Центральноукраїнський національний технічний університет

Економічний факультет
Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри ІАІАС
доктор історичних наук,
професор
Василь ОРЛИК
«___»_____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за другим (магістерським) рівнем вищої освіти
на тему:

«Впровадження механізмів зворотного зв'язку в гуманітарних організаціях (на прикладі діяльності міжнародної гуманітарної організації "Save the Children")"»

Виконала: здобувач вищої освіти
ІІ курсу, групи ІС-23М (1,4)
ОПП «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
СОЦЬКА Наталя Володимирівна

«_____»_____2024 р.

Керівник роботи:
кандидат педагогічних наук, доцент
_____Вікторія БАРАБАШ
«_____»_____2024 р.

Рецензент:
к. пед. н., директор Кропивницького фахового коледжу Приватного вищого навчального закладу «Університет сучасних знань»
_____Тетяна ШИШКІНА

Кропивницький – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПРОБЛЕМИ МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ В ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ 6
1.1. Дослідження проблем сучасної комунікації у науковій літературі 6
1.2. Методи дослідження 11
1.3. Джерельна база дослідження 14
Висновки до розділу 16
РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ МІЖНАРОДНОЇ ГУМАНІТАРНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «SAVE THE CHILDREN» 17
2.1. Загальна характеристика діяльності міжнародної гуманітарної організації Save the Children 17
2.2. Методологія збору та аналіз оцінки ключових шляхів комунікації «Save the Children» 22
2.3. Інформаційні потреби постраждалих громад України: прогалини, виклики 29
Висновки до розділу 43
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ КОМУНІКАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ ДІЯЛЬНОСТІ МІЖНАРОДНОЇ ГУМАНІТАРНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «SAVE THE CHILDREN» 45
3.1. Підсумки зборів первинних даних комунікаційної діяльності Save the Children 45
3.2. Порівняльний аналіз підходів у комунікації Save the Children та інших міжнародних організацій 49
3.3. Основні напрями оптимізації зворотного зв'язку в діяльності «Save the Children»
Висновки до розділу 52
ВИСНОВКИ
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ
ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі гуманітарні організації відіграють надзвичайно важливу роль у подоланні наслідків катастроф, конфліктів, бідності та інших соціальних проблем. Проте, ефективність їхньої діяльності залежить не лише від наявності ресурсів чи добрих намірів, але й від здатності швидко адаптуватися до змін, враховувати проблеми людей, які потребують підтримки та, відповідно, забезпечувати прозорість у процесах прийняття рішень. У цьому контексті механізми зворотного зв'язку стають ключовим інструментом для досягнення цих цілей.

Зворотний зв'язок у діяльності гуманітарних організацій забезпечує двосторонню комунікацію між організаціями та їхніми зацікавленими сторонами, включаючи бенефіціарів, донорів, партнерів та працівників. Він дозволяє організаціям ідентифікувати недоліки в їхній роботі, вчасно реагувати на критику, підвищувати якість наданих послуг та зміцнювати довіру до своєї діяльності. Крім того, ефективні механізми зворотного зв'язку сприяють підвищенню прозорості та підзвітності, що є основою сталого розвитку гуманітарного сектору.

Обрана тема дослідження є актуальною, оскільки сучасні гуманітарні організації стикаються з численними викликами, такими як зростання масштабів гуманітарних криз, військової агресії. У таких умовах створення й використання ефективних механізмів зворотного зв'язку стає не лише інструментом управління, але й способом забезпечення стійкості та результативності діяльності.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні механізмів зворотного зв'язку в міжнародній гуманітарній організації «Save the Children», аналізові її ролі в підвищенні ефективності діяльності, а також розробці рекомендацій для вдосконалення таких механізмів у контексті сучасних викликів.

Завдання:

1. Проаналізувати сучасний стан проблеми механізмів зворотного зв’язку в гуманітарних організаціях у науковій літературі, визначити методи та джерельну базу дослідження.

2. Дослідити основні напрями діяльності міжнародної гуманітарної організації «Save the Children».

3. Проаналізувати методи збору та аналізу оцінки комунікації з громадами та дітьми.

4. Схарактеризувати інформаційні потреби постраждалих громад України.

5. Здійснити порівняльний аналіз підходів у комунікації «Save the Children» та інших міжнародних організацій.

6. Визначити основні напрями оптимізації зворотного зв’язку в діяльності «Save the Children».

Об’єкт дослідження: діяльність гуманітарних організацій у контексті забезпечення ефективності їхньої роботи.

Предмет дослідження: особливості впровадження механізмів зворотного зв’язку в міжнародній гуманітарній організації «Save the Children».

Методи дослідження: порівняльний аналіз, контент-аналіз, етнографічний аналіз, інтерв’ю, опитування, кейс-метод.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що нами вперше здійснено аналіз особливостей впровадження механізмів зворотного зв’язку в міжнародній гуманітарній організації «Save the Children».

Практичне значення: основні положення кваліфікаційної роботи можуть бути використані при викладанні курсів «Міжкультурна комунікація», «Інформаційні установи в галузі», «Управління інформаційними ресурсами в бібліотечній та архівній діяльності» для здобувачів ЗВО, що навчаються за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

Структура та зміст кваліфікаційної роботи підпорядкована меті та завданням дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків та списку використаних джерел і

літератури. Обсяг основного тексту – 68 стор., список використаних джерел та літератури складає 39 найменувань, 2 рис., 3 додатки.

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено об’єкт, предмет, мету та завдання кваліфікаційної роботи.

У першому розділі проаналізовано наукові праці, присвячені проблемам комунікації та питанням зворотного зв’язку; проаналізовано методи дослідження; визначено джерельну базу дослідження.

У другому розділі розглянуто діяльність міжнародної гуманітарної організації «Save the Children», проаналізовано методологію збору та аналізу оцінки комунікації Save the Children з громадами та дітьми; досліджено соціально-демографічні показники респондентів опитування; схарактеризовано кабінетний огляд інформаційних потреб громад в рамках гуманітарного реагування України.

У третьому розділі висвітлено результати збору первинних даних діяльності міжнародної гуманітарної організації «Save the Children». Виконано порівняльний аналіз підходів у комунікації «Save the Children» та інших міжнародних організацій. Представлено основні напрями оптимізації зворотного зв’язку в діяльності «Save the Children».

У висновках узагальнено результати дослідження, представлено теоретичні та практичні підсумки.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПРОБЛЕМИ МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ В ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

1.1. Дослідження проблем сучасної комунікації у науковій літературі

Механізми зворотного зв'язку є невід'ємною частиною ефективної діяльності гуманітарних організацій, оскільки забезпечують двосторонній обмін інформацією між організацією та її бенефіціарами. Вони дозволяють не лише отримувати оцінку проведеної роботи, але й адаптувати стратегії до реальних потреб та очікувань цільової аудиторії. У сучасних умовах, коли гуманітарні організації працюють у складних і динамічних середовищах, наявність ефективного зворотного зв'язку сприяє прийняттю виважених рішень, оперативному реагуванню на зміни та підтриманню довіри між організацією та її стейкхолдерами.

Зворотній зв'язок між державними органами та громадськістю є ключовим механізмом для забезпечення відкритості й прозорості управління, що особливо важливо в умовах демократичних перетворень. Це питання розглядається в контексті якості комунікації та впливу на ухвалення управлінських рішень [1].

Сучасні виклики у сфері комунікації особливо відчутні для гуманітарних організацій, які працюють у багатокультурному середовищі або в умовах криз. Зокрема, проблеми виникають через обмежений доступ до засобів зв'язку, багатомовність аудиторії, недостатнє врахування культурних особливостей та низький рівень цифрової грамотності в деяких регіонах. Забезпечення ефективної комунікації між владою і громадськістю є критичним для формування демократичного суспільства. Сучасні технології, такі як електронне врядування, відкривають нові можливості, проте їх впровадження потребує вирішення існуючих технічних, соціальних та економічних викликів.

Крім того, швидкий розвиток цифрових технологій створює як нові можливості, так і нові виклики. З одного боку, використання соціальних мереж, мобільних додатків та платформ для зворотного зв’язку дозволяє значно розширити охоплення та оперативність взаємодії. З іншого боку, це вимагає додаткових ресурсів для забезпечення технічної підтримки, навчання персоналу та захисту даних. Таким чином, сучасні гуманітарні організації змушені шукати баланс між традиційними і новітніми методами комунікації, адаптуючи їх до специфічних умов роботи.

Розуміння важливості зворотного зв’язку та аналіз його ключових викликів дозволяє створити ефективні комунікаційні стратегії, що сприятимуть підвищенню результативності діяльності гуманітарних організацій.

Одним із ключових підходів до вивчення комунікації є теорія комунікативної дії Юргена Габермаса [2]. Габермас підкреслює, що ефективна комунікація ґрунтується на раціональному діалозі, де кожна сторона має рівні можливості для висловлення своєї думки. Ця концепція передбачає, що учасники комунікативного процесу повинні діяти відповідно до норм і принципів, які гарантують відкритість, взаємну повагу та об’єктивність. У контексті гуманітарних організацій це означає, що для забезпечення дієвого зворотного зв’язку необхідно створити умови, за яких голос кожного учасника буде почутим і врахованим. Наприклад, проведення регулярних зустрічей із залученням місцевого населення дозволяє організаціям не лише отримувати актуальну інформацію про їхні потреби, а й зміцнювати довіру до своєї діяльності.

Інший важливий підхід представлений у системній теорії Нікласа Луманна [3]. Луманн розглядає комунікацію як фундаментальний елемент будь-якої соціальної системи, що забезпечує її адаптацію до змін у зовнішньому середовищі. На його думку, зворотний зв’язок виконує роль механізму саморегуляції, який дозволяє системі зберігати стабільність та ефективно реагувати на зовнішні виклики. У гуманітарних організаціях це проявляється у постійному моніторингу виконання завдань і коригуванні дій

відповідно до нових умов. Наприклад, оперативне отримання зворотного зв'язку від волонтерів чи постраждалих дає змогу організації змінювати пріоритети або способи надання допомоги в реальному часі.

Зворотний зв'язок, як зазначають Габермас і Луманн, має надзвичайно важливе значення для підтримки стабільності та реагування на зовнішні зміни [2;3]. Його ефективність визначається не лише технічними можливостями, але й соціокультурними факторами, такими як рівень довіри між учасниками комунікації, наявність загальних цінностей і готовність до співпраці. Наприклад, у роботі організацій, які надають гуманітарну допомогу в умовах конфлікту, використання мультиканальних систем зворотного зв'язку (поєднання цифрових платформ і особистих зустрічей) дозволяє враховувати різноманітні потреби населення, покращуючи ефективність діяльності.

Таким чином, сучасні теоретичні підходи підкреслюють, що зворотний зв'язок є не лише інструментом оцінки, але й ключовим механізмом забезпечення адаптивності й ефективності організацій у динамічному середовищі. Його значення полягає у здатності сприяти раціональному діалогу, підтримувати стабільність системи та забезпечувати її стійкість до зовнішніх викликів.

Сучасні дослідження комунікації у контексті наукової літератури відкривають широкий спектр проблем і викликів, зокрема у сфері механізмів зворотного зв'язку в гуманітарних організаціях. Вивчення цієї теми неможливе без аналізу фундаментальних праць, які закладають теоретичну базу для розуміння ключових аспектів комунікаційних процесів. Серед таких досліджень значну роль відіграє праця Едварда Т. Холла, який зосередився на міжкультурній комунікації та важливості розуміння культурних відмінностей у комунікативних контекстах [4]. У своїх працях Холл описав концепцію висококонтекстуальних і низькоконтекстуальних культур, що є особливо важливим для гуманітарних організацій, які працюють у багатокультурному середовищі [5].

Ще одним впливовим дослідником є Маршалл Маклюен, який підкреслив, що засоби комунікації значно впливають на те, як формується зворотний зв'язок [6]. Його ідея «середовище є повідомленням» демонструє, що вибір каналу передачі інформації впливає не менше, ніж сам зміст повідомлення. У контексті гуманітарних організацій це означає, що спосіб отримання та аналізу зворотного зв’язку може суттєво впливати на результативність управління.

Системна теорія Нікласа Луманна пропонує розглядати комунікацію як основний функціональний елемент систем [7]. Луманн стверджує, що зворотний зв'язок є необхідним для підтримки організаційної стабільності в умовах зовнішніх викликів. Його підхід дозволяє пояснити, як складні гуманітарні організації адаптуються до динамічних змін за допомогою побудови ефективних зворотних зв’язків.

Не менш важливою є концепція комунікативної дії Юргена Габермаса [2]. Габермас вважає, що ефективний зворотний зв’язок можливий лише в умовах раціонального діалогу, де всі учасники комунікації мають рівні права на висловлення своєї думки. Для гуманітарних організацій, які часто стикаються з емоційно насиченими та кризовими ситуаціями, забезпечення таких умов є ключовим для підтримки довіри між учасниками процесу.

Дослідження Роберта Т. Крейга визначає метамодель комунікації, яка систематизує різні підходи до аналізу зворотного зв’язку [8]. Його концепція допомагає структуровано оцінювати ефективність механізмів комунікації, особливо в організаціях, де обмін інформацією є багаторівневим.

Роботи Пітера Сенге підкреслюють, що зворотний зв'язок є невід'ємною частиною організаційного навчання [9]. Сенге стверджує, що гуманітарні організації можуть покращити свою ефективність, якщо інтегрують механізми зворотного зв’язку в систему постійного навчання.

Едгар Шейн досліджує вплив організаційної культури на сприйняття зворотного зв’язку [7]. Його висновки демонструють, що культура відкритості

та довіри сприяє ефективності комунікаційних процесів у багаторівневих структурах, таких як гуманітарні організації.

Герт Хофстеде, відомий своїми дослідженнями культурних вимірів, вказує, що культурні відмінності можуть суттєво впливати на сприйняття та передачу зворотного зв'язку [10]. Його дослідження є важливим для аналізу міжнародних гуманітарних організацій, які працюють у різних культурних контекстах.

Проблеми комунікації займають важливе місце у сучасних дослідженнях, присвячених діяльності гуманітарних організацій, оскільки забезпечення ефективної взаємодії з бенефіціарами є однією з основних умов їх успішної роботи. Наукова література акцентує увагу на тому, що комунікація не лише сприяє поширенню інформації, але й формує довіру до організації, створює простір для зворотного зв'язку і дозволяє адаптувати програми до реальних потреб населення. Однією з ключових тенденцій сучасності є посилення ролі цифрових каналів зв'язку, зокрема соціальних мереж, мобільних додатків та інтерактивних платформ [11].

Дослідження комунікаційного ландшафту в Україні підкреслюють значущість інтеграції традиційних та інноваційних підходів до передачі інформації [12]. Зазначено, що регіональні особливості, технічні бар'єри та соціокультурні чинники суттєво впливають на вибір каналів комунікації. Наприклад, в умовах війни мобільні додатки стали одним із ключових інструментів для поширення інформації серед переселенців, тоді як у сільських регіонах більш ефективними залишаються офлайн-методи.

Крім того, у публікаціях SIGMA наголошено на необхідності персоналізації комунікаційних стратегій, особливо у роботі з вразливими групами, такими як діти, люди похилого віку чи переселенці [13]. Інтеграція цифрових рішень вимагає адаптації до локальних умов, що часто супроводжується додатковими викликами, такими як нерівномірний доступ до інтернету чи мовні бар'єри.

Таким чином, сучасні дослідження демонструють, що комунікація є

складним, багаторівневим процесом, який потребує врахування контекстуальних чинників, використання багатоканальних стратегій та активної роботи над створенням механізмів зворотного зв’язку. Це дозволяє гуманітарним організаціям не лише забезпечувати оперативну взаємодію з бенефіціарами, але й адаптувати свої програми до реальних потреб населення, сприяючи підвищенню ефективності гуманітарної допомоги.

1.2. Методи дослідження

Дослідження проблем сучасної комунікації в організаціях вимагає комплексного підходу до вибору методів, що дозволяють охопити як якісні, так і кількісні аспекти цього явища. Одним із найбільш поширених підходів є контент-аналіз, розроблений Бернардом Берелсоном у середині XX століття, який залишається ключовим методом вивчення текстової інформації [14]. У його праці висвітлюється важливість аналізу повідомлень для виявлення ключових тем і тенденцій у комунікації. Цей метод особливо актуальний для аналізу внутрішньої документації та звітів гуманітарних організацій, що дозволяє виявити, як зворотний зв’язок впливає на їхню ефективність.

