

DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2025-1-30>
УДК 351

Загнойко Вадим Миколайович,
аспірант кафедри публічної політики
навчально-наукового інституту “Інститут державного управління”
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, м. Харків, 61022, Україна
e-mail: vzahnoiko@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-1954-3000>

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

Анотація. У статті розглянута роль комунікативної взаємодії у публічному управлінні під час цифрової трансформації. Проаналізовано сучасні дослідження, які відображають останні зміни основних каналів комунікації публічної влади. Визначено важливість застосування цифрових каналів обміну інформацією та штучного інтелекту у публічному управлінні. Виокремлено ключові типи цифрових комунікацій, каналів та інструментів, які нині набувають широкого практичного застосування органами публічної влади за кордоном та в Україні. Акцентовано увагу на проблемах та прикладах ефективного використання цифрових комунікативних інструментів у розвинених демократичних суспільствах. З'ясовано, що ефективність комунікаційної взаємодії в умовах сучасного світу залежить від здатності влади та громадського суспільства до швидкої адаптації в умовах цифрових трансформацій. Відзначено, що виклики, зумовлені процесами цифровізації, потребують всебічного вивчення та реагування публічної влади та громадян. Проаналізовано досвід інших країн із застосуванням органами публічної влади використання сучасних цифрових інструментів комунікації. Представлено ініціативи щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадян із застосуванням новітніх технологічних підходів.

Ключові слова: *публічне управління, комунікація, інформація, цифрова трансформація, публічне управління, штучний інтелект, розвиток демократії.*

Постановка проблеми. У сучасному інформаційному суспільстві рушійною силою соціальних змін є технологічний прогрес, розвиток цифрових технологій та стрімке зростання кількості людей залучених у ці процеси: і як генераторів нових ідей та продуктів, і як споживачів цих продуктів. Сьогодні інституції публічного управління стикаються з викликом адаптації своїх комунікаційних стратегій до нових динамічних умов.

Як цитувати: Загнойко В. М. Особливості комунікативної взаємодії у публічному управлінні в контексті цифрової трансформації. *Державне будівництво*. 2025. № 1 (37). С. 413–433. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2025-1-30>

In cites: Zahnoiko, V.M. (2025). The features of communicative interaction in public administration in the context of digital transformation. *State Formation*, no. 1 (37), 413–433. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2025-1-30> [in Ukrainian].

Процеси цифровізації усіх сфер життя суспільства та зміни в комунікаційних уподобаннях громадян вимагають від органів публічної влади та недержавних організацій перегляду традиційних підходів до взаємодії з громадськістю та забезпечення відкритості та прозорості своєї діяльності. Важливою проблемою сьогодення є визначення оптимальних шляхів інтеграції сучасних цифрових інструментів в систему комунікацій, з метою підвищення ефективності комунікативної взаємодії органів публічного з громадськістю.

Метою цієї статті є ідентифікація актуальних проблем застосування систем штучного інтелекту (ШІ) у взаємодії органів публічного управління з громадянами, огляд сучасного стану комунікації із застосуванням соціальних мереж в Україні та за її межами й рекомендації щодо покращання стратегічного напрямку комунікативної взаємодії на загальнодержавному рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На дослідження проблематики ефективної комунікації у публічному управлінні спрямовували свої зусилля такі науковці як Р. Войтович, Н. Грицяк, В. Гошовська, О. Крутій, О. Маліновська, С. Соловійова.

В останні роки у фокусі досліджень залишається питання використання новітніх технологій у діяльності органів публічної влади. Зокрема, розробкою цієї проблеми висвітлена у працях таких науковців, як Г. Кириченко, В. Малімон, Н. Новікова, Н. Фролова та ін.

Окрім згадуваних авторів, аналіз розвитку соціальних мереж і моделей комунікації проводили вітчизняні дослідники: С. Дука, В. Іноземцев, Н. Моїсєєв, Р. Редчук та ін. Проблеми застосування штучного інтелекту, у тому числі у системі публічного управління, аналізують: С. Бало, Д. Карамишев, О. Карпенко, А. Клян, В. Корсун, В. Косицька, О. Котуков, О. Оболенський, М. Федоров та ін.

Виклад основного матеріалу. Комунікативна взаємодія в публічному управлінні є запорукою ефективного функціонування держави. Вона визначається як ключовий елемент, що забезпечує інформаційний обмін, спрямований на виконання функцій публічного управління та підтримку соціальних зв'язків [1]. Ця взаємодія розглядається як відкрита система людських інтеракцій, яка обов'язково включає зворотний зв'язок та активне залучення широких верств населення до суспільної участі [7].

Ефективна комунікація є чинником, що покликає об'єднати систему публічного управління, сприяючи прозорості, відкритості, довірі та підзвітності між урядом та громадянами. Вона має вирішальне значення для глибокого розуміння політик та рішень, формування підзвітності та забезпечення досягнення консенсусу в суспільстві.

Протягом останніх років у науковій літературі та практиці публічного управління спостерігається зростання інтересу до дослідження проблематики використання соціальних медіа, штучного інтелекту (ШІ) та алгоритмічних систем у комунікативній взаємодії держави з громадянами. Дослідники зазначають, що ці технології здатні покращити персоналізацію урядових

повідомлень, прогнозування суспільних настроїв, а також забезпечення оперативного зворотного зв'язку.

Дослідження А. Очемпонга та Д. Тадена [10] розглядає вплив соціальних медіа на демократію на тлі масового поширення цифрових і соціальних медіа протягом останніх двох десятиліть. Вже у квітні 2023 року людство перетнуло позначку у п'ять мільярдів користувачів, які були зареєстровані на різних платформах соціальних мереж, що, на той час, становило приблизно 60% населення планети. Очікується, що до 2027 року понад 70% населення світу буде під'єднано до різних платформ соціальних мереж [38]. Хоча на Facebook наразі припадає понад половина всіх світових користувачів соціальних мереж, інші платформи, такі як Tiktok, X (Twitter), Twitch, Mas-todon, Clubhouse і Threads, зростають в геометричній прогресії і залучають все більше і більше людей до нової глобальної реальності.

Дійсно, таке стрімке зростання соціальних медіа викликало питання щодо їхнього впливу на демократію. З одного боку, група цифрових оптимістів стверджує, що проникнення соціальних мереж матиме чистий позитивний вплив на демократію, зокрема, завдяки зниженню витрат, пов'язаних з політичною участю, усуненню інформаційної асиметрії між громадянами та їхніми політичними представниками, а також розширенню прав і можливостей тих, хто не має голосу в суспільстві. Відповідно до цих оптимістичних очікувань, дослідники зафіксували численні свідчення зростання політичної участі в багатьох країнах. Такі види діяльності, як участь у протестах, залучення до політичних дискурсів та пожертви на політичні цілі, зросли завдяки зростанню використання соціальних мереж [16].

З іншого боку, група кіберпесимістів стверджує, що використання соціальних мереж матиме негативний вплив на демократію. Вони стверджують, що поширення соціальних мереж розширює можливості антидемократичних супротивників і допомагає об'єднати маргінальні голоси з деструктивними намірами, які сприяють розпалюванню ненависті, дезінформації та інформації, що підриває довіру до демократичних інститутів. Цифрові песимісти також стверджують, що соціальні медіа продовжують поляризувати цільові аудиторії, заохочуючи до неприйняття протилежних поглядів, стримують політичну співпрацю та спотворюють спільне відчуття реальності. Відповідно до цих песимістичних очікувань, інші дослідники показали, що використання соціальних мереж відіграло центральну роль у зростанні популістських рухів, таких як ті, що сприяли голосуванню за Brexit у Великій Британії та атаці на Капітолій США 6 січня 2021 року, яка загрожувала основам американської демократії [16].

