



КЛУБ РЕГИОНОВ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТНАЯ СЕТЬ

АНТИКРИЗИС: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ И ОШИБКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ В РЕГИОНАХ

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТНОЙ ОНЛАЙН-ПАНЕЛИ
ПО ОБЩЕРОССИЙСКОМУ ОПРОСУ ВЦИОМ (6 ВОЛНА)
ВЫПУСК #3

Москва, 14 мая 2020

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
РЕЗЮМЕ	6
Оценка коммуникации региональных властей с населением	6
Лучшие практики	6
Информационные запросы	8
Ошибки	9
Риски	12
Экспертная оценка уровня тревожности	13
ПРИЛОЖЕНИЕ	19
Вопросы экспертам	19
Материалы ВЦИОМ к обсуждению	21

ВВЕДЕНИЕ

Экспертный опрос проведен 12 мая: респонденты отвечали на заранее сформулированные вопросы, обсуждаемый материал – результаты всероссийских опросов ВЦИОМ (6 волн). Всего в исследовании приняли участие 22 эксперта из 15 регионов России.

Исследование проводится компаниями:

- Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ),
- Российская ассоциация политконсультантов (РАПК),
- Федеральная экспертная сеть «Клуб регионов».

Эксперты:

ФИО	Компания и должность	Регион
Абилькенов Есен Эрмуратович	Тюменский городской портал MegaTyumen.ru, шеф-редактор	Тюменская область
Быкова Вероника Владимировна	РИА Новости, корреспондент по уральским регионам	Свердловская область
Воробьев Юрий Юрьевич	Журналист, медиа-менеджер, автор телеграм-канала «Татарское Прииртышье»	Республика Татарстан
Гусий Андрей Игоревич	РИА «ФедералПресс», редактор по регионам Южного федерального округа	Краснодарский край
Дякина Оксана	РИА «ФедералПресс», политический обозреватель	Москва
Епанчинцев Василий Валерьевич	Медиахолдинг «ФестМедиаИнвест», заместитель руководителя отдела спецпроектов, политический обозреватель	Омская область

ФИО	Компания и должность	Регион
Ефремов Тимофей Алексеевич	Сетевое издание «Якутия.Инфо», заместитель главного редактора	Республика Саха (Якутия)
Изотов Сергей	Федеральный портал «News.ru», редактор отдела «Политика»	Москва
Калинин Евгений Николаевич	Журналист, политолог	Волгоградская область
Кочеров Сергей Николаевич	Информационный портал «Независимое политическое обозрение», учредитель, политобозреватель	Нижегородская область
Кузьмин Никита Геннадьевич	Калининградский деловой портал RuGrad.eu, главный редактор	Калининградская область
Куртов Алексей Анатольевич	РАПК, президент; председатель Совета директоров ЗАО «ИнтерМедиаКом»	Москва
Лытко Григорий Владимирович	Всеволожский медиа-центр В1, главный редактор	Санкт-Петербург
Львов Степан Вавильевич	ВЦИОМ, директор по стратегическому развитию	Москва
Малькевич Александр Александрович	Общественная палата РФ, председатель Комиссии по развитию информационного общества, СМИ и массовых коммуникаций; журналист	Москва
Машкевич Алексей Владимирович	Информационный портал «Слухи и факты», главный редактор	Ивановская область
Полянкина Дарья Викторовна	Политический обозреватель, автор телеграм-каналов	Ставропольский край
Потуремский Виктор Александрович	Институт социального маркетинга (INCOMAR), директор по политическому анализу	Москва

ФИО	Компания и должность	Регион
Солонина Галина	Политический обозреватель	Иркутская область
Старовойтов Сергей Игоревич	Федеральная экспертная сеть «Клуб регионов», генеральный директор, политолог	Москва
Ташматова Галина Васильевна	Краснодарская краевая общественная организация независимых журналистов «Голос Кубани», председатель; политический обозреватель	Краснодарский край
Хомутильников Олег Георгиевич	Липецкий областной Совет депутатов, депутат	Липецкая область

Авторский коллектив:

- Куртов Алексей Анатольевич, президент РАПК, председатель Совета директоров ЗАО «ИнтерМедиаКом»,
- Старовойтов Сергей Игоревич, политолог, генеральный директор федеральной экспертной сети «Клуб Регионов»,
- Добромелов Григорий Владимирович, управляющий партнер KGD group,
- Тополев Алексей Васильевич, социолог, РАПК.

В докладе приводятся позиции опрошенных экспертов, которые могут не совпадать с мнением авторского коллектива.

