

ТЕОРІЯ ТА ІСТОРІЯ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

УДК [070:004.773.6]:[316.776:005.334]

DOI <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.5.2/36>

Ковпак В. А.

Запорізький національний університет

Таточенко К. П.

Запорізький національний університет

ОФІЦІЙНІ ЧАТ-БОТИ TELEGRAM, VIBER ЯК ЗАСОБИ ПУБЛІЧНИХ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

У статті проаналізовано офіційні чатботи Telegram, Viber як засоби публічних кризових комунікацій. Висвітлено найпопулярніші канали українського сегменту Telegram за аналітичною версією «Детектор медіа» і, відповідно, запит на офіційну інформацію з боку громадян, проаналізовано ринок пропозицій офіційних чатботів Telegram, Viber як засобів публічних кризових комунікацій в умовах війни. Акцентується увага на тому, що в умовах гострої потреби інформування населення офіційними структурами щодо нагальних питань у контексті безпеки, здоров'я, термінової допомоги та ін. в обставинах війни переваги соціальних мереж в антикризовому управлінні стають очевидними: велике охоплення аудиторії, прямий зв'язок із нею для діалогу, верифікація реакції онлайн-аудиторії на офіційні запити, швидкість поширення інформації, фреймування інформації упорядником, здатність зберігати та відслідковувати хронологію подій. Автор розвідки спирається на дані Київського міжнародного інституту соціології (КМІС), де серед інтернет-джерел на першому місці тепер месенджер Telegram, в якому, незважаючи на недосконалу політику месенджера, рейтинг за цитуванням очолили саме офіційні канали влади. Зауважується на ефективній інновації Telegram і Viber в активізації роботи чатботів – програми, що імітує діалог із живою людиною (установлення Telegram → перехід за необхідним посиланням → дотримання вказівок програми), що дає можливість сортувати інформацію за темами та рубриками, доступна в гаджеті цілодобово для допомоги в боротьбі проти ворога, зокрема отриманні чи наданні корисної інформації: про ворожі об'єкти, волонтерські пропозиції, пошук загиблих чи загублених, прихистки для людей у різних регіонах тощо. Такі чатботи є ефективними інструментами кризових комунікацій публічного управління, адже вони створюють ефект згуртованості та залученості кожного громадянина, який отримує можливість стати частиною кібервійська та зробити свій внесок у перемогу. До того ж, саме один із телеграм-каналів, які функціонували як координатори інформаційних військ України, є «Інтернет Війська України» (<https://t.me/ivukr>), де поширюється актуальна інформація про війну.

Ключові слова: офіційні чатботи Telegram, Viber, публічні кризові комунікації, соціальні мережі, кібервійсько, національна безпека.

Постановка проблеми. Глобальні кризи динамічно змінюють одна одну: пандемія Covid-19 зруйнувала комунікаційні зв'язки у всіх сферах життя, коли керівники бізнесу мали трансформувати діяльність у дистанційний формат, освітня галузь мала опанувати формати онлайн-навчання, у креативних індустрій виникла потреба переосмислити свої можливості, працювати в ситуації ризиків, вигадувати нові способи взаємодії з аудиторією; повномасштабне вторгнення росії в Укра-

їну 24 лютого 2022 року по-новому репрезентувало великі можливості та значущість соціальних комунікацій, адже тимчасово окуповані території опинилися в «інформаційному вакуумі», коли відсутність телефонного зв'язку, інтернет-комунікації, відсутність національних засобів масової інформації (через знищення телевеж, закриття газет, «заглушки» радіо) породжувало деструктивні «інформаційні капсули» (коли в місця скупчення людей – черги за водою, гуманітарними

