Секція А5 Професійна освіта (за спеціалізаціями)	
УДК 81’42:004:37.01	
Дата першого надходження статті до видання	2026-10-01
Дата прийняття статті до друку після рецензування	2026-11-01
Дата публікації/оприлюднення	2026-11-01

Використання інформаційних технологій в кризовій комунікації ДСНС

Бабій Ірина Володимирівна
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри українознавства та міжкультурної комунікації,
факультет психології та соціального захисту,
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
м. Львів, Україна,
e-mail: iryna_babij@ukr.net
https://orcid.org/0000-0002-5555-8314

Вербицька Лідія Олегівна
кандидат філологічних наук, доцент,
завідувач кафедри українознавства та міжкультурної комунікації,
факультет психології та соціального захисту,
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
м. Львів, Україна,
e-mail: lidaverbitska2017@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-0329-4553

Конівіцька Тетяна Ярославівна
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри українознавства та міжкультурної комунікації,
факультет психології та соціального захисту,
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
м. Львів, Україна,
e-mail: tvitska@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2905-9191

Анотація. У статті досліджено особливості використання інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС. Актуальність теми зумовлена необхідністю оперативного й достовірного інформування населення про надзвичайні ситуації, особливо за умов воєнних загроз, пошкодження інфраструктури та можливих перебоїв у роботі каналів зв’язку. У роботі розглянуто наукові праці, присвячені теоретичним і практичним аспектам кризової комунікації, цифровому інформуванню та застосуванню штучного інтелекту. Проаналізовано можливості офіційних вебресурсів ДСНС, соціальних мереж, мобільних сповіщень, чат-ботів і автоматизованих систем централізованого оповіщення. Додаткову увагу приділено нормативному регулюванню інформування населення відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 27 вересня 2017 року № 733 та від 29 березня 2024 року № 355. Розглянуто значення дублювання повідомлень через різні канали зв’язку, що дозволяє зменшити залежність інформування від доступності окремих цифрових платформ. Установлено, що ефективність кризової комунікації визначається швидкістю передавання інформації,

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

достовірністю повідомлень, узгодженістю дій відповідальних установ та зрозумілістю інструкцій для населення. На прикладах використання сигналу «Увага всім», мобільних сповіщень і цифрових карт повітряних загроз розкрито значення доступності інформації та необхідність пояснення функціональних обмежень окремих сервісів. Обґрунтовано важливість урахування потреб людей із порушеннями слуху й забезпечення альтернативних способів отримання повідомлень. Також визначено перспективи застосування штучного інтелекту для опрацювання звернень, підготовки інформаційних матеріалів і перекладу інструкцій. Зроблено висновок, що вдосконалення кризової комунікації ДСНС передбачає поєднання надійних цифрових засобів, доступного мовного оформлення повідомлень і різних каналів оповіщення. Перспективи подальших досліджень пов'язано з вивченням мовних засобів кризових повідомлень, критеріїв їхньої зрозумілості та способів оцінювання ефективності цифрового інформування.

Ключові слова: Державна служба України з надзвичайних ситуацій, кризова комунікація, інформаційні технології, цифрове оповіщення, соціальні мережі, мобільні сповіщення, штучний інтелект, цивільний захист.

The use of information technologies in crisis communication by the state emergency service of Ukraine

Iryna Babii
Candidate of Pedagogical Science, Associate Professor,
Associate Professor of the Ukrainian Studies and Intercultural Communication Department,
Faculty of Psychology and Social Protection,
Lviv State University of Life Safety,
e-mail: iryna_babij@ukr.net
https://orcid.org/0000-0002-5555-8314

Lidiia Verbytska
Candidate of Philological Sciences, Associate Professor,
Head of Ukrainian Studies and Intercultural Communication Department,
Faculty of Psychology and Social Protection,
Lviv State University of Life Safety,
e-mail: lidaverbitska2017@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-0329-4553

Tetiana Konivitska
Candidate of Pedagogical Science, Associate Professor,
Associate Professor of the Ukrainian Studies and Intercultural Communication Department,
Faculty of Psychology and Social Protection,
Lviv State University of Life Safety,
e-mail: tvitska@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2905-9191

Abstract. The article examines the specific features of information technology use in crisis communication by the State Emergency Service of Ukraine (SESU). The relevance of the study stems from the need to provide the public with timely and reliable information about emergencies, particularly in the context of military threats, infrastructure damage, and possible disruptions to communication channels. The study reviews scholarly works addressing the theoretical and practical aspects of crisis communication, digital information dissemination,

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

and the use of artificial intelligence. It analyses the capabilities of the SESU's official web resources, social media, mobile alerts, chatbots, and automated centralised alert systems. Particular attention is paid to the regulatory framework governing public notification in accordance with Resolutions No. 733 of the Cabinet of Ministers of Ukraine, dated 27 September 2017, and No. 355, dated 29 March 2024. The study considers the importance of disseminating messages through multiple communication channels, which reduces dependence on the availability of individual digital platforms. The findings establish that the effectiveness of crisis communication depends on the speed of information transmission, the reliability of messages, coordination among responsible institutions, and the clarity of instructions provided to the public. Examples involving the "Attention Everyone" alert signal, mobile notifications, and digital maps of aerial threats illustrate the importance of information accessibility and the need to explain the functional limitations of specific services. The study substantiates the importance of taking into account the needs of people with hearing impairments and ensuring alternative ways of receiving alerts. It also identifies opportunities for using artificial intelligence to process public enquiries, prepare informational materials, and translate instructions. The article concludes that improving crisis communication by the SESU requires a combination of reliable digital tools, clear and accessible wording of messages, and multiple alert channels. Further research should focus on the linguistic features of crisis messages, criteria for assessing their comprehensibility, and methods for evaluating the effectiveness of digital information dissemination.