Порівняльний аналіз, запропонований Джеймсом Коулманом також широко використовується для вивчення комунікації [15]. Цей метод дозволяє зіставляти моделі зворотного зв’язку, що використовуються в різних організаціях, та знаходити оптимальні підходи. Наприклад, порівняння цифрових і традиційних механізмів зворотного зв’язку демонструє, що цифрові платформи значно підвищують швидкість обробки інформації, але часто створюють бар’єри через відсутність персоналізованого підходу.

Кейс-метод, популяризований Робертом К. Йіном, є ще одним важливим інструментом для дослідження комунікації [16]. Він дозволяє глибоко проаналізувати конкретні ситуації або організації, що робить його незамінним у контексті гуманітарних організацій. Використання цього методу дозволяє зрозуміти, як зворотний зв’язок впливає на прийняття рішень у кризових умовах, наприклад, під час надання допомоги після природних катастроф.

Системний підхід, запропонований Людвігом фон Берталанфі дає змогу розглядати організацію як цілісну систему, де кожен елемент впливає на інші [17; 18]. Згідно з цією теорією, зворотний зв'язок виконує роль ключового механізму, що забезпечує адаптацію системи до змін у зовнішньому середовищі. Ніклас Луманн розвиває цю ідею, акцентуючи увагу на складності комунікації у великих організаціях [19; 20]. Його концепція зворотного зв'язку як функціонального елемента системи дозволяє зрозуміти, чому багато гуманітарних організацій стикаються з труднощами у взаємодії зі своїми стейкхолдерами.

Інтерв'ю та опитування, методи, які широко використовуються у соціальних дослідженнях, також залишаються важливими для вивчення комунікації. Еверетт Роджерс показує, що збір даних через прямі контакти з респондентами забезпечує більш глибоке розуміння їхнього сприйняття комунікаційних процесів [21]. Застосування цих методів у гуманітарних організаціях дозволяє оцінити, наскільки зворотний зв'язок відповідає очікуванням цільової аудиторії.

Етнографічний метод, вперше систематизований Маргарет Мід є особливо цінним для дослідження культурного контексту комунікації [22; 23]. У гуманітарних організаціях, які працюють у багатокультурних середовищах, цей метод допомагає виявити специфічні бар'єри та адаптувати механізми зворотного зв'язку до потреб локальних спільнот.

Дискурс-аналіз, розроблений Норманом Фейрклоу дає можливість виявити, як мова використовується для впливу на аудиторію [24; 25]. У контексті гуманітарних організацій цей метод дозволяє дослідити, як повідомлення формуються та сприймаються в різних соціальних контекстах. Наприклад, дискурс довіри й відкритості може сприяти покращенню зворотного зв'язку, тоді як використання владного дискурсу може викликати відчуження серед працівників чи цільової аудиторії.

Використання цих методів створює комплексний підхід до дослідження сучасної комунікації, що дозволяє враховувати як структурні, так і

соціокультурні аспекти. Це підсилює наукове розуміння проблем механізмів зворотного зв'язку в гуманітарних організаціях, сприяючи розробці більш ефективних підходів до управління комунікаціями.

Дослідження механізмів зворотного зв'язку в гуманітарних організаціях базується на використанні низки методів, які дозволяють глибоко проаналізувати як кількісні, так і якісні аспекти комунікації. Серед них особливе місце займають контент-аналіз, кейс-метод та опитування, які доповнюються дискурс-аналізом.

Контент-аналіз, запропонований Бернардом Берелсоном є ефективним інструментом для аналізу змісту текстових матеріалів [14; 15]. Цей метод дозволяє виявити основні теми, ідеї або тенденції, які формуються у комунікаційних процесах. У контексті гуманітарних організацій контент-аналіз може бути застосований для аналізу звітів, опитувань або публічних заяв, спрямованих на взаємодію із цільовою аудиторією. Наприклад, оцінка повідомлень у соціальних мережах дозволяє зрозуміти, які аспекти діяльності організації сприймаються як найбільш значущі, а які викликають сумніви чи критику. Такий аналіз допомагає оптимізувати комунікаційні стратегії, враховуючи реальні очікування аудиторії.

Кейс-метод, який став популярним завдяки роботам Роберта Йіна, дозволяє глибоко досліджувати конкретні приклади функціонування зворотного зв'язку [16]. Цей метод спрямований на вивчення реальних ситуацій, які відображають специфіку роботи організацій у певних умовах. Наприклад, аналіз діяльності організації Save the Children під час гуманітарних операцій в Україні може розкрити, як використовуються механізми зворотного зв'язку для адаптації до швидкозмінних обставин, таких як евакуація населення або надання термінової допомоги. Особливу увагу в кейс-методі приділяють контексту, в якому відбувається комунікація, що дозволяє зрозуміти, як зовнішні фактори впливають на ефективність взаємодії.

Опитування, як метод збору даних, є незамінним інструментом для оцінки сприйняття комунікаційних стратегій різними групами аудиторії.

Використання опитувань дозволяє отримати як кількісні, так і якісні дані про ефективність зворотного зв'язку, його доступність та задоволеність аудиторії процесом взаємодії. Наприклад, під час кризових ситуацій гуманітарні організації можуть використовувати опитування, щоб визначити, наскільки ефективно комунікуються їхні дії, та адаптувати повідомлення відповідно до потреб бенефіціарів. Звіти CDAC демонструють, що 72% гуманітарних організацій використовують регулярні опитування для оцінки ефективності комунікації, що підвищує їхню здатність оперативно реагувати на зміни[25].

Дискурс-аналіз, розроблений Норманом Фейрклоу дозволяє дослідити мовні та текстові характеристики комунікацій, зокрема, як формуються й передаються повідомлення, та як вони сприймаються різними групами [23; 24]. У гуманітарному середовищі цей метод може бути використаний для аналізу офіційних заяв, інформаційних бюлетенів або навіть розмов із волонтерами та місцевими громадами. Дискурс-аналіз допомагає виявити, наскільки мова, якою користується організація, відповідає очікуванням аудиторії, а також чи сприяє вона зміцненню довіри.

Таким чином, комплексне використання контент-аналізу, кейс-методу, опитувань і дискурс-аналізу забезпечує багаторівневий підхід до дослідження механізмів зворотного зв'язку. Кожен із цих методів пропонує унікальні інструменти для розуміння та оптимізації комунікаційних стратегій у гуманітарних організаціях, сприяючи підвищенню їхньої ефективності та адаптивності до динамічних умов.

1.3. Джерельна база дослідження

Джерельна база дослідження проблем механізмів зворотного зв'язку в гуманітарних організаціях ґрунтується на аналізі звітів міжнародних організацій, емпіричних даних опитувань та практичних прикладів адаптації комунікаційних стратегій до локального контексту. Ці джерела забезпечують комплексний підхід до вивчення питання, поєднуючи теоретичні та практичні аспекти.

Звіти міжнародних гуманітарних організацій, таких як CDAC (Communicating with Disaster-Affected Communities), OCHA (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs) та Save the Children, є важливим джерелом для розуміння специфіки зворотного зв'язку [26; 27]. Наприклад, звіт CDAC «The Communication and Community Engagement Snapshot» акцентує увагу на викликах, пов'язаних із доступністю інформації у кризових ситуаціях [26]. У документі зазначено, що близько 40% гуманітарних місій стикаються з обмеженим доступом до ефективних каналів комунікації через технічні, культурні та соціальні бар'єри. Аналіз цих даних дозволяє ідентифікувати ключові проблеми, з якими зіштовхуються гуманітарні організації, та знаходити рішення для їх подолання.

Дані опитувань та досліджень, проведених у гуманітарному середовищі, є ще одним важливим джерелом інформації. Наприклад, у звіті Save the Children [28] наголошується, що молодь у кризових регіонах надає перевагу цифровим каналам зворотного зв'язку, таким як соціальні мережі та месенджери, тоді як люди похилого віку більше довіряють особистій взаємодії чи телефонним дзвінкам. Такі дані дозволяють зрозуміти, як демографічні та культурні характеристики аудиторії впливають на вибір комунікаційних каналів, а також як гуманітарні організації можуть адаптувати свої стратегії для охоплення різних груп населення.

Приклади адаптації комунікаційних стратегій до локального контексту є ще одним важливим джерелом для дослідження. У роботі гуманітарних організацій, що діяли в Україні під час військового конфлікту, особливу увагу приділено мультиканальним системам зворотного зв'язку. Наприклад, використання платформ для масових SMS-розсилок дозволило оперативно інформувати населення про доступність гуманітарної допомоги, тоді як гарячі лінії забезпечували можливість зворотного зв'язку для уточнення потреб місцевих громад. Цей досвід підтверджує важливість інтеграції цифрових і традиційних каналів комунікації для досягнення максимального охоплення.

Сукупність джерел, таких як звіти міжнародних організацій, дані опитувань та приклади локальних адаптацій, створює багаторівневу базу для дослідження. Вона дозволяє не лише теоретично осмислити проблему зворотного зв’язку, але й розробити практичні рекомендації для її вирішення, враховуючи особливості гуманітарного середовища. Ця база сприяє формуванню ефективних комунікаційних стратегій, які враховують потреби аудиторії та специфіку сучасних викликів.

Висновки до розділу

Дослідження корпусу наукових праць щодо заявленої проблеми підтверджує, що механізми зворотного зв’язку є не лише інструментом оцінювання ефективності гуманітарних ініціатив, але й ключовим елементом адаптивних управлінських систем, здатних реагувати на динамічні кризи та задовольняти змінні потреби цільових груп. Сучасні виклики, серед яких культурне різноманіття, цифрова нерівність та обмежений доступ до комунікаційних технологій, підкреслюють важливість розробки інклюзивних, чутливих до контексту та оперативних механізмів зворотного зв’язку.

Досліджені теоретичні засади та виявлені практичні проблеми стають основою для подальшого розгляду практичного застосування цих механізмів у діяльності організації. Це дозволить удосконалити комунікаційні процеси, підвищити їх ефективність і забезпечити адаптацію гуманітарних програм до потреб цільових груп.

РОЗДІЛ 2
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ МІЖНАРОДНОЇ ГУМАНІТАРНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ SAVE THE CHILDREN

2.1. Загальна характеристика діяльності міжнародної гуманітарної організації «Save the Children»

Міжнародна гуманітарна організація Save the Children, заснована понад 100 років тому, стала символом захисту прав дітей у світі. 04080, Україна, Київ, вул. Кирилівська, 82, офіс 256. +380 50 260 42 39. ucrn.office@gmail.com. Основна місія організації полягає у захисті дітей, сприянні забезпеченню їхніх прав та наданні гуманітарної допомоги в умовах кризових ситуацій [28]. За час свого існування організація впровадила значні зміни у політиці захисту дітей майже у кожній країні, де здійснювала свою діяльність. Однією з ключових цінностей Save the Children є підзвітність перед постраждалими громадами, що забезпечує прозорість у наданні допомоги та дозволяє ефективно адаптувати стратегії до потреб місцевих громад.

В Україні діяльність Save the Children розпочалася ще у 2014 році з надання гуманітарної допомоги жителям Донецької та Луганської областей, що постраждали внаслідок збройного конфлікту. З початком повномасштабної війни у 2022 році організація суттєво розширила свою присутність, включивши в свої програми такі напрями, як забезпечення харчових продуктів, води, наборів гігієни, психологічної підтримки, медичної допомоги, фінансової субсидії, а також організація навчального процесу для дітей. Як зазначено у внутрішніх звітах, особливий акцент робиться на підтримку дітей, які опинилися в умовах надзвичайної вразливості через втрату домівки чи доступу до освіти.

Save the Children застосовує інтегрований підхід до вирішення гуманітарних проблем [28]. Організація активно співпрацює з місцевими партнерами, що дозволяє ефективніше розподіляти ресурси, забезпечувати

доступ до віддалених районів і враховувати культурні особливості. Основна увага приділяється створенню дружніх до дітей просторів, які є не лише місцями для отримання базової допомоги, але й платформами для освітніх та психологічних ініціатив. Це підтверджується даними з оцінки ефективності комунікаційних стратегій Save the Children, яка підкреслює важливість регулярного зворотного зв'язку з громадами для коригування програм.

У роботі з постраждалими громадами Save the Children керується принципами Конвенції ООН про права дитини, яка гарантує дітям право на інформацію, освіту та захист [28]. Згідно з результатами опитувань та фокус-груп, проведених організацією у 2023 році, одним із найефективніших інструментів комунікації стали мобільні платформи, такі як Viber і Telegram, що дозволяють оперативно інформувати громади про доступну допомогу та надавати рекомендації. Водночас організація стикається з викликами, такими як обмеження доступу до інтернету у прифронтових зонах та перевантаження інформаційних каналів, що потребує додаткових ресурсів для їхнього вирішення.

Таким чином, Save the Children є яскравим прикладом міжнародної гуманітарної організації, яка ефективно інтегрує глобальний досвід та локальні особливості у своїх програмах. Її діяльність в Україні демонструє значний потенціал для впровадження інноваційних підходів до гуманітарної допомоги, забезпечення підзвітності та побудови довіри з боку місцевих громад.

Save the Children відіграє провідну роль у забезпеченні захисту дітей у кризових умовах, використовуючи багаторівневий підхід, що включає правовий, соціальний, психологічний та освітній аспекти [28]. Організація керується принципами, викладеними у Конвенції ООН про права дитини, яка гарантує кожній дитині право на життя, захист, освіту та участь у суспільному житті навіть у найскладніших умовах. Save the Children приділяє особливу увагу створенню безпечних умов для дітей, які постраждали внаслідок кризових ситуацій, таких як війна чи стихійні лиха [28].

Значну увагу організація приділяє створенню дружніх до дітей просторів,

які забезпечують фізичний та емоційний комфорт, а також доступ до освіти. В Україні Save the Children реалізує програми підтримки дітей, які через війну втратили доступ до навчання чи родинного середовища. Ці простори також є платформами для психологічної підтримки, що підтверджується даними із [29; 30]. За результатами звітів, такі центри допомагають дітям знизити рівень стресу, повернути відчуття стабільності та забезпечити базові потреби у навчанні й соціалізації.

Одним із ключових напрямів діяльності є освітні програми, зокрема дистанційні платформи та мобільні школи, які дозволяють забезпечити безперервність навчання навіть у надзвичайних умовах. Це особливо важливо для дітей, які вимушено залишили свої домівки. Як зазначено у [29; 30], ці програми сприяють не лише освітньому розвитку, але й зміцненню психосоціальної стійкості дітей.

Save the Children активно працює над забезпеченням доступу до медичних послуг, харчування та гуманітарної допомоги. У звітах організації (наприклад, [29; 30] підкреслюється важливість міжвідомчої координації та залучення місцевих партнерів для надання оперативної підтримки дітям і їхнім родинам. Значною мірою це сприяє мінімізації ризиків, таких як дитяча праця, експлуатація чи насильство.

Важливим елементом є впровадження інформаційно-просвітницьких кампаній, які підвищують обізнаність громад про права дітей та доступні їм послуги. Використання цифрових платформ, таких як Telegram чи Viber, дозволяє оперативно доносити інформацію до громад і підтримувати зв’язок навіть у важкодоступних регіонах. Однак виклики, пов’язані з обмеженим доступом до інтернету в деяких зонах, вимагають додаткових ресурсів для їхнього подолання.

Психологічна підтримка також є ключовим аспектом роботи Save the Children. Діти, які переживають травматичні події, отримують допомогу від кваліфікованих психологів, які проходять навчання за міжнародними стандартами, що підтверджено у [29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36]. Ці послуги

сприяють зниженню рівня тривожності, відновленню психологічного балансу та інтеграції дітей у соціум.

Таким чином, діяльність Save the Children у сфері захисту дітей у кризових умовах базується на інтеграції міжнародного досвіду, гнучкості у реагуванні на локальні виклики та орієнтації на довгостроковий розвиток дітей. Організація демонструє ефективність у створенні стійких механізмів підтримки дітей, які дозволяють забезпечити їхній захист та розвиток навіть у найскладніших умовах.

Save the Children використовує комплексний підхід до комунікації та взаємодії з громадами, який базується на принципах підзвітності, прозорості, залучення місцевих ресурсів і врахування культурних особливостей. Організація визнає, що успіх гуманітарних програм залежить не лише від ефективності надання допомоги, але й від рівня довіри та взаємодії з громадами, які отримують цю допомогу. Як зазначено в [28], підхід Save the Children до комунікації полягає у забезпеченні регулярного зворотного зв'язку між організацією та бенефіціарами, що дозволяє оперативно адаптувати програми до актуальних потреб.

