індивіди вважають за потрібне «перевірити» власне сприйняття інформації на міжособистісному рівні спілкування. У результаті такого спілкування вони не тільки змінюють своє ставлення до отриманої інформації, а і свою думку. Соціальна важливість певних приватних функцій міжособистісної комунікації багато в чому визначається соціологічними домінантами – основними категоріями соціальної комунікації. Тому категорії соціального статусу і комунікативних ролей актуалізуються у функції соціальної орієнтації, що важливо для правильної інтерпретації смислової та оцінної інформації.

Сьогодні в Україні вже створена низка цифрових ресурсів із публічним доступом до них. Тому деякі проблеми прозорості (тендери, закупівлі, проекти місцевих реконструкцій тощо) вирішені. Але зважаючи на досить низький рівень довіри до органів влади з боку громади це ще не дає змоги взаємодіяти їм у повному обсязі. І одним із головних ризиків цих процесів є ймовірність не тільки об'єднувати суспільство, а й роз'єднувати. У період глобальної цифровізації суспільство може стати розділеним через цифрову нерівність. Недостатньо розвинена мережа інформування віддалених від обласного центру громад звужує коло соціально активних та відповідальних громадян, призводить до рецентралізації, гальмування процесів реформування та прагнення до сталого розвитку.

Виконаний аналіз дає змогу окреслити головні складові процесів цифрових комунікацій між владою та громадою, які варто вдосконалити. Слід зазначити важливість вивчення соціально-психологічних особливостей громад за територіальною належністю. Адже чітке розуміння аудиторії (інтереси, настрої, проблеми, рівень освіти, вік) та громадської думки дає можливість максимально ефективно налаштувати комунікативний процес з громадами та створити модель ефективної комунікативної взаємодії між різними групами громадськості, органами влади та місцевого самоврядування. Також треба звернути увагу на стрімкий розвиток сучасних та перспективних засобів масової комунікації та, як наслідок, трансформації інформаційно-комунікативних каналів на цифрові. Кожен із цих каналів можна максимально ефективно використовувати для формування та спрямування інформаційного повідомлення на аудиторію, чітко розуміючи проблеми, менталітет та очікування від органу влади громадою. Таким чином, комунікативний процес між владою та громадою буде результативним, зрозумілим, а головне – він створює умови для позитивного діалогу та взаємодії.

Україна лише зараз починає формувати чіткі та усталені орієнтири державотворення та стратегії самоствердження, безпеки в європейському і світовому вимірах. Відставання в економічному розвитку та безлад у політичній сфері справляють негативний вплив та супроводжуються зростанням ризиків. Нині система інформаційно-комунікативної взаємодії публічної влади з населенням неспроможна протистояти навалі глобалізаційних процесів, які здатні деморалізувати людину, зробити її агресивною, жорсткою і деструктивною, без чітко сформованих національних цінностей. У цих умовах важливим завданням публічного управління є створення ефективної та зрозумілої низки інформаційно-комунікативних механізмів для взаємодії з населенням, особливо в період реформаційного періоду.

У демократичній державі цифровізація дає змогу кожному громадянину бути не тільки споживачем інформації, а і її творцем. На жаль, сьогодні ми не маємо механізмів для фільтрації інформації на достовірну та недостовірну і можливості оперативного її блокування. Тому інформаційний простір заповнює інформаційний шум, з якого пересічному громадянину складно виокремити раціональне зерно. Це має негативний вплив на суспільство в цілому та є загрозою для інформаційної безпеки країни.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що в умовах стрімкого розвитку цифрових технологій в Україні важливим питанням є побудова адекватної, зрозумілої, відповідальної і, як наслідок, ефективної системи комунікативної взаємодії між органами публічної влади та громадськістю на територіальному рівні. У подальшому вона може бути інтегрована в національний інформаційно-комунікативний простір держави. Це сприятиме підвищенню рівня довіри, зближенню громадян і органів публічної влади, зниженню рівня конфліктності, створенню максимально сприятливих умов для ефективного публічного управління. Сучасна комунікативна взаємодія органів державної влади з громадськістю має враховувати ідею самоврядності спільнот, що об'єднує громадян з їхніми неоднорідними інтересами. Тому важливим є створення державно-громадського діалогу як горизонтальної інституції. Він має пронизувати всю взаємодію інститутів держави та суспільства, об'єднуючи їх у єдиний циклічний процес. Діалог це стратегічна умова розвитку суспільства.

