

УДК 681.51

JEL M10

DOI 10.32782/2786-765X/2025-8-18

Сидоренко О.В.

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри маркетингу та управління бізнесом,
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5671-2133>

Черемський І.А.

здобувач другого рівня вищої освіти,
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1177-6805>

ЗАСОБИ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЇ НА ІТ-ПІДПРИЄМСТВІ

У статті ґрунтовно досліджено проблему організації ефективної системи комунікації на ІТ-підприємствах, яка є важливим складником підвищення загальної продуктивності праці, якості продуктів і оптимізації робочих процесів. Проаналізовано теоретичні аспекти, зокрема визначення комунікаційних систем, їх структуру; здійснено розподіл на зовнішні та внутрішні підсистеми. Основну увагу зосереджено на практичних аспектах організації внутрішніх комунікацій; виокремлено локальні (проектні) та корпоративні сервіси, до яких належать месенджери, платформи для відеоконференцій, електронні бази знань, системи для управління завданнями, контролю версій коду, а також календарі та інші цифрові інструменти. Приділено увагу ключовим викликам, серед яких домінує віддалений формат роботи, по-ширений в ІТ-сфері.

Ключові слова: система комунікації, засоби комунікації, сервіс, ІТ-підприємство, оптимізація робочих процесів.

Постановка проблеми. Комунікація – це фундамент успішного функціонування будь-якого підприємства, особливо в галузі інформаційних технологій (ІТ). У сучасних умовах швидкого розвитку технологій та глобалізації ринку інформаційних послуг компанії стикаються з численними викликами у сфері внутрішньої та зовнішньої взаємодії. Відсутність чітко організованих каналів комунікації може призвести до втрати продуктивності, зниження якості продуктів, затримок у виконанні завдань, а також до конфліктів між командами. У зв'язку з цим постає необхідність аналізу та впровадження ефективних засобів організації комунікації, які сприятимуть покращенню взаємодії між співробітниками, оптимізації робочих процесів і підвищенню загальної продуктивності ІТ-підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні засади комунікацій на підприємстві є висвітленою темою в науковій літературі. Зокрема, Л. Сагер ґрунтовно досліджує визначення комунікації, аналізуючи його з погляду різних підходів – філософського, психологічного, економічного тощо, та, зрештою, роблячи висновок, що комунікація – це багатогранний соціально обумовлений процес обміну інформацією за допомогою комунікаційних інструментів і засобів [1, с. 130].

У дослідженні Т. Гусаковської та Б. Войт сформульоване визначення системи комунікацій як структурованої сукупності інформаційних каналів, що дають змогу отримувати й оптимально розподіляти інформаційні повідомлення, виділяючи при цьому підсистеми зовнішніх та внутрішніх комунікацій [2, с. 324]. Оскільки підсистема зовнішніх комунікацій має на меті вплив на зовнішню аудиторію, а не на процеси та співробітників підприємства, у цій статті зосередимо увагу саме на внутрішній підсистемі та засобах, що забезпечують її функціонування.

Варто зазначити, що попри різноаспектне дослідження теорії комунікації, поки недостатньо висвітлені практичні аспекти комунікації, які були б зорієнтовані на реальні проблеми та пропонували сучасні засоби для їх розв'язання. Це питання побічно окреслене в статті І.М. Маковецької. Дослідниця зосереджує увагу на окремих інструментах комунікації, таких як електронна пошта, форуми, сайти та презентації, що є незначною часткою від їх реального обсягу, та здійснює їх розподіл на такі види: інструменти прямої комунікації, інтерактивної комунікації та презентаційні [3], що також не є досконалою категоризацією, адже, наприклад, сучасні засоби відео-конференцій можуть підпадати

під усі три категорії відразу. У статті «Формування ефективної системи комунікацій підприємства» авторка наводить більш загальну категоризацію, розподіляючи засоби комунікацій на локальні, корпоративні та глобальні [4], при цьому, однак, не додаючи прикладів систем та сервісів, які застосовують на реальних підприємствах.

Метою статті, з огляду на зазначені аспекти, є висвітлення та категоризація основних засобів внутрішніх комунікації на IT-підприємстві.

Виклад основного матеріалу дослідження. Діяльність IT-компанії значною мірою зумовлюють зовнішні чинники та динамічні реалії сучасного періоду. Оскільки сьогодні робота в IT-компанії у більшості випадків дозволяє працювати віддалено (за статистикою 95% українських айтивців працюють віддалено [5]), здебільшого в компанії може і не бути офісу в звичайному розумінні цього слова. Для організації комунікації за таких умов застосовують ряд локальних (проектних) та корпоративних сервісів.

