

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

Факультет соціології і права

Кафедра теорії та практики управління

«На правах рукопису»
УДК 351:061.2:004.77:659.3

До захисту допущено:

В. о. завідувача кафедри

_____ Ростислав ПАШОВ

«__» _____ 20__ р.

Магістерська дисертація

на здобуття ступеня магістра

**за освітньо-професійною програмою «Публічне адміністрування та
електронне урядування»**

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

на тему: «Цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій»

Виконала:

студентка VI курсу, групи СУ-31мп
Карелі Софія Йосипівна _____

Науковий керівник:

доцент кафедри теорії та практики управління, к. наук з держ. упр.,
доцент, Бутник Олена Олександрівна _____

Рецензент:

доцент кафедри філософії, к. філос. н., доцент,
Потіщук Ольга Олегівна _____

Засвідчую, що у цій магістерській
дисертації немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних посилань
Студентка _____

Київ – 2024 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	8
1.1 Роль цифровізації у розвитку комунікативних зв'язків.....	8
1.2 Нормативно-правове забезпечення цифровізації комунікативних зв'язків для громадських організацій	16
1.3. Вплив державної політики на цифровізацію громадянського суспільства.	25
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	31
2.1. Розвиток комунікаційних зв'язків громадських організацій в контексті глобальної цифровізації.....	31
2.2 Огляд міжнародних практик цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях.	39
2.3. Аналіз стану цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій в Україні.	49
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ В УКРАЇНІ.....	60
3.1. Рекомендації щодо вдосконалення цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях.	60
3.2. Перспективи інтеграції закордонного досвіду в розвиток цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій.	66
Висновки до розділу 3	69
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій є однією з ключових умов їх ефективної діяльності в умовах сучасних глобальних викликів. У контексті глобалізації процеси цифровізації стають необхідними для адаптації до швидко змінюваного середовища, інтеграції з міжнародними організаціями та ефективного реагування на нові соціальні, економічні та технологічні вимоги. Цифрові технології надають можливості для покращення взаємодії між громадськими організаціями та різними соціальними групами, розширення їхніх комунікаційних можливостей та зменшення бар'єрів, що виникають через географічні та соціально-економічні відстані.

В умовах пандемії COVID-19, коли фізичні зустрічі стали обмеженими, а необхідність забезпечення безпеки здоров'я стала пріоритетом, цифрові комунікації вийшли на перший план. Громадські організації, використовуючи онлайн-платформи та інші цифрові інструменти, змогли продовжити свою діяльність, зберігаючи зв'язок з бенефіціарами та партнерами, що стало можливим завдяки впровадженню інноваційних технологій. Цифровізація дозволила зберегти ефективність роботи громадських організацій в умовах кризових ситуацій, надавши нові можливості для комунікації, моніторингу та підтримки населення.

Особливу актуальність цифровізація комунікацій громадських організацій набула в умовах правового режиму військового стану в Україні. Війна, зокрема збройний конфлікт на сході України, поставила нові виклики перед громадськими організаціями, які повинні швидко адаптуватися до змін, зберігаючи здатність реагувати на гуманітарні потреби, координувати волонтерську діяльність та взаємодіяти з міжнародними партнерами. В умовах обмежених ресурсів, необхідність в оперативних та безпечних цифрових комунікаціях стала критично важливою для забезпечення належного функціонування громадських організацій. Цифрові платформи дозволяють швидко реагувати на потреби населення, організовувати збори коштів,

розповсюджувати важливу інформацію та координувати зусилля з іншими організаціями.

Зростаючий попит на цифрові комунікації через веб-сайти та соціальні мережі значно посилює актуальність дослідження цієї теми. Сучасний користувач очікує на швидкий доступ до інформації, зручність комунікації та можливість оперативного зворотного зв'язку. Соціальні мережі та веб-платформи громадських організацій стають не лише інструментом інформування, а й ефективним засобом залучення аудиторії, мобілізації ресурсів. Успішне використання цих інструментів сприяє підвищенню довіри громадськості до громадських організацій, зміцненню їхньої репутації та розширенню кола підтримки серед населення. Відповідно, дослідження інструментів цифровізації у комунікаційній діяльності громадських організацій є важливим для розуміння сучасних потреб споживачів інформації та забезпечення їх належного задоволення.

Окрім цього, цифровізація сприяє прозорості та підзвітності діяльності громадських організацій, що є важливим чинником для підтримки довіри з боку суспільства та донорів. Використання сучасних цифрових інструментів дозволяє організаціям оперативно інформувати громадськість про результати своєї діяльності, підвищуючи рівень їхньої відкритості. Звітування у цифровому форматі, публікація фінансових звітів та реалізація кампаній зі збору коштів у реальному часі створює додаткові можливості для залучення фінансової та волонтерської підтримки.

Цифровізація також сприяє підвищенню конкурентоспроможності громадських організацій на міжнародній арені. Використання сучасних цифрових інструментів дозволяє ГО бути на рівних із міжнародними організаціями, інтегруватися у глобальні мережі та брати участь у міжнародних проєктах. Доступ до глобальних платформ для обміну досвідом та ресурсами сприяє розвитку інноваційних підходів та підвищенню ефективності діяльності організацій.

Таким чином, цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій не тільки підвищує їх ефективність у звичайний час, але й є життєво необхідною для збереження їх діяльності в умовах надзвичайних ситуацій, таких як пандемія або війна. Враховуючи постійну еволюцію технологій, вивчення і аналіз цифрових інструментів і практик у сфері громадських організацій є важливим для оптимізації їх роботи і забезпечення сталого розвитку в умовах сучасних викликів.

Наукова робота виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Цифрова трансформація державного управління та місцевого самоврядування: виклики та можливості для досягнення ЦСР» (ДР № 0123U101483 від 06.03.2023 р.), в межах якої автором досліджено теоретико-правові основи цифровізації, сучасний стан цифрових комунікацій громадських організацій в Україні та світі, а також визначено напрями вдосконалення та розроблено рекомендації для підвищення ефективності цифровізації комунікацій у громадських організаціях.

Стан наукової розробленості проблеми. Проблемою цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій займаються вітчизняні та зарубіжні вчені, зокрема у рамках вивчення соціальних мереж, медіа-технологій та комунікаційних стратегій. Відомі дослідження Массімо Р., що вивчав вплив нових медіа на громадянську участь, а також роботи Туфекці З., котрі розглядають роль соціальних медіа в публічних організаціях. Питання інтеграції цифрових технологій у діяльність громадських організацій висвітлено в роботах Борковської К., що досліджувала вплив технологій на зростання ефективності комунікацій у третій сектор, та Кузьменко І., яка акцентувала увагу на інноваційних платформах для громадських ініціатив.

Зарубіжний досвід цифровізації комунікацій в організаціях було досліджено в контексті глобальних практик, таких як у роботах Туфекці З., Олівейра Т.А., які акцентували увагу на ролі цифрових платформ в

забезпеченні громадської участі та розвитку. Водночас, роботи, присвячені цифровій трансформації в Україні, особливо важливі для розуміння специфіки використання новітніх технологій в національних умовах, зокрема дослідження Кузьменко І. та Скорика О.О., Рябоконя Н.П..

Джерельна база. Джерельну базу дослідження складають наукові роботи, присвячені цифровим трансформаціям і їхньому впливу на громадські організації, законодавчі акти України, зокрема Закон України «Про електронні комунікації», а також національні стратегії розвитку цифрової економіки, нормативно-правові акти щодо захисту персональних даних. Також важливим є досвід міжнародних організацій, таких як ООН і OECD, що описують глобальні тенденції в цифровізації громадських організацій та соціальних ініціатив, звіти міжнародних організацій з розвитку цифрової економіки та технологій.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської дисертації є дослідження теоретичних основ, сучасного стану та розробка пропозицій щодо удосконалення процесів цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій із урахуванням міжнародного досвіду та особливостей українського контексту.

—дослідити роль цифровізації у розвитку комунікативних зв'язків громадських організацій;

—визначити нормативно-правове забезпечення та вплив державної політики на цифровізацію комунікативних зв'язків ГО;

—проаналізувати сучасний стан цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій в Україні та світі;

—визначити напрями вдосконалення цифровізації та розробити рекомендації для громадських організацій.

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єкт дослідження: цифрові комунікації громадських організацій.

Предмет дослідження: цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій.

Методологія та методи дослідження. У процесі дослідження застосовуються загальнонаукові та спеціальні методи, які дозволяють комплексно вивчити проблематику цифровізації комунікацій громадських організацій. Зокрема, використовуються такі методи:

теоретичний аналіз — для вивчення літературних джерел, наукових публікацій, нормативно-правової бази, що стосується цифровізації комунікацій; метод порівняння — для аналізу різних моделей цифрових комунікацій в українських та міжнародних громадських організаціях; метод контент-аналізу — для дослідження цифрових комунікацій громадських організацій через їхні онлайн-платформи, соціальні медіа та інші канали; метод кейс-стаді — для вивчення конкретних прикладів цифровізації в діяльності громадських організацій.

Наукова новизна роботи. Наукова новизна магістерської дисертації полягає у систематизації знань про цифровізацію комунікативних зв'язків громадських організацій та розробка рекомендацій для підвищення ефективності цього процесу в Україні.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати можуть бути використані громадськими організаціями для покращення їх комунікаційних стратегій та ефективності, а також для адаптації їх діяльності до сучасних умов цифровізації.

Структура та обсяг магістерської роботи. Робота складається з вступу, трьох основних розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 82 сторінок, включаючи список використаних джерел на 7 сторінок, що містить 63 найменування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1 Роль цифровізації у розвитку комунікативних зв'язків.

Комунікація є основою успішної діяльності будь-якої громадської організації, забезпечуючи її взаємодію з внутрішніми та зовнішніми аудиторіями, досягнення поставлених цілей і побудову довготривалих зв'язків. У сучасному глобалізованому та інформаційно насиченому світі, де ключовими ресурсами є інформація, знання та довіра, значення комунікації для громадських організацій зростає.

За етимологічною природою іменниковий термін комунікація походить від латинського *commūnicātio* («повідомлення, передача»), пов'язаного з дієсловом *commūnīco* («роблю спільним; повідомляю; з'єдную»), що є похідним від *commūnis* («спільний») [1]. У цьому контексті комунікація завжди є смисловою, тобто визначеною певним змістом і в цьому розумінні може бути ототожнена з комунікативністю. Постає питання: чи існують достатні теоретичні підстави для введення поняття «комунікативність»?

Згідно з Великим тлумачним словником сучасної української мови, термін «комунікативний» має два основних значення. «Комунікативність» означає здатність до спілкування, встановлення контактів; це зв'язок, комунікація між суб'єктами та «комунікаційний» використовується як прикметник до «комунікація» в технічному або спеціалізованому значенні (зокрема, стосовно шляхів сполучення або засобів зв'язку) [2].

Є. Романенко підкреслює, що ефективність функціонування органів державної влади значною мірою визначається ухваленням рішень, які відповідають інтересам суспільства, а також їх успішною реалізацією. Важливу роль у цьому процесі відіграє дієвий «комунікативний контроль». Тому органи державної влади мають забезпечити наявність надійних механізмів зворотного зв'язку та взаємного контролю, що включає систематичний моніторинг громадської думки, суспільно-політичної ситуації та оцінки ефективності

владних дій. Така комунікативна взаємодія сприяє досягненню «балансу між державно-управлінськими, державно-громадськими та державно-приватними інтересами» у суспільстві [3].

Основними компонентами комунікативної діяльності є:

1) предмет спілкування – це інша людина, партнер по спілкуванню як суб'єкт;

2) потреба в спілкуванні, основою якої є прагнення людини до пізнання й оцінки інших людей, а також самопізнання та самооцінки завдяки спілкуванню з іншими людьми;

3) мотиви комунікації – те, заради чого відбувається процес спілкування;

4) дії спілкування – це одиниці комунікативної діяльності, цілісний акт, адресований іншій людині;

5) завдання спілкування – це та мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані різноманітні дії в процесі спілкування;

6) засоби спілкування – це операції, які допомагають реалізувати спілкування;

7) продукт спілкування – це утворення матеріального й духовного характеру, що постають як результат спілкування [4].

Головна мета комунікації - забезпечення розуміння повідомлення адресатом/одержувачем. Цей процес вважається ефективним, коли отримане повідомлення (факт, ідея, думка чи інша інформація) якомога ближче за значенням до відправленого.

Таким чином, комунікація для громадської організації є фундаментальною основою діяльності, без неї досягнення мети організації - неможливе.

Комунікації в роботі громадських організацій допомагають розширенню можливостей та збільшенню ресурсів для досягнення мети. Зазвичай найбільш очікуваним результатом комунікації сторін є дія, найчастіше - спільна дія сторін. Спочатку здійснюється усвідомлення інформації, яка буде адресована

одержувачам, тобто що ми будемо говорити людям про себе та свою діяльність, як будемо говорити, де та коли.

В результаті такого впорядкування інформації відбудеться формулювання комплексу цих повідомлень, а вже наступним етапом – формулювання чіткого комунікаційного завдання для людей, які відповідають за комунікацію в організації та для всіх інших членів спільноти.

Серед практик організації ефективної комунікації виділяють модель PESO.

Модель PESO - маркетингова модель, яка допомагає спланувати комунікації: від розробки ідеї до вибору каналу для запуску.

PESO-модель передбачає інтеграцію чотирьох видів комунікаційних каналів: платних, зароблених, спільних та власних, що дозволяє громадським організаціям охоплювати широку аудиторію через різні платформи та забезпечувати ефективну взаємодію із зацікавленими сторонами [5].

Модель PESO допомагає скласти план комунікації з цільовою аудиторією та об'єднати зусилля маркетингологів та PR-ників.

Ефективність комунікацій оцінюється у співвідношенні з плануванням інформаційної кампанії.

Для оцінки ефективності комунікацій громадські організації застосовують KPI та Барселонські принципи, що дозволяє відстежувати рівень впливу на аудиторію та досягнення стратегічних цілей [6].

Організація має відстежувати інші метричні показники:

Кількість звернень з кожного каналу трафіку, розраховувати бюджет та зусилля, які було витрачено на кожен канал. Тобто, збільшувати канали поступово, з набуттям досвіду та контенту або за потреби, наприклад, як аккаунт в LinkedIn. Також вивчається публічна репутація, як люди сприймають організацію та її проєкти. Додатково для оцінки ефективності можна проводити опитування (у формі анкетування) серед тих, з ким була безпосередня комунікація.

На сьогодні є багато технологій оцінювання ефективності комунікації, тож оптимальну конфігурацію методів треба обирати згідно цілей та специфіки діяльності організації. Важко переоцінити роль та можливості комунікацій в ефективній роботі громадських організацій, особливо тих, що діють у сфері охорони здоров'я та соціального захисту. Саме вони перебувають на передньому краї боротьби за здорове суспільство здорових громадян, тож вимагають уважного ставлення до кожної особи, емпатії та турботи, поваги, розуміння своєї місії.

Цифровізація стала одним із ключових факторів трансформації суспільних відносин, вплинувши на всі сфери життєдіяльності, зокрема на комунікацію.

Поняття «цифровізація» не має універсального визначення, оскільки його зміст залежить від конкретного контексту — країни чи сфери застосування. Організація OECD визначає цифровізацію як процес інтеграції даних і цифрових технологій для створення нових або зміни існуючих видів діяльності [7].

На думку В. Ляшенка та О. Вишневського, цифровізація — це зміни, що відбуваються в суспільних системах завдяки сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям [8].

Науковці розглядають цифровізацію (англ. digitalization) у двох аспектах: вузькому та широкому. У вузькому розумінні цифровізація означає впровадження цифрових технологій і використання цифрових даних для трансформації економічної діяльності, покращення взаємодії між людьми.

У широкому розумінні цифровізація розглядається як глобальний і багатофакторний процес, що впливає на всі сфери суспільного життя. Це перехід від аналогових до цифрових технологій, спрямований на покращення життєдіяльності людини, суспільства та держави, підвищення ефективності економіки й якості життя[9].

Її впровадження забезпечило фундаментальні зміни у способах обміну інформацією, відкривши нові можливості для взаємодії, інтеграції та співпраці між людьми, організаціями та державою.

Цифрова трансформація суттєво змінює комунікації, інтегруючи соціальні, мобільні та інші новітні технології. Це покращує взаємодію з усіма зацікавленими сторонами, створюючи швидші, відкритіші й ефективніші зв'язки. У процесі впровадження таких технологій громадські організації можуть краще обслуговувати свої аудиторії, покращуючи досвід співробітників, клієнтів і партнерів. Цифровізація також стимулює інновації та нові бізнес-моделі, адаптуючи організаційні структури для підтримки ефективної комунікації [10].

Сьогодні Інтернет-технології є основою глобального комунікаційного середовища. Як зазначається у дослідженні Digital 2023 Global Overview Report, понад 5 мільярдів людей користуються Інтернетом, що становить близько 63% населення світу. З них 4,55 мільярда осіб активно використовують соціальні мережі, а 5,29 мільярда людей мають доступ до мобільного зв'язку [11; 12]. Ці цифри підкреслюють масштаби проникнення цифрових технологій у сучасне суспільство.

В Україні цифровізація також набирає обертів. Згідно зі звітом «Індекс цифрової трансформації регіонів України 2023», цифрові технології відіграють важливу роль у реформуванні економіки, державного управління та громадянського суспільства. Для громадських організацій це відкриває нові можливості у сфері комунікації, дозволяючи оптимізувати процеси взаємодії, залучення ресурсів та інформування аудиторії [13].