Keywords: State Emergency Service of Ukraine, crisis communication, information technologies, digital alerting, social media, mobile alerts, artificial intelligence, civil protection.

Вступ

Актуальність проблеми. Кризова комунікація ДСНС є важливим засобом інформування населення про надзвичайні події та правила безпечної поведінки. Її організація безпосередньо пов'язана з використанням інформаційних технологій, які дозволяють оперативно передавати повідомлення та охоплювати різні групи громадян. Зміни у способах поширення інформації впливають на характер взаємодії ДСНС із населенням, висуваючи нові вимоги до змісту й доступності офіційних повідомлень. Відповідно, актуальним є вивчення використання інформаційних технологій у кризовій комунікації служби та їхнього значення для належного інформування громадян в умовах надзвичайних ситуацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання кризової комунікації в умовах надзвичайних ситуацій висвітлено у працях багатьох дослідників. Зокрема, теоретичні засади кризової комунікації в умовах надзвичайних ситуацій розкрив В.Овсяник, який проаналізував поняття кризи та кризової комунікації, а також визначив особливості їх реалізації у сфері цивільного захисту [8]. Г. Дзяна та Р. Дзяний дослідили особливості організації кризової комунікації [5]. Практичні аспекти вибору комунікаційних стратегій у цифровому інформаційному середовищі висвітлила О. Даниліна [2]. Конкретизуючи значення цифрових каналів для завчасного інформування населення, Т. Бондаренко дослідила превентивну функцію дописів у соціальних мережах, присвячених безпеці громадян і надзвичайним ситуаціям [1]. Перспективи й обмеження застосування штучного інтелекту в управлінні кризовими комунікаціями розглянув С. Каніщев [7].

Що стосується іноземного досвіду, то, зокрема, S. Torpan et al. досліджують організаційні засади використання соціальних мереж європейськими службами екстреного реагування [12]. N. Stolero et al. розглядають можливості застосування соціальних мереж для інформаційної взаємодії між службами реагування та населенням під час надзвичайних ситуацій [13]. M.-A. Kaufhold et al. зосереджують увагу на автоматизованому моніторингу соціальних мереж, фільтрації інформаційних

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

повідомлень та формуванні оперативних сповіщень [14]. F. Mowbray et al. аналізують ефективність мобільних систем оповіщення населення про надзвичайні ситуації та чинники, що впливають на сприйняття попереджувальних повідомлень [15]. C. Wukich досліджує використання соціальних мереж державними установами для міжвідомчого інформаційного обміну та координації діяльності під час кризових подій [16].

Виділення невирішеної частини проблеми. Однак надалі дослідження потребують особливості використання інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС, зокрема їхній вплив на своєчасність оповіщення, надійність передавання повідомлень, взаємодію між службами та доступність важливої для населення інформації.

Мета статті. Метою статті передбачено дослідити особливості використання інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС та визначити їхню роль у забезпеченні оперативного оповіщення, достовірного інформування населення й ефективної взаємодії в умовах надзвичайних ситуацій.

Завдання дослідження:

1) визначити роль інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС;

2) дослідити особливості використання цифрових каналів оповіщення та інформування населення;

3) охарактеризувати нормативні й організаційні засади функціонування систем екстреного оповіщення;

4) обґрунтувати напрями вдосконалення цифрової комунікації з урахуванням доступності, достовірності та своєчасності інформації.

Наукова новизна. Наукова новизнач полягає в обґрунтуванні ролі інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС через поєднання автоматизованого оповіщення, мобільних сповіщень, соціальних мереж та інструментів цифрового моніторингу.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані в діяльності ДСНС для вдосконалення інформаційного супроводу надзвичайних ситуацій, підвищення доступності повідомлень і забезпечення безперервності інформування населення.

Методологія

Методи дослідження. Використано методи аналізу й синтезу, систематизації, порівняння, узагальнення та структурно-функціонального аналізу для дослідження цифрових засобів кризової комунікації та особливостей їх застосування.

Джерела даних. Інформаційну базу дослідження становлять наукові публікації українських та іноземних авторів, нормативно-правові акти України, офіційні матеріали ДСНС, Міністерства внутрішніх справ України та Міністерства оборони України.

Інструменти аналізу. Застосовано порівняльний аналіз цифрових каналів інформування, систематизацію нормативних вимог і узагальнення практичних прикладів використання інформаційних технологій у кризовій комунікації.

Обмеження дослідження. Дослідження обмежене аналізом відкритих наукових, нормативних та інформаційних матеріалів і не передбачає емпіричного опитування працівників ДСНС або населення, а також технічного тестування систем оповіщення.

Результати

Цифрова комунікація посідає важливе місце в управлінні надзвичайними ситуаціями, тому що своєчасність інформації безпосередньо впливає на обґрунтованість рішень і координацію дій рятувальних підрозділів. В. Овсяник наголошує, що інформація є одним із основних ресурсів, без яких неможлива управлінська діяльність, адже на основі інформації вживаються такі заходи з організації управління, як оцінка обстановки, прийняття рішення, планування дій [8, с. 107]. Це дає підстави стверджувати, що інформаційні технології в системі ДСНС варто вивчати комплексно – для оповіщення громадян та забезпечення внутрішніх управлінських процесів. Завдяки цифровому обміну відомостями уповноважені працівники можуть оперативно

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

узагальнювати дані про характер небезпеки, визначати пріоритетність реагування та узгоджувати дії залучених служб.

