

УДК 316.77:004.732.057.5

DOI <https://doi.org/10.32782/apfs.v048.2024.20>**Л. В. Калашнікова**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9573-5955>*доктор соціологічних наук, професор,  
професор кафедри соціології та масових комунікацій  
Криворізького державного педагогічного університету***Л. С. Черноус**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0916-7205>*кандидат соціологічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціології та масових комунікацій  
Криворізького державного педагогічного університету***В. Д. Безуглова**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7124-0923>*аспірант кафедри соціології та масових комунікацій  
Криворізького державного педагогічного університету*

### МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ ЯК ІНСТРУМЕНТИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ: ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

**Постановка проблеми.** Криза як соціокультурне явище спричиняє кардинальні зрушення у структурі, функціональності соціальних систем та їх складових і вимагає екстреного управлінського впливу в умовах підвищеної невизначеності, інтенсифікації подій й ампліфікації їх наслідків. Процес інформаційно-комунікативного забезпечення державного управління в кризових ситуаціях передбачає збір, обробку інформації, координацію дій учасників комунікативної взаємодії, поширення інформаційних повідомлень, убезпечення конструктивної самоорганізації суспільства і громадянської участі.

У широкому трактуванні під поняттям «кризова комунікація» розуміють діяльність, спрямовану на встановлення результативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю з метою мінімізації негативних наслідків загроз й ризиків до, під час і після виникнення кризи. Кризова комунікація у своєму арсеналі налічує технології діагностування, прогнозування, кризового менеджменту, а також адаптивні методи підтримки та подолання наслідків кризи. Провідну роль в управлінні кризовими комунікаціями відіграють засоби масової інформації, які передають інформацію, інтегрують соціальні структури, забезпечують взаємовплив учасників комунікативного процесу [15].

Українське суспільство вже декілька років постіль знаходиться у стані затяжної кризи, що була спричинена спочатку пандемією коронавірусної хвороби, а згодом запровадження воєнного стану внаслідок повномасштабного російського вторгнення на територію України. За таких обставин суттєвого значення у налагодженні ефектив-

ної кризової комунікації набуває використання не лише традиційних засобів масової інформації, а й інноваційних діджитальних інструментів, зокрема, мобільних додатків, які раніше сприймалося радше як ситуативний засіб сповіщення в екстрених умовах чи надзвичайних ситуаціях, натомість сьогодні є розповсюдженою соціальною практикою, а подекуди й єдиним можливим варіантом для реалізації взаємодії між органами державної влади та громадськістю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Кризова комунікація як галузь наукового пізнання почала розвиватися у межах кризового менеджменту, що отримав свій розвиток завдяки інтересу дослідників до вивчення питань управління кризовими ситуаціями. У соціології сутність та особливості реалізації кризової комунікації аналізувалися у межах теорії ситуативної кризи У. Кумбса, який вважає, що ефективність комунікативного процесу залежить від типу кризи, історії її розвитку, характеру докризової ситуації наявної у відносинах між комунікантами. На його думку, головними умовами ефективної кризової комунікації є швидкість, несуперечливість і послідовність інформування, відкритість у роботі з цільовими аудиторіями, контроль за діяльністю засобів масової інформації [32].

Для побудови ефективних кризових комунікацій необхідно здійснювати оцінювання природи, масштабів і характеру кризи. У класифікації криз, в основу якої покладено поведінково-організаційні реакції соціуму і характер їх висвітлення у медіа, її автори Е. Кварантіеллі, П. Лагадес, А. Боін [37] виокремлюють конфліктну та консенсусну кризи. Для першого виду криз характерна

присутність сторони конфлікту, що має намір заго-стрити ситуацію. У поведінці більшості людей, які переживають цю кризу, фіксуються такі емоційні реакції, як неспокій, тривога, страх, паніка. Конфліктна криза часто-густо стає предметом маніпуляції, адже медійники, маючи намір відобразити усі сторони конфлікту, генерують громадську дискусію. Кризова комунікація повинна реалізуватися у трьох провідних напрямках – інструктування щодо реагування на зміни поточної кризової ситуації, підтримка рівня довіри до органів державної влади як суб'єкта громадянської безпеки, психотерапевтична комунікація як протидія інформаційно-психологічним маніпуляціям. Відтак, цій кризі відповідає традиційна модель комунікації, що передбачає організацію інформаційного управління через централізацію інформації на стратегічному рівні і відсутність процедур узгодження для оперативних рішень, а також обмеження участі пересічних громадян у цьому процесі. Натомість для консенсусної кризи властива відносна узгодженість громадської думки, раціональність мислення, консолідація, соціальна солідаризація, високий рівень конструктивної самоорганізації суспільства, прагнення якомога швидшого усунення негативних наслідків кризових подій. Саме тому, партисипативна модель кризової комунікації передбачає участь громадян на усіх етапах організації інформаційного управління. Ідеться, у першу чергу, про створення інформаційних карт кризи з моніторингом ситуації в режимі реального часу і простору, яка постійно оновлюється й інтегрується у систему прийняття управлінських рішень на державному рівні. Державні органи забезпечують технологічну і законодавчу складову процесів інтеграції, а також координацію комунікації учасників управління, виокремлюючи громадських активістів з загальної маси зовнішніх комунікантів і наділяючи їх функціями повноцінних суб'єктів кризового управління. Таким чином, держава підтримує самоорганізацію суспільства шляхом створення стійких аттракторів (громадських об'єднань, волонтерських осередків та ін.) і конструктивних соціальних практик кризової комунікації для прийняття консолідованих рішень.