Як зазначено у Законі України «Про електронні комунікації», цифрові технології спрямовані на забезпечення надійного функціонування електронних комунікаційних систем. Це дозволяє громадським організаціям впроваджувати сучасні інструменти взаємодії, зокрема соціальні мережі, месенджери та відеоконференції, які забезпечують швидкий та ефективний обмін інформацією [14].

Важливим аспектом цифровізації є створення умов для захисту персональних даних, що є актуальним для громадських організацій, які працюють з базами волонтерів, донорів чи учасників проєктів. Закон України «Про захист персональних даних» регулює питання обробки таких даних, забезпечуючи конфіденційність і захист прав суб'єктів [15].

У межах Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України цифровізація визначається як процес насичення фізичного світу цифровими пристроями, засобами та системами, що формують кіберфізичний простір. Ця концепція стає ключовою у створенні нових можливостей для громадських організацій, зокрема через інтеграцію цифрових рішень у їхню діяльність [16].

Принцип «цифровий за замовчуванням» передбачає пріоритет використання цифрових технологій замість аналогових. Для громадських організацій це означає переведення багатьох процесів у цифровий формат: звітність, організація заходів, внутрішня комунікація та взаємодія з партнерами.

Як зазначається у дослідженні Digital Transformation Monitor, впровадження цифрових рішень у діяльність організацій дозволяє суттєво підвищити ефективність роботи, скоротити витрати та забезпечити більшу прозорість [17].

Цифровізація сприяє розвитку комунікативних зв'язків, впровадженню соціальних інновацій, які дають можливість громадським організаціям оптимізувати свою діяльність і ефективніше досягати статутних завдань. Використання соціальних мереж, таких як Facebook, Instagram, Telegram і Twitter, дозволяє залучати широку аудиторію, інформувати громадськість про ініціативи, організовувати акції та кампанії.

Одним із яскравих прикладів впровадження цифрових інновацій є ініціатива UNITED24, створена для збору коштів на гуманітарну та військову допомогу Україні. Ця платформа функціонує як єдиний цифровий майданчик, де об'єднуються зусилля держави, бізнесу та громадськості. Прозорість і зручність у використанні платформи забезпечують довіру серед міжнародної спільноти та сприяють ефективному залученню ресурсів [18].

Згідно з матеріалами Національної онлайн-платформи з цифрової грамотності "Дія.Освіта" у курсі «Краудфандинг: як зібрати гроші на свій проєкт», краудфандинг розглядається як ефективний інструмент для залучення фінансової підтримки громадськими організаціями та ініціативними групами. Використання платформ, таких як «Спільнокошт», дозволяє організаціям презентувати свої проєкти широкій аудиторії та отримувати фінансування від зацікавлених громадян. Завдяки прозорості та відкритості цього процесу, організації не лише залучають ресурси, а й підвищують рівень довіри та взаємодії із суспільством. [19].

Використання цифрових технологій сприяє розвитку демократичних процесів. Як зазначено у звіті Digital Economy and Society Index (DESI), цифровізація дозволяє громадянам брати активну участь у прийнятті рішень, сприяє прозорості діяльності громадських організацій та зміцнює довіру між владою і суспільством [20].

На національному рівні платформа «ВзаємоДія», створена Міністерством цифрової трансформації України, є прикладом ефективної інтеграції цифрових рішень у демократичні процеси. Ця платформа дозволяє громадським організаціям взаємодіяти з органами влади, подавати петиції, брати участь у консультаціях та реалізовувати спільні ініціативи.

Як вже зазначалося вище технології відіграють важливу роль у розвитку громадських організацій, зокрема в аспекті їх комунікаційних зв'язків. Впровадження цифрових платформ, таких як соціальні мережі, CRM-системи та інструменти аналітики, значно покращує ефективність комунікацій, забезпечує зворотний зв'язок з цільовими групами та сприяє стратегічному управлінню ресурсами організацій. Цифровізація комунікаційних процесів дозволяє громадським організаціям не лише підвищити ефективність взаємодії зі своїми учасниками, але й значно розширити їхню аудиторію, полегшити управлінські процеси та оптимізувати збори коштів.

Однією з найбільш поширених і ефективних платформ для комунікацій є соціальні мережі. Facebook, Instagram, Telegram, Twitter та LinkedIn надають

громадським організаціям потужний інструмент для поширення інформації, залучення нових учасників та підвищення рівня обізнаності про свою діяльність. Соціальні мережі дозволяють організаціям швидко донести свої меседжі до широкої аудиторії, що особливо важливо в умовах кризи або коли необхідно оперативно реагувати на зміни. Залучення активістів, волонтерів та донорів через пости, онлайн-стріми, публікації та таргетовану рекламу є одним із основних механізмів розвитку організацій в епоху цифрових технологій.

Системи комунікації через соціальні мережі також сприяють інтерактивності, адже дозволяють отримувати зворотний зв'язок через коментарі, репости, лайки. Це створює сприятливе середовище для розвитку взаємної довіри та підвищення рівня взаємодії з громадськістю. Організації, які активно використовують соціальні мережі, мають більший рівень підтримки з боку спільноти та вищий рівень довіри з боку потенційних донорів. Крім того, аналітика, що надається платформами, дозволяє організаціям оцінювати ефективність своїх комунікацій, що є важливим для коригування стратегій та підвищення результативності.

CRM-системи є ще одним потужним інструментом цифровізації комунікацій громадських організацій. Завдяки CRM-системам організації можуть управляти базами даних про своїх учасників, автоматизувати відправку електронних листів, запрошень на події та звіти про фінансові внески. Інтеграція цих систем з платформами для збору коштів дозволяє значно спростити процеси управління ресурсами та збору коштів, автоматизуючи облік і звітність. Це дозволяє знизити адміністративні витрати та підвищити оперативність у прийнятті рішень.

Інтеграція даних дозволяє створити централізовану базу даних, що полегшує планування заходів, управління проектами та збереження історії взаємодій з учасниками. Це також забезпечує можливість реального часу реагувати на зміни в поведінці аудиторії або ринку, що сприяє швидкому прийняттю управлінських рішень.

Інструменти аналітики, такі як Google Analytics, Facebook Insights та інші спеціалізовані платформи, дозволяють громадським організаціям відстежувати ефективність своїх комунікаційних кампаній, а також глибше розуміти свою аудиторію. Використовуючи аналітичні інструменти, організації можуть оцінити відвідуваність своїх вебсайтів, взаємодію з контентом у соціальних мережах та інші показники, що дозволяє коригувати свої стратегії в реальному часі.

Аналітика дозволяє визначити, який тип контенту є найбільш популярним серед аудиторії, яка демографічна група активно взаємодіє з матеріалами організації, а також дає змогу зрозуміти потреби і інтереси аудиторії. Це, в свою чергу, дає можливість розробити більш цільові та ефективні комунікаційні стратегії, що сприяє покращенню взаємодії з громадськістю та збільшенню її підтримки.

1.2 Нормативно-правове забезпечення цифровізації комунікативних зв'язків для громадських організацій

Громадянське суспільство, за словами О. А. Вітенка, є не просто будь-яким суспільством, а сукупністю індивідів, які через різні асоціації та об'єднання виступають своєрідними регуляторами свободи особи. Тобто, громадянське суспільство можна розглядати як сферу соціальної взаємодії, що включає особистісні сфери, різноманітні об'єднання, суспільні рухи та публічну комунікацію. Його часто трактують як простір, де відбувається соціальна дія, автономна від держави [21].

Активна участь громадян у суспільному житті, у процесі прийняття рішень і їх реалізації, а також підтримка громадянської ініціативи є важливими передумовами розвитку демократії та стабільного суспільства [22]. Сьогодні громадські організації виступають не лише як інструменти вираження громадської думки і активності, а й як посередники між державними органами і суспільством [23].

Одним із перших, хто підкреслив важливість громадських організацій у контексті громадянського суспільства, був французький соціолог Алексіс де Токвіль. Він акцентував на ролі неприбуткових організацій в інституціалізації соціальних інтересів та розвитку демократії, а також у вирішенні актуальних проблем, таких як узурпація влади, корупція, забруднення навколишнього середовища та інші важливі соціальні виклики [24].

У статті 1 Закону України «Про громадські об'єднання» визначено, що громадська організація є однією із форм громадського об'єднання, заснована фізичними особами для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів. Цей Закон визначає громадські організації як юридичних осіб, що діють на підставі власного статуту, не переслідують мету отримання прибутку та функціонують відповідно до принципів добровільності, самоврядності, рівності перед законом та прозорості у діяльності [25].

Це право є невід'ємною частиною прав людини і громадянина, і воно проголошено Загальною декларацією прав людини, Конституцією України та іншими законодавчими актами.

Вітчизняна наука розглядає громадські організації як добровільні об'єднання громадян, що виникають через вільне волевиявлення для вираження спільних інтересів та вирішення суспільних проблем. У західній літературі визначення термінів «спілка» та «асоціація» часто зводяться до концепції неурядових організацій (NGO), головними характеристиками яких є недержавність та неприбутковість. Ці два аспекти використовуються для відмежування громадських організацій від інших типів об'єднань громадян. Окрім цих основних ознак, третім важливим аспектом є добровільність вступу до таких організацій. Якщо поєднати англійські терміни «Non-government», «Non-profit» і «Voluntary», то отримаємо українське поняття «громадські організації», що відповідно до західної термінології буде означати «спілки» або «асоціації» [26].

Найбільш поширене теоретичне розуміння громадської організації ґрунтується на уявленні про неї як про групу людей, об'єднаних спільними інтересами. Саме інтерес є ключовим фактором у процесі створення будь-якої організації. Він виступає тією рушійною силою, яка спонукає людей до об'єднання. Одним із найпопулярніших визначень громадської організації є трактування її як добровільного об'єднання індивідів, що сприяє розвитку їхньої організаційної активності в різних сферах суспільного життя. Такі організації задовольняють особисті інтереси учасників або створюються для участі в суспільній діяльності, виробництві, на основі професійних, творчих, демографічних чи інших ознак. [27].

На нашу думку, суть громадської організації не слід обмежувати лише сукупністю індивідів. Вона полягає у зв'язках і відносинах, що формуються в процесі спільної діяльності, яка виходить за межі індивідуальних дій і набуває значення та сили, недосяжних для окремих осіб. Це система взаємопов'язаної поведінки певної групи людей [28].

Громадські організації займають важливе місце в демократичних суспільствах. Вони є добровільними об'єднаннями громадян, створеними для вирішення соціальних проблем і вираження колективних інтересів. В країнах з розвиненою демократією громадські організації активно діють у всіх сферах суспільного життя, сприяючи загальному добробуту і розвитку, а також беручи участь у політичному та соціальному житті. У таких державах громадські організації формують ядро так званого «третього сектору».

Стаття 36 Конституції України гарантує право громадян на свободу об'єднання. Це право передбачає можливість створювати і вступати до об'єднань за спільними інтересами для досягнення різноманітних цілей.

Аналіз цієї статті дозволяє виділити два основні види об'єднань:

1. політичні партії, які займаються формуванням та вираженням політичної волі громадян, а також беруть участь у виборчому процесі.

2. громадські організації, включаючи професійні спілки, які забезпечують захист прав та інтересів своїх членів і сприяють реалізації різних суспільних ініціатив [29].

Зазначене підтверджує конституційне розмежування між різними типами об'єднань громадян, такими як громадські об'єднання, громадські організації, політичні партії, релігійні організації та професійні спілки. Кожен із цих видів має свої особливості та правовий статус, які визначаються відповідно до законодавства України.

Класифікація громадських організацій може змінюватися залежно від обраних критеріїв. Сучасні юристи та політологи виділяють такі типи громадських організацій [27; 30]:

- 1) за способом утворення та формами діяльності — фронти, асоціації, спілки, фонди
- 2) за умовами членства — з формально фіксованим або нефіксованим членством
- 3) за кількістю членів — масові та елітарні
- 4) за способом формування і ступенем охоплення мас — стихійні та свідомо організовані
- 5) за складом — професійні, жіночі, молодіжні, етнічні тощо
- 6) за внутрішньою структурою — централізовані, нецентралізовані
- 7) за масштабом діяльності — місцеві (в межах адміністративно-територіальних одиниць), загальнодержавні (всеукраїнські), міжнародні (діють на території України та інших держав)
- 8) за соціально-правовим статусом — легальні, нелегальні
- 9) за способом досягнення мети — реформаторські, консервативні
- 10) за соціальною значущістю для суспільства — прогресивні, консервативні, реакційні.

Спроба розробити критерії для класифікації громадських організацій також була здійснена в університеті Джона Гопкінса в межах дослідження неурядових організацій на глобальному рівні. Ця класифікація, відома як

Міжнародна класифікація недержавного (та неприбуткового) сектора, представляє складну систему, яка поділяє громадські організації на десять основних категорій [31]: 1) культура та відпочинок; 2) освіта і наукові дослідження; 3) охорона здоров'я; 4) соціальні служби; 5) довкілля; 6) розвиток і житлово-комунальне господарство; 7) адвокація та політика; 8) філантропічні посередники та підтримка; 9) міжнародна діяльність; 10) бізнес, професії та спілки.

Запропонована класифікація є досить детальною і охоплює практично всі сфери та напрямки, в яких діють громадські організації. Водночас вона лише частково відображає їхні кінцеві цілі, що може обмежувати її застосування для окремих видів досліджень.

Цікавим прикладом є типологія, запропонована Л. Кормичем та Д. Шелестом [32], яка базується на узагальненні теоретичного та практичного досвіду діяльності громадських об'єднань в Україні. Її ключова особливість полягає у поділі організацій за суспільними сферами діяльності. Автори виділяють п'ять основних типів громадських організацій:

1. Організації, що функціонують в економічній сфері та сфері трудових відносин (спілки споживачів, адвокатів, профспілки, кооперативні спілки).
2. Організації, що діють у соціальній сфері (об'єднання ветеранів, товариства інвалідів, благодійні організації).
3. Організації, пов'язані з дозвіллям і відпочинком (спортивні клуби, спілки філателістів, книголюбів тощо).
4. Організації у сфері релігії, науки та культури (церкви, наукові асоціації, спілки письменників, художників, артистів).
5. Організації політичного спрямування (екологічні рухи, об'єднання із захисту прав жінок, національних меншин, рухи за мир).

Кожна з наведених класифікацій має свої переваги та дозволяє глибше зрозуміти природу громадянського суспільства і громадського сектора. Однак жодна з них не здатна повністю охопити все розмаїття діяльності у цій сфері.

Крім того, навіть найчіткіша класифікація, актуальна в певний період, з часом може втратити свою однозначність. Зокрема, стрімкий розвиток комерційного сектора в умовах соціально активної держави останніми роками спричиняє розмивання меж між державним, приватним і благодійним секторами.

Міжнародні стандарти мають значний вплив на цифровізацію комунікацій громадських організацій. Вони забезпечують єдиний підхід до захисту даних, інтеграції технологій та належного регулювання інтернет-сфери. Одним із основних документів є Міжнародний стандарт ISO/IEC 27001, який регламентує систему управління інформаційною безпекою. Цей стандарт є орієнтиром для організацій усього світу щодо того, як забезпечити належний захист інформації в цифровому середовищі та як управляти ризиками, пов'язаними з обробкою інформації.

Крім того, інші міжнародні документи, такі як конвенції Ради Європи щодо захисту даних та інтернет-безпеки, надають додаткові рекомендації та стандарти щодо того, як громадські організації повинні взаємодіяти в цифровому середовищі, зокрема у питаннях кібербезпеки, захисту прав інтелектуальної власності та забезпечення прозорості в діяльності.

Захист персональних даних є особливо актуальним питанням у зв'язку з широким використанням онлайн-форм збору даних, електронних голосувань або анкетування. На рівні Європейського Союзу діє Регламент GDPR (General Data Protection Regulation), який став орієнтиром для багатьох країн світу, зокрема й для України, щодо захисту персональних даних. Регламент вимагає, щоб будь-які організації, які обробляють персональні дані громадян, дотримувались чітких стандартів захисту даних і мали відповідні заходи безпеки, включаючи процеси згоди на обробку персональних даних, права на доступ до інформації та її коригування. Враховуючи ці вимоги, громадські організації повинні забезпечити прозорість у своїх діях, що стосується обробки особистої інформації учасників їхніх програм.

Право на свободу об'єднання у суспільні формування є одним з фундаментальних політичних прав людини та громадянина, що визначено ст.

20 Загальної декларації прав людини [33] та ст. 22 Міжнародного пакту про громадянські й політичні права [34]. Конституція України також гарантує громадянам право на свободу об'єднання (ст. 36 Конституції України), що є юридичною основою створення і діяльності політичних партій та громадських організацій [29]. Дане конституційне положення конкретизується положенням Закону України «Про громадські об'єднання».

Одним із основних нормативних актів, що регулює електронні послуги та цифрові технології в Україні, є Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги». Цей закон сприяє розвитку електронної ідентифікації та створенню умов для безпечної обробки інформації в електронному вигляді, що є необхідним для організацій, які здійснюють діяльність у цифровому середовищі. Закон передбачає використання електронних підписів, електронних печаток та інших довірчих послуг, що є важливим елементом комунікацій між громадськими організаціями та їх партнерами [35]. Також важливим є положення, яке стосується надання державних послуг у електронному вигляді, що дозволяє спростити процеси взаємодії громадських організацій з державними органами.