РЕЗЮМЕ

Оценка коммуникации региональных властей с населением

- Большинство экспертов заняли **умеренную позицию**, оценивая коммуникацию властей региона с жителями:
 - ✓ Объем озвученной критики был **уравновешен** позитивными комментариями;
 - ✓ Обсуждение происходило в **конструктивном** ключе;
 - ✓ Приводились примеры **как ошибок, так и удачных** решений.
- Многие опрошенные журналисты придерживались мнения, что **«власть честно пытается отвечать на болезненные вопросы»¹**.
 - ✓ Однако **по нескольким регионам** эффективность коммуникации определялась как **«полный ноль»**.

Лучшие практики

- **Активное участие главы региона** в коммуникации **повышает доверие населения** к действиям властей и имеет **ключевое значение** для информационной кампании.

Удачные кейсы:

- ✓ **Ежедневные брифинги** руководителей субъектов РФ в прайм-тайм на региональном телевидении;
- ✓ **Прямые трансляции в соцсетях с ответами** на вопросы простых жителей (**без премодерации**) – *«личная отработка негатива и обратной связи губернатором»*;

¹ Здесь и далее курсивом и в кавычках приводятся цитаты респондентов.

- ✓ **Яркие и эмоциональные выступления** (приводился пример Губернатора Ленинградской области А.Ю. Дрозденко, *«который рассказал, как он **победил** коронавирус»*);
- Присутствие первых лиц региона и оперативного штаба в **«новых» каналах коммуникаций (Telegram, Яндекс.Мессенджер, соцсети)** стало **обязательным**.
 - ✓ Абсолютное большинство экспертов акцентировали на этом внимание. Причем, некоторые журналисты констатируют **полную неэффективность традиционных СМИ, по сравнению с «ню-медиа»**.
 - ✓ **Личные аккаунты губернаторов** в мессенджерах и соцсетях приобретают **ключевую роль и быстро набирают популярность** (приводился пример с ростом Instagram главы региона более чем в три раза, со 102 тыс. до 324 тыс. подписчиков с ноября 2019 года).
 - ✓ Личные аккаунты становятся **площадками для профильных дискуссий** и точками сборки **профессиональных сообществ региона** (рассказывалось о регулярных обсуждениях местными предпринимателями мер поддержки малого бизнеса в Facebook председателя бюджетного комитета Законодательного Собрания: *«там очень горячо, жарко, но это настоящая работа»*).
- **Искренность руководителей и умение признавать ошибки импонируют и приобретают особую ценность**.
 - ✓ **Личные ответы** на жёсткие вопросы в соцсетях.
 - ✓ Приводился пример с **публичными извинениями** на региональном телевидении вице-премьера Крыма Е.К. Кабанова, который во время режима самоизоляции купался в море и приглашал в соцсетях присоединиться.

- Ежедневное предоставление **детальной статистики** (выявленные случаи, выздоровевшие и проч.) в разрезе населенных пунктов.
- Организация **горячих линий с профильными специалистами**: психологами, представителями образования, медиками и т.д.
- Эффективное **взаимодействие со СМИ**:
 - ✓ **Оперативная «отработка губернатором запросов журналистов в течение 15-20 минут»;**
 - ✓ **Рабочие чаты в WhatsApp** для главных редакторов, куда скидывается вся информация, в том числе и статистика;
 - ✓ **Онлайн-участие журналистов в заседаниях оперативного штаба.**

Информационные запросы

- Дефицит **объяснительных моделей и экспертов-интерпретаторов**, способных донести их не только до жителей, но и до самих журналистов, проявляется несмотря на обилие разного рода официальной информации.
 - ✓ *«Сегодня власти научились готовить красивую инфографику, схемы, графики, но **нет «говорящей головы»**, будь то врач или чиновник, которая сможет **внятно донести до простого человека эту информацию**».*
 - ✓ *«Непонятно многое: почему Свердловская область на 7 месте, почему за сутки прирост заболевших более 150 человек – **никогда такой информации нам не предоставляют**, мало конкретики».*
- Недостаток **рациональных объяснений ограничительных мер** и других **решений региональных властей**: *«людей напрягают такие несостыковки».*
 - ✓ *«Непонятно, почему **по пустому парку** бегать нельзя, а в **переполненном магазине** находиться можно».*

- ✓ *«Почему гулять с собакой можно, а с ребенком полутора лет – нельзя?»*
- Не хватает **сюжетов с «врачами-героями»** (эмоциональный запрос) и **врачами-интерпретаторами** (рациональный запрос).
- Информация о **мерах поддержки предпринимателей** востребована априори.
 - ✓ *«Власть честно пытается отвечать на болезненные вопросы, тем не менее, гражданам и бизнесу **не хватает ответов на ряд острых вопросов.** И на главный из них: **как выживать, как работать бизнесу?**»*