наборами – впроваджувалися окупаційними силами колаборанти як поширювачі дезінформації щодо так званої повної окупації України, нібито агресії української влади до людей, які перебували в полоні чи окупації тощо). Разом із тим, виникла гостра потреба інформування населення офіційними структурами щодо нагальних питань у контексті безпеки, здоров'я, термінової допомоги та ін. І в даному випадку переваги соціальних мереж в антикризовому управлінні очевидні: велике охоплення аудиторії, прямий зв'язок із нею для діалогу, верифікація реакції онлайн-аудиторії на офіційні запити, швидкість поширення інформації, фреймування інформації упорядником, здатність зберігати та відслідковувати хронологію подій. «Але неправильно побудована комунікація в соціальних мережах сама по собі може стати тригером та рушієм кризи. Особливо гостро з початком війни в Україні стало зрозуміло, що соціальні медіа відіграють амбівалентну роль у кризовій комунікації: з одного боку вони відкривають великі комунікативні можливості, з іншого – приховують в собі гострі ризики та небезпеки, які можуть створити кризові ситуації. У більшості випадків достатньо незначної помилки в спілкуванні, щоб викликати повномасштабну кризу» [1]. Власне, йдеться і про пропагандистські диверсії, хакерські атаки, наприклад, діпфейки, псевдоукраїнські телеграм-канали, і про внутрішньодержавне просування наративів, політичної реклами, спаму, розбурхування панічних настроїв тощо.

Таким чином, одне із основних комунікаційних правил, засвоєних українцями під час війни, – це користування офіційними джерелами інформації, які також мають платформи в Telegram, Viber. До того ж, «згідно із липневим опитуванням Київського міжнародного інституту соціології (КМІС), телебачення поступилося інтернету першістю як найпопулярніше джерело отримання інформації. А серед інтернет-джерел на першому місці тепер месенджер Telegram. З нього черпає інформацію кожен шостий респондент опитування КМІС. Як джерело інформації цей месенджер випереджає Facebook, YouTube, і навіть Viber, найпопулярніший в Україні месенджер» [2]. Хоч політика цієї платформи недосконала, кількість скарг для регуляції дезінформації невідома, а творцями є росіяни, зв'язок яких із російськими спецслужбами не досліджений достеменно, за повідомленням компанії Telemetrio, «за період між 23 лютого і 23 липня 2022 року середня кількість підписників окремого телеграм-каналу в Україні зросла вдвічі: від 9 тисяч до понад 18 тисяч» [2], і, відпо-

відно, актуальним є аналіз кризових комунікаційних ініціатив цієї платформи в умовах війни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. «Детектор медіа» вважає, що в умовах виснаження людей, запитів на прості рішення і відповіді стає закономірним пошук новин не тільки із офіційних джерел, які не завжди оприлюднюють «всю правду», а й отримання додаткових фактів і думок [3].

Редакція «Детектор медіа» (далі – «ДМ») сформувала список 100 найпопулярніших каналів українського сегменту Telegram, до якого ввійшли також орієнтовані на українців канали, які адмініструють російські спецслужби (рис. 1).

Найпопулярнішим телеграм-каналом в українському сегменті, як бачимо, є «Труха< Україна» з 2,27 млн підписників, який розширив контент новин від подій у Харкові до національних і міжнародних, але часто поширює фейки та неперевірену інформацію. Про це детально написали «Тексти» у своєму розлогіму аналітичному матеріалі «UPD:Труха. Як популярний телеграм-канал розганяє фейки і придумує відмазки, коли це помічають» [4]. А останнє серед «сотні топів» займає телеграм-канал А. Цапльєнка, журналіста з потужним репутаційним капіталом.

«Рейтинг за цитуванням очолюють саме офіційні канали влади, наприклад, друге місце посідає канал Офісу президента (234 тис. підписників), далі Служби безпеки України (425 тис. підписників), Верховної Ради (263 тис. підписників), міністра цифрової трансформації Михайла Федорова (FEDOROV, 154 тис. підписників) та Держспецзв'язку (43 тис. підписників). Показово, що два останні канали не входять у топ-100 за кількістю підписників» [2]. Аналітики «ДМ» за даними Telemetrio відзначили тимчасовий запит на офіційну інформацію, адже зафіксували, що 12 телеграм-каналів зі 100 зафіксованих, які ведуть державні органи чи місцеве самоврядування, у період між 23 лютого і 23 липня 2022 року збільшили свою аудиторію у 26 разів, а вже з 25 липня до 26 серпня політики із топ-100 телеграм каналів втратили майже 12% підписників, а органи влади – майже 3%. Виграшною стратегією аналітики називають інформування про свою роботу, публікацію заяв керівництва (напр., канал Офісу Президента України (235 тис. підписників), а телеграм-канал Верховної Ради України (263 тис. підписників), змінивши на певному етапі комунікації, акцент з достовірності на оперативність, опинявся в статусі поширювача фейків (напр., про скасування ЗНО). «З місцевих органів влади

