

Гранчак Т.Ю.

Соціальні медіа – інструмент формування управлінських систем мережевого типу

Гранчак Тетяна Юрївна, доктор наук із соціальних комунікацій, старший науковий співробітник, зав. відділу політологічного аналізу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, м. Київ, Україна

Анотація. Стаття присвячена висвітленню можливостей інструментарію соціальних медіа для підвищення ефективності державного управління шляхом формування управлінських систем мережевого типу. На прикладі окремих інтернет-проектів українського сегменту мережевого середовища розкриваються технології використання соціальних медіа, спрямовані на інтенсифікацію діалогу між владою та громадськістю.

Ключові слова: соціальні медіа, управління, зворотний зв'язок, інтернет-проекти, громадськість

Інформаційно-комунікаційна діяльність є важливою складовою процесу державного управління, оскільки вона дозволяє узгоджувати і об'єднувати цілі держави і громадян в єдине ціле, що в результаті призводить до прийняття спільних і взаємоприйнятних політичних та управлінських рішень. Сьогодні, в умовах глобалізації інформаційного простору і поширення електронних інтернет-технологій, найбільш динамічним середовищем для обміну інформацією є соціальні медіа (соцмережі). На їх специфіці і перевагах порівняно з традиційними інструментами здійснення процесу комунікації наголошували такі дослідники, як О.С. Онищенко, В.М. Горовий, В.І. Попик, Т.Ю. Гранчак, Ю.М. Половинчак, Л.А. Чуприна, Д.А. Губанов, Д.А. Новиков, А.Г. Чхартишвили, Є. Морозов, К. Ширки (С. Shirky), Дж. Блоссом (J. Blossom), Р. Браун (R. Brown), П. Джиллін (P. Gillin) та ін. Сьогодні вже не викликає сумнівів теза про те, що платформи соціальних медіа здатні підвищити ефективність управління. Інше питання – визначення ефективних шляхів застосування інструментарію соцмереж. Ряд російських дослідників активно розробляють проблему використання суб'єктом управління потенціалу соціальних медіа для впливу на громадську думку [1, 2, 5, 8].

Зокрема, автори монографії "Соціальні мережі: моделі інформаційного впливу, управління і протидії" Д. Губанов, Д. Новиков та А. Чхартишвілі на основі моделі інформаційного впливу дослідили і запропонували вирішення завдання інформаційного управління – впливу на користувачів соціальної мережі з метою формування потрібних підсумкових думок. Науковцями було розглянуто випадки здійснення впливів як на думки, так і на довіру, а також на репутацію обраних користувачів соціальної мережі. Серед отриманих теоретичних результатів – обґрунтування необхідності підвищення репутації суб'єкту впливу шляхом висловлювання "популярних" в групі думок з різноманітних питань як основи для здійснення впливу на дану групу з певного питання перед "вкиданням" відповідної інформації в мережу. Дослідниками, також, формулюється і вирішується завдання інформаційного протидії – взаємодії декількох керуючих суб'єктів (центрів), які здійснюють інформаційні впливи на агентів в мережі [2].

Не заперечуючи в цілому окреслених можливостей для впливу через соціальні медіа на формування суспільної думки, водночас, зауважимо, що процес управління не може і не повинен зводитись до інформаційних впливів на позиції громадян – адже такий підхід не забезпечує необхідних адаптаційних процесів у системі управління. Інакше кажучи, змінюється не реальність, а

наше уявлення про неї, а має бути навпаки. В основі визначення цілей управління має бути не формування, а з'ясування суспільних потреб, для чого використовується механізм зворотного зв'язку, іншим призначенням якого є оцінка ефективності управлінських дій. Саме з цих позицій варто розглядати можливості використання технологій соціальних медіа в управлінні.

Отже метою дослідження є обґрунтування можливостей соціальних медіа в побудові управлінських систем мережевого типу як ефективних форм вирішення актуальних завдань держуправління.

