

Синоверський Назар Іванович
аспірант кафедри економіки та фінансів;

Мариненко Наталія Юріївна
*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри економіки та фінансів,
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-566-5-40>

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ В ПІДПРИЄМНИЦТВІ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

Бізнес-комунікації у сучасному підприємстві виступають фундаментальним чинником ефективності, конкурентоспроможності та стійкості компаній. В умовах цифрової трансформації, глобальної конкуренції та воєнного стану в Україні комунікаційна компетентність стає вирішальним елементом адаптації підприємств до нових економічних і технологічних реалій. Розвиток цифрових технологій, інтеграція віддалених форматів роботи, використання аналітичних систем і соціальних мереж радикально змінюють характер взаємодії між бізнесом, працівниками та клієнтами [1].

Сутність бізнес-комунікацій полягає у створенні ефективних каналів обміну інформацією між усіма учасниками підприємницького процесу з метою досягнення стратегічних цілей. Вітчизняні дослідники (Корсун І.М., Сологуб М.П., 2022; Сторожук О., 2023) наголошують, що якість комунікацій безпосередньо впливає на рівень корпоративної культури, довіри в колективі, швидкість прийняття рішень та імідж компанії на ринку [1; 2].

У період 2022–2024 рр. українські підприємства зазнали значних змін у формах комунікації. За даними Європейської Бізнес Асоціації (ЕВА, 2024) та Київстар Бізнес (2023), 70–80 % компаній перейшли на гібридні або повністю цифрові формати взаємодії. Найпопулярнішими каналами стали електронна пошта, корпоративні месенджери, CRM-системи, відеоконференції та соціальні мережі (Facebook, LinkedIn). Частка використання

цифрових платформ для комунікацій зросла з 58 % у 2022 році до 83 % у 2024 році, що свідчить про стале зростання рівня цифрової зрілості бізнесу [3; 4].

Таблиця 1

Динаміка використання основних каналів комунікацій українськими підприємствами у 2022–2024 роках

Канал комунікації	2022 рік, %	2024 рік, %
Електронна пошта	78	84
Соціальні мережі (Facebook, LinkedIn)	62	85
CRM-системи	41	63
Відеоконференції (Zoom, Teams)	58	79
Офлайн-зустрічі	65	47

Ефективність бізнес-комунікацій забезпечується виконанням їх основних функцій: інформаційної, мотиваційної, координаційної, іміджевої та кризової. В умовах війни та невизначеності особливої ваги набувають кризові комунікації, які дозволяють швидко реагувати на загрози, підтримувати стабільність діяльності й зберігати довіру з боку працівників і партнерів.

Цифровізація бізнес-комунікацій сприяє зменшенню інформаційних бар'єрів, підвищенню прозорості управлінських процесів та швидкості ухвалення рішень. Використання штучного інтелекту, аналітики даних і автоматизованих CRM-систем допомагає не лише оптимізувати внутрішні процеси, але й персоналізувати спілкування з клієнтами, підвищуючи рівень їх задоволеності.

Провідні українські компанії, такі як «Нова пошта», «Rozetka», «Prom.ua», «Епіцентр», активно впроваджують інноваційні комунікаційні інструменти: корпоративні онлайн-портали, чат-боти, платформи для навчання персоналу, системи моніторингу клієнтських запитів. Такі рішення демонструють, що комунікація стає стратегічним інструментом управління бізнесом, який формує не лише інформаційний, але й ціннісний простір підприємства.

Отже, бізнес-комунікації в умовах цифрової економіки набувають нових змістовних і технологічних характеристик. Вони виступають

не просто засобом обміну інформацією, а комплексною системою управління знаннями, емоціями й корпоративними відносинами. У перспективі 2025–2030 рр. ключовими напрямками розвитку комунікацій стануть інтеграція технологій штучного інтелекту, кібербезпеки, аналітики великих даних та посилення етичної складової у корпоративному середовищі [5].

Таким чином, ефективні бізнес-комунікації є запорукою гнучкості, інноваційності та конкурентоспроможності українського підприємництва у сучасних умовах цифрової трансформації.

Список використаної літератури:

1. Корсун І. М., Сологуб М. П. Бізнес-комунікації в умовах цифровізації економіки. Київ: КНЕУ, 2022. 128 с.
2. Сторожук О. Сучасні тенденції розвитку комунікацій у підприємстві. *Економіка і суспільство*. 2023. № 45. С. 57–61.
3. Київстар Бізнес. Звіт про цифровізацію корпоративного сектору України. Київ, 2023. 42 с.
4. European Business Association (EBA). Business Communication and Digitalization Report 2024. Brussels, 2024.
5. KPMG Ukraine. Digital Communication Trends in Ukrainian Enterprises 2024. Київ, 2024.