Ошибки

- **Непродуманные, неоднозначные и «фейковые» заявления** руководителей регионов, получающие общественный резонанс.
 - ✓ Предложение Главы Крыма С.В. Аксёнова **отказаться от кондиционеров** из-за эпидемии.
 - ✓ Поручение Главы Хакасии В.О. Коновалова **проверить правоохранительным органам** каждый случай смерти от коронавируса.
 - ✓ **Заявление-«страшилка»** руководителя регионального Минздрава, что *«ковидом переболеют все»*.
 - ✓ Заявление Главного санитарного врача региона, что **вирус передается через вентиляцию**.
 - ✓ *«Нужно **пользоваться проверенной информацией**, чтобы помощники не поставляли какую-то ахинею из серии, что курильщики менее подвержены заболеванию коронавируса, и разные **околонаучные конспирологические теории**»*.

- **Недостаточное участие губернаторов** в информационной кампании.
 - ✓ «Губернатор **опасается напрямую взаимодействовать** со СМИ. Ни одной **пресс-конференции не было** проведено».
 - ✓ «Источник информации от губернатора – его Instagramm. Там о коронавирусе почти ничего нет. Вся работа **переложена на главного медика**»
- **Формальное отношение губернаторов-технократов**, «не обладающих талантом публичной политики», к коммуникации с жителями:
 - ✓ «Отвечает **без душевности, без человечности** – то что всегда ценилось на Руси»;
 - ✓ «**Нет того элемента доверия**, которое необходимо в российском обществе, чтобы население доверяло властям»;
 - ✓ «Начать обращаться не только к разуму, но и **к русской душе**».
- **Нарушение этики общения в соцсетях:** отсутствие искренности и заинтересованности.
 - ✓ Формальный подход к видеоконференциям, публикация «**сухих обезличенных пресс-релизов**, которые читать неинтересно».
- **Не реагирование на запросы, нечеткие и неоперативные ответы.**
 - ✓ «Ответы главы региона зачастую **размытые, мало цифр**, так важных для СМИ».
 - ✓ «Наши власти **привыкли жить по методичке**. Сейчас же ситуация **не стандартная** и власти должны многие вопросы прорабатывать сами. Информация идет не оперативно, другого источника информации у людей нет».
 - ✓ «Данные **выходят не с утра**, а лишь после федеральной сводки и зачастую они **очень скудные**».

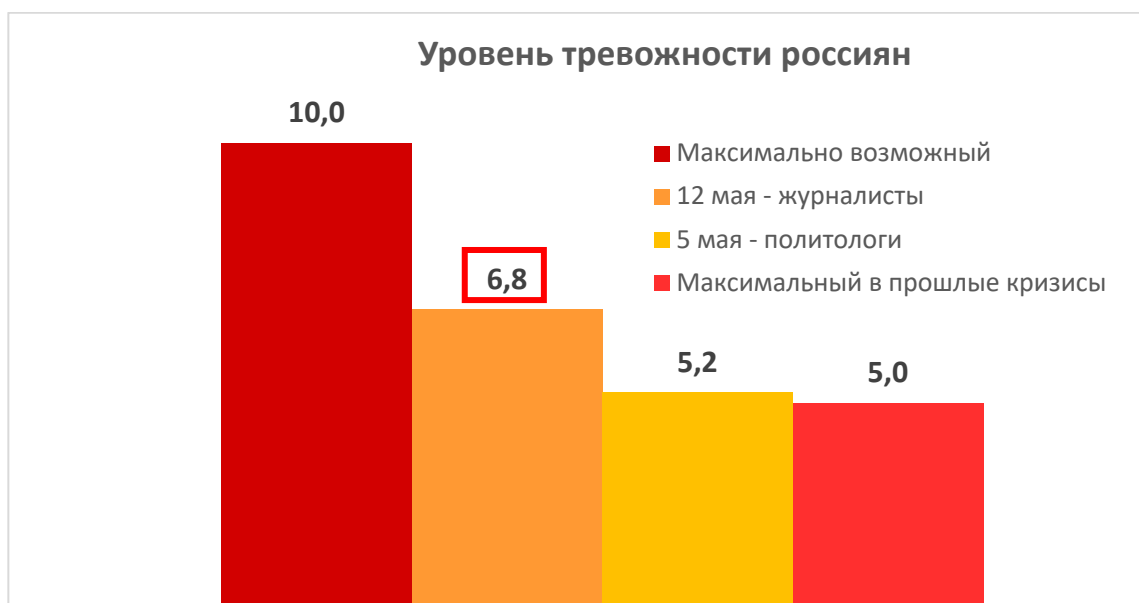
- Отсутствие **оперативного информирования о принятых мерах**, когда произошло какое-либо происшествие.
 - ✓ *«Глава района очень плохо отработала ситуацию, нормально **не отработали информационную повестку** и в городе началась паника».*
- **Несогласованность действий** региональных властей и **официальной информации** (Роспотребнадзор, Минздрав, Оперативный штаб).
 - ✓ *«У нас одновременно глава региона может говорить о **продолжении** режима самоизоляции, а главный санитарный врач – о его **снятии**».*
 - ✓ *«У нас было такое, что **федеральный** оперштаб цифры омского Минздрава **опровергал**».*
- **Опровержение** ранее опубликованной **официальной статистики** с **кардинальным уменьшением** выявленных случаев.
 - ✓ *Приводился пример Якутии с официальным заявлением о 3,5 тыс. заболевших среди нефтяников, с последующей дезавуацией и сокращением до 39 человек.*
- **Нарушения чиновниками ограничительных мер** с публикацией фотоотчетов в социальных сетях и репортажах в СМИ.
 - ✓ *«У людей есть **сверхчувствительность** к тому, как власть сама **соблюдает** карантинные меры».*
 - ✓ *«Официальное поздравление ветеранов: представители муниципальных образований пришли к 90-летним людям и **толпой пили чай, без масок** – это было ужасно».*
- Использование коронавируса для **оправдания принятых политических решений**