Під корпоративними маємо на увазі сервіси, що їх використовують усією компанією для комунікації між відділами та вертикальної комунікації – від керівництва компанії безпосередньо до співробітників. До них можемо віднести:

- доставлення техніки (часто співробітники працюють на комп'ютерах, які надає компанія, і мають шифрування та захист) та паперових документів (контрактів, інвойсів тощо);
- обмін електронними документами та файлами;
- база знань компанії;
- дошка внутрішніх оголошень і новин;
- реєстр співробітників;
- відеоконференції;
- обмін миттєвими повідомленнями (месенджери);
- електронна пошта;
- поширений календар.

Під локальними (проектними) маємо на увазі сервіси, які використовують для комунікації всередині відділів та проектів. До них належать:

- проектна база знань;
- система менеджменту проектних завдань;
- система контролю версій коду;
- система менеджменту часу та відпусток (хоча це може бути загальнокорпоративна система, але найбільше комунікаційне значення вона має саме на проектному рівні під час комунікації та плануванні роботи).

Безумовно, месенджери, електронна пошта, календарі та більша частина корпоративних сервісів мають важливе значення і на локальному (проектному) рівні.

Може здатися, що кількість можливих каналів зв'язку надто велика чи заплутана, але кожен з них слугує своїй меті, і на більш-менш великому проекті та компанії всі вони стають в пригоді. А багатогранність та надлишковість цих каналів дає змогу максимально швидко та ефективно вирішувати питання та розв'язувати задачі.

Розглянемо детальніше кожен із видів сервісів та наведемо приклади додатків, які найчастіше застосовують на IT-підприємствах. Для ілюстрації поширеності використання тих чи тих систем наведемо графіку із сайту Google Trends [5], які демонструють відносну популярність пошуку в інтернеті термінів та словосполучень.

Техніку та її доставлення, зокрема, а особливо налаштування шифрування та безпеки, можемо віднести до засобів комунікації, адже конфіденційна інформація, обмін якою відбувається, зберігається саме на ній; втрата або викрадення такої інформації може призвести до фінансових чи юридичних проблем. Важливими також є формалізовані правила, які конкретизують, що можна і не можна робити з робочою технікою, а також рекомендовані додатки для виконання різних видів діяльності. Усе це дає змогу стандартизувати процеси, пришвидшити роботу та уникнути помилок.

Доставлення паперових документів теж є важливим складником комунікації. Адже часто працівники перебувають віддалено від найближчого офісу компанії, однак їм необхідно підписати контракт чи інвойси, щоб почати співпрацю з компанією чи підтвердити отримання оплати. Сьогодні багато компаній переходять на електронний документообіг та використовують електронні цифрові підписи (ЕЦП) для підписання документів, однак навіть за такого підходу перші контракти найчастіше підписують у фізичному вигляді. Як для доставлення документів, так і для цифрового документообігу немає якихось загальноновизнаних служб чи сервісів – зазвичай служби доставлення різняться залежно від країни надсилання та до країни доставлення. Те ж стосується ЕЦП – у різних країнах використовують різні онлайн-сервіси.

Бази знань компанії та проекту, хоча і не використовуються для безпосередньої комунікації, але дають змогу описувати та документувати інформацію, що суттєво зменшує необхідність доносити загальну інформацію

до співробітників особисто – і, за рахунок цього, економить час. Якщо це база знань компанії, то в ній, наприклад, може бути описано, як правильно оформити запит на бізнес-поїздку та прозвітувати витрати; або ж як скористатися страховкою (якщо таку надає компанія). Проектна база знань містить всю інформацію про проект: список вимог, технічну документацію, інформацію про команду. Це значно спрощує залучення до проекту нових членів команди, коли їм просто можна надати посилання на документ, у якому описано, наприклад, як запустити код проекту у себе на комп’ютері. Для організації бази знань можна використати хмарні системи редагування та організації документів, такі як Office 365 чи Google Документи або й спеціалізовані системи, наприклад, Atlassian Confluence (рис. 1).

