

## Практичний рівень інформованості населення про діяльність сайту міської ради Маріуполя

**Бурлаков О. В.,**  
здобувач

*У статті досліджено рівень зацікавленості населення інформацією про діяльність органів місцевого самоврядування. Проаналізовано ступінь поінформованості про діяльність міської ради, визначено рівень довіри, суб'єктивності та адекватності інформації у комунікаційному просторі міста за опитуванням громадян, виявлено недоліки процесу комунікації. Результати статті можна використати в дослідженні комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування та формування громадської думки.*

**Ключові слова:** інформування; комунікація; соціальний інститут; інтернет; громадська думка; сайт; зворотний зв'язок; місцеве самоврядування; респонденти; інформація; інтерв'ю.

## Practical level of awareness of the citizens on the site's activity of Mariupol city council

**Burlakov Oleksiy,**  
External PhD Student

*The article investigates the level of interest of the citizens in the activities of local governments. Also it is analyzed a degree of awareness about the activities of the City Council. It is ascertained the level of trust, subjectivity and adequacy of information in communication area of the city according to the poll of citizens; also it is identified the shortcomings of communication process. The results of the article can be used in studying communication activities of local governments and forming public opinion.*

**Keywords:** information, communication, social institutions, Internet, public opinion, website, feedback, local government, respondents, information, interviews.

## Практический уровень информированности населения о деятельности сайта Городского совета Мариуполя

**Бурлаков А. В.,**  
соискатель

*В статье исследован уровень заинтересованности населения информацией о деятельности органов местного самоуправления. Также проанализирована степень информированности о деятельности городского совета. Определен уровень доверия, субъективности и адекватности информации в коммуникационном пространстве города по опросу граждан, выявлены недостатки коммуникационного процесса. Результаты статьи могут быть использованы в исследовании коммуникационной деятельности органов местного самоуправления и формирования общественного мнения.*

**Ключевые слова:** информирование; коммуникация; социальный институт; интернет; общественное мнение; сайт; обратная связь; местное самоуправление; респонденты; информация; интервью.

**В**ступ. Інформація є важливим чинником формування громадської думки, особливо з питань, що стосуються інституту влади. Якісне своє-

часне та об'єктивне інформування населення про роботу органів місцевої влади – важливий чинник у процесі інформаційного діалогу з громадськістю



при вирішенні суспільно значущих питань. А знання ставлення суспільства до висвітлення новин про діяльність міської ради є невідомою складовою цього діалогу.

У статті подано результати соціологічного дослідження, проведеного автором у серпні – вересні 2015 р. у місті Маріуполі.

*Метою статті* є виявлення ставлення громадськості до рівня інформування населення про роботу Маріупольської міської ради, а також рівня зворотного зв'язку населення з маріупольськими органами влади, що може свідчити про ставлення до них.

Зазначена мета передбачає виконання таких завдань:

- визначити ступінь зацікавленості аудиторії новинами про діяльність міської влади;
- виявити джерела отримання новин;
- дослідити повноту інформування населення про діяльність органів місцевої влади;
- визначити рівень володіння населенням інформацією про функціонування сайту Маріупольської міської ради;
- дослідити ставлення респондентів до якості новин та виявити недоліки в процесі інформування.

**Методи дослідження.** Громадську думку можна дослідити за допомогою таких методів: інтерв'ю, усне опитування, експертне опитування, анкетне опитування. Саме анкетне опитування обрано для вивчення суспільної думки з приводу якості інформування населення про роботу місцевої влади.

**Результати дослідження.** На даному етапі дослідження опитано понад 2000 респондентів обох статей трьох вікових груп, різних верств населення (керівники; спеціалісти галузей освіти, медицини, промисловості, будівництва, сільського господарства, транспорту, зв'язку, торгівлі, культури, фінансів тощо; службовці, військові, робітники, студенти, пенсіонери, не працюючі), які мають різний рівень освіти (середня загальна, середня спеціальна, неповна вища та вища). Всіх респондентів поділено на кілька вікових категорій 18–30; 31–50; 51–75 років.

Дослідження проводилось методом прямого опитування та анкетування, його результати використані в комплексному панельному дослідженні, що проводилось протягом двох років. Респондентський зріз незмінний у загальному плані, але неоднорідний у персональному, тобто опитування проводились на однакових або схожих майданчиках, але з різними людьми. Такий спосіб зменшує похибку, якщо результати збігаються. Опитування проводилось в мережі інтернет та персональним анкетуванням, телефоном та методом інтерв'ю.