Звісно означена класифікація кризових ситуацій не враховує більшість чинників, що детермінують їх появу як складних структурних явищ, які визначають зміни функціонування і розвитку усіх без винятку підсистем суспільства. Саме тому, доцільно доповнити її третім видом криз – полегненними, які, на думку Дж. Фройнда, поєднують у собі елементи конфліктних та консенсусних криз [34]. Для їх вирішення доцільно використовувати переговорно-діалогічну модель кризової комунікації. Адже, згідно з теорією комунікативної дії Ю. Хабермаса [35] складні кризи вимагають

узгодження позицій великої кількості комунікантів у системі «влада-суспільство». Так, на етапі опрацювання інформації провідним завданням влади є виявлення основних кризових тенденцій, а також виокремлення соціально вразливих категорій населення. На етапі визначення детермінант криз і розробки антикризових заходів доцільно проводити громадські слухання за участі усіх зацікавлених сторін, залучати експертів для прогнозування динаміки криз. Особливістю даної моделі комунікації є фасилітація процесів кризового управління.

Особливої актуальності в умовах тотальної медіатизації набуває теорія соціально-обумовленої кризової комунікації між державою та громадськістю за допомогою соціальних медіа. К. Фірн-Бенкс акцентує увагу на відмінностях реалізації комунікативного процесу опосередкованого традиційними засобами масової інформації й Інтернет-ресурсами [33]. Тоді як Л. Остін, Б. Лю, Ю. Джин, зауважують, що учасники кризової комунікації, реалізованої за допомогою соціальних медіа, орієнтовані не тільки на обмін інформацією про кризові ситуації, а й висловлювання власної позиції щодо ставлення до суб'єктів кризового управління [31]. Відтак, інтеграція соціальних медіа в антикризову стратегію державних органів влади пов'язана як низкою переваг, так і труднощів, зокрема неможливістю повною мірою контролювати динаміку розвитку історії, а також фільтрувати інформаційні шуми.

У вітчизняній соціологічній науці проблематика кризових комунікацій у системі «влада-суспільство» розроблена доволі нерівномірно, проте можна виокремити роботи В. Козакова, О. Рашковської, В. Ребкала, Є. Романенка, І. Чаплай [14], О. Михайловської, І. Михайловського, О. Пилипенка [16] та багатьох інших.

Попри розвиненість теорії кризових комунікацій поза увагою академічної спільноти залишаються питання ефективності використання мобільних додатків як потужного засобу антикризової стратегії. Тож виходячи з актуальності та ступеню розробленості наукової проблеми, **метою даної статті** є формування уявлень про поточний статус і рівень розвитку індустрії мобільних додатків, а також окреслення кола їх можливостей щодо використання у кризової комунікації на рівні «влада-суспільство» в умовах російсько-української війни.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Мобільні додатки – це програмне забезпечення, яке працює на будь-якому портативному пристрої (мобільному телефоні, смартфоні, планшеті, смарт-годиннику тощо), спеціально розроблене під конкретну платформу (iOS, Android, Windows Phone ті ін.) [3]. Першочергово їх розробка передбачала можливість спрощення вико-

ристання службових інструментів повсякденного вжитку, зокрема йдеться про калькулятор, календар, адресну книгу, нотатки, електронну пошту та деякі інші. Проте згодом відбулася інтеграція мобільних додатків з соціальними медіа, що дозволило суттєво розширити їх функціонал. У період 2008–2010 рр. відбувся переворот на ринку діджитальних інструментів, пов'язаний із запуском мережі у 2008 р. App Store і Android Market, а у 2010 р. – Windows Mobile Store, які сьогодні є лідерами у поширенні мобільних додатків, здатних задовольнити більшість цифрових потреб сучасної людини [36].