Топ-100 Телеграм-каналів в Україні у липні 2022 року
Дані: Рейтинги створений «Детектором медіа» на основі даних TGState та Telemetric

Рейтинг	Назва каналу	Підписників
1	Труха Україна	2.27m
2	Украина Сейчас: новости, война, Россия	1.56m
3	Украина Online	1.45m
4	Инсайдер UA	1.41m
5	Реальная Война Украина	1.29m
6	Телеграмна служба новин - Новини Україна	1.09m
7	Всевидающее ОКО Украина	1.07m
8	Top News (Війна, Україна, Новини)	1.05m
9	Zelenskiy / Official	1.02m
10	Ukraine NOW	955.2k
11	Боже, яке кончене!	951.7k
12	Музыка Ремиксы Тренды	927.7k
13	Український телеграм: новини, війна	895.5k
14	TCH новини / TCH.ua	863.7k
15	Лачен пише	854.9k
16	УНИАН - новости Украины война с Россией новини України війна з Росією УНІАН	777.9k
17	Анатолій Шарий	708.7k
18	Украина 24/7	707.7k
19	Хуевый Киев 18+ Украина	701.9k
20	Легитимный	676.6k
21	Хуевая Одесса	675.6k
22	Реальный Киев Новости Украина	674.0k
23	НОВИНА Україна Війна	664.9k
24	Віталій Кім / Миколаївська ОДА	655.2k
25	Ищи своих	653.7k
50	Информатор Украина	427.3k
51	Служба безпеки України	425.4k
52	БДСН Війна 2022 Новини25%	504k
53	Музыка 2022 Музыка	411.8k
54	Хуевый Херсон	403.9k
55	Украина 24	397.7k
56	Новое Издание	390.6k
57	Фильмы и Музыка	394.7k
58	АЗОВ - Мариуполь	389.7k
59	Киевский Движ Новости	370.5k
60	БДСН 18+ Война 2022	362.5k
61	Mykola Udianskyi official Channel	341.9k
62	Київ Оперативний Kyiv Operative	337.6k
63	ПСИРЕНА, ДНІПРО!!	335k
64	Шейх Тамир	332.1k
65	Карта повітряних тривог ВИБУХИ	326.1k
66	Укрзалізниця	323.4k
67	Политика. ЮА: только свежие новости Украины	321.4k
68	Дмитрий Василюк	319.1k
69	FLASH UA НОВОСТИ УКРАИНА 24/7	317.6k
70	Реальная Украина Новости	316.5k
71	Одесса как она есть	313.4k
72	Украина сегодня	310.5k
73	Правда Украина Война Новости	306k
74	СУСПІЛЬНЕ НОВИНИ	300.6k
75	Русский Корабль Иди Нах*я	297.9k
76	Байрактар News Україна	288.8k
77	Sofia Stuzhuk	288.6k

Рис. 1. Фрагмент дослідження редакції «Детектор медіа»: Топ-100 Телеграм-каналів в Україні у липні 2022 року (позиції рейтингу 1–25, 50–77) [2].

у першій сотні найпопулярніших телеграм каналів є лише ресурс Київської міської державної адміністрації (485 тис. підписників) (новини Києва, сповіщення про повітряні тривоги у місті). До найпопулярніших телеграм-каналів державних установ також належить канал «Укрзалізниця» (323 тис. підписників) (зміна комунікаційної стратегії: про розклад поїздів і можливості евакуації → повідомлення від підприємства). Серед посадовців до топ-100 увійшли канал президента В. Зеленського (1,02 млн підписників), секретаря Запорізької міської ради А. Куртева (216 тис. підписників) та голови Миколаївської обласної адміністрації В. Кіма (656 тис. підписників), де в основному публікуються заяви (відео із заявами), зведення, анонси, сповіщення про тривогу та інша офіційна інформація тощо [2].