Досягнення поставленої мети вимагало застосування різноманітних дослідницьких методів і підходів, як-от: системного, в рамках якого соціальних медіа розглядаються як інструмент налагодження зворотного зв'язку в системі соціальних комунікацій, між політичною системою та громадянським суспільством; діалектичного, відповідно до якого формування управлінських систем мережевого типу розкривається як закономірний етап розвитку в держуправлінні, обумовлений об'єктивними технологічними, політичними, соціальними змінами; гіпотези, який полягав у висуненні припущення стосовно того, що властивий соціальним медіа мережевий характер комунікації сприятиме формуванню управлінських систем мережевого типу. Перевірка гіпотези вимагала застосування таких емпіричних методів дослідження як спостереження, що передбачало здійснення систематичного, цілеспрямованого вивчення функціонування створених з метою оптимізації процесу управління мережевих проектів; опис – фіксацію отриманих у процесі спостереження відомостей; порівняння – встановлення загального, подібності та специфіки мережевих проектів, за якими велось спостереження; емпірико-теоретичних методів аналізу, синтезу, індукції, дедукції.

Джерельною базою дослідження стали мережеві сторінки та відкриті інтернет-проекти українського сегменту мережевого середовища.

Виходячи з аналізу контенту джерельної бази – окреслення ініціаторами й учасниками відкритих інтернет-проектів проблем, існуючих в управлінні державою, та можливих шляхів їх вирішення, налагодження механізмів ефективного діалогу між владою і громадськістю – можна зробити висновок про доцільність зміни підходів у ставленні влади до громадськості: з позицій бачення в громадськості лише об'єкту управління до бачення в ній партнера в налагодженні ефективної управлінської діяльності. Такий підхід узгоджується з висловленою Ф. А. фон Хайеком ідеєю "розсіяного знання", яке є невід'ємною рисою високорозвинених соціальних систем. Відповідно до цієї ідеї, для до-

сягнення поставлених цілей кожен індивід накопичує значну кількість різноманітних відомостей, необхідних йому в конкретних умовах місця і часу. Таким чином, повним обсягом інформації стосовно подій і процесів, які відбуваються, володіє лише суспільство в цілому, уся сукупність його членів. Звідси висновок про те, що в сучасному суспільстві немає і не може бути якогось центру, здатного спрямовувати діяльність величезної кількості людей.

Отже, підвищення ефективності процесу управління вимагає налагодження функціонування системи з делегування частини владних повноважень суб'єктам громадянського суспільства. У цьому сенсі, говорячи про використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері взаємодії органів виконавчої влади та інститутів громадянського суспільства, О. Дегтяр обґрунтовує доцільність використання технологій нової публічної служби, які найбільше відповідають сучасному інформаційно-технологічному етапу розвитку суспільства і рівню, метою якого є узгодження і спільне вирішення суспільних проблем [3].

Пропонована дослідником концепція нової публічної служби базується на ідеї, що сучасній державі не вдається забезпечити задоволення базових суспільних потреб, отже, нагальною стає потреба змінити ієрархічне адміністрування на нову форму управління – делегувати частину повноважень розгалуженій мережевій структурі, яка керується не вертикально наказів, а ініціативою окремих низових ланок з єдиним центром координації. Але якщо новий публічний менеджмент у пошуках нових підходів робить акцент на ринковій економіці, то концепція нової публічної служби намагається утвердитися, враховуючи комунікативні процеси постіндустріального інформаційного суспільства і демократичну практику сучасних держав.

Ще М. Кастельс підкреслював, що під час організації системи комунікації між владою і суспільством варто формувати політичні "мережі", сформовані на зв'язках і відносинах горизонтального типу між політиками, державними службовцями і громадськістю [6].

Представляючи собою своєрідний альянс "професіоналів і дилетантів", мережа продукує активні обмінні процеси, мотивує співробітництво, упорядковуючи практики комунікаторів і реципієнтів і, в кінцевому рахунку, сприяє закріпленню принципів співпраці і співробітництва. На відміну від концептів "структура" і "система", поняття "мережа" робить акцент на усвідомленій взаємодії всіх агентів, спрямованій на вирішення соціально значущих проблем і досягненні загальних цілей.

Головними засобами узгодження інтересів стає комунікація та різноманітні форми підтримки контактів сторін, що передбачають установаження як двосторонніх, так і багатосторонніх зв'язків. Мережева комунікація веде до набуття громадськістю активної ролі у прийнятті рішень, а здатність до підтримання комунікації з боку влади стає одним з важливих показників ефективності державного управління.

За умови переходу до принципів "нової публічної служби" і створенні "політичних мереж", низка функцій держави та уряду передається структурам громадянського суспільства для спільного вирішення нагальних проблем, реалізації цілей держави і суспільства.