Опрацювання результатів проводилось за допомогою автоматизованих систем обробки даних. Повторне опитування, що буде проведено через певний час, має верифікувати поточне. Таким чином,

отримаємо темпоральний зріз, який визначить динаміку змін результатів та їх актуальність і достовірність.

Аналіз отриманих даних свідчить, що респонденти 18–30 років обох статей мало цікавляться новинами про роботу місцевої влади (тільки іноді, залежно від подій). Взагалі не цікавляться подібною інформацією понад 40 % чоловіків цього віку із середньою загальною (42 %) та неповною вищою (45,3 %) освітою. А опитуваним з вищою освітою не вистачає інформації про діяльність міської влади (52 % чоловіків та 59,6 % жінок).

Більше цікавляться новинами про місцеву владу представники групи 31–50 років. Більшість чоловіків відповіла стверджувально на це запитання. При цьому 50 % чоловіків із середньою освітою не цікавляться цією темою. Жінки цікавляться такими новинами залежно від подій. Серед жінок з неповною вищою освітою цікавляться новинами міської влади 42,8 %. Тільки 40 % чоловіків із середньою спеціальною освітою достатньо інформовані, іншим представникам цієї вікової групи не вистачає інформації (відсоткова межа від 40 % до 60,8 %).

Що стосується вікової групи 51–75 років, то більшість респондентів активно цікавиться новинами про місцеву владу. Винятком є чоловіки із середньою освітою, 50 % яких цікавить інформація залежно від її характеру; та жінки з неповною вищою освітою, думки яких розділилися на «цікавить» та «не цікавить» 40 % на 40 %. На питання про достатню інформованість про роботу влади всі опитувані цієї вікової групи переважно відповіли, що їм не вистачає інформації (відсоткова межа від 43,3 % до 62,5 %).

Тематичні інтереси респондентів. Серед пропонує в анкеті тем були такі: політика, соціальні програми, економіка, екологія, культура, спорт. Респонденти 18–30 років із середньою та середньою спеціальною освітою переважно цікавляться культурою (жінки) та спортом (чоловіки). Представники неповної вищої та вищої освіти надають перевагу разом з культурою та спортом ще й соціальним програмам.

В опитуваних двох інших вікових груп (31–51 та 51–75 років) тематичні інтереси практично збігаються: у чоловіків – це політика та спорт, у жінок – культура та соціальна сфера. Іншим темам (екологія, економіка) також приділяється увага, але значно менша.

Багато з опитуваних відповідали, що їх цікавлять одразу кілька тем: найчастіше – політика та спорт; політика, економіка та спорт (чоловіки); соціальні програми, екологія та культура; політика, екологія та культура (жінки).

На запитання «Звідки Ви дізнаєтесь новини про роботу міської влади?» більшість опитуваних віком 18–30 років відповіли, що це або телебачення, або



інтернет-ресурси. Понад 30 % жінок незалежно від освіти та чоловіків з вищою освітою надають перевагу поєднанню кількох каналів інформації. Але частіше головним каналом є телебачення та інтернет.

Подібне відсоткове співвідношення спостерігається й у віковій групі 31–50 років. Тут також помітна перевага телебачення та кількох джерел інформації у респондентів обох статей незалежно від освіти (відсоткова межа 34–54%). Серед кількох джерел превалює телебачення та преса (рідше радіо). Менше уваги приділяється інтернету.

В опитуваних вікової групи 51–75 років на передній план виходить поєднання газети і телебачення, та дуже низький відсоток відводиться іншим джерелам.

Питання, пов'язані із сайтом Маріупольської міської ради. Чоловіки у віці 18–30 років із середньою (42 %) та вищою (48 %) освітою, а також жінки із середньою освітою (45 %) знайомі з сайтом міської ради. Істотна частина опитуваних цієї групи не знайомі з сайтом (відсоткова межа 42–69,6 %) та ніколи його не відвідували (від 51,4 до 61,6 %).

Не ознайомлена з сайтом і більшість респондентів групи 31–50 років (від 45 % до 70,7 %). Більшість з них ніколи не відвідують сайт. Подібні відповіді й у представників групи 51–75 років. Більшість не лише не ознайомлені з цим сайтом, а й не має уявлення, про що йдеться взагалі.

