

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет географії, туризму та історії
Кафедра соціології та масових комунікацій

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри _____ Ірина Грабовець

Реєстраційний № _____

«___» _____ 2024 р.

**Кризові комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю
(на прикладі телерадіокомпанії "Рудана" м. Кривий Ріг)**

студента ІV курсу групи СМК-20 ступінь
вищої освіти «бакалавр» спеціальності
054 «Соціологія»

Бистрова Михайла Владиславовича

Керівник: кандидат соціологічних наук, доцент,
завідувач кафедри соціології та масових
комунікацій

Грабовець Ірина Володимирівна

Оцінка:

Національна шкала _____

Шкала ECTS ____ Кількість балів _____

Голова ЕК _____

Члени ЕК _____

ЗМІСТ

ЗМІСТ	2
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	6
1.1 Поняття та сутність кризових комунікацій у системі місцевого самоврядування	6
1.2 Основні принципи та стратегії кризових комунікацій органів місцевого самоврядування	8
1.3 Роль засобів масової інформації у здійсненні кризових комунікацій на місцевому рівні.....	11
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ М. КРИВИЙ РІГ НА ПРИКЛАДІ ТРК "РУДАНА"	14
2.1 Загальна характеристика діяльності ТРК "Рудана" та її роль у здійсненні кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг	14
2.2 Дослідження практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана"	16
2.3 Оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг на прикладі ТРК "Рудана"	18
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ТРК "РУДАНА"	23
3.1 Виявлення проблем та недоліків здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана"	23
3.2 Аналіз зарубіжного досвіду здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування з громадськістю та теоретична адаптація його до умов м. Кривий Ріг	26
3.3 Розробка рекомендацій щодо вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю на прикладі ТРК "Рудана"	30
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах зростання глобальних та локальних викликів, таких як пандемії, стихійні лиха, техногенні катастрофи, соціально-економічні та політичні кризи, значно підвищується роль ефективних комунікацій між органами влади та суспільством. Особливо гостро це питання постає на місцевому рівні, адже саме місцева влада є найближчою до громадян і несе безпосередню відповідальність за їхню безпеку та якість життя.

Кризові ситуації характеризуються високим рівнем невизначеності, дефіцитом часу та ресурсів, емоційним напруженням та панічними настроями серед населення. За таких умов вкрай важливо забезпечити оперативне, достовірне та зрозуміле інформування громадськості про розвиток подій, ужиті заходи та правила поведінки. Від якості кризових комунікацій значною мірою залежить здатність місцевої громади ефективно протидіяти загрозам та мінімізувати негативні наслідки.

Водночас, практика свідчить, що в багатьох територіальних громадах України кризові комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю залишаються недостатньо ефективними та викликають нарікання з боку суспільства. Типовими проблемами є брак довіри до офіційної інформації, низька оперативність реагування, слабка координація між різними структурами, недостатнє врахування потреб та інтересів різних груп населення тощо.

Особливої актуальності ця проблема набуває для промислових міст зі складною екологічною ситуацією, до яких належить і Кривий Ріг. Населення таких міст постійно стикається з різноманітними ризиками для здоров'я та життя, тому потребує особливої уваги та підтримки з боку місцевої влади, зокрема через налагодження ефективних каналів комунікації. Одним з найважливіших суб'єктів інформування громадськості у Кривому Розі є міська телерадіокомпанія "Рудана", яка має значний досвід та авторитет серед місцевих жителів.

Відтак, дослідження проблем та напрямків удосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі ТРК

"Рудана" є важливим та актуальним завданням, яке має не лише теоретичне, а й практичне значення. Його вирішення дозволить підвищити готовність міста до реагування на надзвичайні ситуації, зміцнити довіру між владою та громадянами, залучити населення до активної участі у протидії загрозам. Все це матиме позитивний вплив на сталий розвиток та безпеку Кривого Рогу.

Огляд останніх досліджень і публікацій свідчить про зростання наукового інтересу до проблематики кризових комунікацій на місцевому рівні. У працях таких українських науковців, як О. В. Кузнецова [1], С. М. Квітка [2], Н. М. Драгомирецька [3], М. М. Хилько [4] та інших, розглядаються теоретичні та прикладні аспекти організації ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю в умовах криз. Вагомий внесок у розробку цієї проблематики роблять і зарубіжні дослідники, зокрема Д. Хілдебрандт та С. Бергер [5], А. Шварц та М. В. Сігер [12] та інші. Водночас, незважаючи на значну кількість публікацій, бракує досліджень, які б ґрунтовно висвітлювали специфіку кризових комунікацій на рівні окремих територіальних громад України, враховуючи їхні соціально-економічні, екологічні та інформаційні особливості.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі телерадіокомпанії "Рудана" м. Кривий Ріг. Для досягнення цієї мети було поставлено такі завдання:

1. Розкрити теоретичні засади кризових комунікацій органів місцевого самоврядування з громадськістю.
2. Проаналізувати сучасну практику здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана".
3. Виявити та узагальнити основні проблеми та недоліки кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю.

4. Вивчити та адаптувати відповідний зарубіжний досвід до умов м. Кривий Ріг.
5. Розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю на прикладі ТРК "Рудана".

Об'єктом дослідження є кризові комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та напрямки вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі телерадіокомпанії "Рудана" м. Кривий Ріг.

Методи дослідження. В процесі написання курсової роботи була використана система загальнонаукових та спеціальних емпіричних і теоретичних методів дослідження. Також використовувалися такі емпіричні методи, як, опис, порівняння та узагальнення.

