

Надія Баловсяк,  
доцент Школи журналістики та комунікацій  
Українського католицького університету,  
кандидат педагогічних наук

 <https://orcid.org/0000-0002-1810-7397>  
 [balovsyak@ucu.edu.ua](mailto:balovsyak@ucu.edu.ua)

Nadiia Balovsiak,  
PhD in Pedagogy, Associate Professor  
at School of Journalism and Communications,  
Ukrainian Catholic University

## КОМУНІКАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ УКРАЇНИ У ТЕЛЕГРАМІ В УМОВАХ РИЗИКІВ ТА ОБМЕЖЕНЬ

### COMMUNICATION OF STATE AUTHORITIES OF UKRAINE ON TELEGRAM IN CONDITIONS OF RISKS AND RESTRICTIONS

Стаття присвячена аналізу комунікаційних практик державних органів України у месенджері «Телеграм» в умовах війни. Актуальність дослідження зумовлена стрімким зростанням ролі телеграму в українському інформаційному середовищі під час повномасштабного вторгнення Росії, а також суспільною дискусією щодо його безпечності та доцільності використання. Попри публічну критику, численні застереження з боку національних і міжнародних експертів, а також офіційні попередження державних структур, телеграм залишається одним із головних інструментів цифрової комунікації, зокрема активно використовується органами державної влади.

У дослідженні проаналізовано останні публікації та аналітичні звіти, в яких ідеться про практику державних комунікацій, а також про ризики телеграму як платформи, зазначається низький рівень регулювання телеграму та його загрози в контексті інформаційної безпеки. Метою статті є з'ясування масштабів, інтенсивності та характеру використання телеграму як офіційного інструменту комунікації органів державної влади України. Серед завдань дослідження — визначення рівня інституціоналізації телеграм-присутності, аналіз активності каналів, охоплення аудиторії та оцінка ефективності комунікаційних практик з огляду на сучасні обмеження та ризики.

Методологічною основою став кількісний контент-аналіз телеграм-каналів 29 органів влади (центральных, місцевих і спеціалізованих), який дав змогу виявити комунікаційні практики державних структур у телеграмі. Результати дослідження свідчать про високий рівень присутності державних структур у телеграмі (85,7 % мають власні канали), однак виявлено нерівномірність їх активності та залученості, відсутність єдиних стандартів комунікації та спільних протоколів реагування на інформаційні загрози. У висновках обґрунтовано потребу в розробці державної політики щодо використання телеграму в публічній комунікації, необхідність запровадження кризових протоколів та чіткого нормативного врегулювання взаємодії з цифровими платформами.

**Ключові слова:** телеграм, державна комунікація, цифрова безпека, кібербезпека, інформаційні ризики, публічна комунікація, контент-аналіз.

The article analyses the communication practices of Ukrainian government agencies in the Telegram messenger in the context of warfare. The relevance of the study is due to the rapid growth of Telegram's role in the Ukrainian information environment during Russia's full-scale invasion, as well as the public debate about its safety and appropriateness. Despite public criticism, numerous warnings from national and international experts, and official warnings from government agencies, Telegram remains one of the main tools of digital communication, including for the authorities themselves.

The study analyses recent publications and analytical reports, that cover information risks, low level of regulation of messengers, and the possibility of their abuse in the context of information security. The purpose of the article is to determine the scope, intensity and nature of the use of Telegram as an official communication tool of the Ukrainian public authorities. The objectives of the study include determining the level of institutionalization of the Telegram presence, analysing the activity of channels, audience coverage, and assessing the effectiveness of communication practices in view of existing limitations and risks.

The methodological basis was a quantitative content analysis of the Telegram channels of 29 authorities (central, local and specialized), which allowed us to identify patterns of activity, the intensity of content updates. The results of the study show a high level of presence of government agencies on Telegram (85.7 % have their own channels), but also reveal uneven activity and engagement, lack of common communication standards and common protocols for responding to information threats. The conclusions substantiate the need to develop a state policy on the use of messengers in public communication, the need to introduce crisis protocols, strengthen the verification of official channels, and clearly regulate interaction with digital platforms in a wartime.

**Keywords:** Telegram, government communication, digital security, cybersecurity, public communication, information threats, messenger platforms, institutional presence, audience engagement, content analysis.

**Вступ.** Поширення цифрових платформ, зокрема месенджерів, суттєво трансформувало практики державної комунікації, зробивши їх більш оперативними, менш формалізованими й водночас менш контрольованими. В умовах повномасштабної війни платформа «Телеграм» набула особливої ваги в інформаційній екосистемі України, ставши одним із головних каналів інформування про загрози, рішення уряду та хід бойових дій. Водночас використання цієї платформи державними органами супроводжується значними ризиками та публічними дискусіями про її небезпеку.