Прикладне значення інформаційних технологій стає очевидним у моменти динамічних загроз, коли вони виступають засобом оповіщення громадян та базовим інструментом для управління процесами всередині системи ДСНС. Наприклад, після ракетного удару або виявлення небезпечних наслідків обстрілу цифрові канали дають змогу поширювати повідомлення про місце події, обмеження доступу до небезпечної території та правила поведінки населення. Офіційні вебресурси й сторінки ДСНС у соціальних мережах можуть використовуватися для оперативного оприлюднення роз'яснень, фото та відеоматеріалів із місця події, а також спростування недостовірних повідомлень. Однак результативність інформування залежить від узгодженості повідомлень, чіткого визначення їхнього джерела та відповідності змісту реальній ситуації.

Ефективність кризової комунікації залежить від готовності служб підтримувати зв'язок за умов порушення звичних інформаційних потоків. Відповідно, Г. Дзяна та Р. Дзяний зазначають, що традиційні способи спілкування з громадою можуть бути неефективними під час кризи, оскільки в умовах кризи порушуються усталені комунікаційні зв'язки та інформаційні потоки [5, с. 16]. Зазначений факт підкреслює доцільність застосування ідентичних цифрових каналів у системі ДСНС. Умови нестабільного мобільного зв'язку або відсутності електроживлення створюють ризики обмеження доступу до інформації, що вимагає обов'язкового впровадження альтернативних методів сповіщення. Тут мається на увазі поєднання офіційних вебресурсів, соціальних мереж, мобільних сповіщень, радіо й телебачення. Дублювання повідомлень через незалежні канали зменшує залежність комунікації від доступності окремої платформи.

Зазначена проблема має і практичний вимір. Наприклад, після руйнування житлового будинку внаслідок обстрілу ДСНС може поширювати через офіційні цифрові канали відомості про обмеження руху поблизу місця події, необхідність уникати небезпечної ділянки та порядок отримання допомоги. Якщо доступ до інтернету зберігається лише частково, схожі повідомлення варто передавати через місцеві органи влади, радіомовлення та інші доступні засоби оповіщення. При цьому кожне оновлення має містити зрозуміле джерело інформації та час оприлюднення, що допоможе громадянам відрізняти актуальні рекомендації від застарілих повідомлень, які продовжують поширюватися в мережі.

У ході дослідження варто звернути увагу на формат подання кризової інформації. Так, О. Даниліна зазначає, що ефективна комунікація в кризі нині передбачає: транспарентність джерел; синхронізацію з офіційними структурами; адаптивні формати подачі (короткі повідомлення, візуальна аналітика, інтерактивні FAQ); постійну оцінку впливу контенту на різні аудиторії та оперативне коригування редакційної політики [2, с. 39]. Авторка також обґрунтовує доцільність поєднання традиційних способів комунікації з цифровими інструментами швидкого поширення інформації [2, с. 39]. Для ДСНС ця позиція важлива передусім через необхідність подавати складні відомості у формі, яку громадяни можуть швидко зрозуміти та використати для ухвалення рішень щодо власної безпеки. Відтак, використання візуальних матеріалів дозволяє пояснювати небезпеку без надмірного обсягу тексту. Зокрема, інфографіка може містити послідовність дій у разі виявлення вибухонебезпечного предмета, правила поведінки під час пожежі або рекомендації щодо перебування в укритті. Короткі відеоролики допомагають продемонструвати способи надання домедичної допомоги чи пояснити порядок виклику рятувальників. Однак візуальний формат не повинен замінювати конкретні інструкції, тому що найкращий результат забезпечує поєднання

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

зрозумілого зображення, стислого пояснення та посилання на офіційне джерело, де громадянин може перевірити відомості.

Як приклад цифрового інформування наведемо використання офіційного порталу ДСНС для пояснення порядку оповіщення населення. У роз'ясненні від 23 серпня 2022 року служба повідомляє про застосування сигналу «Увага всім» і подальше передавання повідомлень через телерадіомережі, передбачаючи також жестову мову та субтитрування для голосової інформації [10]. Цей приклад демонструє значення поєднання різних каналів передавання інформації та врахування потреб людей із порушеннями слуху. Доступність повідомлення є складовою кризової комунікації, адже навіть оперативно оприлюднені відомості не забезпечують належного результату, якщо частина населення не може їх сприйняти. Важливим також є розмежування офіційних попереджень і додаткових цифрових засобів моніторингу. Наприклад, Міністерство оборони України повідомило про появу в застосунку «Повітряна тривога» карти приблизного руху повітряних цілей. Однак у повідомленні наголошено, що карта відображає не всі загрози, тому відсутність позначок поблизу певної території не означає відсутності небезпеки (Міністерство оборони України, 2026). Відтак, для дослідження кризової комунікації ДСНС цей приклад ілюструє необхідність пояснювати функціональні обмеження цифрових сервісів. Інформаційна технологія допомагає орієнтуватися в ситуації, проте не повинна створювати хибного відчуття безпеки або підміняти офіційні сигнали оповіщення.