Щодо дошки внутрішніх оголошень та новин – її призначення є очевидним – інформувати співробітників про новини в компанії та надати платформу для обговорення цих новин. Залежно від величини компанії для цього можуть використовуватися різні сервіси. Зокрема, найпростішим засобом може бути месенджер з приватним каналом, як, наприклад, паблік в Телеграм. Набагато кращою опцією буде, звичайно, більш спеціалізований застосунок, наприклад, Microsoft Teams. Варто згадати також повноцінні соціальні мережі для компаній, як Meta (Facebook)

Workplace. Вибір правильного сервісу залежить від кількості співробітників у компанії та конкретних потреб. Дуже часто можуть застосовувати кілька систем одразу, у яких важливі повідомлення дублюють, щоб вони точно дійшли до адресатів (рис. 2).

Реєстр співробітників – це будь-яка система, що дає змогу переглянути загальну інформацію про працівників компанії: їхню роль, посаду, місцеперебування тощо. Таким чином, якщо співробітникам треба зв’язатися з кимось, із ким вони до цього не спілкувалися, вони можуть знайти цю людину в пошуку та переконатися, що саме вона може їм допомогти. Або, наприклад, необхідно відшукати менеджера конкретного співробітника – система може допомогти і з цим. Це економить час людей, зменшуючи кількість помилкових комунікацій.

Те саме можемо сказати про систему менеджменту часу та відпусток – на ній завжди можна простежити, хто зі співробітників буде доступний у певний період, що значно допомагає під час планування роботи і в процесі комунікації – можна буде перевірити доступність працівника перед написанням повідомлення. Як таку систему можемо використати навіть звичайний поширений календар, як-от Google Calendar чи Outlook Calendar. Можна також користуватися повноцінною системою, яка розв’язує не лише цю, але і ряд інших задач – наприклад, Workday.

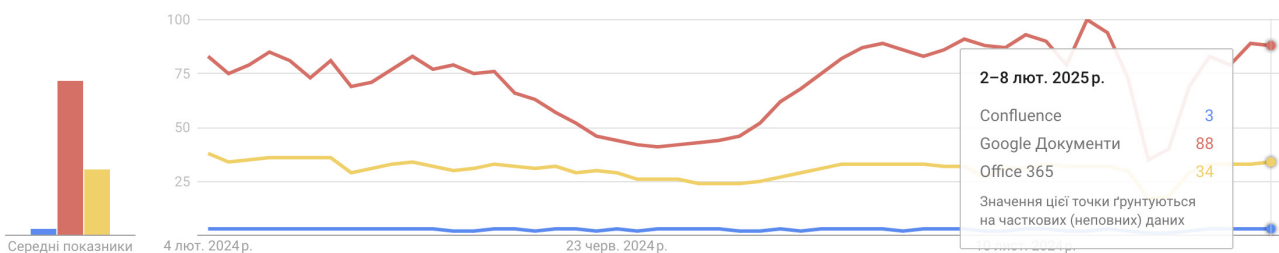


Рис. 1. Найбільш пошукувані системи для організації бази знань [5]

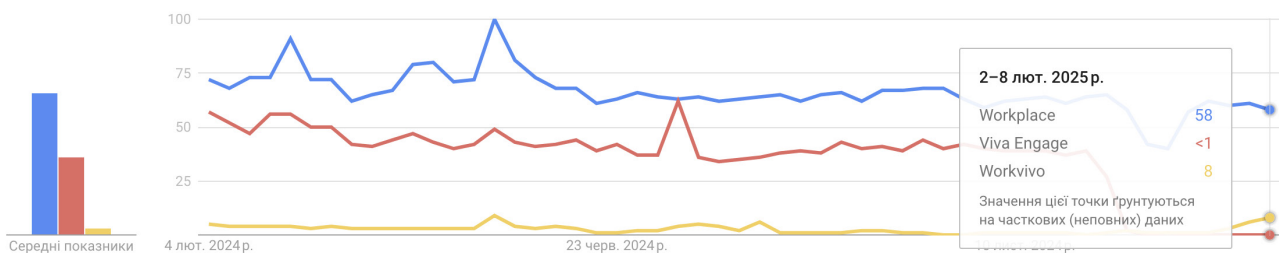


Рис. 2. Найбільш пошукувані корпоративні соціальні мережі [5]

Системи, які допомагають управляти людськими ресурсами, називають HCM (Human Capital Management) (рис. 3).

Поширений календар корисний не тільки для відображення відпусток, але і для планування зустрічей та нарад. Навіть більше, саме тому, що він поширений – тобто всі співробітники компанії можуть бачити ваш графік, це полегшує планування подальших зустрічей. Це також корисно для кожного окремого співробітника – адже він може побачити свій план на день з усіма зустрічами та запланованими подіями на кожну годину (рис. 4).