Друге важливе законодавче підґрунтя стосується захисту персональних даних. В Україні діє Закон «Про захист персональних даних», який регулює обробку, зберігання та передачу персональних даних фізичних осіб. В умовах цифровізації комунікацій, коли організації часто працюють з великими масивами персональних даних (наприклад, даними донорів, волонтерів або учасників кампаній), захист цих даних стає одним із пріоритетних завдань. Цей закон, серед іншого, визначає порядок надання згоди на обробку персональних даних, що є обов'язковим етапом при використанні цифрових платформ для збору інформації про учасників. Він також зобов'язує організації забезпечити належний рівень безпеки даних, щоб уникнути їх несанкціонованого доступу або витоку [36].

Для забезпечення належної цифровізації діяльності громадських організацій в Україні важливою є наявність спеціалізованого законодавства, яке

охоплює правила ведення діяльності у цифровому просторі. Зокрема, Закон України "Про громадські об'єднання" встановлює юридичні основи функціонування таких організацій і визначає вимоги до їх діяльності, зокрема у контексті використання цифрових технологій для реалізації статутних завдань. Однак, оскільки цей закон не охоплює повністю аспекти цифровізації, більшість питань щодо впровадження нових технологій та електронних сервісів залишається на рівні загальних положень щодо інтернет-комунікацій та захисту персональних даних [25].

Важливим аспектом регулювання цифровізації є питання інформаційної безпеки та захисту конфіденційної інформації. Законодавство України має ряд положень, які регулюють використання засобів захисту інформації. Так, Закон «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» передбачає вимоги до створення та експлуатації систем безпеки, що повинні забезпечувати захист від несанкціонованого доступу, знищення або змінення інформації. Ці вимоги є особливо важливими для громадських організацій, які працюють з особистими даними користувачів та учасників своїх проектів[37].

Систематизоване комунікаційне завдання відображається в документі під типовою назвою «Комунікаційна стратегія» або є окремим розділом у Стратегії розвитку організації[38].

Комунікативна спроможність - це здатність організації здійснювати ефективну комунікацію з оточуючим світом.

Слід виокремити два основних аспекти:

1. Здатність формулювати повідомлення для визначених аудиторій:

- Повідомлення мають відповідати основним критеріям: розуміння змісту одержувачем та отримання результату у формі потрібної дії .
- Повідомлення мають бути чіткими, якомога простішими та зрозумілими, такими що виділяються візуально та запам'ятовуються.

2. Здатність працювати з якомога більшою кількістю каналів комунікації.

Можна визначити необхідний мінімум інформації, яка публікується.

Це може бути оприлюднення регулярних звітів та інформування про поточну діяльність у класичних ЗМІ (газетах, телебаченні) чи шляхом зборів громадян, але для успішної діяльності в сучасному інформаційному середовищі цього замало для ефективного досягнення мети громадської організації. Максимальний ефект досягається, коли цільова аудиторія та широке коло громадськості долучаються на базі спільних цінностей або соціальної відповідальності.

Формування ціннісного сприйняття досягається присутністю в якомога більшій кількості каналів комунікації. Особливе місце в цьому посідає ресурс соціальних медіа. Системне упорядкування комунікацій здійснюється на основі комунікативної стратегії.

До розробки Стратегії, за можливості, залучають фахових медіаменеджерів, соціологів та маркетингові організації, але невеликі організації з обмеженим ресурсом часто виконують цю роботу самостійно чи у співпраці з партнерами.

Тож, Стратегія регламентує основні типи комунікації:

- 1) міжособові комунікації;
- 2) комунікації в системах зв'язку та командах;
- 3) комунікації з організаціями та установами, зовнішні комунікації.

Комунікативною стратегією визначається форма подачі інформаційних матеріалів, час, спікери, основні меседжі, акценти та канали комунікації, тобто в яких ЗМІ чи соціальних мережах буде розміщено матеріал.

Окремо визначається реагування на зворотній зв'язок від основної цільової аудиторії. Комунікація, як будь-яка діяльність, може нести ризики.

Основними ризиками комунікації громадських організацій є самоізоляція, нерозуміння потреб цільової аудиторії та нечіткість меседжів. Самоізоляція виникає, коли організація замикається у вузькому колі однодумців і не виходить на ширшу аудиторію. Нерозуміння потреб цільової аудиторії пов'язане з відсутністю дослідження інтересів та потреб аудиторії, що призводить до неефективності комунікаційних повідомлень. Нечіткість та

шаблонність меседжів полягає у неспроможності ГО формулювати яскраві, зрозумілі та креативні повідомлення, що ускладнює залучення аудиторії та знижує ефективність інформаційних кампаній.

Вже зазначалося, що ефективність комунікації посилюється знанням та розумінням цільової аудиторії, якій адресовано звернення, що відповідає потребам чи інтересам організації. Кампанія, націлена на кількох ключових стейкхолдерів або лідерів думок, здатна досягти більшого результату, ніж тисячі простих прихильників ідей організації в соціальних мережах.

Створюючи комунікаційну стратегію, слід аналізувати аудиторію, її інтереси, канали комунікації, яким вона довіряє. Найважливішою є група, яка має ресурс для досягнення мети, тож є сенс зосередитися на її мотивації. Зрозуміти цільову аудиторію допоможуть соціологічні дослідження та статистичні дані, які знаходяться у вільному доступі, а також думки експертів. Можливо самостійно провести опитування членів тієї чи іншої групи.

Крім того, для громадських організацій важливими є спеціальні норми, що стосуються оподаткування у цифровому середовищі. Останніми роками з'явилися норми, які регулюють проведення онлайн-кампаній із збору коштів, зокрема через краудфандингові платформи. Важливим етапом є забезпечення прозорості таких процесів, що передбачає необхідність дотримання стандартів фінансової звітності у цифрових системах.

1.3. Вплив державної політики щодо розвитку процесів цифровізації громадянського суспільства.

Вплив державної політики на цифровізацію суспільства є значним, оскільки саме політичні процеси та державні стратегії визначають напрямки та обсяги впровадження цифрових технологій у різних сферах життя. Цифрову політику можна трактувати як процес упорядкування політичного дискурсу в умовах цифрової трансформації, де використовуються новітні інформаційні технології для впливу на політичні рішення. Це включає інтеграцію фрагментованих цифрових мереж для формування нових соціальних спільнот,

що мають слабкі горизонтальні зв'язки, і таким чином впливають на процеси ухвалення політичних рішень.

Основні фактори, що визначають процес цифровізації державної політики, включають [39]:

1. Впровадження нових знань та інформаційних технологій у всі сфери суспільного життя передбачає адаптацію державних інституцій до швидко змінюваного цифрового середовища, впровадження інновацій для ефективного управління та обслуговування громадян.

2. Розвиток громадянського суспільства та соціального партнерства у цифровому просторі. Взаємодія держави з громадянськими організаціями, бізнесом та іншими соціальними партнерами через цифрові платформи сприяє підвищенню прозорості та підзвітності політичних процесів.

Ринкова економіка, що стимулює підприємницьку активність, вільний рух робочої сили та конкурентність ринків, є важливим фактором, що сприяє розвитку цифрових технологій, а також забезпечує необхідні умови для широкого впровадження цифрових рішень у бізнес-секторі.

3. Децентралізація влади та структурні реформи на місцевому рівні дозволяє більш ефективно реалізувати цифрові інструменти в управлінні та соціальних послугах, а також покращити соціально-економічні умови життя громадян.

4. Рівень розвитку економіки країни, який визначає матеріальні можливості для широкого використання цифрових технологій населенням. Високий рівень розвитку економіки сприяє більш активному впровадженню нових технологій у повсякденне життя.

5. Соціально значущі проекти, що забезпечують рівність і справедливість у цифровій економіці. Реалізація таких проектів дозволяє дотримуватись принципів соціальної рівності, зменшуючи цифровий розрив між різними соціальними групами.

Отже, ефективність державної політики в контексті цифровізації залежить від чіткої стратегії, що враховує особливості економічного,

соціального та культурного розвитку країни, а також здатності адаптувати інновації до реалій національного контексту.

З метою створення сприятливих умов для розвитку громадської ініціативи та самоорганізації, а також для посилення ролі інститутів громадянського суспільства, 27 вересня 2021 року Президент України затвердив Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства на 2021-2026 роки (Указ № 487/2021). Одним із ключових завдань цієї стратегії є розвиток цифрової інфраструктури для забезпечення ефективного функціонування інститутів громадянського суспільства. Це включає створення умов для доступу до навчання, комунікації та мережування через цифрові платформи, що полегшить обмін ресурсами та сприятиме більш швидкому реагуванню на соціальні виклики.

Також у рамках стратегії передбачено спрощення адміністративних процедур, зокрема реєстрації організацій, через удосконалення інструментів подання документів в електронній формі. Це має значно покращити доступ громадських організацій до юридичних та адміністративних процесів, дозволяючи їм більш ефективно працювати в цифровому середовищі. Запровадження єдиного підходу до визначення бенефіціарних власників та вдосконалення системи громадянської освіти є важливими елементами для покращення залученості громадян у цифрові процеси [40].

Концепція розвитку електронної демократії в Україні має значний вплив на цифровізацію суспільства, сприяючи залученню громадян до управлінських процесів через використання технологій.

Основною метою є створення політичних, організаційних та технологічних умов для розвитку електронної демократії, що включає:

1. Залучення громадян до комунікації з владою через онлайн-інструменти, що підвищує рівень участі в політичних процесах та розвитку самоорганізації.

2. Розвиток інфраструктури електронної демократії, зокрема через удосконалення існуючих та впровадження нових інструментів, таких як електронні петиції, онлайн-консультації, голосування та референдуми.

3. Уніфікація політики та інтеграція з міжнародними стандартами, зокрема європейськими, що забезпечує відкритість і прозорість у взаємодії між громадянами і органами влади.

4. Розвиток інститутів громадянського суспільства через зростання доступу до ресурсів, інструментів і знань, а також підвищення довіри до державних інституцій. [41].

Важливими аспектами є забезпечення доступності для всіх громадян, у тому числі людей з інвалідністю, і створення системи моніторингу для оцінки ефективності впровадження інструментів електронної демократії. Це також включає розвиток відкритих даних та забезпечення підзвітності органів влади.

Концепція визначає чіткий план дій на різних етапах, що включає правове регулювання, удосконалення інструментів та інтеграцію технологій для забезпечення ефективної цифровізації суспільства, що є основою для подальшого розвитку електронної демократії в Україні.

Цифровізація комунікацій між владою та громадянами посилює взаємодію, підвищує рівень довіри до органів влади та сприяє активній участі громадськості у прийнятті рішень.

Отже, державна політика з цифровізації громадянського суспільства формує підґрунтя для розбудови інноваційного, прозорого та інклюзивного суспільства, де кожен громадянин має можливість брати участь у соціально-політичних процесах за допомогою сучасних цифрових технологій.

Висновки до розділу 1

Громадські організації є важливим інструментом розбудови громадянського суспільства, виконуючи соціальні, правозахисні та освітні функції. Вони діють на основі принципів добровільності, самоврядності та прозорості, а їхня діяльність регламентується чіткими правовими нормами.

Класифікація громадських організацій за функціями, формами діяльності та територіальним охопленням сприяє кращому розумінню їхньої ролі та специфіки.

Комунікація відіграє вирішальну роль у діяльності ГО, слугуючи інструментом для донесення місії, залучення цільової аудиторії та побудови довіри. Сучасні моделі, як-от PESO (Paid, Earned, Shared, Owned), дозволяють формувати ефективні стратегії комунікації, а застосування KPI допомагає оцінювати досягнення поставлених цілей. Успішна комунікація сприяє підвищенню впізнаваності організацій, залученню партнерів і створенню позитивного іміджу.

Цифровізація стала каталізатором трансформації комунікативних зв'язків громадських організацій, відкриваючи нові можливості для взаємодії з аудиторіями, підвищення прозорості діяльності та розширення глобальної присутності. Використання цифрових платформ, соціальних мереж і аналітичних інструментів дає змогу ГО залучати ресурси, покращувати ефективність роботи та налагоджувати міжнародну співпрацю.

Правове забезпечення цифровізації є необхідною умовою для забезпечення безпеки та стабільності у цифровій діяльності громадських організацій. Закони України, такі як «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про захист персональних даних» і «Про захист інформації», створюють правову базу для безпечного обміну інформацією. Водночас, міжнародні стандарти, зокрема GDPR та ISO/IEC 27001, сприяють гармонізації українського законодавства з європейськими практиками, забезпечуючи високий рівень інформаційної безпеки та відповідальності.

Вплив державної політики на цифровізацію суспільства є визначальним фактором у формуванні сприятливих умов для розвитку цифрових комунікативних зв'язків. Запровадження Національної програми інформатизації та Концепції розвитку електронної демократії створює правові та організаційні підстави для цифрової трансформації громадських організацій. Державна політика спрямована на забезпечення відкритості даних, розвитку

електронної ідентифікації та формування механізмів громадської участі через цифрові інструменти. Водночас громадські організації можуть використовувати ці можливості для покращення взаємодії з громадськістю та підвищення рівня своєї публічної прозорості.

Таким чином, цифровізація та правове регулювання її аспектів є визначальними чинниками для сталого розвитку комунікацій громадських організацій, забезпечуючи їхню ефективність, прозорість і конкурентоспроможність у глобальному середовищі.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ В ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

2.1. Розвиток комунікаційних зв'язків громадських організацій в контексті глобальної цифровізації

У сучасних умовах глобальної економіки спостерігається тенденція, за якої уряди розвинених країн активно підтримують розробку цифрових програм, спрямованих на подолання обмежень кластерного та екосистемного підходів. Глобалізація зумовила зростання взаємозалежності держав і створення нового цифрового простору. Управління цифровими трансформаціями можливе лише за умови ефективної міжнародної співпраці, що дозволяє координувати дії між країнами та сприяти розвитку глобальних цифрових ініціатив.

У книзі *The Rise of the Network Society* Мануель Кастельс аналізує, як інформаційні технології формують нову соціальну структуру — мережеве суспільство. Основна ідея полягає в тому, що мережі, створені за допомогою цифрових технологій, стали домінуючою формою соціальної організації. Це впливає на всі сфери — від економіки до політики й культури.

Кастельс підкреслює, що мережеві структури є основою для нових форм колективних дій і соціальної взаємодії. Зокрема, громадські організації можуть використовувати цифрові платформи для координації своїх дій, обміну інформацією та мобілізації ресурсів. Він також розглядає роль «мережевих підприємств», які співпрацюють через глобальні цифрові зв'язки, та аналізує, як це змінює управління організаціями [42].

Міжнародна співпраця між країнами є ключем до успішної цифровізації. Основною перешкодою на цьому шляху залишається значний розрив між розвиненими країнами та тими, що розвиваються. За прогнозами компанії *Markets and Markets*, до 2030 року Північна Америка стане лідером у впровадженні технологій четвертої промислової революції. Серед ключових факторів успіху — зростання використання робототехніки, низька собівартість

виробництва та державна підтримка. Ці чинники забезпечать динамічне зростання глобального ринку цифровізації економіки [43].

Розвиток цифровізації у глобальному вимірі демонструє суттєву нерівномірність, що впливає на економічний і технологічний потенціал різних країн. Провідні корпорації, такі як Microsoft, SAP, Alibaba та Google, продовжують зміцнювати свої позиції, впроваджуючи інновації та розширюючи ринки. Це сприяє зростанню ринку цифрової трансформації, однак викликає занепокоєння щодо «цифрового колоніалізму», коли дані, як ключовий ресурс, експортуються з країн, що розвиваються [43].

Основною проблемою є недостатня інфраструктура обробки даних у менш розвинених регіонах, таких як Африка та Латинська Америка, де зосереджено лише близько 5% світових центрів обробки даних. Внаслідок цього країни з низьким рівнем цифровізації ризикують залишитися постачальниками необроблених даних, тоді як додана вартість створюється в розвинених країнах [44].

Глобалізація сприяє міжнародній інтеграції в сфері цифровізації, але зростання ролі великих даних і міжнародних потоків інформації посилює економічну залежність. ЮНКТАД підкреслює необхідність розробки стратегій національного та міжнародного рівня для створення збалансованої цифрової економіки, яка забезпечить рівний доступ до переваг цифровізації [45].

Для країн, що розвиваються, важливим завданням стає формування власних цифрових екосистем і використання технологій, які сприятимуть сталому розвитку. Від цього залежить їх здатність інтегруватися у глобальні ланцюги створення доданої вартості й уникнути відставання в умовах технологічної революції.

На нашу думку, пандемія Covid-19 стала каталізатором прискорення цифрової трансформації та посилила проблему «цифрової нерівності». За даними Всесвітнього економічного форуму, під час карантину 60% населення світу не мало необхідних цифрових навичок для дистанційної роботи та

навчання. У Китаї таких студентів було 25%, у Мексиці — 45%, а в Індонезії — 65% [46].

Пандемія змусила бізнеси переходити на автоматизацію, хмарні технології та віддалену роботу, що допомогло їм вижити. Незважаючи на спад економіки на 4,3% у 2020 році, ІТ-сектор, зокрема електронна торгівля, зріс на 25% [45].