Нормативне регулювання оповіщення населення визначає організаційні засади використання інформаційних технологій у сфері цивільного захисту. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 вересня 2017 року № 733, розроблено положення, яке визначає порядок організації оповіщення органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, органів управління і сил цивільного захисту та населення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій, їх подальшого інформування з метою вжиття заходів безпеки, забезпечення зв'язком органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та ліквідації їх наслідків, а також забезпечення функціонування апаратури і технічних засобів оповіщення та технічних засобів електронних комунікацій [9]. Зміст документа засвідчує, що оповіщення охоплює інформування громадян та забезпечення зв'язку між суб'єктами цивільного захисту. Відповідно, інформаційні технології виконують одночасно комунікаційну та організаційну функції, сприяючи узгодженню дій відповідальних служб. Завдяки цій правовій нормі цифрову комунікацію можна вважати важливою складовою реагування на надзвичайні ситуації. Головне завдання тут – забезпечити миттєвий обмін повідомленнями між владою, регіонами, громадами та конкретними об'єктами. Однак формальна наявність технічних засобів не гарантує своєчасного інформування населення. Важливе значення мають справність обладнання, належна організація обміну даними та готовність відповідальних працівників діяти за встановленими процедурами, де узгодженість визначає, чи перетворюються нормативні вимоги на дієвий механізм захисту населення. В умовах воєнних загроз зазначена проблема стає критичною, тому що пошкодження інфраструктурних об'єктів здатне паралізувати роботу систем оповіщення та перекрити громадянам доступ до офіційних повідомлень. Відтак, слід оцінювати надійність цифрової комунікації за швидкістю передавання сигналу та здатністю системи зберігати працездатність у разі технічних збоїв. Наприклад, під час масштабного обстрілу своєчасне оповіщення має супроводжуватися подальшим інформуванням про характер небезпеки, правила поведінки та зміни в оперативній обстановці, що дозволяє пов'язати первинне попередження з конкретними діями, необхідними для збереження життя і здоров'я людей.

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

Додатковим етапом нормативного врегулювання стало затвердження постановою Кабінету Міністрів України від 29 березня 2024 року № 355 Положення про функціонування загальнодержавної автоматизованої системи централізованого оповіщення. Документ закріплює організаційні засади функціонування системи, а ДСНС визначає відповідальним суб'єктом у питаннях її створення, модернізації та забезпечення готовності до використання [4]. Відповідно, цифрове оповіщення слід визначати як складник загальнодержавної інфраструктури цивільного захисту, де результативність залежить від взаємодії центральних органів влади, територіальних підрозділів ДСНС та органів місцевого самоврядування. Важливим залишається і питання технічної сумісності систем, оскільки затримки під час передавання сигналу між рівнями управління можуть позначатися на своєчасності попередження населення.

Головна практична цінність автоматизованого оповіщення полягає в адресній та диференційованій передачі повідомлень залежно від зони загрози та її специфіки. Наприклад, у разі загрози підтоплення в окремій громаді місцева система оповіщення може використовуватися для інформування мешканців визначеної території, а органи управління отримують відомості, необхідні для організації реагування. Під час масштабної надзвичайної ситуації координація може охоплювати декілька адміністративних рівнів. Відтак, територіальна адресність повідомлень має принципове значення: вона дозволяє зосередити увагу громадян, які безпосередньо перебувають у зоні ризику, та уникнути поширення непотрібних або недостатньо конкретних рекомендацій. Однак зміст попередження має відповідати підтвердженим відомостям про небезпеку, а його оновлення – відображати зміни оперативної ситуації.

Варто окремо відзначити застосування мобільних телефонів для швидкого оповіщення громадян. У повідомленні Міністерства внутрішніх справ України від 8 вересня 2022 року наведено пояснення щодо тестування відповідної системи та зазначено найбільшу перевагу системи – сповіщення надходить за мінімального мобільного зв'язку. Також важливий елементом є миттєвість доставки повідомлень [6]. Вказаний параметр демонструє стратегічну важливість мобільних мереж для екстреного інформування, зокрема в умовах перевантаження інфраструктури, що унеможливлює стандартну комунікацію. Водночас зазначену перевагу не варто трактувати як гарантію доставки за будь-яких технічних обставин. Результат залежить від працездатності мережі, доступності базових станцій та інших умов передавання сигналу. Застосування мобільних сповіщень змінює можливості адресного інформування громадян. На відміну від повідомлень, які людина має самостійно шукати на вебсайтах або в соціальних мережах, сповіщення на телефоні привертає увагу без необхідності попереднього пошуку інформації. Наприклад, у разі виникнення загрози техногенного характеру мобільне повідомлення може містити коротке попередження, зазначення небезпечної території та вказівку перейти до офіційних рекомендацій відповідних служб. Однак для повноцінного інформування населення коротке сповіщення доцільно доповнювати доступним роз'ясненням, яке визначає конкретні правила поведінки.

Використання альтернативних цифрових каналів є важливою умовою безперервності кризової комунікації ДСНС, особливо за обставин, коли офіційні вебресурси зазнають кібератак або тимчасово стають недоступними. У повідомленні про запуск інформаційного чат-бота в WhatsApp Державна служба України з надзвичайних ситуацій наголошує на тому, що в умовах війни, коли вебсайти державних інституцій постійно атакує ворог, дуже важливо, щоб кожна людина мала доступ до усієї необхідної інформації. Саме тому рятувальники використовують інші надійні канали комунікації для інформування громадян [3]. Отож, надійність цифрових комунікацій безпосередньо пов'язана із диверсифікацією джерел поширення відомостей, відтак

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

маємо безперервне інформування про заходи безпеки під час критичних збоїв у роботі конкретних вебресурсів.