Риски

- Прогнозируется рост недоверия к официальной информации в случае дальнейшего накопления региональными властями ошибок в коммуникации с населением.
 - ✓ «Природа не терпит пустоты. Из-за **отсутствия диалога** власти с гражданами люди начинают **верить слухам** и распространять их по мессенджерам».
 - ✓ «Такая разница в цифрах **порождает недоверие** ко всей информации».

Экспертная оценка уровня тревожности

- Экспертная оценка уровня тревожности населения **повысилась** с 5,2 балла (5 мая, политологи) до **6,8 балла** (12 мая, журналисты).
- ✓ Это выше, чем **максимальный уровень тревожности прошлых кризисов** в России с 1991 года.
- ✓ Средний балл подсчитан из оценок тринадцати экспертов из Нижегородской, Липецкой, Волгоградской, Ленинградской, Свердловской, Омской, Иркутской областей, Краснодарского и Ставропольского краёв, Якутии и Москвы.
- ✓ Возможно, представители СМИ воспринимают ситуацию более тревожно вследствие профессиональных особенностей, а не динамики за неделю с 5 по 12 мая.
- ✓ Экспертам задавался вопрос: «Оцените **уровень тревожности жителей вашего региона** в настоящий момент по десятибалльной шкале, где **1** – обычный **докризисный** уровень тревожности (февраль 2020 года), **5** – **максимальный** уровень тревожности, известный вам **по периодам прошлых кризисов** (1991-2020 годы), а **10** – **максимально возможный** уровень тревожности, который вы можете представить».



ЦИТАТЫ РЕСПОНДЕНТОВ

- **«Усилилось негативное оценивание ситуации в стране. В предыдущие волны, практически весь апрель, даже начиная с середины марта, мы фиксировали тот факт, что ситуация в стране устойчиво оптимистическая. Вот этот оптимизм стал размываться, но сохраняется в какой-то степени оптимизм на уровне населенного пункта и ближайшего окружения».** **Степан Львов, директор по стратегическому развитию ВЦИОМ (Москва).**
- **«Руководители регионов, делая очень много верно и профессионально, часто просто не справляются с самым главным - построением адекватной коммуникации с жителями. Вынужден констатировать, что этого умения недостаточно в большинстве обсужденных регионов. Особенно это заметно в кризисных ситуациях. Вот чему нужно обучать команды управления на территориях. Но есть и примеры качественной, эффективной работы по взаимодействию с жителями. Например, Татарстан. Руководитель антикризисного штаба еженедельно встречается с экспертами по коммуникациям, интересуется и пользуется их рекомендациями – результат налицо».** **Куртов Алексей Анатольевич, президент РАПК; председатель Совета директоров ЗАО «ИнтерМедиаКом», Москва.**
- **«Сейчас у людей есть сверхчувствительность к тому, как власть сама соблюдает карантинные меры... Мы выкатываем претензии к власти: власть, разреши мой когнитивный диссонанс. Но при этом совершенно в стороне оказываются сами граждане. Сейчас люди совершенно отключены от какого-либо влияния на принятие решений. Они не знают, что происходит. Нужно сформировать объективные критерии, что хорошо, а что плохо в новой реальности... Все происходящее вокруг ковида ставит точку во взаимоотношениях власть-население в модели «любовь». Сейчас населению от власти нужна не любовь, не уважение, а результативность, безопасность и конкретная польза».** **Виктор Потуремский, директор по политическому анализу Института социального маркетинга (ИНСОМАР), Москва.**
- **«Нужно, чтобы он (губернатор) пользовался проверенной информацией, чтобы помощники не поставляли какую-то ахинею из серии, что курильщики менее подвержены заболеванию коронавируса, кондиционеры на фильтрах собирают вирус, и разные околонуточные конспирологические теории. Все это должно проходить проверку. Семь раз проверь – один отрежь. Потому что это за час распространяется везде и вводит людей в панику».** **Александр Малькевич, председатель комиссии по развитию информационного**