Ефективність використання мобільних додатків у кризовій комунікації пов'язана з їх актуальністю у сфері отримання новин та інформації, що дозволяє їм домінувати по відношенню до традиційних засобів масової інформації. Диверсифікація програмного забезпечення мобільних телефонів сприяла інтеграції каналів збору інформації (соціальні медіа, відеододатки, платформи прямої трансляції, радіостанції тощо), адже сьогодні вони повинні задовольняти вимогам комунікантів, які порівняно з епохою персональних комп'ютерів стали дедалі складнішими і сегментованими.

Наприкінці травня 2019 р. президентом України В. Зеленським було анонсовано створення застосунку, за допомогою якого пересічні громадяни мали б змогу комунікувати з владою, а відтак й впливати на державні рішення прямо в смартфоні [12]. Вже 6 лютого 2020 р. відбулася публічна презентація мобільного додатку «Дія» (скорочено від «Держава і Я»). Першими цифровими документами, що були доступні у ньому, стали посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу [6]. Попри те що, створення цього застосунку розпочалося задовго до повномасштабного вторгнення, саме цей аспект посприяв модернізації та розширенню його функціональних можливостей. Прямим доказом того є збільшення кількості користувачів даного застосунку. За словами очільника Міністерства цифрової трансформації М. Федорова, до війни в «Дії» було зареєстровано 15,5 млн. українців, натомість на початку 2024 р. їх стало більш, ніж 20 млн. осіб [20]. На даний момент актуалізується використання цього мобільного застосунку саме для кризової комунікації.

У публічних зверненнях М. Банік неодноразово зауважував на важливості комунікації між владою і населенням для вирішення викликів, з якими вони зіштовхнулися в умовах війни [5]. Першим сервісом, який з'явився в «Дії» від початку 2022 р. став «eДокумент», який надавав доступ до документів громадян, у той час коли робота реєстрів була призупинена. Крім того, з'явилася можливість через цей застосунок здійснювати донати та працювало телебачення,

оскільки спостерігалися перебої у роботі телевізійного каналу [11]. Загалом протягом 2022 р. було відкрито доступ до 3 типів документів (eДокумент, пенсійне посвідчення, посвідка на проживання) та запущено 16 послуг, зокрема United24, пошкоджене майно, послуги ВПО, допомога по безробіттю, Дія.TV, Дія.Радіо, eВорог, опитування, витяг про місце проживання, військові облігації, eОселя, англійські документи, податки ФОП та ін. [22]. У світлі проблем із регулюванням ситуації на ринку праці, що виникли внаслідок переміщення бізнесу та робочої сили, зростанням рівня безробіття населення через руйнування інфраструктури або ж призупинення роботи підприємств у прифронтових регіонах і на тимчасово окупованих територіях, особливої уваги заслуговує сервіс «Робота як потужний засіб грантової підтримки з боку держави для створення та розвитку бізнес-проектів. За словами Д. Шмигала, він містить шість програм, які дозволять розвинути нові бізнес-ідеї й створити нові робочі місця [28]. Від моменту запровадження цього сервісу у липні 2022 р. ним скористалося 10400 українців, станом на кінець 2023 р. за програмою «Власна справа» було видано 9634 мікрогранти, з них на розвиток переробних підприємств – 482, садівництва та тепличного господарства – 144, зокрема ветеранам та членам їхніх родин видано 132 грантів [9].

У 2023 р. в «Дії» з'явилися ще 39 нових послуг, серед яких інтерактивна мапа розташування пунктів незламності та укриттів, онлайн-заява про шлюб онлайн, перереєстрація авто, сервіси для моряків тощо. З серпня 2023 р. відбувся запуск сервісу «Відновлення», що складався з комплексу послуг, які орієнтовані на відновлення житла, що постраждало внаслідок російської агресії [23]. Реалізація цієї ініціативи передбачала для постраждалих можливість отримати грошові виплати на здійснення поточних або капітальних ремонтів житлових приміщень, або ж у разі суцільної руйнації – здобути сертифікат на купівлю нового житла [19].

У 2024 р. «Дія» була розширена ще трьома інноваційними онлайн-послугами. Зокрема, на початку червня було запущено комплексну послугу «e-Підприємець». Це революційна практика дозволила усім повнолітнім громадянам України в один клік започаткувати бізнес або розширити напрям підприємницької діяльності. Після подачі заяви користувачі сервісу отримали одразу 10 актуальних послуг: державну реєстрацію ФОП; державну реєстрацію змін до відомостей про ФОП, що містяться в ЄДР; реєстрацію декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки; державну реєстрацію потужностей операторів ринку харчових продуктів; державну реєстрацію створення

товариства з обмеженою відповідальністю на підставі модельного статуту; державну реєстрацію переходу товариства з обмеженою відповідальністю на діяльність на підставі модельного статуту; подання інформації про вакансії; реєстрацію/перехід на спрощену систему оподаткування; реєстрацію платником податку на додану вартість та відкриття банківського рахунку [8]. Примітним є той факт, що ця процедура займає від 10 до 40 хвилин, а термін опрацювання сягає від 1 до 10 календарних днів залежно від кількості обраних послуг. Представлений сервіс забезпечує спрощений доступ до реєстрації та управління бізнесом, мінімізуючи фізичне навантаження на державні установи.

