

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Студентки 2 курсу, групи 7мз
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньої програми «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис
студента)

Жиленко
Лілії
Валеріївни

Науковий керівник
к.е.н.,
доцент

(підпис
керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
к.держ.упр.

(підпис гаранта)

Мірко
Наталія
Вікторівна

м. Київ

АНОТАЦІЯ

Жиленко Л. Організація комунікацій в органах державної влади».

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування». Державний торговельно-економічний університет, 2024.

У кваліфікаційній роботі на основі теоретичних і практичних досліджень проаналізовано організацію комунікацій в органах державної влади, зокрема в контексті Національного інституту стратегічних досліджень. Визначено основні концепції та підходи до організації комунікацій, а також розглянуто міжнародний досвід у цій сфері. Досліджено структуру та організацію комунікаційної діяльності Інституту, оцінено ефективність його комунікаційних стратегій та інструментів. На основі проведеного аналізу розроблено практичні рекомендації для вдосконалення комунікаційних процесів у Національному інституті стратегічних досліджень, що сприятиме підвищенню ефективності державного управління та зміцненню довіри суспільства до органів влади.

Ключові слова: комунікації, органи державної влади, Національний інститут стратегічних досліджень, ефективність, державне управління, рекомендації.

SUMMARY

Zhilenko L. Organization of communications in state authorities".

Graduation qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 281 "Public management and administration" in the educational program "Public management and administration". State University of Trade and Economics, 2024.

In the graduation thesis, based on theoretical and practical research, the organization of communications in state authorities was analyzed, in particular in the context of the National Institute of Strategic Studies. The main concepts and approaches to the organization of communications are defined, as well as the international experience in this field is considered. The structure and organization of the Institute's communication activities were studied, and the effectiveness of its communication strategies and tools was evaluated. Based on the analysis, practical recommendations were developed for improving communication processes at the National Institute of Strategic Studies, which will contribute to increasing the efficiency of public administration and strengthening public trust in authorities.

Keywords: communications, state authorities, National Institute of Strategic Studies, efficiency, public administration, recommendations.

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра публічного управління та адміністрування
Освітній ступінь: магістр
Спеціальність: публічне управління та адміністрування
Освітня програма: публічне управління та адміністрування

Затверджую
Зав. кафедри

« 10» січня 2024 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу студентіві Жиленко Лілії Валеріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Організація комунікацій в органах державної влади».

Затверджена наказом ректора від «29» грудня 2023 р. № 4715

2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 15.11.2024

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета дослідження є удосконалення комунікаційних процесів в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) шляхом оптимізації взаємодії з іншими органами державної влади та громадськістю.

Об'єктом дослідження є процес організації комунікацій в органах державної влади.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади організації комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень

4. Зміст кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1 Основні концепції та підходи до організації комунікацій в органах державної влади

1.2 Міжнародний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОГО ІНСТИТУТУ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

2.1 Структура та організація комунікацій в Національному інституті стратегічних

досліджень

2.2 Оцінка ефективності комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ТА ШЛЯХІВ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ В НАЦІОНАЛЬНОМУ ІНСТИТУТІ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи

№ пор.	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та погодження теми КР	до 29.12.2023	29.12.2023
2	Затвердження плану ВКР науковим керівником	до 09.02.2024	09.02.2024
3	Подання науковому керівнику наукової статті	до 01.04.2024	01.04.2024
4	Подання науковому керівнику на рецензування 1-го розділу КР	до 17.06.2024	17.06.2024
5	Подання науковому керівнику на рецензування 2-го розділу КР	до 09.09.2024	09.09.2024
6	Подання науковому керівнику на рецензування 3-го розділу КР	до 21.10.2024	21.10.2024
7	Подання науковому керівнику готової КР	до 28.10.2024	28.10.2024
8	Попередній захист КР	04.11- 11.11.2024	04.11- 11.11.2024
9	Подання КР на кафедрі	до 15.11.2024	15.11.2024
10	Захист КР	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «09» лютого 2024 р.

7. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту)

Лазебна І.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми) Мірко Н.В. _____

9. Завдання прийняла до виконання студентка Жиленко Л.В. _____

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника кваліфікаційної роботи:

Кваліфікаційна робота Жиленко Лілії Валеріївни на тему: «Організація комунікацій в органах державної влади» відповідає темі та носить актуальний характер. Автором опрацьовано значний масив вітчизняних та зарубіжних інформаційних джерел, що дало змогу розкрити сутність заявленої теми, а також мету та завдання дослідження.

У першому розділі авторкою досліджено основні концепції та підходи до організації комунікацій в органах державної влади; проаналізовано міжнародний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади.

У другому розділі авторкою досліджено структуру та організацію комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень; проведено оцінку ефективності комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень.

Третій розділ носить практичний характер, було розроблено рекомендації та шляхи удосконалення комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень

Під час написання роботи мали місце деякі недоліки: відсутні графічні матеріали; замало посилань на джерела; не структурований 3 розділ – дати таблицю чи рисунок по рекомендаціям та шляхам удосконалення комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень; висновки та пропозиції написати відповідно до завдань у вступі (5 пунктів); список джерел привести у відповідність з вимогами, оновити за 2023-2024 рр. В подальшому доопрацюванні роботи авторкою були усунуті надані зауваження.

В цілому зміст та структура роботи розкривають тему, робота виконана відповідно до вимог та рекомендована до захисту з позитивною оцінкою, а її авторка Жиленко Лілія заслуговує на присвоєння освітнього ступеня магістр зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Науковий керівник кваліфікаційної роботи Лазебна І.В. _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Мірко Наталія Вікторівна _____
(підпис, дата)

11. Висновок про кваліфікаційну роботу:

Кваліфікаційна робота студентки Жиленко Лілії Валеріївни
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Мірко Н.В. _____
(підпис)

Завідувач кафедри: Залізнюк В.П. _____
(підпис)

«15» листопада 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	6
1.1. Основні концепції та підходи до організації комунікацій в органах державної влади	6
1.2. Міжнародний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади.....	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОГО ІНСТИТУТУ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ.....	22
2.1. Структура та організація комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень.....	22
2.2. Оцінка ефективності комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень.....	29
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ТА ШЛЯХІВ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ В НАЦІОНАЛЬНОМУ ІНСТИТУТІ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ.....	35
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	48

ВСТУП

Організація комунікацій в органах державної влади є ключовим аспектом ефективного управління та взаємодії між різними рівнями та гілками влади, а також між владою та громадськістю. В умовах сучасних викликів, таких як швидкий розвиток інформаційних технологій, глобалізація та підвищення вимог до прозорості та підзвітності державних інституцій, питання вдосконалення комунікацій стає особливо актуальним. Розуміння та оптимізація комунікаційних процесів сприяють підвищенню ефективності управлінських рішень, зміцненню довіри громадян до влади та забезпеченню стійкого розвитку держави.

Питанням використання комунікації в органах державної влади присвячено праці багатьох українських дослідників. Серед них варто відзначити роботи Азарова В., Бажанов М., Барововська А., Безрук В., Бобко Л., Борисенко О., Галяс Н., Грабовенко Н., Журба Я., Дзяна Г., Зяйлік М., Майстренко К., Михайлова О., Романенко Є., Радченко О., Рашковська О., Сивак Т., Соловійов С., Чаплай І. та інших.

Незважаючи на значний науковий доробок, питання ефективної організації комунікацій в органах державної влади залишаються актуальними та потребують подальших досліджень, зокрема в контексті адаптації до нових викликів та технологічних змін.

Метою дослідження є удосконалення комунікаційних процесів в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) шляхом оптимізації взаємодії з іншими органами державної влади та громадськістю.

Завдання дослідження ВКР:

1. Проаналізувати основні концепції та підходи до організації комунікацій в органах державної влади.
2. Дослідити міжнародний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади.
3. Вивчити структуру та організацію комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень.

4. Оцінити ефективність комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень.

5. Розробити пропозиції щодо вдосконалення комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень, а також сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності комунікацій в органах державної влади на основі аналізу досвіду Інституту.

Об'єктом дослідження є процес організації комунікацій в органах державної влади.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади організації комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень

Для досягнення мети дослідження використовувались наступні наукові методи: контент-аналіз, аналіз змісту комунікаційних матеріалів та стратегій, які використовуються в НІСД, для оцінки їх ефективності; системний аналіз, комплексна оцінка комунікаційних процесів в НІСД для розробки рекомендацій з їх оптимізації; моделювання та створення моделей оптимізації комунікаційних процесів та прогнозування ефективності запропонованих змін. Порівняльний аналіз – для визначення сильних і слабких сторін комунікаційних процесів в НІСД. Метод соціологічного опитування – для збору думок та оцінок учасників комунікаційних процесів в НІСД, що дозволило отримати зворотний зв'язок і провести кількісне та якісне дослідження ефективності комунікацій. Метод спостереження – для вивчення реальних комунікаційних процесів в динаміці та їх подальшого аналізу на основі отриманих даних. Контент-аналіз – детальне вивчення матеріалів НІСД з метою виокремлення ключових елементів, що впливають на ефективність комунікації.

Апробація результатів дослідження за темою роботи. За результатами дослідження було підготовлено статтю на тему «Роль комунікаційних інструментів у національному інституті стратегічних досліджень», яку було опубліковано у Збірнику наукових праць Державного торговельно-економічного університету: Жиленко Л. «Роль комунікаційних інструментів у національному інституті стратегічних досліджень». Публічне управління та адміністрування в

умовах суспільних трансформацій [Електронний ресурс]: зб. наук. ст. студентів ден. та заоч. форм навч. / відп. ред. Н. Л. Новікова. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2024. С.87–92.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел з 40 найменувань. Матеріали роботи містять 5 рисунків та 5 таблиць, 3 додатки. Загальний обсяг роботи складає 48 сторінок, основної частини – 42 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Основні концепції та підходи до організації комунікацій в органах державної влади

Організація комунікацій в органах державної влади є одним із ключових чинників ефективного публічного управління та адміністрування. В умовах глобалізації та швидкого розвитку інформаційних технологій комунікаційні процеси набувають нових форм та змісту, що вимагає переосмислення та адаптації існуючих підходів.

Комунікації в органах державної влади відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування державного апарату. Вони сприяють налагодженню взаємодії між різними рівнями управління, забезпечують інформування громадськості про діяльність державних органів, а також сприяють формуванню позитивного іміджу влади. Ефективні комунікації дозволяють державним органам координувати свою діяльність, забезпечуючи узгодженість дій між центральними та місцевими органами, а також між різними відомствами. Це особливо важливо для досягнення спільних цілей та реалізації комплексних проектів, які вимагають співпраці на різних рівнях.

Інформування громадськості про діяльність державних органів є ще одним важливим аспектом комунікацій. Завдяки цьому громадяни мають можливість отримувати своєчасну та достовірну інформацію про прийняті рішення, плани та досягнення органів влади. Це підвищує рівень прозорості та підзвітності державних інституцій, що є основою для зміцнення довіри громадян до влади. Крім того, активна комунікація з громадськістю дозволяє враховувати їхню думку та потреби у процесі прийняття рішень, що сприяє більш ефективному та орієнтованому на результат управлінню.

Формування позитивного іміджу державної влади є важливим завданням комунікацій. Прозорі та відкриті комунікації сприяють створенню позитивного сприйняття влади серед громадян та міжнародних партнерів. Це включає не лише інформування про успіхи та досягнення, але й відкрити та чесну комунікацію про проблеми та виклики, з якими стикаються державні органи, а також про заходи, що вживаються для їх вирішення. Такий підхід допомагає зміцнити довіру до державних інституцій та сприяє більш конструктивній взаємодії з громадськістю.