Таким чином, змінюється і роль державної влади в системі державного управління: вона поступово знижується за рахунок розширення участі громадян у справах держави, яка перестає бути єдиним центром влади та прийняття суспільно значущих рішень. Органи державної влади в таких умовах стають ефективним суб'єктом у процесі взаємодії рівних учасників під час вирішення суспільних справ [3].

Події, що відбулися в Україні восени 2013 – в першій половині 2014 рр., підштовхнули активних громадян до створення ініціативних груп для просування різноманітних проектів, які позиціонуються як такі, що спрямовані на незворотну зміну діючої системи, і фактично стають платформами для набуття громадськістю необхідного для процесу управління досвіду.

Зокрема, 11 вересня 2013, на сайті <http://narodna-vlada.org> було опубліковано опис проекту "Громадський контроль", який спрямований на розширення можливостей реалізації законних прав громадян України, їх захист та відновлення через розробку та впровадження єдиної публічної інформаційної системи (електронного документообігу), яка буде накопичувати інформаційну базу стосовно невирішених проблем громадян. Пізніше цей проект змінив свою назву на Всеукраїнський соціальний проект "Зворотний зв'язок", у нього з'явився окремий сайт <http://feedback.org.ua>, який дає змогу більш детально ознайомитися із спрямованістю і завданнями проекту.

Відповідно до концепції проекту "Зворотний зв'язок", існуюча система людських взаємин у вигляді держави не може гармонійно і стабільно функціонувати у випадку порушення функціонування окремих елементів цієї системи, що провокує системні кризи. Автори проекту виходять з того, що системні кризи – це повна неузгодженість взаємин людей або структур один з одним, в рамках однієї або декількох взаємопідпорядкованих систем.

На їхню думку, сьогодні існує проблема взаємодії влади і суспільства, а саме проблема зворотного зв'язку між державною владою, органами місцевого самоврядування та громадськістю. Цей факт підтверджується відсутністю повноправного діалогу у вирішенні проблемних питань. До останнього часу офіційна позиція влади полягала в тому, що для вирішення різноманітних проблем їй були потрібні гроші і повноваження, при чому, за принципом "чим більше – тим краще". Можновладці були переконані, що такі функціональні та фінансові умови можуть дозволити їм самостійно і без залучення громадян вирішувати всі існуючі проблеми. Насправді, такий однобокий підхід породжує появу нових проблем і нерациональне використання ресурсів.

З огляду на це, для запобігання виникненню системних криз, на переконання авторів проекту, необхідно створити систему зворотного зв'язку між людьми, від яких залежить політична воля, та пересічними громадянами України, чії права повсякденно порушуються; почати процес акумулювання проблем, їх аналізу та з'ясування причин, через які існуючі проблеми виникли; спрямувати всі зусилля на відновлення порушених прав громадян, усунення причин та недопущення повторень виникнення подібних проблем у майбутньому.

Даний соціальний проект дасть змогу вийти на принципово новий рівень взаємодії та співпраці органів влади та місцевого самоврядування з широкими верствами громадськості за допомогою відкритої інформаційної системи, яка акумулюватиме і відобразатиме актуальні проблеми мешканців територіальних громад (сіл, селищ, міст, районів) і пропонуватиме алгоритми їх вирішення. Відкритість в обговоренні та подальшому вирішенні проблем – одна з найбільш ефективних і продуктивних форм співпраці, оскільки сприяє виявленню вже попередній стадії обговорення максимальної кількості слабких сторін, а іноді дозволяє вийти на принципово нові концептуальні рішення.

Реалізація проекту передбачає вирішення таких завдань:

1. Створення в мережі Інтернет відкритої інформаційної системи.
2. Забезпечення можливості отримання інформації про ключові проблеми, які турбують жителів різних сіл, селищ, міст, (областей) в реальному часі.
3. Своєчасне доведення до керівництва сіл, селищ, міст, регіону, країни інформації стосовно проблем, про які було повідомлено:
 - про виявлені за допомогою громадськості причини, що обумовили виникнення проблем;
 - про розроблені за допомогою експертів плани заходів, спрямованих на вирішення проблем;
 - про рекомендовані керівництву міст (областей, країни) відповідних управлінських рішень.
4. Підвищення кваліфікації персоналу органів державної влади та місцевого самоврядування в частині модернізації відповідних управлінських процесів і використання відповідних інформаційних технологій.
5. Забезпечення можливості членам територіальної громади стежити за статистикою відповідей і вирішення проблемних питань органами державної влади та місцевого самоврядування.
6. Забезпечення рівності і відкритості доступу до інформаційної системи органів державної влади та місцевого самоврядування як членам суспільства, які мають власний доступ до мережі Інтернет, так і тим, хто такого доступу не має.
7. Інформування жителів територіальних громад (сіл, селищ, міст, районів) про нові можливості дистанційної взаємодії з органами державної влади та місцевого самоврядування, а також стосовно можливості здійснення громадського контролю за їх діяльністю.