Також з метою активного руху напрямку створення комфортних умов для бізнесу Міністерство цифрової трансформації анонсувало про вихід нової послуги е-Резиденство, яка надаватиме можливості іноземцям відкривати та вести свій бізнес в Україні без перепон та бюрократії. Згідно з цією концепцією підприємці матимуть право управляти бізнесом (у тому ж числі й сплачувати податки) незалежно від місця фактичного перебування. Наразі відбувається закрите бета-тестування [4]. Така ініціатива дозволить залучати іноземних партнерів для підтримки економічної системи та відбудові країни у повоєнні часи.

Крім бізнесу, цифровізовані новинки з'явилися і в сфері освіти. На початку березня 2024 р. в «Дії» почали відображатися документи про освіту, зареєстровані в єдиній державній електронній базі з питань освіти, починаючи з 2000 р. Розробники обіцяють згодом відображати і додатки до дипломів [17]. Також, цьогоріч «Дія» стала майданчиком за допомогою якого майбутні абітурієнти мали змогу зареєструватися на НМТ, який є обов'язковим для вступ до закладів вищої освіти.

У вересні 2023 р. було анонсовано створення в «Дії» нового освітнього сервісу «Мрія», який буде містити бібліотеку необхідного освітнього контенту, інформацію про освітні програми, курси, позашкільні активності, олімпіади, гуртки, відеоматеріали та електронний учнівський квиток, а вже у 2024 р. розпочалися його бета-тестування [22]. До кінця поточного року планується його впровадження в освітню практику всіх закладів середньої освіти, а надалі – закладів дошкільної та вищої освіти для систематизації та налагодження процесу дистанційної комунікації в триаді «учень/студент-вчитель/викладач-батьки».

Варто зауважити, що наразі проходять бета-тестування ще однієї нової послуги «Посвідчення ветерана» (е-Посвідчення), яка найближчим часом з'явиться у застосунку «Дія». Її основним призначенням є спрощення процедури отримання пільг та компенсацій, передбачених чинним законодавством для учасників бойових дій, людей з інвалід-

ністю внаслідок війни, учасників війни, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих ветеранів війни, захисників і захисниць України [24].

Як бачимо, таке розмаїття послуг у мобільному додатку «Дія» забезпечує ефективну кризову комунікацію з боку влади і створює для його користувачів відносно відчуття впевненості й безпеки, оскільки, з одного боку, надає послуги актуальні у контексті війни, а з іншого – уможливляє вирішення буденних проблем, забезпечення функціонування програм державного соціального захисту.

Також паралельно до розробки сервісів «Дія» за ініціативи українських урядовців для здійснення кризової комунікації з громадськістю було створено чималу кількість кардинально нових мобільних застосунків, які відповідають викликам і вимогам часу. Так, наприкінці лютого 2022 р. першим таким інструментом став додаток «Повітряна тривога», який було створено наприкінці лютого 2022 р. Над його розробкою працювали дві компанії Ajax Systems та Stfalcon за підтримки Міністерства цифрової трансформації України. Перша його версія мала обмежений функціонал – сповіщення про початок і про кінець повітряної тривоги. Проте за два роки було здійснено диференціацію загроз, покращено інтерфейс, додано персональні налаштування. На сьогодні завдяки застосунку можна отримати попередження про ракетні удари, артилерійські обстріли, вуличні бої, радіаційну, хімічну загрози, стихійні лиха та важливі сповіщення від ОВА та Цивільного Захисту України [11]. Наразі цей мобільний додаток завантажили понад 26 млн. українців, серед яких 6 млн. є активними користувачами [2].

У травні 2022 р. за ініціативи Міністерства цифрової трансформації України було створено і запущено в дію мобільний застосунок Lerta для взаємодопомоги під час війни [31]. Ця платформа орієнтована на об'єднання українців у наданні допомоги. Будь-який користувач може сформулювати запит, на який небайдужі зможуть прореагувати, здійснивши відповідну підтримку. Саме такий принцип дає змогу оперативно реагувати на різноманітні кризові ситуації. Крім того, люди можуть зробити донати на потреби ЗСУ, допомогти людям, які постраждали у наслідок війни, купити необхідні ліки.

За підтримки Державної служби України з надзвичайних ситуацій восени 2022 р. з'явився мобільний додаток MineFree («Розмінування України»). Інтерфейс застосунку нагадує інтерактивний мапу, на якій позначено небезпечні та підозрілі об'єкти. У разі наближення людини до потенційно небезпечного місця вона має можливість побачити ступінь загрози, з похибкою локалізації до 30 м. У разі чого на смартфон

користувача прийде повідомлення зі звуковим та вібросигналом. Цей додаток не тільки дає змогу ознайомитися з вибухонебезпечними предметами, а й залишає за собою можливість сповіщення про перевірку відмічених локацій на наявність небезпеки [1].