Структура роботи. Зміст, вступ, 3 розділи, 9 підрозділів, висновки, список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1 Поняття та сутність кризових комунікацій у системі місцевого самоврядування

Кризові комунікації є невід'ємною складовою діяльності органів місцевого самоврядування, особливо в умовах сучасних викликів та загроз [1, с. 23]. Вони являють собою комплекс заходів, спрямованих на прогнозування, виявлення, попередження та подолання кризових явищ, а також мінімізацію їхніх наслідків [2, с. 45]. Ефективність кризових комунікацій на місцевому рівні значною мірою залежить від здатності органів місцевого самоврядування швидко реагувати на виникнення кризових ситуацій та забезпечувати своєчасне інформування громадськості про вжиті заходи [3, с. 112].

Кризові комунікації в системі місцевого самоврядування можна розглядати як стратегічний процес, спрямований на побудову ефективної взаємодії між органами влади та громадськістю в умовах кризи [4, с. 5]. Цей процес передбачає використання різноманітних каналів та інструментів комунікації, зокрема засобів масової інформації, соціальних мереж, офіційних веб-сайтів, гарячих ліній тощо [5, с. 34]. При цьому важливо забезпечити оперативність, достовірність та повноту інформації, яка надається громадськості [6, с. 120].

Ефективність кризових комунікацій органів місцевого самоврядування значною мірою залежить від наявності чіткого плану дій на випадок виникнення кризових ситуацій [1, с. 25; 2, с. 47]. Такий план повинен включати алгоритм дій посадових осіб, перелік відповідальних за комунікацію з громадськістю, а також механізми моніторингу та оцінки ефективності вжитих заходів [3, с. 118]. Крім того, важливо забезпечити регулярне навчання та підвищення кваліфікації працівників органів місцевого самоврядування у сфері кризових комунікацій [4, с. 15].

Кризові комунікації органів місцевого самоврядування повинні базуватися на принципах відкритості, прозорості та підзвітності [5, с. 38]. Це означає, що

органи влади мають бути готові до діалогу з громадськістю, надавати вичерпні відповіді на запитання та враховувати зворотній зв'язок при прийнятті рішень [6, с. 125]. Водночас, важливо уникати поширення неперевіреної або недостовірної інформації, яка може призвести до паніки або дестабілізації ситуації [1, с. 41].

Кризові комунікації можна розглядати як інтерактивний процес обміну інформацією та думками між організаціями, ЗМІ та громадськістю до, під час і після кризової ситуації [4, с. 5]. Ключовими елементами ефективних кризових комунікацій є своєчасність, відкритість, чесність, співпереживання та послідовність [4, с. 22]. Органи місцевого самоврядування повинні демонструвати готовність до діалогу та розуміння потреб і занепокоєнь громадськості [5, с. 51].

Важливим аспектом кризових комунікацій на місцевому рівні є стратегічне планування [3, с. 118]. Це передбачає ідентифікацію потенційних кризових ситуацій, розробку сценаріїв реагування, визначення ключових стейкхолдерів та каналів комунікації [4, с. 15]. Ефективне планування дозволяє мінімізувати негативні наслідки кризи та зберегти довіру громадськості до органів влади [6, с. 125].

Сприйняття громадськістю кризової ситуації та дій органів влади значною мірою залежить від того, кому приписується відповідальність за виникнення кризи [5, с. 34]. Якщо громадськість вважає, що криза спричинена зовнішніми факторами, то рівень довіри до органів влади зазвичай зростає [5, с. 38]. Натомість, якщо відповідальність за кризу покладається на органи влади, то це може призвести до значних репутаційних втрат [1, с. 41].

Тому кризові комунікації органів місцевого самоврядування повинні бути спрямовані на формування правильного розуміння причин та наслідків кризи у громадськості [5, с. 38]. Це передбачає надання чіткої та достовірної інформації про кризову ситуацію, роз'яснення дій органів влади та демонстрацію співпереживання і готовності до діалогу з громадськістю [6, с. 125].

Ще одним важливим аспектом кризових комунікацій на місцевому рівні є використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [6, с. 120].

Соціальні мережі та інші онлайн-платформи надають органам місцевого самоврядування унікальні можливості для оперативного поширення інформації та налагодження діалогу з громадськістю в умовах кризи [3, с. 124]. Водночас, використання цих технологій вимагає професійного підходу та дотримання принципів достовірності, етичності та відповідальності [6, с. 125].

Таким чином, кризові комунікації є важливим інструментом забезпечення ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю в умовах кризових ситуацій. Вони передбачають використання різноманітних каналів та інструментів комунікації, а також базуються на принципах відкритості, прозорості та підзвітності. Ефективність кризових комунікацій значною мірою залежить від наявності чіткого плану дій, забезпечення оперативності та достовірності інформації, демонстрації співпереживання та готовності до діалогу з громадськістю, а також ефективного використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

1.2 Основні принципи та стратегії кризових комунікацій органів місцевого самоврядування

Ефективність кризових комунікацій органів місцевого самоврядування значною мірою залежить від дотримання ключових принципів та вибору відповідних стратегій [1, с. 28]. Одним із основних принципів кризових комунікацій є оперативність реагування на виникнення кризових ситуацій [2, с. 51]. Це означає, що органи місцевого самоврядування повинні бути готові до швидкого прийняття рішень та забезпечення своєчасного інформування громадськості про вжиті заходи [3, с. 115].

Важливим принципом кризових комунікацій є також відкритість та прозорість [4, с. 22]. Органи місцевого самоврядування повинні бути готові до діалогу з громадськістю, надавати повну та достовірну інформацію про ситуацію, а також враховувати зворотній зв'язок при прийнятті рішень [5, с. 51]. Це дозволяє зміцнити довіру громадян до влади та запобігти поширенню чуток і неперевіреної інформації [6, с. 125].

Принцип співпереживання (empathy) відіграє ключову роль в кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування [3, с. 115]. Це означає, що представники влади повинні демонструвати розуміння та співчуття до проблем і потреб громадян, які постраждали внаслідок кризової ситуації [4, с. 22]. Такий підхід дозволяє зміцнити емоційний зв'язок з громадськістю та підвищити ефективність комунікації [5, с. 51].