Загалом ще у стратегії сталого розвитку України 2020 року йдеться про глобалізаційні процеси, що супроводжуються розвитком інформаційного суспільства, а відтак спонукають до реформування і вдосконалення системи публічного управління в напрямі побудови «ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури органів публічної влади із застосуванням новітніх комунікаційних

інструментів, інформаційно-комунікативних технологій (е-урядування), які здатні виробляти і реалізувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики» [5].

Як підтверджує кандидат соціологічних наук Д. Коник, під час кризи члени громади потребують чіткого розуміння того, що відбувається, і підтвердження, що ефективна відповідь на кризову ситуацію не забариться [6]. Зрозуміло, що громадськість прагне знати, як саме на них вплине криза та як можна отримати допомогу. Отже, першочерговою та найактуальнішою вимогою в умовах кризи стає оперативність циркуляції інформації в системі публічного управління, прийняття на її основі рішень, що адекватні запитам зовнішнього середовища, швидкого і точного доведення цих рішень до відповідних об'єктів управління, отримання реакції каналами зворотного зв'язку [7]. Громадськість прагне знати все те, що знають високопосадовці, органи місцевого самоврядування та чиновники. У такий спосіб можливо і необхідно протистояти непорозумінням, чуткам, фейкам та дезінформації в інформаційному просторі. «Міське самоврядування повинно взяти на

себе провідну роль у забезпеченні надходження важливої інформації до громадськості, засобів масової інформації, організацій, що реагують на надзвичайні ситуації, та інших державних установ» [6, с. 6].

У сучасних реаліях інформація виступає стратегічним ресурсом, а відтак є ключовою складовою у процесі вирішення будь-яких суспільно-політичних питань, тримає під контролем процес формування комунікативного політичного простору [8]. Оскільки криза розриває сталі комунікативні зв'язки та інформаційні потоки, вибиваючи споживача зі звичних для нього джерел інформації, варто протистояти дефіциту інформації [7].

Ці та інші питання, присвячені розгляду кризових комунікацій та комунікацій в публічному управлінні, розглядають такі українські дослідники: А. Баранецька [9], О. Гарматюк та А. Гарматюк [10], В. Дрешпак [7], Н. Єршова [11], А. Киричок [12], О. Кудіна [8], Л. Мудрак [13] та інші.

Постановка завдання. Мета розвідки полягає в тому, щоб проаналізувати офіційні чат-боти Telegram, Viber як засоби публічних кризових комунікацій. Реалізація мети передбачає виконання таких завдань: висвітлити найпопулярніші канали українського сегменту Telegram за аналітичною версією «Детектор медіа» і, відповідно, запит на офіційну інформацію з боку громадян; проаналізувати ринок пропозицій офіційних чат-ботів Telegram, Viber як засобів публічних кризових комунікацій в умовах війни.

Виклад основного матеріалу. В умовах війни Telegram і Viber активізували роботу чат-ботів – програми, що імітує діалог із живою людиною (установлення Telegram → перехід за необхідним посиланням → дотримання вказівок програми), дає можливість сортувати інформацію за темами та рубриками, доступна в гаджеті цілодобово для допомоги в боротьбі проти ворога, зокрема отриманні чи наданні корисної інформації: про ворожі об'єкти, волонтерські пропозиції, пошук загиблих чи загублених, прихистки для людей у різних регіонах тощо. Класифікувати чат-ботів можна за авторством на державні та волонтерські. Державні чат-боти створюються відповідними державними установами, а волонтерські створюють волонтери у сфері ІТ-технологій. Їх появу можна пов'язати з великою кількістю запитів щодо нагальних питань у воєнні часи та наявністю певних етапів, що їх слід пройти для вирішення запиту. Наприклад, для того, щоб знайти волонтера необхідно вказати місто, категорію допомоги та залишити свої контакти. Чат-бот полегшує і пришвидшує пошук необхідної організації чи людини, завдяки оперативній розсилці та поширенню запиту серед широко загалу. Так почали створювати різноманітні чат-боти для пошуку загиблих, поранених, зниклих під час бойових дій тощо.

Серед рекомендованих Міністерством цифрової трансформації України корисних чат-ботів у період війни такі (рис. 2).