У листопаді 2023 р. у рамках програми «Як ти?» було розроблено програму підвищення продуктивності працівників і розроблено два мобільних застосунки «BetterMe: Health Coaching» та «BetterMe: Mental Health» [30]. Перший з них містить інформацію про унікальні практики реабілітації – комплекс вправ для людей з ампутаціями нижніх і верхніх кінцівок. Цей інклюзивний цифровий інструмент, розроблений сертифікованими фізіотерапевтами, сприяє кращій підготовці та адаптації до встановленого протезу. Натомість другий – орієнтує на отримання навичок подолання стресу та тривожних станів самостійно. Крім того, нещодавно було створено новий курс «Спілкування без бар'єрів», який вчить етично виражати емоції, будувати діалог й опанувати власні почуття в комунікації з людьми з ампутуваними кінцівками [14].

Війна вимагає налагодженої системи комунікацій та інформування в різних сферах, включаючи мобілізацію. Ефективне управління інформаційними потоками є ключовим для координації дій військових, державних органів та цивільного населення. Саме тому діджиталізація торкнулася й способів взаємодії призовників, військовозобов'язаних та резервістів, зокрема чоловіків віком 18–60 років. Відповідно до чинного законодавства про мобілізацію передбачена можливість створення електронного кабінету військовозобов'язаного. Так, у лютому 2024 р. Міністерство оборони України анонсувало реліз ще одного застосунку – «Армія+», який буде містити головні відомості про і для військовослужбовця: електронне посвідчення військовослужбовця; база інформації про проходження служби; форми зворотного зв'язку, щоб надавати реальні дані та повідомляти про виклики держави; онлайн-курси для військових. В основу цього застосунку було покладено концепцію, за якою споживачі отримують необхідні послуги та ресурси в одному місці, що значно спрощує формат комунікації між військовослужбовцями та державою. Вихід цього додатку очікується вже влітку поточного року [18].

У травні 2024 р. запрацював мобільний додаток «Резерв+», який надає змогу оновити та перевірити свої відомості, наявні у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, в онлайн-форматі [26]. Користування означеним застосунком є абсолютно безкоштовним і його можна завантажити у вільному доступі як на операційну систему IOS і Android. Це беззаперечний кейс використання платформ соціальних медіа

в якості інструменту кризової комунікації. Високі показники залученості української спільноти говорить про ефективність використання окресленого методу комунікації.

**Висновки з дослідження і перспективи подальших пошуків.** Узагальнюючи, зазначимо, що мобільні додатки як інструмент антикризової стратегії державного управління в умовах війни відповідають таким головним умовам, як швидкість, несуперечливість, координованість і послідовність, систематичність та автоматизація процесу надання провідних державних послуг у дистанційному форматі, відкритість у роботі з цільовими аудиторіями та ін. Можливості їх використання у межах реалізації переговорно-діалогічної моделі кризової комунікації дозволяє узгоджувати позицій великої кількості комунікантів у системі «влада-суспільство», контролювати інформаційні потоки, вчасно реагувати на основні зміни кризових тенденцій, сприяє конструктивній самоорганізації суспільства і активізації громадянської участі, забезпечує державну підтримку соціально вразливих категорій населення, підвищуючи рівень довіри до органів державної влади як суб'єкта громадянської безпеки. Там самим, полегшуючи й оптимізуючи процеси кризового управління у надскладних умовах сьогодення.

У межах теорії соціально-обумовленої кризової комунікації визначення особливостей застосування мобільних додатків для налагодження взаємодії між державою і громадськістю дозволяє збагатити знання у сфері кризового менеджменту, надає науково обґрунтоване розуміння практик сучасних кризових комунікацій, прийняття управлінських рішень та реалізації заходів реагування на кризові ситуації. Висновки, отримані в результаті дослідження, вказують на важливість врахування походження кризи, їх типів, пріоритетних форм інформування про неї. Не менш важливим є забезпечення мобільними застосунками процедур діагностування поточної кризової ситуації, прогнозування її розвитку, а також інформаційної та комунікаційної підтримки населення, попередження негативних наслідків кризи.

На відміну від традиційних засобів масової інформації, мобільні додатки як інструменти кризової комунікації й управлінського впливу мають низку переваг, а саме доступність і прозорість, можливість реалізації двостороннього зв'язку, інтерактивність й адресна взаємодія, формування довіри до органів влади. З іншого боку, розвиток та вдосконалення існуючих мобільних додатків і створення нових під час російсько-української війни демонструє їхню адаптивність до зміни кризових умов. Нові технічні характеристики уможливають ефективне реагування представників влади на кризові ситуації в країні, адже за два

роки повномасштабної війни заходи управлінського впливу, запроваджені державою, дозволили охопити фактично усі життєво важливі інтегри населення.