Інші ключові принципи кризових комунікацій включають чесність, послідовність та відповідальність [4, с. 22]. Дотримання цих принципів дозволяє органам місцевого самоврядування зберегти довіру громадськості та мінімізувати негативні наслідки кризи [6, с. 125]. Важливо, щоб представники влади демонстрували щирість, визнавали помилки та були готові до відповідальності за свої дії [1, с. 41].

Принцип координації також відіграє важливу роль в кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування [5, с. 51]. Це означає, що всі повідомлення та дії влади під час кризи повинні бути узгодженими та послідовними [3, с. 118]. Неузгодженість у комунікації може призвести до плутанини та недовіри з боку громадськості, тому важливо забезпечити ефективну координацію між різними підрозділами та посадовими особами [6, с. 125].

Щодо стратегій кризових комунікацій, то існує декілька основних підходів: інформаційна стратегія, стратегія співпраці та стратегія захисту [1, с. 32-35]. Інформаційна стратегія передбачає забезпечення громадськості повною та достовірною інформацією про кризову ситуацію та вжиті заходи [2, с. 55]. Стратегія співпраці базується на залученні громадськості до процесу прийняття рішень та пошуку шляхів виходу з кризи [3, с. 118]. Стратегія захисту використовується у випадках, коли органи влади стикаються з критикою або звинуваченнями, і передбачає надання аргументованих доказів своєї правоти [4, с. 38].

Вибір стратегії кризових комунікацій залежить від специфіки кризової ситуації та очікувань громадськості [2, с. 55]. Так, у випадку природних

катаклізмів або техногенних аварій доцільно використовувати інформаційну стратегію, тоді як у ситуаціях, пов'язаних з соціальними конфліктами або політичними скандалами, більш ефективною може бути стратегія співпраці або захисту [5, с. 51].

Ситуаційна теорія кризових комунікацій (Situational Crisis Communication Theory - SCCT) базується на виборі відповідної стратегії реагування залежно від типу кризи та рівня відповідальності організації за її виникнення [7, с. 265]. Згідно з цією теорією, існує три основні типи кризових ситуацій: кризи, спричинені зовнішніми факторами (стихійні лиха, техногенні аварії тощо); кризи, спричинені діями організації (скандали, порушення норм і правил тощо); кризи, спричинені людським фактором (помилки персоналу, неетична поведінка тощо) [7, с. 270].

Залежно від типу кризи та рівня відповідальності, пропонуються різні стратегії реагування: заперечення, зменшення, відбудову та посилення [7, с. 270]. Стратегія заперечення передбачає повне заперечення відповідальності за кризу та спростування будь-яких звинувачень [1, с. 32]. Стратегія зменшення спрямована на мінімізацію негативних наслідків кризи та демонстрацію готовності до виправлення ситуації [2, с. 55]. Стратегія відбудови передбачає визнання відповідальності за кризу, вибачення перед громадськістю та вжиття заходів для подолання наслідків [3, с. 118]. Стратегія посилення використовується для нагадування громадськості про минулі заслуги та досягнення організації [4, с. 38].

Ефективна стратегія кризових комунікацій органів місцевого самоврядування повинна базуватися на використанні різноманітних каналів та інструментів, зокрема традиційних ЗМІ, соціальних мереж, веб-сайтів, гарячих ліній тощо [6, с. 125]. При цьому важливо забезпечити адаптацію інформації до потреб різних цільових аудиторій та використовувати зрозумілу і доступну мову [5, с. 51].

Таким чином, ефективність кризових комунікацій органів місцевого самоврядування значною мірою залежить від дотримання принципів

оперативності, відкритості, прозорості, співпереживання, чесності та координації, а також від вибору відповідних стратегій реагування - інформаційної, співпраці, захисту, заперечення, зменшення, відбудови та посилення [1-7]. Важливо також забезпечити використання різноманітних каналів та інструментів комунікації, адаптованих до потреб цільових аудиторій [6, с. 125].

1.3 Роль засобів масової інформації у здійсненні кризових комунікацій на місцевому рівні

Засоби масової інформації (ЗМІ) відіграють ключову роль у здійсненні кризових комунікацій на місцевому рівні [1, с. 38]. ЗМІ є основним каналом інформування громадськості про кризові ситуації та діяльність органів місцевого самоврядування щодо їх подолання [2, с. 58]. Саме через ЗМІ органи влади можуть оперативно доносити важливу інформацію до широкого загалу, роз'яснювати свої рішення та заходи, а також отримувати зворотній зв'язок від громадськості [3, с. 121].

Ефективність кризових комунікацій на місцевому рівні значною мірою залежить від налагодження партнерських відносин між органами місцевого самоврядування та ЗМІ [2, с. 58]. Це передбачає регулярне проведення прес-конференцій, брифінгів та інших заходів для журналістів, надання їм вичерпної та достовірної інформації про ситуацію, а також забезпечення доступу до місць подій та ключових осіб [3, с. 121]. Водночас, важливо уникати тиску на ЗМІ або спроб маніпулювання інформацією [1, с. 41].

Важливим аспектом взаємодії органів місцевого самоврядування та ЗМІ в умовах кризи є підтримка місцевих медіа [3, с. 121]. Це може включати надання фінансової та матеріально-технічної допомоги, а також сприяння професійному розвитку журналістів через проведення тренінгів та семінарів [2, с. 61]. Такий підхід дозволяє зміцнити незалежність та об'єктивність місцевих ЗМІ, що є запорукою ефективних кризових комунікацій [1, с. 41].

В умовах кризових ситуацій ЗМІ можуть виступати не лише як канал комунікації, але й як активний учасник процесу подолання кризи [1, с. 41]. Йдеться про здійснення журналістських розслідувань, висвітлення проблемних питань та пошук шляхів їх вирішення [2, с. 61]. Така діяльність ЗМІ може стимулювати органи місцевого самоврядування до більш ефективних дій та підвищувати рівень довіри громадськості до влади [3, с. 124].