Однак, попри ці висновки щодо взаємозв'язків між використанням соціальних мереж і демократією, дискурс ще не отримав цілісного аналізу впливу соціальних мереж на різні форми демократії в усьому світі. Тобто, чи впливає проникнення соціальних медіа на всі демократії однаково? Очевидно, що різні демократичні системи або принципи можуть базуватися на різних

інституційних структурах, пропонуючи різні рівні та форми політичної участі або відображаючи різні суспільні цілі. Тому за підсумками згаданого дослідження впливу соціальних медіа на демократію у 145 країнах світу А. Очепонга та Д. Тадена, його автори небезпідставно вважають, що вплив соціальних медіа на демократію суттєво залежатиме від типу демократії, про яку йдеться. Основні висновки, отримані в цьому дослідженні, можна підсумувати наступним чином:

По-перше, проникнення соціальних мереж значно покращує різні індекси демократії високого рівня, такі як егалітарна, партисипативна, ліберальна, електоральна та дорадча демократія. По-друге, результати дослідження підкреслили, що вплив проникнення соціальних мереж на демократію відрізняється в різних країнах, що знаходяться на різних стадіях економічного розвитку. Наприклад, у країнах з низьким рівнем доходу проникнення соціальних мереж негативно впливає на розвиток демократичних інституцій. З іншого боку, проникнення соціальних мереж значно покращує демократичні стандарти в країнах, економічний розвиток яких оцінюється як середній, вище середнього та високий. По-третє, результати дослідження показали, що соціальні медіа значно покращують усі форми демократії у країнах Східної Азії, Тихоокеанського регіону, Америки, Близького Сходу та Північної Африки. По-четверте, аналіз граничних значень показав, що рівень проникнення інтернету обумовлює ефект проникнення соціальних мереж, вказуючи на те, що при середньому та максимальному значеннях проникнення інтернету позитивний вплив соціальних мереж на змінні демократії зростає. І навпаки, при мінімальному значенні проникнення інтернету соціальні медіа знижують рівень демократії. Нарешті, при оцінці невизначеності моделі та стійкості впливу соціальних мереж результати показали, що проникнення соціальних мереж має стійкий позитивний вплив на країни з усіма відомими моделями демократичного врядування [10].

Соціальні медіа безсумнівно змінили ландшафт політичної комунікації. Фактично, їх широке використання стало каталізатором публічного дискурсу, розширивши можливості для суспільної активності. Однак ця трансформація також змусила політичних акторів адаптуватися до логіки соціальних медіаплатформ, часто надаючи перевагу видимості, «вірусності» та залученню аудиторії над змістом. Виробництво політичного контенту в Інтернеті все більше орієнтоване на розважальні показники, що відображає та підсилює тенденції до культового та персоналізованого характеру сучасної політичної культури [23]. І, що важливіше, в епоху політичної комунікації в соціальних медіа загрози «здоровій демократії» здаються актуальнішими ніж будь-коли. Дезінформація, пропаганда та витончені стратегії маніпулювання громадською думкою, які використовують як внутрішні, так і зовнішні актори, тепер проникають скрізь у цифровій публічній сфері.

Політичний маркетинг часто спрямований на створення наративів, які активно підривають довіру громадськості до перевірених фактів, тим самим

руйнуючи епістемологічні основи демократичних дебатів [36]. На тлі цих викликів модерація контенту стала широко обговорюваним заходом протидії руйнівним наслідкам політичної дезінформації.

Однак, розширення регуляторного нагляду часто суперечить основоположним принципам свободи вираження поглядів. [22] Поруч з цим, зусилля, спрямовані на підвищення прозорості – як у стратегіях, що застосовуються платформами для пом'якшення маніпулювання громадською думкою [24, с.291], так і в розкритті даних про політичне мікротаргетування [95] – передбачають значний крок уперед. Така прозорість є необхідною не тільки для посилення відповідальності платформ, але й для захисту демократичних процесів у публічній сфері, де все більшу роль відіграють алгоритми.

У перспективі ера штучного інтелекту (ШІ) може принести ще глибші перетворення. У міру проникнення технологій ШІ в різні сектори суспільства їхній вплив на політичну комунікацію стає все більш значним. ШІ змінює стратегії передачі повідомлень, трансформує взаємодію виборців та прискорює поширення як достовірної, так і оманливої інформації. Інтеграція ШІ може призвести до урізноманітнення тактик політичної комунікації. Алгоритми, особливо посилені взаємодією із платформами соціальних медіа, відіграють вирішальну роль у персоналізації політичного контенту, дозволяючи політикам адаптувати свої повідомлення до уподобань конкретних демографічних груп виборців. Такий цільовий підхід може підвищити залученість певних цільових груп і навіть потенційно вплинути на результати виборів.

Водночас завдяки використанню автоматизованих систем та алгоритмічного розподілу контенту, пропагандистські техніки, ймовірно, стануть більш точними – і потенційно більш оманливими. Загалом, невпинне зростання присутності ШІ в політичній комунікації свідчить про глибоку зміну парадигми, що характеризується гіперперсоналізованими повідомленнями, швидшим поширенням як правдивих, так і свідомо викривлених наративів, а також новими можливостями для політичної культури.

Залучення громадськості до комунікації у сфері публічного управління відіграє важливу роль у побудові сучасного демократичного суспільства. Саме процеси залучення громадськості є важливою основою демократичного врядування, проте їхня розбудова часто стикається з проблемами обмеження ресурсів, проблемами осмислення та перешкодами для інклюзивної участі. Всі ці процеси базуються на конструктивній комунікації між публічними особами та громадськими організаціями, що характеризується розумінням, довірою, повагою, легітимністю та суб'єктністю [30].

У міру того, як технології штучного інтелекту все більше інтегруються в суспільний контекст, вони відкривають перспективні можливості для оптимізації ресурсоемних робочих процесів, отримання нових відомостей з відгуків громадськості, перетворення складної інформації в доступні формати та сприяння обміну думками між різними соціальними групами. Однак ці самі системи можуть підірвати демократичні процеси через проблеми з точністю,

прогалини в прозорості, посилення упередженості та загрози для людської ініціативи. Завдяки продуманій інтеграції ІІІ для посилення зв'язків між людьми та розуміння, а також захисту суб'єктності, процеси залучення громад можуть використовувати ІІІ для сприяння більш конструктивній комунікації в демократичному врядуванні [30].

Конструктивну комунікацію між публічними особами та громадськими організаціями можна оцінити за допомогою декількох вимірів результатів. Для публічних лідерів розуміння означає краще усвідомлення поглядів громади та потенційний обмін знаннями завдяки внеску громади. Крім того, довіра до вкладу громади й повага до її досвіду є важливими показниками конструктивної комунікації. Для членів громади важливими результатами є краще розуміння процесів управління, довіра до здатності лідерів до взаємодії та відчуття легітимності процесу участі. Найважливіше, що члени громади відчують суб'єктність, коли вважають, що їхня участь має значення, незалежно від того, чи істотно вона вплине на кінцеві результати.

Виклики в процесах залучення громадськості ілюструють необхідність інноваційних підходів. Штучний інтелект відкриває привабливі можливості для оптимізації робочих процесів, виявлення пропущених закономірностей, покращення розуміння зацікавлених сторін та створення доступних каналів взаємодії. Однак впровадження ІІІ в суспільну комунікацію має низку унікальних переваг, ризиків та аспектів, які необхідно критично проаналізувати [30].

Системи ІІІ можуть значно оптимізувати ресурсомісткі процеси залучення громади, такі як сенсмейкінг [20]. Завдяки автоматизації рутинних аспектів розробки залучення та обробки даних ІІІ може дати можливість публічним особам перенаправити ресурси на побудову відносин. Спрощені робочі процеси можуть підвищити як ефективність [12], так і продуктивність при менших зусиллях [37], що робить комплексне залучення громади можливим навіть на тлі обмежених ресурсів. Крім того, роблячи процеси залучення менш обтяжливими та більш систематизованими, ІІІ може допомогти зберегти інституційну пам'ять та підтримати більш послідовне впровадження в різних проєктах [13].