Ефективний комунікативний процес підвищує рівень легітимності влади й ініціює необхідні процеси взаємодії особливо за умов відсутності відповідних управлінських компетенцій та фахових знань у представників громадськості. Аналіз досягнутих результатів у цій сфері дає підстави стверджувати, що розбудова ефективної інформаційно-комунікативної системи та створення єдиного легітимного інформаційного простору, адаптованого до потреб реального часу, позитивним чином впливатиме на покращення усієї вітчизняної системи публічного управління. Адже його мета полягає в організації спільної діяльності громадян, їх окремих груп та організацій, забезпеченні координації і взаємодії між ними.

Інформаційна політика щодо цифрових комунікацій між владою та громадою має враховувати технічні (кібербезпека) та соціальні (інформаційна безпека) аспекти. Відповідні запобіжні заходи необхідно культивувати серед молодого покоління – піднімати рівень критичного мислення та рівень знань інформаційної безпеки. Публічна влада має використовувати популярні серед населення ресурси шляхом створення простору для обговорення соціально значущих проблем та шляхом діалогової комунікації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Децентралізація влади. URL: <http://decentralization.gov.ua/questions>
- Фурман Р. Формування інформаційного простору в Україні: аналіз категоріально-понятійного апарату. Сайт Національної бібліотеки України ім. Вернадського. URL: www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dums/2009-01/Furman.pdf
- Макшишко Н. К., Баштанник О. І. До проблеми реінжинірингу інформаційного простору місцевого самоврядування. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2012. № 2 (65). С. 45–51.
- Манойло А. Государственная информационная политика в особых условиях: монографія. М.: МИФИ, 2003. 388 с.
- Біловус Л. Український інформаційний простір: сьогодення та перспективи. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/8741>
- Золотар О. О. Про поняття «інформаційний шум» у правовідносинах. *Інформація і право*. 2012. № 1 (4). С. 70–74.
- Почепцов Г. Г. Про інформаційні війни та політику національної безпеки. Опубліковано 21 лютого 2016 р. URL: <http://rcrs.sumdu.edu.ua/all-news/52-2016-02-21-19-29-30.html>
- Почепцов Г. Г. Фейки та інші гібридні комунікації. Опубліковано 11 лют. 2018 р. URL: <https://detector.media/withoutsection/article/134574/2018-02-11-feiki-ta-inshi-gibridni-komunikatsii/>
- World-Low 9% of Ukrainians Confident in Government. MARCH 21, 2019. URL: https://news.gallup.com/poll/247976/world-low-ukrainians-confident-government.aspx?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter&utm_campaign=syndication
- Дрешпак В. М. Інформаційний, комунікативний, семіотичний простори державного управління: спільне, відмінне та особливе. *Публічне адміністрування: теорія та практика*: електрон. наук. фах. вид. 2012. Вип. 2 (8). URL: [dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf)