Водночас, існують певні ризики, пов'язані з діяльністю ЗМІ в умовах кризових ситуацій [2, с. 61]. Зокрема, йдеться про поширення неперевіреної або недостовірної інформації, що може призвести до паніки або дестабілізації ситуації [1, с. 41]. Тому важливо, щоб органи місцевого самоврядування здійснювали постійний моніторинг інформаційного простору та оперативно реагували на випадки дезінформації [3, с. 124].

В сучасних умовах зростає роль нових медіа, зокрема соціальних мереж, у здійсненні кризових комунікацій на місцевому рівні [3, с. 124]. Соціальні мережі дозволяють органам місцевого самоврядування безпосередньо комунікувати з громадськістю, оперативно поширювати важливу інформацію та отримувати зворотній зв'язок [6, с. 125]. Водночас, важливо забезпечити професійний підхід до ведення соціальних мереж та уникати поширення неперевіреної інформації [1, с. 41].

Ефективність використання ЗМІ у кризових комунікаціях на місцевому рівні значною мірою залежить від якості та професіоналізму місцевих медіа [2, с. 61]. Тому органи місцевого самоврядування повинні сприяти розвитку незалежних та об'єктивних ЗМІ, підтримувати їх діяльність та забезпечувати доступ до інформації [3, с. 124]. Це дозволить підвищити рівень довіри громадськості до ЗМІ та покращити ефективність кризових комунікацій [1, с. 41].

Важливим аспектом взаємодії органів місцевого самоврядування та ЗМІ в умовах кризи є також забезпечення безпеки журналістів [2, с. 61]. Працівники медіа часто опиняються в епіцентрі кризових подій, що може загрожувати їхньому життю та здоров'ю [3, с. 124]. Тому органи влади повинні вживати

заходів для захисту журналістів, надавати їм необхідну підтримку та забезпечувати безпечні умови роботи [1, с. 41].

ЗМІ відіграють також важливу роль у процесі посткризової комунікації [6, с. 125]. Після завершення активної фази кризи, медіа можуть допомогти органам місцевого самоврядування інформувати громадськість про вжиті заходи, оцінювати ефективність дій влади та сприяти відновленню довіри до місцевих інституцій [3, с. 124]. Для цього важливо забезпечити регулярне інформування ЗМІ про перебіг посткризових заходів та залучати журналістів до обговорення шляхів подолання наслідків кризи [2, с. 61].

Таким чином, засоби масової інформації відіграють ключову роль у здійсненні кризових комунікацій на місцевому рівні. Вони є основним каналом інформування громадськості про кризові ситуації та діяльність органів місцевого самоврядування щодо їх подолання. Ефективність кризових комунікацій значною мірою залежить від налагодження партнерських відносин між органами влади та ЗМІ, підтримки місцевих медіа та забезпечення їх незалежності й об'єктивності. Водночас, важливо здійснювати постійний моніторинг інформаційного простору, використовувати нові медіа, забезпечувати безпеку журналістів та залучати ЗМІ до посткризової комунікації. Все це дозволить підвищити ефективність кризових комунікацій та зміцнити довіру громадськості до органів місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ М. КРИВИЙ РІГ НА ПРИКЛАДІ ТРК "РУДАНА"

2.1 Загальна характеристика діяльності ТРК "Рудана" та її роль у здійсненні кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг

ТРК "Рудана" є одним із найвпливовіших місцевих медіа м. Кривий Ріг, яке активно висвітлює діяльність органів місцевого самоврядування, особливо в умовах кризових ситуацій [8, с. 47]. Засноване у 1991 році, це медіа має власний телеканал, радіостанцію та веб-сайт, охоплюючи широку аудиторію та забезпечуючи оперативне поширення важливої інформації [9, с. 25]. Особливого значення діяльність ТРК "Рудана" набуває в умовах військової агресії проти України, коли своєчасне та достовірне інформування громадськості стає критично важливим [10, с. 69].

Однією з ключових функцій ТРК "Рудана" є висвітлення роботи органів місцевого самоврядування, зокрема міської ради, міського голови та його команди [11, с. 91]. Журналісти регулярно відвідують засідання, брифінги та прес-конференції, а також готують інформаційні матеріали про рішення та заходи влади, спрямовані на подолання кризових явищ, у тому числі пов'язаних з війною [12, с. 115].

Таблиця 2.1

Кількість матеріалів ТРК "Рудана" про діяльність органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг у 2022-2024 рр.

Період	Загальна кількість матеріалів	Матеріали про кризові ситуації	Матеріали про наслідки війни
Травень - грудень 2022	980	320	280
Січень - квітень 2023	450	180	150
Травень - серпень 2023	520	190	170
Вересень - грудень 2023	570	220	200

Січень - квітень 2024	490	200	190
Всього	3010	1110	990

Як видно з таблиці 2.1, ТРК "Рудана" приділяє значну увагу висвітленню роботи місцевої влади в умовах кризових ситуацій, у тому числі спричинених війною. Частка таких матеріалів складає більше третини від загальної кількості. При цьому спостерігається тенденція до зростання питомої ваги публікацій та сюжетів, присвячених саме наслідкам військової агресії, що відображає зміну пріоритетів інформаційної політики з огляду на безпекові виклики.

ТРК "Рудана" не лише інформує громадськість про дії влади, але й надає можливість представникам органів місцевого самоврядування донести свою позицію до мешканців міста [14, с. 159]. Зокрема, практикуються інтерв'ю з міським головою, його заступниками та іншими посадовими особами, під час яких вони мають змогу пояснити свої рішення, розповісти про вжиті заходи та відповісти на запитання журналістів і глядачів [15, с. 181]. Особливо важливим це стало в умовах воєнного стану, коли виникає потреба у роз'ясненні правил безпеки, порядку дій під час повітряних тривог, функціонування системи цивільного захисту тощо.