У контексті сучасного публічного управління комунікації виступають інструментом стратегічного планування, прийняття рішень та їх реалізації. Вони забезпечують обмін інформацією між різними рівнями управління, що дозволяє ефективно планувати та координувати діяльність. Крім того, комунікації сприяють залученню широкого кола зацікавлених сторін до процесу прийняття рішень, що дозволяє враховувати різні погляди та інтереси, підвищуючи таким чином якість прийнятих рішень. Ефективна реалізація рішень також залежить від добре налагоджених комунікацій, оскільки вони забезпечують зворотний зв'язок та контроль за виконанням поставлених завдань [7].

Державні установи використовують комунікаційні моделі для забезпечення належного обміну інформацією, прийняття рішень та координації дій. У цьому контексті ключовими стають кілька моделей комунікації, адаптованих до специфіки державного управління [8].

1. Ієрархічна модель комунікації.

Ієрархічна модель комунікації є типовою для органів державної влади, оскільки вони функціонують на основі чітко визначеної ієрархії та підпорядкування. Ця модель передбачає передачу інформації зверху вниз або знизу вгору. Наприклад, вказівки або накази передаються від вищих посадовців до нижчих рівнів управління, а звіти або пропозиції рухаються у зворотному напрямку. Перевагою цієї моделі є чітка структурованість та контроль, проте вона може бути неефективною через повільність обміну інформацією та можливі викривлення повідомлень на різних етапах.

2. Мережна модель комунікації.

Мережна модель передбачає горизонтальні та вертикальні комунікаційні зв'язки між рівноправними учасниками процесу. У державному управлінні це може бути комунікація між різними департаментами або відомствами, що забезпечує швидкий обмін інформацією та сприяє координації між різними структурами. Мережна модель часто використовується для розв'язання комплексних проблем, де необхідна співпраця між кількома організаціями. Вона дозволяє уникнути бюрократичних перешкод та сприяє гнучкості у прийнятті рішень.

3. Модель зворотного зв'язку.

У державних органах зворотний зв'язок відіграє важливу роль як частина двостороннього процесу комунікації. Ця модель акцентує увагу на взаємодії між урядовими установами та громадянами, коли орган влади не лише передає інформацію, але й отримує відповідь. Наприклад, після впровадження нової політики держава може збирати відгуки від населення для коригування своїх дій. Зворотний зв'язок може здійснюватися через опитування, громадські слухання або електронні консультації. Він допомагає підвищити легітимність прийнятих рішень і покращує комунікацію між урядом та суспільством.

4. Модель публічної дипломатії.

Публічна дипломатія є важливою частиною зовнішньої комунікації органів державної влади. Ця модель охоплює комунікаційні процеси, спрямовані на формування позитивного іміджу держави на міжнародній арені. Публічна дипломатія включає взаємодію з міжнародними організаціями, іноземними державами, а також громадянами інших країн. Завдяки використанню медіа, культурних програм, освітніх обмінів та інших інструментів, держава прагне покращити своє міжнародне сприйняття та просувати національні інтереси.

5. Модель кризової комунікації.

Кризова комунікація є необхідною в ситуаціях надзвичайних ситуацій або кризових подій, таких як природні катастрофи, техногенні аварії або політичні кризи. Ця модель передбачає швидке, чітке та скоординоване передавання інформації, що має на меті мінімізувати шкоду та уникнути паніки. Вона

базується на готовності урядових органів до непередбачуваних подій, а також на здатності швидко мобілізувати ресурси та оперативно донести важливі повідомлення до населення. Ключовим аспектом кризової комунікації є прозорість та своєчасність, що допомагає підтримати довіру суспільства до дій уряду.

6. Інтегрована модель комунікацій.

Інтегрована модель комунікацій об'єднує всі канали та інструменти комунікації, що використовуються органами державної влади для формування єдиної та послідовної інформаційної стратегії. Вона включає як внутрішню комунікацію (між різними відомствами та департаментами), так і зовнішню (спрямовану на громадян, ЗМІ та міжнародні організації). Основна мета інтегрованої моделі полягає в забезпеченні узгодженості всіх повідомлень, що дозволяє уникнути інформаційного хаосу та підвищити ефективність управління.

7. Модель "комунікаційного трикутника" (держава – громадяни – медіа).

Ця модель описує тристоронню взаємодію між державними органами, громадянами та засобами масової інформації. Уряди передають інформацію через медіа, а громадяни отримують можливість реагувати та взаємодіяти з державою через ті ж медіа-платформи. Засоби масової інформації відіграють важливу роль у формуванні громадської думки та є посередником між владою та суспільством. Модель "комунікаційного трикутника" підкреслює важливість прозорості державних дій і доступу громадян до достовірної інформації.

Важливо зазначити, що комунікація в органах державної влади є складним процесом, який включає різні моделі, залежно від контексту, цілей та учасників комунікаційного процесу. Важливо розуміти специфіку кожної моделі, щоб забезпечити ефективний обмін інформацією як всередині державних установ, так і у взаємодії з громадськістю та іншими зовнішніми партнерами. Ефективна комунікація сприяє підвищенню довіри до органів влади, покращує управлінські процеси та забезпечує більш прозоре і відкрите державне управління.

Державна комунікація є ключовим механізмом у функціонуванні суспільства, і її роль не можна переоцінити. Вона виконує кілька основних

функцій, кожна з яких має своє специфічне значення для забезпечення стабільності та ефективності державних інститутів [8].

По-перше, консервативна функція державної комунікації спрямована на підтримання існуючого стану речей в державній системі. Це включає збереження соціальних норм і політичних структур, що забезпечує стабільність соціального організму. Завдяки цій функції, державні органи можуть підтримувати постійний рівень управлінських процесів і уникати значних змін, які можуть порушити гармонію в суспільстві. Така стабільність є важливою для безперервного функціонування держави та підтримки довіри громадян до її інститутів.

По-друге, координуюча функція має на меті забезпечення узгодженості між різними аспектами влади та управлінськими об'єктами. Це передбачає налаштування механізмів управління таким чином, щоб всі складові системи працювали злагоджено, враховуючи можливі зміни в умовах. Завдяки координуючій функції, управлінські рішення можуть бути адаптовані відповідно до актуальних умов і потреб, що дозволяє оперативно реагувати на нові виклики та забезпечувати ефективність державного управління [18].

Третьою ключовою функцією є інтегруюча. Вона передбачає реалізацію такої державної політики, яка враховує інтереси всіх елементів суспільної системи. Це дозволяє формувати та приймати узгоджені управлінські рішення, що відповідають потребам різних соціальних груп. Інтеграція всіх частин суспільства в процес управління сприяє більшій злагодженості та координації в прийнятті рішень, що підвищує ефективність державного управління і забезпечує гармонійний розвиток суспільства [18].

Мобілізаційна функція орієнтована на забезпечення легітимності існуючого громадського порядку. Вона включає в себе отримання підтримки та схвалення суспільства щодо прийнятих управлінських рішень. Забезпечення підтримки громадян є критично важливим для стабільного розвитку держави, оскільки це дозволяє уникнути соціальних конфліктів і зберегти соціальну злагоду. Мобілізаційна функція також допомагає зміцнити довіру до державних інститутів та їхніх рішень [18].

Останньою є соціальна функція, яка має важливе значення для засвоєння соціально-політичних норм, цінностей і традицій через інформаційний обмін. Ця функція сприяє підвищенню політичної грамотності громадян, що є необхідним для розвитку демократичного суспільства. Вона забезпечує інформування громадян про основні політичні та соціальні процеси, а також формує у них розуміння та підтримку державної політики і суспільних норм. Підвищення рівня політичної компетентності громадян сприяє активнішій участі у суспільному житті та покращує якість демократичних процесів.

Загалом, комунікації в органах державної влади є невід'ємною частиною ефективного управління, забезпечуючи взаємодію між різними рівнями та підрозділами, інформування громадськості, формування позитивного іміджу та підтримку стратегічного планування та реалізації рішень. У сучасних умовах, коли вимоги до прозорості та підзвітності зростають, значення комунікацій стає ще більш важливим. Ефективні комунікації дозволяють державним органам діяти більш узгоджено, прозоро та орієнтовано на громадян, що є основою для зміцнення довіри та підвищення ефективності управління.

Основні концепції комунікації охоплюють широкий спектр тем, включаючи вербальну та невербальну комунікацію, міжкультурну взаємодію, а також роль технологій у сучасних комунікаційних процесах. У цьому контексті важливо розглянути роботи провідних науковців, які зробили значний внесок у вивчення комунікації, визначивши її основні принципи та механізми. (див. табл.1.1).

Азаров В. у своїх дослідженнях акцентує увагу на концепції управлінської комунікації. Він стверджує, що ефективне управління комунікаціями в державних органах є критично важливим для забезпечення прозорості та стабільності функціонування державного апарату. Азаров підкреслює, що важливими компонентами цієї концепції є організація зворотного зв'язку, управління інформаційними потоками та створення системи, що дозволяє швидко реагувати на запити громадян. Важливою є також інтеграція сучасних технологій для покращення комунікації між різними рівнями влади та суспільством. Завдяки

ефективній управлінській комунікації можна зменшити бюрократичні перешкоди і підвищити рівень довіри до державних органів [1].

Таблиця 1.1

Основні концепції комунікації в дослідженнях науковців

Дослідник	Основна концепція	Ключові аспекти
Азаров В.	Управлінська комунікація	Зворотний зв'язок, управління інформаційними потоками, використання технологій.
Бажанов М.	Інтеграція комунікаційних технологій	Електронні платформи, підвищення доступності інформації та взаємодії.
Бобко Л.	Стратегічне планування комунікаційних процесів	Чітке визначення цілей, моніторинг ефективності, аудит комунікаційних каналів.
Баровська А.	Формування позитивного іміджу державних органів	Прозорість, відкритість, використання ЗМІ, довірчі відносини з суспільством.
Безрук В.	Міжсекторальна комунікація	Координація дій між державою, бізнесом і громадськими організаціями
Борисенко О., Галяс Н., Грабовенко Н.	Практичні аспекти комунікації	Взаємодія з громадами, кризові ситуації, інноваційні комунікаційні практики

Джерело: створено автором на основі [1,2,3,4,5,7,11,13].

Бажанов М. розвиває концепцію інтеграції комунікаційних технологій у державному управлінні. Він акцентує на важливості впровадження новітніх інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення доступності інформації та взаємодії з громадянами. Бажанов відзначає, що електронні платформи, такі як портали для подання звернень та електронні документи, можуть суттєво спростити процеси взаємодії між державними органами і громадянами, зменшити затримки в обробці запитів і поліпшити загальну ефективність адміністративних процедур. Ця концепція акцентує на важливості технічного забезпечення і забезпечення безперебійного функціонування комунікаційних систем [2].

Бобко Л. розглядає концепцію стратегічного планування комунікаційних процесів у державному управлінні. Вона вважає, що для досягнення успіху необхідно розробити детальні комунікаційні стратегії, які включають чітке визначення цілей, аудит комунікаційних каналів і регулярний моніторинг ефективності. У своїй роботі Бобко акцентує увагу на важливості залучення

громадськості в процес формування політики, що забезпечує зворотний зв'язок та підвищує легітимність рішень, прийнятих державними органами. Вона підкреслює, що системний підхід до планування і реалізації комунікаційних заходів дозволяє ефективно реагувати на зміни в суспільній думці та підтримувати високий рівень прозорості у діяльності державних органів. Бобко також аналізує різноманітні моделі комунікації, які можуть бути застосовані в державному управлінні, від традиційних до цифрових. Вона вважає, що у сучасних умовах особливу увагу слід приділяти використанню соціальних медіа та онлайн-платформ для розширення діалогу між урядом і громадянами. Ці інструменти не лише сприяють швидкому поширенню інформації, але й дозволяють більш активно залучати громадськість до обговорення важливих суспільних питань [5].