Актуальність дослідження зумовлена парадоксом: попри численні застереження від експертів, журналістів-розслідувачів і представників громадянського суспільства щодо безпекових загроз телеграму, а також окремі офіційні заклики обмежити його використання, багато українських державних органів не лише зберігають присутність на цій платформі, але й активно використовують її як один з основних інструментів публічної комунікації. Такий розрив між критичним дискурсом і реальною інституційною практикою становить важливе дослідницьке питання. Додатковим запитанням є рівень активності й залученості аудиторії державних телеграм-каналів, а також якими є потенційні ризики використання цієї платформи з погляду інформаційної безпеки. Наукова новизна полягає в систематичному емпіричному аналізі телеграм-активності 29 органів державної влади України у 2025 році.

Останні дослідження щодо практик державних комунікацій (А. Ловарі, А. Каплан, Л. Тодіско) свідчать про необхідність в державних комунікаціях бути присутніми на тих платформах, якими послуговуються користувачі. У наш час — це соціальні мережі, оскільки саме тут формується значна частина інформаційного простору громадян. Соціальні мережі стали ключовими каналами спілкування, обміну думками та отримання новин, особливо серед молодшої аудиторії. Відсутність державних органів у цьому середовищі призводить до втрати можливості оперативно інформувати громадян, спростовувати дезінформацію та формувати довіру до інституцій.

В Україні з початком війни найпопулярнішою соціальною платформою для отримання новин став телеграм. Водночас багаточисельні дослідження та суспільні дискусії підкреслюють небезпеки цього інструменту. Проте цілісне вивчення практик використання цієї платформи саме державними органами у специфічному безпековому контексті залишається

фрагментарним, що ще раз підкреслює потребу в проведеному аналізі.

**Мета та завдання дослідження.** Метою дослідження є виявлення особливостей інституційного використання месенджера «Телеграм» органами державної влади України в умовах війни та суспільної полеміки навколо безпекових і нормативних ризиків цієї платформи. У фокусі дослідження — співвідношення між офіційною критикою телеграму та його фактичним використанням як інструменту публічної комунікації, сприйняття аудиторії цього інструменту, а також використання додаткових телеграм-функцій (ботів) органами публічної державної влади. У статті проаналізовано використання телеграму органами публічної державної влади (на вибірці із 29 державних структур) та оцінено масштаби популярності цього інструменту, а також визначено основні загрози, пов'язані з його популярністю в сучасній Україні.

Ця мета передбачає такі **завдання** дослідження: аналіз наукової літератури та публікацій, присвячених державним комунікаціям у цифровому просторі; історичний екскурс зростання популярності телеграму в українському медіапросторі; аналіз публічного дискурсу про небезпеку цього інструменту; опис вибірки органів державної влади, які мають або вели телеграм-канали; аналіз їхніх кількісних показників: частоти публікацій, розміру аудиторії, показників залученості; виявлення суперечностей між нормативним регулюванням та фактичними комунікативними практиками телеграм-активності.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети було використано змішаний дослідницький підхід, що поєднує аналіз наукової літератури та публіцистики за темою, критичний аналіз публічного дискурсу навколо використання телеграму, кількісний контент-аналіз, дескриптивну статистику щодо використання телеграму органами державної влади. Основу емпіричної частини становить ручний моніторинг офіційних телеграм-каналів українських міністерств, правоохоронних органів, структур сектору безпеки та органів вищої державної влади. Вибірка сформована на основі списку центральних органів виконавчої влади та ключових державних установ, що здійснюють публічну комунікацію. Спостереження охоплює період березень — квітень 2025 року.

**Результати та обговорення.** Комунікація є важливим елементом функціонування державних структур. Її основне завдання полягає не лише в інформуванні про діяльність ор-

ганів влади, але й у забезпеченні ефективної взаємодії між владою та суспільством. Якій операційна комунікація набуває особливої ваги в умовах війни. У таких обставинах комунікаційний вимір діяльності державних органів є критично важливим для забезпечення своєчасного інформування населення, ефективного реагування на кризові ситуації, формування суспільної стійкості та активної протидії дезінформації в умовах інформаційної війни [1, с. 320].

У XXI столітті цифрові комунікаційні платформи поступово витісняють традиційні засоби масової інформації з поля офіційної публічної комунікації. Інституційна присутність органів державної влади у цифровому середовищі перетворилася на необхідний елемент їхньої діяльності. Цифрова трансформація торкнулася як внутрішніх процесів (електронний документообіг, публічні реєстри), так і зовнішньої комунікації — способу, в який держава взаємодіє з громадянами, медіа, бізнесом та міжнародними партнерами. Особливу роль у цій трансформації відіграють соціальні мережі, які змінили інформаційний ландшафт, зсунувши акценти з традиційних ЗМІ до децентралізованих платформ та соцмереж [4, с. 40]. У такому середовищі державні органи змушені адаптуватися до нової логіки комунікації, в якій оперативність, прозорість і відкритість є ключовими вимогами [7]. Таким чином, функція державної присутності в соціальних мережах значно розширилася — від простого інформування до виконання стратегічних завдань із формування довіри та забезпечення прозорості.