общества, СМИ и массовых коммуникаций Общественной палаты Российской Федерации, Москва.

- **«У нас выстроилась вертикаль власти, при которой на местах губернаторы либо главы регионов – исполнители. Когда вчера Владимир Владимирович объявил о прекращении изоляции, но регионы, исходя из ситуации, должны сами что-то постепенно решать, у нас здесь это приняли как – раз батюшка царь сказал, то можно гулять. И все, люди сегодня гуляют, как обычно... Как в этой ситуации, когда люди просто ни во что не ставят местную власть, ее не слушают, как что-то транслировать? А ведь это следствие многолетней политики, когда принижались местные власти, ни во что ни ставились, и формировалось убеждение, что они должны только исполнять».** Тимофей Ефремов, заместитель главного редактора сетевого издания «Якутия.Инфо», Республика Саха (Якутия).
- **«Иркутяне не очень верят, что история про коронавирус – это правдивая история, как раз потому, что нас это по большому счету еще не коснулось, а может, и не коснется. Если в каких-то регионах есть теории, что специально ведется заражение и прочее, то у нас большинство полагает, что коронавирус – это выдумка политиков».** Галина Солонина, политический обозреватель, Иркутская область.
- **«На этапе выхода из самоизоляции хочется, чтобы ограничительные меры были более обоснованные. То, что есть сейчас, вызывает вопросы. Например, гулять с собакой можно, а с ребенком полутора лет - нельзя. Ходить в небольшой магазин, где много народу и также есть возможность заразиться, можно, а пойти на пробежку в безлюдный парк нельзя, потому что это опасно для распространения болезни. Людей напрягают такие несостыковки. Когда мы видим отсутствие логической связи и нормальных четких объяснений вот этих ограничений, это вызывает вопросы».** Сергей Изотов, редактор раздела «политика» федерального портала «News.ru», Москва.
- **«Вся информация о коронавирусе, в том числе и то, что мы используем в своей работе и СМИ, идет через правительственный портал стопкоронавирус.рф. Ощущения, как от сводок с войны. Четко: заболевшие, выздоровевшие. Здесь, наверное, было бы интереснее применять такие приемы, как в других странах: когда правительство, министерство здравоохранения ежедневно озвучивает эту информацию с человеческим лицом. Сейчас с обращениями выступает только Владимир Путин и то, как мы видим, нерегулярно».** Сергей Изотов, редактор раздела «политика» федерального портала «News.ru», Москва.