Баровська А. досліджує концепцію формування позитивного іміджу державних органів через комунікаційні стратегії. Вона наголошує на важливості побудови довірчих відносин між владою та суспільством, що досягається через активне використання засобів масової інформації, прозорість дій і відкритість інформації. Баровська зазначає, що ключовими елементами ефективних комунікаційних стратегій є інтерактивність, доступність та своєчасність інформації, що дозволяє громадянам активно долучатися до процесу прийняття рішень. Вона пропонує стратегії, спрямовані на поліпшення громадського сприйняття через регулярне інформування про діяльність органів влади, оперативне реагування на соціальні запити і потреби, а також проведення освітніх кампаній для підвищення обізнаності населення щодо функцій та діяльності державних установ. Баровська також аналізує роль соціальних мереж у формуванні іміджу державних органів. Вона вважає, що сучасні технології відкривають нові можливості для комунікації, дозволяючи знизити бар'єри між владою та громадськістю. Вона пропонує використовувати платформи для зворотного зв'язку, де громадяни можуть висловлювати свої думки і зауваження, а органи влади – швидко реагувати на них [3].

Безрук В. зосереджується на концепції міжсекторальної комунікації. Він вважає, що ефективне управління державними справами можливе лише при налагодженій взаємодії між державними установами, приватним сектором і громадськими організаціями. Безрук акцентує увагу на важливості координації дій між різними секторами для досягнення комплексних рішень і зменшення соціальних проблем. За його словами, інтеграція ресурсів і знань з різних секторів може значно підвищити ефективність управлінських процесів [4].

О. Борисенко, Н. Галяс та Н. Грабовенко також вносять вагомий вклад у розуміння комунікаційних процесів у державному управлінні. Їхні дослідження зосереджені на практичних аспектах комунікації, таких як взаємодія з місцевими громадами, управління кризовими ситуаціями та впровадження інноваційних комунікаційних практик. Борисенко акцентує на важливості врахування місцевих особливостей при розробці комунікаційних стратегій, Галяс досліджує ефективність комунікацій в умовах криз, а Грабовенко пропонує новітні підходи до інтеграції інновацій у комунікаційні процеси [7,11,13].

Таким чином, концепції і підходи до організації комунікацій в органах державної влади охоплюють широкий спектр аспектів, від управлінської комунікації та впровадження технологій до формування іміджу і стратегічного планування. Важливо зазначити, що сучасні комунікаційні стратегії в публічному управлінні не лише сприяють підвищенню ефективності роботи державних структур, але й забезпечують прозорість та відкритість у взаємодії з громадськістю.

Загалом, огляд публікацій українських дослідників дозволяє виявити основні тенденції та напрями досліджень у сфері комунікацій в органах державної влади. Наприклад, акцентується увага на інтеграції новітніх технологій, таких як соціальні медіа та електронні платформи, які сприяють покращенню діалогу між державою та суспільством. Воно дозволяє не лише забезпечити оперативний зворотний зв'язок, але й створює можливості для активної участі громадян у процесах прийняття рішень.

Крім того, важливим аспектом є формування іміджу державних органів через стратегічне планування комунікацій, включає в себе визначення цільових аудиторій, адаптацію повідомлень під потреби різних груп, а також використання різноманітних комунікаційних каналів для досягнення максимального охоплення. У цій сфері особливу роль відіграє управління репутацією, яке дозволяє зберігати довіру населення до державних інститутів.

Аналіз публікацій також вказує на важливість дослідження комунікаційної культури в органах влади, яка визначає ефективність взаємодії між посадовими особами та громадянами.

В результаті такого огляду стає можливим не лише розуміти теоретичні основи та методологічні підходи, але й визначити невирішені питання та можливі шляхи їх розв'язання, що є важливим для подальших досліджень та практичного застосування у публічному управлінні. Серед таких питань можна виділити недостатній рівень інтеграції нових технологій у традиційні моделі комунікації, а також необхідність удосконалення системи підготовки кадрів у сфері управлінської комунікації.

1.2. Міжнародний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади

Розвиток та вдосконалення комунікаційних стратегій є необхідними для забезпечення прозорості, відкритості та доступності інформації для громадян, бізнесу та інших зацікавлених сторін. Уряди в усьому світі активно використовують міжнародний досвід та найкращі практики у сфері комунікацій, взаємодіючи з міжнародними організаціями, іншими державами та професійними асоціаціями.

При розвитку комунікацій в органах державної влади велике значення має аналіз та використання передового досвіду інших країн щодо впровадження інформаційних технологій, цифрових інструментів та соціальних мереж. Створення ефективних систем комунікації передбачає не лише використання

сучасних технологій, а й розвиток професійних навичок у співробітників органів влади у сфері взаємодії з громадськістю та медіа.

Міжнародний досвід також вказує на важливість створення механізмів зворотнього зв'язку та відкритого діалогу з громадськістю для підвищення рівня довіри до владних структур та забезпечення легітимності прийнятих рішень. Успішні приклади використання інструментів громадської участі та консультацій дозволяють ефективно вирішувати складні суспільні проблеми та формувати політику, яка відповідає потребам громадян.

Наприклад, країни Європейського Союзу активно впроваджують інноваційні підходи до комунікаційної діяльності в урядових структурах, сприяючи розвитку відкритого та транспарентного уряду. Завдяки системам електронного урядування та онлайн-консультаціям громадян, вони забезпечують швидкий та ефективний доступ до інформації та можливість взаємодії з владними структурами на різних рівнях.

Європейська практика демонструє позитивні результати таких комунікативних механізмів: консультативно-дорадчі органи, які постійно діють при органах публічної влади, є значно ефективнішими і результативнішими в управлінні, аніж короткострокові процедури контролю за діяльністю органів влади з боку громадськості чи разове залучення громадян до формування управлінських рішень.

Крім країн Європейського Союзу, значний досвід у розвитку комунікацій в органах державної влади можна знайти в Сполучених Штатах Америки та Канаді.

США відомі своїми інноваційними підходами до публічної інформації та відкритості владних структур. Створення спеціальних інтернет-платформ для доступу до даних урядових органів та проведення відкритих онлайн-дискусій є лише декількома прикладами ефективного використання цифрових технологій для залучення громадськості та забезпечення прозорості управління. Наприклад, портал "USA.gov" служить центральним ресурсом для доступу до інформації про урядові послуги, програми та ресурси. Додатково, багато державних агентств мають спеціалізовані веб-сайти і мобільні додатки, такі як "IRS2Go" для

платників податків, що полегшують взаємодію з урядом. Багато федеральних і місцевих урядових органів активно використовують платформи, такі як Twitter, Facebook та Instagram для оперативного інформування населення про новини, події та важливі оголошення. Наприклад, адміністрація президента США регулярно використовує Twitter для публікації оновлень та взаємодії з громадянами. США мають значний досвід у забезпеченні прозорості діяльності державних органів через публікацію звітів та доступ до публічної інформації. Платформа "Transparency.gov" надає детальну інформацію про витрати федерального бюджету, що дозволяє громадянам відслідковувати, як використовуються державні кошти [24].

США мають розроблені ефективні стратегії кризового управління і комунікації. Наприклад, Федеральне агентство з управління надзвичайними ситуаціями (FEMA) використовує багатоканальну стратегію для інформування громадян про надзвичайні ситуації та забезпечення необхідної допомоги. Вони регулярно оновлюють інформацію через прес-релізи, соціальні медіа та спеціалізовані мобільні додатки.

Канада є прикладом країни, де інноваційні технології активно використовуються для покращення комунікаційних процесів між державними органами та громадянами. Один з яскравих прикладів – платформа "Can: 15" яка об'єднує численні урядові ресурси на одному сайті, забезпечуючи зручний доступ до інформації та послуг. Іншим прикладом є мобільний додаток "My Service Canada Account", що дозволяє громадянам взаємодіяти з урядовими сервісами та отримувати необхідні послуги в режимі онлайн. Канада активно використовує стратегічний підхід до публічної комунікації через різноманітні медіа-канали [24].

Наприклад, канадський уряд регулярно проводить кампанії з інформування громадян про важливі соціальні та економічні питання через соціальні мережі та традиційні медіа. Кампанія "Canada's Anti-Spam Legislation" (CASL) – це приклад ефективного використання медіа для просування законодавчих ініціатив та захисту прав споживачів в інтернеті. Канадський уряд демонструє високий рівень

готовності до комунікації під час кризових ситуацій. Наприклад, під час пандемії COVID-19 уряд Канади активно використовував прес-конференції, регулярні оновлення в соціальних мережах і спеціалізовані платформи для забезпечення населення актуальною інформацією про стан епідемії, правила карантину та вакцинації. Це дозволило забезпечити швидкий доступ до важливої інформації та зменшити паніку серед населення [25].

Канада, як багатомовна країна, забезпечує двомовність у державних комунікаціях, що є важливим аспектом її комунікаційної стратегії. Офіційні урядові сайти та документи доступні англійською та французькою мовами, що відповідає принципам рівного доступу до інформації для всіх громадян. Водночас, уряд активно працює над включенням інших мов та культурних аспектів у комунікаційні стратегії, щоб відобразити багатокультурність канадського суспільства [16].

Німеччина протягом останніх десятиліть демонструє активний підхід до розвитку комунікацій у державних структурах. Від традиційних форм спілкування до інноваційних технологій, німецький досвід характеризується постійним удосконаленням методів комунікації. Зокрема, німецький уряд активно впроваджує нові інформаційно-комунікаційні технології для покращення взаємодії з громадянами, спрощення доступу до інформації та підвищення прозорості державних процесів. Важливою частиною німецької стратегії є створення та підтримка ефективних комунікаційних каналів. Включає в себе розвиток цифрових платформ, таких як офіційні веб-сайти, соціальні медіа та мобільні додатки. Впровадження таких технологій сприяє більш швидкому та прямому зв'язку між органами державної влади та громадянами, що позитивно впливає на рівень довіри до державних установ. У Німеччині велика увага приділяється взаємодії з медіа як важливим елементом комунікаційної стратегії. Державні органи активно співпрацюють з пресою та іншими медіа-ресурсами для формування позитивного іміджу та інформування суспільства про свої діяльності та рішення. Це дозволяє ефективно реагувати на запити громадськості та мінімізувати негативний вплив можливих кризових ситуацій. Німецькі органи

влади використовують розроблені кризові комунікаційні плани, які включають в себе чітко визначені ролі, обов'язки та канали комунікації для швидкого та злагодженого реагування. Європейська інтеграція має значний вплив на комунікаційні практики Німеччини. Німецькі органи державної влади активно впроваджують європейські стандарти та практики, що дозволяє інтегрувати національні комунікаційні стратегії в контекст загальноєвропейських ініціатив. Це сприяє підвищенню ефективності комунікації не лише на національному рівні, але й у контексті міжнародної співпраці [24].

Розвиток комунікацій у державних органах Польщі розпочався з модернізації інформаційних технологій та впровадження нових форм комунікації. Від початку 2000-х років Польща активно інтегрувала електронні засоби комунікації в державний сектор, що дозволило покращити взаємодію між органами влади та громадськістю. Основними етапами цього процесу стали розробка та впровадження національних електронних платформ, таких як ePUAP та платформи обміну інформацією, що спростили адміністративні процедури та забезпечили більшу прозорість дій влади.

Одним із важливих аспектів розвитку комунікацій у Польщі є активне використання соціальних медіа та онлайн-ресурсів для інформування громадян та залучення їх до процесу прийняття рішень. Польські органи влади регулярно ведуть свої офіційні акаунти в соціальних мережах, що дозволяє їм оперативно реагувати на запити громадян та повідомляти про важливі новини та зміни в законодавстві.

Особливу увагу Польща приділяє навчанню та підготовці державних службовців у сфері комунікацій. Польща здійснює регулярні тренінги та курси для працівників державного сектору, що дозволяє їм ефективно використовувати сучасні комунікаційні інструменти та забезпечувати високий рівень обслуговування громадян. Це включає як технічні аспекти, так і навички міжособистісної комунікації, що сприяє підвищенню професійного рівня державних службовців [24].