Наприкінці 20 століття в розвинутих країнах світу почалася активна цифрова трансформація, яка охопила більшість секторів економіки. Цей процес змінив не лише способи виробництва, а й моделі взаємодії між виробниками і споживачами. Оскільки ці зміни набули глобального масштабу, в 21 столітті цифровізація стала основою економічного розвитку та стратегічної конкурентоспроможності. Країни, що лідирують у цьому процесі, як-от Південна Корея, Сінгапур, Гонконг, продовжують інвестувати в інновації та створювати технологічні центри.

Наприклад, Гонконг, з огляду на обмеженість природних ресурсів, зосередився на розвитку фінансових і торгових технологій, зокрема в криптовалютній сфері, активно використовуючи блокчейн. Сінгапур також робить великі інвестиції у фармацевтику та інформаційні технології, орієнтуючи свої галузі на експорт. В результаті ці країни стають важливими учасниками глобального ринку цифрових технологій, встановлюючи нові стандарти для інших держав [47].

На основі рейтингу Digital Economy and Society Index (DESI) формується глобальна картину цифрового розвитку, де країни можна поділити на чотири групи: лідери, перспективні, країни з повільними темпами розвитку та проблемні.

Водночас, існує серйозний розрив між розвиненими і країнами, що розвиваються, особливо в контексті доступу до новітніх технологій, таких як великі дані та штучний інтелект. Це створює загрозу для відставання економік країн, що розвиваються, в боротьбі за конкурентоспроможність у глобальній цифровій економіці.

Для країн, що є лідерами цифровізації, характерно створення глобального інформаційного простору, який включає збільшення частки інформаційних продуктів у валовому внутрішньому продукті (ВВП), розбудову технологій е-урядування та е-демократії, а також розвиток електронних соціальних мереж. Це сприяє досягненню високого рівня цифрової трансформації та значному прискоренню її темпів. Хоча стратегії цифровізації в цих країнах можуть відрізнятися, вони спільно використовують ключові інструменти для досягнення прогресу, серед яких підготовка ІТ-фахівців, впровадження цифрових споживчих контентів, експорт цифрових продуктів, розвиток доступного інтернету, а також ефективна координація між університетами, бізнесом та державними структурами, що відповідають за цифрову політику [48].

Аналіз сучасного стану цифровізації у розвинених країнах світу виявляє кілька ключових факторів, що сприяють її успішній інтеграції в економіку та соціальну сферу. Серед них важливу роль відіграють ефективні державні програми цифровізації, високий рівень цифрової грамотності населення, масштабні інвестиції в інформаційні технології, а також впровадження цифрових рішень у різних секторах економіки. Зокрема, значний вплив на соціально-економічний розвиток мають цифрові технології в таких сферах, як фінанси, транспорт, велика аналітика даних, роботизація та штучний інтелект.

У цих країнах активно розвивається нове покоління цифрової інфраструктури, яке включає хмарні рішення, інтеграцію даних та передові практики, такі як DevSecOps і edge-інфраструктура. Ці технології забезпечують можливість для бізнесу швидко адаптуватися до нових умов, знижуючи витрати і підвищуючи ефективність.

Основними тенденціями в розвитку цифрової трансформації є розширення державних програм підтримки цифрових інновацій, що призводить до зростання інвестицій у цифрові проекти. Впровадження цифрових платформ стає нормою у різних секторах економіки, створюючи нові можливості для підприємств та державних організацій.

Існує стійкий позитивний взаємозв'язок між рівнем EGDI (індекс розвитку електронного уряду) та національним доходом, виміряним за показником ВВП на душу населення. Країни з вищими доходами зазвичай мають вищі значення EGDI порівняно з країнами з нижчим рівнем доходу. Це пояснюється тим, що багатші держави мають більше ресурсів для інвестування у необхідну інфраструктуру, сучасні технології та людський капітал, що є основою для розбудови ефективних електронних урядових послуг. Високий рівень доходів дозволяє таким країнам створювати розвинені телекомунікаційні мережі, забезпечувати широкий спектр онлайн-послуг та впроваджувати освітні програми для підвищення цифрової грамотності населення — усе це сприяє підвищенню рівня EGDI.

Глибокий аналіз EGDI та його складових індексів має стратегічне значення для формування більш цілеспрямованих політичних рішень. Розгляд кожної зі складових окремо дозволяє визначити сильні та слабкі сторони у системі електронного уряду країни. Такий підхід допомагає політикам краще розуміти взаємозв'язок між цими індексами та ширшими соціально-економічними факторами, що дозволяє формувати більш ефективні стратегії розвитку електронного уряду, враховуючи конкретні потреби кожної держави. Це підкреслює важливість не лише фінансових інвестицій, а й необхідність впровадження комплексної політики підтримки цифрової трансформації. Важливими аспектами є забезпечення інклюзивної освіти, розвиток інноваційного управління та створення надійної інфраструктури [48].

Математично, EGDI є зваженим середнім трьох нормалізованих оцінок на трьох найбільш важливих вимірах електронного урядування: (1) обсяг та якість онлайн-послуг (Індекс онлайн-послуг, OSI), (2) стан розвитку телекомунікаційної інфраструктури (Індекс телекомунікаційної інфраструктури, ТІІ) та (3) рівень людського капіталу (Індекс людського капіталу, НСІ). Кожен з цих індексів є складним показником, який може бути окремо витягнутий та проаналізований [49].

У 2024 році значення індексу телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) зросли для всіх груп країн за рівнем доходу. Найбільше зростання спостерігалось у групі країн із доходом нижче середнього — на 33,7%. Далі йдуть країни із доходом вище середнього (зростання на 24,5%), країни з високим рівнем доходу (9,6%) та країни з низьким рівнем доходу (7,1%). Ці досягнення свідчать про спільні зусилля з покращення основних елементів цифрової інфраструктури.

Водночас підвищення значень індексу онлайн-послуг (ОІІ) виявилось менш значним, що свідчить про те, що поліпшення інфраструктури поки що не забезпечує суттєвого зростання якості та доступності онлайн-послуг у багатьох країнах.

Країни з доходом вище середнього зосередили свої зусилля на вдосконаленні телекомунікаційної інфраструктури, що позитивно вплинуло на їх загальний рівень ЕГДІ. Проте покращення онлайн-послуг було скромнішим і в середньому становило лише 1,6% для цієї групи країн.

У країнах із доходом нижче середнього спостерігається збільшення середнього значення індексу онлайн-послуг (ОІІ) на 8,6%, що свідчить про пріоритетне спрямування ресурсів на вдосконалення надання онлайн-послуг. Серед країн цієї групи вісім держав мають дуже високі значення ОІІ. Україна входить до цієї групи та має індекс олайн послуг (0,9854).

Зростання значень ТІІ та ОІІ у країнах із різним рівнем доходу підкреслює нерівномірність цифрової трансформації. У той час як покращення телекомунікаційної інфраструктури відбувається досить активно, підвищення рівня надання онлайн-послуг вимагає більш цілеспрямованих зусиль і стратегій у кожній окремій країні.

Попри триваючий конфлікт із російською федерацією, Україна досягла значних успіхів у цифровому розвитку. Уряд переніс усі публічні дані та державні сервіси на хмарні платформи за кордоном, забезпечивши захист критично важливої інформації та цифрову стійкість. Завдяки супутниковим з'єднанням вдалося зберегти безперервний доступ до інтернету.

Державне-приватне партнерство відіграє ключову роль у цифровій трансформації України. Співпраця з провідними технологічними компаніями, такими як Microsoft, Amazon Web Services, SpaceX та Palantir Technologies, дозволила країні впроваджувати передові технології та інфраструктурні рішення. Завдяки цим партнерствам підтримуються відновлювальні проекти, зокрема розробка рішень на основі ШІ для розмінування територій та переслідування воєнних злочинів. Стратегічний підхід України сприяє захисту цифрових активів, забезпеченню економічної діяльності та наданню публічних послуг, що робить її стійким та прогресивним лідером у цифровій сфері [50].

Актуальний стан місцевого е-урядування демонструє зростання впровадження цифрових послуг у містах світу. У 2024 році дослідження OSI охопило 193 міста, серед яких Київ отримав оцінку 0,8542 за індексом OSI. Україна, як частина Східної Європи, демонструє високий рівень розвитку електронного урядування. За індексом EGDI (Індекс розвитку електронного уряду), Київ входить до категорії «Дуже високий рівень». Основні показники EGDI включають:

Загальний індекс: 0,8841

Онлайн-послуги (OSI): 0,9854

Інфраструктура телекомунікацій (ТИ): 0,8542

Людський капітал (HCI): 0,8428

Кожен індекс, що входить до EGDI, має значний вплив на ефективність електронного урядування (ГО):

1. Індекс онлайн-послуг (OSI) визначає доступність та якість цифрових послуг, що впливає на зручність взаємодії громадян з урядом та ефективність надання послуг.

2. Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТИ) оцінює рівень розвитку інфраструктури для забезпечення швидкості та надійності комунікацій, що є критичним для успішного здійснення ГО.

3. Індекс людського капіталу (HCI) відображає рівень освіти та навичок громадян, що впливає на їхню здатність ефективно користуватися електронними послугами та брати участь у процесах ГО.

Київ отримав максимальні оцінки (1.000) за категорією LMS (Locally Measured Services), що свідчить про повну реалізацію основних цифрових послуг на місцевому рівні.

Індекс розвитку електронного уряду (EGDI) України за останні роки демонструє значне зростання. У 2020 році він був на рівні 0,7119, у 2022 році зріс до 0,8029, а у 2024 році досяг 0,8841. Ці зміни відображають покращення інфраструктури, онлайн-послуг та людського капіталу. Це свідчить про успішну цифровізацію державних послуг, удосконалення інфраструктури та людського капіталу, а також покращення онлайн-сервісів в Україні, що сприяє підвищенню доступності та ефективності електронного урядування.

Важливою складовою цього прогресу стало впровадження цифрових технологій, навіть у час війни, що забезпечило стійкість державних послуг та підтримку економіки та населення під час конфлікту.

Як частина цифрової екосистеми, стратегії «всеохопного уряду» та «всеохопного суспільства» є важливими для інтеграції послуг та даних між міністерствами, агентствами та рівнями влади (включаючи регіональні та місцеві органи). Це вимагає переходу від багатоканальної стратегії до стратегії «єдиного входу» (омніканальної стратегії) для доступу до публічних послуг та взаємодії з урядом. Така екосистема також сприяє зміцненню співпраці між урядовими та неурядовими акторами для вирішення складних проблем, забезпечуючи більш гнучке та інклюзивне цифрове управління.

Індекс е-участі (EPI) є доповнювальним індексом до Огляду електронного урядування ООН. Він оцінює рівень взаємодії громадян з урядом через три основні етапи: надання інформації (e-information), консультації з громадянами (e-consultation) та спільне прийняття рішень (e-decision-making). Цей підхід допомагає зрозуміти, як різні країни використовують онлайн-інструменти для поліпшення взаємодії між урядом і населенням. Вплив таких індексів на

громадські організації полягає в тому, що вони можуть використовувати ці механізми для залучення громадян до процесу прийняття рішень і покращення своїх послуг [49].

Україна продемонструвала значний прогрес у показниках індексу е-участі (EPI) за останні роки:

У 2024 році Україна посіла 1 місце з оцінкою 1.0000.

У 2022 році вона знаходилася на 57 місці з оцінкою 0.6023.

У 2020 році Україна була на 46 місці з оцінкою 0.8095.

Цей прогрес свідчить про значне покращення в застосуванні інструментів е-участі, що дозволяє громадянам більш активно взаємодіяти з урядом і брати участь у процесах прийняття рішень [50].

Україна демонструє значний прогрес у сфері електронного урядування та е-участі. Підвищення значень індексів EGDI, зокрема онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу, сприяє покращенню доступності та ефективності державних послуг. Зокрема, лідерство України в індексі е-участі у 2024 році відображає активну взаємодію громадян з урядом і поліпшення процесів прийняття рішень, що має важливе значення для розвитку громадських організацій та залучення громадян до державних ініціатив.

2.2 Огляд міжнародних практик цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях.

У рамках дослідження цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій ми можемо звернутися до практик, що покращують взаємодію з громадянами через використання інноваційних технологій.

Human Rights Watch (HRW) — одна з найбільш впливових міжнародних громадських організацій, яка спеціалізується на захисті прав людини. Організація була заснована в 1978 році в Сполучених Штатах Америки і має свою штаб-квартиру в Нью-Йорку. HRW веде свою діяльність у понад 90 країнах світу, зокрема в регіонах, де порушуються основні права людини, зокрема в зонах конфліктів і авторитарних режимах. Основними завданнями

організації є: документування порушень прав людини, вплив на політичні рішення урядів і міжнародних організацій, а також забезпечення підтримки для жертв порушень прав людини через публічну адвокацію.

HRW є міжнародною організацією, яка активно співпрацює з урядами, міжнародними організаціями, правозахисниками, громадянським суспільством та іншими НУО. Вона має представництва та філії в більшості країн, де працює, зокрема в США, Великій Британії, Німеччині, Франції, Канаді та інших країнах. Співпраця з міжнародними організаціями, такими як ООН, Європейський Союз, і Міжнародний кримінальний суд, дозволяє HRW мати доступ до механізмів міжнародної правозахисної діяльності та робити свої звіти основою для політичних рішень[51].

HRW активно працює у країнах, де права людини систематично порушуються, таких як Сирія, Ємен, Судан, Китай, Росія та інші країни з авторитарними режимами або з зонами активних конфліктів. Організація використовує цифрові технології для документування фактів порушень прав людини та доведення цих фактів до міжнародної спільноти.

На нашу думку, важливо зазначити, що Human Rights Watch активно підтримує Україну, зокрема в контексті російської агресії, що триває з 2014 року. Організація неодноразово публікувала звіти про порушення прав людини в Україні, в тому числі про порушення прав громадян на територіях, тимчасово окупованих Росією, і про обстріли мирних міст і селищ.

HRW публікує регулярні звіти про гуманітарну ситуацію в Україні, документи порушень прав людини та злочинів, скоєних під час збройного конфлікту. Вони використовують цифрові інструменти для мобілізації міжнародної підтримки та тиску на уряди для введення санкцій проти порушників прав людини, а також для залучення уваги до гуманітарних катастроф у зонах конфлікту. Організація також співпрацює з місцевими правозахисними групами в Україні для збору доказів порушень прав людини та інформування міжнародної спільноти[51].

Одним із основних принципів роботи Human Rights Watch (HRW) є прозорість, і завдяки впровадженню цифрових інструментів громадськість і партнери мають відкритий доступ до звітів, досліджень та аналітичних матеріалів. Це значно сприяє підвищенню довіри до організації та забезпечує ефективну взаємодію з міжнародною спільнотою. Звіти та доповіді HRW публікуються на офіційному веб-сайті організації, де користувачі можуть завантажувати їх у форматах PDF або переглядати безпосередньо онлайн. Цей підхід дозволяє організації оперативно інформувати громадськість про результати своєї діяльності та своєчасно реагувати на зміни в ситуаціях, що потребують уваги.

HRW також створила онлайн-бібліотеку, яка містить архів звітів за різні роки та з різних країн. Така цифрова архівна система дозволяє організації підтримувати відкриту інформаційну базу та забезпечує громадський доступ до вичерпних даних про порушення прав людини, зібрані в результаті багаторічної діяльності. Застосування цифрових звітних систем допомагає HRW швидко систематизувати звіти, забезпечуючи легкий доступ до важливої інформації для донорів, партнерів та міжнародних інституцій[52].

Завдяки цим цифровим практикам HRW не лише підвищує прозорість своєї роботи, але й зміцнює довіру з боку міжнародної спільноти, партнерів та донорів. Це сприяє залученню нових ресурсів для організації та забезпечує більш ефективну підтримку її правозахисних ініціатив.

Human Rights Watch активно використовує сучасні інструменти цифрової комунікації для інформування громадськості про порушення прав людини та привернення уваги до своїх кампаній. В організації активно використовуються соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, Instagram і YouTube, де публікуються актуальні новини, звіти та відеоматеріали, що ілюструють порушення прав людини. Це дозволяє HRW оперативно поширювати інформацію серед широкої аудиторії та мобілізувати громадськість для підтримки своїх ініціатив. Крім того, HRW створює мультимедійний контент, включаючи відео, подкасти та інфографіки, що робить проблему більш

зрозумілою та доступною для громадськості. Зокрема, відеоматеріали організації активно поширюються на платформах YouTube та Vimeo, що дозволяє досягти великої аудиторії.

Для інформування своїх підписників HRW використовує електронні розсилки та email-маркетинг. Автоматизовані системи розсилки, такі як Mailchimp і Sendinblue, дозволяють сегментувати аудиторію та надсилати персоналізовані повідомлення, що забезпечує точність і ефективність комунікації. Окрім того, HRW активно застосовує інтерактивні дашборди та інструменти візуалізації даних за допомогою аналітичних платформ, таких як Google Data Studio і Tableau. Це дозволяє створювати інтерактивні звіти, в яких користувачі можуть переглядати динаміку порушень прав людини за країнами та регіонами, що підвищує прозорість і доступність інформації. Таким чином, ці цифрові інструменти допомагають HRW не лише донести інформацію до глобальної аудиторії, але й стимулювати дію, залучаючи підтримку для захисту прав людини.