Ключовим елементом комунікаційної стратегії є створення механізмів зворотного зв'язку. Це включає як офіційні канали, наприклад, гарячі лінії чи анкети для збору відгуків, так і неформальні методи, такі як проведення зустрічей із представниками громад. Як зазначено у [28], Save the Children активно залучає лідерів місцевих спільнот, які виконують роль комунікаторів між організацією та мешканцями. Це сприяє швидшій ідентифікації проблем, з якими стикаються громади, та розробці рішень, що враховують специфіку локального контексту.

Важливим аспектом взаємодії є інформаційна прозорість. Save the Children надає громадам детальну інформацію про цілі, методи та обсяги своєї роботи, а також про критерії отримання допомоги. Це не лише підвищує довіру, але й дозволяє громадам краще розуміти свою роль у реалізації програм. У звітах організації [28] підкреслюється, що прозорість є ключовим фактором

успіху гуманітарних програм, особливо у кризових умовах, коли відсутність чіткої комунікації може викликати напруження чи нерозуміння з боку бенефіціарів.

Save the Children активно впроваджує сучасні цифрові технології для посилення комунікації з громадами. Використання таких платформ, як Telegram, Viber та WhatsApp, дозволяє швидко інформувати населення про доступні ресурси, програми допомоги та заходи безпеки. У звіті [28] зазначено, що ці платформи стали ефективними інструментами в умовах обмеженого фізичного доступу до певних регіонів через конфлікти чи природні катастрофи. Водночас організація стикається з викликами, такими як нерівний доступ до інтернету чи цифрових пристроїв, особливо у сільській місцевості чи зонах активних бойових дій.

Ще одним важливим підходом Save the Children є організація навчальних сесій і тренінгів для громади. Ці заходи спрямовані на підвищення обізнаності про права дітей, доступні ресурси та методи самодопомоги в кризових ситуаціях. Як зазначено у [28], навчальні програми є ефективними не лише для розв’язання нагальних проблем, але й для зміцнення соціальної згуртованості в громадах.

Окрему увагу Save the Children приділяє адаптації своїх комунікаційних стратегій до культурних і соціальних особливостей регіонів. У звітах організації наголошується, що врахування місцевих традицій і мовних особливостей сприяє ефективнішому сприйняттю інформації та залученню громади до реалізації програм. Наприклад, у громадах, де домінують традиційні структури управління, організація співпрацює з місцевими лідерами для побудови довіри та забезпечення більшого охоплення програмами.

Таким чином, комунікаційна стратегія Save the Children є багатогранною та орієнтованою на залучення громад, врахування їхніх потреб і забезпечення прозорості. Використання інноваційних технологій, зворотного зв’язку, локальної адаптації та освітніх заходів дозволяє організації ефективно взаємодіяти з бенефіціарами та створювати умови для реалізації сталих

гуманітарних програм.

2.2. Методологія збору та аналіз оцінки ключових шляхів комунікації «Save the Children»

Міжнародна гуманітарна організація «Save the Children» використовує системний підхід до організації комунікацій, спрямований на забезпечення ефективної взаємодії з громадами та дітьми, які потребують допомоги. Основою цієї стратегії є визначення ключових шляхів комунікації (КШК), які враховують регіональні, культурні та технічні особливості цільової аудиторії. КШК включають комбінацію онлайн і офлайн-методів, які використовуються для передачі інформації, забезпечення доступу до послуг та підтримання постійного зв'язку з бенефіціарами.

Загальний підхід організації базується на трьох ключових принципах: доступність, адаптивність та інтерактивність. Доступність передбачає використання таких каналів, які можуть охопити максимально широку аудиторію, включаючи ті категорії населення, які мають обмежений доступ до цифрових технологій. Наприклад, у регіонах з низьким інтернет-покриттям Save the Children застосовує SMS-розсилки та гарячі лінії, які дозволяють швидко поширювати інформацію навіть у складних умовах.

Адаптивність означає, що організація модифікує свої комунікаційні стратегії залежно від потреб та умов конкретного регіону [29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36]. Для міських районів, де доступ до інтернету є стабільним, основний акцент робиться на месенджери (Viber, Telegram) та соціальні мережі (Facebook, Instagram). У сільській місцевості, де доступ до цифрових платформ обмежений, Save the Children покладається на традиційні методи, такі як друковані інформаційні матеріали або прямі зустрічі з представниками громад.

Інтерактивність як ключовий принцип спрямована на забезпечення двостороннього зв'язку. Save the Children активно використовує механізми зворотного зв'язку, включаючи опитування, гарячі лінії та інтерактивні

платформи. Це дозволяє не лише інформувати населення, але й отримувати зворотну інформацію про їхні потреби, виклики та враження від отриманих послуг.

Важливим компонентом цього підходу є чітке визначення цільових груп комунікації. Для дітей організація розробляє візуальні та інтерактивні матеріали, які адаптовані до вікових особливостей, зокрема комікси, відеоролики чи освітні програми. Для дорослих пріоритетними є інформаційні бюлетені, розсилки через месенджери та телефонні консультації. Згідно з даними [28], цей підхід дозволяє охопити різні аудиторії та забезпечити максимальну ефективність комунікаційної стратегії.

Таким чином, загальний підхід Save the Children до організації комунікацій відображає високий рівень адаптивності до потреб громад та здатність швидко реагувати на змінні умови. Використання різноманітних каналів комунікації та інтерактивних інструментів сприяє ефективній взаємодії з бенефіціарами, підвищуючи довіру до організації та забезпечуючи задоволення їхніх інформаційних потреб.

Методологія оцінки ключових шляхів комунікації (КШК) міжнародної гуманітарної організації «Save the Children» базувалася на інтегрованому підході, що поєднував кількісні та якісні методи збору даних, і включала три основні компоненти. Перший компонент передбачав кабінетний огляд вторинних даних, зокрема внутрішніх документів організації та зовнішніх досліджень. Зібрані дані класифікували за такими напрямками: аналіз ситуації та контексту комунікаційного середовища, ідентифікація інформаційних прогалин, оцінка бажаних каналів комунікації та формулювання рекомендацій. Цей етап дозволив виявити, що основними бар'єрами в доступі до інформації є обмежена інтернет-доступність та низький рівень цифрової грамотності в окремих регіонах [28]. Другий компонент охоплював внутрішні консультації з персоналом «Save the Children», включаючи фокус-групові дискусії з операторами гарячої лінії, які щодня взаємодіють із бенефіціарами, та інтерв'ю з технічними консультантами у сферах охорони здоров'я, освіти та захисту

дітей. Консультації підтвердили важливість поєднання онлайн- та офлайн-комунікацій для підвищення доступності інформації та забезпечення прозорості програм [31; 32; 33]. Третій компонент включав збір даних із цільовими групами, серед яких діти, громади та партнери організації. У рамках дитячих консультацій, які охопили 12 груп дітей віком від 8 до 17 років, було враховано регіональні, соціальні та вікові особливості. Кількісне опитування залучило 570 осіб, що дозволило оцінити рівень обізнаності про діяльність організації та ефективність каналів комунікації. Фокус-групові дискусії з партнерами організації надали змогу ідентифікувати кращі практики співпраці з громадами та запропонувати вдосконалення механізмів зворотного зв'язку [31; 32; 33]. Інтеграція даних із різних компонентів забезпечила багатовимірний аналіз комунікаційної діяльності, що дозволило сформулювати рекомендації для вдосконалення стратегій комунікації. Отримані результати підкреслили необхідність адаптації комунікаційних підходів до соціально-демографічних та регіональних особливостей, а також впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності діяльності «Save the Children» в умовах гуманітарної кризи [31; 32; 33].

Збір даних для оцінки ключових шляхів комунікації «Save the Children» був організований у період з кінця вересня до середини листопада 2024 року і включав ретельне використання кількісних та якісних методів. Кількісні дані збиралися шляхом введення інформації у базу даних, яка формувалася на основі телефонних дзвінків або особистих інтерв'ю, проведених співробітниками партнерських організацій Save the Children. Аналіз кількісних даних проводився за критеріями географічної присутності, участі в програмах організації, статі, віку та статусу внутрішнього переміщення респондентів. Очищення даних забезпечило достовірність та надійність отриманих результатів.

Для збору якісних даних використовувалися методи фокус-групових дискусій (FGD), дитячих консультацій та інтерв'ю, які проводили працівники Save the Children. Нотатки, отримані під час цих обговорень, транскрибувалися

українською мовою, щоб забезпечити повноту інформації для подальшого аналізу. Якісні дані надали глибше розуміння комунікаційних практик та їхньої ефективності серед різних категорій бенефіціарів.

Процес перевірки отриманих даних відбувався під час семінарів за участі працівників та асистентів Save the Children, відповідальних за підзвітність та моніторинг. Такий підхід дозволив перевірити відповідність висновків і забезпечити замикання циклу зворотного зв'язку шляхом проведення окремих сесій зворотного зв'язку з дітьми, які брали участь у консультаціях. Ці сесії були спрямовані на валідацію отриманих даних і вдосконалення підходів комунікації з урахуванням особливих потреб цільової аудиторії.

Комплексний підхід до збору та аналізу даних дозволив сформулювати чіткі рекомендації щодо оптимізації комунікаційних шляхів, адаптованих до соціально-демографічних і географічних умов, що є ключовими для ефективності діяльності Save the Children у кризових умовах. Цей процес також забезпечив підвищення прозорості та довіри до організації серед бенефіціарів і партнерів.

У процесі оцінювання ключових шляхів комунікації «Save the Children» особливу увагу приділяли питанням безпеки, захисту даних та етичним міркуванням. Усі етапи збору та обробки даних відповідали політиці Save the Children щодо захисту даних, а також чинному законодавству та регуляторним інструкціям. Команда з оцінки забезпечила, що персональні дані обробляються та передаються виключно уповноваженим особам. Для цього форми згоди із підписами були збережені у захищеній паролем папці, і жодна інформація не передавалася третім сторонам.

Перед записом даних на кожному етапі збору отримувалася згода респондентів, а обмін необробленими даними відбувався виключно через спеціалізовану платформу з обмеженим доступом. Усі співробітники, залучені до збору та обробки даних, пройшли обов'язкове навчання щодо захисту даних, участі дітей і фасилітації, дружньої до дітей. Цитати з інтерв'ю та фокус-групових дискусій анонімізувалися, фотографії та інші записи не

здійснювалися, а нотатки велися виключно спеціально підготовленими секретарями.

Технічне завдання та інструменти дослідження були затверджені Комітетом з етики Save the Children, що гарантувало дотримання високих стандартів конфіденційності та етики у роботі з дітьми та громадами.

Разом із тим оцінка мала певні обмеження. Якісні дані відображають лише інформаційні потреби учасників програм Save the Children та партнерських організацій, оскільки особи, які не брали участі у програмах, були включені лише до кількісного опитування. Представництво вразливих груп було обмеженим: ромські діти, діти з інвалідністю та більшість груп внутрішньо переміщених осіб не були включені до консультацій. Ці обмеження можуть впливати на репрезентативність висновків, однак отримані результати надають цінну інформацію для вдосконалення механізмів комунікації.

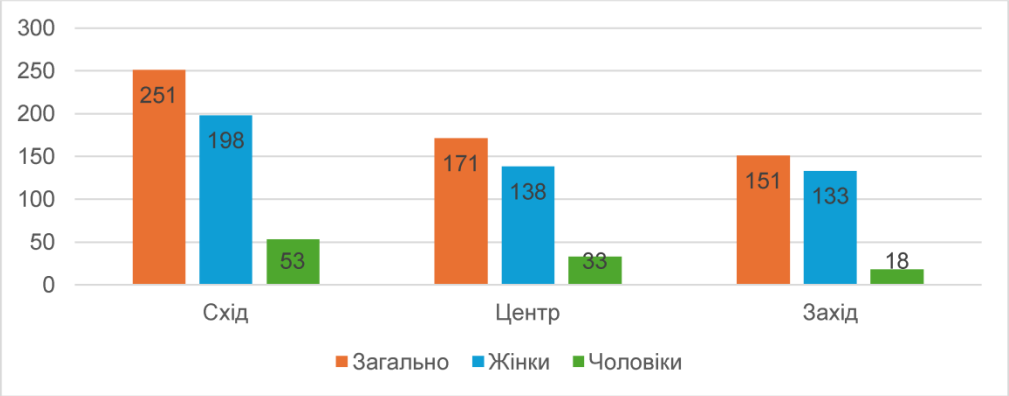

Рисунок 2.1. Кількість осіб, які взяли участь в опитуванні по регіонах

Джерело: складено за результатами дослідження Save the Children

Соціально-демографічні профілі респондентів, залучених до оцінки діяльності Save the Children, демонструють різноманітність цільових груп за регіональними, статевими та віковими характеристиками. Загальна кількість учасників опитування склала 573 особи, які проживають у 13 областях України: Кіровоградській, Харківській, Івано-Франківській, Дніпропетровській, Полтавській, Запорізькій, Львівській, Хмельницькій, Вінницькій, Київській, Чернівецькій, Миколаївській та Донецькій. З них 81% становили жінки (469 осіб), тоді як чоловіки (104 особи) складали лише 19%. Респонденти були розподілені за регіонами таким чином: у східному регіоні (Дніпропетровська,

Запорізька, Полтавська, Донецька та Харківська області) участь взяли 251 особа (198 жінок і 53 чоловіки), у західному регіоні (Вінницька, Хмельницька, Львівська, Івано-Франківська та Чернівецька області) – 171 особа (138 жінок і 33 чоловіки), а в центральному регіоні (Київська, Кіровоградська, Миколаївська області) – 151 респондент (133 жінки і 18 чоловіків). Середній вік опитаних становив 38-40 років. Більшість респондентів (72%) брали участь у програмах Save the Children, тоді як 28% не були залучені до діяльності організації.

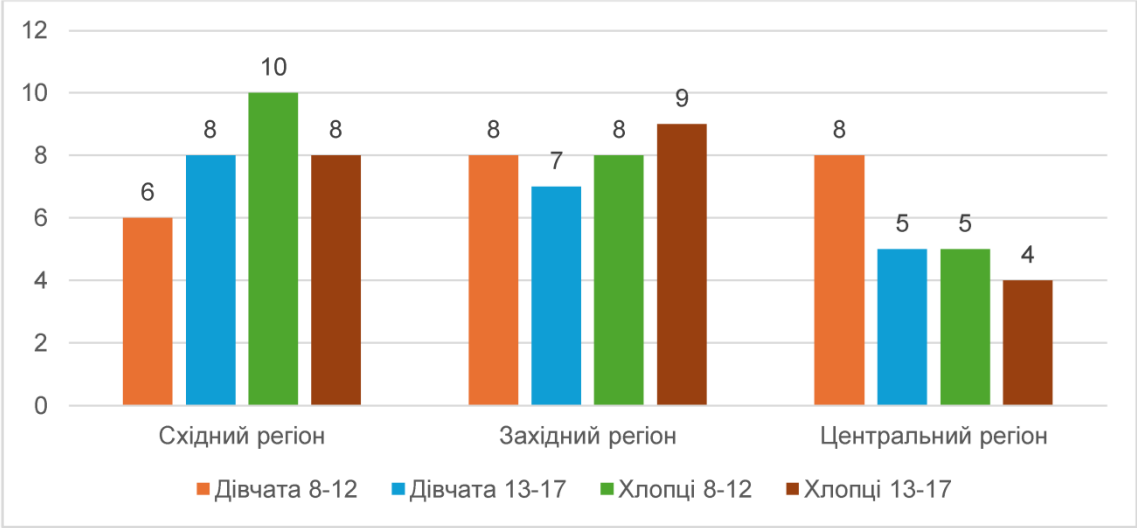

Рисунок 2.2. Демографія учасників дитячих консультацій

Джерело: складено за результатами дослідження Save the Children

Демографічні характеристики учасників дитячих консультацій також відображають різноманітність за віком, статтю та регіональним походженням. Загалом було проконсультовано 86 дітей із трьох регіонів. У східному регіоні участь взяли 32 дитини: 14 дівчаток (6 віком 8-12 років та 8 віком 13-17 років) і 18 хлопчиків (10 віком 8-12 років та 8 віком 13-17 років). Більшість груп відвідували простори, дружні до дітей, у Дніпрі, за винятком однієї групи дівчаток (13-17 років), які відвідували центри цифрового навчання, а також однієї групи хлопчиків (13-17 років) із громади ВПО. У західному регіоні консультації також охопили 32 дитини: 14 дівчаток (6 віком 8-12 років та 8 віком 13-17 років) і 18 хлопчиків (10 віком 8-12 років та 8 віком 13-17 років),

які здебільшого відвідували центри цифрового навчання. У центральному регіоні участь взяли 22 дитини: 13 дівчаток (8 віком 8-12 років та 5 віком 13-17 років) і 9 хлопчиків (5 віком 8-12 років та 4 віком 13-17 років). Усі консультації проводилися або в просторах, дружніх до дітей, або в центрах цифрового навчання.