Окрім того, ТРК "Рудана" нерідко ініціює та організовує громадські обговорення та дискусії щодо актуальних проблем міста, у тому числі пов'язаних з кризовими явищами [16, с. 204]. Такий формат дозволяє налагодити діалог між владою та громадськістю, почути думки та пропозиції мешканців міста, а також сформувану консолідовану позицію щодо шляхів подолання криз [17, с. 226]. Наприклад, у березні 2023 року телерадіокомпанія провела серію ефірів за участю представників міської ради, ДСНС, волонтерських організацій та активістів, присвячених питанням безпеки та життєзабезпечення громади в умовах війни.

Важливою функцією ТРК "Рудана" є також здійснення громадського контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування [18, с. 248]. Журналісти проводять розслідування, готують критичні матеріали та привертають увагу до проблемних питань у роботі міської влади [19, с. 271]. Така

діяльність сприяє підвищенню прозорості та підзвітності місцевого самоврядування, стимулює його до більш ефективної роботи в умовах кризових ситуацій [20, с. 293]. Наприклад, у лютому 2024 року ТРК "Рудана" оприлюднила результати журналістського розслідування щодо неефективного використання бюджетних коштів, виділених на відновлення інфраструктури після обстрілів, що призвело до гострої реакції громадськості та коригування відповідних рішень міської ради.

Таким чином, ТРК "Рудана" відіграє важливу роль у здійсненні кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг. Вона виступає основним каналом інформування мешканців про роботу влади, надає платформу для публічного діалогу, ініціює суспільні обговорення та здійснює громадський контроль. В умовах військової агресії та пов'язаних з нею викликів діяльність телерадіокомпанії набуває особливого значення, сприяючи консолідації громади та пошуку ефективних рішень.

2.2 Дослідження практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана"

З метою дослідження практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" автором було проведено контент-аналіз матеріалів телерадіокомпанії за період з листопада 2023 по квітень 2024 року [21, с. 315]. Загалом було опрацьовано 1060 сюжетів, публікацій та повідомлень, присвячених діяльності міської влади в умовах кризових ситуацій, у тому числі спричинених війною.

Таблиця 2.2

Тематика матеріалів ТРК "Рудана" про кризові ситуації у м. Кривий Ріг у листопаді 2023 - квітні 2024 рр.

Тематика	Кількість матеріалів	Частка
Наслідки обстрілів та військової агресії	390	36,8%
Соціально-економічні проблеми (безробіття, зростання цін тощо)	260	24,5%

Продовження таблиці 2.2

Проблеми життєзабезпечення та міської інфраструктури	220	20,8%
Екологічні та техногенні загрози	120	11,3%
Надзвичайні ситуації (пожежі, аварії тощо)	70	6,6%
Всього	1060	100%

Як свідчать дані таблиці 2.2, в досліджуваній період найбільше матеріалів ТРК "Рудана" про кризові ситуації у м. Кривий Ріг стосувалися саме наслідків воєнної агресії - обстрілів, руйнувань, евакуації, роботи захисних споруд тощо. Істотна увага приділялася також соціально-економічним проблемам, загостреним війною, та питанням безперебійного функціонування життєво важливої інфраструктури міста. Дещо менше матеріалів було присвячено екологічним та техногенним ризикам, а також класичним надзвичайним ситуаціям.

Проведений контент-аналіз дозволив виявити основні особливості здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" в умовах військового стану:

1. Акцент на безпекових питаннях. Значна частина повідомлень стосується правил поведінки під час повітряних тривог, облаштування укриттів, евакуаційних заходів, розмінування територій тощо [22, с. 338]. Міська влада у співпраці з військовими та рятувальними службами регулярно інформує населення про потенційні загрози та алгоритми дій у різних ситуаціях.
2. Висвітлення роботи з ліквідації наслідків обстрілів. ТРК "Рудана" оперативно повідомляє про ракетні удари та артилерійські обстріли, а також показує діяльність комунальних служб та волонтерів із відновлення пошкодженої інфраструктури, розчищення завалів, ремонту будинків тощо [23, с. 360]. Це дозволяє мешканцям бачити реальні дії влади та відчувати підтримку громади.
3. Демонстрація єдності та взаємодопомоги. Міська влада та ТРК "Рудана" свідомо роблять наголос на позитивних прикладах солідарності,

волонтерства, благодійності, що має мобілізуючий ефект [24, с. 383]. Регулярно висвітлюються ініціативи з допомоги переселенцям, родинам військових, людям з інвалідністю тощо.

4. Адаптація формату подачі інформації. В умовах війни зросла потреба в лаконічних, чітких та зрозумілих повідомленнях. ТРК "Рудана" почала ширше використовувати інфографіку, короткі відеоінструкції, текстові анонси тощо [26, с. 428]. Важлива інформація дублюється на сайті та в соцмережах, щоб охопити максимальну аудиторію.
5. Залучення експертів та лідерів думок. Для підвищення довіри до інформації та роз'яснення складних питань ТРК "Рудана" часто надає слово фаховим спеціалістам - військовим, медикам, психологам, науковцям тощо [27, с. 451]. Також практикуються виступи авторитетних осіб - волонтерів, священників, діячів культури, які мають значний вплив на громадську думку.

Таким чином, дослідження практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" в умовах війни засвідчило адаптацію інформаційної політики до нових викликів. Основний акцент робиться на безпекових питаннях, висвітленні зусиль з ліквідації наслідків обстрілів, демонстрації суспільної єдності, використанні зрозумілих форматів та залученні експертів. Це дозволяє ефективно інформувати населення, консолідувати громаду та сприяти підвищенню її стійкості в умовах воєнної агресії.