ІІІ може покращити взаєморозуміння, перекладаючи складну інформацію у доступні формати. Інструменти візуалізації та пояснення, вдосконалені ІІІ, забезпечують змістовний обмін даними, допомагаючи людям опанувати складну інформацію, що дає змогу користувачам з різним рівнем знань ефективніше брати участь у громадському діалозі [37].

ІІІ може виявляти закономірності в думках громади, які інакше могли б залишитися поза увагою, допомагаючи висвітлювати різноманітні ідеї з неструктурованих якісних даних [20; 27] та виявляючи спільні риси, що надихають на міжгалузеве співробітництво між членами громади [40]. Представляючи альтернативні точки зору в неагресивній формі, ІІІ може сприяти рефлексії та колективному зростанню [15].

Крім того, ШІ може слугувати каналом для поширення ефективних практик у різних контекстах, зміцнюючи та урізноманітнюючи ідеї щодо розробки та впровадження процесів залучення.

Хоча ШІ пропонує низку потенційних переваг для громадянської комунікації, він також несе значні ризики. Складність процесів залучення громад, які базуються на довірі, контексті та розумінні, робить їх особливо вразливими до обмежень ШІ.

Системи ШІ можуть мати проблеми з точністю та надійністю. Галюцинації, які виникають, коли ШІ генерує неправдиву інформацію [25; 44], становлять значний ризик при застосуванні в суспільних контекстах [40]. Крім того, ШІ часто демонструє обмежене розуміння місцевих особливостей [48], що може призвести до ігнорування специфічних для району проблем або культурно значущих факторів. Відносно надійності, результати ШІ залишаються значною мірою залежними від якості вхідних даних [16], що створює вразливість у процесах, де вхідні дані від громади можуть бути дуже різноманітними та неоднозначними.

Непрозорість процесу прийняття рішень ШІ становить виклик для демократичних процесів, які залежать від прозорості. При застосуванні до громадянської комунікації «чорний ящик» ШІ створює результати, які важко перевірити або пояснити [20; 40; 48], що загрожує легітимності процесів залучення. Це створює те, що Сара Фіш та ін. описують як «криву компромісу між легітимністю та масштабованістю», де підвищення ефективності часто досягається шляхом зниження прозорості [16]. Цей компроміс є особливо проблематичним у громадянських контекстах, де сприйняття легітимності безпосередньо впливає на довіру та участь громади. Без чіткого розкриття інформації про те, коли і як ШІ залучається до комунікаційних процесів, члени громади можуть поставити під сумнів автентичність відповідей публічних лідерів, що може погіршити довіру та повагу між зацікавленими сторонами.

Крім того, системи ШІ ризикують посилити наявні нерівності в громадянських процесах через різні форми упередженості. Ця упередженість особливо загрожує інклюзивності залучення громади, оскільки може посилити нерівномірне представлення поглядів громади. Для публічних осіб, які намагаються зрозуміти різноманітні думки громад, підсумки, підготовлені за допомогою ШІ, можуть здаватися вичерпними, хоча насправді вони не відображають усе різноманіття поглядів, створюючи хибний консенсус, що підриває мету створення інклюзивних можливостей для залучення громадськості [39, 40].

ШІ в суспільній комунікації може страждати як від надмірної, так і від недостатньої залежності. Надмірна залежність виникає, коли користувачі делегують критичні рішення без належного нагляду [14], створюючи відносини залежності, в яких люди поверхнево обробляють інформацію ШІ [17]. І навпаки, недостатня залежність виникає, коли зацікавлені сторони категорично відкидають алгоритмічну допомогу [14]. Знаходження належного

балансу між надмірною та недостатньою залежністю є критично важливим для ефективних систем підтримки ІІІ.

Одночасно технічні вразливості, включаючи порушення конфіденційності та зловживання безпекою, такі як швидке введення [40], загрожують довірі, необхідній для справжньої взаємодії. Ці ризики вимагають створення систем співпраці між людьми та ІІІ, які забезпечують значний контроль з боку людини, одночасно покращуючи, а не замінюючи людське судження.

Публічні лідери потребують достатнього контролю над системами ІІІ, щоб забезпечити відповідність комунікації обмеженням проєкту, тоді як громадські організації потребують контролю, щоб зберегти автентичне представництво в процесах залучення. Отже, оптимальним підходом в зазначеній моделі стає підхід з високим рівнем автоматизації та високим рівнем контролю для обох груп зацікавлених сторін, що дозволяє уникнути ситуацій, коли ІІІ підвищує ефективність коштом свободи дій будь-якої з груп. Зосередивши увагу на обох типах контролю з боку людини та автоматизації, публічні особи та громади можуть використовувати можливості ІІІ, зберігаючи при цьому «людський характер» демократичних процесів.

Існує фундаментальна суперечність між критичним залученням до результатів роботи ІІІ та зручністю використання системи. Люди часто обробляють інформацію, генеровану ІІІ, поверхнево [17], що створює вразливість до галюцинацій та упереджень. Системи, що сприяють критичному залученню, повинні пропонувати чіткі переваги над швидким прийняттям, щоб оцінка результатів роботи ІІІ була природною, а не обтяжливою.

Ефективність співпраці між людьми та ІІІ залежить від чіткого визначення ролей та меж, які доповнюють одна одну. Різні ролі пов'язані з концепцією поєднання сильних сторін, за якої люди та ІІІ додають різний досвід у завдання, підвищуючи ефективність команд, що складаються з людей та ІІІ, порівняно з конфігураціями, що складаються лише з людей або лише з ІІІ [29; 45]. Визначення меж передбачає, наскільки прийнятним є вплив машини в процесі, який має на меті виявити думки людей [40], заохочуючи до встановлення чітких обмежень на використання ІІІ в залученні громадськості. Протягом багатоетапних процесів люди та ІІІ можуть динамічно змінювати ролі творців, асистентів, оптимізаторів та рецензентів [19]. Системи повинні робити ці зміни прозорими, щоб допомогти користувачам зберегти «усвідомлене ставлення» щодо ІІІ [14], тобто сприймати його як суб'єкта з «можливістю впливу» [43], який діє раціонально та має чітко окреслені цілі й обмеження.

Співпраця між людьми та ІІІ вимагає надійних механізмів зворотного зв'язку, що забезпечують ітеративну комунікацію та безперервне навчання [11; 21]. Ефективні системи забезпечують швидкі, поступові дії з інформативним зворотним зв'язком [37] та зберігають пам'ять про взаємодії [21]. Хоча пояснення можуть покращити співпрацю [44], вони повинні підвищувати

прозорість, не створюючи помилкової впевненості [13], особливо коли системи ІІІ інтерпретують різноманітні погляди громади.

Окрім циклів зворотного зв'язку, громадянські системи ІІІ повинні активно сприяти глибшому осмисленню та обговоренню думок спільноти. Особливо перспективними є підходи, що передбачають підтримку ІІІ для сприяння взаємодії між людьми з різними поглядами [47] або навіть імітацію обговорення чи прийняття рішень між агентами ІІІ, що представляють різні точки зору [18, 46]. Акцент на обговоренні може створити структуровані можливості для прийняття та отримання думки, що може зменшити ідеологічні розбіжності. Подібні підходи до застосування ІІІ можуть допомогти знайти консенсус у поляризованих контекстах, але повинні поєднуватися з техніками обговорення, що об'єднують різні сторони для покращення конструктивної комунікації [28].

Така комунікація в залученні громад вимагає сприяння двосторонньому обміну, що характеризується розумінням, довірою, повагою, легітимністю та активністю серед громадських лідерів та громадських організацій. У різних каналах комунікації, чи то між громадськими лідерами та громадськими організаціями, чи то між самими громадськими групами, постійними викликами є обмеженість ресурсів, труднощі у формуванні сенсу, втома від залучення та бар'єри для інклюзивної участі.