Соціальні мережі відіграють вирішальну роль у зовнішніх зв'язках ДСНС, забезпечуючи швидке оповіщення громадян та безпосередній діалог із ними. Т. Бондаренко зазначає, що офіційні сторінки Головних обласних управлінь ДСНС України в соціальних мережах стали дієвим, ефективним, оперативним та незамінним комунікаційним інструментом [1, с. 37]. Дослідниця також звертає увагу на те, що в періоди карантинних обмежень і воєнного стану соціальні мережі відіграють значну роль у внутрішній та зовнішній комунікації державних органів. У них оприлюднюють практичні інструкції, рекомендації щодо поведінки в кризових обставинах і відомості про діяльність відповідних установ [1, с. 37]. На основі цих спостережень соціальні мережі можна визначити як простір, що поєднує швидке інформування з коментуванням та превентивними заходами. Значення соціальних мереж визначається швидкістю поширення інформації та можливістю адаптувати її до конкретної аудиторії. Наприклад, регіональне управління ДСНС може оприлюднити допис про пожежну небезпеку, доповнивши його короткою інструкцією, інфографікою та відеоматеріалом. Якщо повідомлення стосується наслідків обстрілу, пріоритетними стають відомості про небезпечні ділянки, обмеження доступу та правила поведінки поблизу місця події. Однак коментарі користувачів дозволяють виявити запитання, які потребують додаткового пояснення. Завдяки цьому соціальні мережі підтримують поширення офіційних повідомлень та уточнення інформаційних потреб населення.

Розвиток цифрових платформ розширює можливості візуального подання інформації про небезпеку. Як приклад наведемо оновлення застосунку «Повітряна тривога», про яке Міністерство оборони України повідомило 17 жовтня 2026 року. У повідомленні зазначено: «У застосунку «Повітряна тривога» оновилась карта. Тепер на ній можна побачити приблизне розташування та напрямок руху повітряних цілей, зокрема крилатих ракет і ударних дронів» [11]. Для відображення цих відомостей Міністерство оборони організувало передавання даних від Повітряних Сил до застосунку, що демонструє, як візуалізація оперативної інформації допомагає громадянам краще зрозуміти характер загрози, не обмежуючись самим сигналом повітряної тривоги. Однак зазначений сервіс належить до суміжних міжвідомчих інструментів кризового інформування, а не до власних розробок ДСНС.

Застосування інтерактивних карт вимагає суворого розмежування між візуальною наочністю та точністю поданих даних. У повідомленні Міністерства оборони наголошено, що карта показує загальну картину повітряних загроз – без точних координат і відстеження цілей у реальному часі, а інформація може відображатися із затримкою [11]. Попереднє опрацювання даних дає змогу обмежити поширення чутливої інформації, зберігаючи водночас можливість ознайомлення громадян із загальною ситуацією. Проте користувач має розуміти, що карта не відображає всіх повітряних загроз. Тому відсутність позначки поблизу певної території не може бути підставою для ігнорування сигналу тривоги. Для кризової комунікації ДСНС наведений вище приклад важливий з погляду пояснення функціональних обмежень цифрових засобів. Інтерактивна карта може доповнювати офіційні попередження, але не повинна підміняти їх. Аналогічний принцип застосовний до цифрових карт підтоплень, пожежонебезпечних територій або зон техногенного ризику, якщо відповідні дані підтверджені уповноваженими службами. У таких випадках візуалізація має супроводжуватися поясненням рівня небезпеки, часу оновлення та рекомендованих дій. Завдяки цьому цифровий інструмент стає засобом усвідомлення ризику.

Перспективним напрямом розвитку інформаційних технологій є використання штучного інтелекту для опрацювання повідомлень і підтримки комунікаційної діяльності. С. Каніщев у дослідженні застосування штучного інтелекту в управлінні

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

кризовими комунікаціями виокремлює можливості автоматизації моніторингу, швидкого створення повідомлень і масштабування персоналізованої комунікації. Водночас автор наголошує на ризиках втрати довіри, якщо аудиторія сприймає кризові звернення як нещирі або позбавлені людського складника [7, с. 57]. Відповідно до зазначеного, штучний інтелект в інформаційній роботі ДСНС є, а всі його результати мають ретельно контролюватися та перевірятися відповідальними експертами. Наприклад, інструменти автоматизованого опрацювання текстів можуть допомагати комунікаційним підрозділам групувати стандартні запитання громадян після масштабної пожежі, обстрілу чи підтоплення. На основі виявлених інформаційних потреб фахівці можуть підготувати структуровані відповіді та визначити, які рекомендації варто додатково роз'яснити. Мовні моделі також можуть використовуватися для підготовки початкових версій повідомлень різної довжини або перекладу інструкцій для людей, які не володіють українською мовою. Однак перед публікацією необхідно перевіряти фактичну точність тексту, відповідність рекомендацій офіційним інструкціям і коректність термінології.

Обговорення

Інтерпретація результатів. Результати дослідження засвідчують, що інформаційні технології виконують функцію оперативного оповіщення, забезпечують подальше інформування населення, пояснення характеру небезпеки та координацію дій відповідальних служб. Однак їхня ефективність залежить від достовірності повідомлень, технічної доступності каналів зв'язку та зрозумілості інформації.