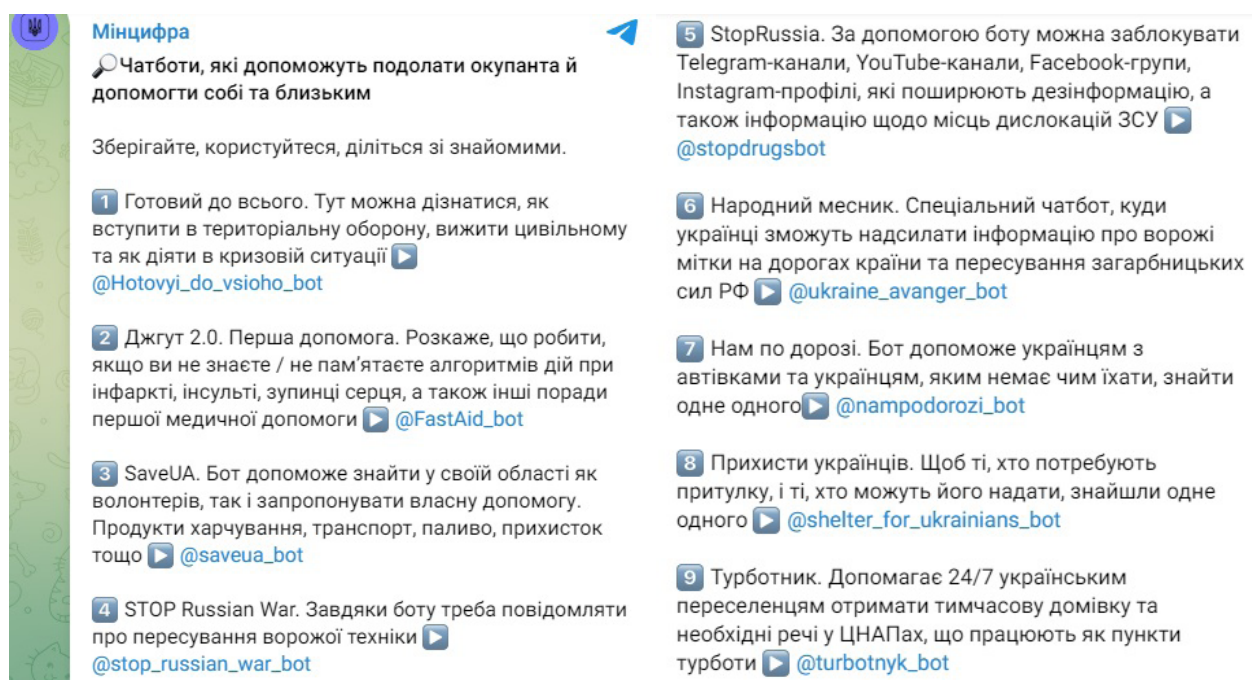


Рис. 2. Корисні чат-боти у період війни, рекомендовані Міністерством цифрової трансформації України [14]

Центр стратегічних комунікацій разом із Кіберполіцією, Держспецзв'язку й Мінцифрою створили ботчекер для перевірки ворожих фейкових ботів у Telegram. Інструмент покаже, чи справжній чатбот, а також те, скільки в нього ворожих двійників (що загрожує захисту персональних даних користувача чи умисною трансляцією недостовірної чи неперевіреної інформації); до того ж у разі виявлення двійника буде додане посилання на офіційний чатбот. Для користування ботчекером необхідно зайти на сайт Dovydko.info, вписати у пошуковий рядок назву бота, якого варто перевірити, або його URL. При виявленні бота, якого у базі немає, можна повідомити Кіберполіцію за адресою телеграм-канала: @stopdrugsbot.