Співпраця між людьми та ІІІ пропонує перспективні шляхи вирішення цих викликів шляхом оптимізації ресурсомістких робочих процесів, виявлення недооцінених перспектив, покращення взаєморозуміння та сприяння рефлексії між соціальними групами. Однак ці потенційні переваги необхідно зважити з урахуванням значних ризиків ІІІ, включаючи обмеження точності, прогалини в прозорості, посилення упередженості та загрози для людської суб'єктності, які можуть підірвати людиноцентричний характер громадянського діалогу. Досягнення корисної співпраці між людьми та ІІІ в залученні громад залежить від підходів до проєктування, які забезпечують високий рівень контролю в процесі прийняття рішень як для публічних лідерів, так і для громадських організацій, одночасно використовуючи можливості автоматизації. Це вимагає збалансування критичного залучення та зручності використання, створення гнучких та орієнтованих на користувача взаємодій, визначення прозорих ролей між людьми та ІІІ, побудови надійних циклів зворотного зв'язку та активного заохочення рефлексії та обговорення.

Якщо проєкти розробляються з урахуванням цих міркувань, суспільні системи на основі ІІІ можуть посилити комунікаційні канали в процесах залучення громадськості, одночасно зменшуючи типові ризики, пов'язані з участю за допомогою технологій [30].

Згідно з дослідженням Ференікі Панагопулу [31] іншим важливим аспектом комунікативної взаємодії держави та громадян є забезпечення демократичних стандартів в ході виборчого процесу. І сьогодні варто констатувати, що вплив штучного інтелекту на процеси волевиявлення громадян є значним, а спроби його застосування – численними.

Нові типи онлайн-кампаній, керованих застосуванням ШІ, витісняють традиційні. Не слід недооцінювати потенціал маніпулювання виборцями та опосередкованого впливу на результати виборів. Звичайно, випадки маніпулювання виборцями не відсутні і в традиційних політичних кампаніях, з тією лише різницею, що цифрові маніпуляції часто здійснюються без нашого відома, наприклад, шляхом моніторингу нашої поведінки в соціальних мережах [33]. Проте, ми не повинні ігнорувати позитивний вплив, який ШІ має на модернізацію демократичних інститутів, забезпечуючи форум для участі в ухваленні рішень.

Недоброчесне використання інструментів ШІ може призвести до підриву демократичних політичних процесів або маніпулювання людьми шляхом цілеспрямованого впливу на них, що дестабілізує демократію. Потенційні ризики численні і далеко не незначні. Основними з-поміж них є:

- *Дезінформація*. Робота алгоритмів і породжуваних ними об'єднань людей має неабияке значення для реалізації принципу демократії, в сенсі його мажоритарного виміру. Існує можливість створення цілеспрямованої дезінформації, спотворення реальності, в яку можна легко потрапити, навіть не усвідомлюючи цього, і з якої надзвичайно важко вибратися з технічної точки зору.

Дезінформація є загрозою для ліберальної демократії та її інститутів. Особливо небезпечними в цьому плані є тексти, створені генеративним ШІ. Оскільки ці системи створюють дуже переконливі тексти, вони дозволяють державам і недержавним акторам поширювати дезінформацію та пропагандистські наративи [32].

- *Використання особистих даних*. Ті, хто обробляє дані, можуть краще розуміти своїх виборців, оптимізувати свої дії та приймати рішення на основі даних. ШІ може збирати й аналізувати ці дані в режимі реального часу, даючи змогу стратегам кампаній коригувати свої підходи на основі громадської думки. Збір даних може слугувати як інструментом для визначення основних потреб електорату, так і засобом впливу та маніпулювання виборцями. Це відбувається тому, що виборчі кампанії дедалі частіше переходять в онлайн, а таргетована реклама в цифрових засобах масової інформації впливає на результати виборів [15]. Величезні обсяги наявних даних перевищують людську здатність до аналізу, осмислення і, зрештою, практичного використання. Як наслідок, зростає покладання на автоматизовані алгоритми для виявлення закономірностей і підтримки прийняття рішень, що ще більше поглиблює нашу залежність від таких технологій і посилює дисбаланс сил [42].

- *Маніпуляція*. Важливою проблемою стає використання слабкостей, страхів і нав'язливих ідей за допомогою персоналізованих повідомлень, покликаних викликати певні емоції, через що громадянин стає об'єктом автоматизованого «промивання мізків», спрямованого на вплив на його поведінку. Алгоритми використовуються для швидкого генерування та поширення неправдивих або спотворених новин в рамках пропагандистських

стратегій, покликаних маніпулювати інформацією та емоціями інтернет-користувачів у певному напрямку. Наприклад, неправдиві або викривлені новини, в тому числі заяви політичних діячів у передвиборчий період про нібито скоєні мігрантами насильницькі злочини.

Використання систем ШІ для політичного впливу на виборців і формування результатів виборів викликає серйозну стурбованість як на європейському, так і на міжнародному рівнях. Виникає питання, чи необхідне законодавче втручання для захисту основ ліберальної демократії. Це питання є складним, оскільки закріплення певного сприйняття може, своєю чергою, призвести до посилення певної електоральної переваги і, в цьому випадку, до непрямой маніпуляції електоратом. Ризики, пов'язані з використанням ШІ у виборчих перегонках, можуть бути численними, їх важко усунути, а в деяких випадках вони є неприпустимими (у розумінні статті 5 Регламенту ЄС про штучний інтелект (AI Act) 2024/1689) [35], особливо коли вони призводять до маніпулювання громадянами.

- *Можливий шлях до «приватизації» виборів.* Роль великих приватних компаній, які контролюють Інтернет, має вирішальне значення. Їх інфраструктура та алгоритми визначають, як люди спілкуються, яка інформація надається учасникам і в якому порядку [41]. Тобто приватні структури дедалі більше впливають на регулювання соціальної поведінки та потоки інформації [41].

- *Алгоритмічне управління.* Управління складністю сучасних суспільств без процесів їхньої алгоритмізації важко уявити, оскільки вони обробляють величезні обсяги інформації та автоматизують завдання, які в іншому випадку були б неможливими або менш ефективними [42]. Тим не менш, ключове питання полягає в тому, якою мірою і як використання автоматизованих систем прийняття рішень сумісне з прийняттям політичних рішень [42]. Системи штучного інтелекту можуть покращити наше розуміння соціальних уподобань і сприяти більш об'єктивній оцінці державної політики. Вони також корисні в ситуаціях, коли є велика кількість даних, а вибір класифікується за бінарними категоріями [42]. Проте, вони обмежені у випадках дефіциту даних або неоднозначних ситуаціях, коли політичні рішення є імперативними і несуть більше впевненості, ніж будь-які розрахунки. У будь-якому випадку, в умовах демократії остаточне рішення залишається за народом, який володіє суверенітетом, незалежно від ступеня обробки даних. Тому алгоритми повинні допомагати, а не замінювати тих, хто приймає політичні рішення [42].

Викладені вище факти наочно доводять, що забезпечення мирної інтеграції ШІ з одночасним зміцненням демократії вимагає низки комплексних заходів.

По-перше, існує нагальна потреба в підвищенні якості освіти та зростанні обізнаності щодо викликів, пов'язаних зі штучним інтелектом.

По-друге, необхідне ретельне регулювання, щоб забезпечити використання ШІ для «загального блага», керуючись гуманітарними принципами, такими як різноманітність, рівність та інклюзивність, які є невіддільною частиною захисту

прав людини, демократії та верховенства права [42]. Законодавча база повинна встановлювати незалежні механізми нагляду за ефективним дотриманням законодавства, щоб забезпечити підзвітність. Такий механізм нагляду може бути ефективним лише тоді, коли він є проактивним і залученим від самого початку, а не реагує після виникнення проблем [42]. Дійсно, хоча запровадження санкцій за невідповідну поведінку є важливим, покладання виключно на санкції та штрафи - які великі приватні компанії часто можуть дозволити собі сплатити, незалежно від суми - може не досягти бажаних результатів. Це пов'язано з тим, що після того, як певна технологія ШІ була впроваджена і використана, змінити її наслідки або "виправити шкоду" часто буває важко - якщо взагалі можливо - незалежно від того, чи відповідає вона етичним стандартам, правам людини, демократії та верховенству права. Поряд із правовими заходами, спрямованими на запобігання або обмеження поширення шкідливої риторики, інститути перевірки фактів довели свою ефективність у пом'якшенні її негативного впливу [42]. Щоб забезпечити максимальну прозорість, яка необхідна для формування поінформованої громадської думки, державам рекомендується просувати кодекси передової практики для компаній і вимагати визнання контенту, згенерованого штучним інтелектом, як заходи боротьби з дезінформацією.