Систему менеджменту завдань на проєкті також не використовують для безпосередньої комунікації, але вона значно спрощує відстеження стану поточних задач. У ній також можемо побачити всі завдання – теперішні та майбутні, організувати їх у ієрархічну структуру, додати різні спеціальні поля, які більш широко охарактеризують задачу тощо. Такі системи також можемо використовувати безпосередньо на зустрічах та нарадах для візуального супроводу процесу планування. Найбільш функціональною системою на сьогодні є Jira. Однак є також і менш складні сервіси, як Trello, хоча вони і надають менше функціоналу, але їх простіше налаштувати, і вони особливо надаються для невеликих проєктів (рис. 5).

Системи контролю версій коду розробники використовують для організованої

модифікації коду проєкту. Сьогодні застосовують, в основному, одну систему версій коду – Git. Але для неї є декілька популярних браузерних клієнтів, як-от GitHub, GitLab та Bitbucket. Загалом вони надають схожі функції – перегляд історії змін в коді проєкту та створення так званих пул-реквестів (англ. pull request) – це документ, у якому відображено всі зміни, які розробник хоче внести в код в межах окремої задачі. Інші члени команди можуть переглянути ці зміни, а також залишити коментарі з проханням виправити помилки чи уточнюючи деякі аспекти. Таким чином, комунікація відбувається наочно, а всі зміни та коментарі – задокументовані і збережені. І якщо, через деякий час, виникнуть запитання щодо цих змін, завжди можна відшукати цей пул-реквест, зрозуміти, хто його зробив, та прочитати коментарі, які, можливо, обґрунтують необхідність змін чи причину, за якою реалізація була виконана саме в такий спосіб (рис. 6).

Напевно, немає потреби зупинятися детально на месенджерах із миттєвими повідомленнями, електронній пошті та відеоконференціях: після COVID-19 ці сервіси ввійшли в повсякденне використання в кожній сфері, не тільки в IT. Зазначимо лише, що для розроблення часто використовують більш спеціалізовані, бізнес-орієнтовані месенджери, як-от Microsoft Teams чи Slack (рис. 7).

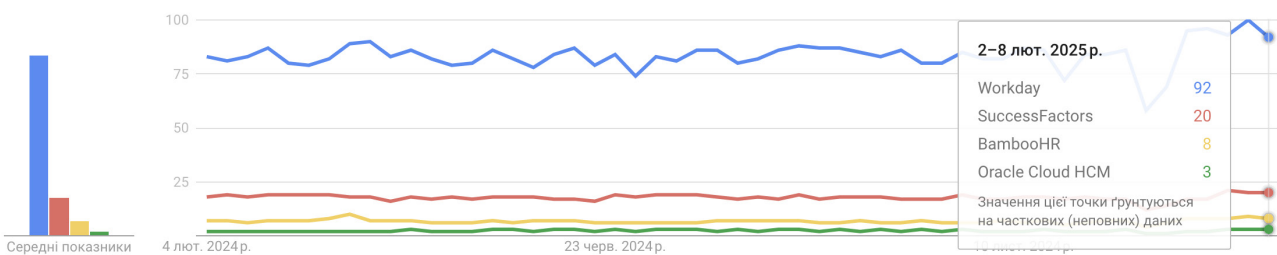


Рис. 3. Найбільш пошукувані системи управління людськими ресурсами [5]

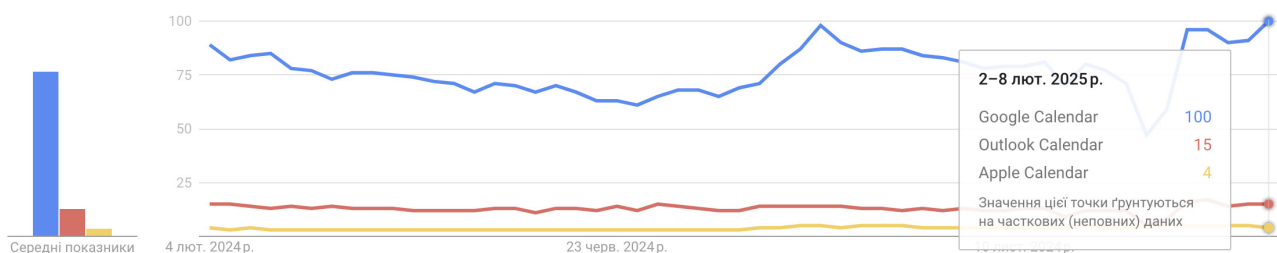


Рис. 4. Найбільш пошукувані сервіси-календарі [5]

