

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут соціології та медіакомунікацій
Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

До захисту допущено

Кафедрою прикладної соціології та соціальних комунікацій протокол № ____ від
__ .12.2025 р.

завідувач кафедри _____ Ірина СОЛДАТЕНКО
(підпис) (ім'я, прізвище)

«__» грудня 2025 р.

Кваліфікаційна робота
здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти
**«Соціальні наслідки цифрової трансформації міжособистісної
комунікації»**

Спеціальність (спеціалізація) 054 Соціологія

(код та найменування спеціальності; спеціалізації спеціальності - за наявності)

Освітня програма Цифровий соціум

(назва освітньої програми)

Виконавець



Макаренко Олександра Михайлівна

(підпис)

(ім'я, прізвище)

Науковий керівник



Волянська Олена Володимирівна

(підпис)

(ім'я, прізвище)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

Навчально-науковий інститут соціології та медіакомунікацій

Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень) другий (магістерський)Спеціальність 054 - Соціологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри
прикладної соціології та
соціальних комунікаційІрина СОЛДАТЕНКО
підпис“ ” _____ 2025
рокуЗ А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУМакаренко Олександра Михайлівна
(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема роботи

**«Соціальні наслідки цифрової трансформації міжособистісної
комунікації»**керівник роботи Волянська Олена Володимирівна, кандидат соціологічних наук,
доцент кафедри прикладної соціології та соціальних комунікацій
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від «29» жовтня 2025 року № 1006-5/4002 (заочна форма)

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Перелік питань, які потрібно розробити

1. Розкрити теоретико-методологічні засади міжособистісної комунікації в умовах
цифрової трансформації.2. Проаналізувати основні концепції та підходи до дослідження комунікації у
цифровому соціумі.

3. Визначити чинники впливу цифровізації на міжособистісну комунікацію.
4. Дослідити позитивні та негативні соціальні наслідки цифрової трансформації комунікацій.
5. Охарактеризувати трансформацію глобальних соціальних проблем у цифровому суспільстві.
6. Проаналізувати соціальні ризики та виклики цифровізації.
7. Провести емпіричне дослідження на базі digital-агенції «Mkey Media» та здійснити оцінку комунікативних процесів у професійному середовищі.
8. Інтерпретувати результати дослідження та сформулювати практичні рекомендації щодо оптимізації комунікаційних процесів в умовах цифрової трансформації.

4. План роботи

№ з/п	Назви етапів роботи
1	Опрацювання наукової літератури та формування теоретико-методологічної бази дослідження.
2	Аналіз концепцій та підходів до вивчення міжособистісної комунікації у цифровому соціумі.
3	Визначення чинників та соціальних наслідків цифрової трансформації.
4	Підготовка інструментарію для емпіричного дослідження.
5	Проведення емпіричного дослідження у digital-агенції «Mkey Media».
6	Опрацювання, аналіз та інтерпретація результатів дослідження.
7	Формування висновків і практичних рекомендацій.
8	Оформлення магістерської роботи відповідно до вимог університету.

5. Дата видачі завдання 02.10.2025 р.

Студент



підпис

Макаренко О.М.

Керівник роботи



підпис

Волянська О.В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ.....	9
1.1. Міжособистісна комунікація: сутність, види та функції.....	9
1.2. Концептуальні підходи до вивчення міжособистісної комунікації в цифровому соціумі.....	12
1.3. Чинники впливу цифровізації на міжособистісну комунікацію.....	17
1.4. Роль цифрових месенджерів у сучасній комунікативній взаємодії.....	20
1.5. Вплив цифрових месенджерів на міжособистісну комунікацію.....	25
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНІ НАСЛІДКИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ.....	31
2.1. Позитивні наслідки цифрової трансформації.....	31
2.2. Негативні наслідки цифровізації комунікацій.....	34
2.3. Трансформація глобальних соціальних проблем у цифровому суспільстві.....	39
2.4. Соціальні ризики та виклики цифровізації.....	43
Висновки до розділу 2.....	48
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ НАСЛІДКІВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ DIGITAL-АГЕНЦІЇ «МKEY MEDIA».).....	51
3.1. Характеристика бази дослідження.....	51
3.2. Мета, завдання та методи емпіричного дослідження.....	55
3.3. Аналіз комунікативних процесів у digital-агенції «Mkey Media».....	59
3.4. Результати дослідження та їх інтерпретація.....	66
Висновки до розділу 3.....	72
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	85

АНОТАЦІЯ.....	90
---------------	----

ВСТУП

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується масштабною цифровою трансформацією, яка охоплює практично всі сфери людської діяльності – від економіки та освіти до соціальної взаємодії та побуту. Інформаційно-комунікаційні технології стають ключовим середовищем, у якому відбувається передавання знань, підтримання соціальних зв'язків, прийняття рішень і формування соціальних відносин. В умовах стрімкого розвитку цифрових платформ міжособистісна комунікація набуває нових форм, що докорінно змінює способи взаємодії між людьми, структуру соціальних відносин, а також норми та цінності сучасної комунікативної культури.

Цифрові месенджери, соціальні мережі та інтерактивні платформи забезпечують безперервність комунікації, долаючи просторові та часові бар'єри. Вони розширюють можливості для професійної, навчальної та особистісної взаємодії, інтегруючи індивіда у глобальний інформаційний простір. З одного боку, цифровізація сприяє підвищенню ефективності соціальної комунікації, пришвидшує обмін інформацією та створює умови для доступності різноманітних комунікативних ресурсів. З іншого – вона породжує нові суперечності та ризики, що позначаються на якості соціальних зв'язків, психологічному комфорті людей та структурі соціальних інститутів.

Серед ключових викликів цифрової епохи варто виокремити інформаційне перевантаження, залежність від цифрових технологій, зниження якості безпосередніх міжособистісних контактів, трансформацію норм довіри, розширення кіберризиків та зміну характеру соціальної підтримки. Цифрове середовище, покликане об'єднувати, нерідко сприяє ізоляції, відчуженню та фрагментації соціальних зв'язків. Водночас виникає нова культура комунікації, у якій реальні та віртуальні взаємодії переплітаються, а емоційний та когнітивний компоненти спілкування змінюються під впливом цифрових медіа.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що цифровізація стає не лише інструментом комунікації, а й одним з найпотужніших чинників соціальних змін. Вона впливає на моделі соціалізації, формування ідентичності, взаємовідносини у професійних колективах, а також на психологічний стан та

соціальний добробут людей. У таких умовах наукове осмислення соціальних наслідків цифрової трансформації міжособистісної комунікації набуває виняткового значення.

Особливу дослідницьку цінність становить вивчення цього процесу на прикладі реальних організацій, діяльність яких базується на активному використанні цифрових технологій. Здійснене емпіричне дослідження у digital-агенції «Mkey Media» дозволило комплексно проаналізувати особливості внутрішньої та зовнішньої цифрової комунікації, а також виявити як позитивні, так і проблемні аспекти застосування цифрових платформ у професійному середовищі. Спостереження, анкетування, інтерв'ю та аналіз робочих процесів дали змогу оцінити реальні комунікативні практики працівників, їхнє ставлення до цифрових інструментів, рівень ефективності взаємодії та соціально-психологічні наслідки цифровізації.

Метою магістерської роботи є комплексний аналіз соціальних наслідків цифрової трансформації міжособистісної комунікації на теоретичному та емпіричному рівнях, а також виявлення особливостей впливу цифрових технологій на характер взаємодії між людьми у сучасному суспільстві.

Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких завдань:

1. Розкрити теоретико-методологічні засади міжособистісної комунікації в умовах цифрового соціуму.
2. Проаналізувати ключові концепції та підходи до вивчення цифрової комунікації.
3. Визначити основні чинники впливу цифрової трансформації на соціальні взаємодії.
4. Дослідити позитивні та негативні соціальні наслідки цифровізації міжособистісної комунікації.
5. Виявити, як цифрові технології трансформують соціальні проблеми у сучасному інформаційному суспільстві.
6. Провести емпіричне дослідження комунікативних процесів у digital-агенції «Mkey Media» та визначити особливості впливу цифрових інструментів на професійну взаємодію.

7. Розробити рекомендації щодо оптимізації комунікаційних процесів в умовах цифрової трансформації.

Об'єктом дослідження є міжособистісна комунікація в умовах цифрового соціуму.

Предмет дослідження – соціальні наслідки цифрової трансформації міжособистісної комунікації та їх прояв у теоретичному й практичному вимірах.

У дослідженні застосовано аналіз і синтез для узагальнення теоретичних підходів, системний підхід для визначення взаємозв'язків між цифровими технологіями та соціальними змінами, порівняльний метод для зіставлення традиційних і цифрових форм комунікації, методи спостереження, інтерв'ю та анкетування для емпіричного аналізу, а також класифікацію для структурування цифрових платформ за їх функціональними характеристиками.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному поєднанні теоретичного аналізу та емпіричного дослідження соціальних наслідків цифрової трансформації, у визначенні специфічних змін у структурі міжособистісної взаємодії та характеристиці ризиків, можливостей і викликів, що постають перед індивідом і суспільством у цифрову добу.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

1.1. Міжособистісна комунікація: сутність, види та функції

Міжособистісна комунікація – це процес обміну інформацією, думками, почуттями та емоціями між двома або більше людьми в умовах безпосередньої взаємодії. Вона є основою соціальної взаємодії, через яку люди формують, підтримують і змінюють свої соціальні зв'язки. Поняття міжособистісної комунікації охоплює як вербальну, так і невербальну передачу інформації. Комунікація відбувається за допомогою мови, жестів, міміки, тону голосу, візуального контакту та інших каналів. Основною рисою міжособистісної комунікації є її інтерактивний характер, що передбачає двосторонній обмін інформацією, зворотний зв'язок і спільне формування сенсів [3].

Є декілька видів міжособистісної комунікації. За формою передачі інформації є вербальна та невербальна комунікація. При вербальній комунікації передача інформації здійснюється за допомогою мови, як усної, так і письмової. При невербальній комунікації застосовується використання жестів, міміки, пози, інтонації, просторових і часових сигналів для передачі інформації.

За кількістю учасників комунікація поділяється на діадичну та групову. Спілкування між двома людьми – діадична комунікація, а взаємодія між кількома людьми в невеликій групі – групова комунікація.

За засобами передачі інформації є пряму та опосередковану комунікацію. При прямій комунікації відбувається безпосередня взаємодія, коли учасники спілкування перебувають у фізичному контакті. Взаємодія, яка відбувається за допомогою технічних засобів, називається опосередкована комунікація.

За характером впливу поділяють інструментальну та емоційну комунікацію. Інструментальна комунікація - обмін інформацією для досягнення конкретної мети. Емоційна комунікація - це вираження та сприйняття емоцій [9].

Міжособистісна комунікація виконує низку важливих функцій, які забезпечують ефективність соціальної взаємодії:

1. Інформаційна функція - забезпечує обмін знаннями, фактами, ідеями та досвідом між учасниками комунікації. Вона є основою для формування загального розуміння та прийняття рішень.
2. Емоційна функція - дозволяє висловлювати емоції, підтримувати психологічний комфорт учасників комунікації, налагоджувати емоційний контакт та встановлювати довіру.
3. Регулятивна функція - сприяє впорядкуванню поведінки учасників через взаємодію, формування норм і правил спілкування.
4. Пізнавальна функція - дає змогу людям пізнавати один одного, оцінювати думки, переконання та цінності, що допомагає у створенні міжособистісних зв'язків.
5. Соціалізуюча функція - сприяє інтеграції індивіда в соціальне середовище, передає культурні цінності, соціальні ролі та норми поведінки.
6. Мотиваційна функція - допомагає впливати на поведінку інших, спонукаючи їх до дій або змін у сприйнятті.
7. Ідентифікаційна функція - сприяє розумінню себе через взаємодію з іншими, допомагаючи людині усвідомити свою роль і місце в соціумі [14].

З розвитком цифрових технологій міжособистісна комунікація набула нових форм. Цифрові платформи дозволяють людям взаємодіяти на відстані, долаючи часові та просторові бар'єри. Водночас з'являються нові виклики, такі як зниження емоційної глибини через використання текстових повідомлень, заміна безпосереднього контакту віртуальною комунікацією, що впливає на якість соціальних зв'язків.

Міжособистісна комунікація має багатовікову історію, яка відображає розвиток людського суспільства. Вона пройшла шлях від простих засобів обміну інформацією до складних форм комунікації, які інтегрують цифрові технології. На ранніх етапах розвитку людства основною формою міжособистісної комунікації було саме усне мовлення. Перші люди

спілкувалися за допомогою звуків, жестів і міміки, що дозволило їм передавати базові емоції, попереджати про небезпеку та координувати дії в групі. Поява артикуляційної мови стала революційним кроком, що розширило можливості передачі інформації.

З розвитком суспільства виникла необхідність у збереженні знань і досвіду для майбутніх поколінь, що привело до появи письма, яке стало наступним важливим етапом у розвитку комунікації. Найдавніші форми письма, такі як піктограми та ієрогліфи, дозволяли фіксувати події, закони і культурні традиції. Поширення письма сприяло формуванню великих цивілізацій, таких як єгипетська, шумерська та китайська, які використовували письмо для управління суспільством та передавання культурної спадщини.

Важливим етапом в історії комунікації стало винайдення друкарського верстата Йоганном Гутенбергом у XV столітті. Друкована продукція зробила інформацію доступною широким верствам населення, сприяючи поширенню ідей епохи Відродження та Реформації. Цей період став початком масової комунікації, що мала значний вплив на суспільство. Наступною революцією в комунікації стало впровадження телеграфу, телефону, радіо та телебачення в XIX–XX століттях. Ці технології дозволили передавати інформацію на великі відстані, об'єднуючи людей у глобальну мережу. Радіо і телебачення стали інструментами впливу на масову свідомість, сприяючи формуванню громадської думки та культурного обміну.

З другої половини XX століття почалася цифрова епоха, що докорінно змінила способи міжособистісної комунікації. Винахід комп'ютерів, Інтернету та мобільних телефонів створили умови для миттєвого обміну інформацією. Цифрові платформи, такі як соціальні мережі та месенджери, дозволили людям спілкуватися без обмежень у часі та просторі.

Сучасний етап розвитку комунікації характеризується впровадженням новітніх технологій, таких як штучний інтелект, віртуальна реальність та блокчейн - технології. Інновації не лише покращують технічні можливості комунікації, але й створюють нові виклики, зокрема питання етики,

конфіденційності та емоційної автентичності спілкування [7]. Отже, історія розвитку міжособистісної комунікації демонструє, як технічний прогрес і соціальні потреби взаємодіяли, створюючи нові форми взаємодії між людьми. Від усного мовлення до цифрових месенджерів людство постійно вдосконалювало способи спілкування, розширюючи межі соціальної взаємодії.

1.2. Концептуальні підходи до вивчення міжособистісної комунікації в цифровому соціумі

У сучасному цифровому соціумі міжособистісна комунікація набула нових форм і характеристик завдяки впровадженню цифрових технологій. Вона ґрунтується на низці концепцій, що пояснюють особливості цього явища в умовах глобальної цифровізації. Розглянемо декілька теорій, які існують в нашому світі:

1. Теорія медіації комунікації (Mediated Communication Theory) пояснює, як технології впливають на процес спілкування між людьми, виконуючи роль посередника. У цифрову епоху ця теорія набуває особливого значення, оскільки більшість міжособистісної комунікації здійснюється за допомогою цифрових пристроїв і платформ. Основна ідея теорії полягає в тому, що медіація змінює спосіб передачі інформації, модифікуючи її форму, зміст і контекст. Посередництво цифрових технологій відкриває нові можливості для взаємодії, але також створює певні бар'єри, які впливають на якість комунікації.
2. Теорія «Гіперособистісної комунікації» (Hyperpersonal Communication Theory). Розроблена Джозефом Вальтером, ця теорія пояснює, як цифрове середовище дозволяє створювати більш «ідеалізовані» версії себе. Люди мають можливість ретельно вибирати слова, редагувати повідомлення і навіть створювати образи, які відповідають їхнім бажанням, а не реальності. Це посилює емоційний зв'язок між співрозмовниками, але також сприяє виникненню нереалістичних очікувань.

3. Теорія соціальної присутності (Social Presence Theory). Соціальна присутність визначає, наскільки людина відчуває «присутність» співрозмовника в процесі комунікації. У цифровому соціумі різні платформи мають різний рівень соціальної присутності. Наприклад, відеоконференції забезпечують вищий рівень соціальної присутності, ніж текстові повідомлення, оскільки включають невербальні сигнали, як тон голосу чи міміка.
4. Теорія зменшення соціальних сигналів (Cues-Filtered-Out Theory) стверджує, що цифрова комунікація обмежує передачу невербальних сигналів, таких як міміка, жести чи інтонація, що є характерними для традиційного спілкування. Відсутність таких сигналів призводить до непорозумінь, емоційної дистанції або спрощення взаємодії, оскільки текстова комунікація спирається переважно на зміст слів.
5. Теорія «Цифрового сліду» (Digital Footprint Theory) акцентує увагу на тому, що кожен учасник цифрового спілкування залишає певні сліди у вигляді текстів, зображень чи відео. Цифровий слід створює постійний архів комунікації, який можна аналізувати, відтворювати чи навіть використовувати з певною метою, що змінює підходи до збереження приватності в цифровому соціумі.
6. Теорія мережевого спілкування (Networked Communication Theory) розглядає міжособистісну комунікацію як частину великої мережі взаємодій. Цифровий соціум створює умови для комунікації не тільки з окремими людьми, а й із великими групами або спільнотами. Зокрема, соціальні мережі об'єднують індивідів у глобальні інформаційні потоки, що дозволяє взаємодіяти з величезною кількістю людей одночасно.
7. Теорія злиття реального і віртуального (Blurring of Real and Virtual Theory). Цифрове середовище стирає межі між реальним і віртуальним спілкуванням. Онлайн-взаємодія може бути настільки реалістичною, що люди сприймають її як невід'ємну частину свого реального життя. Наприклад, віртуальні аватари, метасвіт і цифрові ідентичності інтегруються в повсякденне спілкування.

8. Теорія емоційної передачі в цифровому середовищі (Emotional Transmission in Digital Environment Theory) акцентує увагу на тому, як емоції передаються через цифрові канали. Відсутність невербальних сигналів частково компенсується емодзі, мемами, анімаціями та іншими візуальними засобами. Це дозволяє зберігати емоційний аспект комунікації навіть у текстовому форматі [1, 12, 13].

Розуміння основних концепцій міжособистісної комунікації в цифровому соціумі дозволяє ефективніше адаптуватися до нових умов взаємодії. Концепції допомагають дослідити, як змінюються соціальні зв'язки, ідентичність, емоції та поведінка людей під впливом цифрових технологій. У цифрову епоху ці концепції стають основою для аналізу як індивідуального, так і колективного спілкування, сприяючи розвитку гармонійного та безпечного інформаційного середовища.

Основні концепції міжособистісної комунікації в цифровому соціумі розглядаються через призму багатьох аспектів, зокрема соціальних, правових та економічних. Розвиток цифрових технологій та їх вплив на різні сфери життя суттєво впливають на характер міжособистісної взаємодії, створюючи нові можливості, але й постійно породжуючи нові виклики.