По-третє, сприяння прозорості та зрозумілості систем ШІ має важливе значення для того, щоб допомогти людям зрозуміти процеси ухвалення рішень і критерії, що лежать в основі їхніх результатів [42]. Проблеми представництва, виключення та дискримінації в політиці загалом можуть ще більше загостритися, коли системи ШІ ухвалюють рішення, які ті, на кого вони впливають, не можуть зрозуміти. Прозорість також повинна бути пов'язана з визначенням анонімності в соціальних мережах, запобігаючи можливому введенню в оману щодо осіб авторів.

По-четверте, ШІ спирається на цифровізацію держави. Стратегії диджиталізації повинні не лише зосереджуватися на технологічній трансформації та економічній модернізації, а й включати цілі з прямими демократичними наслідками. До них належать цифровізація органів державного управління та просування цифрової грамотності серед громадян, що ґрунтується на таких демократичних цінностях, як рівність, інклюзивність та підзвітність. Демократичні принципи рівності, підзвітності та прозорості мають бути наріжним каменем впровадження систем штучного інтелекту, особливо коли мова йде про державні послуги [42].

І, по-п'яте, існує нагальна потреба у встановленні універсальних стандартів для цифровізації та штучного інтелекту [42]. Ці стандарти повинні враховувати різноманітні погляди, інтереси та цілі зацікавлених сторін у всьому світі.

Інструменти штучного інтелекту можуть сприяти новим формам участі, водночас полегшуючи поширення дезінформації. Вони можуть посилити підзвітність державних установ та їхніх представників, сприяти більшій участі та плюралізму, збагачуючи участь громадян і роблячи демократію більш

інклюзивною та адаптивною. Водночас вони також можуть посилювати авторитарні тенденції та використовуватися в потенційно зловмисних і маніпулятивних цілях [42]. Складність цього питання вимагає глибоких досліджень для розуміння цих загроз і можливостей, що дасть змогу розробити політику, яка мінімізує загрози та максимізує можливості. Наглядові органи повинні ефективно контролювати технології, що використовуються для демократичної участі, не вдаючись до технофобії. На додаток до вищесказаного, передові методи розкриття інформації мають важливе значення для забезпечення прозорості у розмежуванні взаємодії між людиною і ШІ [42]. Зрештою, основною метою має бути формування ШІ як інструменту демократичної модернізації, а не цифрового авторитаризму.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень.

У міру розвитку цифрових технологій традиційні комунікативні моделі зазнають радикальних змін. Цифровізація – це не тільки оновлення комунікаційних процесів, а й фундаментальне переосмислення самої природи та сутності комунікації. Вона створює нові можливості для більшої прозорості, відкритості та ефективності в публічному управлінні, але водночас формує загрози, пов'язані з кризою довіри та спотворенням інформації. Ці процеси є супутниками сучасних тенденцій у використанні інформаційних технологій для вдосконалення процесів. Успіх цифрової трансформації не може бути досягнутий лише шляхом впровадження технологій. Він критично залежить від паралельної еволюції комунікаційних стратегій та практик, що відповідають новим викликам цифрового середовища та вимагають від державних органів адаптивності та інновацій.

Комунікація більше не є допоміжною функцією. Натомість вона стає стратегічним базисом для досягнення ключових управлінських цілей у цифрову епоху. Незважаючи на свої численні переваги, цифрову трансформацію у публічному управлінні супроводжують певні виклики та ризики.

Однією з головних загроз сьогодні є криза довіри та поширення дезінформації. Розповсюдження фейкових новин та спотвореної інформації може підірвати авторитет і репутацію державних структур, зашкодити конкретним політикам, спотворити новини та негативно повпливати на поточну ситуацію.

Цифрова трансформація в публічному управлінні суттєво урізноманітнила інструменти та стратегії забезпечення ефективної комунікації. Серед основних засобів цифрової взаємодії – електронні петиції, платформи електронної демократії та відкриті дані. Яскравим прикладом впровадження нового цифрового підходу є проект «Цифрова держава» Міністерства цифрової трансформації України [2], який передбачає запуск широкого спектру інструментів електронної участі та комплексний доступ до урядової інформації.

Використання штучного інтелекту (ШІ) в комунікаціях відкриває нові перспективи. ШІ може значно полегшити роботу в сфері державного

управління, допомагаючи в автоматизованому аналізі законодавства та оцінці потенційних наслідків управлінських рішень.

Ключового значення у розвитку ефективної цифрової комунікації набувають її двосторонній характер та інклюзивність. Пріоритетом для органів державної влади надалі стає розвиток окремих каналів комунікації, які найкраще відповідають потребам різних груп населення на засадах відкритості, прозорості та інклюзивності.

Аналіз еволюції інструментів від простого надання інформації до багатовекторної адаптивної взаємодії демонструє сталі тенденції розвитку комунікаційної системи. Впровадження штучного інтелекту є наступним логічним кроком у цій еволюції, який дозволить автоматизувати та масштабувати процеси управління. Описані процеси вимагатимуть від органів влади не тільки технічних можливостей, але й навичок стратегічного мислення та найефективнішого використання нових можливостей.

Сучасний якісний перехід вимагає не тільки технологічних інвестицій, але й значних зусиль у сфері освіти, культурних змін та переосмислення ролі держави як модератора діалогу з громадянами. Нехтування інклюзивністю може поглибити «цифровий розрив» та відчуження певних груп населення, підриваючи легітимність та соціальну згуртованість.

Цифрова трансформація кардинально змінює парадигму комунікації в публічному управлінні. Цей процес має вирішальне значення для забезпечення демократичних принципів врядування, підвищення прозорості, ефективності та залучення громадян, що є ключовим завданням для зміцнення довіри до державних органів та стійкості держави, особливо в умовах гібридних загроз.

Подальші дослідження повинні зосередитися на вивченні довгострокових соціальних наслідків широкого впровадження ІІІ в державні комунікації, розробці адаптивних законодавчих рамок для нових цифрових інструментів та ефективних стратегій підвищення цифрової грамотності, особливо в контексті сучасних геополітичних викликів та необхідності швидкої адаптації до нових реалій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гринчак Н. А., Синяков А. В. Цифрові комунікації в публічному управлінні: сутність, роль та вимоги до формування. *Статистика України*. 2023. № 3–4. С. 112–119. DOI: [https://doi.org/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.09](https://doi.org/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09)
2. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/>
3. Заяць О. Роль соціальних мереж у публічному управлінні та адмініструванні: канали взаємодії та їх ефективність. *Економічні горизонти*. 2024. № 2. 3(28). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214)
4. Крутий О. М., Лопатченко І. М. Стратегічні комунікації у публічному управлінні в умовах глобалізації. *Державне будівництво*. 2018. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2018_2_4
5. Лопатченко І. М. Сучасні медійні технології як дієвий механізм взаємодії органів влади і громадськості. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління*. 2019. Вип. 1. С. 146–154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2019_1_26