Огляд сучасної наукової літератури підтверджує зростання важливості комунікаційної діяльності державних органів, особливо в умовах криз [10]. У публікаціях акцентується важливість двосторонньої комунікації, розбудови моделей зворотного зв'язку та впровадження сучасних цифрових інструментів для оперативного інформування [8]. Значна увага приділяється зміні комунікативних практик української влади під впливом цифровізації й війни, а також ролі соціальних мереж у цьому процесі. Сучасна наукова думка розглядає комунікацію державних органів як складний, багатовимірний процес, що потребує системного підходу, інституційної підтримки та постійної адаптації до нових викликів [15].

Державні комунікації в соціальних медіа становлять окремих і стрімко зростаючий сегмент сучасної публічної комунікації, який суттєво змінює уявлення про роль держа-

ви в інформаційному просторі. Згідно з дослідженнями в галузі цифрового врядування (digital governance) [5], цифрові платформи не лише виконують роль каналів поширення інформації, а й стають інструментами формування публічного іміджу інституцій, залучення громадян до політичного процесу, оперативного реагування на кризи. Динамічне інформаційне середовище вимагає від державних структур дотримання принципів оперативності, прозорості та відкритого діалогу, що докорінно змінює стиль комунікації — від ієрархічного до більш горизонтального.

У межах загальної тенденції цифровізації державного сектору в Україні соціальні мережі стали одним із ключових інструментів взаємодії між владою та громадянами. Протягом останнього десятиліття фейсбук, твіттер (нині ікс), ютуб та інстаграм активно використовувалися українськими органами влади для публічного інформування. Однак із початком повномасштабної війни в лютому 2022 року саме телеграм стрімко вийшов на перший план як один із найоперативніших і найпопулярніших каналів отримання інформації. Причини цього феномену полягають у кількох факторах: високій мобільності платформи, відсутності алгоритмічної стрічки, можливості швидко створювати канали та розсилати повідомлення. Ця платформа стала відповіддю на потребу в оперативному інформуванні громадян як загалом про події в країні, так і про різноманітні загрози, з якими зустрілась країна та кожен її громадянин. Телеграм став майданчиком, який масово використовують як державні інституції, так і волонтерські ініціативи, медіа, військові, посадовці та громадяни.

Згідно з аналітикою DataReportal, Україна входить до переліку країн з найвищою часткою користувачів телеграму порівняно з іншими соцмережами [2]. Телеграм набув особливої популярності після 2022 року, коли, з одного боку, виникла потреба в оперативному інформуванні, а з іншого — спостерігалася недовіра до російських чи малозахищених цифрових інфраструктур.

Активне зростання інтересу до телеграму перед початком повномасштабного вторгнення було зумовлене тим, що в попередні роки ця платформа активно використовувалася журналістами, медіа та політиками, зокрема для поширення різноманітних інформаційних вкидів та так званих інсайдів. Поряд із цими каналами в українському медіапросторі того періоду з'явилася значна кількість анонімних телеграм-каналів, що позиціонували себе як джерела інсай-

дерської інформації. Це сприяло їх поширенню та використанню як новинних джерел багатьма українськими медіа. Тож у той час анонімні канали в телеграмі вперше викликали інтерес з боку широкої аудиторії. Цей інструмент також почали використовувати органи державної влади та місцевого самоврядування — на платформі стали з'являтися їхні канали.

Все це свідчить про те, що на початок «Великої війни» телеграм був відомий українцям, проте особливості активності щодо його використання на той момент не спостерігалось. Так, у 2019 році, за даними дослідження компанії «Research & Branding Group», телеграм використовували біля 17 % українців. Він значно поступався за популярністю вайберу, яким користувалися понад 56 % респондентів, та фейсбуку, аудиторія якого становила 41 % українців. У 2021 році біля 21 % українців споживали новини через телеграм [18].

Після початку «Великої війни» українська аудиторія поринула в телеграм у пошуку важливих та актуальних новин. За перші місяці після повномасштабного вторгнення користувачі витрачали на телеграм близько 40 хвилин на день. Це увосьмого більше порівняно з показником у 5 хвилин до лютого 2022 року. У перші дні березня 2022 року час користування телеграмом доходив до години щодня [16].

З часом із інструменту комунікації телеграм перетворився на здебільшого джерело отримання новин. За даними опитування USAID-Internews про медіаспоживання українців, 72 % з них у 2023 році використовували телеграм для отримання новин. Аналогічне дослідження 2024 року показало, що 73 % українців продовжили споживати новини саме на цій платформі. А загалом платформою у 2024 році користувались понад 80 % українців [14]. Така популярність платформи стала причиною її використання різноманітними організаціями, в тому числі державними структурами.