Одним із ключових моментів сучасної цифрової комунікації є використання великих даних для аналізу соціальних тенденцій. Зокрема, дослідники зазначають, що аналіз великих обсягів інформації дозволяє краще розуміти поведінкові моделі та прогнозувати зміни в суспільстві. Соціальні мережі стають важливим джерелом даних, оскільки дозволяють аналізувати контент для визначення настроїв, політичних поглядів, демографічних показників тощо. Наприклад, роботи Д. Бойда демонструють, як аналіз великих даних може слугувати основою для розробки нових підходів до соціального управління. Штучний інтелект (AI) і машинне навчання активно використовуються для вивчення міжособистісної комунікації в цифровому середовищі. Штучний інтелект допомагає обробляти складні мережі соціальних зв'язків, визначати лідерів думок та оцінювати рівень впливу окремих осіб у цифровому просторі. Алгоритми кластеризації дозволяють формувати цільові групи для соціальних досліджень чи політичних кампаній [20].

Правове регулювання цифрових комунікацій є ще одним важливим напрямком, який значно впливає на міжособистісну комунікацію. Зокрема, проблеми захисту персональних даних займають центральне місце у сучасних обговореннях. Законодавчі ініціативи, такі як Загальний регламент захисту даних (GDPR) в Європейському Союзі, стають основою для забезпечення конфіденційності та безпеки даних користувачів. Роботи багатьох дослідників демонструють важливість прозорого регулювання цифрових платформ, таких як Meta чи Google, для захисту прав користувачів.

Етичні аспекти цифрових комунікацій набувають важливого значення. Наприклад, використання даних із соціальних мереж для маніпуляції громадською думкою викликає серйозну занепокоєність.

Економічний вимір цифрових комунікацій розкривається через феномен економіки даних. Дані стали новим ресурсом, що має високу економічну цінність. Використання великих даних у маркетингу дозволяє прогнозувати продажі, покращувати управління ланцюгами постачання та створювати персоналізований контент для користувачів. Соціальні наслідки діджиталізації міжособистісної комунікації охоплюють як позитивні, так і негативні аспекти. З одного боку, цифрові платформи розширюють доступ до інформації та полегшують взаємодію. З іншого боку, вони призводять до цифрової ізоляції, залежності від гаджетів та інформаційної поляризації [21, 22].

З написаного вище можна побачити, що основні концепції міжособистісної комунікації в цифровому соціумі включають широке коло запитань, пов'язаних із використанням технологій, етичними питаннями, правовим регулюванням та соціальними наслідками. Розуміння цих концепцій дозволяє не лише глибше аналізувати цифрове суспільство, але й пропонувати ефективні стратегії його розвитку.

1.3. Чинники впливу цифровізації на міжособистісну комунікацію

Міжособистісна комунікація в цифровому суспільстві зазнає впливу низки чинників, які обумовлені особливостями сучасних технологій, соціокультурним контекстом, психологічними характеристиками людей та їхнім ставленням до цифрових платформ. До основних чинників відносяться технологічний фактор, соціокультурний фактор, психологічні особливості, економічний фактор, емоційний та когнітивний вплив, правовий фактор, соціальна динаміка.

Сучасні цифрові технології значно змінюють характер міжособистісного спілкування. Поява соціальних мереж, месенджерів, відеоконференційних платформ забезпечила людям можливість взаємодіяти незалежно від просторово-часових обмежень. Технологічний прогрес призводить до появи нових форматів комунікації, таких як текстові повідомлення, емодзі та гіфки, які спрощують передачу емоцій, але спотворюють зміст через відсутність невербальних сигналів [16].

Культура відіграє ключову роль у формуванні комунікативних стилів. У цифровому суспільстві соціокультурні відмінності можуть як зближувати людей, так і викликати конфлікти. Дослідження про висококонтекстні та низькоконтекстні культури свідчить, що сприйняття повідомлень залежить від культурних очікувань. У цифровому середовищі ці відмінності загострюються, оскільки спілкування стає більш відкритим, а потенційні культурні помилки – більш очевидними. Цифрове спілкування змінює сприйняття себе та інших. Люди мають можливість створювати «ідеальні» образи в соціальних мережах, що впливає на автентичність їхніх стосунків. Концепція «управління враженнями», демонструє, як люди використовують різні платформи для створення бажаного образу. У цифровому середовищі це призводить до виникнення феномену «соціального порівняння», коли користувачі порівнюють своє життя з відображенням життя інших, що часто ідеалізоване. Не всі користувачі мають рівний доступ до цифрових технологій, що створює «цифровий розрив». Економічна нерівність впливає на можливість взаємодії через цифрові платформи. Недостатній доступ до швидкісного інтернету або якісних пристроїв у певних регіонах обмежує можливість повноцінного спілкування [2].

Цифрове середовище змінює спосіб передачі емоцій та обробки інформації. Феномен «цифрової втоми» (Digital Fatigue) виникає через надмірне споживання інформації та часту взаємодію в онлайн-середовищі. Водночас, когнітивні процеси адаптуються до цифрового спілкування, що проявляється у скороченні тривалості уваги та фрагментації інформації. У цифровому середовищі змінюється структура соціальних зв'язків. Віртуальні групи та спільноти формуються швидше, ніж традиційні, але їхня стабільність часто залежить від інтенсивності та регулярності комунікації. Цифрові технології стимулюють формування мережевого суспільства, де важливішим є не тривалість, а якість взаємодії [8].

Доступність цифрового спілкування підвищує ризики порушення конфіденційності та етики. Законодавство про захист персональних даних, як GDPR в ЄС, впливає на спосіб використання цифрових платформ і визначає рамки комунікації.

Чинники, які впливають на міжособистісну комунікацію в цифровому суспільстві, є багатограними та взаємопов'язаними. Технологічні інновації створюють нові можливості для взаємодії, але водночас породжують виклики, пов'язані з психологічними, соціальними та правовими аспектами. Вивчення цих чинників допомагає глибше зрозуміти природу цифрового спілкування та адаптувати стратегії комунікації до потреб сучасного суспільства.

Необхідно усвідомлювати, що широке розповсюдження смартфонів, планшетів, ноутбуків та інших цифрових пристроїв забезпечило легкий доступ до комунікаційних платформ для мільярдів людей. Однак нерівномірність доступу до інтернету між міськими та сільськими регіонами, а також між країнами з різним рівнем економічного розвитку створює цифровий розрив, що впливає на можливості комунікації. Соціальні мережі, месенджери та форуми стали основними майданчиками для обміну думками. Вони впливають на міжособистісну комунікацію через механізми алгоритмів, які підбирають контент відповідно до інтересів користувача. Це формує «ефект резонансу», коли людина отримує інформацію, що підтверджує її думку, обмежуючи доступ до альтернативних точок зору.

У цифровому середовищі відсутні невербальні сигнали, такі як тон голосу, вираз обличчя чи жести, що часто призводить до неправильного тлумачення повідомлень. Використання емодзі, GIF-анімацій та стікерів частково компенсує цю проблему, але не повністю замінює живу взаємодію. Постійна доступність до інтернету формує «культуру завжди в мережі», що створює тиск на користувачів для швидкої відповіді на повідомлення. В сучасних людей це викликає стрес, знижує продуктивність і призводить до вигорання через надмірне використання цифрових технологій. Додатково слід зазначити, що цифрова комунікація створює ризик формування залежності. Часте користування соціальними мережами або месенджерами легко замінює живе спілкування, призводячи до ізоляції або зниження навичок емоційного інтелекту. Все більше взаємодій відбувається у віртуальному просторі, що змінює природу дружби, партнерства чи сімейних відносин. Відсутність фізичної присутності знижує емоційну глибину взаємин.

Цифрові технології відкрили нові можливості для командної роботи, зокрема через спільні онлайн-платформи, такі як Google Workspace або Microsoft Teams. Проте віртуальна співпраця потребує адаптації до нових способів комунікації, де важливу роль відіграють часова синхронізація та технічна грамотність. Відсутність негайного соціального зворотного зв'язку в онлайн-комунікації сприяє імпульсивним висловлюванням, які у реальному житті могли б бути обдуманими. Таке явище досить часто спостерігається на форумах. Це спричиняє конфлікти, знижуючи якість спілкування. Виникнення суперечок через неправильне розуміння або неточність у переданні емоцій у цифровій комунікації – досить таки поширене явище. Наприклад, багато конфліктів у чатах пов'язано з відсутністю контексту, який би розкривав наміри співрозмовника [11].

Необхідно зазначити, що різні покоління по-різному сприймають цифрову комунікацію. Молодь частіше обирає текстові або мультимедійні форми взаємодії, тоді як старші люди віддають перевагу традиційним засобам зв'язку, таким як телефонні дзвінки. Це створює різницю у стилях та форматах комунікації. Пандемії, соціальні чи економічні кризи підвищують значення цифрової комунікації. Під час COVID-19 цифрові платформи стали основним засобом підтримки зв'язку між людьми, що, у свою чергу, змінило сприйняття ролі

технологій у повсякденному житті. І також не можна забути про інтеграцію штучного інтелекту, здатного розпізнавати емоції, у комунікаційні системи відкриває нові можливості для міжособистісного спілкування. Такі технології аналізують текст або голос, щоб надавати більш адаптовані відповіді, хоча це також викликає багато етичних запитань.

Як висновок, можна зазначити, міжособистісна комунікація, як один із найважливіших елементів соціальної взаємодії, зазнала значного впливу технологічного прогресу. Визначено основні види та функції цього процесу, а також розглянуто концепції, які пояснюють його трансформацію в цифровому середовищі. Розглянули чинники, які впливають на міжособистісну комунікацію в цифровому суспільстві. Серед них виділено доступність цифрових технологій, вплив алгоритмічних систем соціальних мереж, проблеми емоційного сприйняття в умовах віртуального спілкування та феномен гіперзв'язку. Крім того, розглянуто проблеми, пов'язані з цифровою залежністю, віртуалізацією соціальних зв'язків та викликами безпеки комунікацій.

Отже, можна стверджувати, що цифрове суспільство створює нові можливості для міжособистісної комунікації, але водночас ускладнює її через технологічні, соціальні та психологічні виклики. Це вимагає адаптації комунікативних моделей та глибшого осмислення впливу цифрових інструментів на людські взаємини.

1.4. Роль цифрових месенджерів у сучасній комунікативній взаємодії

Цифрові месенджери – це спеціалізовані програмні продукти або мобільні додатки, що дозволяють здійснювати обмін повідомленнями, мультимедійними файлами, а також забезпечують голосову та відеокommunікацію через інтернет. Вони стали важливим інструментом сучасного цифрового суспільства, оскільки дозволяють зручно, швидко та безкоштовно підтримувати зв'язок між людьми, незалежно від їхнього місця розташування. Однією з ключових характеристик

цифрових месенджерів є їх багатофункціональність. На відміну від традиційних способів комунікації, таких як телефонні дзвінки чи SMS, месенджери надають значно ширші можливості. Вони дозволяють створювати групові чати, використовувати різні формати контенту (текст, зображення, відео, аудіо), здійснювати дзвінки, а також організовувати відеоконференції. Визначальною рисою месенджерів є інтерактивність і зручність у користуванні. Більшість месенджерів забезпечують миттєву доставку повідомлень, надають можливість редагування чи видалення текстів, інтеграцію з іншими платформами або додатками. У деяких з них доступні функції персоналізації, такі як налаштування фону чатів, аватарів, звукових сповіщень тощо [18].

Цифрові месенджери мають високий рівень доступності. Їх встановлюють на будь-який сучасний пристрій, зокрема смартфон, планшет, ноутбук чи ПК. Вони забезпечують постійний зв'язок, оскільки більшість людей мають доступ до інтернету і використовують мобільні пристрої як основний засіб комунікації. Важливо відзначити і те, що цифрові месенджери зазвичай використовують інтернет-з'єднання для передачі даних. Це дає змогу значно зменшити витрати на комунікацію, адже користувачі не залежать від тарифів операторів мобільного зв'язку. Більше того, більшість месенджерів пропонують свої базові функції абсолютно безкоштовно, а розширені можливості (наприклад, бізнес- функції або додаткові сервіси) доступні за підпискою. Цифрові месенджери активно використовуються не лише для особистого спілкування, але й у професійній діяльності. Зокрема, вони є невід'ємним елементом дистанційної роботи, навчання, маркетингових кампаній та корпоративного управління. Значення цифрових месенджерів постійно зростає, враховуючи все більшу інтеграцію цифрових технологій у повсякденне життя.

Цифрові месенджери класифікують за кількома критеріями, враховуючи їх функціональні можливості, технологічні особливості, призначення та рівень безпеки. Нижче розглянемо основні підходи до типології цифрових месенджерів:

1. Функціональні можливості месенджера:

- Тестові месенджери, які мають основну функцію – передачу текстових повідомлень.

- Мультимедійні месенджери, що дозволяють передавати не лише текст, але й зображення, відео, аудіо, GIF-файли тощо (WhatsApp, Viber, Telegram).
 - Месенджери, які мають ще більш розширені можливості, які включають функції відеодзвінків, відеоконференцій, інтеграції з іншими додатками, створення чат-ботів (наприклад, Microsoft Teams, Slack, Zoom).
2. За призначенням месенджери розраховуються на різні категорії користувачів:
- Особисті месенджери, які призначені для приватного спілкування. Їх використовують для повсякденного зв'язку між друзями, родиною чи знайомими (Viber, WhatsApp).
 - Корпоративні месенджери - використовуються для організації робочих процесів, комунікації між працівниками, обміну корпоративною інформацією (Slack, Microsoft Teams).
 - Нішеві месенджери - розроблені для вузькоспеціалізованих задач, наприклад, обмін файлами великих розмірів або підвищена анонімність (Signal, Threema).
3. Безпека є важливим аспектом у використанні цифрових месенджерів, що дозволяє розподілити їх на такі типи:
- Забезпечують наскрізне шифрування (end-to-end encryption), що захищає повідомлення від стороннього доступу. Приклад – Signal, Telegram (секретні чати).
 - Використовують базові методи захисту, які є вразливими до зламів. Приклад – Facebook Messenger (у стандартному режимі).
4. Цифрові месенджери також можуть бути орієнтовані на різні платформи:
- Месенджери, що мають одну платформу і призначені для роботи лише на одній операційній системі або типі пристрою - iMessage (лише для iOS).
 - Месенджери, які працюють на різних операційних системах та пристроях (WhatsApp, Telegram).
5. Різниця у способах заробітку месенджерів дозволяє виділити кілька типів:
- Месенджери, в яких усі функції доступні безкоштовно, монетизація здійснюється через рекламу або продаж додаткових послуг (Viber, Telegram).

- Месенджери, в яких користувачі платять за підписку або за окремі функції (Threema).
- Месенджери, які поєднують безкоштовний доступ із можливістю придбання преміум-функцій (Telegram).

6. Месенджери також класифікують залежно від використовуваних каналів зв'язку:

- Для роботи потрібне активне підключення до інтернету (WhatsApp, Signal).
- Працюють без активного підключення до інтернету, наприклад, через Bluetooth чи Wi-Fi Direct (Bridgefy, FireChat) [15].

Типологія цифрових месенджерів відображає їх різноманітність та багатофункціональність, що відповідає потребам сучасного суспільства.

Розуміння класифікації дозволяє користувачам обирати оптимальні інструменти для комунікації залежно від їхніх цілей та потреб.

Сучасні цифрові месенджери є багатофункціональними платформами, які суттєво змінюють способи комунікації в цифровому суспільстві. Їх популярність обумовлена низкою особливостей, які забезпечують зручність, безпеку, інтерактивність та адаптивність до потреб користувачів.

Однією з головних переваг цифрових месенджерів є здатність забезпечувати миттєвий обмін текстовими повідомленнями, мультимедійними файлами (зображеннями, відео, аудіо) та документами. Завдяки цьому комунікація стає швидкою і безперервною, що особливо важливо в умовах сучасного темпу життя. Більшість месенджерів пропонують функції відправки фотографій, відео, аудіофайлів, а також запису голосових та відеоповідомлень. Це дозволяє зробити комунікацію виразною та інформативною. Користувачі діляться важливими моментами з життя або демонструють робочі матеріали в реальному часі.

Цифрові месенджери, такі як WhatsApp, Telegram, Viber або Zoom, забезпечують можливість здійснення аудіо- та відеодзвінків. Це не лише розширює можливості спілкування, а й дозволяє проводити онлайн- конференції, навчальні заняття, корпоративні зустрічі, що особливо актуально в епоху віддаленої роботи та навчання. Сучасні месенджери працюють на різних пристроях та операційних системах, таких як Android, iOS, Windows, macOS, що

забезпечує зручність доступу незалежно від використовуваного обладнання. Більшість платформ синхронізують дані між пристроями, дозволяючи користувачам починати розмову на телефоні й продовжувати її на комп'ютері або планшеті [6].

Багато сучасних месенджерів приділяють велику увагу безпеці даних користувачів. Наскрізне шифрування (end-to-end encryption) стало стандартом для більшості популярних платформ, таких як Signal або WhatsApp, що гарантує конфіденційність переписки. Деякі месенджери, як Telegram, також пропонують функцію «секретних чатів» з додатковими заходами захисту.

Окрім обміну повідомленнями, сучасні месенджери включають численні додаткові функції, зокрема:

- створення групових чатів для роботи чи спілкування;
- використання чат-ботів для автоматизації завдань;
- можливість створення опитувань, календарів, нагадувань;
- інтеграцію з іншими сервісами, такими як хмарні сховища (Google Drive, Dropbox).

Месенджери надають широкі можливості для налаштування профілю. Ці опції роблять використання платформ більш приємним і зручним для різних категорій користувачів. Деякі месенджери дозволяють переглядати історію чатів і створювати чергу повідомлень без підключення до інтернету. Як тільки зв'язок відновлюється, всі відправлені повідомлення автоматично доставляються адресату. Сучасні месенджери стають важливими інструментами для бізнесу, забезпечуючи ефективну внутрішню комунікацію, інтеграцію з CRM-системами, автоматизацію продажів за допомогою чат-ботів та обробку замовлень. Такі платформи, як Slack або Microsoft Teams, спеціалізуються на корпоративних задачах, пропонуючи широкий спектр інструментів для управління проєктами та командної роботи. Цифрові месенджери використовуються у всьому світі, пропонуючи багатомовний інтерфейс і підтримку перекладу повідомлень у реальному часі. Це значно спрощує комунікацію між людьми з різних культур та мовних середовищ [10].

Сучасні цифрові месенджери є невід'ємною частиною цифрового суспільства завдяки своїй універсальності, безпеці та широкому спектру функцій. Вони не лише забезпечують швидку та зручну комунікацію, але й активно впливають на бізнес, освітній процес та соціальну взаємодію, адаптуючись до потреб сучасного світу.

1.5. Вплив цифрових месенджерів на міжособистісну комунікацію

Цифрові месенджери змінюють сучасні підходи до спілкування, і відкривають нові можливості для комунікації. Однією з головних переваг є їх зручність і доступність. Завдяки широкому розповсюдженню смартфонів та інтернету, люди підтримують зв'язок незалежно від географічного місця розташування. Це особливо важливо у випадках, коли фізична зустріч неможлива. Швидкість обміну інформацією є ще однією ключовою перевагою. У месенджерах повідомлення передаються миттєво, що дозволяє вирішувати важливі питання в реальному часі. Крім того, багато платформ надають функції відео- та аудіодзвінків, що дозволяє забезпечувати більш глибокий рівень комунікації, який наближається до традиційного спілкування. Ще однією важливою перевагою є багатофункціональність месенджерів. Вони дозволяють не лише обмінюватися текстовими повідомленнями, а й передавати зображення, відео, аудіофайли, документи тощо. Завдяки цьому цифрові месенджери є універсальними інструментами для особистого, професійного та навчального спілкування [4].