Для тих, хто відповів ствердно на запитання «Чи знайомі ви з сайтом міської ради?» було ще одне контрольне запитання «Які розділи сайта Вас цікавлять?». Найпопулярнішою відповіддю у респондентів вікової групи 18–30 років стала довідкова інформація та трохи менше новини. Новини стали головною відповіддю (понад 60%) у респондентів 31–50 років. Також популярними відповідями були інформація з різних сфер та довідкова. Серед опитуваних 51–75 років превалювали новини та інформація про місто.

Слід зазначити, що якість новин про місцеву владу дехто оцінює негативно. Гарну оцінку дали переважно чоловіки 18–30 років із середньою спеціальною освітою (55,5 %) та жінки з вищою освітою (51,2 %). Думки жінок з неповною вищою освітою розділилися порівну між позитивною та негативною оцінкою. Негативну оцінку дають й респонденти 31–50 років. Чоловіки із середньою спеціальною освітою (43,8 %) вважають новини якісними, а інші (47,6 %) – недостатньо якісними. Подібне відсоткове співвідношення помітне й у старшої вікової групи. Нейтральне ставлення виявляє досить низький відсоток опитуваних – максимум 14,3 %.

При висвітленні діяльності маріупольської влади багатьом респондентам бракує правдивої та об'єктивної інформації, а також висвітлення актуальних та проблемних тем. Декому з опитуваних (максимум

30 %) не вистачає інформаційного діалогу й зворотного зв'язку. Хоча цей варіант відповіді часто трапляється разом з іншими відповідями, що складаються з кількох варіантів. Відсоток тих, хто обрав кілька варіантів великий – від 18 до 80 %. Найчастіше поєднуються такі варіанти – недостатність правдивої інформації, висвітлення актуальних питань та зворотної реакції чи зв'язку.

**Висновки.** Мешканці Маріуполя недостатньо цікавляться новинами про місцеву владу, а тим, хто цікавиться, не вистачає інформації щодо тих питань, які їх хвилюють. Дехто вважає інформацію необ'єктивною та хочуть правди і зворотної реакції. Низький відсоток тих, хто ознайомлений із сайтом. Переважно це люди 30–40 років. Молодь, яка частіше має справу з інтернет-ресурсами, мало цікавиться роботою місцевої влади. А старше покоління (вікова група 51–75 років) цікавиться подібною інформацією, але не має доступу чи знань про мережу інтернет та обмежується телебаченням і газетами. Респонденти з вищою чи неповною вищою освітою (на відміну від опитуваних без вищої освіти) хочуть діалогу аудиторії та органів місцевого самоврядування.

### Список літератури

1. Мариупольский городской совет [Електронний ресурс] // <http://www.marsovet.org.ua/>.
2. Королько В. Г. Основы публичных отношений / В. Королько. – М.: «Рефл-Бук», К.: «Ваклер» - 2003. – 528 с.
3. Почепцов Г. Г. Публичных отношений, или как успешно управлять общественным мнением / Г. Г. Почепцов. – М.: Центр, 2004. – 336 с.
4. Конституція України [Електронний ресурс] // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=254%EA%2F96%2D%E2%F0>. – Назва з екрана. – (Верховна Рада України).
5. Закон України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс] // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17>. – Назва з екрана. – (Верховна Рада України).
6. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>. – Назва з екрана. – (Верховна Рада України).
7. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [Електронний ресурс] // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=280%2F97-%E2%F0>. – Назва з екрана. – (Верховна Рада України).

### References

1. Mariupol City Council (2016), available at: <http://www.marsovet.org.ua>.
2. Korolko, V. G. (2003), Fundamentals of Public Relations, "Refl-Book", Moscow, "Vakler", Kyiv, 528 p.
3. Pochepcov, G. G. (2004), Public Relations, Or How To Successfully Manage Public Opinion, Center, Moscow, 336 p.

4. Verkhovna Rada of Ukraine (2016), Constitution of Ukraine, available at: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=254%EA%2F96%2D%E2%F0>).

5. Verkhovna Rada of Ukraine (2016), The Law of Ukraine "On access to public information", available at: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17>.

6. Verkhovna Rada of Ukraine (2016), The Law of Ukraine "On information", available at: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>.

7. Verkhovna Rada of Ukraine (2016), The Law of Ukraine "On local government in Ukraine", available at: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=280%2F97-%E2%F0>.