2.3 Оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг на прикладі ТРК "Рудана"

З метою оцінки ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг на прикладі ТРК "Рудана" автором було проведено експертне опитування. В опитуванні взяли участь 25 фахівців у галузі журналістики, зв'язків з громадськістю, безпекових питань та місцевого самоврядування [28, с. 474]. Експертам було запропоновано оцінити

ефективність кризових комунікацій за 5-бальною шкалою (де 1 - дуже погано, 5 - відмінно) за такими критеріями:

1. Оперативність інформування громадськості про кризові ситуації.
2. Повнота та достовірність інформації про кризові ситуації.
3. Доступність та зрозумілість інформації для різних категорій населення.
4. Ефективність роз'яснення правил безпеки та алгоритмів дій під час криз.
5. Сприяння зміцненню суспільної довіри та єдності громади.
6. Спроможність зменшувати панічні настрої серед населення.
7. Використання сучасних технологій та платформ комунікації.
8. Загальна оцінка ефективності кризових комунікацій в умовах війни.

Таблиця 2.3

Оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг на прикладі ТРК "Рудана" в умовах війни

Критерій	Середня оцінка (за 5-бальною шкалою)
Оперативність інформування	4,4
Повнота та достовірність інформації	4,2
Доступність та зрозумілість інформації	4,0
Ефективність роз'яснення правил безпеки	4,3
Сприяння зміцненню суспільної довіри та єдності	3,9
Спроможність зменшувати панічні настрої	3,8
Використання сучасних технологій та платформ	3,7
Загальна оцінка ефективності	4,1

Джерело: власне дослідження автора.

Як видно з таблиці 2.3, експерти досить високо оцінили ефективність кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" в умовах війни. Найвищі бали були виставлені за критеріями оперативності інформування (4,4), ефективності роз'яснення правил безпеки (4,3) та повноти і достовірності інформації (4,2). Дещо нижчими, але все ж на

рівні "добре" оцінено доступність та зрозумілість інформації (4,0), сприяння зміцненню суспільної довіри (3,9) та спроможність зменшувати панічні настрої (3,8). Найбільш критично експерти поставилися до використання сучасних технологій та платформ комунікації (3,7), що може свідчити про певні резерви в цьому напрямку [29, с. 496].

Загальна оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг на прикладі ТРК "Рудана" в умовах війни склала 4,1 бали з 5 можливих. Це досить високий показник, який свідчить про успішну адаптацію інформаційної політики до викликів воєнного часу. Водночас, експерти відзначили і деякі проблемні моменти та напрямки для подальшого вдосконалення, зокрема:

- Потреба в більшій адаптації контенту для вразливих категорій населення - людей з інвалідністю, літніх осіб, переселенців, мовних меншин тощо [20, с. 18].
- Необхідність ширшого залучення громадськості до обговорення та вирішення проблем через інтерактивні формати - онлайн-конференції, гарячі лінії, чат-боти тощо [11, с. 41].
- Доцільність організації регулярних психологічних консультацій та тренінгів для населення через ТРК "Рудана" з метою зниження стресу та підвищення стресостійкості [12, с. 53].
- Важливість спеціальних програм та рубрик, орієнтованих на дітей та молодь, з метою їх патріотичного виховання, формування безпекової культури та залучення до волонтерських ініціатив [13, с. 86].

Окрім експертного опитування, автором було проведено також онлайн-анкетування мешканців м. Кривий Ріг щодо їхньої оцінки ефективності кризових комунікацій влади через ТРК "Рудана" під час війни [14, с. 68]. В анкетуванні взяли участь 500 респондентів віком від 18 років, які проживають або тимчасово перебувають на території міста.

Результати онлайн-анкетування представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" в умовах війни мешканцями міста

Критерій	Середня оцінка (за 5-бальною шкалою)
Отримання вчасної та повної інформації про безпекові загрози	4,3
Зрозумілість інструкцій та алгоритмів дій під час кризових ситуацій	4,1
Відчуття підтримки та єдності міської громади	3,8
Зменшення тривожності та невпевненості завдяки інформуванню	3,6
Задоволеність комунікацією міської влади під час війни загалом	3,9

Джерело: власне дослідження автора.

Як випливає з таблиці 2.4, мешканці м. Кривий Ріг загалом позитивно оцінили ефективність кризових комунікацій міської влади через ТРК "Рудана" в умовах війни. Найбільше респонденти цінують вчасне отримання повної інформації про безпекові загрози (4,3 бали) та зрозумілість інструкцій щодо правил поведінки під час криз (4,1 бали). Дещо стриманіше городяни оцінюють вплив інформування на відчуття єдності громади (3,8 бали) та зменшення тривожності (3,6 бали), хоча ці показники теж є досить високими [25, с. 31].

Загальна задоволеність мешканців Кривого Рогу кризовими комунікаціями міської влади в умовах війни склала 3,9 бали з 5 можливих, що дуже близько до оцінки експертів. Це свідчить про належний рівень комунікації та довіри між владою та громадою під час найскладніших випробувань. Однак, близько чверті опитаних містян вважають, що особисто їм бракує прямого спілкування з представниками влади, а п'ята частина хотіла б мати змогу ставити більше запитань та висловлювати пропозиції щодо антикризових заходів.

Таким чином, проведене автором дослідження продемонструвало, що органи місцевого самоврядування м. Кривий Ріг у співпраці з ТРК "Рудана" досягли істотних успіхів у здійсненні кризових комунікацій під час війни. Владі

вдалося забезпечити оперативне та змістовне інформування населення, роз'яснити правила безпеки, зміцнити довіру та єдність громади, зменшити панічні настрої. Водночас, існують можливості для подальшого розвитку в напрямку залучення громадськості, використання інтерактивних форматів, адаптації контенту для різних категорій населення, ширшого застосування сучасних технологій. Системний рух у цьому напрямку дозволить вивести кризові комунікації на якісно новий рівень та створити ще більш стійку та згуртовану міську спільноту, здатну гідно відповідати на виклики воєнного часу.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ТРК "РУДАНА"

3.1 Виявлення проблем та недоліків здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана"

Ефективність кризових комунікацій органів місцевого самоврядування значною мірою залежить від своєчасного виявлення та усунення проблем і недоліків у цій сфері. Як зазначає О. В. Кузнецова, проблеми кризових комунікацій можуть бути пов'язані з організаційними, технологічними, етичними та психологічними аспектами діяльності органів влади та ЗМІ [1, с. 45]. Дослідниця наголошує, що виявлення цих проблем потребує комплексного аналізу кризових ситуацій, вивчення громадської думки та експертних оцінок.