Цифрові месенджери сприяють розширенню соціальних контактів. Завдяки можливості створення групових чатів люди можуть одночасно спілкуватися з великою кількістю знайомих, друзів, родичів чи колег. Це сприяє підтримці зв'язків у великих спільнотах та полегшує організацію подій, обговорення проектів і спільне вирішення завдань. Також месенджери забезпечують гнучкість у спілкуванні. Люди можуть відповідати на повідомлення в зручний для них час, що знімає необхідність миттєвої реакції, як у телефонних розмовах. Така асинхронність особливо важлива для людей із щільним графіком або різними

часовими поясами. Месенджери сприяють зниженню витрат на зв'язок. Багато платформ дозволяють спілкуватися безкоштовно, використовуючи лише підключення до інтернету. Це робить їх значно доступнішими порівняно з традиційними телефонними дзвінками чи SMS. Ще одна важлива перевага – підтримка різномовного спілкування. Більшість месенджерів мають функцію автоматичного перекладу повідомлень, що дозволяє людям з різних країн легко спілкуватися без мовного бар'єру [23].

Попри численні переваги цифрових месенджерів, їх використання також має деякий негативний вплив на якість міжособистісного спілкування. Однією з ключових проблем є зниження емоційної насиченості комунікації. Текстові повідомлення, навіть з використанням емодзі чи GIF-анімацій, не передають тон, інтонацію, міміку чи жести, які є частиною живого спілкування, що призводить іноді до непорозумінь, хибних інтерпретацій та навіть конфліктів. Ще одним недоліком є втрата навичок живого спілкування. Постійне використання месенджерів знижує потребу у безпосередніх зустрічах, що впливає на здатність людей вести розмови в реальному житті, висловлювати свої думки, підтримувати зоровий контакт і розуміти невербальні сигнали. Дана проблема стосується молодого покоління, яке віддає перевагу цифровій комунікації. Цифрові месенджери сприяють поверховості спілкування. Велика кількість повідомлень, які обмінюються щоденно, нерідко зводиться до шаблонних відповідей чи коротких фраз, що позбавляє взаємодію глибини. Усе це знижує якість побудови емоційних зв'язків і створює відчуття самотності, навіть попри велику кількість контактів [19].

Ще одним чинником є надмірна залежність від технологій. Часте використання месенджерів формує прив'язаність до смартфонів, коли люди постійно перевіряють повідомлення, навіть під час зустрічей чи виконання важливих завдань. Вона шкодить продуктивності, але й демонструє неповагу до співрозмовників у реальному житті. Цифрові месенджери знижують приватність та безпеку спілкування. Дані, що передаються через ці платформи, вразливі до кібератак чи зловживань, особливо якщо користувачі не дотримуються правил конфіденційності. Як наслідок, виникає тривога, яка впливає на якість

спілкування та довіру до цифрових платформ. Окрім того, месенджери сприяють надмірному навантаженню інформацією. Користувачі часто стикаються з великим обсягом повідомлень у кількох чатах одночасно, що створює стрес і почуття перевантаження. Це ускладнює ефективне спілкування, коли увага розсіюється між численними діалогами. Важливо зазначити, що використання месенджерів може підсилювати конфлікти через нерозуміння контексту. Люди схильні до імпульсивних реакцій у текстовому форматі, що ускладнює вирішення складних питань [24].

Цифрові месенджери суттєво трансформували традиційні моделі комунікації, пристосовуючи їх до нових технологічних можливостей і сучасних соціальних реалій. Вони змінили спосіб передачі інформації, її зміст, швидкість та контекст, вплинувши на всі аспекти міжособистісного спілкування. Однією з найважливіших змін стало значне скорочення часу, необхідного для обміну інформацією. Завдяки месенджерам спілкування відбувається миттєво, незалежно від відстані між співрозмовниками, що дозволяє підтримувати постійний зв'язок, швидко ухвалювати рішення та оперативно реагувати на зміни. Це важливо у сучасному бізнесі, соціальних взаємодіях та особистих стосунках. Також месенджери зробили комунікацію більш доступною для широких верств населення. Більше не потрібні складні технічні засоби чи спеціальні навички для взаємодії з людьми по всьому світу. Важливо також зазначити, що месенджери дозволяють персоналізувати комунікацію за допомогою аватарів, емодзі, GIF-анімацій, голосових повідомлень і відеодзвінків. Ці інструменти допомагають передавати емоції та налаштовувати спілкування відповідно до потреб і вподобань користувачів. Додатковою особливістю є адаптація месенджерів до багатозадачності. Вони сприяють одночасному веденню кількох розмов, дозволяючи ефективно вирішувати особисті, професійні та соціальні завдання. Групові чати, відеоконференції та інтеграція з іншими платформами, такими як календарі або робочі середовища, полегшують координацію та співпрацю в реальному часі. Також месенджери трансформували моделі взаємодії між людьми, зробивши комунікацію менш ієрархічною. Це особливо помітно у великих

організаціях, де кожен працівник може легко звернутися до колеги чи керівника через платформу обміну повідомленнями [17].

Хотілось би зазначити, що месенджери розмили межі між публічним і приватним спілкуванням. Розмови можуть швидко переходити з особистих на професійні чи публічні, змінюючи контекст комунікації. Такий ефект створює нові виклики, пов'язані з етикетом та управлінням приватністю. Також змінюється формат і обсяг контенту, який передається. Короткі текстові повідомлення стали нормою, що вимагає від користувачів стислості та ясності, а можливості для обміну мультимедійними даними – зображеннями, відео, аудіо та файлами – значно розширилися. Глобалізація, яку спричинили месенджери, стирає культурні межі між країнами, створюючи можливість для більш тісної співпраці та взаєморозуміння. Проте вони також дозволяють зберігати культурні особливості через локальні мему, мовні конструкції чи символи. Важливим аспектом стає інтеграція штучного інтелекту, що робить месенджери ще потужнішими інструментами. Вони автоматично перекладають текст, прогнозують відповіді, аналізують настрої користувачів і надають рекомендації [5].

Отже, месенджери істотно трансформували комунікаційні моделі, зробивши їх більш швидкими, доступними, інтерактивними та багатофункціональними. Водночас ці зміни супроводжуються новими викликами, пов'язаними з інформаційним перевантаженням, питаннями приватності та емоційною насиченістю спілкування.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто теоретико-методологічні засади дослідження міжособистісної комунікації в умовах цифрової трансформації. Аналіз класичних і сучасних підходів дозволив визначити, що комунікація є базовим механізмом соціальної взаємодії, який забезпечує обмін інформацією, емоціями, досвідом та сприяє формуванню соціальних зв'язків і колективних

норм. У цифровому середовищі ці процеси зазнають суттєвих змін, що зумовлено розвитком інформаційно-комунікаційних технологій та появою нових форматів взаємодії.

Виявлено, що цифровізація впливає не лише на форми, а й на зміст комунікації, змінюючи роль інформації, темп взаємодії та сприйняття приватності. Технологічні можливості сучасних платформ, нові культурні норми цифрової поведінки та трансформація соціальних практик формують специфічні особливості міжособистісного спілкування в онлайн-просторі. Серед ключових чинників, які визначають якість комунікації, виокремлено технічні характеристики платформ, доступність каналів зв'язку, особливості цифрової мови та етикету, а також рівень цифрової компетентності учасників.

Особливу увагу приділено класифікації цифрових месенджерів, які сьогодні виконують роль повноцінних комунікаційних середовищ. З'ясовано, що вони охоплюють широкий спектр функцій – від текстових повідомлень і відеозв'язку до обміну мультимедійним контентом та інтеграції зі сторонніми сервісами. Виокремлено основні групи месенджерів: текстові інструменти, платформи зі змішаною функціональністю, корпоративні комунікаційні системи та спеціалізовані сервіси. Це дозволило визначити, що месенджери формують нову модель організації комунікації, засновану на гнучкості, мобільності та інтерактивності.

Аналіз впливу цифрових платформ на міжособистісну комунікацію показав подвійність їхнього соціального ефекту. Серед позитивних аспектів – швидкість обміну інформацією, доступність взаємодії у будь-який час, зниження бар'єрів спілкування, персоналізація комунікативних практик, а також можливості для підтримання зв'язків на відстані. Водночас встановлено низку негативних наслідків: зменшення емоційної насиченості комунікації, втрата невербальних сигналів, ризики інформаційного перевантаження, цифрова залежність, розмивання межі між приватним і публічним простором.

Отже, результати теоретичного аналізу підтверджують, що цифрова трансформація є ключовим чинником змін у сфері міжособистісної комунікації. Вона відкриває нові можливості для взаємодії, але водночас створює ризики, що

потребують врахування у подальшому дослідженні. Сформовані висновки слугують фундаментом для емпіричного аналізу соціальних наслідків цифрової комунікації, що здійснюється у наступних розділах магістерської роботи.

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНІ НАСЛІДКИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

2.1. Позитивні наслідки цифрової трансформації

Сучасна цифрова епоха кардинально змінила спосіб взаємодії людей: тепер комунікація можлива незалежно від географічної відстані. Новітні інформаційно-комунікаційні технології створюють нові форми спілкування (онлайн-чат, відеоконференції, соціальні мережі), які роблять зв'язок швидшим і доступнішим для всіх [25]. Зокрема, «комунікативна» функція Інтернету полягає саме в тому, що користувачі можуть спілкуватися незалежно від місця розташування, що сприяє налагодженню нових контактів і зміцненню існуючих. Через Інтернет люди обмінюються повідомленнями, беруть участь у відеодзвінках і обговорюють новини, що разом створює ефект «усесвітнього села» [26]. Внаслідок цього родини, друзі та колеги можуть спілкуватися в реальному часі з будь-якого куточка світу, долаючи бар'єри відстані та часового поясу.

Ці нові можливості відчутно покращують соціальні зв'язки. Цифрові технології забезпечують доступ до величезного обсягу освітніх і інформаційних ресурсів, полегшують онлайнкомунікацію та підтримання соціальних зв'язків, одночасно слугуючи платформами для самореалізації та творчості [27]. Завдяки цьому люди, навіть за масштабної відстані, можуть брати участь у спільних проєктах, проводити віддалені зустрічі, не відриваючись від робочого чи домашнього середовища. Особливо в умовах карантинів і пандемії Covid-19 було доведено, що цифрові інструменти (Zoom, Skype, месенджери) підтримують безперервність спілкування між людьми, забезпечуючи як особисту, так і професійну взаємодію на відстані. У результаті соціальні зв'язки стають мобільними: з'являється можливість миттєво контактувати з будь-якою людиною, незалежно від місця її проживання.

Отже, усі ці процеси здобули позитивний відгук у суспільстві. Цифрова комунікація робить світ ближчим і більш доступним: тепер підтримувати стосунки

з родиною за кордоном чи спілкуватися з однодумцями у віддалених регіонах стало справді просто. Це сприяє згуртованості громад, оскільки люди об'єднуються за інтересами в онлайн-спільноти, поповнюють свої соціальні кола та адаптуються до глобальних тенденцій.

Також цифрові засоби комунікації виступають потужним чинником соціальної підтримки. Наприклад, численні дослідження доводять, що для людей похилого віку або осіб з обмеженою мобільністю онлайн-спілкування зменшує відчуття ізоляції, підтримує психологічний комфорт і дозволяє залишатися активними учасниками соціального життя (Карась, 2023). Завдяки цьому цифрові платформи стають не лише технічним засобом комунікації, а й соціальним інструментом інклюзії, що забезпечує рівність доступу до спілкування для всіх категорій населення.

Цифрова трансформація не лише усуває відстані, а й інтегрує кожну людину у глобальний комунікативний простір. Онлайн-спільноти та соціальні мережі виконують важливу функцію соціалізації: люди належать до груп, об'єднаних спільними інтересами чи цінностями, де можуть ділитися досвідом і знаннями [26]. Такі спільноти дають змогу користувачам взаємодіяти на глобальному рівні та створювати нові соціальні зв'язки. Під час обговорення світових подій в соціальних мережах українці можуть одночасно контактувати з людьми з Європи, Азії чи Америки, обмінюватися думками й ідеями. Це сприяє розширенню кругозору кожної особистості та формуванню глобальної свідомості.

Інтеграція в світовий комунікативний простір проявляється і в тому, що локальні події стають надбанням міжнародного вжитку. Мобільні додатки новин, блоги, форуми й соціальні медіа не мають кордонів: дописи українських користувачів легко знаходять читача за межами країни, так само як і світові новини швидко поширюються серед українців. Це відкриває широкі можливості: будь-яка людина може взяти участь у глобальних дискусіях, електоральних процесах чи громадських кампаніях, не виходячи з дому. Глобалізація комунікацій стимулює транскордонний обмін інформацією, розширює культурний обмін і робить індивіда частиною спільного цифрового суспільства. Як результат, виникають нові шляхи для самореалізації: модератори онлайн-курсів, блогери та

віртуальні активісти можуть впливати на події за межами власного регіону, а цифрова ідентичність особистості утворюється одночасно на локальному й світовому рівнях.

Цифрова інтеграція відкриває нові горизонти для кроскультурної взаємодії. Онлайн-простір стимулює міжкультурний діалог і сприяє толерантності, оскільки користувачі отримують змогу безпосередньо знайомитися з іншими культурами, традиціями, стилями мислення. Соціальні мережі, зокрема TikTok, YouTube, Instagram, стали платформами для популяризації національних культур та для утвердження національної ідентичності в глобальному інформаційному полі. Цифрова трансформація комунікацій не розмиває культурні відмінності, а, навпаки, стимулює взаєморозуміння між народами та формує умови для співіснування різних культур у межах спільного цифрового простору.

Цифрові технології значно підвищують ефективність професійної діяльності та навчального процесу. У професійній сфері інструменти віддаленої роботи (відеозв'язок, хмарні сервіси, колабораційні платформи) дозволяють співробітникам будь-яких компаній бути мобільними та оперативно взаємодіяти з колегами чи клієнтами з будь-якої точки. За оцінками експертів, впровадження цифрових технологій дає змогу збільшити продуктивність праці та підвищити добробут населення, а також подолати соціальні виклики у сфері охорони здоров'я та освіти. Інакше кажучи, навчання, розробка проєктів і вирішення щоденних задач стають більш гнучкими: працівники можуть оперативно обмінюватися даними, проводити віддалені наради і своєчасно реагувати на зміни ринку, що в цілому покращує якість роботи [28].

Не менше вигоди приніс цифровий розвиток і сфері освіти. Онлайн-курси, вебінари та віртуальні тренінги надають викладачам широкі можливості забезпечити доступність навчального контенту та адаптувати матеріали до потреб учнів. Завдяки цьому майбутні фахівці опановують не лише теоретичні знання, але й набувають практичних навичок у віртуальному середовищі, що сприяє їхній успішній інтеграції у виробниче середовище. Цифровізація освітнього процесу робить його мобільнішим і гнучкішим, постійно оновлюючи зміст, методи та технології навчання. Використання сучасних освітніх платформ (Google

Classroom, Moodle, Zoom) забезпечує проведення лекцій, семінарів і тестувань у віддаленому режимі. Ці інструменти сприяють ефективній організації освітнього процесу, незважаючи на географічні чи соціальні обмеження. Віртуальні лабораторії та симулятори допомагають здобувачам освіти відпрацьовувати професійні навички, імітуючи реальні виробничі процеси, що особливо цінно для технічних спеціальностей [29, 30].

Можна зазначити, що успішна цифрова взаємодія потребує високої цифрової компетентності учасників: зокрема вчителів та працівників освіти. Цифрова компетентність педагогів стає ключовою умовою ефективного навчального процесу, оскільки вона забезпечує вміння освітян використовувати інноваційні ІКТ-інструменти для навчання, комунікації та професійного розвитку [30]. Постійне оновлення знань педагогів щодо сучасних технологій та навичок співпраці в Інтернеті дозволяє найповніше реалізовувати переваги цифрової освіти.

Цифрова трансформація суттєво підвищує якість й доступність освіти та сприяє налагодженню більш тісної взаємодії між навчальними закладами, працівниками та учнями в масштабах країни і світу. Крім того, сприяє формуванню нових моделей співпраці та корпоративної культури. У віртуальному просторі виникають гнучкі команди, які можуть складатися з фахівців різних країн, що дозволяє організаціям ефективніше використовувати людський капітал. Це не лише підвищує продуктивність, а й стимулює обмін досвідом між спеціалістами різних галузей, що створює нову якість соціальної взаємодії – динамічну, гнучку, орієнтовану на співпрацю та інновації.

2.2. Негативні наслідки цифровізації комунікацій

Суттєве розширення можливостей цифрової комунікації з одночасним стрімким зростанням обсягів інформації призводить і до негативних явищ. З одного боку, мережевий простір став невичерпним джерелом знань та зв'язку,

проте водночас «інформаційний стрибок» створив явище інформаційного стресу. Якщо людина не встигає опрацювати величезні потоки даних, це відбивається на її працездатності та загальному самопочутті. Загалом, цифрова залежність і «інформаційне перевантаження» сьогодні визнаються як особлива психологічна проблема: «інформаційне перевантаження – нездатність (неможливість) обробляти інформацію в обсязі, що надходить» [31]. В таблиці 2.1 наведено порівняння основних позитивних та негативних наслідків цифровізації комунікацій.

Таблиця 2.1.

Основні наслідки цифровізації комунікацій

Позитивні наслідки	Негативні наслідки
Швидкий доступ до інформації: великі обсяги даних, які передаються онлайн, скорочують час пошуку потрібних відомостей.	Інформаційне перевантаження: занадто велика кількість повідомлень і джерел інформації ускладнює їхню обробку, що призводить до зниження концентрації, втоми та стресу.

Продовження таблиці 2.1.

Безперервне спілкування: цифрові платформи забезпечують миттєвий зв'язок та доступність контактів у будь-який час і у всьому світі, а онлайн-ресурси доступні 24/7.	Зниження якості живого спілкування: зростання онлайн-спілкування часто призводить до ізоляції від реальних контактів. Люди звикають «жити у власному мікросвіті» віртуальних співрозмовників, що стримує їхню емоційну взаємодію «тут і зараз».
Підвищення ефективності роботи та доступність послуг: автоматизація рутинних завдань, дистанційна освіта/робота, нові бізнес-можливості й економічне зростання (наприклад, онлайн-платформи) розширюють горизонти діяльності.	Психологічна залежність: тривале й неконтрольоване користування гаджетами формує залежність. Відсутність обмежень у часі онлайн призводить до емоційної нестабільності (тривожність, дратівливість, депресія) і погіршення самоконтролю.
Глобальна інтеграція суспільств: інтернет руйнує географічні бар'єри, полегшуючи інформаційний обмін між культурами і країнами.	Кіберризики та недовіра: відкритість інформації в мережі супроводжується кіберзагрозами (кибербулінг, маніпуляції, шахрайство), які підривають довіру. Наприклад, поширення дезінформації та «фейків» негативно впливає на суспільну думку та довіру до медіа.

Джерело: розроблено автором за даними [32, 33]

Інформаційне перевантаження – це стан, коли надлишковий потік даних перевищує можливості особи їх ефективно обробити. У сучасних умовах доступність інтернету й соціальних мереж стимулює людей невпинно шукати нову інформацію, однак це «інформаційне ожиріння» швидко призводить до розумового та емоційного виснаження. Спроба встигнути за всім новим контентом породжує так званий «інформаційний стрес» – страх упустити щось важливе. Дослідження свідчать що надмірне споживання інформації спричиняє зниження концентрації, погіршення пам'яті, почуття тривоги та навіть фізичні прояви (головний біль, безсоння). Постійна необхідність перевіряти новини та повідомлення змушує людину витратити на це левову частку часу, замість реальної продуктивної діяльності – у результаті падає продуктивність праці та загальна якість життя [31].