Важливою особливістю є те, що HRW створила не одну, а кілька окремих сторінок в соціальних мережах, спеціалізованих на конкретних країнах чи регіонах. Це дозволяє організації адаптувати контент під специфічні потреби та інтереси різних аудиторій, зокрема для тих, хто перебуває в зоні конфліктів або в країнах з обмеженими можливостями доступу до правдивої інформації. Наприклад, сторінки, присвячені окремим країнам, забезпечують більш глибоке й детальне висвітлення порушень прав людини, що відбуваються в цих регіонах, і дозволяють оперативно реагувати на події, що виникають у певних країнах.

Перевагою створення декількох спеціалізованих сторінок є можливість для HRW більш ефективно взаємодіяти з локальними громадами та залучати місцевих активістів до кампаній. Це також дозволяє їм створювати контент, який є більш релевантним і зрозумілим для конкретних регіонів, та адаптувати комунікацію під культурні, мовні та соціальні особливості кожної країни. Крім того, таке цілеспрямоване використання соціальних мереж допомагає HRW

збільшити охоплення аудиторії, залучити більше підписників і мобілізувати громадськість до участі в кампаніях з прав людини, створюючи таким чином більш активну і підтримуючу міжнародну спільноту.

Human Rights Watch (HRW) активно співпрацює з міжнародними організаціями, державними органами та приватними донорами. Для забезпечення ефективної взаємодії з партнерами HRW застосовує сучасні цифрові інструменти. Одним із ключових елементів цієї співпраці є робота через онлайн-платформи для спільної роботи. Зокрема, HRW організовує спільні кампанії з іншими міжнародними організаціями та правозахисними ініціативами[53].

HRW має спеціалізовану Digital Investigations Lab, яка займається збором, аналізом та верифікацією доказів порушень прав людини. У цій лабораторії використовуються сучасні цифрові інструменти та методи для документування подій у зонах конфліктів і розслідування воєнних злочинів.

Лабораторія застосовує сучасні цифрові інструменти та інноваційні методи для забезпечення об'єктивності та точності зібраних доказів.

Одним із ключових методів роботи є верифікація відео та фотографій. HRW перевіряє відеоматеріали та зображення, які надходять від очевидців подій або з відкритих джерел. Методика верифікації включає аналіз метаданих зображень, геолокацію та зіставлення візуальних матеріалів із відомими ландшафтами або об'єктами. Завдяки цьому HRW може підтверджувати достовірність отриманих доказів, що робить їх більш переконливими під час подання звітів до міжнародних судів або під час проведення публічних адвокаційних кампаній.

Аналіз супутникових знімків є ще одним важливим методом роботи лабораторії. HRW використовує супутникові знімки для виявлення та документування наслідків воєнних злочинів та порушень прав людини у зонах конфліктів. Такий підхід дозволяє фіксувати зміни в інфраструктурі (зруйновані будівлі, знищені мости тощо) та створювати об'єктивні докази, які неможливо спростувати. Цей метод уже застосовувався для розслідування

подій під час війни в Україні, а також для документування конфлікту між Киргизстаном і Таджикистаном. Супутникові знімки дозволяють ідентифікувати масштаби руйнувань і зафіксувати їх для подальшого використання у правозахисних звітах.

Ці інструменти та методи підвищують ефективність роботи HRW та дозволяють організації створювати більш переконливі докази, що сприяє притягненню винних до відповідальності на міжнародному рівні [54].

Human Rights Watch (HRW) активно підтримує та просуває використання наскрізного шифрування (end-to-end encryption) як інструменту для захисту комунікацій правозахисників, журналістів та інформаторів. Шифрування забезпечує приватність обміну повідомленнями, оскільки лише відправник та одержувач можуть бачити їхній зміст. Це особливо важливо в умовах репресивних режимів, де уряди можуть контролювати комунікації громадян та активістів.

HRW наголошує на необхідності збереження наскрізного шифрування у популярних месенджерах, таких як WhatsApp, Signal та iMessage, оскільки ці платформи вже підтримують захищений обмін повідомленнями. Шифрування дозволяє правозахисникам убезпечити своїх інформаторів та джерела, адже навіть у разі перехоплення повідомлення воно залишається зашифрованим[53].

HRW також бере участь у глобальних адвокаційних кампаніях за збереження наскрізного шифрування. Організація виступає проти політики урядів, які намагаються отримати доступ до зашифрованих повідомлень, адже це створює ризики для безпеки активістів і журналістів у всьому світі. HRW підкреслює, що надання "задніх дверей" до шифрування може бути використане не лише урядами, а й злочинцями або хакерами [55].

Для популяризації ідеї шифрування та захисту персональних даних HRW створила освітню гру «Everyday Encryption». У цій грі користувачі проходять через різні сценарії із реального життя, де потрібно ухвалювати рішення щодо захисту власних даних. Гравці вчаться обирати безпечні месенджери, розуміти, коли варто використовувати VPN, та дізнаються, як уникати цифрових загроз.

Гра має освітню мету — пояснити важливість приватності та безпеки у повсякденному цифровому житті та навчити користувачів захищати свої дані від можливих загроз[54].

Завдяки таким ініціативам HRW не лише захищає право на приватність, а й активно залучає громадськість до підтримки ідей цифрової безпеки. Гра "Everyday Encryption" дозволяє людям краще зрозуміти, як захистити себе та свою комунікацію в інтернеті, що особливо актуально для активістів та правозахисників.

Таким чином, HRW використовує широкий спектр цифрових інструментів і методів комунікації для досягнення своїх цілей, від медіа до інтерактивних платформ та ігор, щоб підвищити обізнаність, залучити міжнародну підтримку та спонукати до дій заради прав людини.

Caritas Internationalis — це міжнародна конфедерація католицьких благодійних організацій, яка об'єднує понад 160 національних організацій у більш ніж 200 країнах і територіях світу. Її головна мета — боротьба з бідністю, захист вразливих груп населення та надання гуманітарної допомоги під час криз та катастроф. Штаб-квартира організації знаходиться у Ватикані, і вона тісно співпрацює з Католицькою церквою та міжнародними організаціями, такими як ООН [56].

Також, Caritas діє в Україні. Caritas Україна є частиною міжнародної мережі та діє вже понад 30 років. Після повномасштабного вторгнення Росії у 2022 році організація значно розширила свою мережу та збільшила обсяг допомоги. Нині в Україні діє 42 центри Caritas, які надали понад 4 мільйони послуг майже 2,7 мільйонам бенефіціарів.

Основні напрями роботи включають: гуманітарна допомога (продукти, гігієнічні засоби, медикаменти); грошова підтримка (готівкові гранти для відновлення власних справ); юридична та психологічна підтримка; освітні та культурні заходи; підтримка ВПО та людей із вразливих категорій.

Цікаво було б розглянути, як Caritas Internationalis впроваджує цифровізацію комунікативних зв'язків, адже у сучасному світі цифрові

технології стають важливим інструментом для підвищення ефективності гуманітарної роботи. Caritas активно використовує різні цифрові платформи, ресурси та інструменти для координації своїх дій, поширення інформації та взаємодії зі своїми партнерами та громадськістю.

Один із ключових інструментів цифровізації Caritas Internationalis — це внутрішня платформа "Caritas Baobab". Вона дозволяє підрозділам організації швидко обмінюватися інформацією, координувати дії в режимі реального часу та організовувати спільні робочі групи для обговорення політик і стратегій. Ця платформа використовується для організації тренінгів, адвокаційних кампаній та реагування на гуманітарні кризи. Завдяки цьому підходу Caritas може швидше мобілізувати ресурси та забезпечувати ефективну взаємодію між міжнародними та національними офісами [57].

Caritas публікує щорічні звіти, стратегічні плани та інші інформаційні матеріали у цифровому форматі. Ці документи доступні онлайн і містять детальну інформацію про діяльність організації, включаючи фінансові звіти, гуманітарні проєкти та адвокаційні ініціативи. Такий підхід сприяє підвищенню прозорості та забезпеченню підзвітності перед донорами, партнерами та громадськістю [58].

Для привернення уваги до проблем соціальної несправедливості Caritas Internationalis запускає онлайн-кампанії, які використовують соціальні мережі та інші цифрові платформи для підвищення обізнаності громадськості. Наприклад, кампанії з боротьби з бідністю та захисту клімату отримують широке висвітлення у соціальних мережах завдяки публікації візуального контенту (фото, відео, інфографіки) та закликам до дії. У таких кампаніях використовуються гештеги, що сприяє охопленню ширшої аудиторії.

Для привернення уваги до проблем соціальної несправедливості Caritas Internationalis запускає онлайн-кампанії, які використовують соціальні мережі та інші цифрові платформи для підвищення обізнаності громадськості. Наприклад, кампанії з боротьби з бідністю та захисту клімату отримують широке висвітлення у соціальних мережах завдяки публікації візуального

контенту (фото, відео, інфографіки) та закликам до дії. У таких кампаніях використовуються гештеги, що сприяє охопленню ширшої аудиторії [58].

Caritas надає можливість своїм членам брати участь у онлайн-тренінгах та освітніх програмах для підвищення кваліфікації. Вебінари та онлайн-семінари дозволяють працівникам і волонтерам підвищувати свої професійні навички та обмінюватися досвідом із колегами з інших країн. Такі платформи також дозволяють створювати спільні бази знань для постійного навчання та доступу до найкращих практик у сфері гуманітарної діяльності.

Завдяки впровадженню цифрових технологій Caritas Internationalis змогла значно підвищити ефективність своєї роботи, забезпечуючи швидку координацію дій під час надзвичайних ситуацій, посилюючи прозорість і підзвітність, а також підвищуючи обізнаність громадськості щодо питань соціальної справедливості та гуманітарних проблем. Цифровізація дозволила створити глобальну мережу зв'язків, що дозволяє організації ефективніше реагувати на виклики сучасного світу.

Caritas Internationalis і її національні офіси часто створюють гарячі лінії для оперативного зв'язку з клієнтами, особливо під час гуманітарних криз. Це дозволяє людям отримувати консультації щодо доступу до продовольчої допомоги, тимчасового житла чи медичних послуг. Такий підхід важливий під час надзвичайних ситуацій, наприклад, під час стихійних лих або збройних конфліктів [59].

Caritas активно використовує соціальні мережі (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) для інформування клієнтів про можливості отримання допомоги, проведення адвокаційних кампаній та мобілізації громадської підтримки. У соціальних мережах організація публікує новини, звіти, історії клієнтів та заклики до дії. Завдяки інтерактивному формату соцмереж клієнти можуть залишати коментарі, ставити запитання та ділитися своїми потребами, що дозволяє організації оперативно реагувати.

Платформа "Caritas Baobab" більше орієнтована на обмін інформацією між офісами організації та партнерами, але в деяких випадках вона також може

використовуватися для збору зворотного зв'язку від клієнтів та надання їм доступу до інформаційних ресурсів.

Caritas надсилає регулярні інформаційні бюлетені для своїх партнерів та клієнтів, які підписуються на отримання новин від організації. Через електронну пошту клієнти можуть отримувати персоналізовані повідомлення про доступні програми підтримки та заходи. Такий формат дозволяє підтримувати постійний зв'язок із клієнтами та стимулювати їхню залученість.

Caritas збирає відгуки та оцінки від клієнтів через форми зворотного зв'язку, інтерв'ю та опитування. Це дозволяє організації відстежувати якість своїх послуг та реагувати на потреби клієнтів, що є важливим для адаптації програм гуманітарної допомоги до мінливих обставин. Завдяки цифровим інструментам зворотний зв'язок може збиратися онлайн, що полегшує процес моніторингу.

Виклики у комунікації з клієнтами Caritas Internationalis значною мірою пов'язані із цифровим розривом, мовними бар'єрами та питаннями захисту персональних даних. Цифровий розрив виникає через обмежений доступ деяких клієнтів до інтернету або цифрових пристроїв, що ускладнює використання мобільних додатків та онлайн-форм зворотного зв'язку. Це особливо актуально для вразливих груп населення, таких як біженці та внутрішньо переміщені особи. Мовний бар'єр є ще одним значним викликом, оскільки клієнти Caritas можуть бути з різних регіонів і не завжди володіють основними мовами спілкування організації. У зв'язку з цим Caritas змушена забезпечувати багатомовну підтримку в своїх комунікаційних каналах, що підвищує вартість і складність комунікаційних процесів. Конфіденційність і захист персональних даних також залишаються пріоритетом, оскільки організація обробляє особисту інформацію клієнтів. Caritas дотримується міжнародних стандартів захисту даних, таких як GDPR, що вимагає додаткових ресурсів та забезпечення безпеки даних у цифрових системах.

Таким чином, Caritas активно використовує цифрові інструменти для покращення комунікації з клієнтами, сприяння прозорості своєї діяльності та

підвищення ефективності соціальної підтримки. Цифровізація зв'язків дозволяє Caritas швидко реагувати на виклики та забезпечувати доступність своїх послуг у будь-який час та у будь-якому місці.

2.3. Аналіз стану цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях в Україні.

Цифровізація комунікацій є важливим напрямом розвитку громадських організацій в умовах сучасних інформаційних технологій. В Україні процес цифровізації охоплює не тільки державні органи та комерційні структури, а й громадські організації, які прагнуть оптимізувати свої внутрішні та зовнішні комунікаційні процеси, залучати нових донорів та волонтерів, а також підвищувати прозорість і ефективність своєї діяльності. У цьому контексті важливим є аналіз того, як саме громадські організації використовують цифрові платформи, інструменти та канали для досягнення своїх цілей.

Одним з основних аспектів є ефективне використання соціальних мереж, веб-сайтів та інших цифрових ресурсів для поширення інформації, збору коштів та взаємодії з цільовими групами. Враховуючи швидке поширення цифрових технологій та зростання важливості онлайн-комунікацій, громадські організації мають можливість значно розширити своє впливове поле, покращити ефективність внутрішніх і зовнішніх зв'язків, а також забезпечити більшу відкритість і прозорість своєї діяльності.

Впровадження цифрових технологій у громадських організаціях України стикається з кількома суттєвими перешкодами. Однією з основних є обмежені фінансові ресурси, що заважає організаціям інвестувати у сучасні технології. Багато ГО мають обмежений бюджет, і навіть базові цифрові інструменти можуть бути важкими для впровадження без додаткового фінансування або підтримки з боку донорів.

Низький рівень цифрової грамотності серед працівників і волонтерів громадських організацій є однією з основних проблем для ефективної інтеграції нових цифрових технологій. Багато представників громадського сектору не

мають необхідних навичок для ефективного використання цифрових платформ, аналітичних інструментів, систем управління даними чи навіть простих онлайн-сервісів, що обмежує їх здатність працювати з сучасними інструментами, необхідними для розвитку організації. Це може призвести до того, що організації будуть використовувати застарілі методи або менш ефективні технології, що негативно позначиться на їхньому розвитку та результативності.

Ця проблема має більш широке значення в контексті суспільства в цілому, оскільки багато громадян також не мають достатнього рівня цифрової грамотності для використання онлайн-сервісів і платформ. Згідно з дослідженнями, значна частина населення України ще не володіє базовими цифровими навичками, такими як робота з електронною поштою, здійснення покупок онлайн або використання банківських додатків. Це стає особливо проблематичним, коли громадяни не можуть скористатися онлайн-послугами організацій, що знижує доступність послуг для вразливих груп населення та обмежує ефективність роботи ГО.

Такі бар'єри створюють додаткові виклики для громадських організацій, адже, щоб забезпечити доступність своїх послуг, вони повинні не лише впроваджувати цифрові інструменти, але й проводити освітні програми та тренінги для своїх працівників і бенефіціарів. Це вимагає значних ресурсів та часу, що, у свою чергу, може бути проблемою для організацій, які вже мають обмежений бюджет.

Для подолання цієї проблеми важливо інвестувати в програми навчання цифровим навичкам для волонтерів та працівників ГО, а також сприяти розвитку програм з підвищення цифрової грамотності серед населення в цілому. Зокрема, організації можуть працювати над адаптацією своїх платформ до потреб малограмотних користувачів, включаючи простіший інтерфейс та додаткові інструкції.

Також існує проблема старіння технічної інфраструктури в деяких організаціях. Багато ГО досі користуються застарілим обладнанням або не мають належної технічної підтримки, що ускладнює процес цифровізації. Інші

організації можуть мати недостатньо розвинену IT-інфраструктуру для впровадження складніших рішень, таких як хмарні сервіси або системи управління даними[60].

Українські ГО стикаються з проблемою браку кваліфікованих IT-професіоналів, які могли б допомогти у впровадженні та підтримці цифрових платформ. Ця проблема є однією з основних на етапі інтеграції цифрових рішень, адже без належної підтримки IT-спеціалістів більшість ГО не зможуть ефективно використовувати технології[60].

Ще однією суттєвою проблемою є недоступність спеціалізованих платформ або програмних рішень, орієнтованих саме на потреби громадських організацій в Україні. На відміну від міжнародних практик, де існують готові рішення для збору коштів, управління проектами або комунікації з донорами, в Україні часто бракує таких платформ або вони не достатньо адаптовані до місцевих реалій.

І, нарешті, важливою перепорою є відсутність ефективного співробітництва між державними органами, ГО та приватним сектором у сфері цифрових технологій. Відсутність чіткої політики або підтримки з боку держави може обмежувати можливості організацій для впровадження нових технологій, а також уповільнювати процес інтеграції міжнародного досвіду в український контекст.

Цифрова трансформація суттєво вплинула на всі сфери суспільного життя, зокрема на діяльність громадських організацій. Якість та доступність інтернет-зв'язку стали ключовими факторами, які визначають ефективність роботи громадського сектору. Незважаючи на загальне зростання кількості інтернет-користувачів в Україні, цифровий розрив між містом та селом, а також між різними соціальними групами залишається актуальною проблемою.