Шляхом налагодження прямої взаємодії з громадянами, чий права і законні інтереси порушені, пропонується система створить сервісне підґрунтя для аналізу причин, які викликали порушення, та розробки комплексу заходів, спрямованих на вирішення цих проблем за допомогою інструментів громадського впливу. У підсумку реалізація соціального проекту "Зворотний зв'язок" спрямована на зміну системи управління в нашій державі, забезпечення її відкритості і сприяння розвитку громадського суспільства.

Відкритість у взаєминах "влада-суспільство" підвищить ефективність державного управління та самоврядування в (сілах, селищах, містах, районах, країні) і матиме позитивний вплив на збільшення довіри членів територіальної громади до органів державної влади та місцевого самоврядування.

Схожий принцип удосконалення системи управління через налагодження зворотного зв'язку між представниками органів державної влади та громадськістю пропонує онлайн сервіс "Напиши депутату" (<http://napyshy.org/>), який, також має власну сторінку в мережі Facebook (<https://www.facebook.com/napyshy>). Принцип його роботи полягає в тому, що кожна людина може обрати тип звернення – публічне звернення, прохання про допомогу, повідомлення про порушення закону – та опцію отримання відповіді нього. Відповідь може бути у письмовому форматі та, за бажанням, цей лист може бути публічним, якщо його поширити у соціальній мережі Facebook.

Сервіс "Напиши депутату" забезпечує індивідуальність звернення: одна людина може надіслати звернення одному народному депутату. Це допоможе зменшити кількість електронних листів, які надсилаються на адреси всіх народних депутатів, внаслідок чого увага до них є незначною.

Для відправки листа необхідне підтвердження відправки шляхом введення унікального цифрового ідентифікатора. Також в сервісі використовуються спам-фільтри, які унеможливають автоматичну відправку звернень ботами.

Станом на 14 січня 2015 р. на ресурсі було розміщено 559 звернень до народних депутатів (для порівняння: на 29 червня 2014 р. – 436 листів).

З огляду на важливість для ефективного процесу управління налагодження і підтримки систематичного зворотного зв'язку між владою та громадськістю у мережевому середовищі обговорюються пропозиції унормувати необхідність забезпечення зворотного зв'язку в системі управління на законодавчому рівні. Одним з лобістів та ініціаторів "просування" цієї ідеї в мережевому Інтернет-просторі є представлена в Facebook громадська організація "Учитель" (м. Ужгород) (<https://www.facebook.com/pages/Учитель/258403570937436>), якою було розроблено модель такого діалогу-контролю. Центральний механізм моделі – належним чином організований Інтернет-простір, що забезпечує постійний зворотний інформаційний зв'язок суспільства і держави, що, де-факто, дорівнюватиме роботі сталого багатofункціонального всеукраїнського референдуму в режимі онлайн. За допомогою цього механізму кожен громадянин України зможе бути учасником або організатором численних соціально-політичних акцій, дій або рухів, спрямованих на подолання корупції та розбудову громадянського суспільства, реально контролювати владу на всіх рівнях її ієрархії: від сільради до парламенту, від голови сільради до Президента України.

Такий простір і його комунікаційний механізм сприятимуть інтеграції суспільства, а в перспективі – консолідації суспільства і влади, що є необхідним підґрунтям для процвітання держави та зростання добробуту громадян, а в умовах агресивних зовнішніх впливів – запорукою обороноздатності країни.

Формування інформаційно-комунікаційного інтернет-простору, який би забезпечував ефективний діалог держави і громадянського суспільства, реалізація за допомогою інтернет-сервісів моделі "діалог-контроль" є актуальним завданням як для громадянського суспільства, так і для влади, як зацікавлених в удосконаленні

ні процесу управління суб'єктів. Реалізація такої моделі у підсумку покликана не тільки сприяти вирішенню актуальних проблемних питань, але й затвердженню принципів і алгоритмів представницької демократії, згідно з якими громадяни запрошують політиків-менеджерів до управління державою шляхом конкурсного відбору під назвою "вибори", дають переможцям "дорожню карту", контролюють її виконання і, в разі потреби, проводять заміну управлінців [4].