«Інформаційний голод», коли людина не відключається від мережі, перетворюється на психологічну залежність (інтернет чи цифрову адикцію). За сучасними критеріями, інтернетзалежною вважається особа, яка проводить онлайн щодня понад 6 годин і має принаймні один із характерних симптомів. Типові ознаки такої залежності включають: нездоланне прагнення увійти в мережу, нездатність контролювати час онлайн, раптове почуття тривоги чи роздратованості при відсутності доступу до гаджета, а також порушення сну та концентрації [32].

Для наочності ці прояви приведені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Ознака цифрової залежності

Ознака цифрової залежності	Пояснення / приклад прояву
Нездоланне прагнення бути онлайн	Постійне бажання заходити в інтернет чи відкривати соцмережі; нездатність перервати сеанс серфінгу.
Перебування онлайн понад 6 годин/день	Значна частина доби присвячується Інтернету, часто заради віртуальних розваг або спілкування.

Порушення сну й концентрації	Онлайн-активність заважає своєчасному відпочинку; знижується здатність утримувати увагу на важливих справах.
------------------------------	--

Продовження таблиці 2.2.

Емоційна нестабільність	Тривога, дратівливість, апатія чи депресивний настрій у випадку, якщо пристрій недоступний.
Ігнорування реальних потреб	Затримування сну, пропуск прийому їжі чи відмова від спілкування в реальному житті заради «сеансу» онлайн.

Джерело: розроблено автором за даними [32, 33]

Серед наслідків цифрової залежності – зростання соціальної ізоляції, розпад ранкових чи вечірніх ритуалів спілкування родини, ігнорування особистої гігієни чи хобі. Залежність від віртуальних знайомств часто призводить до зниження якості живого спілкування та формування емоційної зв'язності передусім з екраном, а не з людьми в реальності.

Розвиток цифрових комунікацій зробив спілкування надзвичайно зручним, але при цьому відійшла на другий план безпосередня людська взаємодія. Соціальні мережі, месенджери та інші цифрові сервіси сприяють відчуженню: наприклад, дослідники відмічають, що діти й дорослі дедалі менше прагнуть спілкуватися в реальному житті та звикають «жити у власному мікросвіті» зіркових новин та віртуальних співрозмовників. Психологи пояснюють це так: відмова від живого спілкування обмежує багатство невербальних сигналів (міміки, жестів, інтонацій), які надають розмові глибину й емоційну насиченість. Відтак у мережевому чаті чи відеозв'язку часто втрачається тон, співчуття та повнота людської взаємодії. Декілька досліджень вказують, що надмірне «онлайн-спілкування» може призводити до соціальної ізоляції та дефіциту емпатії: наприклад, відсутність реального «людського контакту» негативно впливає на розвиток емоційного інтелекту і близькість стосунків [34].

Гаджети одночасно і допомагають, і шкодять міжособистісним зв'язкам. З одного боку, вони дають змогу підтримувати контакт на великій відстані, з іншого – «порушують духовний та емоційний зв'язок між людьми». Тому постійні переговори «в чатах» замість зустрічей наживо знижують якість спілкування –

реакції затримуються, зменшується теплота та довіра між співрозмовниками. Цьому сприяє й «кліпове» мислення: швидкий перегляд коротких повідомлень звикає мозок обходитися без глибокого аналізу почутого/побаченого.

Цифрове середовище створює численні ризики для безпеки та довіри користувачів. Кібербулінг (онлайн-цькування) – поширена форма агресії в інтернеті. За даними соціопитувань, близько 40-50% українців хоча б раз зустрічалися з образливими чи агресивними коментарями в мережі. Жертви кібербулінгу зазнають тривалих психологічних травм: їм властиві сильні ментальні страждання (смуток, пригніченість, безпорадність, гнів) та емоційні переживання (сором, втрата інтересу до улюблених занять). Також можуть проявлятися фізичні симптоми стресу – хронічна втома, безсоння, головний біль. У найсерйозніших випадках постійне цькування в інтернеті справді штовхає людей до важких наслідків, включно з депресією і навіть самогубством.

Маніпуляції та дезінформація. Наявність анонімності і миттєвості поширення повідомлень у цифрових мережах породжує потік неправдивої інформації та пропаганди. Дослідження показують: маніпулятивні повідомлення (дезінформація, фейки, пропаганда) цілеспрямовано впливають на свідомість аудиторії, використовуючи емоційний тиск і викривлення фактів. Це підриває довіру до онлайн-медіа та інститутів: зокрема, аналітики відзначають, що надлишок фейків і перекручень «негативно впливає на суспільну думку та довіру до медіа». У результаті користувачі втрачають здатність відрізнити правду від брехні, а загальний рівень довіри між людьми знижується.

Онлайн-шахрайство. Цифрові канали використовується і для фінансових афер. Зловмисники через інтернет розсилають підробні листи, фальшиві оголошення або створюють фішингові сайти. За даними українських електронних платформ, близько 11% населення стали жертвами інтернет-шахрайства лише за період 2022-2023 рр. Найпоширеніший сценарій – обман під час купівлі/продажу товарів в інтернеті (кожен другий потерпілий зустрічався з таким сценарієм). Шахраї також викрадають дані з особистих сторінок та викуповують гроші за вигадані послуги. Наслідками стають фінансові втрати та посилення недовіри до цифрових сервісів [35].

Отже, цифровізація комунікацій має й негативні аспекти, що потребують уваги. Інформаційне перевантаження порушує нормальну концентрацію та викликає хронічну втоми. Надмірне споживання віртуальних меседжів замінює живе спілкування, що погіршує емоційний контакт і емпатію. Постійне «життя онлайн» формує психологічну залежність і робить людину вразливою до кіберризиків. Кібербулінг, шахрайство та інформаційні маніпуляції підривають довіру і можуть призводити до серйозних моральних та матеріальних втрат. Сумарно ці фактори вказують на необхідність помірного та обережного використання цифрових технологій, а також розвитку критичного мислення і медіаграмотності для захисту від негативних наслідків.

2.3. Трансформація глобальних соціальних проблем у цифровому суспільстві

У цифровому суспільстві існуючі класові та соціальні розриви набувають нових проявів. Цифрова нерівність часто називають «цифровою версією соціальної нерівності»: вона перетворює недостатній доступ до ресурсів і впливу на бар'єр входу у віртуальний світ. Згідно з дослідниками, цифрова нерівність має подібні причини і наслідки, що й класична нерівність, але діє через призму доступу до технологій і інформації [36]. Дані ІТУ показують, що поки 93% населення високодохідних країн мають інтернет, у бідних країнах цей показник становить лише 27%. Схоже розділення існує й за статтю та місцем проживання: 70% чоловіків проти 65% жінок користуються інтернетом, а у містах онлайн-послуги доступні для 83% людей, натомість у селах – лише 48% [37].

Попри значний розвиток цифрових технологій, доступ до інтернету залишається нерівномірним. Близько третини населення світу досі не має підключення до мережі, і ця проблема особливо гостро проявляється у віддалених або малорозвинених регіонах, де телекомунікаційна інфраструктура розвинута недостатньо. Не менш важливим чинником є рівень цифрових навичок. Багато

людей не мають можливості отримати якісну комп'ютерну чи онлайн-освіту, що обмежує їхні можливості для навчання, працевлаштування та соціальної інтеграції в цифровому середовищі [36].

Навіть серед тих, хто має доступ до інтернету, існують суттєві відмінності у якості підключення. Повільний зв'язок, обмеження обсягу даних або відсутність контенту рідною мовою створюють бар'єри для повноцінного використання цифрових можливостей. Додатковим аспектом є соціальний капітал. Групи, що мають менший соціальний вплив або нижчий рівень залученості у суспільні процеси, рідше освоюють нові технології й залишаються осторонь цифрового громадянського життя. Це поглиблює цифрову нерівність і створює додаткові виклики для інклюзивного розвитку суспільства [37].

Внаслідок цих розривів формуються нові шари суспільства: ті, хто постійно розвиває цифрові компетенції і має доступ до мережі, отримують додаткові переваги в освіті й політичній участі, а інші – усе більше віддаляються від можливостей сучасного світу.

Цифрові технології породжують абсолютно нові ризики і можливості для злочинців. У мережевому просторі виникають нові варіанти традиційних злочинів та цілком нові злочини, властиві лише віртуальному середовищу. Як наголошують експерти, цифрова реальність тісно пов'язана «з появою нових форм злочинності – кіберзлочинів, інформаційного шахрайства, великою кількістю кібератак на підприємства та установи» [37]. Від традиційної організованої злочинності у фізичному світі до онлайн-злочинних мереж – кордон між ними стирається.

В таблиці 2.3 наведено основні загрози у цифровому середовищі.

Таблиця 2.3.

Основні загрози у цифровому середовищі

Тип загрози	Суть проблеми	Приклади та наслідки
Кіберзлочини та атаки	Неналежне використання мережі призводить до хакерських атак, поширення шкідливого програмного забезпечення та викрадення даних.	Масові віруси, фішингові кампанії, які дозволяють одночасно атакувати мільйони користувачів.
Фінансове та інформаційне шахрайство	Зловмисники використовують інтернет для крадіжок коштів і	Нові схеми розкрадання грошей онлайн; глобальні збитки

	даних через злом платіжних систем або інші онлайн-афери.	оцінюються до \$10,5 трильйона на рік до 2025 року.
Організована кіберзлочинність	Формуються цілі мережі злочинців, які координують дії через інтернет, використовуючи автоматизовані інструменти.	Мережі заражених комп'ютерів (ботнети), поняття «кіборгзлочину» – злочину, який здійснюється спільно людиною і машиною.
Інші загрози	Поширення соціальних і психологічних форм кібернебезпеки.	Кібербулінг, фейки, дезінформація, маніпуляції у соцмережах, кібертероризм. Усі ці явища створюють додаткові ризики для суспільної безпеки.

Джерело: розроблено автором за даними [39, 40]

Межа між онлайн і офлайн-криміналом усе більше розмивається. Злочини набувають гібридного характеру, а цифрова інфраструктура сама стає ареною злочину. Це вимагає перегляду традиційних уявлень про кримінальний закон і розробки нових підходів до запобігання та розслідування в умовах цифрової трансформації.

Цифрова комунікація змінює традиційні форми соціальних зв'язків, та водночас породжує нові ризики ізоляції. Парадоксально, але широке використання соціальних мереж та інтернетплатформ не завжди усуває самотність, а часто поглиблює її. Дослідження свідчать: люди, які проводять багато часу в онлайн-спілкуванні, частіше страждають від депресії та тривожності, а одним з можливих наслідків такої активності є соціальна ізоляція. Іншими словами, зайві контакти у віртуальному світі можуть створювати ілюзію зв'язку, тоді як особисті стосунки відчуються поверхневими або віддаленими [41].

Активне використання соціальних мереж і інтернет-платформ не завжди зменшує почуття самотності, а часто його посилює. Дослідження показують, що люди, які проводять значну частину часу в онлайн-спілкуванні, частіше страждають від депресії та тривожності, а надмірна активність у віртуальному світі може призводити до відчуття соціальної ізоляції.

Надмірна присутність у соцмережах часто пов'язана з підвищеним рівнем самотності: ті, хто більшість часу проводить онлайн, відчують меншу зв'язок із реальним світом та людьми поруч. При цьому численні віртуальні контакти не завжди задовольняють потребу у глибоких особистих відносинах. Людина може

мати сотні «друзів» у мережі, але при цьому почуватися відокремленою від суспільства, що спотворює справжнє значення спілкування.

ВООЗ попереджає, що самотність нині є серйозною загрозою глобальному здоров'ю. Тривала соціальна ізоляція у цифрову епоху шкодить як психічному, так і фізичному стану людини. Крім того, цифрове середовище може посилювати вже існуючі проблеми: зниження соціального контролю, зростання злочинності та ослаблення рівня довіри у громадах [42].

Підсумовуючи, мережеве оточення містить в собі ілюзію спільності, проте воно часто посилює самотність та відчуженість. Людина може почуватися «зв'язаною» цифровими мережами, але водночас відчувати брак справжніх міжособистісних контактів.

Наведені вище приклади демонструють, що цифрова трансформація радикально змінює соціальні проблеми. Цифрова нерівність утворює нові бар'єри доступу до освіти, праці та участі в суспільному житті. Кіберзлочинність експлуатує нові технології, породжуючи злочини, які раніше були неможливі. Соціальна ізоляція в мережі набуває нових форм: цифрові контакти не завжди замінюють традиційні зв'язки і часто супроводжуються відчуттям самотності.

Нижче наводиться узагальнююча таблиця 2.4, яка ілюструє ці зміни у порівнянні з традиційними проявами соціальних проблем.

Таблиця 2.4.

Вплив цифрової реальності на соціальні проблеми

Соціальна проблема	Традиційні форми	Цифрова реальність
Соціальні нерівності	Нерівний доступ до ресурсів, освіти та соціального впливу.	Цифровий розрив – нерівний доступ до інтернету, технологій та цифрових навичок.
Злочинність	Насильство, крадіжки, шахрайство в реальному світі.	Кіберзлочини, онлайн-шахрайство, організована кіберзлочинність (ботнети, гібридні злочинні мережі).
Соціальна ізоляція	Обмежені контакти через відстань або географічне відокремлення.	Відчуття самотності через поверхове спілкування у соціальних мережах.

Джерело: розроблено автором

Таблиця підкреслює, що під впливом цифровізації класичні проблеми набувають нових технологічних вимірів, що ставлять перед суспільством складні виклики. Усі перераховані трансформації вимагають переорієнтації політик і інституцій, які реагували на проблему в старому контексті, на розробку нових стратегій боротьби з цифровими викликами.

2.4. Соціальні ризики та виклики цифровізації

Цифрова взаємодія суттєво змінює психічний стан людини. Психологічні розлади і синдроми, пов'язані з надмірним використанням гаджетів та соцмереж, вже фіксуються в численних дослідженнях. Зокрема, часте перебування в інтернеті та постійний потік інформації можуть викликати тривожність, депресію, стрес та порушення сну. Інформаційне перенавантаження і вимога швидкого оброблення даних призводять до емоційного виснаження, зниження концентрації уваги та погіршення когнітивних функцій. У ході опитувань понад 64-68% користувачів зазначають погіршення якості сну чи появу труднощів із засинанням через тривале підсвічування екранів [43].

Надмірне «дистанційне» спілкування формує нові види психологічної залежності та компульсивної поведінки. Постійні сповіщення, «лайки» і оновлення стрічок створюють відчуття невинного цифрового тиску – соціологи й психологи називають це явище «FOMO» (Fear of Missing Out). Воно характеризується хвилюванням за те, що пропускаєш важливу інформацію, що призводить до тривоги і напруги. Залежність від соцмереж і гаджетів підсилює компульсивний характер користування і відволікає людину від реальних справ [44]. Як наслідок, знижується продуктивність у навчанні чи роботі, погіршується самопочуття і виникає відчуття безвиході.

Соціальні мережі стимулюють хибне порівняння з іншими, що здатне знизити самооцінку та спричинити комплекс неповноцінності. Дослідження Єфременко показали, що порівняння себе з ідеалізованими образами інших

користувачів часто призводить до почуття невдоволеності власним життям, заздрості та тривоги. Негативна поведінка в інтернеті (токсичні коментарі, агресія, кібербулінг) може суттєво погіршувати психологічний стан індивіда – провокувати ще глибшу тривожність і депресію [45].

Отже, психологічні наслідки цифрового спілкування на індивідуальному рівні різноманітні, але мають явні ризики і небезпеки. За даними численних досліджень, до основних негативних ефектів відносять:

- Психологічні розлади (тривожність, депресія, хронічний стрес).
- Емоційне вигорання та постійна втома від інформаційного перенавантаження.
- Порушення концентрації та пам'яті через щоденне багатозадачне режиму споживання інформації.
- Цифрова залежність (адаптоване поняття «інтернет-залежності»), що призводить до нав'язливого використання гаджетів і соцмереж на шкоду реальному життю.
- FOMO–синдром (боязнь пропустити щось важливе), що викликає постійну напругу і тривогу.
- Сонні розлади – відбито синім світлом екранів, що порушує цикли сну.
- Знижена самооцінка від постійного порівняння із «ідильними» образами інших у соцмережах.
- Психологічне вигорання та ізоляція – віртуальні контакти не замінюють емоційної підтримки реальних близьких.

Незважаючи на це, варто відзначити і позитивні аспекти: цифрові платформи можуть давати підтримку в кризових ситуаціях (онлайн-спільноти підтримки, доступ до психологічних консультацій, освітні ресурси). Проте наша увага тут зосереджена на ризиках і викликах, що супроводжують цифрову взаємодію на рівні особистості.

На груповому рівні цифровізація спотворює традиційні міжособистісні зв'язки. Комунікація «на відстані» хоч і розширює коло контактів (дозволяє підтримувати зв'язок із родиною й друзями, що мешкають далеко), але часто відбувається ціною якості спілкування. Дослідження показують, що спілкування

через гаджети знижує якість безпосередніх контактів: замість глибоких дискусій люди чують лише поверхневі меседжі, а відсутність невербальних сигналів і контакту очей погіршує розуміння одне одного. Феномен «пхаббінгу» (ігнорування співрозмовника, коли людина постійно дивиться в екран) ілюструє, як поділ уваги між екраном і живим співрозмовником підриває довіру та інтимність стосунків. Сім'ї часто стикаються з ситуацією, коли члени родини сидять поруч, але кожен «ув'язнений» у власний смартфон – це згубно впливає на виховання дітей та розвиток емоційних зв'язків [46].

Цифрове середовище також загострює проблему соціальної ізоляції. Хоча люди мають більше онлайн-ових «друзів», реальних зустрічей і глибоких контактів стає менше. Надмірне спілкування в інтернеті часто призводить до зменшення взаємодії «лицем до лица», що, в свою чергу, викликає почуття самотності і відчуженості. Як застерігають соціологи, «під цифровою ізоляцією» перебувають ті, хто не мають можливості або навичок повноцінно брати участь в онлайн-житті, а загальний рівень емпатії та емоційної підтримки знижується. Зокрема, молоді люди, що виростають у онлайн-овому середовищі, часто мають труднощі з розпізнаванням емоцій співрозмовника в реальному житті, що ускладнює побудову довірливих і глибоких стосунків [43, 44].

Отже, на груповому рівні кризи міжособистісних зв'язків можна пов'язати з кількома ключовими чинниками:

- критична поверховість взаємодії;
- втрата навичок емпатії;
- соціальна ізоляція та самотність;
- кібербулінг і конфлікти;
- дезінформація та фільтр-бульбашки.

Як і на індивідуальному рівні, цифрові платформи мають і позитивні сторони – вони допомагають різноманітним людям об'єднатися за спільними інтересами, навіть якщо вони фізично роз'єднані. Проте неправильне або надмірне використання технологій формує «кризу спільності»: колишня структура спільнот і соціальних груп розмивається, що посилює фрагментацію суспільства.

На рівні суспільства цифровізація торкається основних інститутів – освіти, економіки, охорони здоров'я, уряду – і змінює їхню сутність. Освіта і наука зазнають революційних змін: цифрові технології створюють нові інституційні моделі (поняття «цифровий університет» чи «цифрова школа»). За висновками дослідників, «цифровізація... виступає системним соціалотехнологічним феноменом, який впливає на виробництво, структуру ринку праці, форми зайнятості, а також на сферу освіти та науки» [47]. Університети та школи поступово перетворюються на гібридні освітні платформи, що поєднують класичні ресурси з цифровими сервісами і дистанційним навчанням. Інформаційні технології відкривають можливості для персоналізації освіти, але в той самий час створюють ризики щодо якості та доступності: виникає небезпека, що ті, хто не матиме необхідних пристроїв чи навичок, просто випадуть з освітнього процесу.