- «Нам тоже повезло, как и Иркутску, у нас губернатор тоже из силового блока, полковник запаса. Поэтому, вся борьба и профилактические меры у нас выстроены с очень хорошим стратегическим планированием, в плане резервации больничного фонда и темпов развертывания госпиталя, который скоро откроется. Губернатор действует на опережение». **Евгений Калинин, журналист, политолог, Волгоградская область.**
- «Я заметила такую тенденцию, что наиболее эффективно взаимодействуют с населением как раз губернаторы тех регионов, где обстановка с коронавирусом находится более или менее под контролем... Белгородский губернатор практически не уступает в своих коммуникациях нашей волне технократов именно по взаимодействию с населением. Он активно общается Вконтакте, ведет прямые трансляции в соцсетях. Могу сказать как журналист, когда у нас возникают какие-то запросы, он очень оперативно отрабатывает любой запрос, буквально в течение 15-20 минут. Я вижу достаточно успешную коммуникацию». **Оксана Дякина, политический обозреватель РИА «ФедералПресс», Москва.**
- «В целом время борьбы с коронавирусом показало, что ставка на технократов не оправдалась. Нужны настоящие местные политики, которые болеют за свой дом, за свой регион. А варяги оказались не готовы к расширению полномочий, которые им дал Президент». **Василий Епанчинцев, политический обозреватель, заместитель руководителя отдела спецпроектов медиахолдинга «ФестМедиаИнвест», Омская область.**
- «Власть больше копирует федеральную повестку и общается с журналистами при помощи графиков и ограничивается общими тезисами... Сегодня власти научились готовить красивые инфографики, схемы, графики, но нет говорящей головы, будь то врач или чиновник, который сможет внятно донести до простого человека эту информацию. Очень много действительно важной и нужной информации журналисты сегодня собирают по крупицам в социальных сетях и других ресурсах и пытаются отработать позитив. Но не всегда это получается». **Григорий Лытко, главный редактор Всеволожского медиа-центра В1, Ленинградская область.**
- «Власть честно пытается отвечать на болезненные вопросы, тем не менее, гражданам и бизнесу не хватает ответов на ряд острых вопросов. И на главный из них – как выживать, как работать бизнесу. Непонятно, почему по пустому парку бегать нельзя, а в переполненном магазине находиться можно. Людям надо это чаще и больше объяснять». **Есен Абелькенов, шеф-редактор городского портала MegaTyumen, Тюменская область.**

- «Основная проблема заключается в том, что существует путаница в подаче информации от властей и большинство данных попросту неструктурированы. Основным каналом связи со СМИ, с населением в Екатеринбурге является тг-канал оперативного штаба, что достаточно распространено в большинстве регионов страны. Но данные выходят не с утра, а лишь после федеральной сводки и зачастую они очень скудные». Вероника Быкова, корреспондент РИА Новости по уральским регионам, Свердловская область.
- «СМИ умерли в эту эпидемию. Традиционные СМИ, которые, как мы думали, что-то решают – умерли. Нынешняя эпидемия показала, что не работают традиционные СМИ. Работают нью-медиа». Юрий Воробьев, журналист, медиа-менеджер, автор телеграм-канала «Татарское Прииртышье», Республика Татарстан.
- «СМИ нагнетают информацию. Так как реальная жизнь остановилась, то СМИ просто перепечатывают то, что им дают по коронавирусу. Коронавирус стал главной новостью и это нагнетает обстановку». Алексей Машкевич, главный редактор сайта «Слухи и факты», Ивановская область.
- «Технократы, не обладающие талантом публичной политики, относятся к своей коммуникации с жителями довольно формально. Да, с виду все делается правильно. Есть инстаграмм, губернатору задаются вопросы, он на них отвечает. Но все это делается без душевности, без человечности, то что всегда ценилось на Руси. Нет того элемента доверия, которое необходимо в российском обществе, чтобы население доверяло властям». Сергей Кочеров, политический обозреватель, учредитель сайта «Независимое политическое обозрение», Нижегородская область.
- «Природа не терпит пустоты. Из-за отсутствия диалога власти с гражданами люди начинают верить слухам и распространять их по мессенджерам». Галина Ташматова, политобозреватель, председатель краснодарской краевой общественной организации независимых журналистов «Голос Кубани», Краснодарский край.
- «Что касается эффективности коммуникации власти с населением. На уровне муниципальной власти – полный ноль. Наши власти привыкли жить по методичке. Сейчас же ситуация не стандартная и власти должны многие вопросы прорабатывать сами. Информация идет не оперативно, другого источника информации у людей нет». Андрей Гусий, редактор РИА «ФедералПресс» по регионам Южного федерального округа, Краснодарский край.

- *«В Калининградской области полная беда с информированием в плане того, что **власти сами не могут договориться друг с другом**. У нас одновременно глава региона может говорить о продолжении режима самоизоляции, а главный санитарный врач – о его снятии». **Никита Кузьмин, главный редактор интернет-портала «Руград», Калининградская область.***
- *«О каком уровне доверия к власти может идти речь, если эту самую тревожность, которая в Липецке возрастает, сама власть своими **некомпетентными действиями и провоцирует**. Власть и является разносчиком». **Олег Хомутильников, депутат Липецкого областного Совета, Липецкая область.***

ПРИЛОЖЕНИЕ

Вопросы экспертам

○ Основной вопрос:

С начала эпидемии перед федеральными и региональными властями стоит непростая задача в информировании населения: с одной стороны – достаточно **«напугать»**, чтобы **мотивированно выполнялись** вводимые **ограничения**, с другой стороны – **«успокоить»**, что ситуация **под контролем** и с ней **справляются**. **Как вы оцениваете коммуникацию региональных властей с жителями в вашем регионе, какие риски видите и как их можно избежать?**