Цифровий розрив негативно впливає на рівень залученості громадян у діяльність громадських організацій. Відсутність доступу до інтернету у віддалених регіонах обмежує можливості людей брати участь в онлайн-опитуваннях, підписувати петиції та долучатися до волонтерських ініціатив.

Це, в свою чергу, ускладнює громадським організаціям формувати репрезентативну вибірку для своїх досліджень та отримувати зворотний зв'язку від громади.

Крім того, важливо звернути увагу на використання соціальних мереж та месенджерів для комунікації зі своїми прихильниками та поширення інформації, створення веб-сайтів та онлайн-платформ, а також на застосування таких інноваційних технологій, як штучний інтелект та великі дані.

Таким чином, розвиток цифрової інфраструктури та підтримка громадських організацій у переході до цифрового середовища є важливими складовими успішної цифрової трансформації України.

Загалом, для подолання цих бар'єрів необхідна комплексна підтримка, як з боку держави, так і з боку міжнародних партнерів, а також покращення інфраструктури та підвищення рівня цифрової грамотності серед працівників громадських організацій.

Аналіз цифрових комунікацій громадських організацій в Україні дозволяє оцінити ступінь використання новітніх технологій, визначити проблеми та переваги, з якими стикаються ці організації, а також виявити тенденції розвитку в цьому напрямі.

У цьому розділі буде проведено аналіз використання цифрових інструментів різними організаціями, зокрема на прикладі Фонду "Таблеточки", який активно застосовує цифрові комунікації для реалізації своїх благодійних ініціатив.

Фонд «Таблеточки» – це відома в Україні благодійна організація, яка спеціалізується на наданні допомоги дітям, хворим на рак. Фонд забезпечує фінансову, медичну та психологічну підтримку як самим дітям, так і їхнім сім'ям.

Мета фонду «Таблеточки» – забезпечити онкохворим дітям і їхнім сім'ям все необхідне для одужання та повноцінного життя. Для цього фонд: фінансує лікування та реабілітацію; забезпечує доступ до найкращих спеціалістів; надає

психологічну підтримку; працює над покращенням системи охорони здоров'я для дітей з онкологічними захворюваннями [59].

Веб-сайт є центральним інструментом комунікації фонду з його цільовою аудиторією, включаючи потенційних донорів, волонтерів та партнерів. На головній сторінці сайту представлена інформація про місію та мету організації, що дає чітке розуміння її діяльності. Веб-сайт активно використовується для публікації новин, а також для надання доступу до історій дітей, яким була надана допомога, що значно підвищує рівень довіри з боку громадськості.

Окремо слід зазначити функціональні можливості сайту, які дозволяють здійснювати прямі пожертвування, а також подавати заявки на волонтерство. Наявність інтерактивних елементів, таких як форма для внесення пожертвувань та запису на участь у проектах, забезпечує високий рівень взаємодії з відвідувачами ресурсу.

Також на сайті регулярно публікуються звіти про виконання проектів, що сприяє прозорості діяльності організації та дає можливість відслідковувати результати наданої допомоги.

Соціальні мережі є важливою частиною цифрової стратегії Фонду «Таблеточки». Організація активно використовує популярні платформи, такі як Facebook та Instagram, для комунікації з громадськістю. Зокрема, ці платформи служать для залучення уваги до нових проектів, інформування про поточну діяльність фонду та мобілізації ресурсів.

Важливою особливістю використання соціальних мереж є активне застосування візуального контенту. Регулярне публікування фото та відео, які демонструють результати роботи фонду, а також історії успіху дітей, які отримали допомогу, дозволяє створити емоційний зв'язок з аудиторією. Це не лише привертає увагу, а й стимулює до подальшої взаємодії та підтримки.

Крім того, організація активно взаємодіє з підписниками, проводячи опитування, відповідаючи на коментарі та організовуючи прямі трансляції, що значно підвищує рівень залученості та довіри до фонду. Важливим аспектом є

також регулярне проведення інформаційних кампаній, що сприяють підвищенню обізнаності про проблеми онкологічних захворювань серед дітей.

Одним із важливих напрямів цифрової стратегії Фонду «Таблеточки» є співпраця з відомими особистостями, зокрема співаками та блогерами. Залучення таких осіб до комунікаційної діяльності фонду має значний вплив на ефективність його кампаній. Співаки та блогери, завдяки своїй популярності, можуть забезпечити широку аудиторію для важливих повідомлень, а також активно залучати молодь до проблеми допомоги дітям, які борються з онкологічними захворюваннями.

Ці особистості виступають амбасадорами проектів фонду, беручи участь у рекламних кампаніях, організовуючи благодійні заходи та активно пропагуючи ідеї через свої соціальні мережі. Відомі артисти не лише залучають нових донорів, але й підвищують рівень обізнаності про діяльність організації серед широкої аудиторії, що дозволяє залучити додаткові ресурси.

Такі кампанії, як правило, супроводжуються публікацією контенту за участі знаменитостей у соціальних мережах, що сприяє підвищенню видимості кампанії та забезпечує більшу взаємодію з потенційними донорами. Спільні проекти з відомими особистостями допомагають фонду не тільки залучати фінансову підтримку, але й створювати стійкий імідж організації, яка активно працює над соціальними проблемами.

Аналіз використання цифрових комунікацій фондом дозволяє зробити висновок про високу ефективність його цифрової стратегії. Веб-сайт фонду є зручним і функціональним інструментом для надання інформації та залучення ресурсів, тоді як соціальні мережі допомагають організації підтримувати постійний контакт з громадськістю. Залучення відомих особистостей до комунікаційної діяльності фонду дозволяє значно збільшити охоплення цільових аудиторій та підвищити рівень залученості до благодійних ініціатив.

Це дозволяє фонду не лише залучати нових донорів і волонтерів, а й забезпечувати високий рівень прозорості у своїй діяльності, що є важливим фактором для підтримки довіри серед широкої аудиторії.

Загалом, цифровізація комунікацій Фонду є важливим елементом стратегії його розвитку, що дозволяє організації ефективно взаємодіяти з різними цільовими групами та досягати своїх соціальних цілей[60].

Благодійний фонд "Рокада" є неурядовою організацією, яка активно підтримує внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та постраждалих від війни в Україні. Фонд сприяє покращенню життєвих умов людей, надаючи психологічну, юридичну та соціальну допомогу. Він також займається створенням безпечних простору для дітей, а також надає допомогу у вигляді предметів першої необхідності, транспортних послуг та підтримки в організації тимчасових місць для проживання. Основними напрямками діяльності є допомога у психологічній реабілітації, координація роботи з громадами, а також організація екстрених заходів для постраждалих від обстрілів [61].

Офіційний вебсайт «Рокада» є основною цифровою платформою для взаємодії з громадянами. Він має інтуїтивно зрозумілий та зручний дизайн, що робить сайт доступним навіть для людей з мінімальним досвідом використання інтернет-ресурсів. Вебсайт пропонує просту навігацію, що дозволяє швидко знайти інформацію про види допомоги, актуальні ініціативи та контактні дані для екстрених запитів.

Одна з ключових особливостей сайту — це можливість залишити заявку на допомогу через онлайн-форму або через гарячі лінії, що дозволяє користувачам безпосередньо звертатися за підтримкою без необхідності фізичного відвідування офісу. Цей сайт має вбудовані інструменти для надання консультацій та звернень, що дозволяє користувачам оперативно отримувати потрібну допомогу.

Інтерфейс сайту спроектований так, щоб кожен відвідувач міг легко знайти відповідну інформацію, навіть якщо це новий користувач, що вперше стикається з такими ресурсами. Такий підхід забезпечує доступність і простоту в роботі з платформою, що особливо важливо для людей у складних умовах. Загалом, сайт «Рокада» є потужним інструментом для швидкої комунікації та надання підтримки людям у критичних ситуаціях [61].

Благодійний фонд "Рокада" активно використовує соціальні мережі для поширення інформації, комунікації з громадами та залучення підтримки. Основні платформи, які фонд використовує для взаємодії з громадськістю, включають Facebook, Instagram та YouTube.

Facebook є основним інструментом для інформування про діяльність фонду, а також для взаємодії з благодійниками та волонтерами. Через цю платформу публікуються актуальні новини, звіти про проведені заходи, а також публікуються повідомлення про нові проекти та ініціативи, зокрема про допомогу постраждалим від війни та внутрішньо переміщеним особам. Це також платформа для залучення нових волонтерів, де користувачі можуть дізнатися про можливості для допомоги та підтримки.

Instagram використовується для візуальної комунікації, де фонд публікує фото та відео з заходів, допомоги, що надається, а також історії людей, яких підтримує організація. Візуальний контент допомагає створити емоційний зв'язок з підписниками, заохочуючи їх до подальших дій та підтримки.

YouTube канал фонду забезпечує публікацію відео-звітів та інтерв'ю, що дозволяють глибше ознайомитись з діяльністю фонду. Тут публікуються відео, де фонд демонструє свою допомогу постраждалим та надає інформативні ролики для розширення освітніх ініціатив.

Завдяки активному використанню цих платформ фонд забезпечує регулярний зв'язок з підписниками, надаючи можливість для реального внеску та участі в благодійних ініціативах.

Благодійний фонд «Рокада» активно комунікує з іншими організаціями та донорами для забезпечення ефективної допомоги в Україні. Взаємодія з іншими громадськими та благодійними організаціями дозволяє «Рокада» координувати спільні ініціативи та оптимізувати ресурси для підтримки постраждалих від війни. Це включає партнерства з міжнародними гуманітарними організаціями, державними установами та місцевими громадами, що забезпечують широке охоплення та ефективну допомогу тим, хто її потребує.

Благодійний фонд пропонує просту та зручну можливість для підтримки своїх ініціатив через цифрові платформи. Завдяки інтуїтивно зрозумілому вебсайту та соціальним мережам, кожен бажаючий може долучитися до збору коштів. Для того, щоб підтримати фонд, достатньо натиснути одну кнопку на сайті або в соціальних мережах, вибрати бажану суму та здійснити переказ. Ця функція робить процес донорства надзвичайно простим і доступним, що дозволяє людям різного віку і рівня цифрової грамотності без зусиль допомогти фонду у реалізації його благодійних проєктів.

Крім того, фонд активно використовує платформи для проведення кампаній зі збору коштів, що дозволяє користувачам не лише робити внески, а й залучати інших до участі, поширюючи інформацію про ініціативи та потреби. Завдяки такій системі комунікації, підтримка фонду стає максимально доступною для широкого кола осіб [61].

Аналіз стану цифровізації комунікацій громадських організацій в Україні на прикладі організацій «Таблеточки» та «Рокада» показує, що багато українських ГО активно інтегрують цифрові технології для підвищення ефективності комунікацій з аудиторією та донорами.

Організація «Таблеточки» активно використовує цифрові інструменти, зокрема вебсайт, через який користувачі можуть не лише дізнатися про діяльність організації, але й легко долучитися до благодійних ініціатив. Завдяки простому і зрозумілому інтерфейсу платформи та соціальним мережам фонд ефективно залучає нових донорів і волонтерів. Інтеграція цифрових інструментів для звітності та збору коштів дозволяє підтримувати прозорість і доступність для всіх охочих допомогти.

«Рокада» також демонструє успішне використання цифрових платформ. Вебсайт організації з інтуїтивно зрозумілим дизайном дозволяє швидко звертатися за допомогою чи підтримувати фонд. Актуальність комунікацій з донорами і постійне оновлення інформації на платформах, таких як соціальні мережі, створюють високий рівень прозорості та довіри.

Обидві організації демонструють одні з найкращих практик цифровізації в сфері благодійності, застосовуючи різноманітні інструменти для залучення широкого кола підтримки. Водночас існують виклики щодо цифрового розриву та доступу до інтернету серед певних груп населення. Проте приклади цих організацій свідчать про великий потенціал цифрових технологій у сфері благодійності в Україні.

Таким чином, хоча стан цифровізації комунікацій громадських організацій в Україні має ще ряд проблем, приклади «Таблеточок» та «Рокади» показують, що інтеграція цифрових технологій сприяє підвищенню ефективності комунікацій, взаємодії з донорами та поширенню важливої інформації серед громадськості.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було проведено комплексний аналіз сучасного стану цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій. Основна увага зосереджена на оцінюванні цифровізації, глобальних тенденціях та кращих практиках провідних громадських організацій світу.

Глобальні тенденції розвитку цифровізації свідчать про те, що країни ЄС, США та інші розвинені держави демонструють високий рівень цифрової трансформації громадських організацій. Визначальними факторами успіху є наявність розвиненої цифрової інфраструктури та державна підтримка цього процесу. Такі країни стимулюють цифровізацію через гранти, фінансову допомогу та освітні програми для працівників громадського сектору. Це дозволяє громадським організаціям швидше адаптуватися до нових викликів та підвищувати ефективність комунікацій. Досвід провідних країн свідчить, що інвестиції у цифрову інфраструктуру та навчання кадрів є основними чинниками успішної цифрової трансформації.

На прикладі Caritas було проаналізовано впровадження цифрових платформ для подання заявок на отримання допомоги, використання мобільних додатків та інструментів багатомовної підтримки. Human Rights Watch, своєю

чергою, активно застосовує цифрові інструменти для документування порушень прав людини, поширення інформації через соціальні мережі та мобілізації громадської підтримки за допомогою петицій та онлайн-кампаній. Цей досвід може слугувати основою для українських громадських організацій.

Цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій (ГО) в Україні є важливим елементом їхнього стратегічного розвитку та підвищення ефективності взаємодії з громадськістю, партнерами та державними органами. Аналіз стану цифровізації показав, що громадські організації активно використовують сучасні цифрові інструменти, зокрема соціальні мережі, месенджери, веб-платформи та сервіси електронної взаємодії. Проте рівень цифровізації значною мірою залежить від фінансових можливостей ГО, технічної бази та цифрової грамотності їхніх співробітників. Більш розвинені організації активно застосовують інноваційні рішення для комунікації та посилення своєї присутності у цифровому середовищі.

Україна демонструє значний прогрес у сфері електронного урядування та е-участі. Підвищення значень індексів EGDI, зокрема онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу, сприяє покращенню доступності та ефективності державних послуг. Зокрема, лідерство України в індексі е-участі у 2024 році відображає активну взаємодію громадян з урядом і поліпшення процесів прийняття рішень, що має важливе значення для розвитку громадських організацій та залучення громадян до державних ініціатив.

Аналіз сучасного стану цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій засвідчує важливість упровадження цифрових технологій як інструменту підвищення ефективності діяльності та зміцнення довіри з боку суспільства. Кращі міжнародні практики можуть бути адаптовані для використання українськими громадськими організаціями, що сприятиме їхній більшій прозорості, інклюзивності та результативності. Серед основних викликів, які потребують вирішення, — цифровий розрив, мовний бар'єр та питання конфіденційності даних, що вимагає впровадження політик захисту персональних даних відповідно до міжнародних стандартів, таких як GDPR.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКІВ В ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ УКРАЇНИ

3.1. Рекомендації щодо вдосконалення цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях.

Комунікація — це не просто один із напрямків роботи громадської організації, а її стратегічний продукт, який визначає ефективність діяльності. Для організацій, що прагнуть досягти суспільних змін та просвіти, якісна комунікація стає пріоритетом. Саме від того, наскільки вдало організація вибудовує комунікативні процеси, залежить її успіх або невдача у досягненні цілей [62].

Один із ключових аспектів ефективної цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій — це професійний розвиток команди. Саме компетентність працівників та їх здатність адаптуватися до нових цифрових інструментів і технологій визначають успішність реалізації комунікаційної стратегії.

Для забезпечення ефективної цифровізації громадські організації мають створювати умови для безперервного навчання членів своєї команди. Це може бути участь у тренінгах, семінарах та вебінарах з цифрової комунікації, фандрейзингу, краудфандингу, роботи із CRM-системами та інструментами для аналізу даних. Індивідуальні консультації з експертами у сфері цифрових технологій та комунікації. Для цього можна залучати незалежних експертів або співпрацювати з платформами, які надають консультаційну підтримку.

Важливим інструментом для розвитку команди є взаємодія з організаціями та платформами, які надають спеціалізовані знання та ресурси. Одним із прикладів є українська краудфандингова платформа «Моє Місто», яка з 2015 року допомагає громадським організаціям, благодійним фондам, волонтерам та активним спільнотам. Її діяльність охоплює не лише фінансову підтримку у вигляді збору коштів для соціальних проєктів, а й навчання авторів

основам фандрейзингу та краудфандингу. Завдяки цим знанням члени громадських організацій отримують доступ до кращих практик у залученні ресурсів та розбудові комунікативних зв'язків[63].

Організація внутрішніх навчальних сесій із залученням фахівців або тих співробітників, які вже мають відповідний досвід, дозволяє швидше інтегрувати інновації у роботу ГО. Важливо створити базу знань у форматі внутрішньої онлайн-платформи, Google-диску або навіть чат-боту, де працівники зможуть знаходити корисні матеріали, навчальні відео, інструкції з користування цифровими інструментами та звіти про результати минулих комунікаційних кампаній.