Таким чином, досвід Польщі у розвитку комунікацій в органах державної влади є комплексним і багатограним. Інтеграція новітніх технологій, активне використання соціальних медіа, стратегічне управління кризовими ситуаціями та професійне навчання державних службовців є ключовими аспектами, які забезпечують ефективність та прозорість комунікаційної діяльності в польському державному секторі.

Вивчення моделей комунікації з різних країн дозволяє виділити кілька ключових аспектів, які сприяють ефективності державного управління та підвищенню довіри громадськості до органів влади (див. рис.1.1).

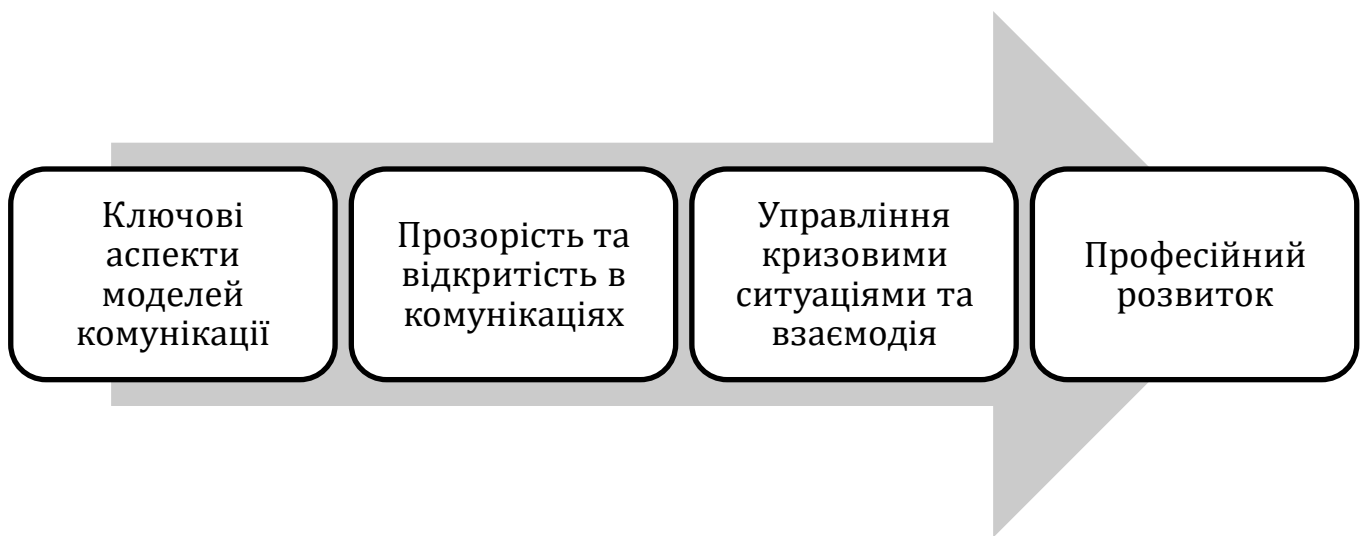


Рис. 1.1. Оперативні елементи комунікації міжнародного досвіду для забезпечення ефективного державного управління та формування довіри з боку громадськості

Джерело: розроблено автором на основі [24].

По-перше, важливим є забезпечення прозорості та відкритості в комунікаціях. Країни, які активно впроваджують технології прозорості, такі як цифрові платформи для публікації урядових даних і активного залучення громадськості через онлайн-інструменти, демонструють значний прогрес у підвищенні довіри населення до влади. Наприклад, в США та Естонії використання відкритих даних та інтерактивних сервісів сприяє підвищенню

рівня участі громадян у процесі ухвалення рішень та контролю за діяльністю державних органів.

По-друге, інтеграція стратегій з управління кризовими ситуаціями є критично важливою для збереження стабільності в комунікаціях. Досвід країн з високим рівнем підготовки до кризових ситуацій, таких як Канада та Німеччина, показує, що чітке планування, швидка реакція та координація між різними державними інститутами є запорукою ефективної комунікації під час надзвичайних ситуацій. Ці країни реалізують системи раннього попередження та розробляють план дій для зменшення негативного впливу криз на суспільство.

По-третє, важливість інвестицій в навчання та професійний розвиток працівників державних органів не можна переоцінити. Навчання в питаннях комунікацій, медіа-грамотності та ефективного використання нових технологій забезпечує високий рівень професіоналізму і готовності реагувати на виклики сучасного інформаційного середовища. Наприклад, Швеція та Канада активно інвестують в програми підвищення кваліфікації своїх державних службовців, що дозволяє їм ефективно управляти комунікаціями на всіх рівнях.

Таким чином, міжнародний досвід демонструє, що ефективні комунікації в органах державної влади вимагають комплексного підходу, що включає прозорість, готовність до кризових ситуацій, професійний розвиток та зворотний зв'язок з громадськістю. Адаптація цих практик до українських реалій може суттєво покращити комунікаційні процеси і сприяти більш ефективному функціонуванню державного управління.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОГО ІНСТИТУТУ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

2.1. Структура та організація комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень

Національний інститут стратегічних досліджень (НІСД) було засновано відповідно до Указу Президента України від 4 березня 1992 року № 127. Відповідно до Указу Президента України від 16 грудня 2002 року № 1158, Інститут перейшов у підпорядкування Президентів України [30].

Згідно зі Статутом Національного інституту стратегічних досліджень, затвердженим Указом Президента України від 7 жовтня 2019 року № 737, Інститут є провідною науково-дослідною установою, яка забезпечує науково-аналітичний супровід діяльності Президента України та Ради національної безпеки і оборони України, а також виконує роль консультативно-дорадчого органу при Президентів України [30].

Інститут здійснює науково-аналітичні та прогностичні дослідження щодо розвитку України та її національної безпеки, а також готує і подає аналітичні матеріали, проекти програмних документів та нормативно-правових актів Президентів України та Раді національної безпеки і оборони України.

Основні завдання Інституту включають [30]:

- наукове обґрунтування, аналіз і оцінку проблем та перспектив сталого розвитку України та її національної безпеки, а також розробку науково обґрунтованих пропозицій щодо їх вирішення;
- організаційне, методичне та наукове супроводження підготовки проектів щорічних послань Президента України до Верховної Ради України;
- підготовку проектів програмних документів та нормативно-правових актів;
- проведення наукової експертизи проектів нормативно-правових актів;

— публікацію результатів наукових досліджень та оперативне видання матеріалів з основних напрямків наукової та аналітичної діяльності Інституту;

— наукове супроводження здійснення Президентом України та Радою національної безпеки і оборони України їхніх повноважень у сфері забезпечення національної безпеки України.

Інститут для виконання своїх завдань:

- забезпечує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації своїх працівників;

- організовує наукові конференції, наради, круглі столи та семінари з актуальних питань суспільного розвитку;

- безкоштовно отримує необхідну інформацію, аналітичні та інші матеріали від органів виконавчої влади, інших державних органів, підприємств, установ і організацій;

- створює постійні та тимчасові експертні й робочі групи для вивчення окремих проблем розвитку України та її національної безпеки;

- взаємодіє з органами державної влади, підприємствами, установами та організаціями, включаючи іноземні, виконує на договірних засадах науково-дослідні та аналітичні роботи, проводить експертизу наукових проектів, залучає на договірних засадах або на правах співавторства наукові установи та окремих фахівців для виконання найважливіших досліджень;

- готує матеріали для публікації за результатами досліджень;

- аналізує стан розвитку профільних досліджень в інших країнах, підтримує зв'язки та співпрацює з їхніми установами та вченими з важливих питань суспільно-політичного розвитку, створює спільні наукові колективи, обмінюється результатами наукових робіт, публікаціями та фахівцями;

- здійснює видавничу діяльність.

Рисунок 2.1 відображає організаційну структуру Національного інституту стратегічних досліджень (НІСД), яка включає керівні органи, аналітичні відділи, наукові підрозділи, а також адміністративні та підтримуючі служби. Структура демонструє ієрархічну систему підпорядкування та взаємодії між різними

відділами, що забезпечує ефективну роботу інституту для виконання його стратегічних завдань (рис. 2.1).

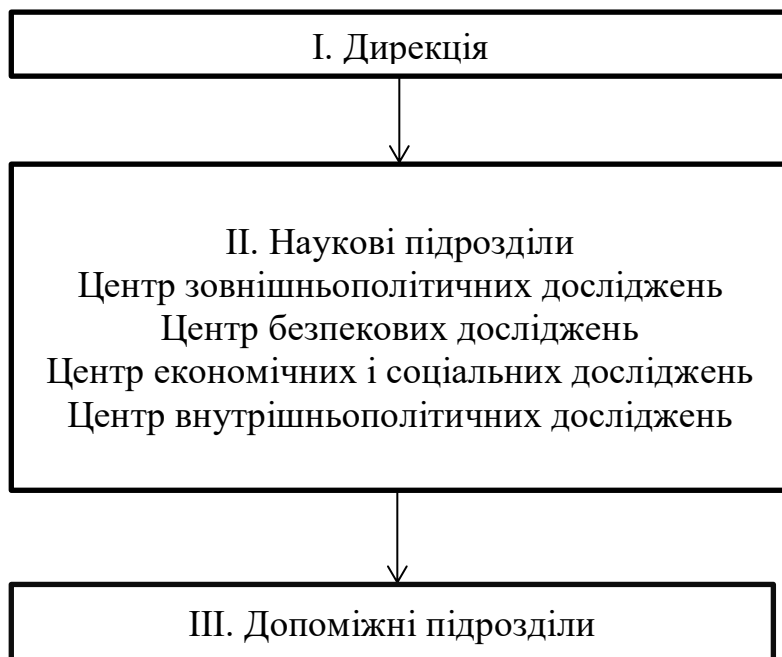


Рис. 2.1. Організаційна структура Національного інституту стратегічних досліджень

Джерело: створено автором на основі [30]

Організаційна структура Національного інституту стратегічних досліджень складається з трьох основних рівнів. Рис. 2.1 демонструє ієрархічну побудову інституту, де кожен підрозділ має своє визначене місце і функції, що сприяють ефективній роботі організації в цілому.

Структура та організація комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) включає три основні складові: дирекція, наукові підрозділи та допоміжні підрозділи. Дирекція відповідає за загальне керівництво інститутом, прийняття стратегічних рішень та координацію роботи різних відділів. До складу дирекції входить директор інституту та його заступники, які забезпечують виконання основних завдань НІСД.

Наукові підрозділи складаються з кількох центрів, кожен з яких спеціалізується на певних напрямках досліджень. Центр зовнішньополітичних

досліджень зосереджується на аналізі міжнародних відносин, зовнішньої політики України та глобальних безпекових викликів. Центр безпекових досліджень займається питаннями національної та регіональної безпеки, розробляючи рекомендації щодо зміцнення обороноздатності країни. Центр економічних і соціальних досліджень досліджує економічний розвиток, соціальні процеси та їх вплив на державну політику. Центр внутрішньополітичних досліджень аналізує політичні процеси всередині країни, вивчає питання державного управління та регіональної політики.

Допоміжні підрозділи забезпечують технічну, організаційну та інформаційну підтримку діяльності інституту. Вони відповідають за функціонування інформаційно-комунікаційних систем, матеріально-технічне забезпечення, підготовку аналітичних матеріалів та підтримку баз даних. Ці підрозділи відіграють ключову роль у забезпеченні ефективної роботи НІСД, надаючи необхідну підтримку науковим дослідженням та адміністративним процесам.

Злагоджена робота дирекції, наукових та допоміжних підрозділів забезпечує ефективну організацію комунікацій в НІСД, сприяючи досягненню його місії та стратегічних цілей.