Необхідною передумовою функціонування пропонуваної моделі, на переконання її авторів, має стати її законодавче оформлення і ухвалення Верховною Радою відповідним законом про суспільний діалог-контроль влади, в якому має бути передбачено:

1) можливість і механізм скарг, пропозицій та вимог від громадян до влади і зворотну конструктивну відповідь влади (відповідно до оновленого чинного законодавства);

2) можливість і механізм обговорення громадянами тих чи інших законів, поправок до них та їх аргументованого скасування, діалогу і самоорганізації громадян, проведення Інтернет-конференцій, семінарів, обговорень, голосувань тощо;

3) можливість і механізм організації петицій громадян з вимогою відставки того чи іншого чиновника, судді, депутата, міністра чи Президента, якщо вони того заслуговують.

Ухвалення такого закону і забезпечення ефективного діалогу в форматі "влада – громадськість" сприятиме широкому впровадженню в суспільну практику легальних механізмів суспільно-політичної активності, запобігатиме набуттю нею форм некерованого вуличного протесту, насильства та зростанню соціальної напруженості. Водночас, можливість вуличних протестів у випадку, якщо влада відмовиться виконувати законні вимоги громадян, передбачені ухваленим механізмом контролю, також має бути законодавчо закріплена – тоді влада в автоматичному режимі нестиме відповідальність за бездіяльність.

Говорячи про нову філософію державного управління на TEDx, прем'єр-міністр Великобританії Девід Камерон сказав, що якщо дати людям більше влади та контролю над їхнім життям, можна створити сильніше та краще суспільство [11].

Активне долучення громадськості до вирішення актуальних проблем суспільного життя, її інтеграція в управлінські процеси знаменує перехід влади у нову еру управління, в основі якої лежить делегування. І у зв'язку з цим перед державою постає завдання долучення до процесу створення ефективної системи "розумного управління".

У різні часи філософи, історики, соціологи, письменники, політичні діячі звертали увагу на те, що колективні зусилля завжди є більш результативними. Е. Остром у своїй книзі "Керування спільним. Еволюція інституції колективної дії" переконливо доводить успішність групового управління спільною власністю [9]. Згідно з моделлю Томаса-Кілмана, метод співпраці, який спонукає до пошуку спільного рішення, є найбільш ефективним у розв'язанні конфліктних ситуацій. Зокрема, К. Томас обґрунтовує, що при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху, у випадку протистояння, поступок або компромісу або один з учасників конфлікту виграє, а інший програє, або програють обидва, оскільки обидва йдуть на компромісні поступки. І лише у випадку співробітництва обидві сторони опиняються у виграші [7].

Таким чином, додатковим джерелом підвищення ефективності управлінської діяльності має стати залучення до процесу управління соціально відповідального бізнесу і найширшого кола громадян з актуальними і затребуваними ідеями та навичками: "людина-медіа аналізує та вимагає прозорості, людина-влада та людина-бізнес мають ресурси, людина-науковець створює варіант моделі дійсності, громадянин світу знає, як реалізуватися, людина-ідейник може продукувати ідеї, а харизматичний лідер може їх втілювати. Більша кількість людей, що взаємодіють, здатна створити невидимі зв'язки, своєрідну синергію, пришвидшуючи перетворення" [10].

Отже, налагодження системи зворотного зв'язку з використанням інструментарію мережевих інтернет-сервісів є інноваційним чинником виведення процесу управління на принципово новий рівень, створення самокерованої соціальної системи, здатної швидко адаптуватись до будь-яких трансформацій зовнішнього середовища, забезпечуючи стабільний розвиток держави і суспільства.