○ Уточняющие вопросы:

- **Удачные кейсы** коммуникации региональных властей с **населением и журналистами?**
- **Ошибки** региональных властей в коммуникации с **населением и журналистами?**
- Если составлять **чек-лист для региональных властей** по коммуникации с **населением и журналистами**, то что бы вы **в целом посоветовали на нынешнем этапе** эпидемии?
 - ✓ Ваш взгляд на **контент и его подачу**: каких **тем не хватает** и их надо обязательно осветить; какие **форматы востребованы**, а от каких надо отходить? Приведите удачные и неудачные **региональные примеры?**
 - ✓ Какие **каналы коммуникации наиболее эффективны (целевой охват, доверие и проч.)** в сложившейся ситуации, а какие устарели? Приведите удачные и неудачные **региональные примеры?**
 - ✓ Как **повысить доверие** к официальной информации?
 - ✓ Ваши **рекомендации по взаимодействию** региональных властей с **журналистами?** Приведите удачные и неудачные **региональные примеры?**
- Что вы думаете по поводу **федеральной информационной кампании**: каковы её **сильные и слабые** стороны?
- Ваш **прогноз** на дальнейшее развитие ситуации в **коммуникации региональных властей и населения?**

- ✓ К чему необходимо **стремиться**?
- ✓ Чего необходимо **избежать**?
- ✓ Какие **риски** вы видите?

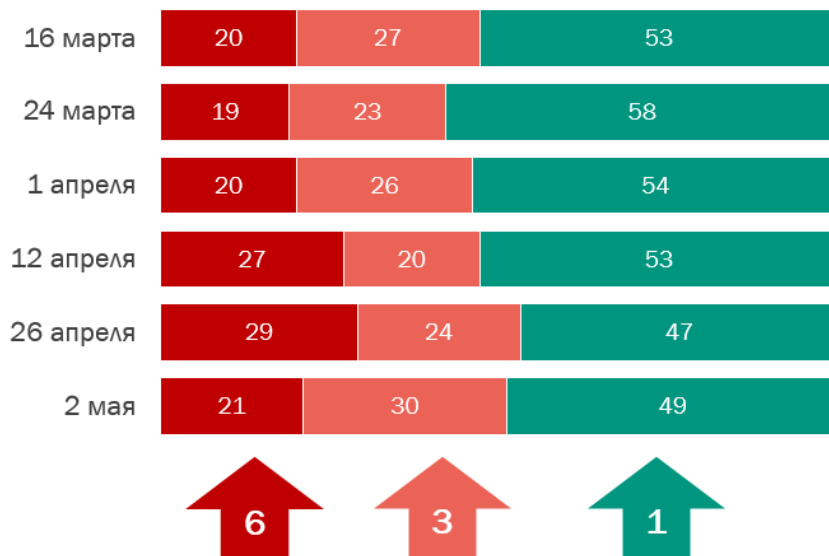
○ **Блиц-вопрос:**

Как бы вы **оценили уровень тревожности жителей вашего региона в настоящий момент по десятибалльной шкале**, где **1 – обычный докризисный** уровень тревожности (февраль 2020 года), **5 – максимальный** уровень тревожности, известный вам **по периодам прошлых кризисов** (1991-2020 годы), а **10 – максимально возможный** уровень тревожности, который вы можете себе представить?

Материалы ВЦИОМ к обсуждению

Сегментация по подверженности страхам

Поговорим о различных проблемах. Как Вы оцениваете вероятность появления следующих проблем, в том числе и в Вашей жизни? (ожидаемые страхи)*



*Среднее число страхов (от 0 до 12)

- "Паникующие"
- "Взволнованные"
- "Уравновешенные"

- 31% — поколение в возрасте 45-59 лет
- 45% — имеют высшее образование
- 32% — жители ЦФО
- 26% — жители городов-миллионников
- 17% — жители Москвы и Московской области
- 32% — имеют плохое материальное положение
- 40% — активные интернет-пользователи (проводят в интернете более 4-х часов ЕЖЕДНЕВНО)
- 67% — работающие
- 42% — пессимисты

«Паникующие»

- 37% — молодежь в возрасте 18-34 лет (13% — 18-24 года и 24% — 25-34 года)
- 43% — имеют высшее образование

«Взволнованные»

- 39% — поколение в возрасте 60 лет и старше
- 21% — имеют среднее образование и 33% — среднее специальное образование
- 83% — жители России без Москвы и Санкт-Петербурга (и их областей)
- 28% — жители сёл
- 20% — имеют хорошее материальное положение
- 56% — неработающие