Загалом із початком повномасштабного вторгнення росії в Україну активізувалось поняття «інформаційне військо України» або «Інтернет-військо України», яке передбачало залученість якомога більшої кількості людей до боротьби з ворогом у кіберпросторі, зокрема в алгоритмах офіційних Telegram-ботів, де можна повідомляти про ворожу техніку, ворожі позиції, шукати допомогу з житлом, ліками, транспортом тощо. Наприклад, створено бот для волонтерів, де можна запропонувати свою допомогу або отримати її – Волонтерська гаряча лінія @VolunteersHotlineBot – для допомоги військовим і населенню України. Інститутом когнітивного моделювання було створено чат-бота першої психологічної допомоги – «Друг. Перша допомога» (@friend_first_aid_bot). Помічника у перші години після травматичної події створили на основі сучасних протоколів, науково доведених досліджень. Щодо волонтерських каналів, які ми вже зазначали серед рекомендованих Мінцифрою, є створений українськими IT-активістами чатбот «SaveUA» (@saveua_bot), який координує волонтерську діяльність у різних регіонах України. За його допомогою можна запропонувати або отримати житло, засоби захисту, одяг, їжу, транспорт, паливо, медикаменти та онлайн-допомогу (скарги, петиції). Волонтерам необхідно вказати: місто/область, категорію допомоги, номер телефону та чекати на запит про допомогу. Ті, хто потребує допомоги, мають вказати місто/область, категорію допомоги, номер телефону та деталі запити. Бот допоможе обмінятися контактами та зв'язатися напряму. Ще один чат-бот «Нам по дорозі» (@nampodorozi_bot) допомагає українцям, яким немає чим їхати, знайти того, хто зможе їх підвезти.

Кіберполіція розробила Telegram чат-бот для блокування сервісів дезінформації – StopRussia

| MRIYA (@stopdrugsbot). За допомогою боту можна заблокувати Telegram-канали, YouTube-канали, Facebook-групи, Instagram-профілі, які поширюють дезінформацію, а також інформацію щодо місць дислокацій ЗСУ. Користувач чат-боту отримує детальні інструкції щодо блокування кожного із серверів. У користувачів є можливість додати новину для перевірки, обравши ресурс, де було розміщено повідомлення пропагандистського характеру або фейкову інформацію, та надіславши посилання на нього.

Служба Безпеки України (СБУ) запустила STOP Russian War (@stop_russian_war_bot) – офіційний чат-бот в Telegram, за допомогою якого кожен українець може надіслати інформацію про пересування ворожих сил або агентів. Відправити дані про зазначеного ворога можна за схемою: 1) вказати місто, область події; 2) зазначити час виявлення; 3) помітити геолокацію (за можливості); 4) вказати кількість та тип помічених сил ворога; 5) додатково: зазначити напрямок руху, мету і ціль та особливі прикмети підозрілих осіб. СБУ перевіряє інформацію та передає військовим. Схожий чат-бот запустила трохи згодом і Мінцифра в Telegram. «Ворог» (@evorog_bot) відрізняється наявністю авторизації через застосунок «Дія» для підтвердження особистості. За допомогою чат-боту можна допомогти Штабу Збройних Сил України завдати гідну відсіч супротивнику, повідомляючи про пересування ворожої військової техніки.

Оскільки під час воєнного стану необхідно мати якомога більше інформації про ворожі об'єкти в небі та оперативно повідомляти про них, було створено Телеграм-бот «Щось летить» (https://t.me/rusrocketfly_bot). Для того, щоб стати одним із «вартових неба», потрібно авторизуватися через номер телефону (важливою деталлю є те, що чатбот реагує виключно на номери українських мобільних операторів) та, оперуючи алгоритмом чатбота, повідомити про ворожий повітряний об'єкт. Далі опрацьоване експертами повідомлення передають відповідним підрозділам. За допомогою фонду «Повертайся живим» було створено чат-бот «Я знайшов окупанта» (@pravda_of_russia_bot), що дозволяє повідомити про місцезнаходження російських військових, а також пояснює, як їх розпізнати. Це можна зробити як у Telegram, так і у Viber.

SaveEco разом із Міндовкілля створили чат-бот «SaveEcoBot» (<https://t.me/SaveEcoBot>) для фіксації усіх наявних фактів шкоди довкіллю, завданої окупантами, та екологічних злочинів рф в Україні

для подальшого використання цих даних у судах проти рф (функціонує у Telegram та Viber): алгоритм такий: 1) додати в Telegram або Viber чат-бот SaveEcoBot; 2) натиснути кнопку «Повідомити про екозлочин»; 3) обрати категорію злочину: це може бути забруднення водних ресурсів, небезпечні військові відходи, промислові аварії, пошкодження радіаційно небезпечних об'єктів, забруднення ґрунтів, пошкодження зелених насаджень тощо; 4) визначити локацію (автоматично або вручну); 5) зазначити дату та час фіксування злочину; 6) додати фото або відео екозлочину; 7) додати короткий опис за бажанням.