У економіці та на ринку праці цифрова трансформація породжує суперечливі тенденції. З одного боку, з'являються нові галузі й професії (IT, big data-аналітика, штучний інтелект тощо), що розширюють економічні можливості і потребують високої кваліфікації. Але з другого – автоматизація та роботизація спричиняють скорочення традиційних вакансій і підвищують ризик масового безробіття серед некваліфікованих працівників. Як підкреслюють Петрова і Бараш, цифрові технології «змінюють професійно-кваліфікаційну структуру зайнятих, модернізують трудові процеси і відносини. Водночас викликають ризик масового безробіття та втрати людиною контролю над своїм професійним майбутнім». Суспільна нерівність зростає: потрібні нові підходи до навчання й перепідготовки кадрів, а також регулювання ринку праці, щоб запобігти великому розриву між «технологічно підкованими» і «відсталішими» верствами населення [48].

Соціальний інститут уряду (державного управління) також трансформується. Поширення електронних держпослуг і систем e-government значно змінює механізми взаємодії громадян і влади. З одного боку, це відкриває шлях до прозорості, зручності та більшої участі громадян у процесах ухвалення рішень. З іншого – створює виклики: цифрова бюрократія, загрози витоку даних, нерівномірний доступ до цифрових сервісів. У багатьох країнах (в тому числі і в

Україні) стратегічними документами визначено подолання цифрового розриву як ключове завдання. Сутність проблеми полягає у тому, що «в умовах цифрової нерівності одні групи суб'єктів отримують перевагу, натомість інші опиняються в стані аутсайдерів, що призводить до подальшого поглиблення економічних і соціально-політичних суперечностей». Інакше кажучи, якщо доступ до ІТ та інтернету буде різним у залежності від регіону, віку чи статусу, це загрожуватиме посиленню соціальної нерівності, втратою конкурентоспроможності країни та виникненням кібербезпекових ризиків.

Охорона здоров'я в цифрову епоху також зазнала суттєвих змін: телемедицина, електронні картки пацієнтів і мобільні додатки для моніторингу здоров'я стали нормою. Це підвищує доступність медичних послуг, але одночасно вимагає нових стандартів безпеки даних та медичної етики. Подібним чином сімейні, культурні та релігійні інститути переживають перебудову: змінюються способи сімейного дозвілля, традиційні ритуали доповнюються онлайновими, проте деякі спільні цінності під загрозою, адже комунікативні практики стають більш індивідуалізованими.

Таким чином, цифровізація стає глобальним рушієм трансформацій у всіх сферах суспільного життя. Вона приносить нові можливості (покращення доступу до знань, оптимізацію послуг, розвиток економіки), але й породжує соціальні ризики: зростання нерівності, надмірну технологічну автономію, кризу довіри до інститутів і етичні дилеми. Це підтверджують експерти: наприклад, аналіз цифровізації освіти показує, що «цифрові технології відкривають нові можливості для підвищення якості життя... але їхнє надмірне використання спричиняє зростання захворюваності, відчуження та залежності». Уряди і суспільство в цілому повинні комплексно реагувати на ці виклики: розвивати цифрову грамотність населення, забезпечувати рівний доступ до технологій та водночас підтримувати ті соціальні інститути і цінності, які не можуть бути замінені машинами.

Розглянуті вище три рівні соціальних ризиків цифровізації показують, що цей процес є надзвичайно багатовимірним. На індивідуальному рівні основними викликами стають психологічні розлади, залежності і зниження якості життя через

надмірне технологічне навантаження. На груповому рівні – кризою міжособистісних зв'язків, що проявляється в зменшенні живих контактів, поверховості спілкування та зростанні конфліктності в мережі. На суспільному рівні – глибинною трансформацією ключових інститутів: освіти, економіки, медицини, урядування, що перетворює структуру ринку праці та соціальну складову розвитку. Ці три рівні взаємопов'язані: проблеми на одному з них підсилюють загальні тенденції на інших. З огляду на це, пошук шляхів мінімізації ризиків цифровізації повинен бути цілісним, включати заходи профілактики залежностей і інформаційних перевантажень (індивідуальний рівень), підтримку спільнот та живих контактів (груповий рівень) та стратегії боротьби з цифровою нерівністю і переосмислення ролі соціальних інститутів (суспільний рівень). У підсумку, попри численні загрози, цифровізація може сприяти соціальному розвитку за умови належного балансування її впливу і запровадження адаптивних політик і практик.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було проаналізовано соціальні наслідки цифрової трансформації міжособистісної комунікації, що проявляються як у позитивних, так і в негативних тенденціях розвитку сучасної взаємодії між людьми. Проведений аналіз дозволив виявити, що цифровізація формує нові моделі комунікативної поведінки, розширює можливості соціальної активності, але одночасно породжує низку значущих ризиків, які впливають на якість та глибину людських стосунків.

До позитивних наслідків цифрової трансформації віднесено розширення доступу до інформації, спрощення комунікації на відстані, підвищення мобільності та інтерактивності взаємодії. Соціальні мережі та месенджери забезпечують швидкий обмін повідомленнями, підтримку соціальних зв'язків, можливість участі в колективних ініціативах та професійних процесах, незалежно

від територіальних обмежень. Цифрове середовище сприяє інтеграції особистості у глобальний інформаційний простір, що підсилює міжкультурний діалог, доступність освіти та можливості дистанційної взаємодії.

Водночас встановлено, що цифровізація має суперечливий характер і генерує низку негативних соціальних наслідків. Значною проблемою є інформаційне перенасичення, що спричиняє втому, зниження концентрації уваги та психологічне виснаження. Поширення цифрових технологій посилює залежність від онлайн-комунікації та сприяє витісненню живої взаємодії, що погіршує якість емоційного контакту та призводить до поверхневості спілкування. Втрата невербальних сигналів, фрагментарність уваги та домінування швидких повідомлень впливають на глибину міжособистісних стосунків.

Особливу увагу приділено соціальним ризикам, що виникають у цифровому середовищі: кібербулінгу, маніпуляціям, шахрайству, дезінформації. Ці явища формують новий спектр загроз, які впливають на відчуття безпеки й довіри у комунікації. Окрім того, цифровізація сприяє появі нових форм соціальної ізоляції та самотності, що виникають попри зовнішню активність у мережі. Доведено, що зростання часу, проведеного онлайн, може послаблювати реальні соціальні зв'язки, а також посилювати психологічний тиск і тривожність.

Важливим висновком є те, що цифрова трансформація поглиблює соціальну нерівність, яка проявляється в різному рівні доступу до технологій, інтернету, цифрових ресурсів та навичок їх використання. Це розшарування позначається не лише на якості комунікації, а й на можливостях особистісного та професійного розвитку людей.

Отже, результати аналізу дозволяють стверджувати, що цифровізація міжособистісної комунікації має амбівалентний характер: вона створює нові можливості соціальної взаємодії, але водночас формує загрози, які впливають на психологічний стан, соціальні зв'язки та інституційну стабільність. Отримані висновки є важливим теоретичним підґрунтям для подальшого емпіричного дослідження особливостей цифрової комунікації в умовах діяльності конкретної організації, що розглядається у наступному розділі.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ НАСЛІДКІВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ DIGITAL-АГЕНЦІЇ «MKEY MEDIA»)

3.1. Характеристика бази дослідження

Digital-агенція «Mkey Media» була заснована у 2020 році як сучасна компанія, що спеціалізується на наданні комплексних послуг у сфері цифрового маркетингу. Основна діяльність підприємства охоплює створення вебсайтів, розробку дизайн-рішень, брендинг, рекламні кампанії та комплексне digital-просування бізнесів у мережі Інтернет. Компанія позиціонує себе як інноваційний партнер для малого та середнього бізнесу, допомагаючи клієнтам формувати впізнаваний образ бренду та ефективно взаємодіяти зі своєю аудиторією у цифровому середовищі [49].

Клієнтська база агенції є різноманітною – компанія співпрацює з підприємствами, що працюють у сферах будівництва, освіти, краси та медицини, ІТ, виробництва, а також у сфері послуг. Така широка галузева присутність дозволяє команді адаптувати маркетингові рішення до специфіки кожного бізнесу та накопичувати унікальний досвід роботи з різними цільовими аудиторіями.

На сьогодні в агенції працює 15 фахівців, які утворюють стабільну штатну команду. Основні робочі процеси відбуваються в офісі компанії, розташованому у місті Харків, що сприяє постійній комунікації між співробітниками, оперативному обговоренню проєктних завдань та швидкому прийняттю рішень. Цей формат роботи поєднує гнучкість цифрових інструментів з перевагами живого спілкування та позитивно впливає на ефективність команди, атмосферу співробітництва та креативність у процесі створення продуктів.

Окрему увагу керівництво компанії приділяє цифровій трансформації внутрішніх процесів. Активно впроваджуються онлайн-платформи для управління проєктами, корпоративні месенджери, хмарні сервіси для спільної роботи та

CRM-система, яка забезпечує повний цикл взаємодії з клієнтами – від першого контакту до аналізу результатів рекламних кампаній.

Основні бізнес-напрями «Mkey Media» включають розробку сайтів, UI/UX-дизайн та технічну підтримку веб-ресурсів. Агенція пропонує розробку сайтів «під ключ» – від інтернет-магазинів і корпоративних сайтів до лендінгів, каталогів, веб-порталів, блогів та сайтів-візиток. Крім того, фахівці виконують UI/UX-дизайн, що охоплює прототипування, інтерактивний та адаптивний дизайн, розробку логотипів і банерів, а також технічний супровід реалізації дизайну. Третім напрямом є технічна підтримка готових сайтів: моніторинг роботи, наповнення контентом, захист і оптимізація, оновлення програмного забезпечення та підтримка веб-сервера. Ці сервіси дозволяють забезпечувати повний цикл життєвого циклу веб-продукту – від ідеї до довгострокової підтримки (таблиця 3.1) [49].

Таблиця 3.1.

Основні напрями діяльності digital-агенції «Mkey Media»

Основні напрями діяльності	Конкретні послуги
Розробка сайтів	Інтернет-магазини, корпоративні сайти, лендінги, каталоги, портали, блоги, портфоліо, сайти-візитки, технічна консультація
UI/UX-дизайн	Прототипування, інтерактивний і візуальний дизайн, адаптація під мобільні пристрої, дизайн банерів і логотипів, технічний супровід, консультації
Технічна підтримка	Моніторинг роботи сайтів, наповнення контентом, доопрацювання, захист і безпека, оптимізація швидкості, підтримка інтеграцій, оновлення програмного забезпечення, підтримка серверів

Джерело: розроблено автором за даними [49]

Цільовою аудиторією компанії є малі та середні бізнеси, які потребують сучасних веб-рішень для розвитку. Спектр діяльності підтверджує й те, що Mkey Media регулярно отримує професійні нагороди (Awwwards, WebAwards тощо) за

створення веб-сайтів високої якості, що свідчить про високу конкурентоспроможність агенції на ринку веб-розробки [50].

Організаційна структура компанії є лінійно-функціональною, що дозволяє забезпечити чіткий розподіл обов'язків, ефективне управління проектами та оперативну комунікацію між учасниками команди.

На чолі компанії стоїть керівник (директор), який здійснює загальне стратегічне управління діяльністю агенції, координує роботу основних підрозділів і приймає ключові рішення щодо розвитку бізнесу. Безпосередньо йому підпорядковуються керівники функціональних напрямів (рисунок 3.1).

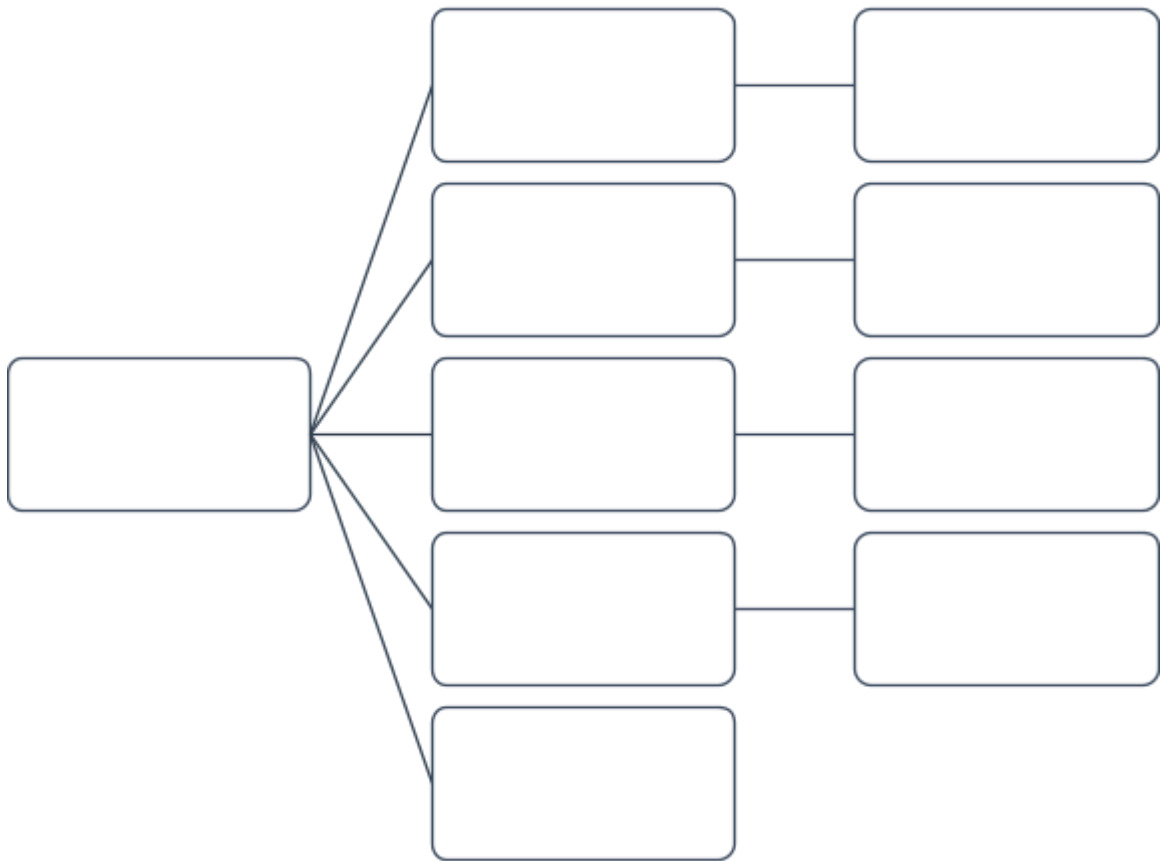


Рисунок 3.1. – Організаційна структура digital-агенції «Mkey Media»

Джерело: розроблено автором за даними [49]

Кожен співробітник має чітко визначені обов'язки, що сприяє ефективному розподілу ролей та уникненню дублювання функцій.

Внутрішня комунікація в компанії поєднує елементи цифрової та особистої взаємодії. Основними каналами комунікації є корпоративні месенджери (Telegram) CRM-система, а також онлайн-платформи для управління проєктами (Trello). Ці інструменти використовуються для планування завдань, обміну файлами, відстеження прогресу роботи та забезпечення прозорості у виконанні проєктів.

Окрім цифрових засобів спілкування, в агенції зберігається практика щотижневих командних зустрічей (брифінгів), під час яких обговорюються поточні проєкти, визначаються пріоритети, а також вирішуються проблемні питання. Це поєднання онлайн- і офлайн-комунікації створює збалансоване середовище взаємодії, де працівники можуть ефективно координувати спільні дії, не втрачаючи елементів живого спілкування.

Важливою рисою корпоративної культури є відкритість та горизонтальна комунікація. Працівники мають можливість безпосередньо звертатися до керівництва, висловлювати ідеї та пропозиції щодо покращення процесів. Такий підхід сприяє формуванню довірчих відносин, підвищенню рівня мотивації та розвитку командної взаємодії.

У своїй роботі Mkey Media застосовує широкий спектр сучасних цифрових технологій та програмних платформ. Серед інструментів дизайну використовуються, зокрема, Figma, Adobe Photoshop, Illustrator та After Effects, що дозволяє реалізовувати креативні макети і прототипи інтерфейсів.

Для розробки сайтів компанія використовує такі платформи і фреймворки, як WordPress, Shopify, OpenCart, Tailwind CSS, JavaScript (React, Next.js, Bootstrap), що забезпечує створення адаптивних, зручних у керуванні веб-рішень. Важливою складовою ефективної діяльності агенції є системи управління проєктами та внутрішні комунікації, серед яких Slack, Jira, InVision, Zeplin. Вони використовуються для координації роботи команди, обміну макетами, контролю життєвого циклу задач, відстеження прогресу та підвищення прозорості робочих процесів. (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2.

Основні інструменти та технології digital-агенції «Mkey Media»

Категорія	Інструменти / Технології	Призначення
Інструменти дизайну	Figma, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, After Effects та інші	Створення макетів, графіки, анімацій, прототипів інтерфейсів, візуалізація проєктів
Технології розробки	WordPress, Shopify, OpenCart, Tailwind CSS, JavaScript (React, Next.js), Bootstrap	Розробка вебсайтів і вебзастосунків, адаптивна верстка, інтеграція CMS
Системи управління проєктами та комунікації	Slack, Jira, InVision, Zeplin	Координація команди, управління завданнями, обмін макетами, контроль життєвого циклу проєктів
AI-інструменти	ChatGPT, DALL·E, Bard	Автоматизація та прискорення робочих процесів, генерація ідей дизайну, текстів і візуалів

Джерело: розроблено автором

Отже, Mkey Media інтегрує сучасні цифрові платформи у щоденну практику, що дозволяє підвищувати ефективність розробки та якість кінцевого продукту. Використання комплексного набору інструментів відповідає завданням повного циклу веб-розробки та підтримки, які стоять перед агенцією.

3.2. Мета, завдання та методи емпіричного дослідження

Метою дослідження є аналіз соціальних наслідків цифрової трансформації міжособистісної комунікації в команді digital-агенції «Mkey Media». Згідно із класичними підходами, мета дослідження – це загальна спрямованість дослідження, очікуваний кінцевий результат.

Визначаючи мету як аналіз змін у соціальних стосунках команди під впливом цифрових технологій, ми поставили перед собою такі основні завдання:

1. Визначити об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом є внутрішня комунікація працівників агенції, а предметом – соціальні наслідки її цифрової трансформації.

2. Розробити методику дослідження. Скласти програму, опитувальник (анкета) та план інтерв'ю, які відображають важливі аспекти комунікації в умовах цифровізації.

3. Провести емпіричне дослідження. Зібрати дані за допомогою анкетування, інтерв'ю, спостереження та аналізу конкретних кейсів. Опитати всіх працівників агенції, провести серію бесід із керівником і кількома співробітниками, фіксувати хід робочих нарад та внутрішньої переписки.

4. Аналізувати отримані дані. Обробити зібрану інформацію кількісними (побудувати таблиці, діаграми) та якісними (порівняльний та контент-аналіз) методами. За можливості порівняти результати з початковими гіпотезами.

5. Зробити висновки та рекомендації. На основі аналізу сформулювати висновки про соціальний вплив цифрової трансформації на комунікацію в команді «Mkey Media» і дати практичні рекомендації для вдосконалення внутрішніх процесів.

Завдання дослідження спрямовані на поетапне вирішення головного завдання – виявлення соціальних ефектів цифровізації комунікації у командному середовищі.