REFERENCES

- Decentralizaciya vlady [Decentralization of power]. Retrieved from: <http://decentralization.gov.ua/questions>
- Furman, R. Formuvannya informacijnogo prostory v Ukraine: analiz kategorialnogo-ponyatiynogo aparaty [Formation of information space in Ukraine: analysis of categorical-conceptual apparatus]. Retrieved from: www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dums/200901/Furman.pdf
- Maksishko, N. K., Bashtanik, O. I. (2012). Do problem reingenieringu infomacijnogo prostoru micevogo samovryaduvanya [To the problem of reengineering the information space of local self-government]. *Derzhava ta rehiony. Seriya: Ekonomika ta pidpriemnytstvo* [State and regions. Series: Economics and Entrepreneurship]. № 2 (65). P. 45–51 [in Ukrainian].
- Manoilo, A. (2003). Hosudarstvennaia ynformatsionnaia polytyka v osobkh uslovyakh: monohrafiya [State Information Policy in Special Conditions: Monograph]. M.: MYFY. P. 388 [in Russian].
- Bilovus, L. Ukrainskyi informatsiynyi prostir: sohodennia ta perspektyvy [Ukrainian information space: winter season and future]. Retrieved from: http://ijimv.knukim.edu.ua/zbirnyk/1_1/bilovu
- Zolotar, O. O. (2012). Pro poniattia «informatsiynyi shum» u pravovidnosynakh [About understanding «information noise» among legal representatives]. *Information and law*. № 1 (4). P. 70–74 [in Ukrainian].
- Pocheptsov, H. H. Pro informatsiini viiny ta polityku natsionalnoi bezpeky [About information wars and national security policy]. Retrieved from: <http://rcrs.sumdu.edu.ua/all-news/52-2016-02-21-19-29-30.html>
- Pocheptsov, H. H. Feiky ta inshi hibrydni komunikatsii [Fakes and other hybrid communications]. Retrieved from: <https://detector.media/withoutsection/article/134574/2018-02-11-feiki-ta-inshi-gibridni-komunikatsii/>
- World-Low 9% of Ukrainians Confident in Government. Retrieved from: https://news.gallup.com/poll/247976/world-low-ukrainians-confident-government.aspx?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter&utm_campaign=syndication
- Dreshpak, V. M. (2012). Informatsiynyi, komunikatyvnyi, semiotychnyi prostory derzhavnoho upravlinnia: spilne, vidminne ta osoblyvu [Information, communicative, semiotic spaces of public administration: common, excellent and special]. *Publichne administruvannia: teoriia ta praktyka: elektron. nauk. fakh is.* 2 (8). Retrieved from: [dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf)

SUMMARY

Today there is a rapid development of digital technologies, which significantly changes the nature of interpersonal communication between the authorities, representatives of civil society institutions and the population. New channels of information transmission are emerging, the forms of its presentation are being varied, and the requirements for the protection of personal data are increasing. In addition, there may be some communication barriers that may affect the quality and effectiveness of communications in the path of information flow from sender to recipient. Among them: information noise, digital inequality, mass of influence (including suggestion), fakes, mental features of communicators. Digitization of communications has a significant impact on all spheres of life and development of society, and in particular on public administration and local self-government. In these conditions, the tasks of improving interpersonal communication «power-community», formation of a single legitimate information space of the state, increasing the level of trust in power structures are urgent. Organizing a productive and barrier-free communication process in a single information space between local and regional authorities and the public can be established effective dialogue communication.

Nowadays a rather fast and powerful process of formation and implementation of state regional policy, formation of civil society in Ukraine, reformation of the state administration system with its further decentralization, which involves the transfer of many power functions of the center directly to territorial communities, is going on. The process of communication between the government and the community is a key component of public administration.

In the context of the development of digital technologies in Ukraine, an important issue is to build an adequate, clear, responsible and, as a consequence, effective interaction between public

authorities and the public at the territorial level, which can be further integrated into the national communication process of the population of the country. It will help to increase the level of trust and bring people closer to state and public authorities, reduce the level of conflict and create the most favorable conditions for effective public administration. Contemporary communication between public authorities and the public should be based on the idea of self-government of communities, which binds citizens and their heterogeneous interests. Therefore, it is important to create a public-public dialogue that will become a horizontal institution. It should permeate the whole interaction of the institutions of the state and society, uniting them in a single cyclical process. Dialogue is a strategic condition for the development of society.

Effective mechanisms of the communication process is one of the first steps to successful public administration and reform of the information-communication system in the period of decentralization, which will be able to effectively solve certain problems of citizens taking into account the specificities of communities: region, age, education, etc. In this way, the communication process between civil servants and the community will be fruitful, with feedback. The main thing is to have interaction between the authorities and the community, where an important place in the decision-making process will be over the territorial communities. And in the period of rapid development of communication channels, the communication mechanisms in the state administration should change at the same time. A lot has been done in the last five years: adopted laws, strategies for regional socio-economic development for the period 2020, the National Strategy for promoting civil society in Ukraine 2016–2020, regulatory documents and introduced for implementation. After all, at the stage of Ukraine's European integration path, a desire to solve global problems by communities and at the same time to have a dialogue and interaction with the government is born in society. There is a clear request of Ukrainian society for sustainable and social development in the Ukrainian state. But in the conditions of change, transformation and emergence of new institutions, processes of reforming state bodies, introduction of digital government services, transformation of information space, there is a need to create favorable information space, two-way communication and effective dialogue.