6. Михайловська О. В. Теоретичні аспекти комунікаційної взаємодії в науці публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2020. Вип. 4. С. 32–37. DOI: <https://doi.org/10.34213/tp.20.04.043>
7. Рачинська О. А. Сучасні підходи в організації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2019.2.1>
8. Редчук Р. О. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2022. Т. 33. № 1. С. 419–424. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13>
9. Фролова Н. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2019. Вип. 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12
10. Acheampong A. O., Taden J. Does Social Media Penetration Enhance Democratic Institutions? *Evidence from Varieties of Democracy Data // Social Indicators Research*. 2024. Vol. 115 (Mar). P. 1–38. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-024-03329-4>
11. Amershi S., Weld D., Vorvoreanu M., Fournery A., Nushi B., Collisson P., Suh J., Iqbal S., Paul N. Bennett, Kori Inkpen, Jaime Teevan, Ruth Kikin-Gil, and Eric Horvitz. 2019. Guidelines for Human-AI Interaction. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM, Glasgow Scotland Uk, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1145/3290605.3300233>
12. Choi Y., Kang E. J., Choi S., Lee M. K., and Kim J. Proxona: Leveraging LLM-Driven Personas to Enhance Creators' Understanding of Their Audience. *arXiv*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2408.10937> arXiv:2408.10937
13. Corbett Eric and Christopher A. Le Dantec. 2018. The Problem of Community Engagement: Disentangling the Practices of Municipal Government. In *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '18)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1145/3173574.3174148>
14. D. C. Dennett. 1987. *The Intentional Stance*. MIT Press.
15. Erfort C. Targeting Voters Online: How Parties' Campaigns Differ. *Electoral Studies* 92 (December 2024), accessed 28 February 2025. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261379424001306?via%3Dihub>
16. Fish S., Gözl P., Parkes D. C., Procaccia A. D., Rusak G., Shapira I., Wüthrich M. Generative Social Choice: A Framework for AI-Augmented Democratic Processes. *arXiv preprint*. 2025. Mar 5. 54 p. arXiv:2309.01291 [cs.GT].
17. Gajos Krzysztof Z. and Mamykina Lena. 2022. Do People Engage Cognitively with AI? Impact of AI Assistance on Incidental Learning. *27th International Conference on Intelligent User Interfaces*. ACM. Helsinki Finland. 794–806. DOI: <https://doi.org/10.1145/3490099.3511138>
18. Gordon Mitchell L., Lam M.S., Joon Sung Park, Kayur Patel, Jeff Hancock, Tatsunori Hashimoto, and Michael S. Bernstein. 2022. Jury Learning: Integrating Dissenting Voices into Machine Learning Models. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM. New Orleans LA. USA. 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1145/3491102.3502004>
19. Haotian Li, Yun Wang, and Huamin Qu. 2024. Where Are We So Far? Understanding Data Storytelling Tools from the Perspective of Human-AI Collaboration. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24)*. Association for Computing Machinery. New York. NY. USA. 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1145/3613904.3642726>
20. He Zhang, Chuhao Wu, Jingyi Xie, Yao Lyu, Jie Cai, and John M. Carroll. 2023. *Redefining Qualitative Analysis in the AI Era: Utilizing ChatGPT for Efficient Thematic Analysis*. arXiv:2309.10771

21. Horvitz Eric. 1999. Principles of Mixed-Initiative User Interfaces. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '99). *Association for Computing Machinery*. New York. NY. USA. 159–166. DOI: <https://doi.org/10.1145/302979.303030>
22. Jones K. Protecting Political Discourse from Online Manipulation: The International Human Rights Law Framework. URL: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/religion/cfi-ga76/submissions/2022-12-19/submission-freedom-thought-ga76-others-katejones-2_0.pdf (accessed on 20 May 2025).
23. Lanuza J. M. H., Ong J. C. From disinformation campaigns to influence operations: New campaign tactics and legacy media bypass in the Philippines. *The Routledge Handbook of Political Campaigning*; Lilleker, D., Jackson, D., Kalsnes, B., Mellado, C., Trevisan, F., Veneti, A. (Eds.). Routledge : London, UK, 2024. P. 185–198.
24. Larsen M. C., Bélair-Gagnon V. Social platforms and the spread of disinformation. *The Routledge Handbook of Political Campaigning*; Lilleker, D., Jackson, D., Kalsnes, B., Mellado, C., Trevisan, F., Veneti, A. (Eds.). Routledge : London, UK, 2024. P. 286–299.
25. Lei Huang, Weijiang Yu, Weitao Ma, Weihong Zhong, Zhangyin does eng, Haotian Wang, Qianglong Chen, Weihua Peng, Xiaocheng Feng, Bing Qin, et al. 2023. A survey on hallucination in large language models: Principles, taxonomy, challenges, and open questions. *ACM Transactions on Information Systems*. 2023.
26. Lorenz-Spreen P., Oswald L., Lewandowsky S. et al. A systematic review of worldwide causal and correlational evidence on digital media and democracy. *Nat Hum Behav*. 2023. 7. C. 74–101. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41562-022-01460-1>
27. Mahyar Narges, Diana V. Nguyen, Maggie Chan, Jiayi Zheng, and Steven P. Dow. The Civic Data Deluge: Understanding the Challenges of Analyzing Large-Scale Community Input. *Proceedings of the 2019 on Designing Interactive Systems Conference*. ACM. San Diego CA. USA. 2019. C. 1171–1181. DOI: <https://doi.org/10.1145/3322276.3322354>
28. Min Kyung Lee, Daniel Kusbit, Anson Kahng, Ji Tae Kim, Xinran Yuan, Allissa Chan, Daniel See, Ritesh Noothigattu, Siheon Lee, Alexandros Psomas, and Ariel D. Procaccia. 2019. WeBuildAI: Participatory Framework for Algorithmic Governance. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 3, CSCW (Nov. 2019), 1–35. DOI: <https://doi.org/10.1145/3359283>
29. Overney C., Daniel T. Kessler, Suyash P. Fulay, Mahmood Jasim, and Deb Roy. Coalesce: An Accessible Mixed-Initiative System for Designing Community-Centric Questionnaires. *Proceedings of the 30th International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '25) (Cagliari, Italy)*. ACM, New York. NY. USA. 2025. 24. DOI: <https://doi.org/10.1145/3708359.3712118>
30. Overney C. Designing for Constructive Civic Communication: A Framework for Human-AI Collaboration in Community Engagement Processes. *arXiv preprint*. 2025. May 16. 10 p. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2505.11684>
31. Panagopoulou A. Artificial Intelligence and Democracy: Towards Digital Authoritarianism or a Democratic Upgrade? *arXiv preprint*. 2025. Apr 1. 20 p. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2504.01034>
32. Papadopoulou A. False News and Intolerant Discourse. Rule of Law and Democracy in the Digital Age, ed. Giorgos Karavokyris (Athens: Hellenic Parliament Foundation for Parliamentarism and Democracy. 2024. 99 ff. (117).
33. Panagopoulou-Koutnatzi F., Artificial Intelligence: The Road Towards Digital Constitutionalism. An Ethico-Constitutional Consideration (Athens: Papazisis Publications, 2023), 221 ff.
34. Persily N., Tucker J. A. (Eds.). Social Media and Democracy: The State of the Field, Prospects for Reform. Cambridge: Cambridge University Press, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1017/9781108890960>

35. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). *Official Journal of the European Union*. 2024. L 1689. 12 July. P. 1–144. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>
36. Sajad M. B. Political Communications and Disinformation: The Flow of Unchecked Information and Internet Governance in the 21st Century. URL: <https://ssrn.com/abstract=4591045>
37. Shneiderman Ben. Human-Centered Artificial Intelligence: Reliable, Safe & Trustworthy. *International Journal of Human-Computer Interaction* 36. 6 (April 2020). 495–504. DOI: <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1741118>
38. Shubham Singh. Social media users in the World. Demographics. DemandSage. 2025. URL: <https://www.demandsage.com/social-media-users/>
39. Slaterry P., Saeri A. K., Grundy E. A. C., Graham J., Noetel M., Uuk R., Dao J., Pour S., Casper S., Thompson N. A Systematic Evidence Review and Common *Frame of Reference for the Risks from Artificial Intelligence*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2408.12622> arXiv:2408.12622
40. Small C. T., Vendrov I., Durmus E., Hadjar Homaei, Elizabeth Barry, Julien Cornebise, Ted Suzman, Deep Ganguli, and Colin Megill. Opportunities and Risks of LLMs for Scalable Deliberation with Polis. 2023. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2306.11932> arXiv:2306.11932
41. Suzor Nicolas. Digital Constitutionalism: Using the Rule of Law to Evaluate the Legitimacy of Governance by Platforms," *Social Media + Society*. 2018. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2056305118787812>
42. UNESCO. Artificial Intelligence and Democracy. 2024. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000389736>
43. Xiao Ge, Chunchen Xu, Daigo Misaki, Hazel Rose Markus, and Jeanne L Tsai. 2024. How Culture Shapes What People Want From AI. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24)*. Association for Computing Machinery. New York. NY. USA. 1–15. DOI: <https://doi.org/10.1145/3613904.3642660>
44. Yue Zhang, Yafu Li, Leyang Cui, Deng Cai, Lemao Liu, Tingchen Fu, Xinting Huang, Enbo Zhao, Yu Zhang, Yulong Chen, et al. Siren's song in the AI ocean: a survey on hallucination in large language models. *arXiv preprint arXiv:2309.01219*. 2023.
45. Yunfeng Zhang, Q Vera Liao, and Rachel KE Bellamy. Effect of confidence and explanation on accuracy and trust calibration in AI-assisted decision making. *Proceedings of the 2020 conference on fairness, accountability, and transparency*. 2020. C. 295–305.
46. Yilun Du, Shuang Li, Antonio Torralba, Joshua B Tenenbaum, and Igor Mordatch. Improving factuality and reasoning in language models through multiagent debate. *arXiv preprint arXiv:2305.14325*. 2023.
47. Zhang Angie, Olympia Walker, Kaci Nguyen, Jiajun Dai, Anqing Chen, and Min Kyung Lee. 2023. Deliberating with AI: Improving Decision-Making for the Future through Participatory AI Design and Stakeholder Deliberation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 7, CSCW1 (April 2023), 1–32. DOI: <https://doi.org/10.1145/3579601>
48. Zhong-Ren Peng, Kai-Fa Lu, Yanghe Liu, and Wei Zhai. The Pathway of Urban Planning AI: From Planning Support to Plan-Making. *Journal of Planning Education and Research*. June. 2023. 0739456X231180568. DOI: <https://doi.org/10.1177/0739456X231180568>

Стаття надійшла до редакції 12.03.2025 р.

Стаття рекомендована до друку 19.05.2025 р.

Zahnoiko V. M.,

Postgraduate Student at the Department of Public Policy,
Education and Research Institute of Public Administration
of V. N. Karazin Kharkiv National University,

4 Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine

e-mail: vzahnoiko@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-1954-3000>

THE FEATURES OF COMMUNICATIVE INTERACTION IN PUBLIC ADMINISTRATION IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

Annotation. The article examines the role of communicative interaction in public administration during digital transformation. It analyses contemporary research reflecting the latest changes in the main channels of public authority communication. The importance of using digital channels for information exchange and artificial intelligence in public administration is determined. Key types of digital communications, channels and tools that are currently widely used by public authorities abroad and in Ukraine are identified. Attention is focused on the problems and examples of the effective use of digital communication tools in developed democratic societies. It has been established that the effectiveness of communication interaction in the modern world depends on the ability of authorities and civil society to adapt quickly to digital transformations. It has been noted that the challenges posed by digitalisation processes require comprehensive study and response from public authorities and citizens. The experience of other countries in the use of modern digital communication tools by public authorities has been analysed. Initiatives to improve communication between public authorities and citizens using the latest technological approaches have been presented.

Keywords: *public administration, communication, information, digital transformation, public administration, artificial intelligence, development of democracy.*

REFERENCES

1. Hrynychak, N.A., & Syniakov, A.V. (2023). Digital Communications in Public Administration: Essence, Role and Requirements for Formation. *Statistics of Ukraine*, 3–4, 112–119. DOI: [https://doi.org/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.09](https://doi.org/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09) [in Ukrainian].
2. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. <https://thedigital.gov.ua/>
3. Zaiats, O. (2024). The role of social media in public administration: channels of interaction and their effectiveness. *Economic Horizons*, 2-3(28). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214) [in Ukrainian].
4. Krutii, O.M., & Lopatchenko, I.M. (2018). Strategic communications in public administration under globalization. *State Formation*, 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2018_2_4 [in Ukrainian].
5. Lopatchenko, I.M. (2019). Modern media technologies as an effective mechanism of interaction between authorities and the public. *Bulletin of the National University of Civil Defense of Ukraine. Series: Public Administration*, 1, 146–154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2019_1_26 [in Ukrainian].
6. Mykhailovska, O.V. (2020). Theoretical aspects of communication interaction in the science of public administration. *Theory and Practice of Public Administration*, 4, 32–37. DOI: <https://doi.org/10.34213/tp.20.04.043> [in Ukrainian].
7. Rachynska, O. (2019). Modern approaches in organizing of communicative interaction in the public administration sphere. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok*, vol. 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2019.2.1> [in Ukrainian].
8. Redchuk, R.O. (2022). Features of the use of social networks in public administration as a modern communication channel. *Scientific Notes of the TNU named after V.I. Vernadsky*, 33(1), 419–424. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13> [in Ukrainian].

9. Frolova, N.V. (2019). Features of the use of social networks in the activities of public authorities. *Public Administration: Theory and Practice*, 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12 [in Ukrainian].
10. Acheampong A.O., Taden J. (2024). Does Social Media Penetration Enhance Democratic Institutions? Evidence from Varieties of Democracy Data. *Social Indicators Research*, vol. 115 (Mar), 1–38. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-024-03329-4>
11. Amershi S., Weld D., Vorvoreanu M., Fournery A., Nushi B., Collisson P., Suh J., Iqbal S., Paul N. Bennett, Kori Inkpen, Jaime Teevan, Ruth Kikin-Gil, and Eric Horvitz. (2019). Guidelines for Human-AI Interaction. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM, Glasgow Scotland Uk, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1145/3290605.3300233>
12. Choi Y., Kang E.J., Choi S., Lee M.K., and J. Kim. (2024). Proxona: Leveraging LLM-Driven Personas to Enhance Creators' Understanding of Their Audience. *arXiv* (2024). DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2408.10937> arXiv:2408.10937
13. Corbett Eric and Christopher A. Le Dantec. (2018). The Problem of Community Engagement: Disentangling the Practices of Municipal Government. In *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '18)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1145/3173574.3174148>
14. D. C. Dennett. (1987). *The Intentional Stance*. MIT Press.
15. Erfort, C. (2024). Targeting Voters Online: How Parties' Campaigns Differ. *Electoral Studies* 92. December. 2024. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261379424001306?via%3Dihub>
16. Fish, S., Gözl, P., Parkes, D. C., Procaccia, A. D., Rusak, G., Shapira, I., Wüthrich, M. (2025). Generative Social Choice: A Framework for AI-Augmented Democratic Processes. *arXiv preprint*. Mar 5. 54 p. arXiv:2309.01291 [cs.GT].
17. Gajos Krzysztof, Z. and Mamykina, Lena. (2022). Do People Engage Cognitively with AI? Impact of AI Assistance on Incidental Learning. *27th International Conference on Intelligent User Interfaces*. ACM, Helsinki Finland, 794–806. DOI: <https://doi.org/10.1145/3490099.3511138>
18. Gordon Mitchell L., Lam M.S., Joon Sung Park, Kayur Patel, Jeff Hancock, Tatsunori Hashimoto, and Michael S. Bernstein. (2022). Jury Learning: Integrating Dissenting Voices into Machine Learning Models. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM, New Orleans LA, USA, 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1145/3491102.3502004>
19. Haotian, Li, Yun, Wang, and Huamin, Qu. (2024). Where Are We So Far? Understanding Data Storytelling Tools from the Perspective of Human-AI Collaboration. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1145/3613904.3642726>
20. He Zhang, Chuhao Wu, Jingyi Xie, Yao Lyu, Jie Cai, and John M. Carroll. (2023). Redefining Qualitative Analysis in the AI Era: Utilizing ChatGPT for Efficient Thematic Analysis. *arXiv:2309.10771*
21. Horvitz Eric. (1999). Principles of Mixed-Initiative User Interfaces. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '99)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 159–166. DOI: <https://doi.org/10.1145/302979.303030>
22. Jones, K. (2022). Protecting Political Discourse from Online Manipulation: The International Human Rights Law Framework. URL: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/religion/cfi-ga76/submissions/2022-12-19/submission-freedom-thought-ga76-others-katejones-2_0.pdf
23. Lanuza, J.M.H.; Ong, J.C. (2024). From disinformation campaigns to influence operations: New campaign tactics and legacy media bypass in the Philippines. The Routledge

Handbook of Political Campaigning; Lilleker, D., Jackson, D., Kalsnes, B., Mellado, C., Trevisan, F., Veneti, A. (Eds.). Routledge: London, UK, 2024, P. 185–198.