Ці соціально-демографічні дані забезпечують ґрунтовне розуміння характеристик цільової аудиторії, що дозволяє адаптувати підходи Save the Children до специфічних потреб різних груп, враховуючи їхню регіональну, статеву та вікову приналежність, а також досвід участі у програмах організації.

Кабінетний огляд, проведений у межах оцінки ключових шляхів комунікації «Save the Children», висвітлює критичні аспекти забезпечення інформаційних потреб постраждалого населення України та аналізує комунікаційний ландшафт у рамках гуманітарного реагування. Забезпечення доступу до інформації та каналів зв'язку для постраждалих залишається значним викликом, оскільки багато людей повідомляють про труднощі з отриманням інформації щодо доступних послуг і способів їхнього отримання. Ця ситуація значною мірою пов'язана з відносно низьким рівнем очікувань населення щодо форм надання гуманітарної допомоги, що обумовлено обмеженим досвідом взаємодії з гуманітарними організаціями до початку повномасштабного вторгнення в лютому 2022 року, особливо за межами східного регіону України.

Аналіз засвідчив, що обмін інформацією та забезпечення прозорості у комунікації з постраждалими громадами є ключовими для ефективного гуманітарного реагування. У цьому контексті було використано дані 4-го видання CDAC «Зріз комунікації, залучення громади та підзвітності», яке детально охоплює досягнення та наявні прогалини у сфері комунікації, залучення громади та забезпечення підзвітності протягом 2023 року. Це видання висвітлює прогрес, досягнутий гуманітарними організаціями в Україні, а також ідентифікує ключові бар'єри, що перешкоджають належному комунікаційному обміну.

Серед основних висновків кабінетного огляду є те, що багато постраждалих продовжують стикатися з бар'єрами в отриманні інформації через недостатню інтеграцію каналів зв'язку та недостатнє охоплення вразливих груп населення, таких як внутрішньо переміщені особи та мешканці віддалених регіонів. Також виявлено, що потреби населення у доступі до інформації значно залежать від рівня розвитку інфраструктури, цифрової грамотності та мовних бар'єрів.

Результати кабінетного огляду дозволяють визначити основні напрями вдосконалення інформаційної політики в межах гуманітарного реагування. Вони підкреслюють необхідність посилення багатоканальної комунікації, адаптованої до потреб регіонів, а також впровадження інноваційних методів обміну інформацією, таких як цифрові платформи та інтерактивні інструменти, що можуть значно підвищити рівень обізнаності населення про доступні послуги та способи їхнього отримання.

2.3. Інформаційні потреби постраждалих громад України: прогалини, виклики

Інформаційні потреби постраждалих верств населення України залишаються однією з ключових проблем гуманітарного реагування, що підтверджується численними звітами міжнародних організацій та результатами кабінетного огляду. Згідно зі звітом Міжнародної Організації Міграцій (МОМ), у січні 2023 року 23% внутрішньо переміщених осіб (ВПО) повідомили про потребу в інформації, що є значним зростанням порівняно з 13% у 2022 році [31]. Серед осіб, які не є ВПО, та тих, хто повернувся, аналогічний показник становив 15% і 17% відповідно. Ці дані підкреслюють необхідність забезпечення доступу до релевантної інформації, що допоможе постраждалим ефективно орієнтуватися в доступних послугах та допомозі.

Однією з головних прогалин є недостатня обізнаність щодо механізмів отримання допомоги та способів витрачання коштів, а також процедур

зворотного зв’язку і подання скарг. За даними Ground Truth Solutions, три чверті опитаних українців не знають, як ділитися відгуками з гуманітарними організаціями, і лише 7% робили це на момент проведення опитування [32]. Це вказує на недостатній рівень комунікації між гуманітарними організаціями та бенефіціарами, який потребує значного вдосконалення.

Додаткові виклики створює обмежений доступ до телекомунікаційної інфраструктури, яка постраждала внаслідок широкомасштабних атак на енергетичну систему України. За даними CDAC, 63% населених пунктів України повідомили про перебої з телекомунікаціями у порівнянні з лише 3% у вересні 2022 року[26]. Це значне зростання, яке особливо впливає на райони поблизу лінії фронту, де відсутність інтернет-зв’язку та обмежений доступ гуманітарних працівників до особистого спілкування посилюють інформаційні прогалини.

Окрім інфраструктурних проблем, постраждалі стикаються з перевантаженням інформації, що поширюється через вебсайти та соціальні мережі, що викликає плутанину та впливає на довіру до отриманої інформації. Ground Truth Solutions зазначає, що особисті контакти залишаються важливим джерелом інформації, однак рівень довіри до таких даних залишається низьким [31; 32; 33].

Для подолання цих викликів необхідно зосередити зусилля на створенні інтегрованої комунікаційної стратегії, яка включатиме багатоканальний підхід, підвищення рівня прозорості та розширення доступу до інформаційних ресурсів у віддалених районах. Це передбачає впровадження інноваційних технологій, таких як чат-боти, інтерактивні платформи та спеціалізовані мобільні додатки, що можуть забезпечити швидкий та надійний обмін інформацією, а також сприяти розвитку довіри між гуманітарними організаціями та постраждалими громадами.

Аналіз доступу до інформації та комунікації з постраждалими громадами в Україні виявляє низку серйозних проблем, які потребують невідкладного вирішення в рамках гуманітарного реагування. Згідно з багатосекторальною

оцінкою потреб (MSNA) REACH, майже половина домогосподарств в Україні стикаються з перешкодами в отриманні гуманітарної допомоги, при цьому найпоширенішим бар'єром є недостатня інформація про те, як зареєструватися для отримання допомоги та про її доступність [34]. Така ситуація значно ускладнює ефективність допомоги, підриваючи її доступність для найуразливіших груп населення.

Значна увага у звітах міжнародних організацій, таких як CDAC, зосереджується на групах, які найчастіше залишаються поза увагою у стратегіях комунікації [26]. До них належать роми, люди похилого віку, особи з обмеженими можливостями, а також жителі сільських і віддалених районів. Згідно зі звітом CDAC, роми стикаються з комплексними бар'єрами, включаючи низьку грамотність, обмежений доступ до Інтернету та системні перешкоди [26]. Люди похилого віку, за даними HelpAge, повідомляють, що 30% з них потребують інформації про підтримку, але не мають до неї доступу. Майже половина отримує інформацію усно, тоді як лише 18% використовують онлайн-джерела. Люди з інвалідністю зазначають про недостатність друкованих матеріалів у доступних форматах, зокрема тих, які адаптовані для осіб із вадами зору. Жителі сільських і віддалених районів, як в Україні, так і в сусідніх країнах, менш поінформовані про доступну допомогу через концентрацію служб реагування у міських центрах.

Окремо наголошується на прогалинах у доступі до інформації для дітей, які, за даними кабінетного огляду, залишаються недостатньо дослідженими[26]. Відсутність чіткої стратегії інформування дітей про доступні послуги та програми підтримки створює бар'єри для забезпечення їхніх потреб.

Для подолання цих проблем необхідно впроваджувати комплексні заходи, зокрема адаптувати канали комунікації до особливостей різних груп населення. Зокрема, для ромських громад слід розробити програми з інтеграцією друкованих матеріалів і місцевих радіостанцій, які є більш доступними для цієї групи. Для людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями важливо збільшити кількість друкованих матеріалів у доступних

форматах, включаючи шрифти Брайля. Для жителів сільських та віддалених районів необхідно розширити географічне охоплення інформаційних кампаній і впровадити мобільні групи, які забезпечуватимуть доступ до інформації.

Вирішення цих викликів потребує інтегрованого підходу, який поєднує використання цифрових технологій, друкованих матеріалів і особистого спілкування, що забезпечить рівний доступ до інформації для всіх постраждалих груп.

Аналіз використання каналів зв'язку для комунікації між Save the Children та бенефіціарами демонструє значну варіативність у перевагах та доступності засобів зв'язку залежно від соціально-демографічних характеристик і технічних умов. Згідно зі звітом Ground Truth Solutions, для подачі заявок на допомогу 51% респондентів використовують офіційні сайти та додатки постачальників допомоги, що свідчить про важливість цифрових каналів у процесі взаємодії [32]. Водночас люди похилого віку частіше обирають особисту реєстрацію або телефонні дзвінки, демонструючи обмежену цифрову грамотність і довіру до традиційних форм комунікації.

Дослідження Save the Children Ukraine, проведене в рамках пост-дистрибуційного моніторингу (PDM), показало, що 63% респондентів вважають телефонні дзвінки найзручнішим способом зв'язку з організацією, тоді як месенджери, такі як Viber і Telegram, обрали 59%. Проблеми з доступом до інтернету та перебої електропостачання значно обмежують використання таких каналів, як соціальні мережі (13%), SMS (11%), електронна пошта (5%) та QR-коди (1%). Водночас SMS-інформування визначено найпопулярнішим каналом отримання інформації про програми Save the Children (67%), за яким слідують соціальні мережі (50%). Такі дані підкреслюють необхідність багатоканального підходу до комунікації для забезпечення максимальної доступності інформації.

Цікаво, що тільки 3% респондентів висловили бажання отримувати інформацію від волонтерів або телефоном, побоюючись шахрайства, тоді як лише 1% віддають перевагу електронній пошті для надання зворотного зв'язку. Це свідчить про низький рівень довіри до деяких каналів зв'язку та потребу у

впровадженні додаткових заходів для підвищення прозорості й безпеки інформаційного обміну.

Особливістю є ситуація на непідконтрольних уряду територіях, де основним каналом зв'язку залишається телефонна лінія, оскільки люди не звертаються до SC через відсутність мобільної мережі. Це вимагає адаптації комунікаційних стратегій до обмежених технічних можливостей у таких регіонах.

Отримані дані свідчать про необхідність подальшого розвитку гнучкої, багатоканальної системи зв'язку, яка враховуватиме специфіку різних груп бенефіціарів. Інтеграція нових цифрових технологій має супроводжуватися підтримкою традиційних засобів зв'язку для забезпечення інклюзивності та доступності інформації, особливо в кризових умовах.

Кабінетний огляд виявив ключові рекомендації щодо покращення комунікації та обміну інформацією між гуманітарними організаціями та постраждалим населенням. Однією з найважливіших є необхідність глибшого аналізу та розуміння каналів зв'язку, яким довіряють постраждалі люди, з акцентом на використанні каналів особистого спілкування для літніх людей, які не мають доступу або навичок роботи з цифровими технологіями. Для досягнення ефективності комунікації важливо забезпечити регулярне навчання працівників, які працюють на передовій, актуальними знаннями та інформацією, які вони можуть передати громадам. Крім того, вирішення проблем дезінформації та перевантаження інформацією передбачає активне оновлення та поширення перевіреної інформації.

Ще одним важливим напрямом є робота з маргіналізованими групами, які стикаються з численними бар'єрами у доступі до інформації. Кабінетний огляд рекомендує інвестувати у спеціалізовані тренінги для роботи з людьми з інвалідністю, залучення ромськомовного персоналу та співпрацю зі спеціалізованими організаціями, які мають досвід роботи з такими групами. Розширення каналів комунікації, спрямованих на включення маргіналізованих груп, є невід'ємною частиною забезпечення доступності інформації.

Координаційні зусилля також відіграють важливу роль у вдосконаленні інформаційної діяльності. Огляд підкреслює необхідність співпраці з медійними акторами в Україні, які мають глибоке розуміння місцевих комунікаційних потреб. Робочі групи ССЕА на національному та регіональному рівнях повинні активно залучатися до процесів розробки стратегій комунікації. Водночас взаємодія з місцевими та національними партнерами сприятиме ефективному плануванню та реалізації програм, орієнтованих на задоволення потреб громад.

У цілому рекомендації кабінетного огляду спрямовані на створення більш інклюзивної, доступної та ефективної системи комунікації, яка відповідає реальним потребам постраждалого населення. Це вимагає системного підходу, що поєднує технологічні інновації, навчання персоналу, роботу з маргіналізованими групами та ефективну координацію між усіма зацікавленими сторонами.

Результати проведеного опитування свідчать, що, незважаючи на відомість організації Save the Children серед більшості респондентів, значний відсоток учасників (20%) не володіють інформацією про організацію та її програми. Це може бути обумовлено тим, що ключові інформатори Save the Children, зокрема технічні консультанти та оператори гарячих ліній, припустили більшу помітність партнерів Save the Children серед громад, які отримують допомогу. Подібна тенденція спостерігається і серед дітей, які брали участь у консультаціях: хоча вони впізнають логотип Save the Children, їх знання про конкретні типи послуг, які надає організація, є обмеженими.

Учасники консультацій в усіх регіонах були ознайомлені з логотипом організації та основними напрямками її діяльності. Водночас не всі респонденти знали назву Save the Children та розуміли повний спектр її програм. Винятком стала група молодих дівчат зі Сходу України, які регулярно відвідують Центри дружні до дітей, де вони не лише можуть упізнати логотип організації, але й точно вказати її назву та описати види діяльності.

Ці результати свідчать про необхідність посилення інформаційних

зусиль, спрямованих на підвищення рівня обізнаності серед різних цільових груп. Акцент слід зробити на створенні чітких і доступних комунікаційних матеріалів, які б роз'яснювали назву організації, її місію, а також ключові послуги, що надаються. Крім того, необхідно враховувати, що помітність партнерів Save the Children у громадах може знижувати асоціацію послуг із самою організацією, що також вимагає додаткової роботи над брендовою ідентичністю та інтеграцією комунікаційних стратегій.

Кабінетний огляд і первинні дані чітко вказують на ключову інформацію, яка найбільш затребувана як громадами, так і працівниками Save the Children та зовнішніми зацікавленими сторонами. Найважливішою залишається інформація про програми, особливо про грошову допомогу. Це включає відомості про доступність програм, критерії відбору бенефіціарів і процедури реєстрації.

Під час фокус-групових дискусій з операторами гарячої лінії та технічними консультантами було виявлено, що, окрім грошової допомоги, є значна потреба в інформації про інші послуги, які надає Save the Children. Учасники опитування також висловили свої пріоритети: 78% респондентів зацікавлені отримати більше інформації про конкретні проєкти організації, а 42% — дізнатися більше про Save the Children як організацію. Водночас 37% респондентів наголосили на важливості інформації щодо критеріїв відбору учасників програм і партнерів організації.

Менша частка респондентів (14%-18%) зазначила потребу в інформації про принципи та політику Save the Children, канали зворотного зв'язку та поведінку працівників організації. Це свідчить про необхідність розширення комунікаційних зусиль у цих напрямах, зокрема створення доступних і зрозумілих інформаційних матеріалів, що роз'яснюють не лише конкретні аспекти діяльності організації, а й загальні принципи її роботи та механізми взаємодії з громадами.

Забезпечення ефективної передачі такої інформації є важливим як для підвищення обізнаності бенефіціарів про доступні послуги, так і для зміцнення

довіри до Save the Children серед громад, з якими організація працює (Рис.2.3, Додаток А).

Виклики, пов’язані з обміном інформацією, значною мірою залежать від регіональних та вікових особливостей респондентів, а також від стану телекомунікаційної інфраструктури. На сході України та непідконтрольних уряду територіях, через проблеми з доступом до інтернету та перебої з покриттям, перевага надається офлайн-каналам зв’язку, зокрема особистому спілкуванню, телефонним дзвінкам та SMS. Ця проблема була підтверджена як самими громадами, так і партнерами Save the Children, а також співробітниками організації, які працюють у цих регіонах.

Водночас труднощі виникають і з використанням каналів зворотного зв’язку та звітності. Бенефіціари часто стикаються з низкою бар’єрів, що перешкоджають їх ефективному застосуванню. Зокрема, 10% респондентів повідомили про відсутність інформації, якою вони могли б поділитися, 6% зазначили про нерозуміння мети таких каналів, ще 6% не знали, як користуватися каналами зворотного зв’язку, а інші 6% не мали часу на звітування.