Дослідження проводилося в межах проходження практики в digital-агенції «Mkey Media» і включало основні етапи наведені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Етапи проведення дослідження під час практики

Етап дослідження	Зміст основних робіт і заходів
Підготовчий етап	Уточнено тему, мету і завдання дослідження. Проведено огляд літератури з цифрових комунікацій. Розроблено програму дослідження та методичні документи (попередня структура анкети, план інтерв'ю, визначення вибіркової сукупності: 10 опитаних працівників). Проведено пробне тестування опитувальника (3–5 респондентів).

Збір даних	Здійснено безпосередній збір даних. Проведено роздаткове анкетування (10 анкет). Проведено 2 глибинних інтерв'ю з керівником та 4 напівструктуровані інтерв'ю з працівниками (проект-менеджером, дизайнером, SMM-спеціалістом). Проведено спостереження за комунікацією в Zoom і Slack. Виконано аналіз двох кейсів (робоча зустріч, вирішення конфлікту в чаті).
Опрацювання та аналіз даних	Проведено сортування й перевірку анкет, кодування відкритих відповідей. Дані введено в комп'ютер, оброблено вручну та у програмі Excel (групування, класифікація, підрахунок частот). Виконано аналітичний огляд і сформульовано висновки.
Підготовка звіту	Складено звіт за результатами практики: описано методологію, результати дослідження, їх інтерпретацію та розроблено пропозиції щодо використання цифрових технологій у комунікаційному процесі агенції.

Джерело: розроблено автором

З таблиці можна сказати, що етапи дослідження проходили за класичним сценарієм: підготовка → збір даних → обробка та аналіз → підведення підсумків. Такий поетапний підхід дозволив системно організувати практичне дослідження під час проходження практики.

У дослідженні застосовано комбінацію кількісних і якісних методів соціологічного дослідження. Основними зібраннями соціологічних даних були опитування (анкетування та інтерв'ю), спостереження і аналіз конкретних кейсів. У соціології зазвичай виділяють чотири базові методи збору даних: спостереження, опитування, аналіз документів та експеримент. У нашому дослідженні не застосовувався експеримент, але комбіновано використано опитувальні та спостережні процедури [51].

Анкета складалася з 12 запитань різних типів (відкриті та закриті) і охоплювала наступні блоки: вступні питання (вік, посада), питання про цифрові інструменти комунікації, питання про вплив цифровізації та демографічні питання. Анкетування проводилося у формі роздаткового опитування.

Респондентам вручено паперові бланки з інструкціями, які заповнювалися анонімно. Таке анкетне опитування передбачає, що відповіді реєструє сам респондент, що дозволяє зібрати інформацію про суб'єктивне ставлення і думки співробітників. Отримані анкети було проаналізовано кількісно та за допомогою комп'ютерної обробки підраховано частоти відповідей на кожне запитання і побудовано розподіли.

Нарівні з анкетуванням, використано метод глибинного інтерв'ю. У соціологічній практиці інтерв'ю розглядається як метод отримання інформації шляхом безпосередньої цілеспрямованої бесіди з респондентом. Було проведено 6 напівструктурованих інтерв'ю. Дві розмови із керівником агенції і чотири з працівниками різних відділів. Питання інтерв'ю були відкриті, що дозволило виявити мотивацію, суб'єктивні оцінки та емоційну реакцію учасників. Зібрані тексти інтерв'ю ретельно розшифровано, закодовано за темами і порівняно для виявлення спільних тенденцій і розбіжностей у думках співробітників. Інтерв'ю доповнили дані анкет, надаючи глибшого пояснення отриманих результатів.

Як метод збору даних у дослідженні застосовано також спостереження. Спостереження у соціології визначається як планомірне цілеспрямоване сприйняття явищ, пряма реєстрація подій очевидцем у процесі їх розгортання [51]. Під час спостереження зверталася увага на невербальні прояви (жестикулювання, емоції) і соціальну взаємодію команди – наскільки пов'язані відчуття близькості або відчуження є результатом цифрового обміну інформацією. Спостереження дозволяє отримати безпосереднє сприйняття поведінки людей у конкретних умовах, що робить його цінним доповненням до опитування [51].

У доповнення до масових методів, проведено аналіз окремих показових ситуацій з реального життя команди. Метод аналізу конкретних ситуацій полягає в глибинному вивченні та інтерпретації одного або кількох випадків, які ілюструють досліджуване явище. У нашому дослідженні розглянуто, зокрема, кейс проведення спільної Zoom-зустрічі при старті проєкту та випадок врегулювання суперечок у внутрішньому чаті. Кожен кейс описувався через призму використання цифрових інструментів і їхнього впливу на соціальну

динаміку. Аналіз кейсів дав змогу простежити причинно-наслідкові зв'язки і підтвердити гіпотези, сформульовані на підставі анкетних даних.

Використання комбінованого підходу – поєднання анкетування, інтерв'ю, спостереження та кейсаналізу – забезпечило багатосторонній огляд соціальних наслідків цифрової трансформації комунікації в команді. Така методологія відповідає потребі соціологічного дослідження поєднувати кількісні дані з якісними уявленнями, що дає змогу краще зрозуміти зміни в груповій динаміці і соціальних відносинах співробітників [51].

3.3. Аналіз комунікативних процесів у digital-агенції «Mkey Media»

Внутрішня комунікація в digital-агенції «Mkey Media» є одним із ключових чинників ефективності командної роботи, адже саме завдяки налагодженому інформаційному обміну забезпечується узгодженість дій, оперативність рішень та креативна взаємодія між фахівцями різних напрямів. Сучасна специфіка діяльності агенції зумовлює використання комплексу цифрових інструментів, які забезпечують як швидкість комунікації, так і зручну фіксацію всіх робочих процесів. Упродовж практики було проведено анкетування працівників, міні-інтерв'ю з керівником і кількома менеджерами, а також спостереження за внутрішньою взаємодією під час нарад і в робочих чатах (Додатки А-Б).

Аналіз отриманих даних показав, що у «Mkey Media» сформувалася стабільна структура цифрової комунікації, яка поєднує кілька основних каналів. Головним серед них є месенджер Telegram, де створено як загальні канали для обговорення новин компанії, так і тематичні чати для окремих проєктів або напрямів роботи. Цей інструмент використовується для щоденного обміну повідомленнями, швидких уточнень, обговорення проміжних результатів. Команда активно застосовує «реакції» й короткі фрази-відповіді, що дозволяє підтримувати позитивну атмосферу й зменшувати формальність у спілкуванні.

Другим за значенням інструментом є система управління завданнями Trello, яка виступає основною платформою для організації проєктної діяльності. У ній кожне завдання має власну картку із зазначенням виконавця, термінів виконання, пріоритету та коментарів. Такий підхід дозволяє всім учасникам бачити загальну картину роботи й уникати дублювання дій. Відповідно до спостережень, усі робочі повідомлення, що містять нове завдання, дублюються в Trello, завдяки чому зменшується ризик втрати важливої інформації в чатах.

Для обговорення складних або стратегічних питань використовуються Zoom або Google Meet, де раз на тиждень проводяться короткі планувальні зустрічі. Такі відеоконференції відіграють важливу роль у підтриманні командної єдності, дають змогу почути інтонації, емоції співрозмовників і краще зрозуміти контекст прийнятих рішень. Для офіційної комунікації та передачі фінальних документів застосовується електронна пошта, а для спільної роботи над файлами – Google Drive, де зберігаються макети, тексти, технічні завдання та звіти.

Результати анкетування працівників (Додаток А) показали, що більшість респондентів оцінюють цифрові канали комунікації як зручні та ефективні. Telegram названо найзручнішим засобом для швидких обговорень, а Trello – основним інструментом контролю за виконанням завдань. Працівники відзначають, що саме поєднання цих платформ забезпечує баланс між швидкістю і впорядкованістю робочого процесу. При цьому 70 % опитаних вказали, що відеозустрічі в Zoom або Meet допомагають зменшити кількість непорозумінь, які виникають у текстових повідомленнях, тоді як близько третини респондентів висловили побажання скоротити кількість щоденних повідомлень у чатах, які іноді перевантажують інформаційне поле.

На основі проведених міні-інтерв'ю (Додаток Б) можна зробити висновок, що у компанії діє певна «неформальна дисципліна» комунікації. Співробітники домовилися про правило: будь-яке доручення або рішення, озвучене в чаті, повинно бути зафіксоване у Trello з призначенням виконавцем. Також поширеною практикою є написання підсумкових коротких повідомлень після тривалого обговорення – так званих «резюме-меседжів», де коротко зазначається, хто що

робить і до якого терміну. Такий спосіб підвищує прозорість і знижує ймовірність помилок, особливо у дні інтенсивної роботи перед релізом проєкту.

Неформальна частина внутрішньої комунікації також відіграє важливу роль. У загальному чаті обговорюються досягнення, новини, святкові події, а реакції-емодзі виконують функцію мікропідтримки й створюють позитивний емоційний клімат. Як свідчить спостереження, це сприяє швидшому прийняттю рішень і формує довірчу атмосферу в колективі.

Загальні тенденції, виявлені під час аналізу внутрішньої комунікації, можна узагальнити у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

**Основні інструменти та їх функції у внутрішній комунікації агенції
«Mkey Media»**

Інструмент	Основне призначення	Відзначені переваги	Потенційні недоліки
Telegram	Обмін повідомленнями, швидка взаємодія	Оперативність, неформальність, легкість у використанні	Велика кількість повідомлень, ризик перевантаження
Trello	Управління завданнями, фіксація відповідальності	Прозорість процесів, контроль дедлайнів	Потребує постійного оновлення та дисципліни
Zoom / Google Meet	Відеозустрічі, планування, обговорення складних питань	Можливість бачити емоції, краще розуміння контексту	Витрати часу на синхронізацію
Google Drive	Спільна робота з файлами, архівування документів	Єдиний простір для зберігання, доступність	Необхідність ретельного структурування
Email	Формальні повідомлення, передача фінальних версій документів	Офіційність, фіксація домовленостей	Менш оперативний у порівнянні з месенджером

Джерело: розроблено автором

Аналіз кейсів, що траплялися під час спостереження (Додаток В), підтвердив, що найчастіші труднощі виникають у моменти інформаційних піків – коли у чатах накопичується надто багато повідомлень. Наприклад, під час фінального узгодження макетів для клієнта в один день у робочій групі було надіслано понад 200 повідомлень, що ускладнило пошук потрібної інформації. Після цього команда прийняла рішення обов’язково створювати підсумкові картки

в Trello із коротким переліком узгоджених правок та кінцевих файлів. Це дозволило зменшити кількість повторних уточнень і підвищило контроль за версіями документів [52].

Отже, внутрішня цифрова комунікація у «Mkey Media» є збалансованою системою, у якій поєднуються швидкість обміну даними, структурованість завдань і підтримка неформальних зв'язків у команді. Вона не лише забезпечує ефективну координацію роботи, а й формує певну корпоративну культуру – відкритість, взаємопідтримку та відповідальність за результат. Водночас для підвищення ефективності доцільно оптимізувати кількість робочих чатів, запровадити чіткі часові рамки для обговорень та періодично оцінювати комфорт комунікаційного середовища серед працівників. Це дозволить зменшити інформаційне навантаження й зберегти високий рівень залученості команди в умовах активного використання цифрових технологій [53].

У сучасній діяльності digital-агенцій комунікація з клієнтами є одним із ключових чинників успішності проєктів. Вона не обмежується традиційним листуванням, а базується на системі цифрових каналів, що дозволяють підтримувати постійний зв'язок, швидко реагувати на зміни й узгоджувати деталі в режимі реального часу [54]. Аналіз, проведений під час практики у digital-агенції «Mkey Media», показав, що структура клієнтської комунікації побудована за принципом прозорості, оперативності та зручності для замовника.

Основними каналами взаємодії є Telegram або Viber, де ведеться оперативне листування із замовниками. Для більш складних або офіційних питань застосовується електронна пошта, що дозволяє фіксувати домовленості у формальному вигляді. Також активно використовуються Zoom та Google Meet, через які проводяться онлайн-зустрічі – як стартові брифінги, так і поточні узгодження, презентації проміжних результатів чи фінальні обговорення перед запуском проєктів. За потреби клієнти отримують доступ до спільних папок у Google Drive, де розміщуються матеріали: тексти, макети, аналітичні звіти, рекламні концепції.

Усі ключові рішення і зміни фіксуються у Trello, де для кожного проєкту створюється окрема дошка. Клієнт може бути доданий як спостерігач, що дозволяє

йому бачити поточний статус завдань без втручання у внутрішні обговорення. Цей механізм значно підвищує довіру та зменшує кількість повторних запитань з боку замовників.

З метою глибшого аналізу ефективності цифрової взаємодії було проведено коротке опитування клієнтів компанії (Додаток Г). Опитувальник містив питання щодо швидкості реакції, зручності каналів зв'язку, якості зворотного зв'язку та загального рівня задоволеності. Результати засвідчили, що 80 % клієнтів оцінюють комунікацію як оперативну та зрозумілу, а понад половина відзначили, що цифрові інструменти допомагають уникати непорозумінь і пришвидшують узгодження.

В інтерв'ю з менеджерами проєктів (Додаток Д) було з'ясовано, що однією з ключових переваг цифрової взаємодії є можливість централізації всіх повідомлень і файлів у єдиному просторі. Як зазначила керівниця проєктного відділу:

- «Клієнт має доступ до тих самих документів, що й ми. Він бачить прогрес, правки й дедлайни, тому питання “на якому етапі проєкт?” просто зникає».

Проте співробітники звернули увагу і на певні труднощі. Часто замовники надають правки у різних форматах – частково у месенджерах, частково у листах або навіть у вигляді голосових повідомлень. Це створює ризик розпорошення інформації. Для уникнення таких ситуацій команда запровадила правило: усі затвердження чи зміни мають дублюватися у Trello або у спеціальному резюме-листі після узгодження.

Загалом, цифрова взаємодія в агентстві побудована на принципі відкритості та синхронізації інформаційних потоків. Кожен учасник комунікації – від клієнта до виконавця – має доступ до однакових даних і бачить поточний стан завдання. Команда дотримується етичних норм спілкування. Повідомлення формулюються чітко, без надмірної емоційності; конфліктні ситуації вирішуються переважно у форматі коротких відеодзвінків, де легше зняти напругу і швидше досягти домовленості.

Використання цифрових інструментів у «Mkey Media» суттєво вплинуло на якість, швидкість і результативність професійного спілкування. Порівняно з традиційними формами взаємодії (телефонні дзвінки, очні наради, обмін

документами офлайн), сучасні платформи створили гнучке середовище, у якому всі учасники проєкту можуть взаємодіяти в режимі реального часу. Це забезпечує не лише швидкість обміну інформацією, а й більш чітке розподілення ролей та відповідальності між членами команди.

Спостереження показали, що найважливішим ефектом цифровізації стало зростання прозорості комунікації. Кожне завдання має власний цифровий слід: повідомлення у месенджері, картку в Trello, файли на Google Drive, зафіксовані дедлайни. Завдяки цьому працівники можуть легко відстежити історію рішень і зміни в проєкті. Особливо це важливо у великих командах, де кілька людей одночасно працюють над одним продуктом.

Крім того, цифрові інструменти створюють ефект «єдиного інформаційного простору». Відеозустрічі у Zoom або Meet дозволяють швидко узгоджувати стратегічні питання без тривалого листування, а спільні документи в Google Drive забезпечують одночасну роботу кількох фахівців над одним матеріалом. У поєднанні з системою Trello це дає можливість уникати дублювання дій, а також зменшує кількість помилок, спричинених людським фактором.

Результати анкетування співробітників (Додаток А) підтверджують, що більшість із них вважає цифрові інструменти не лише зручним засобом комунікації, а й чинником підвищення власної продуктивності. Зокрема, понад 75 % опитаних вказали, що робота у Trello допомагає краще планувати час і чіткіше розуміти обсяг відповідальності. Ще 60 % зазначили, що відеозустрічі сприяють швидшому узгодженню важливих рішень, а комбінація чатів і спільних файлів скорочує час на виконання типових завдань.

Попри численні переваги цифрових інструментів, результати дослідження показали, що цифрова комунікація в агентстві «Mkey Media» має і певні обмеження. Вони не є критичними, проте створюють виклики, які впливають на якість взаємодії всередині команди та з клієнтами. Здебільшого ці труднощі пов'язані не з технічними недоліками самих платформ, а з людськими чинниками – темпом спілкування, різним рівнем цифрової грамотності, відсутністю чітких меж робочого часу або інформаційним перевантаженням.

Однією з найбільш помітних проблем є перевантаженість повідомленнями. Під час активних етапів проєктів кількість повідомлень у Telegram-чатах може сягати сотень за день. Частина з них дублює вже обговорену інформацію або стосується не всіх учасників групи. Це створює когнітивне навантаження, коли співробітники витрачають час на читання великого обсягу тексту, щоб не пропустити важливе повідомлення. Анкетування (Додаток А) показало, що понад половина опитаних вважає надмірну кількість повідомлень основним недоліком цифрової взаємодії. Для мінімізації цього явища компанія почала практикувати короткі підсумкові повідомлення після активних дискусій та створення підсумкових карток у Trello, де фіксуються остаточні домовленості.

Ще одним викликом є нестача невербальних сигналів у текстовому спілкуванні. Коли обговорення відбувається лише через повідомлення, втрачається частина інтонацій, емоцій і контексту. Через це іноді виникають непорозуміння – фраза може бути сприйнята як занадто різка або навпаки, несерйозна. Такі випадки нечасті, однак вони демонструють, що навіть у технологічно розвиненій компанії важливу роль відіграють елементи «живого» спілкування. Команда частково компенсує цю проблему регулярними короткими відеодзвінками у Zoom, де можна уточнити спірні моменти або зняти напруження.

Важливим фактором є також постійна онлайн-доступність. Оскільки більшість каналів комунікації – це месенджери, працівники часто залишаються на зв'язку навіть поза робочим часом. Це створює відчуття, що потрібно негайно реагувати на будь-яке повідомлення, навіть якщо воно не є терміновим. Декілька співробітників в інтерв'ю зізналися, що іноді важко відокремити робочий простір від особистого. У відповідь на це в компанії обговорюється запровадження «тихих годин» – періодів, коли не рекомендується писати несуттєві повідомлення, щоб зменшити психологічне навантаження.

До викликів можна віднести і різний рівень володіння цифровими інструментами. Молодші спеціалісти швидко адаптуються до нових платформ, тоді як деякі працівники потребують додаткових пояснень або часу, щоб звикнути до роботи з певними функціями. Це впливає на швидкість обміну інформацією та

може призводити до дрібних затримок, особливо при роботі з новими клієнтами або нестандартними технічними завданнями.

Проблеми технічного характеру виникають рідко, але все ж трапляються. Йдеться про перебої у зв'язку під час відеозустрічей або випадкову втрату доступу до файлів на хмарних сервісах. Як правило, ці труднощі швидко вирішуються, проте навіть короткочасний збій може порушити логіку робочого процесу.

Під час аналізу кейсів (Додаток В) також було виявлено ще один менш очевидний аспект – брак відкритого зворотного зв'язку. Частина працівників зізналася, що у великих чатах вони не завжди висловлюють свої зауваження або пропозиції, щоб не створювати зайвого шуму. Така стриманість іноді знижує креативність і призводить до того, що корисні ідеї залишаються невисловленими. Менеджмент компанії поступово вирішує цю проблему, заохочуючи відкриті дискусії та ініціативність, зокрема через неформальні обговорення у спільному чаті.