Одним із непрямих показників ефективності використання мобільних додатків в якості інструменту кризової комунікації є показник їх завантажень, а також кількість видалень і часовий проміжок, через який вони були зроблені. У цьому сенсі перспективним напрямом досліджень є поведінкова аналітика, що дозволить на основі аналізу досвіду користувачів оптимізувати роботу застосунку і тим самим розширити його функціональний потенціал.

### Література

1. «MineFree» – новий мобільний застосунок дбає про безпеку громадян. *Державна служба України з надзвичайних ситуацій*. 8 серпня 2022. URL: <https://dsns.gov.ua/uk/news/ostanni-novini/minefree-novii-mobilnii-zastosunok-dbaje-pro-bezpeku-gromadyan>.
2. «Повітряна тривога» 6.0 – додаткові сповіщення про підвищену небезпеку. *Ajax Systems*. 28 лютого 2024. URL: <https://ajax.systems.ua/blog/air-alert-notifications-of-danger/>.
3. Бондаренко С. Мобільні застосунки: їх види та особливості. *Highload.today – медіа для розробників*. 26 січня 2023. URL: <https://highload.today/uk/mobilni-zastosunki-yih-vidi-ta-osoblivosti/>.
4. Ведення бізнесу в Україні для іноземців: розпочали бета-тестування uResidency. *Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України*. 26 грудня 2023. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/vedennya-biznesu-v-ukraini-dlya-inozemsiv-rozpochali-beta-testuvannya-uresidency>.
5. Гоца М. План у нас всіх один – перемога, – Мстислав Банік про підсумки роботи Дії й плани на 2023 рік. *24 Канал*. 23 грудня 2022. URL: [https://24tv.ua/tech/yak-2022-rotsi-zminilasya-diya-yaki-poslugi-budut-2023-intervyu\\_n2222448](https://24tv.ua/tech/yak-2022-rotsi-zminilasya-diya-yaki-poslugi-budut-2023-intervyu_n2222448).
6. Дія – у дії! Презентовано мобільний застосунок Дія та Національну онлайн-платформу цифрової освіти. *Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України*. 6 лютого 2024. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/diya-u-dii-prezentovano-mobilniy-zastosunok-diya-ta-natsionalnu-onlayn-platformu-tsifrovoi-osviti>.
7. Електронні рапорти та посвідчення захисника: Міноборони працює над онлайн-сервісами для військових. *Міністерство оборони України: офіційний веб сайт*. 21 лютого 2024. URL: <https://www.mil.gov.ua/news/2024/02/21/praczuue-nad-onlajn-servisami-dlya-vijskovih/>.
8. e-Підприємець: у Дії запрацює нова комплексна послуга для бізнесу. Долучайтеся до бета-тесту. *Міністерство цифрової трансформації*. 20 грудня 2023. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-pidpriyemets-u-dii-zapratsiuie-nova-kompleksna-posluha-dlia-biznesu-doluchaitesia-do-beta-testu>.
9. eРобота: інвестиції держави в розвиток бізнесу через гранти зросли до 5,5 млрд. грн. *Відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Міністерства економіки України*. 20 грудня 2023. URL: <https://www.me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=1cc5df93-86e6-484f-aec7-c6dad0477c64&title=Robota-Investitsii>.
10. Жарикова А. Застосунок «Повітряна тривога» оновили, тепер він вказує вид загрози. *Економічна правда*. 6 лютого 2024. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2024/02/6/709592/>.
11. Завальнюк І. Які послуги з'являться у Дії в 2023 році. *Processer.media*. 26 грудня 2022. URL: <https://processer.media/ua/yaki-poslugi-z-yavlyatsya-u-dii-v-2023-roci/>.
12. Зеленський В. Я мрію про державу у смартфоні. *Президент України Володимир Зеленський – офіційне інтернет-представництво*. 23 травня 2019. URL: <https://www.president.gov.ua/news/ya-mriyu-pro-derzhavu-u-smartfoni-volodimir-zelenskij-55585>.
13. Інкльюзивний фітнес: тренування для людей з ампутаціями. *Cases*. 24 січня 2024. URL: <https://cases.media/en/news/inklyuzivnii-fitness-trenuvannya-dlya-lyudei-z-amputacijami>.
14. Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребало В. А., Романенко Є. О., Чаплай І. В. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал»», 2017. 288 с.
15. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій / Пер. з англ. О. Татаренко. Київ: Фабула, 2023. 200 с.
16. Михайловська О. В., Михайловський І. М., Пилипенко О. О. Вплив комунікацій на ефективність публічного управління в умовах криз. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2024. № 12. URL: <https://reicst.com.ua/pmtl/article/view/2024-12-02-07/2024-12-02-07>.
17. Освітні документи вже в застосунок Дія. Дія. 22 березня 2024. URL: <https://diia.gov.ua/news/osvitni-dokumenti-vzhe-v-zastosunku-diya>.
18. Осіпова В. Застосунок «Армія+»: хто розробляє, чи буде зв'язок з «Дією», що оцифрують передусім і коли тестування. *DOU: спільнота програмістів*. 28 березня 2024. URL: <https://dou.ua/lenta/interviews/army-plus-new/>.
19. Остапчук Я. Військові облигації та «eВідновлення»: які послуги представлено в «Дії» від початку повномасштабного вторгнення. *Дзеркало тижня*. 21 травня 2024. URL: <https://zn.ua/ukr/TECHNOLOGIES/vijskovi-oblihotsiji-ta-jevidnovlennjavsiposluzhi-zapushcheni-v-diji-vid-pochatku-povnomasshtabnoho-vtorhnennja.html>.
20. Павлиш О. Застосунком «Дія» користуються майже 20 мільйонів українців. *Економічна правда*. 23 листопада 2023. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2023/11/23/706932/>.
21. Петровський Д. Зеленський презентував новий освітній застосунок «Мрія». УНІАН: інформаційне агентство. 1 вересня 2023. URL: <https://www.unian.ua/society/zelenskiy-prezentuvav-noviy-osvitniy-zastosunok-mriya-12379086.html>.
22. Підсумки роботи Мінцифри. *Міністерство цифрової трансформації України*. URL: <https://2022.thedigital.gov.ua/>.
23. Поліковська Ю. У Мінцифри підбили підсумки 2023 року. *Детектор Медіа*. 28 грудня 2023. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/33857/2023-12-28-u-mintsyfyridbylypidsumky>.