На другому році війни в Україні активізувалися обговорення небезпеки такої залежності від телеграму. Аргументами в цих дискусіях, розпочатих українським підприємцем Ярославом Ажнюком, були невідомі зв'язки очільника Телеграму Павла Дурова із російською владою [6]. Питання національної безпеки, на які посилався Ажнюк, стали актуальними в умовах активного використання телеграму через інші причини, серед яких — можливий витік інформації про користувачів та їхню активність на платформі, а ще — через вплив за допомогою телеграм-каналів на суспільну думку в Україні. Водночас фахівці з цифрової безпеки

наголошували на ризиках використання телеграму [13].

Протягом 2023–2024 років публічна дискусія навколо ризиків, пов'язаних із телеграмом, набула інституційного виміру. У вересні 2024 року в рішенні Ради національної безпеки і оборони України телеграм було названо загрозою для національної безпеки, а також містилась заборона на використання телеграму на офіційних пристроях державних службовців, військовослужбовців та працівників критичної інфраструктури. Автори заборони підкреслювали, що це обмеження стосується лише офіційних пристроїв і не поширюється на особисті телефони громадян. Окрім того, це обмеження мало уточнення — ця заборона не стосувалась випадків використання телеграму, викликаних службовою необхідністю. То ж це уточнення в певному розумінні легітимізувало використання платформи для публічної комунікації.

Після рішення РНБО низка українських університетів та державних установ запровадила внутрішні розпорядження, що обмежують використання телеграму на робочих пристроях. Серед них національний університет «Києво-Могилянська академія», Київський національний університет імені Т. Шевченка, Львівська політехніка та інші, прокуратура України, Національна академія наук України, Громадське радіо. Телеграм заборонено для службової комунікації у Верховній Раді України, від нього відмовилися в організації «Пласт» та Національній комісії зі стандартів державної мови. Більшість із цих обмежень стосуються лише використання телеграму як інструменту комунікації. Деякі із структур, які відмовилися від телеграму, припинили вести свої телеграм-канали, таким чином відмовившись від платформи не лише як інструменту внутрішньої взаємодії, але і як публічної комунікації. Проте значна частина державних структур, передусім органів публічної державної влади, продовжила використовувати платформу попри всі застереження, суспільні дискусії та заборони [19].

Попри суспільну та експертну критику, а також точкові заборони, запроваджені окремими державними структурами, телеграм продовжує широко використовуватися органами влади України. Цей інструмент став не лише платформою для офіційної комунікації, але й для оперативного оповіщення громадськості про загрози, інформування про власну діяльність, просування урядових наративів. Більше того, в окремих випадках на тлі публічних застере-

жень (з боку РНБО, СБУ, очільників спецслужб) державні структури продовжують не лише активно вести власні телеграм-канали, а також використовувати телеграм-боти, залучаючи громадян до взаємодії з ними. Усе це свідчить про значний розрив між нормативно-правовими обмеженнями та реальною комунікаційною практикою. Однією з ключових причин цього явища є відсутність рівноцінної альтернативи, що змушує державні установи пристосовуватися до популярних платформ, навіть якщо вони несуть ризики.

Таким чином, практика застосування телеграму органами державної влади України демонструє глибоко вкорінену, стійку та часто навіть розширювану присутність на цій платформі. Подекуди спостерігається тенденція до збереження, а часом навіть розширення комунікаційної активності на платформі. Окремі органи державної влади ведуть кілька каналів, використовують телеграм-боти, публікують важливі повідомлення винятково через цей канал, а іноді саме телеграм обирається як основний чи навіть єдиний майданчик для оперативної комунікації з громадянами. Це створює очевидну суперечність між публічно декларованими обмеженнями і фактичним функціонуванням платформи в інформаційній екосистемі державних комунікацій. Саме ця суперечність між офіційною риторикою й практикою потребує не лише критичного осмислення, але й точного емпіричного опису: які державні структури представлені на платформі, яким є обсяг і характер їхньої активності, якою є взаємодія з аудиторією, чи є ознаки інституціоналізованого використання платформи або ж переважає ситуативний і неформалізований підхід. Саме ця суперечність і лежить в основі подальшого аналізу, спрямованого на емпіричне вивчення масштабів, характеру та ефективності телеграм-комунікації з боку державних структур України.