ЛІТЕРАТУРА (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Губанов Д. Анализ социальных медиа / Д. Губанов. – [Gubanov D. Analysis of Social Media / D.A. Gubanov.] URL: https://www.hse.ru/data/2013/04/19/1297642385/Анализ_социальных_сетей.pdf
2. Губанов Д.А., Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства / Д.А. Губанов, Д.А. Новиков, А.Г. Чхартишвили / Под. ред. чл.-кор. РАН Д. А. Новикова. – М.: Издательство физико-математической литературы, 2010. – 228 с. [D.A. Gubanov, D.A. Novikov, A.G. Chkhartishvili. Social Networks: Models of information influence, control and confrontation / D.A. Gubanov, D.A. Novikov, A.G. Chkhartishvili / Under. Ed. Corresponding Member. RAS DA Novikov. - M.: Publisher of physical and mathematical literature, 2010. - 228 p.]
3. Дегтяр О.А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства / О.А. Дегтяр // Державне управління: удосконалення та розвиток. [Dyehtyar O.A. information and communication activities in public administration as a tool for the intensification of social partnership / O.A. Dyehtyar // Public administration, improvement and development] – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=623>
4. Европейский режим функционирования Украины / «Учитель». Общественная организация [The European mode of operation Ukraine / "Teacher." Non-Governmental Organization] // Facebook. – 2014. – 29.05. – URL: <https://www.facebook.com/pages/Учитель/258403570937436>
5. Зуев А.С., Федянин Д.Н. Модели управления мнениями агентов в социальных сетях / А.С. Зуев, Д. Н. Федянин // Проблемы управления. – 2011. – № 2 – с. 37–45. [A. Zuev, Fedyanin DN Model Management views agents in social networks / A. Zuev, DN Fedyanin // Pro-control problems. - 2011. - № 2 - p. 37-45.]
6. Кастельс М. Становление общества сетевых структур / М. Кастельс // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология; под ред. В.Л. Иноземцева. – М. : Academia, 1999. – 640 с. [M. Castells Becoming society networks /

- M. Castells // *The new wave post-industrial West: Antology*; Ed. V.L. Inozemtseva. - M.: Academia, 1999. - 640 p.] – URL: http://iir-mp.narod.ru/books/inozemcev/page_1492.html
7. Китаева Г. Пять стратегий поведения в конфликте. Методика Томаса-Килмана / Г. Китаева // Психотерапия неврозов. [Kitaeva G. Five behavioral strategies in conflict. Thomas-Kilman technique / G. Kitaeva // *Psychotherapy neuroses*] – URL: <http://www.nevrozovnet.ru/osnova/5-pyat-strategij-povedeniya-v-konflikte-metodika-tomasa-kilmana.html>
8. Крикунов А., Литвинов Д. Формирование общественного мнения через социальные сети, как способ влияния на политические решения / А. Крикунов, Д. Литвинов // Центр анализа террористических угроз. [A. Krikunov, D. Litvinov. *Formation of public opinion through social networks as a way to influence political decisions* / A. Krikunov, D. Litvinov // *Analysis Center terrorist threats*] – 2012. – 27.08. – URL: <http://www.catu.su/analytics/358-formirovanie-obvestvennogo-mnenija-cherez-socialnye-seti-kak-sposob-vlijaniya-na-politicheskie-resheniya>
9. Остром Е. Керування спільним. Еволюція інституції колективної дії / Е. Остром; пер. з англ. Т. Монтян. – К.: Наш час, 2012. – 398 с. [E. Ostrom. *Managing shared. The evolution of institutions of collective action* / E. Ostrom; Trans. from English. T. Montian. - K.: Our Time, 2012. - 398 p.] – URL: <http://store.kassiopeya.com/small/1348/#/1/>
10. Bazan V. Ефективне управління або 2+2=5 // Великаідея. – 2013. – 11.01. – URL: <http://bigggidea.com/practices/829/>
11. McManus E. The next age of government: David Cameron on TED.com // TED Blog. – 2010. – 16.02. – URL: http://blog.ted.com/2010/02/16/the_next_age_of/

Hranchak T.Y. Social Media – a tool for management of the network type systems

Abstract. The article is devoted to highlighting of social media tools' opportunities for effective governance by creating a network management type system. On examples of some Internet projects of Ukrainian segment of the network revealed the technologies of using of social media, aimed to intensifying the dialogue between the authorities and the public.

Keywords: social media, management, feedback, online projects, public

Гранчак Т.Ю. Социальные медиа – инструмент формирования управленческих систем сетевого типа

Аннотация. Статья посвящена раскрытию возможностей инструментария социальных медиа для повышения эффективности государственного управления путем формирования управленческих систем сетевого типа. На примере отдельных интернет-проектов украинского сегмента сетевой среды освещены технологии использования социальных медиа, направленные на интенсификацию диалога между властью и общественностью.

Ключевые слова: социальные медиа, управление, обратная связь, интернет-проекты, общественность