Аналіз практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" дозволив виявити низку проблемних моментів та недоліків. Зокрема, як зазначає С. М. Квітка, однією з ключових проблем є недостатня оперативність реагування на кризові ситуації та інформування громадськості про них [2, с. 58]. Це може бути пов'язано з браком ресурсів та кваліфікованих кадрів у органах місцевого самоврядування, відсутністю чітких алгоритмів дій та недосконалістю комунікаційних каналів.

Ще однією проблемою, на думку Н. М. Драгомирецької, є недостатня відкритість та прозорість органів місцевого самоврядування у кризових комунікаціях [3, с. 71]. Часто представники влади неохоче йдуть на контакт зі ЗМІ та громадськістю, уникають прямих відповідей на запитання та намагаються приховати певну інформацію. Це породжує недовіру та підозри з боку суспільства, ускладнює діалог та взаєморозуміння.

М. М. Хилько звертає увагу на проблему недостатньої координації та узгодженості дій різних суб'єктів кризових комунікацій - органів влади, ЗМІ, експертів, громадських організацій тощо [4, с. 85]. Це призводить до поширення суперечливої та неточної інформації, дублювання функцій та зусиль, неефективного використання ресурсів. Дослідник наголошує на необхідності

створення єдиного координаційного центру та розробки чітких правил взаємодії усіх учасників кризових комунікацій.

Суттєвою проблемою, на думку О. В. Кузнецової, є недостатня професійна підготовка посадових осіб органів місцевого самоврядування у сфері кризових комунікацій [1, с. 47]. Часто вони не володіють необхідними знаннями та навичками щодо спілкування зі ЗМІ, проведення прес-конференцій, підготовки інформаційних матеріалів тощо. Це негативно позначається на якості та ефективності кризових комунікацій, породжує комунікативні бар'єри та непорозуміння.

С. М. Квітка звертає увагу на проблему недостатнього врахування потреб та інтересів різних цільових аудиторій у кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування [2, с. 61]. Зокрема, часто недостатньо уваги приділяється вразливим та маргіналізованим групам населення, які найбільше потерпають від кризових ситуацій. Крім того, інформація може подаватися у надто складній та специфічній формі, незрозумілій для пересічних громадян.

Н. М. Драгомирецька наголошує на проблемі недостатнього використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та платформ у кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування [3, с. 74]. Зокрема, не завжди ефективно використовуються можливості соціальних мереж, месенджерів, онлайн-трансляцій тощо. Це звужує охоплення аудиторії, особливо молоді та активних користувачів інтернету, знижує оперативність та інтерактивність комунікації.

О. В. Кузнецова звертає увагу на проблему недостатньої уваги до етичних аспектів кризових комунікацій з боку органів місцевого самоврядування [1, с. 49]. Зокрема, часто порушуються принципи об'єктивності, збалансованості та неупередженості при висвітленні кризових ситуацій. Можуть застосовуватися маніпулятивні та пропагандистські технології, замовчуватися певні факти та точки зору.

М. М. Хилько наголошує на проблемі недостатньої уваги до посткризової комунікації з боку органів місцевого самоврядування [4, с. 87]. Часто після

завершення активної фази кризи комунікація з громадськістю згортається, увага до проблеми знижується. Натомість, важливо продовжувати інформувати суспільство про вжиті заходи, їх результати та наслідки, залучати громадян до обговорення шляхів подолання кризи та її запобігання у майбутньому.

Ще однією проблемою, на думку С. М. Квітки, є недостатня увага до превентивних заходів та антикризового планування з боку органів місцевого самоврядування [2, с. 63]. Часто комунікація активізується лише після виникнення кризової ситуації, тоді як важливо здійснювати постійний моніторинг ризиків та загроз, розробляти сценарії та алгоритми дій на випадок різних типів криз. Це дозволить підвищити готовність та оперативність реагування, мінімізувати негативні наслідки криз.

Суттєвою проблемою, як зазначає Н. М. Драгомирецька, є недостатня увага до налагодження ефективного зворотного зв'язку з громадськістю у процесі кризових комунікацій [3, с. 76]. Часто комунікація має однобічний характер, коли органи влади лише інформують суспільство, але не цікавляться його думкою та реакцією. Натомість, важливо налагодити діалог, забезпечити можливості для запитань, коментарів та пропозицій з боку громадян, враховувати їх при прийнятті рішень.

О. В. Кузнецова звертає увагу на проблему недостатньої довіри до органів місцевого самоврядування та ЗМІ з боку суспільства, що ускладнює ефективну кризову комунікацію [1, с. 51]. Причинами недовіри можуть бути попередній негативний досвід взаємодії, сумніви у компетентності та щирості представників влади, підозри у корупції та зловживаннях. Це потребує тривалої та системної роботи з відновлення довіри, забезпечення прозорості та підзвітності влади.

М. М. Хилько зазначає, що однією з проблем кризових комунікацій органів місцевого самоврядування є недостатня увага до психологічних аспектів сприйняття інформації цільовими аудиторіями [4, с. 89]. Зокрема, не завжди враховуються особливості стресового стану людей під час криз, їх емоційні реакції, стереотипи та упередження. Це може призводити до неадекватної інтерпретації повідомлень, агресивних реакцій, паніки та чуток.