Задля дослідження того, яким чином органи державної влади використовують платформу «Телеграм», спочатку було створено вибірку для аналізу. Вибірка містить центральні органи виконавчої влади — міністерства (19), правоохоронні органи та структури сектору безпеки та оборони (5) та ще п'ять органів вищої державної влади (президент, офіс президента, Кабінет Міністрів України, Верховна Рада України, Конституційний Суд України). Загалом до вибірки увійшли 29 державних структур, для кожної із них проводився пошук телеграм-каналу. Для цього використовувався пошук на платформі «Телеграм», а також за допомогою офіційних

сайтів відповідних державних структур. Для забезпечення точності проводилася перевірка перехресними джерелами (офіційні сайти органів, агрегатори каналів, відкриті бази даних). Критеріями для включення каналу у вибірку для аналізу були наступні: наявність офіційного статусу телеграм-каналу (підтвердження на сайті установи або верифікація), активність каналу протягом останніх шести місяців (не менше 1 публікації на тиждень), публікації українською або офіційною державною мовою. Дані збиралися вручну та за допомогою інструментів телеграм-статистики у березні — квітні 2025 року.

Із 29 проаналізованих державних структур власні телеграм-канали мали 24 структури (85,7 %). Аналіз показав, що не ведуть свої телеграм-канали Міністерство закордонних справ України, Міністерство у справах ветеранів України, Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості України та Кабінет Міністрів України. Так само немає офіційного телеграм-каналу в ЗСУ (попри наявність каналів окремих представників військового командування, до прикладу, Головнокомандувача Сирського чи Командування Повітряних сил). Більшість каналів є верифікованими, тобто мають верифікаційну позначку — лише три канали із проаналізованої вибірки (Конституційного суду, Міністерства молоді та спорту й Міністерства розвитку громад та територій України) не мали відмітки про верифікацію.

Окрім того, для подальшого аналізу були зібрані статистичні дані кожного з цих каналів, а саме: кількість підписників, середня кількість переглядів останніх 10 постів, частота публікацій (постів на тиждень), наявність додаткових телеграм-інструментів (додаткових каналів чи ботів).

Аналіз вибірки дозволив отримати наступні показники присутності в телеграмі українських органів державної влади.

**1. Час реєстрації каналів.** Переважна більшість каналів були створені до початку «Великої війни». Найстарішим каналом серед проаналізованих виявився канал Міністерства внутрішніх справ України — його було створено у листопаді 2017 року. Ще два канали (Міністерства економіки та Міністерства освіти й науки) були створені у 2018 році. Канал Офісу президента і канал Президента Зеленського зареєстровані в липні 2019 року. Після початку «Великої війни» з'явилися канали в ГУР, Міністерства аграрної політики та продовольства України, Міністерства оборони, а також канал у Міністерства енергетики, дата його створен-

ня — 23 січня 2023 року — є найновішою серед усіх проаналізованих каналів.

**2. Активність (середня кількість дописів).** Наступним показником для аналізу була середня кількість дописів на день. Цей показник може змінюватися в залежності від подій в країні та інформаційних впливів, до уваги брався середній показник за березень та квітень 2025 року. Найбільш активними у щоденній комунікації виявилися Міністерство оборони України та Верховна Рада (20 дописів щодня), а ще — Міністерство розвитку громад та територій України (18 дописів) та Міністерство внутрішніх справ (15 дописів). Не особливо активними в телеграмі є Міністерство економіки (2 дописи щодня) та Міністерства освіти і науки, цифрової трансформації, національної єдності та енергетики (по 3 дописи). В середньому всі проаналізовані державні структури публікують 7,7 дописів щодня у робочі дні.

**3. Розмір та активність аудиторії.** Оцінити інтерес аудиторії до телеграм-активності міністерств можна за допомогою даних, що свідчать про розмір та активність аудиторії. У першу чергу, це кількість підписників проаналізованих каналів. Наразі найпопулярнішим телеграм-каналом із проаналізованої вибірки є майданчик Президента Зеленського — на нього підписано понад 700 тисяч користувачів, причому протягом періоду спостережень це число постійно зростало і наразі воно наближається до 710 тисяч. На другому місці за кількістю підписників опинився канал СБУ (302 тис.), далі слідують канали ГУР (238 тис.), Верховної Ради (114 тис.) та Офісу Президента (93 тис.). Найменш популярними є канали Конституційного суду, Міністерства молоді та спорту й культури та стратегічних комунікацій.

Інші важливі для аналізу показники залученості — кількість переглядів одного допису та показник рівня залученості, тобто співвідношення між числом переглядів одного допису та загальним числом підписників. Серед каналів, які викликають найбільшу цікавість в аудиторії, тобто ті, що мають найбільший коефіцієнт залученості, опинилися Міністерство енергетики, цифрової трансформації та канал Президента Зеленського. Інтерес до дописів енергетиків перевищує число підписників каналів — один допис цієї структури переглядає набагато більше людей, аніж підписаних на цей канал: коефіцієнт залученості для цього майданчика перевищив 120 %. Для каналу Мінцифри показник залученості склав 55 %, для каналу президента — 49 %. Також залученість в понад 40 % підписників

показали канали СБУ, Міністерства фінансів та соціальної політики. Найменше цікавлять користувачів дописи Верховної Ради (4 %), Міністерства внутрішніх справ (8,6 %) та Нацполіції (8,8 %). Цікаво, що парламент та Міністерство внутрішніх справ доволі активно публікують контент у свої телеграм-канали — в середньому 20 та 15 дописів відповідно.