Ці виклики свідчать про необхідність додаткових зусиль з боку Save the Children у роз’ясненні мети каналів зв’язку, навчанні громад їх використанню та забезпеченні простоти доступу до цих каналів. Крім того, слід враховувати регіональні особливості та адаптувати комунікаційні стратегії до конкретних умов, зокрема шляхом посилення офлайн-комунікації в регіонах з низьким інтернет-покриттям (рис. 2.4., Додаток Б).

Аналіз даних щодо переваг каналів комунікації серед респондентів підтверджує важливість адаптивного та багатоканального підходу до комунікації з громадами, що враховує демографічні, регіональні та програмні особливості. Месенджери, такі як Viber і Telegram, є найпоширенішими каналами комунікації, яким віддають перевагу 71% опитаних. Також високий рівень популярності мають соціальні мережі, зокрема Facebook (63%) та Instagram (51%). Телефонні дзвінки залишаються ефективним і швидким

способом зв’язку для 54% респондентів.

З точки зору самостійного пошуку інформації або залишення повідомлень, популярними виявилися YouTube, SMS та телебачення (по 40%), а також Google-пошук (38%). Водночас 37% респондентів відзначили спілкування віч-на-віч зі співробітниками Save the Children як найзручніший спосіб комунікації. Менш популярними виявилися соціальні мережі місцевих спільнот (22%) та комунікація через партнерів Save the Children (19%), тоді як лише 12% опитаних вважали ефективним каналом лідерів громад.

Інші канали, такі як WhatsApp, TikTok, Twitter, газети та радіо, мають низький рівень використання серед респондентів. Лише 1% опитаних зазначили, що вони не мають доступу до жодного з вищезазначених каналів комунікації.

Ці результати свідчать про необхідність адаптації комунікаційної стратегії Save the Children відповідно до уподобань різних груп населення. Рекомендовано забезпечити одночасне використання онлайн-каналів, таких як месенджери та соціальні мережі, та офлайн-каналів, включаючи особисте спілкування, телефонні дзвінки та SMS, з особливим акцентом на підтримку вразливих груп, які обмежені у доступі до цифрових технологій (рис.2.5., Додаток В).

Результати аналізу свідчать, що в усіх сферах поширеними каналами комунікації залишаються онлайн-платформи, такі як Viber, Telegram, Facebook, Instagram, електронна пошта та YouTube, які забезпечують швидкий доступ до інформації та можливість інтерактивного обміну. Телефонні розмови також продовжують відігравати важливу роль, особливо у випадках, коли необхідний безпосередній контакт. Крім того, респонденти активно використовують Google для пошуку інформації та телебачення для отримання новин, що свідчить про значення традиційних джерел інформації в кризових умовах.

SMS-зв'язок залишається популярним серед респондентів, особливо в регіонах із низьким доступом до інтернету. Водночас WhatsApp використовувався здебільшого для спілкування з родичами, які перебувають за

межами території України, що підкреслює його значення як засобу підтримання соціальних контактів. Натомість Twitter, радіо та газети мають найнижчий рівень використання серед опитаних, що може свідчити про обмежену доступність цих каналів або їхню меншу релевантність для комунікаційних потреб населення.

Таким чином, пріоритетними напрямами для вдосконалення комунікаційної стратегії є інтеграція найпоширеніших онлайн-інструментів із традиційними каналами, такими як телефонні розмови, телебачення та SMS, із врахуванням регіональних і демографічних особливостей.

Результати консультацій із дітьми виявили, що основними джерелами інформації для більшості учасників із різних регіонів є їхні вчителі та фасилітатори, що підкреслює значущу роль освітніх і соціальних працівників у забезпеченні інформаційних потреб дітей. Водночас респонденти з-поміж чоловіків зі східного регіону частіше посилалися на своїх батьків або поліцію як на головні джерела інформації, що вказує на регіональні особливості комунікації та довіри до певних соціальних інститутів.

Учасники також зазначили, що почуваються комфортно, використовуючи соціальні мережі для отримання інформації, зокрема Telegram, який є особливо популярним у центральному та західному регіонах, а також TikTok, що набуває популярності серед молодшої аудиторії. Це свідчить про необхідність активного використання цих платформ для поширення інформації, орієнтованої на дітей і підлітків.

Щодо формату інформації, більшість дітей надають перевагу візуальним матеріалам, таким як картинки, відео, а також анімація та мультфільми, які сприймаються легше, ніж текстові матеріали. Учасники заохочували уникати інформації з великою кількістю тексту, що потребує значних когнітивних зусиль для сприйняття. Усі респонденти наголосили на важливості використання української мови, що є ключовим чинником доступності та ефективності комунікації.

Діти також висловили побажання отримувати більше інформації від Save

the Children, що підкреслює необхідність посилення взаємодії між організацією та молодою аудиторією. Ці результати підтверджують важливість розробки комунікаційних матеріалів, адаптованих до вікових, регіональних та мовних особливостей цільової аудиторії, з акцентом на візуальні й інтерактивні формати.

Аналіз результатів фокус-групових дискусій з операторами гарячих ліній та технічними експертами дозволив визначити пріоритетні канали комунікації для кожного з департаментів Save the Children. Для департаменту освіти найзручнішим каналом обміну інформацією було визнано спілкування віч-на-віч, що підтверджується також відгуками дітей, які відвідують Цифрові навчальні центри та простори, дружні до дітей. У цих центрах діти переважно отримували інформацію через вчителів і фасилітаторів, що робить ці канали ключовими для освітнього сектору. Керівники департаменту освіти наголосили на важливості інформування місцевих органів влади про діяльність SC, а також надання учасникам проєктів детальної інформації про інші послуги, які пропонує організація. Значна частина інформаційних потреб у цьому секторі стосувалася роботи цифрових навчальних центрів, зокрема графіків роботи, типів занять та їхньої тривалості. Для молоді та підлітків актуальною була інформація про заходи та права, адаптовані до їхнього віку.

У секторі грошової та ваучерної допомоги домінуючими каналами комунікації є гаряча лінія (телефонні дзвінки) та Telegram-групи, що забезпечують оперативність і доступність інформації. Основні інформаційні потреби, які підтверджують учасники опитування, співробітники SCI та зовнішні зацікавлені сторони, включають інформацію про доступність програм грошової та ваучерної допомоги, процес реєстрації та критерії прийнятності. Ці дані демонструють необхідність адаптації комунікаційних стратегій до специфіки кожного департаменту та пріоритетів цільових аудиторій, що сприятиме підвищенню ефективності діяльності організації.

Результати дослідження демонструють чітку перевагу української мови як основного каналу комунікації серед постраждалого населення: 94%

респондентів опитування та всі учасники консультацій визначили українську мову як бажану для отримання інформації. Такий вибір обумовлений не лише її доступністю, а й політичною чутливістю щодо використання російської мови в умовах війни.

Водночас інтерв'ю з ключовими інформантами, які працювали над забезпеченням підзвітності постраждалим громадам, підкреслили важливість врахування мов меншин, зокрема ромської, для забезпечення інклюзивності та рівного доступу до інформації. Цей аспект вимагає підвищеної уваги до культурної та конфліктної чутливості, що дозволить уникнути комунікаційних бар'єрів і забезпечити ефективний обмін інформацією. Таким чином, багатомовний підхід, адаптований до специфічних потреб різних груп населення, є ключовим фактором у підвищенні ефективності гуманітарних програм та зміцненні довіри до організації.

Дослідження механізмів зворотного зв'язку та звітності в діяльності Save the Children виявило низку проблем, пов'язаних із їх ефективністю та використанням. Аналіз даних опитування та дитячих консультацій свідчить, що значна частина громад, з якими співпрацює організація, або не знає про існування механізмів зворотного зв'язку, або не має інформації про способи їх використання. Лише 23% респондентів повідомили про використання цих механізмів і висловили задоволення, тоді як 47% зазначили, що знають про їхню наявність, але ніколи не зверталися. Важливо, що 10% респондентів запропонували вдосконалити конфіденційність каналів зворотного зв'язку, наголошуючи на необхідності створення безпечних умов для висловлення думок.

Згідно з даними бази підзвітності та операторів гарячої лінії, більшість звернень стосується питань грошової та ваучерної допомоги, що може свідчити про низький рівень обізнаності громад про інші можливості механізмів зворотного зв'язку. Це підтверджується також висновками дитячих консультацій, які показали, що більшість дітей не знає про механізми зворотного зв'язку Save the Children, їхню цінність та способи використання.

Учасники зазначили, що найкращим варіантом для повідомлення про неправомірну поведінку є звернення до вчителів, фасилітаторів або батьків. Разом із тим, у деяких центрах діти повідомляли про можливі випадки неправомірної поведінки з боку вчителів і фасилітаторів, що підкреслює необхідність підвищення їхньої обізнаності щодо безпеки та способів захисту.

Ці висновки наголошують на необхідності розширення інформування громад і дітей про наявні механізми зворотного зв'язку та їхні функції. Це включає забезпечення конфіденційності, підвищення доступності інформації про різні аспекти діяльності Save the Children та сприяння формуванню довіри до цих механізмів. Такий підхід дозволить не лише підвищити ефективність механізмів зворотного зв'язку, але й створити безпечне середовище для всіх учасників програм.

Оцінка системи двостороннього зв'язку Save the Children в Україні демонструє значний прогрес у забезпеченні комунікаційних потреб громад, хоча залишаються напрями для вдосконалення. Багатоканальний підхід, застосовуваний SCI, дозволяє організації адаптувати способи комунікації до різноманітних потреб бенефіціарів. Застосування особистого спілкування, гарячих ліній та платформ соціальних мереж створює умови для ефективного обміну інформацією, що є важливим фактором для досягнення прозорості й підзвітності гуманітарних програм. Особливу увагу приділено розробці інформаційних матеріалів, зокрема дружніх до дітей, які створюються партнерами Save the Children, що мають необхідний досвід і підготовку.

Одним із важливих досягнень є впровадження документу з ключовою інформацією та відповідями на поширені запитання, який адресує основні запити, пов'язані з програмами грошової та ваучерної допомоги. Це дозволяє зменшити інформаційні прогалини та забезпечити точність і доступність необхідних даних. Важливим аспектом прогресу є підготовка операторів гарячих ліній, які отримали спеціалізоване навчання для роботи з людьми у складних життєвих обставинах, включаючи неповнолітніх, та ведення конфліктних бесід. Ця підготовка сприяє підвищенню якості обслуговування й

створенню довірчої атмосфери у взаємодії з отримувачами послуг.

Хоча система двостороннього зв'язку Save the Children в Україні демонструє позитивну динаміку, подальше вдосконалення можливе через посилення уваги до маргіналізованих груп, підвищення доступності каналів комунікації та послідовного моніторингу зворотного зв'язку. Це забезпечить більш ефективне реагування на потреби громад і сприятиме реалізації принципів прозорості та підзвітності організації.

Прогалини та виклики, пов'язані з двосторонньою комунікацією Save the Children в Україні, виявили низку системних проблем та стратегічних обмежень, які суттєво впливають на ефективність обміну інформацією між організацією та громадами. Відсутність єдиної системи обміну інформацією та координації між відділами, а також командою підзвітності створює бар'єри для своєчасного і точного інформування спільнот, з якими працює організація. Важливим викликом є те, що команда підзвітності часто не залучається до розробки інформаційних матеріалів, що знижує ефективність оцінки якості та моніторингу комунікаційних процесів. Нинішня структура управління, де офіцери підзвітності підпорядковуються регіональному менеджеру з моніторингу, призводить до розмивання ролей і зосередження на завданнях, які не стосуються підзвітності, що перешкоджає реалізації ключових функцій у цьому напрямі.

Окрім внутрішніх викликів, Save the Children стикається з обмеженим залученням до національних робочих груп з підзвітності та недостатньою координацією з іншими організаціями. Це зменшує можливість отримання переваг від обміну досвідом та розширення впливу через інформаційні кампанії. Відсутність карти послуг, які надають інші організації, також перешкоджає ефективному перенаправленню бенефіціарів, що підкреслює важливість розробки інтегрованих підходів до обміну інформацією.

Додатково, обмежений огляд медіа-ландшафту України та слабка взаємодія з медіа-партнерами ускладнюють можливості ефективного використання цифрових платформ, які відіграють ключову роль в обміні

інформацією. Для вирішення цих проблем необхідно впровадити системний підхід до управління інформацією, підвищити залучення до національних ініціатив з підзвітності та розвинути партнерства з медіа-акторами, що дозволить покращити якість та своєчасність комунікації.

На рівні партнерів Save the Children також виявлено низку прогалин і викликів, які ускладнюють процес двосторонньої комунікації та обміну інформацією з громадами та дітьми. Зокрема, партнери організації зазначили, що координація обміну інформацією на рівні їхніх структур є недостатньою, що створює труднощі у реалізації узгоджених інформаційних стратегій. Однією з основних проблем є обмежений доступ до фінансових ресурсів, призначених для забезпечення інформаційного обміну та функціонування механізмів двостороннього зв'язку, що безпосередньо впливає на якість і доступність комунікаційних послуг.

Додатково, партнери Save the Children зазначили про низку логістичних проблем, які перешкоджають ефективній комунікації, включаючи перебої з інтернет-зв’язком та обмеження, пов’язані з безпекою. Ці фактори особливо актуальні у регіонах, які постраждали від конфлікту або знаходяться поблизу лінії фронту, де фізичний доступ до громад є обмеженим. У таких умовах партнери стикаються зі значними викликами щодо підтримки оперативного обміну інформацією та залучення громад до діалогу.

Ці проблеми підкреслюють необхідність розробки більш інтегрованих підходів до обміну інформацією, включаючи створення чітких координаційних механізмів між Save the Children та її партнерами, забезпечення адекватного фінансування для підтримки комунікаційної діяльності, а також подолання інфраструктурних і логістичних бар'єрів. Такі заходи сприятимуть підвищенню ефективності двосторонньої комунікації, забезпечуючи більш повну інформаційну підтримку громадам та дітям.

Висновки до розділу

Результати аналізу інформаційно-комунікативної діяльності міжнародної гуманітарної організації «Save the Children» демонструють її високий рівень

адаптивності та прагнення до інтеграції сучасних технологій і традиційних методів для забезпечення ефективної взаємодії з громадами та дітьми в умовах гуманітарної кризи. Застосування багатоканальної стратегії, яка включає як цифрові платформи (Viber, Telegram, соціальні мережі), так і офлайн-методи (особисті зустрічі, гарячі лінії), дозволяє організації задовольняти різноманітні інформаційні потреби населення, зокрема в умовах обмеженого доступу до інтернету.

Методологія збору даних охоплює комплексний підхід, який поєднує кількісні та якісні методи, такі як опитування, інтерв'ю та фокус-групові дискусії, що забезпечує глибоке розуміння соціально-демографічних особливостей цільових аудиторій та їхніх потреб. Особливу увагу приділено етичним аспектам, включаючи захист даних, анонімність респондентів та дотримання стандартів конфіденційності.

Водночас дослідження виявило низку прогалин та викликів, пов'язаних із відсутністю системної стратегії обміну інформацією на організаційному рівні, недостатньою координацією між департаментами та низьким рівнем обізнаності бенефіціарів про існуючі механізми зворотного зв'язку. Також було відзначено технічні бар'єри, такі як перебої з інтернетом, та недостатню доступність інформації для вразливих груп, зокрема ромських громад і людей з інвалідністю.

Рекомендації, сформульовані за підсумками дослідження, включають створення єдиної комунікаційної платформи для обміну інформацією, інвестиції у підвищення цифрової грамотності працівників та бенефіціарів, а також розширення спектру комунікаційних каналів для охоплення всіх соціально-демографічних груп. Інтеграція отриманих висновків у стратегію Save the Children сприятиме підвищенню ефективності її діяльності, прозорості та довіри з боку громад, які отримують гуманітарну допомогу.

РОЗДІЛ 3
ПЕРСПЕКТИВНІ КОМУНІКАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ ДІЯЛЬНОСТІ МІЖНАРОДНОЇ ГУМАНІТАРНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «SAVE THE CHILDREN»

3.1. Підсумки зборів первинних даних комунікаційної діяльності Save the Children

Зворотній зв’язок відіграє важливу роль у діяльності міжнародної гуманітарної організації «Save the Children», виступаючи ключовим інструментом для вдосконалення комунікаційних процесів і забезпечення відповідності програм потребам цільових груп. Цей механізм дозволяє організації не лише оцінювати ефективність своєї роботи, але й оперативно реагувати на запити, пропозиції та скарги бенефіціарів, сприяючи адаптації стратегій до змінних умов гуманітарного середовища.