Також важливим кроком у процесі цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій є розробка уніфікованих форм та шаблонів для цифрового середовища. Використання автоматизованих інструментів дозволяє скоротити час підготовки проєктних пропозицій, забезпечити прозорість та стандартизацію, спростити взаємодію зі стейкхолдерами та покращити ефективність управління комунікативними процесами. Інтеграція шаблонів у CRM-системи, інструменти управління проєктами та платформи для збору аналітики дозволяє ГО ефективніше взаємодіяти з донорами, партнерами та суспільством, підвищуючи їхню спроможність реалізовувати соціально значущі ініціативи.

Для забезпечення ефективної цифровізації комунікативних зв'язків команда громадської організації має створити та реалізувати детальну комунікаційну стратегію. Основними етапами її формування є:

1. Визначення цілей

Першочерговим завданням є окреслення основної мети комунікаційної стратегії, такої як підвищення обізнаності про діяльність організації, залучення фінансових ресурсів або підтримка громадських ініціатив. Для досягнення головної мети варто визначити проміжні результати, наприклад, збір певного відсотка коштів у визначені терміни або залучення цільової аудиторії до конкретних активностей.

2. Аналіз цільової аудиторії

Ефективна цифрова комунікація потребує визначення основних характеристик аудиторії, зокрема її інтересів, цінностей та потреб. Аналіз допомагає створювати персоналізовані повідомлення, які підвищують рівень залученості аудиторії та забезпечують досягнення цілей стратегії.

3. Позиціонування громадської організації

Для формування чіткого іміджу організації слід визначити її місію, бачення та цінності. Використання унікальних візуальних та текстових елементів (фірмові кольори, стиль комунікацій) дозволяє посилити впізнаваність організації у цифровому середовищі. Важливим є також формування ключових меседжів та встановлення «тону голосу» (Tone of Voice) організації, що сприятиме формуванню унікального стилю комунікацій.

4. Оптимізація каналів та інструментів комунікації

Залежно від аудиторії організація має обрати 1-2 основні платформи для взаємодії (наприклад, Facebook, Instagram, Telegram) та підтримувати активність на них. Решта каналів можуть використовуватися для додаткового інформування (публікації у ЗМІ, розсилки тощо). Важливим є моніторинг ефективності цих каналів і адаптація комунікацій відповідно до нових викликів.

5. Створення контент-плану та графіку публікацій

Системність цифрових комунікацій забезпечується за допомогою контент-плану, що містить теми для постів, дати публікацій та відповідальних виконавців. Такий підхід забезпечує регулярність та узгодженість комунікацій, що є важливим для підтримання інтересу аудиторії та посилення її залученості.

6. Антикризове управління комунікаціями

Громадські організації повинні бути готовими до кризових ситуацій. Важливо розробити план дій у разі виникнення негативних подій, передбачити можливі ризики та визначити алгоритми реагування. Своєчасна та відкрита комунікація дозволить зменшити негативний вплив на репутацію організації та підтримати довіру з боку громадськості.

Сучасні цифрові інструменти забезпечують автоматизацію та підвищення ефективності комунікацій, зокрема через CRM-системи, що дозволяють зберігати дані про учасників і автоматизувати взаємодію з ними, а також чат-боти для оперативного інформування користувачів у месенджерах та соціальних мережах. Аналітичні платформи допомагають моніторити ефективність комунікацій і визначати інтереси цільової аудиторії. Оцінка ефективності комунікативних зв'язків є важливим етапом у процесі вдосконалення стратегії громадських організацій. Постійний моніторинг таких показників, як охоплення аудиторії, активність учасників, кількість зібраних коштів та інші, дозволяє коригувати стратегію та досягати поставлених цілей. Використання спеціалізованих інструментів, таких як Google Analytics і Meta Insights, сприяє глибшому аналізу результатів цифрової комунікації.

Цифровізація комунікації громадських організацій сприяє підвищенню ефективності їхньої діяльності та зміцненню прозорості, що забезпечує підвищення довіри з боку громадськості та партнерів. У межах цього процесу можна визначити низку ключових рекомендацій:

1. Створення та посилення цифрового бренду організації. Впізнаваність та імідж організації є основою успішних комунікацій. Серед заходів з формування цифрового бренду можна виділити:

1) Публікація інформації про організацію у соціальних мережах та ЗМІ.

2) Активне використання інтерактивних елементів контенту (відео, опитування, челенджі) для підвищення інтересу.

2. Використання інноваційних підходів дозволяє ГО досягати більшої кількості учасників та підвищувати ефективність взаємодії. Серед таких форматів виділяють:

1) Вірусні кампанії та челенджі, які підвищують рівень обізнаності про діяльність організації.

2) Онлайн-вебінари та навчальні курси для поширення знань та зміцнення зв'язків із громадськістю.

3.Формування партнерських зв'язків у цифровому середовищі. Співпраця ГО з бізнесом, державними установами та іншими ГО дозволяє досягати спільних цілей. Серед інструментів взаємодії [63]:

- 1) Цифрові платформи для управління спільними проєктами та комунікаціями у реальному часі.
- 2) Застосування CRM-систем для організації та підтримки зв'язків з партнерами.

4. Прозорість та підзвітність у цифровій комунікації. Прозорість забезпечує громадські організації довірою з боку суспільства та органів влади. Це може бути:

- 1) Публікація фінансових звітів та даних про витрати.
- 2) Інформаційна відкритість через розміщення звітів та результатів діяльності у відкритому доступі.
- 3) Автоматизація процесів звітності з використанням CRM-систем.

Для ефективної цифровізації комунікативних зв'язків громадські організації (ГО) мають вибудовувати партнерські відносини з різними стейкхолдерами. Такі зв'язки дозволяють розширити ресурси, посилити вплив та покращити якість комунікації із цільовою аудиторією.

1. Види партнерств у процесі цифровізації:

Інтелектуальне партнерство — обмін знаннями, досвідом та експертними рекомендаціями, що дозволяє ГО вдосконалювати комунікативні процеси та адаптуватися до цифрових трендів.

Фінансове партнерство — залучення ресурсів для впровадження цифрових інструментів комунікації (розробка вебсайтів, CRM-систем тощо) або фінансування інформаційних кампаній.

Інформаційне партнерство — обмін інформаційними ресурсами та поширення контенту через медіа-платформи, що дозволяє підвищити впізнаваність ГО та збільшити охоплення аудиторії.

Партнерство у формі надання товарів та послуг — передача цифрових продуктів, послуг або технологічних рішень (наприклад, ліцензій на програмне забезпечення) для покращення цифрової інфраструктури організації.

Партнерство громадських організацій може здійснюватися з різними категоріями стейкхолдерів, кожна з яких виконує важливу роль у процесі цифровізації. Бізнес-сектор, представлений приватними компаніями, може надавати технологічні рішення, програмне забезпечення та інші ресурси, а також виступати фінансовими донорами. Органи державної влади забезпечують технічну підтримку, встановлюють стандарти цифровізації та створюють спільні платформи для комунікації ГО із суспільством. Взаємодія з іншими неурядовими організаціями (НУО) дозволяє реалізовувати спільні цифрові ініціативи та обмінюватися досвідом та інноваціями. Блогери та інфлюенсери, як лідери думок, сприяють підвищенню обізнаності про ініціативи ГО через створення контенту та популяризацію ідей організації у соціальних мережах. Донори, зокрема фонди, міжнародні організації та приватні інвестори, можуть фінансувати цифрові проєкти для покращення комунікації ГО. ЗМІ та медіаплатформи сприяють поширенню ключових повідомлень ГО та допомагають донести інформацію до широкої аудиторії. Усі ці стейкхолдери відіграють ключову роль у прискоренні цифрової трансформації громадських організацій.

Для щоб забезпечити ефективну комунікацію, важливо мати чітко визначені цілі, сформульовані завдання та продуманий план дій. Впровадження цього плану слід починати із внутрішньої комунікації — з власної команди. Залучення колег до підтримки спільної ідеї та мотивація до активної участі є першим кроком до зовнішньої комунікаційної успішності. Якщо вдасться мобілізувати внутрішню команду, то досягти аналогічного результату із зовнішніми стейкхолдерами буде значно легше.

Отже, ефективна цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій є важливим фактором для досягнення їхніх стратегічних цілей. Для цього необхідно врахувати кілька ключових аспектів, які включають розвиток

команди, створення чіткої комунікаційної стратегії та налагодження партнерських відносин.

Перш за все, важливим є інвестування в підвищення кваліфікації працівників, що дозволяє організаціям максимально ефективно використовувати сучасні цифрові інструменти. Навчання в таких сферах, як цифрова комунікація, фандрейзинг та аналітика, забезпечує кращу адаптацію до нових технологій і підвищує продуктивність комунікаційних процесів.

Другим ключовим аспектом є розробка чіткої та детальної комунікаційної стратегії. Визначення цілей, аналіз цільової аудиторії, ефективне позиціонування організації в цифровому середовищі, а також оптимізація каналів та інструментів комунікації дозволяють забезпечити сталий розвиток організації та досягнення поставлених цілей.

Нарешті, налагодження партнерств із бізнесом, державними органами та іншими громадськими організаціями, а також залучення інфлюенсерів та медіа допомагають розширити ресурси, покращити ефективність комунікацій та забезпечити довіру з боку суспільства. Тому стратегічне партнерство є важливим інструментом для успішної цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій.

3.2. Перспективи інтеграції закордонного досвіду в розвиток цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій.

Перспективи інтеграції міжнародного досвіду в український контекст цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій є важливим аспектом для розвитку не тільки інституційної спроможності ГО, але й для покращення ефективності взаємодії з донорами, волонтерами та громадою загалом. Розгляд практик міжнародних організацій, таких як Human Rights Watch (HRW), Caritas та інших, показує, що цифрові технології стають невід'ємною частиною сучасних методів роботи в гуманітарній сфері, включаючи благодійність, моніторинг прав людини та мобілізацію ресурсів.

Враховуючи виклики, що постають перед українськими громадськими організаціями в контексті цифровізації комунікацій, можна запропонувати кілька шляхів для інтеграції міжнародного досвіду.

Першим кроком може бути адаптація міжнародних платформ на зразок HRW і Caritas, що передбачає розробку багатомовних інтерфейсів, підвищення доступності для осіб з обмеженими можливостями та створення мобільних додатків для збору коштів.

Другим важливим напрямком є розвиток онлайн-освіти та тренінгів для волонтерів і співробітників ГО, що дозволить підвищити цифрову грамотність та допоможе подолати цифровий розрив.

Проте, адаптуючи міжнародні практики до українських реалій, організації можуть значно поліпшити свою комунікацію з громадськістю, донорами та іншими організаціями, що сприятиме ефективнішому виконанню їх місії та завдань.

Громадські організації мають активно використовувати цифрові платформи для популяризації суспільно значущих тем та інформування міжнародної спільноти про важливі ініціативи. Наприклад, важливими темами для громадських організацій можуть стати питання соціальної підтримки вразливих груп населення, екологічні ініціативи та благодійні програми. Завдяки цифровим інструментам, таким як соціальні мережі та онлайн-кампанії, організації можуть значно розширити аудиторію та підвищити рівень міжнародної підтримки.

Громадські організації повинні посилити комунікацію зі світовими медіа-платформами для просування власних ініціатив та підвищення обізнаності про діяльність організації. Укладання партнерських домовленостей із міжнародними інформаційними агентствами та онлайн-медіа дозволить підвищити рівень обізнаності суспільства про проекти громадських організацій. Це сприятиме залученню нових донорів, волонтерів та партнерів із-за кордону.

Не менш важливим, є розвиток цифрових каналів комунікації, таких як чат-боти, інтерактивні платформи та відеоконференції, які можуть значно

покращити взаємодію з донорами, волонтерами та забезпечити ефективний зворотний зв'язок з бенефіціарами.

Враховуючи міжнародний досвід, українські громадські організації можуть також, імплементувати протоколи безпеки та стандарти захисту персональних даних відповідно до вимог GDPR.

Ці кроки допоможуть організаціям інтегрувати міжнародний досвід у місцеві реалії та забезпечити більш ефективну та доступну комунікацію. Інтеграція міжнародного досвіду цифровізації комунікацій громадських організацій у контексті України має великий потенціал для підвищення ефективності роботи ГО. Однак для успішної інтеграції цього досвіду необхідно враховувати специфіку українського середовища, зокрема проблеми доступу до інтернету та цифрової грамотності.

Таким чином, цифровізація комунікативних зв'язків дозволяє громадським організаціям не лише підвищувати обізнаність про свою діяльність, а й забезпечувати прозорість, залучати громадян.

Також, міжнародний досвід підтверджує, що інклюзивність є важливим елементом успішних цифрових рішень, і українським громадським організаціям варто орієнтуватися на ці принципи, особливо при роботі з вразливими групами населення. Зокрема, важливо впроваджувати інклюзивний дизайн інтерфейсів, що включає налаштування контрастності кольорів, підтримку скрінрідерів та забезпечення зручності навігації для людей з інвалідністю, що є стандартом у Великій Британії та ЄС. Окрім того, варто приділяти увагу адаптації контенту для різних пристроїв. Досвід створення мобільних застосунків, як, наприклад, "Київ Цифровий", демонструє важливість адаптивних вебсайтів і мобільних сервісів, оскільки більшість користувачів заходять на сайти через смартфони. Тому для українських ГО важливо забезпечити доступність своїх цифрових платформ на різних пристроях.

Для українських громадських організацій важливо враховувати досвід міжнародних організацій у створенні сильних брендів та впізнаваних символів. Розробка унікальних символів, таких як логотипи, фірмові кольори, значки та

інші елементи фірмового стилю, є важливим кроком для формування асоціацій у свідомості аудиторії. Ці елементи сприяють створенню впізнаваності та довіри до організації. Крім того, залучення інфлюенсерів та відомих осіб, як це робить UNICEF для підвищення ефективності своїх комунікаційних кампаній, є ефективною стратегією для підвищення впливу та охоплення ширшої аудиторії.

Інтеграція міжнародного досвіду в український контекст дозволяє громадським організаціям України підвищити ефективність своєї роботи, зробити діяльність прозорішою та більш адаптованою до потреб суспільства. Основні напрямки для інтеграції включають використання міжнародних цифрових платформ, впровадження адаптивного дизайну та інклюзивності, імплементацію міжнародних стандартів звітності та захисту даних, співпрацю з міжнародними організаціями та донорами, а також підвищення компетенцій у сфері цифрових технологій. Завдяки інтеграції світового досвіду українські ГО зможуть ефективніше залучати ресурси, підвищувати рівень довіри громадськості та сприяти демократичним змінам у суспільстві.

Висновки до розділу 3

Цифровізація ГО в Україні стикається зі значними перешкодами. Серед них – фінансові обмеження, недостатній рівень цифрової грамотності працівників організацій, обмежений доступ до сучасного програмного забезпечення та проблеми з кібербезпекою. Значною перешкодою є також відсутність належної підтримки з боку держави та міжнародних донорів у фінансуванні інфраструктури цифрової трансформації. Ці фактори ускладнюють ефективне використання цифрових технологій у комунікативних процесах ГО.

Для вдосконалення цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій пропонується зосередити увагу на підвищенні цифрової грамотності співробітників, розвитку сучасної цифрової інфраструктури та застосуванні інноваційних інструментів взаємодії. Важливими заходами є впровадження сучасних комунікативних платформ, автоматизація обробки

запитів громадян та забезпечення кібербезпеки цифрових процесів. Співпраця ГО з державними органами, міжнародними донорами та приватними компаніями може сприяти забезпеченню фінансової та технічної підтримки для цифрових трансформацій.

Цифровізація комунікативних зв'язків громадських організацій в Україні є необхідною умовою для підвищення ефективності їхньої діяльності, відкритості та взаємодії з громадськістю. Вплив державної політики створює базис для розвитку цієї сфери, однак подолання фінансових, технічних та організаційних перешкод потребує консолідації зусиль усіх зацікавлених сторін. Спрямовані рекомендації дозволять громадським організаціям стати більш гнучкими, прозорими та відкритими для громадськості, що підвищить їхню соціальну значущість та сприятиме розвитку громадянського суспільства.

ВИСНОВКИ

У магістерській дисертації розв'язано актуальну проблему у сфері публічного управління та адміністрування, що полягає у дослідженні цифровізації комунікативних зв'язків у громадських організаціях. Дослідження охоплює теоретичні, правові та практичні аспекти цифровізації, визначає ключові тенденції, бар'єри та можливості вдосконалення комунікативних процесів із використанням цифрових технологій. Отримані результати підтверджують досягнення поставленої мети й вирішення основних завдань дослідження, що дозволяє сформулювати такі висновки.

1. Досліджено роль цифровізації у розвитку комунікативних зв'язків громадських організацій. Громадянське суспільство є важливою складовою демократичного розвитку, що складається з індивідів, об'єднаних для вирішення спільних соціальних, економічних, культурних та інших проблем. Громадські організації, як основні суб'єкти цього суспільства, не лише представляють інтереси громадян, а й активно беруть участь у розв'язанні нагальних суспільних викликів, забезпечуючи ефективну комунікацію між державою та населенням. Згідно з українським законодавством, громадські організації мають чітко визначений правовий статус і функціонують на принципах добровільності та самоврядування.

Активна роль громадських організацій у політичному, соціальному та економічному житті є основою для розвитку демократичних інститутів, особливо в країнах з розвиненою демократією. Одним із основних аспектів їх діяльності є ефективна комунікація, яка дозволяє не тільки інформувати громадськість, але й залучати її до прийняття рішень і реалізації ініціатив.

У сучасних умовах цифровізації комунікація громадських організацій стає ще важливішою, оскільки інтеграція новітніх технологій дозволяє значно розширити масштаби діяльності та охоплення аудиторії.