**4. Наявність телеграм-ботів.** Виключно офіційними телеграм-каналами, призначеними для інформування про власну діяльність та донесення важливої інформації, використання телеграму державними структурами може не обмежуватися. Деякі органи публічної державної влади, що увійшли у вибірку, використовують телеграм-боти. Серед них — Офіс Президента, ГУР, СБУ та Міністерство цифрової трансформації. Проте цікаво, що не всі з них мають верифікаційну відмітку, а за пошуком, до прикладу, «Служба Безпеки України бот» пропонується відразу три Telegram-боти і не зрозуміло, який з них є справжнім. Так само два боти без верифікаційної відмітки пропонує пошук і для Головного управління розвідки. Відсутність посилань на ці боти на офіційних сайтах за умови відсутності верифікаційної відмітки (наприклад, для СБУ) є додатковим елементом ризику використання цих майданчиків. Якщо боти спецслужб пропонує повідомляти важливу інформацію про ворогів, їх пересування чи про колаборантів чи шпигунів, то бот Мінцифри пропонує отримати в діалоговому режимі інформацію про діяльність міністерства чи про події, які воно організовує.

**Висновки.** Проведене дослідження дозволяє зробити кілька принципових висновків щодо практики використання платформи «Telegram» органами державної влади України в умовах публічних дискусій про безпекові ризики цієї платформи. Аналіз показав, що немає сумнівів в тому, що вона стала не лише головним джерелом новинного контенту, але й популярним майданчиком, який використовують українські органи державної влади. Це відбувається попри наявність рекомендацій про обмеження використання телеграму, в яких ішлося про ризики витоку даних та потенційний контроль роботи цього сервісу з боку ворога. Більшість державних органів України продовжують активно використовувати цю платформу як інструмент публічної комунікації. Із 29 проаналізованих органів 24 (85,7 %) мають власні офіційні телеграм-канали, що свідчить про фактичну інституціоналізацію використання цієї платформи в середовищі державних комунікацій.

Окрім того, важливо підкреслити, що значна частина державних телеграм-каналів була створена задовго до початку повномасштабної війни у 2022 році. Водночас війна спричинила певну активізацію їх використання. Той факт, що частина каналів була створена вже після початку вторгнення, може свідчити про визнання телеграму як зручного та оперативного каналу інформування населення у кризових умовах та намагання бути присутніми на платформах, популярних серед користувачів.

Активність каналів державних органів влади суттєво варіюється, що свідчить про відсутність єдиного стилю в комунікаціях на цій платформі. Середній рівень оновлення контенту становить близько 7,7 дописів на день у робочі дні, однак існують як більш активні канали (до 20 дописів на день), так і значно менш активні (2–3 дописи). Це доводить те, що кожна організація визначає оптимальну для себе частоту повідомлень у телеграмі.

Також аналіз даних щодо кількості підписників та рівня залученості аудиторії демонструють нерівномірний розподіл уваги користувачів до офіційних телеграм-каналів. Найбільшу аудиторію мають канали президента та структур сектору безпеки та оборони (СБУ, ГУР), тоді як канали частини міністерств мають доволі невелике охоплення. Водночас високий коефіцієнт залученості користувачів окремих каналів свідчить про здатність цих органів державної влади ефективно підтримувати інтерес аудиторії навіть за умов обмеженої кількості підписників. Окремо варто підкреслити, що хоча окремі органи влади використовують телеграм-боти для взаємодії з громадянами, їхня недостатня верифікованість

породжує додаткові ризики безпеки та довіри до таких інструментів.

Загалом результати дослідження свідчать про те, що телеграм залишається одним із ключових каналів комунікації державної влади України з громадськістю, попри ризики використання цієї платформи. Виявлені суперечності між публічними заявами щодо обережності при використанні телеграму і реальною практикою держструктур вказують на потребу розробки чіткіших рекомендацій, єдиних стандартів безпечного використання месенджерів у державній комунікації, а також підвищення прозорості та безпечності допоміжних інструментів, зокрема телеграм-ботів.