Порівняння з іншими дослідженнями. Отримані результати загалом узгоджуються з висновками українських та закордонних учених щодо значення інформаційних технологій для забезпечення кризової комунікації, оперативного інформування населення та координації дій екстрених служб. Зокрема, В. Овсяник [8] розглядає інформацію як важливий ресурс управління, що використовується для оцінювання ситуації, прийняття рішень і координації діяльності, що підтверджує її значення в комунікаційній роботі ДСНС. Г. Дзяна та Р. Дзяний [5] наголошують на необхідності поєднання різних каналів інформування під час кризових подій, що узгоджується з обґрунтованою в дослідженні доцільністю використання офіційних вебресурсів, соціальних мереж, мобільних сповіщень і традиційних засобів масової інформації. О. Даниліна [2] акцентує увагу на зрозумілості повідомлень, прозорості джерел інформації та використанні візуальних засобів комунікації, що відповідає визначеним вимогам до змісту й форми кризових повідомлень. Т. Бондаренко [1] досліджує роль соціальних мереж у поширенні інформації та взаємодії з населенням, що співвідноситься з їх використанням регіональними підрозділами ДСНС для оперативного інформування та надання роз'яснень. С. Каніщев [7] розглядає можливості застосування штучного інтелекту в комунікаційній діяльності, що доповнює результати дослідження щодо перспектив автоматизованого опрацювання звернень громадян і підготовки інформаційних матеріалів за умови обов'язкової перевірки фахівцями.

Схожа проблематика простежується і в зарубіжних публікаціях. Зокрема, S. Torpan et al. [12] аналізують організаційні засади використання соціальних мереж європейськими службами екстреного реагування, що підтверджує необхідність належного інституційного забезпечення цифрової комунікації. N. Stolero et al. [13] досліджують особливості взаємодії служб реагування з населенням через соціальні мережі, приділяючи увагу відмінностям у сприйнятті їхніх можливостей представниками екстрених служб і громадськістю. M.-A. Kaufhold et al. [14] зосереджують увагу на автоматизованому моніторингу інформаційного середовища, фільтрації повідомлень і формуванні сповіщень, що перегукується з визначеними перспективами використання цифрових інструментів для опрацювання інформації під час надзвичайних ситуацій. F. Mowbray et al. [15] оцінюють ефективність мобільного

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

оповіщення населення та чинники, що впливають на реакцію громадян, що доповнює висновки щодо значення своєчасності, доступності й зрозумілості попереджувальних повідомлень. C. Wukich [16] досліджує використання соціальних мереж установами з питань управління надзвичайними ситуаціями для інформаційного обміну та міжвідомчої взаємодії, що відповідає розглянутій у статті проблематиці координації комунікаційної діяльності.

Отже, результати проведеного дослідження розвивають положення зазначених наукових праць у контексті діяльності ДСНС України, поєднуючи питання багатоканального оповіщення, достовірності інформації, доступності повідомлень, взаємодії з населенням і міжвідомчої координації. Водночас особливістю розглядуваної проблематики є зосередження уваги на комплексному використанні інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС з урахуванням нормативних засад функціонування системи оповіщення та практичних можливостей цифрових каналів інформування.

Наукова новизна (розгорнуто). Наукова новизна полягає в обґрунтуванні використання інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС із розмежуванням їхніх основних функцій: оперативного оповіщення, поширення офіційної інформації, підтримання зворотного зв'язку, візуалізації загроз та автоматизованого опрацювання інформації. Додатково акцентовано увагу на необхідності поєднання цифрових каналів із традиційними засобами інформування, забезпечення доступності повідомлень для різних груп населення та врахування технічних обмежень цифрових сервісів. Обґрунтовано значення достовірності й узгодженості інформації як визначальних умов ефективності кризової комунікації.

Практичне значення (розгорнуто). Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання під час удосконалення комунікаційної діяльності ДСНС, зокрема організації багатоканального оповіщення населення, розвитку мобільних засобів інформування, використання соціальних мереж та альтернативних платформ поширення повідомлень. Запропоновані положення можуть бути враховані під час підготовки інформаційних матеріалів, розроблення рекомендацій щодо поведінки в умовах надзвичайних ситуацій, забезпечення доступності повідомлень і перевірки достовірності цифрової інформації. Окреме практичне значення має використання інструментів штучного інтелекту для попереднього опрацювання звернень громадян і підготовки інформаційних матеріалів за умови обов'язкового контролю з боку відповідальних фахівців.

Висновки

Таким чином, використання інформаційних технологій у кризовій комунікації ДСНС дозволяє швидше інформувати населення про небезпеки та поширювати рекомендації щодо безпечної поведінки. Важливу роль у цьому відіграють автоматизовані системи оповіщення, мобільні сповіщення, соціальні мережі та інші цифрові ресурси. Однак ефективність інформування залежить від достовірності повідомлень, зрозумілості інструкцій і можливості отримати інформацію через різні канали зв’язку. Додаткову увагу слід приділяти мовному оформленню повідомлень, адже під час надзвичайної ситуації люди мають швидко зрозуміти зміст попередження та визначити, як діяти. Штучний інтелект може допомагати в опрацюванні звернень і підготовці інформаційних матеріалів, проте остаточна перевірка повідомлень має залишатися за фахівцями. Відповідно, вдосконалення кризової комунікації ДСНС пов’язане з розвитком цифрових засобів й умінням чітко, своєчасно та доступно доносити важливу інформацію до різних груп населення.