Роль зворотного зв’язку у вдосконаленні комунікаційних процесів полягає у створенні двосторонньої комунікації між Save the Children та її бенефіціарами. Такий підхід забезпечує більшу прозорість діяльності організації, зміцнює довіру з боку громад і підвищує рівень залученості населення до реалізації програм. Завдяки зворотному зв’язку організація може визначати слабкі місця у своїй роботі, вдосконалювати існуючі механізми взаємодії та розробляти нові підходи, які відповідають актуальним викликам.

Важливість отримання відгуків від різних цільових груп зумовлена різноманітністю потреб і специфікою кожної аудиторії. Для дітей, наприклад, зворотній зв’язок може допомогти оцінити доступність освітніх та психологічних програм. Люди похилого віку та переселенці зазвичай потребують консультацій щодо отримання допомоги чи вирішення юридичних питань, тому їхні відгуки дозволяють Save the Children адаптувати програми під ці конкретні запити. Важливим аспектом є врахування соціальних, вікових та культурних характеристик респондентів для ефективного збору та обробки

відгуків[31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38].

Таким чином, механізми зворотного зв’язку слугують основою для вдосконалення програм, підвищення їхньої ефективності та відповідності очікуванням бенефіціарів. Save the Children, використовуючи зворотній зв’язок, забезпечує стабільний зв’язок із громадами, зміцнює довіру до своєї діяльності та створює передумови для довготривалої співпраці з населенням у кризових умовах.

Подолання проблем зворотного зв’язку в діяльності Save the Children є важливим завданням для забезпечення ефективності гуманітарних програм та підвищення рівня довіри з боку бенефіціарів. Впровадження сучасних рішень та інноваційних підходів дозволяє оптимізувати процеси збору, обробки та аналізу відгуків, адаптуючи їх до потреб різних цільових груп.

Одним із ключових напрямів вирішення проблем є створення єдиної платформи для збору, обробки та аналізу відгуків. Така платформа повинна поєднувати різні канали комунікації, включаючи мобільні додатки, гарячі лінії, соціальні мережі та форми для зворотного зв’язку на сайтах. Це дозволить систематизувати отримані дані, уникнути дублювання інформації та забезпечити швидкий доступ до відгуків для аналізу. Централізована платформа також сприятиме підвищенню прозорості та контролю за виконанням запитів бенефіціарів.

Інтеграція нових технологій, таких як чат-боти та автоматизовані аналітичні системи, є ще одним важливим кроком у покращенні зворотного зв’язку [31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38]. Чат-боти можуть оперативно відповідати на типові запитання, збирати інформацію та надавати попередні консультації, звільняючи час для персоналу для вирішення складніших завдань. Автоматизовані системи аналізу даних дозволяють швидко обробляти великі обсяги інформації, визначати ключові тенденції та проблемні зони, що підвищує оперативність реагування на запити бенефіціарів.

Для забезпечення ефективного використання цих технологій важливим є навчання персоналу. Співробітники Save the Children повинні володіти

навичками роботи з новими інструментами та мати компетенції для якісної взаємодії з бенефіціарами. Навчальні програми можуть включати тренінги з роботи з автоматизованими системами, комунікаційні практики та курси з управління даними. Підвищення кваліфікації персоналу безпосередньо впливає на покращення якості зворотного зв'язку та задоволеність населення.

Застосування цих рішень дозволить Save the Children не лише ефективніше вирішувати існуючі проблеми, але й створити умови для довгострокового вдосконалення комунікаційних процесів. Впровадження інноваційних підходів до зворотного зв'язку сприятиме досягненню стратегічних цілей організації та посиленню її ролі у гуманітарному середовищі.

Використання зворотного зв'язку є ключовим інструментом вдосконалення діяльності Save the Children, адже дозволяє адаптувати програми організації до потреб різних груп населення, підвищити прозорість процесів та зміцнити довіру до гуманітарної діяльності. Аналіз зворотного зв'язку забезпечує розуміння актуальних потреб бенефіціарів, дозволяє виявити основні проблеми та визначити найбільш ефективні шляхи їх вирішення.

Аналіз отриманих відгуків дозволяє адаптувати програми Save the Children до потреб окремих цільових груп, таких як діти, переселенці, люди похилого віку чи особи з інвалідністю. Вивчення запитів та скарг, зібраних через гарячі лінії, соціальні мережі, мобільні додатки та інші канали, дозволяє виявити, які аспекти програм потребують коригування. Наприклад, відгуки бенефіціарів допомогли вдосконалити освітні програми для дітей, додавши модулі психологічної підтримки та розширивши інтерактивний компонент навчання.

Застосування даних зворотного зв'язку також сприяє підвищенню прозорості та довіри до діяльності організації. Save the Children активно використовує відгуки бенефіціарів для створення регулярних звітів, які демонструють успішність програм, реагування на виклики та досягнення організації. Це зміцнює легітимність організації у громадах та підвищує рівень

залученості населення до реалізації гуманітарних ініціатив.

Приклади успішного використання зворотного зв'язку Save the Children включають адаптацію освітніх програм у зонах активних бойових дій в Україні, що забезпечило доступ до навчання для дітей-переселенців. Використовуючи дані, отримані від громад, організація створила мобільні освітні платформи, які відповідають реаліям життя у кризових умовах. Також, у глобальному контексті, Save the Children інтегрувала дані зворотного зв'язку у свої програми допомоги у країнах Африки, адаптуючи методики доставки продуктів харчування до потреб і географічних умов.

Таким чином, зворотний зв'язок є не лише засобом оцінки ефективності діяльності, але й інструментом стратегічного розвитку Save the Children. Його активне використання дозволяє організації залишатися гнучкою, адаптуватися до мінливих умов та підвищувати свою ефективність у досягненні гуманітарних цілей.

Рекомендації щодо покращення зворотного зв'язку в діяльності Save the Children спрямовані на підвищення ефективності взаємодії з бенефіціарами та забезпечення їхніх інформаційних потреб. Зокрема, розширення доступу до каналів зворотного зв'язку для вразливих груп є важливим кроком для зменшення бар'єрів у комунікації. Це може включати створення доступних альтернативних каналів для людей із обмеженим доступом до цифрових технологій, таких як гарячі лінії або мобільні групи для збору відгуків. Для осіб з інвалідністю доцільно впроваджувати адаптовані інтерфейси мобільних додатків, а також забезпечити доступність інформації для осіб із вадами зору або слуху.

Адаптація комунікаційної стратегії до регіональних та соціокультурних особливостей є ще одним важливим напрямом покращення зворотного зв'язку. У зонах активних бойових дій або віддалених сільських регіонах необхідно підвищувати ефективність офлайн-методів, таких як особисті зустрічі, друковані матеріали та SMS-розсилки, які не залежать від доступу до інтернету. Крім того, комунікаційні кампанії повинні враховувати культурні та мовні

особливості різних громад, щоб забезпечити максимальне охоплення цільових груп. Зокрема, у регіонах із багатомовним населенням варто надавати інформацію кількома мовами для підвищення розуміння та довіри.

Важливим елементом є впровадження регулярного моніторингу ефективності зворотного зв'язку. Це дозволить не лише оцінювати поточний стан комунікації, але й виявляти недоліки та своєчасно реагувати на змінювані потреби бенефіціарів. Для цього доцільно використовувати як кількісні методи, такі як аналіз статистичних даних про використання каналів, так і якісні інструменти, наприклад тематичний аналіз відкритих відгуків. Регулярний моніторинг дозволить не лише підвищити якість зворотного зв'язку, але й закласти основу для постійного вдосконалення гуманітарних програм.

Застосування цих рекомендацій допоможе Save the Children покращити механізми зворотного зв'язку, підвищити рівень довіри серед населення та забезпечити ефективну адаптацію програм до потреб різних цільових груп, сприяючи реалізації гуманітарних ініціатив на найвищому рівні.

3.2. Порівняльний аналіз підходів у комунікації Save the Children та інших міжнародних організацій

Інтеграція міжнародного досвіду є важливим напрямом вдосконалення механізмів зворотного зв'язку в діяльності Save the Children.

Досвід інших гуманітарних організацій є важливим джерелом натхнення та практичних рішень для вдосконалення комунікаційних стратегій Save the Children. Порівняльний аналіз підходів у комунікації Save the Children та інших міжнародних організацій дозволяє виявити найкращі практики та оцінити можливості їх адаптації до локальних потреб в Україні.

Наприклад, організація UNICEF активно використовує інтегровані платформи комунікації, які поєднують цифрові та офлайн-методи. Одним із ключових інструментів UNICEF є мобільні додатки, які забезпечують батьків і педагогів інформацією про програми підтримки дітей та освітні ініціативи. Save

the Children у своїй діяльності також використовує мобільні додатки, однак їхній функціонал потребує розширення для включення елементів інтерактивності, таких як онлайн-консультації або персоналізовані поради для бенефіціарів.

Організація Oxfam приділяє особливу увагу залученню громад через локальних представників, які організовують інформаційні зустрічі та забезпечують культурну адаптацію повідомлень. Такий підхід дозволяє ефективно долати мовні бар'єри та підвищує рівень довіри до інформаційних каналів. Save the Children вже використовує подібні методи, проте потенціал роботи з локальними громадами можна розширити через впровадження постійно діючих інформаційних центрів у регіонах із високою концентрацією переселенців.

Міжнародний комітет Червоного Хреста (МКЧХ) відомий своєю стратегічною орієнтацією на персоналізовані підходи до бенефіціарів. Вони активно використовують гарячі лінії, які забезпечують індивідуальне консультування та можливість зворотного зв'язку. Save the Children також використовує гарячі лінії, але інтеграція додаткових функцій, таких як автоматизовані відповіді на найпоширеніші запити або відстеження історії звернень, могла б підвищити ефективність цих каналів.

Вивчення успішних кейсів інших гуманітарних організацій дозволяє ідентифікувати передові практики, які можуть бути застосовані для покращення комунікаційних процесів. Наприклад, організації, такі як UNICEF та World Food Programme, впроваджують автоматизовані платформи для збору та аналізу зворотного зв'язку, використовуючи інструменти на основі штучного інтелекту, що дозволяє швидко реагувати на потреби бенефіціарів. Крім того, CARE International активно застосовує мобільні додатки для збору даних і проведення опитувань серед населення у кризових регіонах, що значно підвищує ефективність їхніх програм.

Адаптація міжнародних практик до локального контексту України потребує врахування регіональних, соціальних та культурних особливостей.

Наприклад, у зонах активних бойових дій чи в сільських регіонах, де інфраструктура може бути пошкодженою, необхідно комбінувати цифрові та офлайн-методи. Успішними практиками є створення мобільних груп, які забезпечують безпосередню взаємодію з населенням, або впровадження багатомовних платформ для роботи з різними етнічними громадами, як це робить International Rescue Committee у багатомовних регіонах.

Застосування міжнародного досвіду в локальних умовах також потребує навчання персоналу Save the Children. Тренінги з впровадження міжнародних стандартів комунікації сприяють ефективному використанню нових інструментів та підходів. Одним із таких підходів є використання тематичних фокус-груп для обговорення з бенефіціарами найважливіших питань, що дозволяє адаптувати програми відповідно до потреб конкретних груп населення.

Інтеграція міжнародного досвіду забезпечує Save the Children можливість підвищити ефективність своїх програм та створити більш гнучкі механізми реагування на потреби населення в умовах кризи. Використання перевірених підходів та інструментів дозволяє організації не лише зміцнити свої позиції на локальному рівні, але й зробити внесок у вдосконалення загальної системи гуманітарного реагування в Україні.

Використання міжнародного досвіду в адаптації каналів до локальних потреб дозволяє врахувати специфіку українського контексту, зокрема зони активних бойових дій, значну кількість переселенців та різноманіття соціальних груп. Наприклад, організація CARE розробила багатоканальну стратегію, що охоплює соціальні мережі, гарячі лінії, мобільні додатки та друковані матеріали. Ця модель може бути адаптована Save the Children шляхом створення більш гнучких інформаційних платформ, які враховують різний рівень технічної грамотності та доступу до ресурсів серед бенефіціарів.

3.3. Основні напрями оптимізації зворотного зв'язку в діяльності «Save the Children»

Ключовим напрямом оптимізації зворотного зв'язку в діяльності Save the Children є розширення доступу до різноманітних каналів комунікації, що дозволяє охопити більшу кількість бенефіціарів і забезпечити їхню участь у гуманітарних програмах. Для досягнення цього необхідно враховувати технічні, соціальні та регіональні особливості, що впливають на доступність інформації. Наприклад, цифрові платформи, такі як мобільні додатки та соціальні мережі, залишаються популярними серед молоді та технічно грамотного населення, тоді як гарячі лінії, SMS та офлайн-методи є ефективними для людей похилого віку та мешканців віддалених регіонів [31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38].

Впровадження єдиної платформи для збору, обробки та аналізу відгуків є ще одним важливим кроком для оптимізації зворотного зв'язку. Така платформа повинна інтегрувати різноманітні канали комунікації, дозволяючи систематизувати дані, уникати їх дублювання та забезпечувати оперативний аналіз отриманої інформації. Централізовані платформи значно підвищують прозорість роботи організації, що зміцнює довіру населення до її діяльності. Крім того, автоматизовані інструменти аналізу даних, включаючи штучний інтелект, можуть бути використані для визначення основних проблем і пріоритетів на основі зібраних відгуків.

Забезпечення доступності каналів для вразливих груп, таких як діти, особи з інвалідністю або переселенці, потребує додаткових зусиль. Наприклад, для осіб із вадами зору доцільно впроваджувати адаптовані мобільні додатки та голосові повідомлення, а для людей із вадами слуху - текстові повідомлення та інтерфейси, що підтримують жестикування. У сільських регіонах, де інтернет-зв'язок може бути нестабільним, важливо розширювати доступ до офлайн-методів, таких як особисті зустрічі з представниками Save the Children або поширення друкованих матеріалів.

Таким чином, оптимізація зворотного зв’язку базується на інтеграції сучасних технологій, адаптації каналів до потреб різних груп та створенні умов для їхньої ефективної взаємодії з організацією. Ці заходи дозволять підвищити ефективність програм, забезпечити прозорість діяльності та зміцнити довіру до гуманітарної місії Save the Children.

Покращення інфраструктури комунікації є важливим напрямом для підвищення ефективності зворотного зв’язку в діяльності Save the Children. Інвестування у розвиток цифрових технологій дозволяє створювати стійкі канали зв’язку, які відповідають сучасним викликам і забезпечують швидке реагування на потреби населення. Використання мобільних додатків, платформ для збору даних та чат-ботів сприяє розширенню охоплення аудиторії та підвищенню швидкості комунікації [31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38]. Інтеграція таких технологій дозволяє систематизувати процес обробки запитів, знижує навантаження на персонал і підвищує рівень задоволеності бенефіціарів.

Адаптація комунікаційних стратегій до регіональних особливостей та умов кризових ситуацій є не менш важливою. У зонах активних бойових дій або віддалених сільських районах, де інфраструктура пошкоджена або доступ до інтернету обмежений, необхідно використовувати альтернативні канали зв’язку [31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38]. Наприклад, поширення друкованих матеріалів, використання SMS-повідомлень та організація особистих зустрічей з представниками організації можуть бути ефективними у таких умовах. Крім того, врахування регіональних культурних та мовних особливостей допомагає побудувати довіру до організації та забезпечити доступність інформації для всіх груп населення.

Впровадження цих заходів сприяє створенню гнучкої та стійкої інфраструктури комунікації, яка може адаптуватися до змінних умов і викликів. Save the Children має можливість підвищити якість взаємодії з населенням, розширити охоплення своїх програм і закласти основи для довгострокового розвитку ефективного зворотного зв’язку.

Посилення комунікаційної грамотності населення є важливим

компонентом для забезпечення ефективності зворотного зв’язку у діяльності Save the Children. Проведення інформаційних кампаній, спрямованих на навчання населення використанню цифрових платформ і каналів зворотного зв’язку, дозволяє подолати бар’єри у доступі до інформації та підвищити залученість громадян до гуманітарних програм. Такі кампанії можуть включати створення інструкцій, відеоуроків, вебінарів та інтерактивних сесій, які пояснюють, як користуватися мобільними додатками, гарячими лініями або соціальними мережами для передачі запитів та отримання допомоги. Подібні ініціативи значно підвищують рівень обізнаності населення та сприяють кращій взаємодії з організацією.