«Уравновешенные»

Телевидение — основной источник информации

Поговорим о различных источниках информации. Что для Вас служит главным источником новостей о событиях в стране? (% от всех опрошенных)

%, 04.05.2016

			18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-59 лет	60 лет и старше
57	Телевидение	46	8	25	38	53	71
16	Интернет – новостные, аналитические, официальные сайты	26	37	37	33	25	13
11	Интернет – социальные сети, блоги	15	42	24	16	11	5
6	Разговоры с людьми	3	3	4	5	3	1
3	Газеты	1	0	0	0	2	2
3	Радио	2	1	1	1	1	5
3	Ничего из перечисленного	5	9	8	4	4	1
	Затрудняюсь ответить	2	0	1	3	1	2

Интернет — источник тревожности

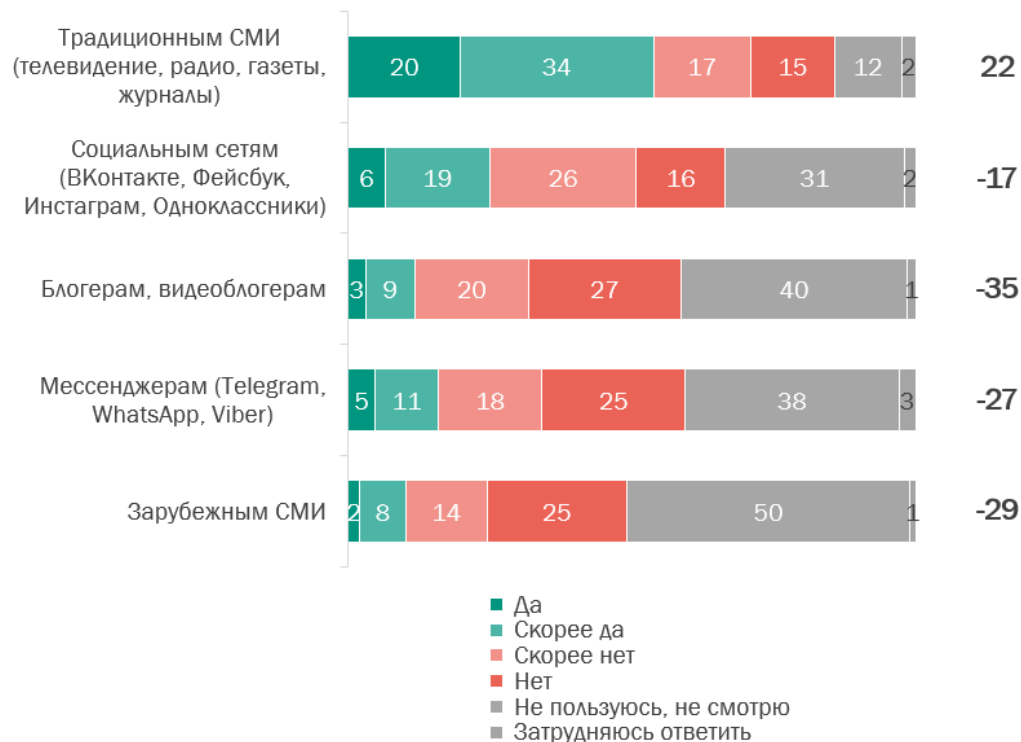
Поговорим о различных источниках информации. Что для Вас служит главным источником новостей о событиях в стране? (%)

	«Тревожные»	«Спокойные»	Москва и область	Санкт-Петербург и область	Россия без Москвы и Санкт-Петербурга
Телевидение	44	54	37	33	49
Интернет – новостные, аналитические, официальные сайты	28	20	43	40	22
Интернет – социальные сети, блоги	15	15	10	12	16
Разговоры с людьми	4	1	3	4	3
Газеты	1	2	-	-	2
Радио	2	1	2	5	2
Ничего из перечисленного	5	4	4	3	5
Затрудняюсь ответить	1	3	1	3	1

Доверие СМИ

Доверяете ли Вы следующим средствам массовой информации или нет? (% от всех опрошенных)

%, разница между положительными и отрицательными ответами



Практики использования интернета

Скажите, пожалуйста, лично Вы стали больше или меньше времени проводить в интернете в период самоизоляции? Или ничего не изменилось? (% от всех опрошенных) / Что Вы обычно делали в интернете в течение последнего месяца-двух? (% от тех, кто пользуется интернетом, любое число ответов)

%, разница между положительными и отрицательными ответами