Перспективним напрямом подальших досліджень є вивчення мовних засобів кризових повідомлень та способів оцінювання ефективності цифрового інформування.

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

Список використаних джерел

1. Бондаренко Т. Превентивна функційність соцмережевих дописів про безпеку громадян та надзвичайні ситуації. Образ. 2024. № 1(44). С. 33-44. DOI: https://doi.org/10.21272/Obraz.2024.1(44)-33-44

2. Даниліна О. Стратегії і тактики комунікації в кризових ситуаціях. Інтегровані комунікації. 2025. № 1(19). С. 35-41. DOI: https://doi.org/10.28925/2524-2652.2025.14

3. Державна служба України з надзвичайних ситуацій запустила інформаційній чат-бот у WhatsApp. Міністерство внутрішніх справ, 11.03.2022. URL: https://indcz.dsns.gov.ua/news/derzavna-sluzba-ukrayini-z-nadzvicainix-situacii-zapustila-informaciinii-cat-bot-u-whatsapp

4. Деякі питання функціонування загальнодержавної автоматизованої системи централізованого оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення від 29.03.2024 № 355. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/355-2024-%D0%BF#Text

5. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Управління комунікаціями в умовах криз. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. № 2. С. 13-21. DOI: https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.2

6. ДСНС запустила нову систему інформування про надзвичайні ситуації: сповіщення приходять навіть за мінімального зв'язку. Міністерство внутрішніх справ, 08.09.2022. URL: https://mvs.gov.ua/news/dsns-zapustila-novu-sistemu-informuvannya-pro-nadzvicaini-situaciyi-spovishhennya-prixodyat-navit-za-minimalnogo-zvyazku

7. Каніщев С. Застосування штучного інтелекту в управлінні кризовими комунікаціями: перспективи та виклики. Наукові записки інституту журналістики. 2025. № 87(2). С. 45-60. DOI: https://doi.org/10.17721/2522-1272.2025.87.4

8. Овсяник В. М. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління. 2018. № 2. С. 105-111. URL: https://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17

9. Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та організації зв'язку у сфері цивільного захисту: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення від 27.09.2017 № 733. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text

10. Роз'яснення ДСНС щодо сигналів оповіщення (інформування) населення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій. Державна служба України з надзвичайних ситуацій, опубліковано 23 серпня 2022 року о 13:00. URL: https://www.kmu.gov.ua/news/roziasnennia-dsns-shchodo-syhnaliv-opovishchennia-informuvannia-naselennia-pro-zahrozu-vynyknennia-abo-vynyknennia-nadzvychainykh-sytuatsii

11. У застосунку «Повітряна тривога» з'явилась карта приблизного руху повітряних цілей. Міністерство оборони України, 17 жовтня 2026. URL: https://mod.gov.ua/news/u-zastosunku-povitryana-trivoga-z-yavilas-karta-pribliznogo-ruhu-povitryanih-czilej

12. Torpan S., Hansson S., Orru K., Rhinard M., Savadori L., Jukarainen P., Nævestad T., Meyer S.F., Schieffelers A., Lovasz G. European emergency managers on social media: institutional arrangements and guidelines. International Journal of Emergency Services. 2024. Vol. 13 No. 1. Pp. 5-16. DOI: https://doi.org/10.1108/IJES-08-2022-0041

13. Stolero N., Sahar E., Leire L., Jan V. Matthieu B., Bruria A. Using Social Media in Disaster Management: The Perceptions of Emergency Responders Versus the Public. Risk, Hazards, & Crisis in Public Policy. 2024. Vol. 15. Pp. 128-161. DOI: https://doi.org/10.1002/rhc3.12301

14. Kaufhold M.-A., Rupp N., Reuter C., Habdank M. Mitigating information overload in social media during conflicts and crises: design and evaluation of a cross-platform alerting

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

system. Behaviour & Information Technology (BIT). 2019. DOI: https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1620334

15. Mowbray F., Mills F., Symons C., Amlôt R., James Rubin G. A systematic review of the use of mobile alerting to inform the public about emergencies and the factors that influence the public response. Journal of Contingencies and Crisis Management. 2024. Vol. 32. Pp. 12499. DOI: https://doi.org/10.1111/1468-5973.12499

16. Wukich C. More monitoring, less coordination: Twitter and Facebook use between emergency management agencies. Journal of Homeland Security and Emergency Management. 2020. Vol. 17(3). Pp. 20200007. DOI: https://doi.org/10.1515/jhsem-2020-0007

References

1. Bondarenko, T. (2024). Preventyvna funktsiinist sotsmerezevykh dopysiv pro bezpeku hromadian ta nadzvychaini sytuatsii [Preventive functionality of social media posts about public safety and emergencies]. Obraz, 1(44), 33-44. https://doi.org/10.21272/Obraz.2024.1(44)-33-44

2. Danilina, O. (2025). Stratehii i taktyky komunikatsii v kryzovykh sytuatsiiakh [Communication strategies and tactics in crisis situations]. Intehrovani komunikatsii – Integrated Communications, 1(19), 35-41. https://doi.org/10.28925/2524-2652.2025.14

3. Derzhavna sluzhba Ukrainy z nadzvychainykh sytuatsii zapustyla informatsiinyi chat-bot u WhatsApp (2022) [The State Emergency Service of Ukraine launched an information chatbot on WhatsApp]. Ministerstvo vnutrishnikh sprav Ukrainy – Ministry of Internal Affairs of Ukraine, March 11. https://indcz.dsns.gov.ua/news/derzavna-sluzba-ukrayini-z-nadzvicainix-situacii-zapustila-informaciinii-cat-bot-u-whatsapp (in Ukrainian).