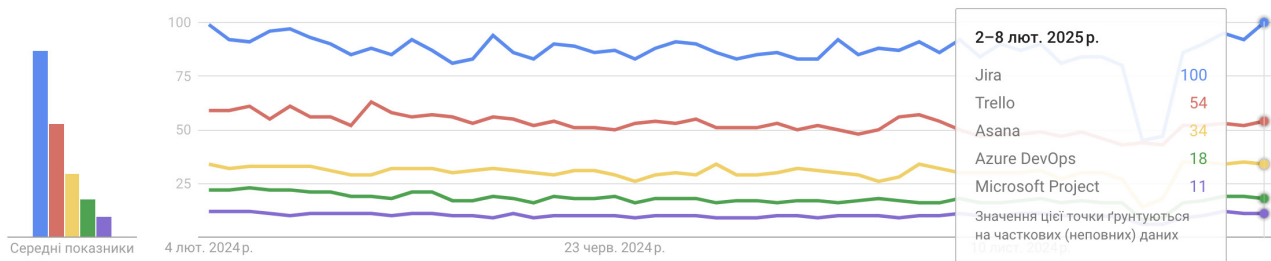


Рис. 5. Найбільш пошукувані проєктні системи менеджменту завдань [5]



Рис. 6. Найбільш пошукувані системи контролю версій коду [5]

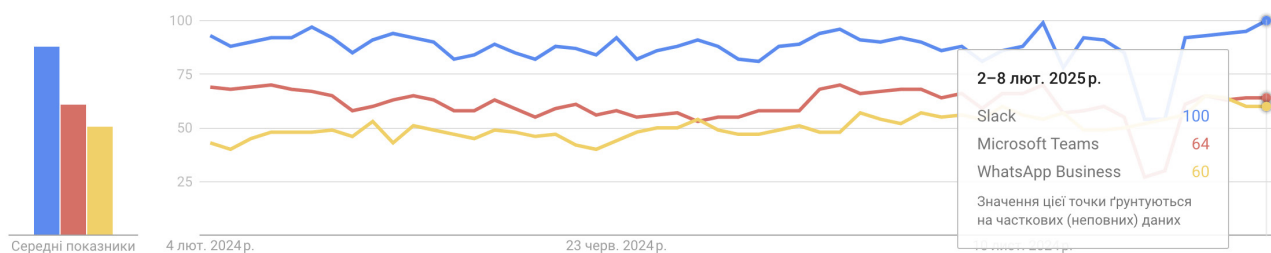


Рис. 7. Найбільш пошукувані корпоративні месенджери [5]

Висновки. Отже, у статті розглянуто основні види сервісів та проаналізовано функції додатків внутрішньої підсистеми підприємства, які сприяють ефективній взаємодії членів команд на ІТ-підприємствах. Найважливішими вважаємо бази знань, відеоконференції, пошту та месенджери. Звичайно, перелік наведених категорій сервісів,

що допомагають у віддаленій роботі, далеко не повний, і він змінюється залежно від компанії. Навіть більше, багато сервісів мають функціонал, що дублює один одного. Але це є добре, бо таким чином інформація так чи інакше знайде свого адресата, що і є найважливішою метою організації системи комунікації на підприємстві.

Бібліографічний список

1. Сагер Л. Ю. Аналіз теоретичних основ внутрішніх комунікацій як необхідної умови ефективного управління підприємством. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2011. № 1. С. 128–136. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mimi_2011_1_17 (дата звернення: 05.02.2025).
2. Гусаковська Т. О., Войт Б. Р. Система комунікацій підприємств та організацій: основні складові та особливості функціонування. *Бізнес Інформ*. 2024. № 3. С. 323–328. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-3-323-328> (дата звернення: 05.02.2025).
3. Маковецька І. М. Організація комунікаційної діяльності на підприємстві. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 33. DOI: <https://doi.org/10.32782/524-0072/2021-33-37> (дата звернення: 05.02.2025).

4. Стахурська С. А. Формування ефективної системи комунікацій підприємства. *Проблеми управління і економіки підприємств в сучасних умовах: матеріали XII Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 85-річчю від дня народження д.е.н., проф. Чепурнова І.А.* 2016. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/items/36609bf9-0980-4723-a037-a78199675944> (дата звернення: 05.02.2025).
5. Ампілогова А. 30-річний чоловік, який працює віддалено та користується ШІ. Портрет співробітника технологічних компаній у 2024 році. 31 грудня, 2024 URL: <https://ain.ua/2024/12/31/portret-spivrobitnika-technologicnix-kompanii-2024/> (дата звернення: 05.02.2025).
6. Google Trends. URL: <https://trends.google.com/trends/> (дата звернення: 05.02.2025).