Діяльність Інституту має здійснюватися таким чином, щоб не завдавати шкоди умовам роботи інших установ, організацій, підприємств, а також побутовим умовам громадян, які проживають на прилеглих територіях. Інститут впроваджує всі необхідні заходи для охорони навколишнього середовища, запобігаючи його забрудненню викидами, стічними водами та іншими відходами. Крім того, вживаються заходи для боротьби з надмірним шумом, що перевищує допустимі норми, та з радіоперешкодами.

Рисунок 2.2 ілюструє процеси у комунікативній діяльності, демонструючи взаємодію основних елементів, таких як обмін інформацією, формування зворотного зв'язку, а також використання різних каналів комунікації. Візуальне представлення показує, як інформація передається між учасниками,

підкріплюється відгуками і впливає на досягнення комунікативних цілей (рис. 2.2).

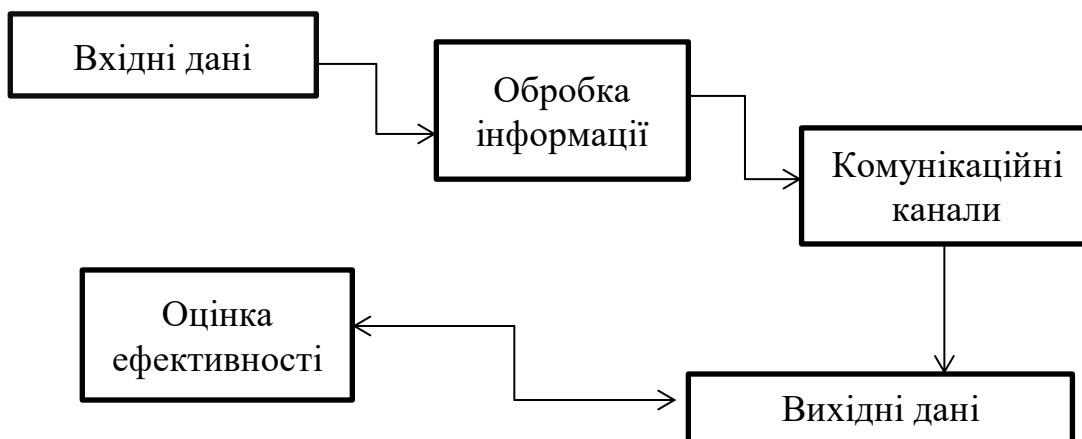


Рис. 2.2. Візуальне представлення процесів у комунікативній діяльності

Джерело: створено автором на основі [30]

В Національному інституті стратегічних досліджень вхідні дані формуються з різноманітних джерел, які забезпечують комплексну картину для аналітичної роботи. Джерела інформації включають внутрішні документи, такі як аналітичні звіти, стратегічні плани, а також дані з дослідницьких проектів, що реалізуються в Інституті. Зовнішні джерела включають публікації міжнародних організацій, державні звіти, аналітичні огляди та інформацію з медіа. Збір даних здійснюється через анкетування експертів, проведення інтерв'ю, а також шляхом збору статистичних даних і огляду публікацій. Аналіз тенденцій охоплює вивчення актуальних соціально-економічних і політичних трендів, що впливають на дослідження та стратегічні рекомендації Інституту.

Обробка інформації в Національному інституті стратегічних досліджень є важливим етапом, що включає кілька ключових процесів. Фільтрація даних дозволяє видалити недостовірні або непотрібні відомості, що не відповідають вимогам дослідження або стратегічного планування. Систематизація даних передбачає організацію інформації в структуровані бази даних, категорії та теми, що полегшують її подальший аналіз. Інтерпретація даних включає аналіз отриманих результатів, виявлення ключових закономірностей, а також оцінку їх впливу на стратегічні рішення і рекомендації, що надаються Інститутом.

В Національному інституті стратегічних досліджень комунікаційні канали грають важливу роль у поширенні результатів досліджень і аналітичних звітів. Внутрішні комунікації включають організацію нарад, конференцій, семінарів, а також обмін інформацією через внутрішню електронну пошту та інтранет-платформи. Зовнішні комунікації охоплюють взаємодію з іншими дослідницькими установами, державними органами, а також міжнародними організаціями через публікацію звітів, участь у міжнародних конференціях і прес-релізах. Засоби масової інформації використовуються для поширення аналітичних висновків та рекомендацій через телевізійні канали, радіо, друковані видання і онлайн медіа.

Вихідні дані Національного інституту стратегічних досліджень включають кінцеві продукти комунікативної діяльності, які повинні бути представлені зацікавленим сторонам. До прикладу, аналітичні звіти, що містять результати досліджень і аналізу, а також стратегічні документи, які включають рекомендації для державної політики та управлінських рішень. Рекомендації можуть стосуватися економічної політики, соціального розвитку або національної безпеки. Презентації використовуються для візуалізації результатів і висвітлення ключових висновків для внутрішніх і зовнішніх аудиторій, таких як урядові органи, громадськість і міжнародні партнери.

Оцінка ефективності комунікативної діяльності в Національному інституті стратегічних досліджень є важливим процесом для вдосконалення стратегій та методик роботи. Вимірювання впливу включає оцінку того, як результати досліджень і рекомендації Інституту вплинули на політику, прийняття рішень і суспільну думку. Зворотний зв'язок з отримувачами інформації, такими як урядові установи, експерти та громадські організації, допомагає зрозуміти, наскільки ефективно комунікативні стратегії досягли своїх цілей. Коригування стратегій включає внесення змін на основі отриманого зворотного зв'язку та аналізу результатів, що дозволяє покращити якість та ефективність подальшої комунікаційної діяльності Інституту.

Організація комунікативної діяльності в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) починається з планування та визначення основних цілей і завдань. На початковому етапі визначаються ключові питання, які потребують обговорення, аналізуються актуальні проблеми та розробляються²⁵ стратегічні напрями для їх вирішення. Після цього формується робоча група з фахівців різних напрямів, які мають відповідні компетенції та досвід.

Наступним кроком є розробка комунікативної стратегії, яка включає визначення цільових аудиторій, вибір каналів комунікації, підготовку повідомлень та планування заходів. Важливим етапом є також створення інформаційних матеріалів, таких як аналітичні записки, статті, аналітичні доповіді, прес-релізи та інші документи, які допоможуть донести основні меседжі до цільової аудиторії.

У таблиці 2.1 представлено аналітичні записки НІСД за 2024 рік, що охоплюють ключові теми міжнародної політики, економіки та безпеки. Серед них — аналіз українських біженців, економічні та соціальні виклики в умовах війни, зовнішня політика різних держав, результати виборів, а також перспективи відновлення та розвитку України. Записки підготовлені щомісяця і відображають актуальні глобальні та регіональні тенденції (табл.2.1).

Після цього організовується проведення комунікативних заходів, таких як конференції, круглі столи, брифінги, семінари та інші публічні заходи. Важливою складовою є також використання медіа та соціальних мереж для розповсюдження інформації та залучення широкої громадськості до обговорення актуальних питань (Додаток А).

Окрему увагу приділяють моніторингу та оцінці ефективності комунікативної діяльності. В цьому контексті здійснюється аналіз зворотного зв'язку від цільових аудиторій, оцінюється медіавідгук та вплив проведених заходів на громадську думку. За результатами цього аналізу вносяться корективи до комунікативної стратегії та плануються подальші дії.

Таблиця 2.1

Аналітика НІСД за 2024 рік

Місяць	Аналітичні записки
Січень	<ol style="list-style-type: none"> <u>Українські біженці війни в Європі: між інтеграцією та поверненням</u> <u>Цикл зниження облікової ставки: перші підсумки</u> <u>Глобальний Південь у контексті нових викликів</u>
Лютий	<ol style="list-style-type: none"> <u>Війна як запорука розвитку: суперечності передвиборчого послання президента рф</u> <u>Спеціальні служби Республіки Вірменія: курс на розрив із росією</u> <u>Актуальна ситуація на Корейському півострові</u>
Березень	<ol style="list-style-type: none"> <u>Актуальні тенденції зовнішньої політики і національної безпеки Румунії</u> <u>Служба державної безпеки Королівства Бельгія про зовнішні та внутрішні загрози національній безпеці</u>
Квітень	<ol style="list-style-type: none"> <u>Турне міністра закордонних справ Сполученого Королівства Девіда Кемерона до держав Центральної Азії та Монголії: стратегічний контекст</u> <u>Мінімальна заробітна плата як інструмент економічної політики та державна соціальна гарантія</u>
Травень	<ol style="list-style-type: none"> <u>Основні тенденції зовнішньої політики і національної безпеки Литви в умовах російсько-української війни</u> <u>Зовнішньополітичні аспекти новоухвалених концептуальних документів Білорусі у сфері національної безпеки та оборони</u> <u>Дослідження періоду повномасштабної війни: 2022-23рр. Регіональний розвиток</u>
Червень	<ol style="list-style-type: none"> <u>Міжнародні транспортні проекти як стратегічний чинник розвитку залізничного транспорту</u> <u>Результати виборів у Мексиці та їхній вплив на зовнішню політику держави</u> <u>Пріоритети кліматичної політики України в контексті європейської інтеграції</u>

Джерело: створено автором на основі [30]

Фінальний етап включає підготовку звітів про виконану роботу, аналіз досягнутих результатів та розробку рекомендацій для подальшого покращення комунікативної діяльності.

2.2. Оцінка ефективності комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень

Ефективність комунікаційних стратегій та інструментів в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) оцінюється через декілька ключових показників.

По-перше, проводиться моніторинг медіаактивності, який включає аналіз публікацій у ЗМІ, згадок у соціальних мережах та інших комунікаційних платформах. Для цього застосовуються спеціалізовані інструменти для відстеження ключових слів, хештегів та тональності згадок. Такий підхід дозволяє не тільки оцінити кількість і якість згадок, але й розуміти настрої аудиторії щодо певних тем. Аналіз охоплює різні аспекти: хто є основними коментаторами, як інформація поширюється в різних каналах, і які платформи забезпечують найбільший рівень взаємодії. Це дозволяє оцінити рівень охоплення цільової аудиторії, її залученість та вплив поширюваної інформації, а також коригувати комунікаційні стратегії відповідно до результатів [32].

Тому, після проведеного мною дослідження, на основі аналізу публікацій на офіційному сайті НІСД та згадок у соціальних мережах можна зробити висновок про ефективність комунікаційних стратегій. Публікації на сайті охоплюють широкий спектр тем, включаючи економічні, соціальні, політичні та міжнародні питання, що свідчить про систематичний підхід до інформування цільової аудиторії. На сайті НІДС публікації представлені у вигляді статей, новин, аналітичних оглядів та звітів. Структура сайту добре організована, що дозволяє швидко знайти потрібну інформацію. Дизайн сучасний і зручний для користувачів. Публікації оновлюються регулярно, що свідчить про своєчасність інформації.

У таблиці 2.2 представлено порівняльний аналіз ефективності медіаактивності за 2023 і 2024 роки. За результатами видно, що кількість публікацій на сайті зменшилася з 120 у 2023 році до 85 у 2024 році. Подібна тенденція спостерігається і в соціальних мережах: кількість згадок знизилася з 250 до 180. Також кількість коментарів та відгуків зменшилася з 300 у 2023 році до 210 у 2024 році. Загальна кількість переглядів сторінок скоротилася на 30%, з 50,000 до 35,000 (таб. 2.2).

Таблиця 2.2

Аналіз ефективності медіаактивності

Показник	К-сть 2023 року	К-сть 2024 року
Публікації на сайті	120	85
Згадки у соціальних мережах	250	180
Коментарі та відгуки	300	210
Перегляди сторінок	50,000	35,000

Джерело: створено автором на основі [30]

По-друге, проводяться опитування та збори зворотного зв'язку від учасників комунікативних заходів, таких як конференції, семінари та круглі столи. Опитування можуть включати питання про рівень задоволеності контентом, формат подачі матеріалу, зручність заходу, а також про ключові аспекти, які потребують покращення. Такі дані допомагають зрозуміти, наскільки ефективно донесені основні меседжі, чи вони були зрозумілими та інформативними для аудиторії, а також наскільки вони відповідають очікуванням і потребам учасників. Крім того, зворотний зв'язок дає можливість виявити нові ідеї або теми, які можуть стати основою для майбутніх заходів [31].