3.4. Результати дослідження та їх інтерпретація

У результаті проведеного аналізу з'ясовано, що цифрова комунікація має двоїстий характер впливу. З одного боку, вона надає суттєві переваги – оперативність обміну інформацією, прозорість взаємодії та гнучкість у виборі часу і місця спілкування. З іншого боку, виявлено ряд негативних аспектів та соціальних ризиків, пов'язаних з інтенсивною цифровою взаємодією – інформаційне перевантаження, підвищена формалізація спілкування та втрата живого (безпосереднього) контакту між людьми. Нижче детально розглянуто ці результати та їх інтерпретацію відповідно до поставлених завдань дослідження.

Однією з ключових переваг цифрової комунікації є висока швидкість і оперативність обміну інформацією. Сучасні електронні засоби зв'язку дозволяють підтримувати взаємодію в режимі реального часу, що докорінно відрізняє їх від традиційних методів (таких як паперова кореспонденція або особисті зустрічі з

тривалим очікуванням відповіді). Інструменти на кшталт миттєвих повідомлень, електронної пошти чи відеоконференцій забезпечують негайну передачу даних і повідомлень між учасниками комунікації. Це означає, що необхідна інформація доходить до адресатів миттєво, надаючи змогу швидко реагувати на запити і приймати рішення без зволікань. Дослідження підтверджують, що реальний час цифрового спілкування підвищує ефективність роботи організацій, адже співробітники вчасно отримують вказівки та можуть оперативно виконувати поставлені завдання. Важливо й те, що цифрові канали зв'язку значно скорочують просторово-часові бар'єри: навіть географічно розподілені команди здатні координувати діяльність настільки ж ефективно, як і при спільній фізичній присутності. Це особливо актуально для глобальних компаній та віддалених колективів, де за допомогою онлайн-платформ забезпечується безшовна співпраця без необхідності частих відряджень чи очних нарад [55]. Отже, оперативність цифрової комунікації безпосередньо сприяє прискоренню робочих процесів, підвищує продуктивність та дозволяє приймати рішення у значно стисліші терміни, ніж це було можливим у доцифрову епоху.

Наступним позитивним аспектом є зростання прозорості комунікаційних процесів завдяки використанню цифрових технологій. Цифрова взаємодія створює умови для відкритого обміну інформацією та кращої відстежуваності задач і рішень. Зокрема, корпоративні платформи спільної роботи (такі як системи управління проєктами, спільні онлайн-документи тощо) роблять спілкування більш прозорим і підзвітним для всіх учасників. Кожен член команди може чітко бачити, хто за що відповідає, на якому етапі знаходиться виконання певного завдання, які терміни та вимоги встановлено [55]. Це підвищує відповідальність співробітників та довіру всередині колективу, оскільки інформація про хід роботи та ухвалені рішення є доступною і зрозумілою для всіх. Дослідження підтверджують, що цифрові платформи формують прозоре робоче середовище, де кожен може вносити пропозиції, відстежувати результати і прогрес спільних проєктів у режимі реального часу. Завдяки цьому зменшується ймовірність дублювання зусиль або інформаційних розривів, оскільки всі сторони володіють актуальною інформацією. Прозорість цифрової комунікації також сприяє більш

інклюзивному прийняттю рішень: учасники мають рівний доступ до даних та можуть активно долучатися до обговорень і зворотного зв'язку, що зрештою підвищує рівень довіри та взаєморозуміння у групі. Отже, впровадження цифрових інструментів комунікації підсилює відкритість і прозорість у відносинах – як на рівні організацій, так і в ширшому соціальному контексті – що позитивно позначається на співпраці та координації дій.

Ще однією визначальною перевагою цифрової комунікації є підвищення гнучкості взаємодії. Йдеться про здатність спілкуватися незалежно від місця і часу, яку забезпечують мережеві технології. У сучасних умовах широкого впровадження віддаленої та гібридної роботи цифрові канали зв'язку дозволяють виконувати професійні обов'язки практично з будь-якого місця, за наявності інтернет-з'єднання. Відеоконференції, хмарні платформи для спільної роботи та месенджери усувають потребу фізичної присутності в офісі, не жертвуючи при цьому ефективністю роботи колективу. Така гнучкість сприяє покращенню балансу між роботою та особистим життям: працівники можуть раціональніше використовувати свій час, скоротивши витрати на дорогу та поєднуючи трудові і сімейні обов'язки [55]. Дослідження засвідчують, що перехід до гнучких моделей (наприклад, дистанційна робота за підтримки цифрових комунікацій) підвищує задоволеність працівників та навіть продуктивність, оскільки люди відчують більшу автономію і контроль над власним графіком. Для організацій це означає можливість залучати та утримувати талантових працівників, пропонуючи їм комфортніші умови без втрати результативності. Ба більше, гнучкі цифрові формати взаємодії дозволяють компаніям економити ресурси – зменшуються витрати на утримання офісних приміщень, транспортні витрати тощо. У підсумку, гнучкість, яку забезпечує цифрова комунікація, виступає потужним чинником адаптивності: організації легше підлаштовуються під зовнішні виклики (скажімо, карантинні обмеження), а окремі люди отримують змогу вибудовувати зручний режим роботи без втрати включеності до колективних процесів.

Інтенсивна цифрова комунікація, на жаль, породжує проблему надмірного обсягу інформації, з яким змушені мати справу її користувачі. Постійний потік електронних листів, повідомлень у месенджерах, сповіщень із різних платформ

здатен перевищувати здатність людини ефективно обробляти інформацію. В дослідженнях це явище отримало назву «digital fatigue» або цифрова втома. Емпіричні дані підтверджують масштаби проблеми. За результатами опитування майже 1000 співробітників, 38% респондентів заявили, що отримують «надмірний» обсяг повідомлень на роботі, і лише 13% відзначили зменшення інформаційного навантаження порівняно з попереднім роком [55]. Отже, понад третина фахівців вже зараз страждає від інформаційного перевантаження, і ця цифра неухильно зростає. Надлишок цифрових комунікацій проявляється у вигляді вигорання від комунікації, коли людина настільки перенасичена повідомленнями та вимушеною многозадачністю, що втрачає мотивацію реагувати на чергові запити. Це призводить до збоїв у робочих процесах, затримок з прийняттям рішень і загального зниження якості виконуваної роботи. Таким чином, інформаційне перенавантаження виступає серйозним соціальнопсихологічним ризиком цифрової доби: воно негативно впливає і на добробут окремих індивідів (спричиняючи стрес та перевтому), і на ефективність організаційної діяльності в цілому.

Ще один проблемний аспект полягає в тому, що спілкування у цифровому середовищі набуває дедалі більш формалізованого та стандартизованого характеру. На відміну від живої бесіди, де спонтанність та емоційні сигнали допомагають краще розуміти одне одного, онлайн-комунікація часто обмежена форматами тексту або заздалегідь визначеними регламентами. Деякі дослідники відзначають тенденцію до «спрощення комунікативних практик» у цифровій культурі. Йдеться про те, що взаємодія в інтернет просторі нерідко зводиться до обміну короткими типізованими повідомленнями (наприклад, шаблонні електронні листи, реакції-стікери, односкладові відповіді тощо), які бідно передають індивідуальність думки і почуттів. Формалізація комунікативних процесів, спричинена технологізацією спілкування, може мати довгострокові наслідки: з одного боку, вона підвищує стандартизацію і предвидимість обміну інформацією, але з іншого – знижує глибину та автентичність людських контактів. У віртуальних взаємодіях учасники більше схильні дотримуватися офіційного стилю та етикету, що робить комунікацію стриманішою, позбавляючи її тепла та

емпатії живого спілкування. Надмірна залежність від тексту і формальних цифрових каналів також ускладнює передачу контексту і емоцій. Без невербальних підказок (міміки, тону голосу, жестів) зростає ризик непорозумінь: одне й те саме повідомлення може бути різно інтерпретоване адресатами. Таким чином, формалізація цифрової комунікації розглядається як соціальний ризик, що здатен спричинити відчуження між людьми та зниження якості взаєморозуміння. Науковці звертають увагу, що у масштабах суспільства це явище може сприяти ізоляції індивідів та спрощенню соціальних зв'язків (втрата глибини відносин). Для протидії цим негативним наслідкам пропонується свідомо формувати у користувачів високу «цифрову культуру» спілкування – тобто навички, які дозволяють зберігати етичність, змістовність і людяність комунікації навіть у формалізованому віртуальному середовищі [55].

Широке впровадження електронної комунікації неминує веде до скорочення частоти особистих зустрічей та живого спілкування. Це є одним із найсуттєвіших соціальних ризиків, адже безпосередній контакт між людьми має унікальну цінність для встановлення довіри, емоційного зв'язку та спільної ідентичності групи. Дослідження показують, що коли працівники або навіть друзі покладаються винятково на віртуальне спілкування, у них може виникати відчуття ізольованості; послаблюються почуття команди і залученості. Іншими словами, відсутність живого людського контакту часто призводить до зниження згуртованості колективу та погіршення взаєморозуміння. В умовах онлайн-взаємодії люди позбавлені багатьох важливих каналів комунікації – зокрема, невербальних сигналів (мова тіла, жести, інтонація), які в очному спілкуванні доповнюють і уточнюють зміст слів. Через це цифрова комунікація не завжди передає повний емоційний контекст повідомлення і може породжувати неправильні інтерпретації та непорозуміння. Наприклад, жарт або сарказм у текстовому повідомленні легко сприймається буквально або вороже, якщо співрозмовники не мають достатнього рівня взаємодовіри. Згодом дефіцит особистих контактів може негативно вплинути на психологічний клімат у групі та моральний стан людей. У професійному середовищі це проявляється у розмиванні корпоративної культури, послабленні лояльності та мотивації співробітників, які

відчувають себе віддаленими від команди. На суспільному рівні небезпека полягає в тому, що дедалі більше взаємодій переходить у площину «онлайн», залишаючи людину наодинці перед екраном, – це може призводити до соціальної ізоляції навіть при формально широких мережевих контактах.

Проведене дослідження підтвердило, що цифрова комунікація виступає своєрідним «двосічним мечем». Вона одночасно створює нові можливості для ефективної взаємодії і породжує нові виклики у соціальній та організаційній сферах. До позитивних результатів можна віднести суттєве підвищення оперативності, продуктивності та доступності інформації. Як показали проаналізовані джерела, впровадження цифрових інструментів зв'язку дозволяє прискорити обмін даними, покращити співпрацю і зробити комунікаційні процеси прозорішими та гнучкішими. Ці переваги сприяють зростанню загальної ефективності діяльності: зокрема, спрощується координація в розподілених командах, розширюється можливість залучення кваліфікованих фахівців незалежно від їхнього місцеперебування, підвищується поінформованість учасників щодо цілей та прогресу роботи тощо. Водночас дослідження виявили і негативні наслідки надмірної цифрової взаємодії, серед яких головними є інформаційне перенавантаження та послаблення живих соціальних зв'язків. Надлишок електронних комунікацій може приводити до стомлення, стресів і зниження продуктивності, а брак особистого спілкування – до ізольованості і погіршення взаєморозуміння в колективах. Знайдено підтвердження того, що надмірна опора на цифрові канали зв'язку здатна з часом послаблювати командну роботу і міжособистісні стосунки. Це узгоджується із застереженнями соціологів та психологів щодо того, що технології не повинні повністю замінювати живе спілкування.

Узагальнюючи емпіричні результати, можна стверджувати, що для досягнення сталого позитивного ефекту від цифрової комунікації необхідно дотримуватися балансу. Зокрема, слід поєднувати можливості онлайн-взаємодії з періодичними особистими контактами, аби зберегти соціальну згуртованість і довіру. Експерти рекомендують запроваджувати чіткі політики комунікації, які б запобігали інформаційному перенавантаженню (регламентувати обсяг і частоту

розсилок, робочий час для зв'язку тощо) та заохочували живу взаємодію там, де це доречно. В організаційних контекстах доцільно розвивати культуру ефективного використання цифрових інструментів: навчати співробітників цифровому етикету, таймменеджменту в умовах постійних онлайн-комунікацій, а також підвищувати їх цифрову грамотність. В ширшому суспільному вимірі результати дослідження вказують на потребу формувати усвідомлене ставлення до технологій. У підсумку, отримані результати і їх інтерпретація збігаються з теоретичними очікуваннями та літературними даними, підтверджуючи гіпотезу про подвійний вплив діджиталізації комунікацій. Це створює підґрунтя для подальших досліджень, спрямованих на вироблення оптимальних моделей взаємодії людини і цифрових технологій у комунікативній сфері.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було здійснено практичний аналіз цифрової комунікації на прикладі діяльності digital-агенції «Mkey Media», що дозволило порівняти теоретичні положення попередніх розділів із реальною практикою організації внутрішньої та зовнішньої взаємодії. Проведене дослідження показало, що цифрова трансформація не лише змінює зміст і структуру комунікаційних процесів, але й безпосередньо впливає на ефективність командної роботи, управління проєктами та співпрацю з клієнтами.

Здійснений аналіз дав змогу охарактеризувати організаційну структуру компанії як гнучку, динамічну та орієнтовану на цифрові інструменти. Використання Telegram, Trello, Google Drive, Zoom та інших сервісів забезпечує прозорість робочих процесів, швидкий обмін інформацією та зручність координації завдань між співробітниками. Ці інструменти формують єдиний цифровий простір, який сприяє оперативній взаємодії та підвищує контроль за виконанням проєктних робіт.

Практичні методи дослідження – анкетування, короткі інтерв'ю та аналіз конкретних робочих кейсів – підтвердили, що цифрові канали комунікації допомагають оптимізувати робочі процеси та забезпечують високу швидкість ухвалення рішень. Основними позитивними ефектами виявлено доступність інформації, можливість швидкого залучення членів команди до обговорення, чітку фіксацію домовленостей та можливість працювати ефективно навіть у випадку віддаленої взаємодії.

Водночас було ідентифіковано низку проблем, притаманних цифровій комунікації в організаційному середовищі. Серед них – надмірна кількість повідомлень у робочих чатах, що створює інформаційне перевантаження; зниження частки «живого» спілкування, яке важливе для формування довіри та командної згуртованості; ризики онлайн-втоми та професійного вигорання. Також встановлено, що надмірна цифровізація може призводити до формального сприйняття інформації та поверхневості комунікації.

Отримані результати підтверджують, що цифрові інструменти є необхідним компонентом сучасної організації, однак їх ефективність залежить від збалансованого використання та грамотного управління комунікаційними потоками. На основі проведеного дослідження було сформульовано рекомендації щодо оптимізації цифрової взаємодії: раціоналізація кількості робочих чатів, періодичне проведення офлайн-зустрічей, підвищення культури використання проектних платформ та підтримка неформальної комунікації в колективі.

Таким чином, практичний аналіз підтвердив ключові теоретичні положення роботи щодо амбівалентності цифрової комунікації: з одного боку, вона підвищує ефективність, прозорість і швидкість робочих процесів, а з іншого – формує нові соціальні та психологічні виклики. Результати розділу мають практичну значущість і можуть бути використані як у подальших дослідженнях, так і при вдосконаленні комунікаційних процесів у реальних організаціях.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота «Соціальні наслідки цифрової трансформації міжособистісної комунікації» була присвячена комплексному дослідженню специфіки цифрової комунікації в сучасних організаціях, а також практичному аналізу комунікаційних процесів на базі digital-агенції «Mkey Media». У роботі було поєднано теоретичний і прикладний підходи, що дозволило обґрунтувати закономірності розвитку цифрової комунікації та оцінити її реальне функціонування в умовах професійної взаємодії.

У теоретичній частині було систематизовано наукові підходи до визначення сутності цифрової комунікації, розкрито її структурні елементи, принципи, функції та закономірності розвитку. Проаналізовано ключові категорії цифрової взаємодії, такі як цифрова інфраструктура, гібридні комунікаційні моделі, комунікаційні платформи, віртуальні команди та цифрова культура. Визначено, що цифровізація не є лише технічним процесом упровадження інструментів, а радше комплексною трансформацією соціальних відносин і моделей професійної поведінки.

У межах теоретичного аналізу було також поглиблено розуміння сучасних тенденцій комунікаційного розвитку, зокрема поширення асинхронної комунікації, зростання ролі візуальних та мультимедійних форматів, використання автоматизації, ІІІ-сервісів, хмарних технологій. Встановлено, що цифрові інструменти дедалі частіше виконують не лише допоміжну, а й організаційну та інтеграційну функції, визначаючи структуру роботи команди та формати взаємодії з клієнтами.

Практична частина дослідження, здійснена на базі digital-агенції «Mkey Media», дозволила перевірити на практиці теоретичні положення та сформувати цілісну картину функціонування цифрової комунікації в умовах невеликої, але динамічної та конкурентоспроможної організації. Завдяки методам анкетування, міні-інтерв'ю, спостереження та аналізу кейсів було виявлено:

- особливості організаційної структури агенції, заснованої на гнучких комунікаційних зв'язках;
- специфіку роботи внутрішніх комунікацій у форматі офісної взаємодії, поєднаної з потужним використанням цифрових платформ;
- функціонування зовнішніх комунікацій, орієнтованих на швидкість реакції, прозорість рішень і зручність взаємодії з клієнтом;
- ключові інструменти комунікаційної підтримки проєктів – Telegram (робочі та проєктні чати), Trello (канбан-система), Zoom/Google Meet (онлайн-зустрічі), Google Drive та e-mail.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що цифрові інструменти істотно підвищують ефективність управління проєктами, сприяють координації дій, забезпечують швидке прийняття рішень та взаємну підтримку співробітників. Водночас встановлено ряд проблем, характерних для цифрової комунікації сучасних організацій: інформаційне перевантаження, ризики «онлайн-втоми», фрагментація робочого часу через надмірну кількість повідомлень, а також складність підтримання повноцінного живого контакту з клієнтами.

На основі отриманих результатів сформульовано практичні рекомендації, спрямовані на оптимізацію інформаційних потоків, упорядкування комунікаційної інфраструктури, раціональний розподіл каналів спілкування, а також підвищення рівня психологічного комфорту співробітників. Підкреслено важливість підтримання балансу між цифровими та офлайн-формами взаємодії, регулярного перегляду правил цифрової етики, скорочення надлишкових чатів та структуризації повідомлень.

У підсумку робота доводить, що цифрова комунікація є ключовим фактором ефективності організаційної діяльності, який визначає якість координації, швидкість прийняття рішень, результати роботи команди та рівень задоволеності клієнтів. Водночас цифровізація створює нові виклики, що потребують стратегічного управління, адаптації робочих процесів і розвитку цифрової культури.

Отже, результати цього дослідження мають як теоретичну, так і практичну цінність. З наукової точки зору робота уточнює концептуальні підходи до

розуміння цифрової комунікації та поглиблює уявлення про її роль у сучасних організаціях. З прикладної точки зору – отримані висновки й рекомендації можуть бути використані digital-агенцією «Mkey Media», а також іншими компаніями сфери маркетингу, комунікацій і диджитал-послуг для вдосконалення власних комунікаційних моделей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ажажа М. А.; Фурсін О. О.; Венгер О. М. Комунікаційний менеджмент як чинник підвищення ефективності публічного управління та адміністрування. *Humanities studies*, 2021, 9 (86): 127-137.
2. Андрійченко Ж.; Близнюк Т.; Майстренко О. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення. *Економіка та суспільство*, 2021, 34.
3. Васьків М. С., Терещук В. І. Комунікативістика: Теорія масових та публічних комунікацій. 2022.
4. Вдовичин Т. Я.; Білий Р. Т. Цифрові інструменти для організації ефективної комунікації освітнього процесу. *Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки*, 2023, 5: 15-22.
5. Вдовічена О. Г. Цифрові форми бізнес-комунікацій в маркетинговій діяльності підприємства. 2024.
6. Грицаєнко К. Ю. Методи та програмне забезпечення класифікації та категоризації повідомлень соціальних мереж та месенджерів. 2024.
7. Гродецька К. С. Особливості прояву лідерських якостей, ефективності міжособистісної комунікації та взаємодії у людей молодого віку. 2023.
8. Гуревич Р. С. Цифрова культура молодого покоління: як її формувати. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems*, 2024, 73: 14-29.
9. Денисюк С. Г. Комунікологія. 2015.
10. Єсін К. В. Дослідження та аналіз конструкторів ботів для месенджерів. 27-й Міжнародний молодіжний форум «Радіоелектроніка і молодь у ХХІ столітті». Зб. матеріалів форуму. Т. 7. Харків: ХНУРЕ. 2023. 243 с., 2023, 28.
11. Кметь Ю. І. Вплив на систему цінностей постійного користувача електронними засобами інформації. 2024.
12. Колісник І. М. Теоретичні засади масової комунікації в цифровому суспільстві. 2019.