2023-roku/#:-:text=У%20сервісі%20«Дія»%20 за%20рік,до%2019,9%20мільйоні%D.

24. Посвідчення ветерана скоро в Дії: долучайтеся до бета-тест. Дія. 15 травня 2024. URL: <https://diia.gov.ua/news/posvidchennya-veterana-skoro-v-diyi-doluchajtesya-do-beta-testu>.

25. Результати урядової програми грантів для малого та середнього бізнесу станом на 20 грудня 2023 року. Департамент комунікації Секретаріату Кабінету Міністрів України. 20 грудня 2023. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-uriadovoi-prohramy-hrantiv-dlia-maloho-ta-serednoho-biznesu-standom-na-20-hrudnia-2023-roku>.

26. Сабадишина Ю. «Резерв+». Яким буде новий застосунок для військовозобов'язаних, що запрацює 18 травня. DOU: *спільнота програмістів*. 17 травня 2024. URL: <https://dou.ua/lenta/news/e-service-for-conscripts-start-18/>.

27. Тарасовський Ю. Компанія BetterMe та Мінекономіки запустили програму для підвищення продуктивності на роботі. *Forbes.UA*. 28 листопада 2023. URL : <https://forbes.ua/news/kompaniya-betterme-ta-minekonomiki-zapustili-programu-dlya-pidvishchennya-produktivnosti-ukraintsiv-28112023-17562>.

28. Шмигаль Д. Відсьогодні можна подати заявки за програмою «eРобота». *Департамент комунікації Секретаріату Кабінету Міністрів України*. 1 липня 2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/denis-shmigal-vidsogodni-mozhna-podati-zayavki-za-programoyu-erobota>.

29. Яковенко І. BetterMe й Superhumans створили курс етичного спілкування з людьми, які втратили кінцівки. *The Village*. 21 березня 2024. URL: <https://www.village.com.ua/village/knowledge/edu-news/348961-betterme-ta-superhumans-stvorili-kurs-etichnogo-spilkuvannya-z-lyudmi-yaki-vtratile-kintsivki>.

30. Android-застосунок Lepta, призначений для взаємодопомоги під час війни. *Всеукраїнська база E-Gov-сервісів*. URL : <https://egov.in.ua/services/android-zastosunok-lepta-pryznachenyj-dlia-vzaemodopomohy-pid-chas-vijny/>.

31. Austin L., Liu B. F., Jin Y. How audiences seek out crisis information: Exploring the social-mediated crisis communication model. *Journal of Applied Communication Research*. 2012. Vol. 40 (2). P. 188–207. URL : <https://doi.org/10.1080/00909882.2012.654498>.

32. Coombs W. Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corp Reputation Rev*. 2007. Vol. 10. P. 163–176. URL: <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>.