У розрізі надважливої теми пошуку людей функціонує один із державних чатботів «Дитина не сама» (@dytyna_ne_sama_bot) в Telegram. Його розробив Офіс Президента України із Мінсоцполітики та ЮНІСЕФ для дітей, які перебувають в умовах війни. У чат-боті можна прихистити дитину або сповістити про знайдену чи зниклу дитину. Першим етапом є вибір ситуації, в якій потрібна допомога, далі користувачеві надається покрокова інструкція щодо дій в окремих ситуаціях. Тут можна залишити заявку тим, хто готовий надати прихисток дитині, та ознайомитися з формою прихисту. Також чатбот надає номери гарячих ліній, які можуть допомогти у вирішенні проблеми.

Чатбот подібної тематики створено трохи згодом Ювенальною поліцією України. Телеграм-бот «Пошук дітей» (@poshukditei_bot) функціонує для пошуку дітей, які зникли або з якими втрачено зв'язок під час вторгнення рф в Україну. Після заповнення анкети вся отримана інформація офіційно реєструється та ретельно перевіряється працівниками поліції. Серед потужних регіональних віртуальних менеджерів для прикладу варто згадати «Надія-бот. Допомога пошуку людей у Харкові» (@Nadiia_Kharkiv_bot) – чат-бот для

пошуку зниклих родичів та знайомих у Харкові. Для того, щоб знайти зниклого родича або знайомого, харків'янам необхідно надіслати в телеграм відповідну інформацію одним повідомленням, дотримуючись, зазначеної у інструкції, послідовності пунктів.

Висновки і пропозиції. Отже, такі чатботи є ефективними інструментами кризових комунікацій публічного управління, адже вони створюють ефект згуртованості та залученості кожного громадянина. Навіть у тих, хто не зміг взятися за зброю, з'явилася можливість стати частиною кібервійська та зробити свій внесок у перемогу. Одним з телеграм-каналів, які функціонували як координатори інформаційних військ України є «Інтернет Війська України» (<https://t.me/ivukr>) у Telegram, де поширюється актуальна інформація про війну, яку необхідно маркувати вподобайками, «шерити» та позначати в соціальних мережах. Також цей канал надає чіткі покрокові інструкції щодо дій, які має виконати користувач, приклади текстів, що їх необхідно поширювати, хештеги, ключові заклики, лінки на сторінки політичних діячів та візуальний супровід (відео, фото з відповідною тематикою).

Перспективним є аналіз дотримання принципів урядової комунікації в кризових обставинах війни: омніканальності, оперативності, безперервності, узгодженості, зрозумілості, відсутності оцінювальних суджень, акцентуванні на малих та великих перемогах, надання впевненості та відчуття міцного керівництва, підтримки віри в українських захисників та перемогу [15, с. 4].

(Матеріали статті підготовлені в межах держбюджетної НДР за шифром 1/21 за номером держреєстрації 0121U107470 «Стратегічні комунікації як інструмент реалізації національних інтересів держави: український та зарубіжний досвід» Запорізького національного університету).

Список літератури:

1. Чуприна А. Роль соціальних мереж у кризовій комунікації в умовах війни. *Ліга. Блоги*. 30.06.2022. URL: <https://blog.liga.net/user/achupryna/article/45924> (дата звернення: 29.10.2021).
2. Рябоштан І., Півторак О., Ілюк К. Від «Трухи» до Гордона: найпопулярніші канали українського сегмента Telegram. *Детектор медіа. MediaSapiens*. 09.09.2022. URL: <https://detector.media/monitorynh-internetu/article/202665/2022-09-09-vid-trukhy-do-gordona-naypopulyarnishi-kanaly-ukrainskogo-segmenta-telegram/> (дата звернення: 30.10.2021).
3. Довженко О. Як добирати джерела інформації під час війни. *Детектор медіа. MediaSapiens*. 24.03.2022. URL: <https://ms.detector.media/trendi/post/29225/2022-03-24-yak-dobyaty-dzherela-informatsii-pid-chas-viynu/> (дата звернення: 30.10.2021).
4. Дукач Ю. UPD:Труха. Як популярний телеграм-канал розганяє фейки і придумує відмазки, коли це помічають. *Texty.org.ua*. 01.08.2022. URL: <https://texty.org.ua/articles/107377/informacijna-telehram-smittyarka-dlya-2-miljoniv/> (дата звернення: 29.10.2021).
5. Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020»: схвалена Указом Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 29.10.2021).