Таким чином, телеграм сьогодні є важливим, але технічно й політично вразливим компонентом цифрової державної інфраструктури. Його використання повинне супроводжуватися системними заходами з управління ризиками, стандартизації практик та постійного аудиту ефективності. Водночас у контексті згаданих вище загроз ефективність телеграму як інструменту державної комунікації можна оцінювати як високу на рівні охоплення та оперативності, але стриману з точки зору стратегічної безпеки та контрольованості каналу. Тож подальше використання телеграм-каналів у державній комунікації є можливим лише за умов певних змін, які стосуються політик та практик роботи із цим інструментом. Однією із таких політик повинна стати розробка кризових протоколів у використанні телеграму, яка передбачає сценарії швидкого перенаправлення аудиторії на альтернативні канали у разі блокування чи компрометації телеграм-каналу або бота.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Criado J. I., Sandoval-Almazan R., Gil-Garcia J. R. Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*. 2013. Vol. 30, no. 4. P. 319–326. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
2. Digital 2025: Ukraine. *DataReportal*. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine> (дата звернення: 08.05.2025).
3. Internews in Ukraine. *Internews in Ukraine*. URL: <https://internews.in.ua/news/ukrainians-increasingly-rely-on-telegram-channels-for-news-and-information-during-wartime> (дата звернення: 08.05.2025).
4. Kaplan A., Haenlein M. Rulers of the world, unite! The challenges and opportunities of artificial intelligence. *Business Horizons*. 2020. Vol. 63, no. 1. P. 37–50. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.09.003>
5. Mergel I. Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36, no. 4. Article 101389. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
6. Ажнюк Я. Чому Україна не обмежує використання російського додатку Telegram? *Українська правда*. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2023/03/29/7395475/> (дата звернення: 08.05.2025).
7. Архипова Є. О., Дмитренко Н. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 92–96. URL: [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/st-16\\_Dmitrenko\\_Grom.radi.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/st-16_Dmitrenko_Grom.radi.pdf) (дата звернення: 08.05.2025).
8. Булгаков Д. О. Комунікаційна діяльність органів влади. *Політичне життя*. 2024. № 3. С. 29–38. DOI: <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2024.3.4>

9. Презентація соціопитування USAID-Internews «Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 році». *Детектор медіа*. URL: <https://detector.media/infospace/article/218546/2023-11-01-prezentatsiya-sotsopytuvannya-usaid-internews-ukrainski-media-stavlennya-ta-dovira-u-2023-rotsi-video/> (дата звернення: 08.05.2025).
10. Друк В. В. Сучасні наукові підходи щодо дослідження поняття «комунікація» в державному управлінні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. №. 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1062> (дата звернення: 08.05.2025).
11. Дукач Ю. Офіційно персональні. У чому полягає проблема з офіційними телеграм-каналами обладміністрацій. *Texty.org.ua*. URL: <https://texty.org.ua/articles/110908/oficijno-personalni-v-chomu-problema-z-oficijnymy-telehram-kanalamy-oda-ova/> (дата звернення: 08.05.2025).
12. Дукач Ю. Як анонімні телеграм-канали стають джерелом новин для ЗМІ. *Texty.org.ua*. URL: <https://texty.org.ua/fragments/103467/yak-z-anonimni-telehram-kanaly-stayut-dzherelom-novyny-dlya-zmi/> (дата звернення: 08.05.2025).
13. Запорожець В., Опірський І. Небезпека використання Telegram та його вплив на українське суспільство. *Кібербезпека: освіта, наука, техніка*. 2024. № 1(25). С. 59–78. DOI: <https://doi.org/10.28925/2663-4023.2024.25.5978>
14. Користування Telegram — нова звичка українців під час війни. *Kantar*. URL: <https://www.kantar.com/ua/inspiration/advertising-media/use-of-telegram> (дата звернення: 08.05.2025).
15. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. №. 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (дата звернення: 08.05.2025).
16. Українці назвали найбільш популярні месенджери. *РБК-Україна*. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/news/ukrainsy-nazvali-samy-e-populyarnye-messendzhery-1574687631.html> (дата звернення: 08.05.2025).
17. Сопіна О. А. Комунікація в системі державного управління: теоретичний аспект. *Актуальні питання у сфері державного управління*. 2020. № 20. С. 157–161. DOI: <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2020.20.28>
18. Ставлення населення до медіа та споживання різних типів медіа 2021. *Інститут масової інформації*. URL: <https://imi.org.ua/upload/media/2021/11/17/61951144dc1fc-usaid-internews-media-report-2021-ukr.pdf> (дата звернення: 08.05.2025).
19. Хто вже відмовився від Телеграму? Кремлеграм. URL: <https://kremligram.org.ua/timeline/> (дата звернення: 08.05.2025).