13. Кремень В. Г. Концепція виховання дітей та молоді в цифровому просторі. Вісник Національної академії педагогічних наук України, 2022, 4.2: 1-30.
14. Мельниченко І. А. Міжособистісна комунікація в контексті міжкультурної. Управління розвитком, 2013, 15: 21-23.
15. Пономаренко І. В.; Ковальов Д. А. Особливості використання основних інструментів цифрового маркетингу. Інфраструктура ринку, 2019, 34: 161-166.
16. Усанова Л. А.; Супрун Г. Г. Цифрова ідентичність як відображення інформаційного суспільства. 2021.
17. Холод І. В.; Калініченко Т. М. Вплив цифрових технологій на мовні норми та стилістику в умовах трансформації комунікації у нових медіа. Вісник гуманітарних наук, 2024, 1.
18. Якубовська Н. Цифрові комунікації в діджиталізації ринків. Via Economica, 2023, 3: 120-125.
19. Boyd, D., Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), 210–230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
20. Elliott A., Urry J. Mobile lives: self, excess and nature. London and New York: Routledge Taylor&Francis Group. 2010. 208 p. URL: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203887042/mobile-livesanthony-elliott-john-urry>
21. Gerbner G. Toward «cultural indicators»: the analysis of mass mediated public message systems. AV communication review. 1969. Vol. 2, no. 17. P. 137–148. URL: <http://www.jstor.org/stable/30217499>

22. Kirzhetska M., Kirzhetsky Y., Kohyt Y. Peculiarities of tolerance to uncertainty of people in late adulthood as a factor affecting mental well-being. *Wiadomosci lekarskie*. 2022. Vol. 8, no. 75. P. 1839–1844. URL: <https://doi.org/doi:10.36740/WLek202208104>
23. Skyba O. Співвідношення соціально-індивідуального у сучасних наукових комунікаціях: філософський аспект. *Proceedings of the National Aviation University Series Philosophy Cultural*, 40.2: 59-64.
24. Walther, J. B. (1996). Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23(1), 3–43. <https://doi.org/10.1177/009365096023001001>
25. Гудзенко О. З. Реальність громадської думки в цифровому суспільстві: симуляція чи автентичність? // Українське суспільство в умовах цифрових трансформацій: виклики, тенденції, можливості: монографія / за ред. І. С. Висоцького. – Дніпро : Вид-во ПФС ДНУ ім. О. Гончара, 2024. – С. 480–490. DOI: <https://doi.org/10.15421/342478>
26. Лисенко О. В. Соціальні комунікації в інформаційному просторі: виклики глобалізації. – Київ : Академія комунікацій, 2020. – 220 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/p_2661_96111404.pdf
27. Шевчук Д. В., Кобилянський О. В. Вплив цифрових технологій на психофізичне здоров'я студентів. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/mn/mn2025/paper/viewFile/23003/19073>
28. Маркевич К. Не позитивами єдиними. Які небезпеки криються за цифровізацією. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/ne-pozytyvamy-iedynymy-yaki-nebezpeky-kryiutsia-za-tsyfrovizatsiieiu>
29. Радкевич В. А., Пригодій М. М. Цифрова трансформація професійної освіти в Україні: реалії, виклики та перспективи // *Edukacja Zawodowa i Ustawiczna*. – 2024. – № 9. – С. 386–392. DOI:

<https://doi.org/10.71358/ezu.2220>

30. Жуковська С. В., Жуковський О. В. Цифрова ера освіти: можливості та виклики для педагогів // Фахова передвища освіта. – 2025. – № 8. – С. 34–42. URL:

<https://osvitafp.com.ua/2025/08/11/tsyfrova-era-osvity-mozhlyvosti-ta-vyklyky-dlia-pedahohiv>

31. Інформаційне перевантаження. URL:

<https://www.adapticworld.com/post/informaciyne-perevantazhennya>

32. Інтернет-залежність – Вікіпедія. URL:

<https://uk.wikipedia.org/wiki/Інтернет-залежність>

33. Які ознаки вказують на залежність дитини від гаджетів. URL:

<https://ukr.media/psihologiya/453821/>

34. Негативний вплив сучасного інформаційного простору на психічне та фізичне здоров'я дитини. URL:

<https://vesnyanka.in.ua/%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%B2%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%B2-%D1%81%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86-2/>

35. У 2023 році шахрайства стало більше, ніж за попередні два: як кіберзлочинці наживаються на українцях. URL:

<https://dp.informator.ua/uk/u-2023-roci-shahraystva-stalo-bilshe-nizh-za-popere dni-dva-yak-kiberzlochinci-nazhivayutsya-na-ukrajincyah>

36. The Digital Inequalities in The Digital Society. URL:

https://www.researchgate.net/publication/376174034_The_Digital_Inequalities_in_The_Digital_Society

37. Баловсяк Н. Цифрова нерівність продовжує залишатись проблемою у 2024 році. URL:

<https://netfreedom.org.ua/article/cifrova-nerivnist-prodovzhuye-zalishatis-proble moyu-u-2024-roci>

38. Інноваційні методи та цифрові технології в криміналістиці й судовій експертизі : монографія / [В. Ю. Шепітько, Г. К. Авдєєва, В. М. Шевчук та ін.] ; за заг. ред. В. Ю. Шепітька ; НДІ вивч. проблем злочинності ім. акад. В. В. Сташиса Нац. акад. прав. наук України. – Харків : Право, 2024. – 208 с. URL; <https://ivpz.kh.ua/wp-content/uploads/2025/01/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F-%D0%9A%D1%80%D0%B8%D0%BC%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%81%D1%82%D1%96%D0%B2-2024.pdf>
39. Cybercrime To Cost The World \$10.5 Trillion Annually By 2025. URL: <https://cybersecurityventures.com/hackerpocalypse-cybercrime-report-2016/>
40. Towards digital organized crime and digital sociology of organized crime. URL: https://www.researchgate.net/publication/360949464_Towards_digital_organized_crime_and_digital_sociology_of_organized_crime
41. Садовник, К. С. "Соціальна ізоляція: фактори виникнення та зв'язок з використанням соціальних мереж." (2023). URL: <https://dspace.onu.edu.ua/handle/123456789/37194>
42. Самотність – хвороба 21-го століття? Бережи себе. URL: <https://berezhy-sebe.com/yak-pidtrymaty-sebe-koly-samotno/>
43. Вербовський І. Вплив цифровізації на фізичне, психічне та соціальне здоров'я людини: сучасні тенденції та виклики / І. Вербовський // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Science and Information Technologies in the Modern World. Житомир. с. 471–474. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/43829/1/1.pdf>
44. Калганов М.О. Взаємодія людини та інформаційної сфери в цифрову добу / Михайло О. Калганов // Вісник Київ. нац. ун-ту ім. Т. Шевченка. Філософія. 2023. №1(8). С. 25–29. DOI: <https://doi.org/10.17721/2523-4064.2023/8-4/8>

45. Єфременко А.Ф., Стегній П., Луканська Г. М. Вплив соціальних мереж на психологічний стан клієнтів соціальних служб / А. Ф. Єфременко, П. Стегній, Г. М. Луканська // Наук. праці МАУП. Психологія. 2025. №1(66). С. 46–52. DOI: <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2025.1.7>
46. Peterson, M. et al. The reconfiguration of social bonds in the digital age: Virtual connections vs. face-to-face relationships // Nat. Anthropol. 2025. Vol.3. Iss.1. DOI: <https://doi.org/10.70322/natanthropol.2025.10003>
47. Бобро Н.В. Цифровізація та трансформація соціально-економічних відносин у контексті розвитку цифрового університету / Н. В. Бобро // Європ. наук. журн. Екон. та фінанс. інновацій. 2025. №4(18). С. 50–67. URL: <https://journal.eae.com.ua/index.php/journal/article/view/590>
48. Петрова І.Л., Бараш А.Ю. Вплив цифрової економіки на трансформацію зайнятості та стратегії управління людськими ресурсами / І. Л. Петрова, А. Ю. Бараш // Економіка. 2024. №1. С. 78–86. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-1-279-78-86>
49. Офіційний сайт діджитал-агенції Mkey Media. URL: <https://mkeymedia.com/>
50. VendorLand: Company Overview – Mkey Media. URL: <https://vendorland.com/company/mkey-media>
51. Хахула Л. П., Хахула Б. В. Методологія і методика соціологічного дослідження. Методичні вказівки для студентів економічного факультету освітнього ступеня «Бакалавр» усіх форм навчання. – Біла Церква, 2020. – 62 с. URL: https://rep.btsau.edu.ua/bitstream/BNAU/9647/1/metodolohiia_i_metodyka.pdf
52. 8 Strategies to Reduce Communication Overload in the Workplace. URL: <https://cerkl.com/blog/communication-overload/>
53. Внутрішні комунікації: 5 способів покращити інформаційний потік в компанії. URL: <https://hurma.work/blog/vnutrishni-komunikacziyi-5-sposobiv-pokrashhiti-infor>

[maczijnij-potik-v-kompaniyi/](#)

54. Client communication best practices for digital marketing agencies.

URL:

<https://www.moxo.com/blog/client-communication-best-practices-for-marketing-agencies>

55. Umoren, P., Ukpe, A. Digital Communication in Organizations: Trends, Strengths, and Weaknesses. URL:

https://www.researchgate.net/publication/392693155_Digital_Communication_in_Organizations_Trends_Strengths_and_Weaknesses

ДОДАТКИ

Додаток А

Мета опитування – з'ясувати, як працівники оцінюють ефективність цифрових інструментів, зручність каналів комунікації та їх вплив на робочі процеси.

Таблиця А.1.

Анкета для дослідження внутрішньої цифрової комунікації в digital-агенції «Mkey Media»

№	Питання	Варіанти відповіді
1	Вкажіть Вашу посаду:	☐ Менеджер проєктів ☐ Дизайнер ☐ Розробник ☐ SMM-фахівець ☐ Інше
2	Якими каналами Ви найчастіше користуєтесь для робочої комунікації?	☐ Telegram ☐ Trello ☐ Zoom / Meet ☐ Email ☐ Google Drive ☐ Slack / інші
3	Наскільки зручно Вам працювати у Telegram як основному каналі зв'язку?	☐ Дуже зручно ☐ Переважно зручно ☐ Середньо ☐ Незручно
4	Як Ви оцінюєте ефективність системи Trello для планування завдань?	☐ Висока ☐ Достатня ☐ Посередня ☐ Низька
5	Як часто Ви берете участь у відеозустрічах (Zoom/Meet)?	☐ Щотижня ☐ 1–2 рази на місяць ☐ Рідше ☐ Не використовую
6	Які труднощі Ви найчастіше відчуваєте у цифровій комунікації?(можна вибрати кілька варіантів)	☐ Велика кількість повідомлень ☐ Проблеми з узгодженням ☐ Брак особистого контакту ☐ Технічні збої ☐ Інше (вкажіть) _____
7	Чи допомагає цифрова комунікація підвищити продуктивність Вашої роботи?	☐ Так ☐ Частково ☐ Ні
8	Як би Ви охарактеризували загальний комунікаційний клімат у команді?	☐ Дружній ☐ Робочий ☐ Напружений ☐ Важко сказати
9	Що, на Вашу думку, варто покращити у внутрішніх комунікаціях компанії?	(відкрите запитання) _____

Додаток Б

Інтерв'ю з працівниками компанії

Мета – поглиблено дослідити якість цифрової взаємодії, з'ясувати індивідуальні враження, типові проблеми й переваги.

1. Як Ви оцінюєте загальну культуру комунікації у команді?
2. Які канали зв'язку вважаєте найбільш ефективними у своїй роботі?
3. Як Ви ставитеся до кількості повідомлень у чатах? Чи не створює це перевантаження?
4. Чи є у Вас чітке розуміння, хто за що відповідає у проєктах?
5. Чи бувають ситуації, коли інформація губиться або повторюється в різних каналах?
6. Як часто виникають непорозуміння у спілкуванні з колегами в онлайні?
7. Чи допомагає відеозв'язок краще розуміти контекст і емоції співрозмовників?
8. Як Ви оцінюєте неформальне спілкування у колективі – чи воно підтримує робочий настрій?
9. Які зміни Ви б запропонували для покращення внутрішньої комунікації?

Додаток В

Аналіз кейсів із практики внутрішньої комунікації у digital-агенції «Mkey Media»

Кейс 1. Термінова правка перед релізом.

У день завершення проєкту в Telegram-чаті команди з'явилося понад 200 повідомлень, серед яких було кілька різних варіантів одного файлу. Через надмірний потік інформації один із учасників випадково використав застарілу версію дизайну. Після обговорення команда вирішила впровадити правило – усі фінальні матеріали фіксувати в окремій картці Trello з посиланням на актуальний файл у Google Drive. Надалі подібних випадків не виникало.

Кейс 2. Зміна пріоритетів від клієнта.

Під час виконання проєкту клієнт змінив технічне завдання, проте не всі учасники одразу дізналися про зміни. Це призвело до непогоджених дій. Після аналізу ситуації було запроваджено практику коротких брифів після кожного суттєвого оновлення, де менеджер фіксує зміни в загальному чаті та створює оновлену картку в Trello. Такий підхід забезпечив прозорість і синхронізацію між відділами.

Кейс 3. Перевантаження повідомленнями у пікові періоди.

Під час підготовки рекламної кампанії кількість повідомлень у чатах перевищила норму, через що частина співробітників скаржилася на втому та втрату фокусу. У результаті менеджери погодили правило «тихих годин» – часові проміжки, коли заборонено писати несуттєві повідомлення. Це дозволило підвищити продуктивність і зменшити стресове навантаження.

Додаток Г

Таблиця Г.1.

Анкета для клієнтів digital-агенції «Mkey Media»

№	Питання	Варіанти відповідей
1	Як довго Ви співпрацюєте з агенцією «Mkey Media»?	☐ Менше 3 місяців ☐ Від 3 до 12 місяців ☐ Понад рік
2	Якими каналами Ви найчастіше користуєтесь для спілкування з представниками компанії?	☐ Telegram ☐ Viber ☐ Email ☐ Zoom / Meet ☐ Інше (вкажіть) _____
3	Наскільки швидко Ви зазвичай отримуєте відповідь на своє звернення?	☐ Протягом години ☐ Протягом робочого дня ☐ Наступного дня ☐ Часто довше
4	Наскільки зручно Вам працювати через цифрові платформи (Trello, Google Drive, спільні чати)?	☐ Дуже зручно ☐ Переважно зручно ☐ Іноді складно ☐ Незручно
5	Як Ви оцінюєте якість відеозустрічей із командою (Zoom, Meet)?	☐ Висока ☐ Достатня ☐ Посередня ☐ Низька
6	Які труднощі найчастіше виникають під час комунікації з командою?(можна вибрати кілька варіантів)	☐ Затримки у відповідях ☐ Занадто багато каналів ☐ Непорозуміння у правках ☐ Технічні проблеми ☐ Інше _____
7	Чи задоволені Ви загальним рівнем комунікації з агенцією?	☐ Повністю задоволений ☐ Скоріше задоволений ☐ Скоріше незадоволений ☐ Незадоволений
8	Які зміни могли б покращити Вашу взаємодію з командою?	(відкрите запитання) _____

Додаток Д

Інтерв'ю з менеджерами з клієнтських комунікацій

Мета – зібрати якісні дані щодо організації цифрового спілкування з клієнтами, сильних сторін і типових проблем у процесі роботи.

1. Які цифрові канали є основними у взаємодії з клієнтами?
2. Як Ви вирішуєте питання, коли клієнт надсилає інформацію у кілька каналів одночасно?
3. Чи є затверджені внутрішні правила щодо фіксації рішень і змін у Trello або Drive?
4. Як Ви оцінюєте реакцію клієнтів на використання цифрових інструментів – наскільки вони адаптовані до такого формату співпраці?
5. Чи виникають непорозуміння через відсутність живого контакту? Як вони зазвичай вирішуються?
6. Які переваги цифрової взаємодії Ви бачите порівняно з традиційним форматом зустрічей і дзвінків?
7. Які рекомендації могли б покращити якість комунікації з клієнтами у цифровому середовищі?

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню цифрової комунікації в сучасних організаціях та аналізу її практичного функціонування на прикладі digital-агенції «Mkey Media». Актуальність теми зумовлена швидкою цифровою трансформацією професійної взаємодії, яка змінює моделі управління, структури команд та характер співпраці між працівниками й клієнтами.

У теоретичній частині систематизовано підходи до визначення цифрової комунікації, проаналізовано її ключові принципи, можливості та ризики. Показано, як цифрові технології впливають на організаційну культуру, сприяють розвитку асинхронної взаємодії, автоматизації робочих процесів та підвищенню цифрових компетентностей, але водночас можуть спричиняти інформаційне перевантаження, зниження якості міжособистісного контакту та «онлайн-втому».

Практичний розділ ґрунтується на результатах практики в агенції «Mkey Media». За допомогою спостереження, анкетування, інтерв'ю та аналізу кейсів було встановлено, що інструменти Telegram, Trello, Zoom, Google Drive забезпечують оперативність і прозорість комунікації. Водночас виявлено проблеми – надмірна кількість повідомлень, інформаційний шум, недостатність офлайн-комунікації та ризики професійного вигорання.

Робота має теоретичну і практичну значущість, оскільки поглиблює розуміння особливостей цифрової комунікації в організаціях та пропонує конкретні шляхи підвищення ефективності професійної взаємодії.

Ключові слова: цифрова комунікація, цифрова трансформація, внутрішня комунікація, організаційна культура, digital-агенція, інформаційне перевантаження.

ABSTRACT

The thesis examines digital communication in modern organizations and analyzes its practical implementation based on the case of the digital agency “Mkey Media.” The relevance of the topic is determined by the rapid digital transformation of professional interaction, which reshapes management models, team structures, and patterns of collaboration between employees and clients.

The theoretical section systematizes approaches to defining digital communication and analyzes its key principles, opportunities, and risks. The research demonstrates how digital technologies influence organizational culture, enable asynchronous interaction and workflow automation, and enhance digital skills, while also creating challenges such as information overload, reduced interpersonal contact, and online fatigue.

The practical part is based on an internship at “Mkey Media.” Through observation, surveys, interviews, and case analysis, it was established that tools such as Telegram, Trello, Zoom, and Google Drive ensure fast and transparent communication. However, issues such as excessive messaging, information noise, limited offline interaction, and risks of burnout were also identified.

The thesis has theoretical and practical value, deepening the understanding of digital communication in organizations and offering tools to enhance the effectiveness of professional interaction.

Keywords: digital communication, digital transformation, internal communication, organizational culture, digital agency, information overload.