References

1. Saher L. Iu. (2011) Analiz teoretychnykh osnov vnutrishnikh komunikatsii yak neobkhidnoi umovy efektyvnoho upravlinnia pidpriemstvom [Analysis of the theoretical foundations of internal communications as a necessary condition for effective enterprise management]. *Marketynh i menedzhment innovatsii – Marketing and innovation management*, vol. 1, pp. 128–136. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mimi_2011_1_17 (accessed February 5, 2025).
2. Husakovska T. O., Voit B. R. (2024) Systema komunikatsii pidpriemstv ta orhanizatsii: osnovni skladovi ta osoblyvosti funktsionuvannia [The communications system of enterprises and organizations: main components and features of functioning]. *Biznes Inform – Business Inform*, vol. 3, pp. 323–328. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-3-323-328> (accessed February 5, 2025).
3. Makovetska I. M. (2021) Orhanizatsiia komunikatsiinoi diialnosti na pidpriemstvi [Organization of communication activities at the enterprise]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, vol. 33. DOI: <https://doi.org/10.32782/524-0072/2021-33-37> (accessed February 5, 2025).
4. Stakhurska S. A. (2016) Formuvannia efektyvnoi systemy komunikatsii pidpriemstva [Formation of an effective enterprise communications system]. *Problemy upravlinnia i ekonomiky pidpriemstv v suchasnykh umovakh: materialy XII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii, prysviachenoї 85-richchiu vid dnia narodzhennia d.e.n., prof. Chepurnova I.A.* Available at: <https://dspace.nuft.edu.ua/items/36609bf9-0980-4723-a037-a78199675944> (accessed February 5, 2025).
5. Ampilohova A. 30-richnyi cholovik, yakyi pratsiuie viddaleno ta korystuietsia ShI. Portret spivrobitnyka tekhnolohichnykh kompanii u 2024 rotsi [30-year-old man working remotely and using AI. Portrait of a technology company employee in 2024]. Available at: <https://ain.ua/2024/12/31/portret-spivrobitnika-technologicnix-kompanii-2024/> (accessed February 5, 2025).
6. Google Trends. Available at: <https://trends.google.com/trends/> (accessed February 5, 2025).

Стаття надійшла до редакції 06.02.2025

Oksana Sydorenko

Doctor of Economic Sciences, Professor,
Professor of Marketing and Business Management Department,
National University of Kyiv-Mohyla Academy
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5671-2133>

Ihor Cheremskyi

Higher Education Student,
National University of Kyiv-Mohyla Academy
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1177-6805>

MEANS OF ORGANIZING A COMMUNICATION SYSTEM AT AN IT ENTERPRISE

The article explores the critical issue of organizing an effective communication system in IT enterprises, emphasizing its role as a fundamental driver of productivity, product quality, and workflow optimization. The study highlights the theoretical foundations of communication systems, including their definition, structural components, and division into external and internal subsystems. Special attention is given to internal communication as a central factor in ensuring seamless interaction among employees and departments. The analysis categorizes communication tools into corporate and local (project-specific) services. Corporate tools encompass platforms for video conferencing, email, instant messaging, shared knowledge bases, calendars, and internal announcement boards. These tools are essential for fostering vertical communication between management and employees. Local communication services focus on project-specific needs, such as project management tools, version control systems, and time management platforms. The article also explores challenges unique to IT enterprises, particularly those arising from the predominantly remote work environment, which is now a standard in the industry. The study underscores the significance of adopting modern digital solutions tailored to meet the demands of both corporate and project-level communication, such as integrated messaging platforms and collaboration tools that bridge gaps in remote work-

flows. By analyzing the current use of communication tools in IT companies, the article identifies their practical applications, highlights areas requiring improvement, and offers a categorization of tools suitable for varying levels of organizational communication. The second part of the article focuses on exploring different types of services and provides examples of commonly used applications in IT companies. It also highlights the popularity of these systems by presenting charts from Google Trends, showcasing the relative search popularity of related terms and phrases. This approach provides a foundation for IT enterprises to develop structured and efficient communication systems that align with their operational needs.

Keywords: communication system, means of communication, service, IT-enterprise, workflow optimization.