#### REFERENCES

- Arkipova, Ye. O., & Dytyrenko, N. O. (2016). Efektyvna komunikatsiia mizh orhanamy derzhavnoi vlady ta hromadskistiu yak umova rozvytku demokratychnoho suspilstva [Effective communication between public authorities and the public as a condition for the development of a democratic society]. *Investments: Practice and Experience*, 1, 92–96. [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/st-16\\_Dmitrenko\\_Grom.radi.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/st-16_Dmitrenko_Grom.radi.pdf) [in Ukrainian].
- Azhnyuk, Y. (2023, March 29). Chomu Ukraina ne obmezhuie vykorystannia rosiiskoho dodatku Telegram? [Why Ukraine does not limit the use of the Russian app Telegram]. *Ukrainska Pravda*. <https://www.pravda.com.ua/columns/2023/03/29/7395475/> [in Ukrainian].
- Bulgakov, D. O. (2024). Komunikaitsiina diialnist orhaniv vlady [Communication Activities of Government Authorities]. *Political Life*, 3, 29–38. <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2024.3.4> [in Ukrainian].
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government Innovation through Social Media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- DataReportal. (2025). Digital 2025: Ukraine [in Ukrainian]. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine>
- Presentation of the USAID-Internews survey «Ukrainian media, attitudes and trust in 2023». (2023, November 1). Detector Media. <https://detector.media/infospace/article/218546/2023-11-01-prezentatsiya-sotsopytuvannya-usaid-internews-ukrainski-media-stavlennya-ta-dovira-u-2023-rotsi-video/> [in Ukrainian].
- Druck, V. V. (2017). Suchasni naukovy pidkhody shchodo doslidzhennia poniattia "komunikatsiia" v derzhavnomu upravlinni [Modern Scientific Approaches to the Study of the Concept of «communication» in Public Administration]. *Public Administration: Improvement and Development*, 4. <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1062> (accessed: 08.05.2025) [in Ukrainian].
- Dukach, Yu. (2023). Yak anonimni telehram-kanaly staiut dzherelom novyn dlia ZMI [How anonymous Telegram channels become news sources for the media]. *Texty.org.ua*. <https://texty.org.ua/fragments/103467/yak-z-anonimni-telehram-kanaly-stayut-dzherelom-novyny-dlya-zmi/> [in Ukrainian].
- Dukach, Yu. (2023, March 29). Ofitsiino personalni. U chomu poliahaie problema z ofitsiynymy telehram-kanalamy obladministratsii [Officially Personal: What is the problem with the official Telegram channels of regional administrations?] *Texty.org.ua*. <https://texty.org.ua/articles/110908/oficijno-personalni-v-chomu-problema-z-oficijnymy-telehram-kanalamy-oda-ova/> [in Ukrainian].

Institute of Mass Information. Public Attitudes to Media and Consumption of Different Types of Media 2021. (2021). USAID Internews Media Report 2021. <https://imi.org.ua/upload/media/2021/11/17/61951144dc1fc-usaid-internews-media-report-2021-ukr.pdf> [in Ukrainian].

Ukrainians increasingly rely on Telegram channels for news and information during wartime. (2025). Internews in Ukraine.

<https://internews.in.ua/news/ukrainians-increasingly-rely-on-telegram-channels-for-news-and-information-during-wartime> [in Ukrainian].

Telegram use: A new habit of Ukrainians during the war. (2025). *Kantar*.

<https://www.kantar.com/ua/inspiration/advertising-media/use-of-telegram> [in Ukrainian].

Kaplan, A., & Haenlein, M. (2020). Rulers of the World, Unite! The challenges and opportunities of artificial intelligence. *Business Horizons*, 63(1), 37–50 [in English].

<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.09.003>

Who has already abandoned Telegram? (2025). *Kremlegram* [in Ukrainian].

<https://kremlingram.org.ua/timeline/>

Mazur, V. H. (2011). Komunikatsii yak mekhanizm vzaiemodii derzhavnykh orhaniv vlady ta hromadskosti na rehionalnomu rivni [Communications as mechanism of co-operation of public organs of power and public at regional level]. *Public Administration: Improvement and Development*, 8.

<http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (accessed: 08.05.2025) [in Ukrainian].

Mergel, I. (2019). Digital Service Teams in Government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001> [in English].

Ukrainians named the most popular messengers. (2025, November 1). *RBC-Ukraine*.

<https://www.rbc.ua/ukr/news/ukraintsy-nazvali-samye-populyarnye-messendzhery-1574687631.html> [in Ukrainian].

Sopina, O. A. (2020). Komunikatsiya v systemi derzhavnoho upravlinnia: teoretychnyi aspekt [Communication in Public Administration: Theoretical aspect]. *Actual Issues in Public Administration*, 20, 157–161.

<https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2020.20.28> (accessed: 08.05.2025) [in Ukrainian].

Zaporozhets, V., & Opirskyi, I. (2024). Nebezpeka vykorystannia Telegram ta yoho vplyv na ukrainske suspilstvo [The danger of using Telegram and its impact on Ukrainian society]. *Cybersecurity: Education, Science, Technology*, 1(25), 59–78.

<https://doi.org/10.28925/2663-4023.2024.25.5978> [in Ukrainian].

Надіслано до редакції 09.05.2025.