Залучення місцевих лідерів до просування інформації та формування довіри до каналів комунікації є важливим доповненням до інформаційних кампаній. Місцеві лідери, такі як активісти, представники громад або духовенство, мають високий рівень довіри серед населення та можуть ефективно поширювати інформацію про канали зв’язку та їхні переваги. Їхня участь дозволяє адаптувати комунікаційні стратегії до особливостей конкретних громад, враховуючи культурні, мовні та соціальні фактори. Наприклад, у багатомовних регіонах важливо надавати інформацію різними мовами, а також використовувати звичні для місцевого населення формати передачі інформації.

Посилення комунікаційної грамотності через навчання та залучення місцевих лідерів сприяє не лише підвищенню ефективності зворотного зв’язку, але й створенню передумов для довгострокового розвитку взаємодії між Save the Children та громадами. Це дозволяє організації не лише краще реагувати на потреби населення, але й зміцнити довіру та співпрацю, забезпечуючи стабільну підтримку у кризових умовах.

Підвищення кваліфікації персоналу є ключовим чинником для забезпечення ефективного функціонування механізмів зворотного зв’язку у діяльності Save the Children. Організація тренінгів для співробітників, спрямованих на навчання роботи з інноваційними інструментами комунікації,

дозволяє значно підвищити рівень взаємодії з бенефіціарами. Такі тренінги мають охоплювати освоєння сучасних цифрових платформ, використання чат-ботів, систем автоматизованого аналізу даних, а також інструментів для проведення онлайн-опитувань та збору зворотного зв'язку через соціальні мережі. Підготовка персоналу до роботи з новими технологіями є одним із ключових напрямів розвитку організації.

Розвиток навичок аналізу зворотного зв'язку та ефективної взаємодії з бенефіціарами є не менш важливим аспектом підвищення кваліфікації співробітників. Це включає навчання методам аналізу зібраних даних, визначення основних тенденцій, проблемних зон та пріоритетів у запитах населення. Особлива увага повинна приділятися інтерпретації якісних відгуків, наприклад, коментарів та пропозицій, що дозволяє персоналу краще розуміти потреби різних цільових груп. Навички ефективної комунікації з бенефіціарами, включаючи техніки активного слухання, побудови довірчих відносин та врегулювання конфліктів, також є необхідними для досягнення високої якості взаємодії.

Проведення таких тренінгів сприяє професійному розвитку персоналу, підвищує ефективність роботи організації та забезпечує адаптацію до сучасних викликів. Save the Children, інвестуючи у кваліфікацію співробітників, створює умови для більш гнучкої та оперативної реакції на потреби населення, підвищуючи ефективність гуманітарних програм та рівень довіри до своєї діяльності.

Розширення програм навчання для вразливих груп є одним із пріоритетних напрямів вдосконалення діяльності Save the Children, оскільки дозволяє забезпечити доступ до освіти для найбільш уразливих категорій населення, які проживають у віддалених чи кризових регіонах. Розробка цільових програм навчання спрямована на врахування специфічних потреб різних соціальних груп, таких як переселенці, діти, люди похилого віку чи особи з інвалідністю. Програми повинні включати адаптовані навчальні

матеріали, які враховують мовні, культурні та освітні особливості кожної цільової групи, забезпечуючи інтерактивність та доступність інформації.

Віддалені регіони та зони активних бойових дій потребують інноваційних рішень для забезпечення безперервного навчання [31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38]. Одним із таких рішень є використання мобільних додатків для поширення освітніх матеріалів. Цифрові платформи, які можна використовувати на смартфонах, забезпечують доступ до матеріалів у зручному форматі навіть за обмеженого доступу до інтернету. Наприклад, мобільні додатки можуть включати інтерактивні модулі з основ безпеки, психологічної підтримки та базових освітніх навичок. Цифрові технології вже успішно впроваджуються Save the Children для навчання дітей у кризових регіонах, що підтверджує ефективність такого підходу.

Крім того, для підвищення ефективності програм важливо залучати місцевих викладачів та лідерів громад, які можуть адаптувати навчальні матеріали до конкретних умов та потреб населення. Особливий акцент має бути зроблений на використанні мультимедійного контенту, який полегшує сприйняття інформації та підвищує рівень залученості учасників до навчального процесу. Це може включати відеоінструкції, інтерактивні вправи та практичні завдання, які мотивують до навчання.

Розширення програм навчання для вразливих груп є ключовим елементом забезпечення рівного доступу до освіти в умовах кризи. Використання сучасних технологій та адаптація навчальних програм до локальних потреб дозволяють Save the Children не лише вирішувати нагальні проблеми, але й створювати умови для сталого розвитку гуманітарної освіти в Україні.

Розробка системи моніторингу та оцінки є важливим елементом вдосконалення комунікаційної стратегії Save the Children, спрямованої на підвищення ефективності зворотного зв’язку та адаптацію програм до потреб бенефіціарів. Запровадження регулярного моніторингу ефективності каналів комунікації дозволить виявляти сильні та слабкі сторони комунікаційних процесів, оцінювати доцільність використання різних платформ і забезпечувати

постійне вдосконалення підходів. Для цього важливо впроваджувати автоматизовані інструменти збору даних, які можуть включати інтегровані платформи для збору відгуків через соціальні мережі, гарячі лінії та мобільні додатки.

Створення системи оцінки ефективності зворотного зв’язку повинно базуватися на аналізі статистичних і якісних даних. Це передбачає визначення чітких критеріїв оцінки, таких як рівень доступності каналів для різних соціальних груп, швидкість реагування на запити, задоволеність бенефіціарів якістю комунікації та частота використання кожного каналу. Комбінація кількісних методів, таких як обчислення часток і середніх показників, з якісними підходами, наприклад, тематичним аналізом відгуків, дозволяє отримати більш повну картину ефективності зворотного зв’язку.

Регулярний моніторинг повинен включати побудову звітів, графіків і діаграм для візуалізації тенденцій, що сприяє швидкому прийняттю управлінських рішень. Наприклад, оцінка динаміки змін у довірі до каналів комунікації може допомогти зрозуміти, які інструменти є найбільш ефективними для певних цільових груп у різних регіонах. Крім того, якісний аналіз відкритих коментарів дозволить виявити конкретні проблеми, з якими стикаються бенефіціари, і розробити відповідні рішення.

Запровадження таких систем моніторингу та оцінки не лише підвищить якість комунікацій Save the Children, але й сприятиме забезпеченню прозорості діяльності організації. Це також дозволить зосередитися на довгострокових цілях, таких як посилення довіри до організації та забезпечення сталого розвитку гуманітарних програм.

Формування стратегії довгострокового розвитку є критично важливим для забезпечення стійкості та ефективності діяльності Save the Children в умовах сучасних викликів. Розробка багатоканальної стратегії комунікації дозволить організації адаптуватися до змінних умов, розширити охоплення аудиторії та забезпечити ефективний зворотний зв'язок із різними цільовими групами. Така стратегія має базуватися на використанні як цифрових, так і

традиційних каналів зв'язку, включаючи мобільні додатки, соціальні мережі, гарячі лінії, друковані матеріали та офлайн-зустрічі. Комбінація цих інструментів сприятиме досягненню широкого охоплення, враховуючи технічні, соціокультурні та географічні особливості регіонів, у яких працює організація.

Визначення пріоритетів у вдосконаленні комунікаційних процесів має враховувати сучасні тенденції, такі як зростання цифровізації, посилення уваги до інклюзивності та необхідність швидкої адаптації до кризових ситуацій. Наприклад, інтеграція інструментів штучного інтелекту для автоматизації аналізу зворотного зв’язку та персоналізації інформації для різних груп населення може значно підвищити ефективність комунікації. Крім того, важливо зосередитися на розробці програм навчання для вразливих груп, які допоможуть їм орієнтуватися в сучасних каналах зв’язку та використовувати їх для отримання необхідної допомоги.

Формування довгострокової стратегії також передбачає створення системи моніторингу та оцінки ефективності комунікаційних процесів. Це дозволить організації своєчасно виявляти слабкі місця, аналізувати результати впроваджених змін і приймати обґрунтовані рішення для подальшого вдосконалення. Системний підхід до аналізу та планування є запорукою сталого розвитку організації.

Таким чином, розробка багатоканальної стратегії комунікації та визначення пріоритетів її вдосконалення є основою для забезпечення сталого розвитку Save the Children. Ці заходи сприятимуть посиленню довіри до організації, розширенню її гуманітарних програм і забезпеченню довгострокової ефективності в досягненні її місії.

Висновки до розділу.

Проведений аналіз показав, що рівень інформаційної обізнаності про діяльність Save the Children є неоднорідним, а найбільш ефективними каналами комунікації є соціальні мережі та мобільні додатки, тоді як офлайн-методи залишаються актуальними для кризових регіонів. Зворотний зв’язок відіграє

ключову роль у вдосконаленні діяльності організації, проте стикається з бар’єрами, зокрема технічними та соціокультурними.

Рекомендації включають впровадження чат-ботів, автоматизованих систем збору даних, адаптацію комунікацій до регіональних особливостей і розширення доступу до цифрових інструментів. Інтеграція міжнародного досвіду та залучення локальних ресурсів сприятиме створенню ефективної комунікаційної системи та підвищенню якості гуманітарного реагування.

Отримані результати можуть стати основою для подальших досліджень та прикладом для інших гуманітарних організацій. Save the Children має всі можливості для вдосконалення своїх стратегій, що дозволить забезпечити своєчасну і якісну допомогу бенефіціарам.

ВИСНОВКИ

Висновки дослідження узагальнюють ключові аспекти, представленого дослідження і підкреслюють теоретичні та практичні значення отриманих результатів.

Встановлено, що зворотний зв'язок є важливим інструментом забезпечення ефективності комунікаційних процесів, адаптації програм до реальних потреб бенефіціарів і підвищення прозорості гуманітарної діяльності.

Визначено, що сучасні виклики, такі як кризи, пов'язані з війною, цифрова нерівність і соціокультурні бар'єри, ускладнюють доступ до інформації, що вимагає від гуманітарних організацій інноваційних підходів до організації комунікації.

Дослідження підтвердило важливість механізмів зворотного зв'язку як критичного компонента ефективної діяльності гуманітарних організацій у контексті кризових умов. На основі аналізу діяльності Save the Children в Україні визначено, що впровадження адаптивних комунікаційних стратегій дозволяє враховувати культурні, соціальні й технічні особливості цільової аудиторії, тим самим підвищуючи ефективність гуманітарної допомоги.

Теоретична частина роботи підтвердила, що сучасні підходи до комунікації базуються на принципах інтерактивності, відкритості й інклюзивності. Розробка таких стратегій потребує врахування культурного контексту, соціально-демографічних характеристик і рівня цифрової грамотності населення. Аналіз праць Габермаса, Луманна, Кастельса М. Грищенко, С. Лізаковської та інших дослідників дав змогу виявити, що ефективний зворотний зв'язок є не лише інструментом оцінки, але й механізмом саморегуляції гуманітарних організацій.

Практична частина роботи зосереджувалася на оцінці комунікаційної діяльності Save the Children. Було виявлено, що найпоширенішими каналами комунікації є месенджери, соціальні мережі та особисті зустрічі. Водночас наявність прогалин у координації між департаментами організації та недостатнє

використання механізмів зворотного зв’язку вказують на потребу в розробці єдиної стратегії комунікації.

Дослідження інформаційних потреб населення показало, що ключовими запитами залишаються питання безпеки, доступу до гуманітарної допомоги, здоров’я та освіти. Найбільш уразливими категоріями виявилися діти, переселенці, люди похилого віку та особи з інвалідністю.

Оцінка ефективності каналів комунікації Save the Children засвідчила, що мобільні додатки, соціальні мережі та гарячі лінії є найбільш популярними, тоді як офлайн-методи залишаються критично важливими для регіонів з обмеженим доступом до інтернету. Соціальні мережі, такі як «Facebook», «Instagram» і «Telegram» є найбільш популярними серед молоді та людей середнього віку. Аналіз засвідчив, що 40% людей похилого віку та 25% переселенців використовують гарячі лінії для отримання інформації про програми Save the Children. Офлайн-методи, такі як друковані матеріали та особисті зустрічі, залишаються актуальними для громад, які проживають у віддалених регіонах або мають обмежений доступ до цифрових технологій. 30% респондентів обирають мобільні додатки як основний канал отримання інформації завдяки їхній зручності та доступності у будь-який час. Такий багатоканальний підхід до комунікації дозволяє враховувати різноманітні потреби та можливості доступу до інформації у різних соціальних і вікових груп. Проте ефективність цих каналів значною мірою залежить від інфраструктурних, технічних та соціокультурних умов регіонів, де реалізуються гуманітарні програми.

Визначення інформаційних потреб населення в умовах кризи є однією з основних складових діяльності організації. Проведений аналіз показав, що ключовими запитами є доступ до інформації щодо безпеки, гуманітарної допомоги, охорони здоров’я та освіти. Найбільші труднощі виникають у вразливих груп, таких як переселенці, люди похилого віку, особи з інвалідністю та діти. Виявлено, що терміновість та складність запитів впливають на вибір каналів комунікації, а доступність цих каналів є нерівномірною залежно від регіону.

У роботі було також проаналізовано соціально-демографічні характеристики респондентів, що дозволило виявити, як вікові, гендерні та соціальні фактори впливають на вибір каналів комунікації.

Результати дослідження також показали, що ключовими бар'єрами для ефективної комунікації залишаються технічні проблеми, пошкодження інфраструктури внаслідок війни, мовні обмеження та недовіра до джерел інформації, нерівний доступ до цифрових технологій, недостатнє інформування про канали зворотного зв'язку та обмеження у взаємодії з маргіналізованими групами. Це підтверджує необхідність розвитку інклюзивних підходів, зокрема забезпечення доступу до інформації для осіб з обмеженими можливостями, ромських громад і мешканців сільських районів.

Порівняння з іншими гуманітарними організаціями демонструє, що Save the Children має всі передумови для вдосконалення своїх комунікаційних стратегій. Інтеграція найкращих міжнародних практик, таких як локалізація повідомлень, багатоканальний підхід та персоналізовані консультації може значно підвищити ефективність програм організації в Україні.

Отримані результати дослідження мають практичне значення для вдосконалення діяльності «Save the Children» в Україні та можуть бути використані іншими гуманітарними організаціями для підвищення ефективності своєї роботи. Запропоновані підходи та рекомендації спрямовані на створення більш гнучкої та адаптивної системи зворотного зв'язку, яка відповідатиме сучасним викликам та потребам населення.

На основі проведеного аналізу було розроблено рекомендації щодо вдосконалення механізмів зворотного зв'язку Save the Children. Напрями оптимізації зворотного зв'язку в діяльності організації включають:

- посилення координації між департаментами;

- впровадження єдиної платформи для збору даних і розширення використання інтерактивних методів комунікації, зокрема, запропоновано посилити роль локальних партнерів і залучати місцевих лідерів до планування та реалізації програм;

- інтеграцію сучасних технологій та розширення доступу до цифрових інструментів;

- впровадження чат-ботів, автоматизованих систем збору даних;

- адаптацію комунікацій до регіональних особливостей;

- розширення доступу до комунікаційних каналів для вразливих груп;

- адаптацію міжнародного досвіду до локальних умов.

Крім того, особливий акцент зроблено на підвищенні кваліфікації персоналу організації та проведенні інформаційних кампаній для населення.

Таким чином, результати роботи мають значний науковий і практичний внесок, оскільки дозволяють покращити адаптивність гуманітарних організацій до сучасних викликів і підвищити їхню ефективність у наданні допомоги вразливим групам населення.

Список використаних джерел та літератури

1. Лізаковська С. В. Зворотній зв’язок між органами публічної влади та громадянським суспільством: до аналізу питання. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 8. – URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1736 (дата звернення: 19.12.2024). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.8.57

2. Дмитренко К. С. Юрґен Габермас: від рефлексії до комунікації. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/1559bde5-de3f-425f-b94c-eb12651a5d90/content.

3. Михайло Мінаков. Ніклас Луман. Соціальна система, комунікація і масмедії: творення суспільної реальності. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/02cf9e9e-66cb-4897-b8c8-a9c7f4c815a5/content.

4. Рожелюк М. М. Сучасні тенденції управління кадровим потенціалом. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/67be6eee-9537-4b60-9d9e-9dae1fbde10e/content

5. Едвард Т. Холл. «Beyond Culture» (1976). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://monoskop.org/images/6/60/Hall_Edward_T_Beyond_Culture.pdf

6. Marchand Ph. Marshall McLuhan: The Medium and the Messenger [Electronic recourse] / Ph. Marchand. – Regime of access : https://monoskop.org/images/9/9d/Marchand_Philip_Marshall_McLuhan_The_Medium_and_the_Messenger.pdf.