Окрім того, стратегічне формулювання комунікаційних повідомлень та визначення ефективних каналів комунікації є важливим етапом у роботі громадських організацій. Розробка комунікаційної стратегії дозволяє

підвищити результативність інформаційних кампаній та знизити ризики, пов'язані з нерозумінням потреб цільової аудиторії або нечіткістю меседжів.

2. Визначено нормативно-правове забезпечення та вплив державної політики на цифровізацію комунікативних зв'язків громадських організацій. У рамках дослідження було визначено основні нормативно-правові акти, які регулюють як цифровізацію, так і діяльність громадських організацій. Серед таких актів ключовими є Закони України: «Про громадські об'єднання», який визначає правовий статус громадських організацій та механізми їх функціонування в країні, «Про електронні довірчі послуги», що встановлює правові підстави для використання електронних підписів та інших цифрових інструментів у взаємодії з державними органами та іншими суб'єктами, «Про електронні комунікації», який регулює використання цифрових технологій для забезпечення зв'язку між організаціями та їх членами, а також численні підзаконні акти, постанови та розпорядження, що сприяють розвитку інфраструктури електронних комунікацій.

Державна політика відіграє ключову роль у цифровізації суспільства, оскільки саме політичні стратегії та процеси визначають напрямки впровадження цифрових технологій у різних сферах життя. Цифровізація державної політики дозволяє покращити управління, підвищити прозорість політичних процесів і сприяти розвитку громадянського суспільства через використання новітніх технологій. Розвиток інфраструктури електронної демократії, удосконалення адміністративних процедур та інтеграція міжнародних стандартів є важливими кроками для забезпечення ефективної взаємодії між громадянами та органами влади.

Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства на 2021-2026 роки створює умови для покращення доступу до цифрових платформ і ресурсів, що сприяє розвитку самоорганізації громадських організацій. Крім того, концепція електронної демократії сприяє залученню громадян до управлінських процесів та розвитку інклюзивного суспільства, де кожен

громадянин має можливість брати участь у соціально-політичних процесах через цифрові інструменти.

3. Проаналізовано сучасний стан цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій в Україні та світі. На міжнародному рівні цифровізація громадських організацій стає ключовим інструментом для досягнення їхніх цілей. Організації, такі як Human Rights Watch та Caritas Internationalis, демонструють високий рівень використання цифрових технологій у своїй діяльності. Human Rights Watch активно застосовує онлайн-платформи для збору інформації, поширення звітів, а також для залучення уваги громадськості до порушень прав людини по всьому світу. Через соціальні мережі та цифрові кампанії організація може швидко мобілізувати міжнародну спільноту для підтримки постраждалих від людських правопорушень.

Caritas Internationalis, у свою чергу, використовує цифрові інструменти для координації допомоги, моніторингу потреб у кризових зонах, а також для залучення донорських коштів. Організація активно розвиває онлайн-платформи для підтримки своїх глобальних гуманітарних проектів, що дозволяє їй залучати ресурси та волонтерів з усього світу. Вона також активно використовує соціальні медіа для популяризації своїх ініціатив і збору пожертвувань.

Аналіз сучасного стану цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій в Україні показує значний прогрес у розвитку цифрових інструментів та технологій для підвищення ефективності комунікацій. Україна демонструє високий рівень цифрової трансформації, що підтверджується її позиціями в міжнародних рейтингах, зокрема індексах EGDI (Індекс розвитку електронного уряду) та EPI (Індекс е-участі). У 2024 році Україна досягла найвищого показника EPI (1.000), що свідчить про активну взаємодію громадян з урядом через цифрові платформи та онлайн-сервіси.

Попри виклики, спричинені воєнними діями, Україна змогла забезпечити безперервність цифрових послуг завдяки перенесенню державних сервісів на хмарні платформи та впровадженню інноваційних рішень у співпраці з

провідними міжнародними технологічними компаніями. Це дозволило захистити державні дані та забезпечити доступ до ключових онлайн-послуг навіть у кризових умовах.

Громадські організації України активно використовують цифрові інструменти для збору коштів, організації волонтерської діяльності, проведення інформаційних кампаній та залучення громадян до участі в соціальних проєктах. Використання онлайн-платформ, соціальних мереж та мобільних додатків підвищує їхню здатність швидко реагувати на нові виклики. Прикладом є діяльність фондів «Таблеточки» та «Рокада», які завдяки цифровим технологіям значно розширили можливості залучення фінансової підтримки та організації допомоги.

Суттєвими проблемами цифровізації громадських організацій в Україні залишаються обмежене фінансування, нерівномірний доступ до інтернету в окремих регіонах та недостатній рівень цифрової грамотності працівників у деяких організаціях. Однак приклади успішної цифрової трансформації державного сектору та громадських організацій свідчать про наявність значного потенціалу для подальшого розвитку.

4. Визначено напрями вдосконалення цифровізації та розроблено рекомендації для громадських організацій. В результаті дослідження визначено ключові напрями вдосконалення цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій. Основними завданнями є підвищення цифрової грамотності працівників, створення спеціалізованих платформ для обміну інформацією та координації діяльності, забезпечення фінансової підтримки для впровадження цифрових технологій та вдосконалення законодавства у сфері захисту персональних даних.

Підвищення цифрової грамотності дозволить працівникам ефективніше використовувати сучасні інструменти та забезпечить кращий захист даних. Створення спеціалізованих платформ сприятиме оперативній комунікації з донорами, партнерами та волонтерами. Доступ до фінансових ресурсів та міжнародних грантів дозволить організаціям оновлювати технічне забезпечення

та проводити навчання персоналу. Важливим напрямом є врахування міжнародного досвіду, зокрема впровадження технологій Big Data для прогнозування соціальних потреб і покращення управлінських рішень.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило високий рівень актуальності теми цифровізації комунікативних зв'язків громадських організацій в умовах швидких глобальних змін, зокрема в періоди криз, таких як пандемія COVID-19 та війна в Україні. Результати дослідження свідчать про необхідність подальшого розвитку цифрової інфраструктури, підвищення рівня цифрової грамотності та вдосконалення нормативно-правової бази для забезпечення ефективності діяльності громадських організацій у цифровому середовищі.

Впровадження запропонованих рекомендацій дозволить значно підвищити ефективність роботи громадських організацій, забезпечити прозорість їх діяльності та зменшити можливі ризики, що виникають через цифрові загрози. Крім того, це сприятиме покращенню рівня довіри з боку громадськості та міжнародних партнерів, що є важливим для подальшого розвитку громадянського суспільства та зміцнення демократичних процесів у країні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Етимологічний словник української мови: у 7 т. / [гол. ред. О.С. Мельничук]. К.: Наук. думка, 1985. Т. 2.
2. Бусел В. Т. Великий тлумачний словник сучасної української мови. — К., Ірпінь : ВТФ «Перун», 2004. — 1440 с.
3. Павленко Т.В. Основні психологічні підходи визначення поняття «комунікація». *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка. Загальна психологія. Етнічна психологія. Історична психологія.* Том IX. Вип. 9. 2016. С. 368–376. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v9/i9/47.pdf> (дата звернення: 26.11.2024).
4. Tufekci, Z. Social Media and Public Organizations: The Role of Digital Platforms in Modern Communication. New York: Oxford University Press, 2014. № 12(1). Pp. 57-101. DOI:10.31269/vol12iss1pp57-101
5. Модель PESO: як створити ефективну комунікаційну стратегію. *Promodo*. URL: <https://www.promodo.ua/blog/model-peso-yak-stvoriti-efektivnu-komunikaciyu-strategiyu> (дата звернення: 27.11.2024).
6. Як KPI у PR допоможуть вашому бізнесу досягти цілей. *CASES*. URL: <https://cases.media/en/article/yak-kpis-u-pr-dopomozhut-vashomu-biznesu-dosyagti-cilei> (дата звернення: 27.11.2024).
7. Vectors of Digital Transformation. OECD Digital Economy Papers. 2019. Pp. 273. DOI: <https://doi.org/10.1787/5ade2bba-en>.
8. Ляшенко В.І., Вишневський О.С. Цифрова модернізація економіки України як можливість проривного розвитку : монографія. Київ, 2018. 252 с.
9. Приходько Л. Ф. Концептуалізація поняття «Цифровізація». Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація. Актуальні питання збереження та інноваційного розвитку наукових бібліотек». Київ : НБУВ, 2023. URL: <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/1745> (дата звернення: 27.11.2024).

10. What is Digital Transformation? *Theagileelephant.com*. URL: <http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation> (дата звернення: 27.11.2024).
11. Digital 2023. *We Are Social Ltd*. URL: <https://wearesocial.com/uk/digital-2023> (дата звернення: 25.11.2024).
12. Digital 2023: Global Overview Report. *Datareportal*. URL: <https://datareportal.com> (дата звернення: 26.11.2024).
13. Індекс цифрової трансформації регіонів України 2023 / Міністерство цифрової трансформації України. – Київ, 2023. – 88 с. – URL: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/Індекс-цифрової-трансформації-регіонів-України-2023.pdf> (дата звернення: 27.11.2024).
14. Про електронні комунікації : Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX : станом на 15 листоп. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 13.12.2024).
15. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI : станом на 27 квіт. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 13.12.2024).
16. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 17.01.2018 № 67-р : станом на 17 верес. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення: 05.12.2024).
17. Digital Transformation Monitor – national initiatives on digitisation of industry. *European Commission*. 2016. URL: https://commission.europa.eu/index_en (дата звернення: 28.11.2024).
18. UNITED24. *Офіційний вебсайт урядової платформи в Україні*. URL: <https://u24.gov.ua>. (дата звернення: 28.11.2024).
19. Краудфандинг: як зібрати гроші на свій проєкт. Національна онлайн-платформа з цифрової грамотності "Дія.Освіта". — URL:

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/crowdfunding-how-to-raise-money-for-your-project> (дата звернення: 28.11.2024).

20. Digital Economy and Society Index (DESI) 2023. *European Commission*. URL: <https://ec.europa.eu/digital-strategy/desi> (дата звернення: 28.11.2024).

21. Вітенко О. А. Громадянське суспільство як основа демократичної держави. *Науковий вісник Академії муніципального управління*. Серія: Управління. 2010. Вип. 2. – С. 223-232 – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2010_2_28 (дата звернення: 25.11.2024).

22. Jegers M. Micro Economics of the Profit and Nonprofit Sectors. *The International Journal of Not-for-Profit Law*. – 2002. – Vol. 5. – Issue 1. – P. 24–38.

23. Ільїна М. В. Соціально-економічна роль некомерційних організацій у забезпеченні сталого розвитку суспільства. *Механізм регулювання економіки*. – 2011. – № 3 – С. 27-36. URL: https://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/acticles/issue_14/M_V_IlinaSocial_and_economic_role_of_noncommercial_organizations_to_support_sustainable_development_of_a_society.pdf (дата звернення: 25.11.2024).

24. Кремень В., Ткаченко В. Україна: шлях до себе. Проблеми суспільної трансформації. Технічний звіт. К.: Видавничий центр «ДрУк». – К., 1998. 464с.

25. Про громадські об'єднання : Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI : станом на 3 верес. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (дата звернення: 13.12.2024).

26. Бесчастний В., Філонов В., Субботін В. Громадські об'єднання в Україні: навч. посіб. // ред. в. Бесчастного. Київ : Знання, 2007. 415 с.

27. Теорія держави і права (опорні конспекти): навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл.] / [Авт.-упорядник Кравчук М. В.]. - К.: Атіка, 2005.- 288 с.

28. Кравчук В. М. Корпоративне право : [науково-практ. коментар до законодавства та суд. практики]. Київ : Істина, 2008. 720 с.

29. Конституція України : від 28.06.1996 № 254к/96-ВР : станом на 1 січ. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 01.12.2024).
30. Лисенков С. Л. Загальна теорія держави і права : навч. посіб. Київ : Юрисконсульт, КНТ, 2006. 355 с.
31. Хуснутдінов О. Я. Громадський рух як рушійна сила формування громадянського суспільства (Третій сектор в Україні. Теоретично-правові та практичні аспекти розвитку). – К., 2000 – 47 с. – (Б-ка КМО НДП).
32. Кормич Л. І. Шелест Д.С. Громадські об'єднання та політичні партії сучасної України: навч. посіб. Одеса: Юрид. література, 2002. - 200 с.
33. Загальна декларація прав людини (рос/укр) : Декларація Орг. Об'єдн. Націй від 10.12.1948. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 05.12.2024).
34. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права : Пакт Орг. Об'єдн. Націй від 16.12.1966 : станом на 19 жовт. 1973 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text (дата звернення: 05.12.2024).
35. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги. : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII : станом на 15 листоп. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 29.11.2024).
36. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI : станом на 27 квіт. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 05.12.2024).
37. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР : станом на 28 черв. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр#Text> (дата звернення: 05.12.2024).
38. Скорик О.О., Рябоконь Н.П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 7. с.3-17. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.7.50

39. Комунікаційна стратегія: Що це та як побудувати. *eSputnik*. URL: <https://esputnik.com/uk/blog/navisho-potribna-komunikacijna-strategiya-ta-yak-yiyi-pobuduvati> (дата звернення: 01.12.2024).

40. Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки : Указ Президента України від 27.09.2021 № 487/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text> (дата звернення: 05.12.2024).

41. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 08.11.2017 № 797-р : станом на 26 верес. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-p#Text> (дата звернення: 30.11.2024).

42. The Rise of the Network Society - The Information Age: Economy, Society, and Culture September 2016 Contemporary Educational Technology № 7. с 5. DOI:10.30935/cedtech/6177

43. MarketsandMarkets. 2024. Digital Transformation Market by Technology, Deployment Mode, Organization Size, and Industry - Global Forecast to 2027. URL: <https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/digital-transformation-market-43010479.html> (дата звернення: 30.11. 2024).

44. Global Data Center Statistics. *Brightlio*. 2023. URL: <https://brightlio.com/data-center-stats/#pp-tochuja89rng0qk-anchor-1> (дата звернення: 30.11.2023).

45. UNCTAD. 2023. E-Commerce and Digital Economy Programme: Year in Review 2022. UN Trade and Development. Geneva. 68 с. URL: https://unctad.org/system/files/official-document/dtlecdeinf2024d1_en.pdf

46. COVID-19 – The True Test of ASEAN Youth’s Resilience and Adaptability. Impact of Social Distancing on ASEAN Youth. *World Economic Forum*. 2020. 18 p. URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_ASEAN_Youth_Survey_2020_Report.pdf (дата звернення: 30.11.2023).

47. Women in Digital Scoreboard 2022 Country profiles. *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (дата звернення: 01.12.2024).
48. Європейська Комісія. (2023). Annual Digital Economy and Society Index (DESI) 2023: Digital public services for citizens. URL: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88764> (дата звернення: 02.12.2024).
49. E-Participation Index. *United Nations E-Government Knowledgebase*. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index> (дата звернення: 02.12.2024).
50. How Tech Giants Turned Ukraine Into an AI War Lab. *TIME USA*. URL: <https://time.com/6691662/ai-ukraine-war-palantir/> (дата звернення: 02.12.2024).
51. Country Information: Ukraine. *United Nations E-Government Knowledgebase*. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2024> (дата звернення: 02.12.2024).
52. Ukraine. *Human Rights Watch*. URL: <https://www.hrw.org/europe/central-asia/ukraine> (дата звернення: 02.12.2024).
53. Reports. Human Rights Watch. *Human Rights Watch*. URL: <https://www.hrw.org/publications> (дата звернення: 02.12.2024).
54. Inside Human Rights Watch Digital Investigation's Lab. Human Rights Watch. *Human Rights Watch*. URL: <https://www.hrw.org/news/2023/12/20/inside-human-rights-watch-digital-investigations-lab> (дата звернення: 02.12.2024).
55. Protecting Your Security and Rights Online. Human Rights Watch. *Human Rights Watch*. URL: <https://www.hrw.org/news/2018/12/11/protecting-your-security-and-rights-online> (дата звернення: 02.12.2024).
56. Human Rights in the Digital Age. Human Rights Watch. *Human Rights Watch*. URL: <https://www.hrw.org/news/2014/12/23/human-rights-digital-age> (дата звернення: 02.12.2024).

57. Who We Are. *Caritas Internationalis*. URL: <https://www.caritas.org/who-we-are/> (дата звернення: 02.12.2024).
58. New Caritas Communications System to Help Serve Poor. *Caritas Internationalis*. URL: <https://www.caritas.org/2012/09/new-caritas-communications-system-help-serve-poor/> (дата звернення: 02.12.2024).
59. Reports and Publications. *Caritas*. URL: <https://www.caritas.org/who-we-are/publications-and-resources/> (дата звернення: 02.12.2024).
60. Таблеточки. *Таблеточки*. URL: <https://tabletochki.org/> (дата звернення: 04.12.2024).
61. Основні напрямки діяльності Фонду. *Благодійний фонд РОКАДА*. URL: <https://rokada.org.ua/gromadjanam/> (дата звернення: 04.12.2024).
62. Ясиневич Я. Я. Комунікація громадських ініціатив. Для тих, хто творить зміни. Практичний посібник / Інститут масової інформації. — Київ: ТОВ «Софія-А», 2016. — 104 с
63. «Моє Місто» – краудфандингова платформа вашого міста. *Моє місто*. URL: <https://mycity.one/> (дата звернення: 04.12.2024).