24. Larsen, M.C.; Bélair-Gagnon, V. (2024). Social platforms and the spread of disinformation. In *The Routledge Handbook of Political Campaigning*; Lilleker, D., Jackson, D., Kalsnes, B., Mellado, C., Trevisan, F., Veneti, A. (Eds.). Routledge: London, UK, P. 286–299.

25. Lei Huang, Weijiang Yu, Weitao Ma, Weihong Zhong, Zhangyin Zhou, Haotian Wang, Qianglong Chen, Weihua Peng, Xiaocheng Feng, Bing Qin, et al. (2023). A survey on hallucination in large language models: Principles, taxonomy, challenges, and open questions. *ACM Transactions on Information Systems*.

26. Lorenz-Spreen, P., Oswald, L., Lewandowsky, S. et al. (2023). A systematic review of worldwide causal and correlational evidence on digital media and democracy. *Nat Hum Behav*, 7, 74–101. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41562-022-01460-1>

27. Mahyar Narges, Diana V. Nguyen, Maggie Chan, Jiayi Zheng, and Steven P. Dow. (2019). The Civic Data Deluge: Understanding the Challenges of Analyzing Large-Scale Community Input. *Proceedings of the 2019 on Designing Interactive Systems Conference. ACM, San Diego CA USA*, 1171–1181. DOI: <https://doi.org/10.1145/3322276.3322354>

28. Min Kyung Lee, Daniel Kusbit, Anson Kahng, Ji Tae Kim, Xinran Yuan, Allissa Chan, Daniel See, Ritesh Noothigattu, Siheon Lee, Alexandros Psomas, and Ariel D. Procaccia. (2019). WeBuildAI: Participatory Framework for Algorithmic Governance. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 3, CSCW (Nov. 2019), 1–35. DOI: <https://doi.org/10.1145/3359283>

29. Overney C., Daniel T. Kessler, Suyash P. Fulay, Mahmood Jasim, and Deb Roy. (2025). Coalesce: An Accessible Mixed-Initiative System for Designing Community-Centric Questionnaires. *Proceedings of the 30th International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '25) (Cagliari, Italy)*. ACM, New York, NY, USA, 24. DOI: <https://doi.org/10.1145/3708359.3712118>

30. Overney, C. (2025). Designing for Constructive Civic Communication: A Framework for Human-AI Collaboration in Community Engagement Processes. *arXiv preprint. May 16*. 10 p. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2505.11684>

31. Panagopoulou, A. (2025). Artificial Intelligence and Democracy: Towards Digital Authoritarianism or a Democratic Upgrade? *arXiv preprint. apr 1*. 20 p. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2504.01034>

32. Papadopoulou, A. (2024). False News and Intolerant Discourse. *Rule of Law and Democracy in the Digital Age*, ed. Giorgos Karavokyris (Athens: Hellenic Parliament Foundation for Parliamentarism and Democracy, 99 ff. (117).

33. Panagopoulou-Koutnatzi, F. (2023). Artificial Intelligence: The Road Towards Digital Constitutionalism. *An Ethico-Constitutional Consideration (Athens: Papazisis Publications, 221 ff.*

34. Persily, N., Tucker, J.A. (Eds.) (2020). Social Media and Democracy: The State of the Field, Prospects for Reform. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: <https://doi.org/10.1017/9781108890960>.

35. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). (2024). *Official Journal of the European Union*. L 1689. 12 July. P. 1–144. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>

36. Sajad, M.B. (2023). Political Communications and Disinformation: The Flow of Unchecked Information and Internet Governance in the 21st Century. URL: <https://ssrn.com/abstract=4591045> (accessed on 31 May 2025).

37. Shneiderman Ben. (2020). Human-Centered Artificial Intelligence: Reliable, Safe & Trustworthy. *International Journal of Human-Computer Interaction* 36, 6 (April 2020), 495–504. DOI: <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1741118>

38. Shubham Singh. (2025). Social media users in the World (2025 Demographics). DemandSage. URL: <https://www.demandsage.com/social-media-users/>
39. Slattery, P., Saeri, A.K., Grundy, E.A.C., Graham, J., Noetel, M., Uuk, R., Dao, J., Pour, S., Casper, S., and Thompson, N. (2024). A Systematic Evidence Review and Common Frame of Reference for the Risks from Artificial Intelligence. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2408.12622> arXiv:2408.12622
40. Small C. T., Vendrov I., Durmus E., Hadjar Homaei, Elizabeth Barry, Julien Cornebise, Ted Suzman, Deep Ganguli, and Colin Megill. (2023). Opportunities and Risks of LLMs for Scalable Deliberation with Polis. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2306.11932> arXiv:2306.11932
41. Suzor Nicolas (2018). Digital Constitutionalism: Using the Rule of Law to Evaluate the Legitimacy of Governance by Platforms. *Social Media + Society*. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2056305118787812>
42. UNESCO. (2024). Artificial Intelligence and Democracy. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000389736>
43. Xiao Ge, Chunchen Xu, Daigo Misaki, Hazel Rose Markus, and Jeanne L Tsai. (2024). How Culture Shapes What People Want From AI. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–15. DOI: <https://doi.org/10.1145/3613904.3642660>
44. Yue Zhang, Yafu Li, Leyang Cui, Deng Cai, Lemao Liu, Tingchen Fu, Xinting Huang, Enbo Zhao, Yu Zhang, Yulong Chen, et al. (2023). Siren's song in the AI ocean: a survey on hallucination in large language models. *arXiv preprint arXiv:2309.01219* (2023).
45. Yunfeng Zhang, Q Vera Liao, and Rachel KE Bellamy. (2020). Effect of confidence and explanation on accuracy and trust calibration in AI-assisted decision making. *Proceedings of the 2020 conference on fairness, accountability, and transparency*. 295–305.
46. Yilun Du, Shuang Li, Antonio Torralba, Joshua B Tenenbaum, and Igor Mordatch. (2023). Improving factuality and reasoning in language models through multiagent debate. *arXiv preprint arXiv:2305.14325* (2023).
47. Zhang Angie, Olympia Walker, Kaci Nguyen, Jiajun Dai, Anqing Chen, and Min Kyung Lee. (2023). Deliberating with AI: Improving Decision-Making for the Future through Participatory AI Design and Stakeholder Deliberation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 7, CSCWI (April 2023), 1–32. DOI: <https://doi.org/10.1145/3579601>
48. Zhong-Ren Peng, Kai-Fa Lu, Yanghe Liu, and Wei Zhai. (2023). The Pathway of Urban Planning AI: From Planning Support to Plan-Making. *Journal of Planning Education and Research* (June 2023), 0739456X231180568. DOI: <https://doi.org/10.1177/0739456X231180568>

The article was received by the editors 12.03.2025.

The article is recommended for printing 19.05.2025.