7. В. М. Козленко. «Комунікативна модель» суспільства Нікласа Лумана як методологія дослідження релігії. Серія «Філософія», 2015 Вісник Черкаського університету. 2015. № 11 (344). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://journals.indexcopernicus.com/

api/file/viewByFileId/567902.pdf.

8. Robert T. Craig. Reflection on “Communication Theory as a Field”. p. 7-12. https://doi.org/10.4000/communiquer.346

9. Shih-Wei Hsu, Peter Lamb . Still in search of learning organization? Towards a radical account of The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization. Article publication date: 2 January 2020. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/tlo-09-2019-0142/full/html.

10. Hofstede Geert, Gert Jan Hofstede. Cultures and Organizations. Software of the Mind. https://www.researchgate.net/publication/268818948_Cultures_and_Organizations_Software_of_the_Mind

11. Майстренко, К. М. (2022). Комунікації у діяльності органів публічної влади. *Публічне урядування*, (1 (29), 93-98. https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-1(29)-13.

12. Состояние коммуникации, вовлеченности общественности и подотчетности в ходе реагирования на кризис в Украине: краткий отчет. Третье издание, февраль 2023 г. https://reliefweb.int/report/ukraine/state-communication-community-engagement-and-accountability-across-ukraine-response-snapshot-report-third-edition-february-2023

13. Грищенко М. Дослідження взаємодії організацій громадянського суспільства та органів влади в м. Вінниця. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://mistozmistiv.vn.ua/wp-content/uploads/2021/01/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82_1_renew_12_%D1%88%D1%80%D0%B8%D1%84%D1%82_public.pdf.

14. Content Analysis in Communication Research. Bernard Berelson. Free Press, 1952 - 220 стор.

15. Coleman J. S. Foundations of Social Theory / Coleman J. S. — Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University Press, 1990.

16. Yin, R. K. (2018). Case study research and applications Design an.docx. https://www.slideshare.net/slideshow/yin-r-k-2018-case-study-research-and-applications-design-andocx/255153005

17. Bertalanffy, L. von. (1968). General System Theory: Foundations, Development, Applications. New York: George Braziller. [In English].

18. Tolstov, S. (2023) "Systems Analysis of International Relations: Theoretical and Methodological Criteria and Principles", Problems of World History, (23), pp. 18–66. doi: 10.46869/2707-6776-2023-23-2.

19. Armin Nassehi. Organizations as Decision Machines: Niklas Luhmann's Theory of Organized Social Systems. DOI:10.1111/j.1467-954X.2005.00549.x.

20. Everett Rogers. Diffusion of innovations (1962). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ola.rntc.com/zh/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/02-Rogers-Diffusion-of-Innovations-HO.pdf.

21. С. Коляденко. Маргарет Мід - засновниця культурологічної теорії трьох типів культур. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://eprints.zu.edu.ua/34315/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%BA%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B0.pdf.

22. Ogburn W. F. Social Change with Respect to Culture and Original Nature. N. Y., 1950, c 11. URL:https://archive.org/details/cu31924102015413/page/n6/mode/2up?ref=ol&view=theater.

23. Fairclough, N. (1989). Language and Power. Longman.

24. Чадюк М. О. Дискурсивні стратегії легітимації та делегітимації в новинних текстах. — Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 035 «Філологія». — Національний університет «КиєвоМогилянська академія», Київ, 2023. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://shron1.chtyvo.org.ua/Chadiuk_Mariia/Dyskursyvni_stratehii_lehitymatsii_ta_delehitymatsii_v_novynnykh_tekstakh.pdf?PHPSESSID=cqf3iomcqbo54b2o46m77t1jg3

25. Суспільне мовлення. 2023: рік згуртованості й партнерства. Грудень 29, 2023. https://corp.suspilne.media/newsdetails/9170.

26. CDAC (Communicating with Disaster-Affected Communities. https://www.cdacnetwork.org/.

27. The United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) mobilizes & coordinates humanitarian assistance to people in need worldwide.https://unocha.exposure.co/

28. ГС «Українська мережа за права дитини» (Save the Children). https://childrights.org.ua/members/save-the-children/.

29. Управління ООН з координації гуманітарних питань, Гуманітарне реагування в Україні на 2023 рік, оновлено 26 травня 2023 року https://reports.unocha.org/en/country/ukraine/

30. УВКБ ООН/Уряд, Портал оперативних даних: Ситуація з біженцями в Україні. Доступно в середині серпня 2023 року. https://www.unhcr.org/ua/news/unhcr-updates-ukraine-refugee-data-reflecting-recent-movements

31. Звіт МОМ (2023) про внутрішнє переміщення населення в Україні: загальне опитування населення, раунд 12, січень. https://dtm.iom.int/reports/ukraina-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-naselennya-0.

32. Ground Truth Solutions (2023) Заклик до спілкування, співпраці та грошей (лютий 2023 р.) https://www.groundtruthsolutions.org/library/call-for-communication-collaboration-and-cash-ukr

33. ETC (2023) Звіт про ситуацію в Україні #20, лютий. https://dtm.iom.int/reports/ukraina-zvit-pro-situaciyu-z-vnutrishnim-peremischennyam-zagalne-opituvannya-naselennya.

34. REACH (2023) Україна: інформаційний бюлетень моніторингу

гуманітарної ситуації: фокус на пошкодженнях інфраструктури та перебої в роботі комунальних послуг, січень. https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/mizhnarodna-dopomoha-ukrayini-pidsumky-2023-i-trendy-2024-roku.

35. REACH (2023) Бюлетень MSNA 2022: Україна, лютий. https://reliefweb.int/report/ukraine/2022-msna-bulletin-ukraine-february-2023

36. OCHA, Ukraine Humanitarian Response 2023, оновлено 26 травня 2023 року https://reports.unocha.org/en/country/ukraine/

37. Ніколаєць, Ю. (2024). Державна інформаційна політика України в умовах повномасштабного воєнного вторгнення Російської Федерації: суспільно-мобілізаційний потенціал і ефективність. Політичні дослідження / Political Studies, (1 (7), 42–67. вилучено із http://pd.ipiend.gov.ua/article/view/305721.

38. Бідюк Н. М. Комунікативна компетентність майбутнього вчителя філолога: зміст та структура. Інформаційнокомунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи: збірник наукових праць третьої Міжнародної науково-практичної конференції (12–14 листопада 2012 р.). Львів, 2012. С. 158–160.

39. Божук Т. Роль зворотного зв’язку в навчальному процесі: досвід застосування методів «три конверти» та анкетування. Молодь і ринок. 2010. С. 94–98.

ДОДАТКИ

Додаток Б

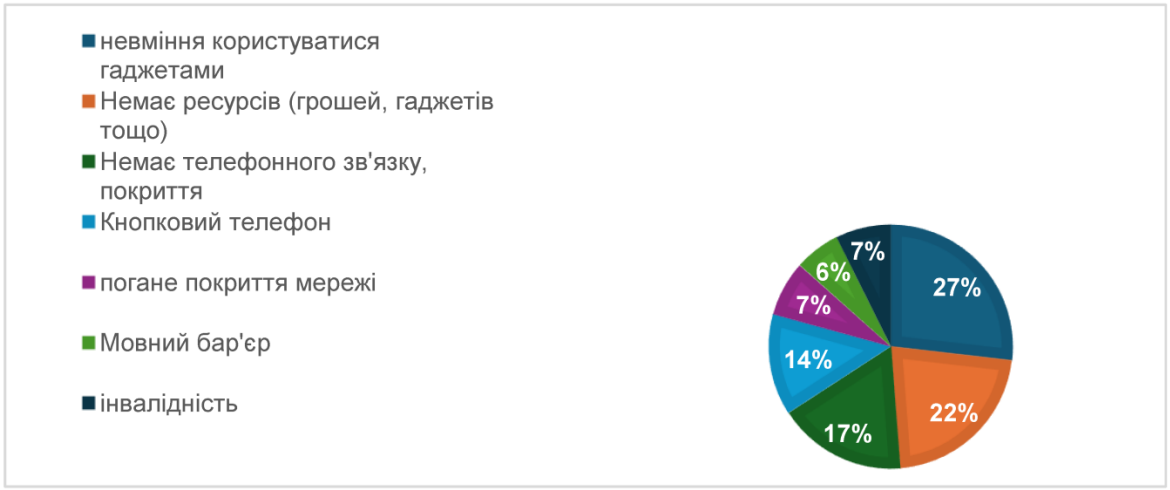

Рисунок 2.3 - Труднощі спілкування

Джерело: складено за результатами дослідження Save the Children

Додаток В

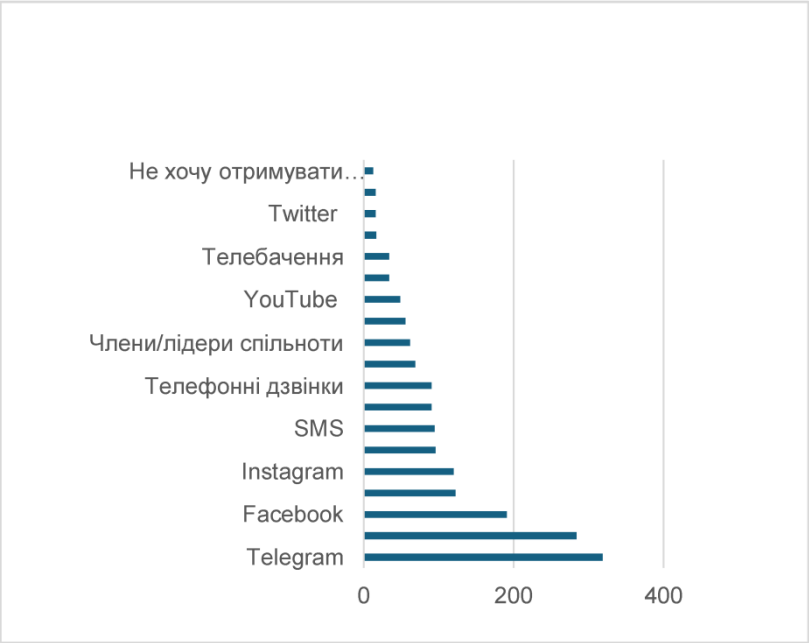

Рисунок 2.4. - Канали, через які респонденти хотіли б отримувати інформацію

Джерело: складено за результатами дослідження Save the Children

Додаток Г

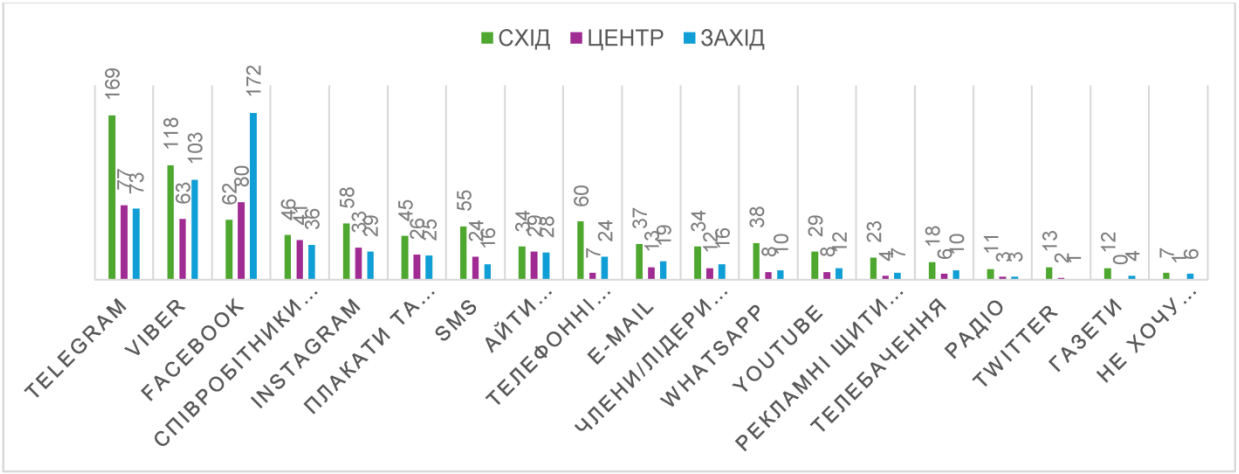

Рисунок 2.5. - Канали, через які респонденти хотіли б отримувати інформацію (за регіонами)

Джерело: складено за результатами дослідження Save the Children

Додаток А

Таблиця 2.1. - Оцінка КШК використовувала змішані методи (якісні та кількісні), підхід до збору та аналізу даних і була розділена на три основні компоненти.

№	Компоненти	Визначення
1	Компонент перший	Цей компонент включав кабінетний огляд вторинних даних про комунікаційний ландшафт гуманітарного реагування в Україні. У кабінетному огляді розглядалися зовнішні дослідження та публікації, а також внутрішні документи та звіти, підготовлені організацією Save the Children. Зібрані дані були класифіковані за чотирма основними напрямками, включаючи ситуацію/контекст, висновки про інформаційні прогалини, висновки про бажані канали комунікації та рекомендації.
2	Компонент другий	Цей розділ включав внутрішні консультації з ключовими інформантами, які працюють на Save the Children у всіх регіональних офісах, а також у регіональному офісі. Внутрішні консультації мали на меті зібрати та розвинути досвід та роздуми персоналу Save the Children щодо прогалин, найкращих практик, отриманих уроків та рекомендацій щодо підходу SCI Ukraine до комунікації з громадами та дітьми, підлітками як на рівні, так і на програмному рівні. Для проведення внутрішніх консультацій методологія оцінки включала:
3		Проведення фокус-групових дискусій з усіма операторами гарячої лінії Save the Children в Україні (всього дев'ять), які щодня контактують з учасниками програми Save the Children, які звертаються до SC за допомогою гарячої лінії або онлайн-форми зворотного зв'язку.
4		FGD з технічними консультантами, які відповідають за розробку та забезпечення якості проектів і програм Save the Children, оскільки їхній внесок є цінним для інформування про планування обміну інформацією Save the Children на програмному рівні. Було опитано кожного галузевого технічного радника (охорона здоров'я, укриття, освіти, захисту дітей, адвокації та ЗМІ).
5	Компонент третій	Цей компонент включав кількісний та якісний збір даних з дітьми, громадами та інтерв'ю з ключовими інформантами, зокрема:
6		Дитячі консультації: відбулося дитяче консультування з дітьми та підлітками, які беруть участь у програмах Save the Children в Україні. Це включало консультації з хлопцями

		та дівчатами віком від 8 до 17 років. Було проконсультовано чотири групи дітей за областю втручання (східна, центральна, західна). Загалом було проведено 12 консультацій з дітьми, які брали участь у різних програмних заходах. У кожній з областей були проведені консультації з наступними групами: одна з хлопчиками 8-12 років, одна з дівчатами 8-12 років, одна з хлопцями 13-17 років, одна з дівчатами 13-17 років. Консультації з дітьми відбувалися в центрах цифрового навчання та в просторах, дружніх до дітей. Фасилітаторами виступили всі працівники Save the Children. При відборі учасників фасилітатори враховували представництво за географічним регіоном, статтю, віком та типом програм, у яких беруть участь діти та підлітки, щоб забезпечити включення різноманітної групи. Також у деяких областях було охоплено групи ВПО залежно від доступу та операційної доцільності.
7		Опитування: оцінка включала кількісне опитування, в якому взяли участь близько 570 осіб. В опитуванні взяли участь учасники програм, які отримували допомогу від Save the Children напряму або через партнерські організації, а також неучасники, які не знали про організацію. Усі опитування проводилися офлайн у місцях, де люди безпосередньо брали участь у різних видах допомоги: від дружніх до дітей місць до цифрових навчальних центрів та місць, де люди могли зареєструватися для отримання грошової допомоги та її розподілу.
8		Персонал партнерів ФГД з партнерами Save the Children: Партнери Save the children є ключовими зацікавленими сторонами у комунікації з громадами та учасниками програми Save the Children. Так, методологія оцінювання включала ФГД зі співробітниками партнерів Save the Children з усіх областей (центрального, східного, західного). До участі у ФГДС були запрошені співробітники партнерів з підзвітності та моніторингу, оскільки вони матимуть огляд теми комунікації в рамках різних проектів та програм.
9		Інтерв'ю з ключовими інформантами: Save the Children визначила підзвітність перед постраждалими людьми, а також мережу CDAC у ключових інформантах України в цій оцінці, оскільки обидві організації відповідають за координацію механізмів комунікації, залучення громади та підзвітності реагування на події в Україні між різними агенціями з надання допомоги.