По-третє, аналізуються статистичні дані щодо відвідуваності офіційного сайту НІСД та активності користувачів на сторінках інституту у соціальних мережах, таких як Facebook, Twitter, YouTube та LinkedIn. Це дозволяє виявити не лише загальні тенденції у кількості переглядів, а й визначити, які саме розділи сайту або публікації у соціальних мережах викликають найбільший інтерес серед аудиторії. Аналіз також включає оцінку частоти взаємодій, таких як коментарі, поширення, лайки та репости, що дає змогу визначити рівень залученості користувачів. Ці дані допомагають коригувати стратегії контенту, зокрема акцентуючи увагу на темах, що користуються найбільшим попитом, і в той же час вдосконалювати ті матеріали, які поки що не отримують належної уваги [27].

У таблиці 2.3 наведено результати анкетування зворотного зв'язку щодо якості діяльності та медіаактивності за 2023 та 2024 роки. За результатами

опитування спостерігається покращення всіх показників у 2024 році порівняно з 2023 роком.

Зокрема, загальна якість НІДС отримала середню оцінку 4.6 у 2024 році проти 4.4 у 2023 році. Корисність інформації також зросла з 4.0 до 4.3 балів, а задоволеність форматом подання інформації підвищилася з 3.8 до 4.1. Точність інформації зберігається на найвищому рівні — 5 балів протягом обох років. Активність у соціальних мережах отримала покращену оцінку, піднявшись з 4.3 у 2023 році до 4.5 у 2024 році [30].

Таким чином, за результатами анкетування видно позитивну динаміку оцінок від респондентів у 2024 році (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Результати анкетування зворотного зв'язку (середні оцінки)

Показник	Оцінка (2023)	Оцінка (2024)
Загальна якість НІДС	4.4	4.6
Корисність інформації	4.0	4.3
Задоволеність форматом подання інформації	3.8	4.1
Точність інформації	5	5
Активність у соцмережах	4.3	4.5

Джерело: створено автором на основі [30]

Аналіз показав, що НІСД успішно використовує різноманітні комунікаційні інструменти для інформування та взаємодії з аудиторією. Моніторинг медіаактивності свідчить про високий рівень охоплення та залучення. Опитування учасників комунікативних заходів допомогли виявити позитивні аспекти та сфери для покращення, що сприяє подальшому вдосконаленню комунікаційних стратегій НІСД.

Додатково, НІСД використовує методи бенчмаркінгу для порівняння власних комунікаційних результатів з аналогічними організаціями, що допомагає виявити найкращі практики та покращити власні стратегії. Цей підхід дозволяє аналізувати як внутрішні показники ефективності, так і зовнішні тенденції у сфері комунікацій, порівнюючи такі аспекти, як залученість аудиторії, рівень впізнаваності бренду, а також ефективність інформаційних кампаній. Завдяки цьому НІСД може оперативно адаптувати свої комунікаційні стратегії до змін в

інформаційному просторі та підвищувати конкурентоспроможність у медійному середовищі.

НІДС активно працює над розробкою та впровадженням комунікаційних стратегій для покращення взаємодії з цільовою аудиторією та підвищення ефективності своїх інструментів комунікації. Зокрема, важливим аспектом є аналіз подій, які організовуються інститутом, і їх вплив на сприйняття та розуміння стратегічних питань серед різних аудиторій. Один з таких заходів, що відбувся 31 травня 2024 року, — експертна дискусія на тему «Економічна безпека держави в умовах довготривалої війни» (Додаток Б).

Експертна дискусія, проведена НІДС, зосередилася на аналізі системних трансформацій у сфері економічної безпеки України, які спричинені триваючою війною. У ході обговорення розглядалися зміни, що відбулися з початку повномасштабного вторгнення, а також адаптація економічної системи до умов воєнного часу. Спікери підкреслили важливість переходу від шокового стану до стабілізації, відзначивши при цьому, що економічна безпека стикається з новими викликами, такими як підвищення геополітичної напруженості, руйнування інфраструктури, нестача кваліфікованої робочої сили, а також демографічні та соціальні деформації.

На основі проведеного заходу можна оцінити ефективність комунікаційних стратегій НІДС. Публікації на сайті інституту, що висвітлюють такі події, демонструють високий рівень актуальності та професійного аналізу, що є суттєвими для залучення аудиторії. Публікації відзначаються детальною інформацією та чіткою структурою, що дозволяє користувачам швидко знаходити необхідну інформацію (Додаток В).

Захід тривав 3 години і зібрав 50 учасників, серед яких були 8 спікерів. Після заходу було опубліковано 10 статей у медіа, що забезпечило охоплення 1,200 переглядів та 300 взаємодій у соціальних мережах. На сайті НІДС захід переглянуло 5,000 осіб, а кількість згадок у соціальних мережах склала 150. Рейтинг задоволеності учасників був високим – 90% з 100 респондентів висловили задоволення від участі в заході. Позитивні відгуки про захід становили 85% серед опитаних осіб [30].

Частота оновлень інформації на сайті НІДС складає 3 рази на тиждень, що є стабільним темпом для забезпечення своєчасного оновлення контенту. Кількість публікацій, що висвітлюють різні заходи інституту, досягає 12 статей на місяць, що забезпечує регулярний і постійний інформаційний потік. Середня кількість переглядів на публікацію складає 800, що свідчить про досить високий інтерес до опублікованого контенту. Рівень актуальності контенту оцінюється як високий, з позитивними оцінками від 75% респондентів, що демонструє високий ступінь зацікавленості та відповідність інформації сучасним потребам [30].

Після організації заходу спостерігається 5% зростання кількості підписників у соціальних мережах, що вказує на позитивний ефект заходу на розширення аудиторії. Кількість взаємодій на публікації складає 400 на місяць, що також підтверджує активне залучення користувачів. Рівень охоплення через соціальні мережі оцінюється як високий, з позитивними відгуками від 70% респондентів, що свідчить про успішну реалізацію комунікаційних стратегій. Рейтинги популярності заходу, визначений за результатами опитувань, показує, що 80% респондентів виявили високий рівень інтересу, що підтверджує ефективність організації і комунікацій [30].

НІДС використовує різноманітні комунікаційні інструменти, такі як соціальні мережі, прес-релізи, статті та відео. Зокрема, було випущено 8 прес-релізів і 4 відео-матеріали. Рівень охоплення через соціальні мережі оцінюється як високий, з позитивними відгуками від 70% користувачів, що свідчить про ефективність цих інструментів у поширенні інформації та залученні аудиторії [30].

Загалом, статистичні дані підтверджують, що комунікаційні стратегії НІДС є ефективними. Високий рівень задоволеності учасників, позитивний вплив на цільову аудиторію та значний інтерес до контенту в соціальних мережах свідчать про успішну реалізацію комунікаційних стратегій. Однак для подальшого покращення рекомендується збільшити частоту публікацій, активніше просувати контент у соціальних мережах та продовжувати аналіз зворотного зв'язку для вдосконалення стратегій.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ТА ШЛЯХІВ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ В НАЦІОНАЛЬНОМУ ІНСТИТУТІ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Перш за все, необхідно чітко визначити цілі, яких прагне досягти інститут через комунікацію. Це можуть бути покращення обміну інформацією між відділами, підвищення рівня залученості співробітників у процес прийняття рішень або підвищення ефективності роботи через покращення обізнаності про поточні проекти. Наступним кроком є ідентифікація аудиторій, з якими буде здійснюватися комунікація. Це можуть бути керівництво, працівники різних рівнів, окремі відділи або робочі групи. Після цього слід визначити ключові повідомлення, які потрібно доносити до кожної аудиторії, а також канали комунікації, які найкраще підходять для кожної групи. До таких каналів можуть належати електронна пошта, внутрішні бюлетені, зустрічі, а також сучасні цифрові платформи.

Впровадження регулярних зустрічей є ще одним важливим аспектом удосконалення внутрішніх комунікацій. Регулярні наради дозволяють забезпечити своєчасний обмін інформацією між співробітниками та керівництвом, а також сприяють вирішенню нагальних питань. Такі зустрічі можуть проводитися як у форматі загальних зборів всього колективу, так і у форматі нарад окремих відділів або робочих груп. Важливо, щоб під час таких зустрічей кожен співробітник мав можливість висловити свої думки, пропозиції та зауваження. Це сприятиме підвищенню рівня залученості працівників у процес прийняття рішень та допоможе виявити потенційні проблеми на ранніх стадіях.

Використання сучасних технологій для внутрішнього спілкування є ще одним критичним компонентом. Сучасні платформи для спілкування, такі як корпоративні чати (наприклад, Slack або Microsoft Teams) та внутрішні інтернет-форуми, дозволяють забезпечити швидкий та ефективний обмін інформацією. Вони надають можливість створювати окремі канали для різних проектів або

робочих груп, що сприяє структурованому та цілеспрямованому спілкуванню. Крім того, такі платформи можуть включати функції для спільного редагування документів, проведення відеоконференцій та обміну файлами, що значно підвищує зручність та ефективність комунікацій. Важливо також забезпечити навчання співробітників для використання цих технологій, щоб вони могли максимально ефективно їх використовувати у своїй повсякденній роботі.

Регулярне інформування про діяльність є важливим аспектом забезпечення прозорості та відкритості у роботі Національного інституту стратегічних досліджень. Для цього необхідно впровадити систематичне розповсюдження звітів про діяльність інституту, які включають детальну інформацію про виконані проекти, дослідження, досягнення та плани на майбутнє. Такі звіти можуть бути опубліковані на офіційному веб-сайті інституту, а також розіслані електронною поштою зацікавленим сторонам. Крім того, варто створити регулярні бюлетені, які будуть висвітлювати ключові події, новини та інші важливі моменти, пов'язані з діяльністю інституту. Це може бути місячний або кварталний бюлетень, що дозволить підтримувати постійний зв'язок з аудиторією та забезпечувати її актуальною інформацією.

Організація відкритих заходів є ще одним ефективним способом підвищення прозорості та відкритості. Проведення семінарів, конференцій та круглих столів дозволяє не лише інформувати громадськість про діяльність інституту, але й залучати її до обговорення актуальних питань. Такі заходи можуть проводитися як офлайн, так і онлайн, що розширить аудиторію та зробить їх доступнішими для більшої кількості людей. Важливо, щоб під час таких заходів була можливість для відкритої дискусії, де учасники могли б висловлювати свої думки, задавати питання та пропонувати свої ідеї. Це сприятиме створенню атмосфери довіри та співпраці між інститутом та громадськістю. Окрім того, такі заходи можуть допомогти у встановленні партнерських відносин з іншими організаціями та установами, що також сприятиме підвищенню ефективності роботи інституту.

Для організації цих заходів варто залучати провідних експертів та фахівців у відповідних галузях, що забезпечить високу якість дискусій та обговорень. Також важливо забезпечити належне висвітлення цих заходів у ЗМІ та на офіційному веб-сайті інституту, що дозволить привернути увагу широкої аудиторії та підвищити рівень поінформованості про діяльність інституту. Організація відкритих заходів та регулярне інформування про діяльність інституту є важливими кроками на шляху до підвищення прозорості та відкритості, що, у свою чергу, сприятиме зміцненню довіри з боку громадськості та підвищенню ефективності роботи інституту [35].