6. Коник Д., Хагг Л. Довіра громади: Кризові комунікації органів місцевого самоврядування. Практичний посібник. Київ. 2020. 69 с.
7. Дрешпак В. Комунікації в публічному управлінні. Навчальний посібник. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. (дата звернення: 30.10.2021).
8. Кудіна О. Комунікаційна політика в умовах політичної кризи: антикризові заходи та особливості їх застосування. Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. *Молодий вчений*. № 11 (14). 2014. С. 240–242.
9. Баранецька А. Інформаційно-комунікаційний менеджмент: кризові практики. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика. 2021. С. 112–119.
10. Гарматюк О., Гарматюк А. Ефективні комунікації та інформаційні заходи в кризових ситуаціях. *Socio-Economic Problems and the State*. Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя. 2017. № 16 (1). С. 121–128.
11. Єршова Н. Публічні комунікації у публічній політиці: визначення основних понять. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1418> (дата звернення: 30.10.2021).
12. Киричок А. Начерки з розвитку досліджень у галузі кризових комунікацій. Соціальні комунікації. 2016. № 4 (54). С. 81–87.
13. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи. Посібник. Київ. 2020. 106 с.
14. Офіційний Телеграм-канал Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://t.me/mintsyfra/2715> (дата звернення: 30.10.2021).
15. Як комунікувати в умовах війни. Брошура. Perfect PR – Європейська бізнес-асоціація. 10 с. URL: https://drive.google.com/file/d/1xyLUwOIVcbEb5kETK_DiSQkuhEnL4_GK/view (дата звернення: 30.10.2021).

Kovpak V. A., Tatochenko K. P. OFFICIAL CHATBOTS TELEGRAM, VIBER AS A MEANS OF PUBLIC CRISIS COMMUNICATION

The article analyzes the official Telegram and Viber chatbots as means of public crisis communications. The most popular channels of the Ukrainian Telegram segment according to the analytical version of “Detector Media” and, accordingly, the request for official information from the citizens, were analyzed, the market of offers of official chatbots Telegram, Viber as means of public crisis communications in conditions of war was analyzed. Attention is focused on the fact that in conditions of urgent need to inform the population by official structures about urgent issues in the context of safety, health, emergency care, etc. in the circumstances of war, the advantages of social networks in anti-crisis management become obvious: large audience coverage, direct communication with it for dialogue, verification of the online audience’s reaction to official requests, speed of information dissemination, framing of information by a compiler, ability to store and track the chronology of events. The author of the report relies on the data of the Kyiv International Institute of Sociology, where the Telegram messenger is now in first place among Internet sources, in which, despite the messenger’s imperfect policy, official government channels led the rating by citation. The effective innovation of Telegram and Viber in activating the work of chatbots is noted – a program that simulates a dialogue with a living person (install Telegram → go to the necessary link → follow the instructions of the program), which makes it possible to sort information by topics and headings, is available in the gadget around the clock for help in the fight against the enemy, in particular, receiving or providing useful information: about enemy objects, volunteer offers, searching for the dead or lost, shelters for people in different regions, etc. Such chatbots are effective tools of public administration crisis communications, because they create the effect of cohesion and involvement of every citizen who gets the opportunity to become part of the cyber army and contribute to the victory. In addition, one of the telegram channels that functioned as the coordinators of the information forces of Ukraine is the “Internet of the Forces of Ukraine” (<https://t.me/ivukr>), which disseminates current information about the war.

Key words: official Telegram chatbots, Viber, public crisis communications, social networks, cyber military, national security.