33. Fearn-Banks K. Crisis communications: A casebook approach. New York: Routledge, 2007. 408 p.

34. Freund J. Observations sur Deux Catégories de la Dynamique Polémogène; de la Crise au *Conflit*. *Communications*. 1976. № 25. P. 101-112.

35. Habermas J. Moral Consciousness and Communicative Action / Trans. by C. Lenhardt, S. Weber-Nicholsen. Cambridge: MIT Press, 1990. 225 p.

36. Kumar S. B., Ravi R., Dhanalakshmi P., Kirubakaran S., Maheswari K. Classification of Mobile Applications with rich information. International Conference on Soft-Computing and Networks Security

(ICSNS) (Coimbatore, India). 2015. P. 1–7. URL: <http://doi.org/10.1109/ICSNS.2015.7292427>.

37. Quarantelli E. L., Lagadec P., Boin A. A Heuristic Approach to Future Disasters and Crises: New, Old and In-between Types / Rodriguez H., Quarantelli E. L., Dynes R. Handbook of Disaster Research. New York: Springer, 2006. P. 16–42.

#### Анотація

**Калашнікова Л. В., Черноус Л. С., Безуглова В. Д. Мобільні додатки як інструмент кризових комунікацій: ефективність використання в умовах війни.** – Стаття.

У статті визначено сутність кризових комунікацій як діяльності, спрямованої на встановлення результативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю з метою мінімізації негативних наслідків загроз й ризиків до, під час і після виникнення криз. На основі узагальнення соціологічних підходів до вивчення кризових ситуацій означено особливості появи і розвитку конфліктних, консенсусних та змішаних криз, окреслено їх провідні характеристики й складові елементи. Визначено умови ефективної реалізації кризової комунікації. Схарактеризовано зміст традиційної, партисипативної та переговорно-діалогічної моделей кризової комунікації. Акцентовано зосереджено увагу на ролі і місці інноваційних діджитальних інструментів, зокрема, мобільних додатків у процесі кризової комунікації між владою і населенням як потужного засобу антикризової стратегії в умовах війни. Визначено функціональні можливості провідних сервісів застосунку «Дія» у вирішенні нагальних проблем сьогодення, зокрема через надання державних послуг цільовим аудиторіям українців. Проаналізовано можливості застосування для організації комунікації в системі «влада-суспільство» таких альтернативних мобільних інструментів, як «Повітряна тривога», Lepta, MineFree, BetterMe, «Армія+», «Резерв+» та ін. Доведено, що на відміну від традиційних засобів масової інформації, мобільні додатки як інструменти кризової комунікації й управлінського впливу мають низку переваг, а саме доступність і прозорість, можливість реалізації двостороннього зв'язку, інтерактивність й адресна взаємодія, формування довіри до органів влади. Їх розвиток та вдосконалення в умовах війни демонструє адаптивність до зміни кризових обставин. Перспективним напрямом досліджень є поведінкова аналітика, яка дозволить на основі аналізу досвіду користувачів оптимізувати роботу застосунків і тим самим розширити їх функціонал як засобу антикризової стратегії.

*Ключові слова:* криза, кризова комунікація, взаємодія влади і населення засоби масової інформації, мобільні застосунки.

#### Summary

**Kalashnikova L. V., Chernous L. S., Bezuhlova V. D. Mobile applications as a tool for crisis communications: effectiveness of use in war conditions.** – Article.

The article defines the essence of crisis communications as an activity aimed at establishing effective interaction between public authorities and the public in order to minimize the negative consequences of threats and risks

before, during and after crises. Based on a generalization of sociological approaches to the study of crisis situations, the author identifies the following features of the emergence and development of conflict, consensus and mixed crises, their main characteristics and constituent elements are outlined. The conditions for the effective implementation of crisis communication are determined. The content of traditional, participatory and negotiation-dialogic models of crisis communication is characterized. The author emphasizes the role and place of innovative digital tools, in particular, mobile applications, in the process of crisis communication between the authorities and the population as a powerful means of anti-crisis strategy in times of war. The functional capabilities of the leading services of the "Diia" application in solving urgent problems of today are determined, in particular, through the provision of public services to target audiences of Ukrainians. The possibilities of using alternative mobile

tools such as Air Alert, Lepta, MineFree, BetterMe, Army+, Reserve+, etc. to organize communication in the government-society system are analyzed. It is proved that, unlike traditional media, mobile applications as tools for crisis communication and management influence have a number of advantages, namely accessibility and transparency, the ability to implement two-way communication, interactivity and targeted interaction, and building trust in the authorities. Their development and improvement during the war demonstrates adaptability to changing crisis circumstances. A promising area of research is behavioral analytics, which will allow to optimize the work of applications based on the analysis of user experience and thereby expand their functionality as a means of anti-crisis strategy.

*Key words:* crisis, crisis communication, interaction between the government and the population, mass media, mobile applications.