Соціальні мережі та онлайн-платформи відіграють ключову роль у сучасній комунікаційній стратегії, особливо коли мова йде про популяризацію результатів досліджень та залучення громадськості. Використання соціальних мереж, таких як Facebook, Twitter, LinkedIn, та Instagram, дозволяє оперативно та ефективно поширювати інформацію про діяльність інституту. Через ці платформи можна публікувати новини, анонси подій, результати досліджень та інші важливі повідомлення. Це сприяє не тільки інформуванню громадськості, але й залученню ширшої аудиторії до активного обговорення та участі у заходах інституту. Важливо, щоб контент у соціальних мережах був якісним, цікавим та актуальним, а також щоб він відповідав потребам та інтересам цільової аудиторії. Крім того, варто використовувати можливості таргетованої реклами у соціальних мережах для підвищення видимості та досягнення більшої кількості людей [30].

Інтерактивні заходи також є важливим інструментом для залучення ширшої аудиторії та підвищення рівня залученості громадськості у діяльність інституту. Організація вебінарів, онлайн-дискусій, відеоконференцій та інших інтерактивних заходів дозволяє створити платформу для живого обговорення та обміну ідеями між експертами, дослідниками та громадськістю. Вебінари та онлайн-дискусії можуть бути присвячені обговоренню результатів досліджень, аналізу актуальних проблем та пошуку рішень для нагальних питань. Це дозволяє не тільки інформувати аудиторію, але й залучати її до активного діалогу, що сприяє підвищенню рівня поінформованості та залученості громадськості [34].

Проведення таких заходів в онлайн-форматі також має низку переваг. По-перше, це дозволяє залучати учасників з різних регіонів та країн, що розширює географію впливу та підвищує рівень міжнародної співпраці. По-друге, онлайн-формат є зручним та доступним для більшої кількості людей, оскільки не вимагає фізичної присутності та значних витрат часу та ресурсів на подорожі. Важливо забезпечити високу якість проведення таких заходів, зокрема, технічну підтримку, зручний інтерфейс для учасників та можливість для інтерактивної взаємодії.

Використання нових комунікаційних інструментів, таких як соціальні мережі та інтерактивні онлайн-заходи, дозволяє значно підвищити ефективність комунікаційної стратегії інституту, забезпечити ширше висвітлення його діяльності та залучити більшу кількість зацікавлених осіб до активної участі у його проектах та ініціативах.

Впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності комунікаційних заходів є критично важливим для досягнення високої якості комунікацій у Національному інституті стратегічних досліджень. Для цього необхідно розробити та впровадити систему, яка дозволить регулярно відстежувати, як здійснюються комунікаційні заходи та наскільки вони ефективні у досягненні поставлених цілей. Така система може включати різні інструменти та методи, зокрема опитування, зворотній зв'язок від співробітників та громадськості, аналіз статистичних даних (наприклад, кількість переглядів, лайків, поширень у соціальних мережах), а також оцінку участі у заходах (кількість учасників, їх активність).

Одним з ефективних підходів до моніторингу є використання КРІ (ключових показників ефективності), які дозволяють оцінити досягнення поставлених цілей. Наприклад, можна визначити такі КРІ, як рівень залученості співробітників у комунікаційні процеси, частота та якість обміну інформацією, рівень задоволеності співробітників комунікаційними процесами та інші. Важливо, щоб ці показники були чітко визначені, вимірювані та відповідали загальній стратегії комунікацій інституту.

Регулярний аналіз результатів є наступним кроком після впровадження системи моніторингу та оцінки. На основі зібраних даних необхідно проводити детальний аналіз, який допоможе виявити успішні практики та сфери, які потребують покращення. Регулярний аналіз дозволяє зрозуміти, які комунікаційні стратегії та інструменти працюють найкраще, а які вимагають корекції або доопрацювання. Важливо проводити такі аналізи на постійній основі, наприклад, щоквартально або після завершення кожної великої комунікаційної кампанії³⁷

Під час аналізу варто звертати увагу на різні аспекти, зокрема ефективність використаних комунікаційних каналів, залученість аудиторії, досягнення цільових показників, а також якість зворотного зв'язку. Аналіз також може включати порівняння з попередніми періодами або з іншими організаціями для визначення загальних тенденцій та кращих практик. Отримані результати повинні бути використані для корекції та вдосконалення комунікаційних стратегій, що дозволить постійно покращувати якість комунікацій та досягати більш високих результатів.

На основі результатів аналізу варто розробляти рекомендації для подальших дій, зокрема впроваджувати нові інструменти або методи комунікації, змінювати підхід до взаємодії з різними аудиторіями, або посилювати ті напрямки, які показали найвищу ефективність. Такий підхід сприятиме підвищенню загальної ефективності комунікаційної діяльності інституту та допоможе досягати поставлених цілей більш ефективно та результативно.

Таким чином, впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності комунікаційних заходів, а також регулярний аналіз результатів, є ключовими компонентами у вдосконаленні комунікаційної стратегії Національного інституту стратегічних досліджень. Це дозволяє забезпечити високий рівень прозорості, відкритості та ефективності у комунікаційній діяльності інституту, що в свою чергу сприятиме його успішній роботі та підвищенню рівня довіри з боку громадськості та партнерів.

Та також на мою думку, було б цікаво запровадити інноваційні комунікаційні технології (табл. 3.1):

Таблиця 3.1

**Інноваційні комунікаційні технології в Національному інституті
стратегічних досліджень**

Технологія	Опис	Приклади використання
Штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання (МН)	Автоматизація аналізу великих даних для персоналізованих комунікацій та прогнозування потреб аудиторії.	Індивідуальні відповіді на запити, рекомендації на основі інтересів користувачів.
Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR)	Інтерактивний досвід з використанням VR/AR для занурення у віртуальні середовища.	Навчальні семінари, демонстрація досліджень, організація інтерактивних заходів.
Блокчейн-технології	Забезпечення прозорості та безпеки даних, зберігання і верифікація результатів досліджень.	Зберігання результатів досліджень, забезпечення безпеки фінансових операцій.
Голосові асистенти та чат-боти	Автоматизація комунікацій, цілодобова підтримка та оперативні відповіді на запити користувачів.	Відповіді на часто задавані питання, автоматизовані дзвінки, голосові запити.
Краудсорсингові платформи	Залучення громадськості до досліджень через збір ідей, пропозицій та зворотного зв'язку.	Збір ідей для нових проєктів, оцінка результатів, формування спільноти навколо інституту.

Джерело: створено автором

1. Впровадження штучного інтелекту (ШІ) та машинного навчання (МН) дозволить автоматизувати аналіз великих обсягів даних та надавати індивідуально налаштовані повідомлення кожному користувачеві. Це може включати персоналізовані рекомендації, індивідуальні відповіді на запити та адаптацію контенту під конкретні інтереси та потреби користувачів. Такі технології також можуть допомогти у прогнозуванні тенденцій та потреб аудиторії, що сприятиме підвищенню ефективності комунікаційних кампаній.

2. Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) для створення інтерактивного досвіду. Використання VR та AR технологій може значно покращити взаємодію з аудиторією, надаючи можливість занурення у віртуальні середовища та візуалізацію досліджень у форматі доповненої реальності. Такий підхід особливо буде корисним для проведення навчальних семінарів, демонстрації результатів досліджень та організації інтерактивних заходів. Такі технології можуть зробити комунікацію більш захопливою та інформативною, що сприятиме підвищенню рівня залученості аудиторії.

3. Блокчейн-технології для забезпечення прозорості та безпеки. Використання блокчейн-технологій може забезпечити високий рівень прозорості та безпеки даних, що є особливо важливим для науково-дослідницьких інститутів. Блокчейн може використовуватися для зберігання та верифікації результатів досліджень, забезпечення прозорості фінансових операцій та гарантування безпеки персональних даних. Дана ідея значно підвищить рівень довіри з боку громадськості та партнерів.

3. Голосові асистенти та чат-боти для автоматизації комунікацій. Впровадження голосових асистентів та чат-ботів дозволить автоматизувати процеси комунікації, надаючи оперативні відповіді на запити користувачів та забезпечуючи цілодобову підтримку. Чат-боти можуть відповідати на часто задавані питання, надавати інформацію про заходи, дослідження та новини інституту, а також збирати зворотній зв'язок від аудиторії. Голосові асистенти використані для автоматизованих дзвінків та голосових запитів, що значно спростить комунікацію та підвищить її ефективність.

4. Краудсорсингові платформи для залучення громадськості до досліджень. Використання краудсорсингових платформ дозволить залучати громадськість до процесу досліджень, збираючи ідеї, пропозиції та зворотній зв'язок від великої кількості людей. Така ідея буде особливо корисна для визначення пріоритетних напрямків досліджень, розробки нових проектів та оцінки результатів. Краудсорсингові платформи також можуть сприяти підвищенню рівня залученості громадськості та створенню спільноти навколо інституту.

Запровадження цих інноваційних технологій та методів дозволить значно вдосконалити комунікації в Національному інституті стратегічних досліджень, підвищити їх ефективність та залученість аудиторії, а також забезпечити високий рівень прозорості та безпеки.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Вивчення основних концепцій та підходів до організації комунікацій в органах державної влади дозволяє зрозуміти важливість ефективної комунікації для забезпечення прозорості, підзвітності та ефективності державного управління. Основні концепції включають інтеграцію стратегічного підходу до комунікацій, використання сучасних інформаційних технологій для оптимізації процесів, а також застосування принципів відкритості та зворотного зв'язку з громадськістю.

Серед підходів, що заслуговують на увагу, виділяються моделі управління комунікаціями, орієнтовані на громадян, що передбачають активне залучення населення до процесу прийняття рішень та формування політики. Інші важливі аспекти включають розробку чітких комунікаційних стратегій, управління кризовими ситуаціями та забезпечення координації між різними органами влади.

Ефективна комунікація в органах державної влади сприяє підвищенню довіри громадськості, покращує якість послуг, що надаються, і забезпечує кращу взаємодію між різними рівнями управлінських структур. Проте, для досягнення максимальних результатів необхідно постійно вдосконалювати комунікаційні стратегії, реагувати на зміни в суспільному середовищі та адаптуватися до нових технологічних можливостей.

2. Міжнародний досвід демонструє успішні практики, такі як впровадження електронного урядування, активне використання соціальних медіа та платформ для зворотного зв'язку. Країни, як США та Канада, мають ефективні моделі комунікації, що забезпечують високу участь громадськості у процесах ухвалення рішень.

3. Розгляд структури та організації комунікацій в Національному інституті стратегічних досліджень (НІСД) дозволяє визначити ключові елементи, які забезпечують ефективну внутрішню та зовнішню взаємодію інституту. Аналіз показав, що структурна організація комунікацій в НІСД характеризується чітко визначеними ланками передачі інформації, що сприяє своєчасному обміну даними між відділами та рівнями управлінської ієрархії. Важливими компонентами цієї

структури є наявність спеціалізованих комунікаційних підрозділів та проведення стратегічних нарад і координаційних зустрічей.

4. Оцінка ефективності комунікаційних стратегій та інструментів НІСД показала, що застосовані стратегії сприяють досягненню основних цілей інституту. Ключовими аспектами ефективності є адаптація комунікаційних інструментів до потреб різних аудиторій, інтеграція нових технологій та постійне вдосконалення процесів обміну інформацією. Однак, виявлені недоліки, такі як потреба в покращенні зворотного зв'язку та оптимізації комунікаційних каналів, вказують на необхідність подальшого вдосконалення комунікаційних стратегій. У цілому, ефективність комунікаційних практик в НІСД демонструє позитивний вплив на досягнення стратегічних цілей інституту, що підкреслює важливість постійного моніторингу і адаптації комунікаційних підходів до динамічних умов сучасного середовища.

5. Пропозиції включають розширення використання цифрових платформ для комунікації, залучення громадськості до процесів обговорення політик, а також регулярне навчання персоналу з питань комунікацій. Рекомендації, що були сформульовані, орієнтовані на створення більш інтегрованої та прозорої комунікаційної системи. Зокрема, акцент зроблено на впровадженні сучасних технологій для автоматизації комунікаційних процесів, розвитку стратегічного планування комунікацій, а також на удосконаленні навичок персоналу в області комунікацій і управлінських практик.