4. Deiaki pytannia funktsionuvannia zahalnoderzhavnoi avtomatyzovanoi systemy tsentralizovanoho opovishchennia pro zahrozu vynyknennia abo vynyknennia nadzvychainykh sytuatsii (2024) [Certain issues concerning the functioning of the nationwide automated centralized warning system for threats or occurrences of emergencies]. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy; Polozhennia vid 29.03.2024 № 355 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine; Regulation No. 355 of March 29, 2024]. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/355-2024-%D0%BF#Text

5. Dziana, H. O. & Dzianyi, R. B. (2022). Upravlinnia komunikatsiiamy v umovakh kryz [Communication management in crisis situations]. Dniprovs'kyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava – Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, Law, 2, 13-21. https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.2

6. DSNS zapustyla novu systemu informuvannia pro nadzvychaini sytuatsii: spovishchennia prykhodiat navit za minimalnoho zviazku (2022) [The State Emergency Service of Ukraine launched a new emergency information system: alerts are delivered even with minimal connectivity]. Ministerstvo vnutrishnikh sprav Ukrainy – Ministry of Internal Affairs of Ukraine, September 8. https://mvs.gov.ua/news/dsns-zapustila-novu-sistemu-informuvannya-pro-nadzvicaini-situaciyi-spovishhennya-prixodyat-navit-za-minimalnogo-zvyazku

7. Kanishchev, S. (2025). Zastosuvannia shtuchnoho intelektu v upravlinni kryzovymy komunikatsiiamy: perspektyvy ta vyklyky [Application of artificial intelligence in crisis communication management: prospects and challenges]. Naukovi zapysky Instytutu zhurnalistyky – Scientific Notes of the Institute of Journalism, 87(2), 45-60. https://doi.org/10.17721/2522-1272.2025.87.4

8. Ovsianyk, V. M. (2018). Kryzovi komunikatsii v umovakh nadzvychainykh sytuatsii [Crisis communications in emergency situations]. Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy. Seriia: Derzhavne upravlinnia – Bulletin of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. Series: Public Administration, 2, 105-111. https://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X

9. Pro zatverdzhennia Polozhennia pro orhanizatsiiu opovishchennia pro zahrozu vynyknennia abo vynyknennia nadzvychainykh sytuatsii ta orhanizatsii zviazku u sferi tsyvilnoho zakhystu (2017) [On approval of the Regulation on the organization of warnings about threats or occurrences of emergencies and the organization of communications in the field of civil protection]. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy; Polozhennia vid 27.09.2017 № 733 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine; Regulation No. 733 of September 27, 2017]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text

10. Roziasnennia DSNS shchodo syhnaliv opovishchennia (informuvannia) naselennia pro zahrozu vynyknennia abo vynyknennia nadzvychainykh sytuatsii (2022) [Clarification by the State Emergency Service of Ukraine regarding public warning signals about threats or occurrences of emergencies]. Derzhavna sluzhba Ukrainy z nadzvychainykh sytuatsii – State Emergency Service of Ukraine, August 23. URL: https://www.kmu.gov.ua/news/roziasnennia-dsns-shchodo-syhnaliv-opovishchennia-informuvannia-naselennia-pro-zahrozu-vynyknennia-abo-vynyknennia-nadzvychainykh-sytuatsii

11. U zastosunku «Povitriana tryvoha» ziavylas karta pryblyznoho rukhu povitrianykh tsilei (2026) [A map showing the approximate movement of aerial targets has appeared in the Air Alert app]. Ministerstvo oborony Ukrainy – Ministry of Defence of Ukraine, October 17. URL: https://mod.gov.ua/news/u-zastosunku-povitryana-trivoga-z-yavilas-karta-pribliznogo-ruhu-povitryanih-czilej

12. Torpan, S., Hansson, S., Orru, K., Rhinard, M., Savadori, L., Jukarainen, P., Nævestad, T., Meyer, S. F., Schieffelers, A., & Lovasz, G. (2024). European emergency managers on social media: Institutional arrangements and guidelines. International Journal of Emergency Services, 13(1), 5-16. https://doi.org/10.1108/IJES-08-2022-0041

13. Stolero, N., Elkady, S., Labaka, L., Verlin, J., Branlat, M., & Adini, B. (2024). Using social media in disaster management: The perceptions of emergency responders versus the public. Risk, Hazards, & Crisis in Public Policy, 15(2), 128-161. https://doi.org/10.1002/rhc3.12301

14. Kaufhold, M.-A., Rupp, N., Reuter, C., & Habdank, M. (2019). Mitigating information overload in social media during conflicts and crises: Design and evaluation of a cross-platform alerting system. Behaviour & Information Technology. https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1620334

15. Mowbray, F., Mills, F., Symons, C., Amlôt, R., & Rubin, G. J. (2024). A systematic review of the use of mobile alerting to inform the public about emergencies and the factors that influence the public response. Journal of Contingencies and Crisis Management, 32(1), e12499. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12499

16. Wukich, C. (2020). More monitoring, less coordination: Twitter and Facebook use between emergency management agencies. Journal of Homeland Security and Emergency Management, 17(3), Article 20200007. https://doi.org/10.1515/jhsem-2020-0007

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License
e-ISSN: 2786-586X