Забезпечення регулярного моніторингу та оцінки ефективності комунікаційних ініціатив дозволить вчасно коригувати стратегії і підходи, що забезпечить гнучкість і адаптивність інституту до змінюваних умов. Впровадження цих рекомендацій допоможе підвищити оперативність, злагодженість і якість комунікацій, що, в свою чергу, позитивно вплине на загальні результати діяльності Національного інституту стратегічних досліджень.

Загалом, належна організація комунікацій є запорукою успішної реалізації стратегічних ініціатив і досягнення високих результатів у дослідженнях та аналітичній діяльності Національного інституту стратегічних досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова В. та ін. Рекомендації та кращі кейси реалізації стратегічних комунікацій в умовах війни: практичний довідник / за заг. ред. Л. Компанцевої. Київ: 7БЦ, 2023. 232 с.
2. Бажанов М. М. Використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади: кваліфікаційна робота магістра спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування" / наук. керівник О. О. Фурсін. Запоріжжя: ЗНУ, 2024. 78 с.
3. Запровадження комунікації органів державної влади: зб. матеріалів наук.-практ. конф. / упоряд. А. В. Баровська. Київ: Фенікс, 2017. 192 с.
4. Безрук В. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців / В. М. Безрук // Ефективність державного управління. 2019. Вип. 1. С. 139–146.
5. Бобко Л. О., Хомутецький Д. С., Бойда А. В. Комунікативний аспект професійної діяльності службовця // Молодий вчений. 2020. № 3.
6. Бондар Г. Л. Комунікативна політика в діяльності державного службовця: [навчальний посібник]. Миколаїв: Вид-во ЧДУ імені Петра Могили, 2018. 300 с.
7. Борисенко О. П., Чернокалова К. О. Комунікація як інструмент державного управління: сучасні тенденції // Публічне управління та митне адміністрування. 2020. № 2 (25).
8. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
9. Використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості. URL: <file:///C:/Users/qq/Downloads/19430-Article%20Text-37039-1-10-20220930.pdf>
10. Войтко О. Становлення інституту стратегічних комунікацій: освітня та наукова складові / О. Войтко // Матеріали IV Міжнародної наукової конференції «Воєнні конфлікти та техногенні катастрофи: історичні та психологічні наслідки»,

18–19 квітня 2024 року. Т.: ФОП Паляниця В. А., 2024. С. 149–151. (Україна – НАТО: сьогодення та перспектива).

11. Галяс Н. М. Знаннєво-комунікативна складова професійної компетентності посадових осіб місцевого самоврядування // Серія: Державне управління. 2017. № 1(57).

12. Гладких Г. В., Шаров С. В. Напрямки формування комунікативної компетентності // Інноваційна педагогіка. 2019. Т. 1 (11). С. 70–74.

13. Грабовенко Н. В., Михайлова О. Г. Комунікативна взаємодія громадянського суспільства та органів державної влади як процес управління // Наукові інновації та передові технології. 2022. № 3(5). С. 27–34.

14. Гриневич Л. В., Соболев В. Г. Теоретико-методологічні аспекти становлення комунікативної системи публічного управління // Актуальні проблеми інноваційної економіки та права. 2024. № 1. С. 58–62.

15. Дзяна Г., Андріїв М. Р. Роль комунікації в реалізації компетенцій органів публічної влади // Ефективність державного управління. 2018. Вип. 2(55). Ч. 1. С. 72–79.

16. Запровадження комунікацій у суспільстві: за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. Київ: ТОВ «Вістка», 2019. 56 с.

17. Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ.
URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>

18. Зяйлік М. Комунікації як ефективний інструмент управління // Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні: матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції. Т.: ТНТУ, 2019. С. 73–74.

19. Іванова Н. Г., Андрусишин Ю. І., Паливода О. О., Печенюк С. І. Психологічні аспекти пошуку та аналізу інформації у межах реалізації стратегічних комунікацій: практикум. Київ: НА СБ України, 2021. 104 с.

20. Карпюк Ю. Я. Теоретико-методологічні засади розвитку комунікативної компетентності // Abstracts of VIII International Scientific and Practical Conference, 8–10 April 2020. Sofia, Bulgaria, 2020. P. 277–287.

21. Кириченко Г. Природа інформаційно-комунікаційних механізмів формування іміджу органів державної влади // Публічне урядування. 2020. № 5 (20). С. 97–108.

22. Козлова Л. В., Капустіна Н. В. Особливості формування мовної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: теоретичні аспекти // Publ. upr. reg. rozvit. 2019. ISSN 2616-6216.

23. Комунікація уряду із суспільством.
URL: http://analytic.org.ua/wpcontent/uploads/2015/06/Full_research.pdf

24. Литвинчук О. В., Гришина Н. В. Міжнародний досвід комунікації державних органів, місцевого самоврядування та громадськості // Збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні вектори відновлення та розвитку України на засадах сталості та безпеки». Київ, Україна, 2023.

25. Малімон В. І. Комунікативні технології в публічному управлінні: навчально-методичні матеріали. Івано-Франківськ: ІФОЦППК, 2018. 51 с.

26. Марченко В. Розвиток комунікативної компетентності публічних управлінців // Вісник Дніпровської академії неперервної освіти «Публічне управління та адміністрування». 2021. № 1. С. 24–27.

27. Майстренко К. М. Комунікації у діяльності органів публічної влади // Публічне урядування. 2022. № 1 (29). С. 93–98.

28. Михайлова О. Г. Сучасні стратегії комунікацій у публічному управлінні та адмініструванні в умовах невизначеності // Проблеми сучасних трансформацій. Серія: Право, публічне управління та адміністрування. 2022. № 5.

29. Нагаєв В. Модель комунікативної компетентності державних службовців в системі публічного управління та адміністрування // Наукові перспективи. 2024. № 3(45). С. 42–49.

30. Офіційний сайт Національний інститут стратегічних досліджень.
URL: <https://niss.gov.ua/>

31. Пархоменко Н. М. Сутнісні характеристики комунікативних практик в аспекті реалізації інформаційної функції держави // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція. 2021. № 53. С. 4–7.

32. Радченко О. В. Комунікації в публічному управлінні: Програма та методичні рекомендації для слухачів за спеціальністю «Державне управління». Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2019. 40 с.

33. Рашковська О. Теоретико-методологічні підходи до визначення поняття «комунікація» // Публічно-управлінські та цифрові практики. 2024. Вип. 1.

34. Реус К. О. Роль соціальних мереж у комунікації органів державної влади з громадськістю: кваліфікаційна робота бакалавра спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування" / наук. керівник О. В. Заїка. Запоріжжя: ЗНУ, 2024. 57 с.

35. Романенко Є. О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження // Державне управління та місцеве самоврядування. 2018. Вип. 2(21). С. 190–199.

36. Сивак Т. В. Стратегічні комунікації у системі державного управління України: монографія. Київ: НАДУ, 2019. 386 с.

37. Соловйов С. Г. Основні характеристики стратегічних комунікацій // Вісник Національного університету цивільного захисту України. Сер.: Державне управління. 2018. Вип. 1. С. 165–170.

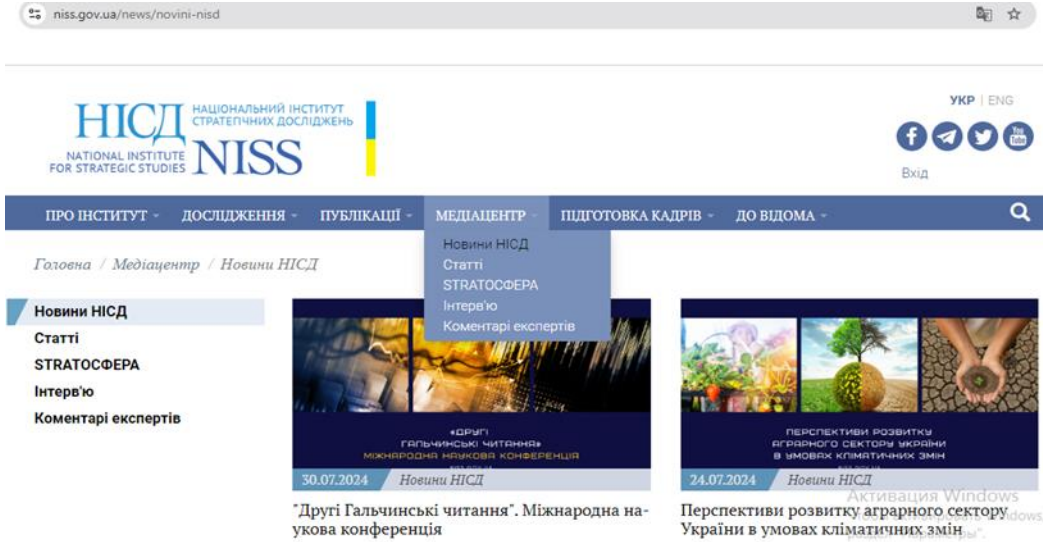
38. Топольницька Т. Б. Комунікативний аспект у формуванні іміджу органів публічної влади // Економіка і суспільство. 2019. Вип. 20. С. 593–598.

39. Чаплай І. В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. № 1. С. 75–79.

40. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Публічне управління: комунікаційний аспект // Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / за заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха, О. Сосніна, П. Жукаускаса, Й. Ввайнхардт, Р. Андрюкайтене. Запоріжжя: РВВ ЗДІА, 2017. С. 608

ДОДАТКИ

Медіацентр сайту НІДС для ознайомлення новин про заходи [38]



Економічна безпека України в умовах довготривалої війни. Експертна дискусія. Публікація після проведеного заходу [38]

The screenshot shows the website of the National Institute for Strategic Studies (NISS). At the top left is the logo with the text "НИСД НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ" and "NATIONAL INSTITUTE FOR STRATEGIC STUDIES NISS". To the right are language options "УКР | ENG" and social media icons for Facebook, Telegram, Twitter, and YouTube, with a "Вхід" (Login) button below them. A dark blue navigation bar contains the following menu items: "ПРО ІНСТИТУТ", "ДОСЛІДЖЕННЯ", "ПУБЛІКАЦІЇ", "МЕДІАЦЕНТР", "ПІДГОТОВКА КАДРІВ", and "ДО ВІДОМА", along with a search icon. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: "Головна / Медіацентр / Економічна безпека України в умовах довготривалої війни. Експертна дискусія". The main heading of the article is "Економічна безпека України в умовах довготривалої війни. Експертна дискусія". Below the heading are social sharing icons for Facebook, Twitter, WhatsApp, Telegram, and a plus sign for more options. A large banner image shows the NISS logo and the text "НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ". To the right of the banner is a "Читайте також" (Read also) section with a date "30.07.2024" and the title "Другі Гальчинські читання". Міжнародна наукова конференція". At the bottom right, there is a small system message: "... Щоб активувати Windows, перейдіть".

Приклад анкети для оцінки комунікаційних заходів (створено автором)

Як часто ви читаєте публікації НІДС?

- Щодня
- Щотижня
- Щомісяця
- Рідше

Який формат публікацій вам найбільше підходить?

- Статті
- Інфографіка
- Відео
- Подкасти

Наскільки інформація в публікаціях НІДС є актуальною для вас?

- Дуже актуальна
- Актуальна
- Нейтральна
- Неактуальна

Який вплив мають публікації НІДС на вашу думку про соціально-політичні питання?

- Великий вплив
- Помірний вплив
- Малий вплив
- Ніякого впливу

Яку платформу ви зазвичай використовуєте для доступу до інформації НІДС?

- Офіційний сайт
- Соціальні мережі
- Електронна пошта
- Інші джерела