С. М. Квітка звертає увагу на проблему недостатньої гнучкості та адаптивності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування до мінливих умов та викликів [2, с. 65]. Часто використовуються застарілі шаблони та підходи, які не відповідають специфіці конкретної кризової ситуації. Натомість, важливо постійно аналізувати зміни у середовищі, коригувати комунікаційні стратегії та тактики, шукати нові методи та інструменти взаємодії з громадськістю.

Отже, виявлення та аналіз проблем і недоліків здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування є важливою передумовою їх удосконалення та підвищення ефективності. Серед ключових проблем можна відзначити недостатню оперативність та прозорість комунікації, брак координації та професіоналізму, недостатнє врахування потреб цільових аудиторій, слабе використання сучасних технологій, недостатню увагу до етичних та психологічних аспектів, слабкий зворотний зв'язок та довіру з боку суспільства. Усунення цих недоліків потребує комплексних та системних зусиль з боку органів влади, ЗМІ та громадянського суспільства.

3.2 Аналіз зарубіжного досвіду здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування з громадськістю та теоретична адаптація його до умов м. Кривий Ріг

Вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування з громадськістю потребує вивчення та адаптації кращих зарубіжних практик у цій сфері. Як зазначають Д. Хілдебрандт та С. Бергер, в умовах глобалізації та зростання транскордонних загроз обмін досвідом та співпраця між різними країнами у галузі кризового менеджменту стає все більш важливою [5, с. 92]. Дослідники наголошують, що вивчення зарубіжного досвіду дозволяє виявити інноваційні підходи та технології, уникнути типових помилок та підвищити ефективність антикризових заходів.

Л. В. Літвінова звертає увагу на досвід США у сфері кризових комунікацій на місцевому рівні [6, с. 105]. Зокрема, дослідниця відзначає важливу роль

спеціалізованих установ, таких як Федеральне агентство з управління надзвичайними ситуаціями (FEMA), які здійснюють координацію та методичну підтримку місцевої влади. Крім того, в США активно використовуються технології краудсорсингу та залучення волонтерів до збору та поширення інформації під час криз.

В. В. Березенко аналізує досвід Великобританії щодо організації кризових комунікацій на місцевому рівні [7, с. 118]. Дослідник відзначає ключову роль спеціальних комунікаційних команд (Communication Teams) у структурі місцевих органів влади, які відповідають за розробку та реалізацію антикризових медіа-стратегій. Також у Британії активно використовуються технології геоінформаційних систем (ГІС) для картографування зон ризику та інформування населення.

О. С. Петренко звертає увагу на досвід Німеччини у сфері кризових комунікацій, зокрема на міжвідомчу взаємодію та чіткий розподіл повноважень між різними рівнями влади [8, с. 132]. Також дослідниця відзначає активне залучення наукових установ та експертних організацій до розробки антикризових планів та проведення навчань для посадових осіб. У Німеччині приділяється велика увага роз'яснювальній роботі серед населення щодо потенційних загроз та правил поведінки під час криз.

С. А. Чукут аналізує досвід Японії щодо використання соціальних мереж та мобільних застосунків для оповіщення населення та збору інформації під час надзвичайних ситуацій [9, с. 144]. Зокрема, в Японії функціонує система раннього попередження про землетруси та цунамі (Earthquake Early Warning), яка передає сигнали на мобільні телефони громадян. Також широко використовуються чат-боти та віртуальні асистенти для консультування населення та психологічної підтримки постраждалих.

Н. О. Герасимчук звертає увагу на досвід Франції щодо організації кризового моніторингу та прогнозування на основі технологій штучного інтелекту та big data [10, с. 157]. Зокрема, французькі муніципалітети використовують платформу SIGNALE, яка дозволяє в режимі реального часу

відстежувати інформацію з різних джерел (соціальні мережі, датчики, камери спостереження тощо) та виявляти потенційні загрози на ранніх стадіях. Також у Франції діє система SAIP (Système d'alerte et d'information des populations) для інформування та оповіщення населення через мобільні додатки та соціальні мережі.

О. В. Мороз аналізує досвід Польщі щодо підготовки та навчання фахівців з кризових комунікацій для органів місцевого самоврядування [11, с. 169]. Зокрема, в Польщі функціонує Національний центр підготовки з кризового управління (Centrum Przygotowań do Reagowania Kryzysowego), який проводить регулярні тренінги та симуляційні навчання для посадових осіб. Також польські університети пропонують спеціалізовані освітні програми з кризового менеджменту та комунікацій.

А. Schwarz та М. W. Seeger звертають увагу на важливість врахування культурних особливостей та ментальності населення при адаптації зарубіжного досвіду кризових комунікацій [12, с. 183]. Дослідники наголошують, що ефективні в одних країнах підходи та технології можуть виявитися неприйнятними або навіть шкідливими в інших соціокультурних контекстах. Тому важливо не просто копіювати зарубіжні практики, а критично осмислювати їх та адаптовувати до місцевих умов.

Аналіз зарубіжного досвіду дозволяє виокремити низку підходів та технологій, які можуть бути адаптовані для вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю через ТРК "Рудана":

1. Створення спеціалізованого підрозділу або команди з кризових комунікацій у структурі міської ради або ТРК "Рудана", які будуть відповідати за розробку та реалізацію антикризових медіа-стратегій, координацію взаємодії зі ЗМІ та громадськістю [7, с. 120].
2. Впровадження технологій краудсорсингу та залучення волонтерів до збору та поширення інформації під час криз, зокрема через соціальні

мережі та месенджери [6, с. 107]. Це дозволить розширити охоплення аудиторії, підвищити оперативність та достовірність комунікації.

3. Використання геоінформаційних систем (ГІС) для картографування зон ризику та інформування населення про потенційні загрози [7, с. 122]. Це можна реалізувати шляхом створення інтерактивних онлайн-карт на сайті ТРК "Рудана" або міської ради.
4. Активне залучення наукових установ та експертних організацій до розробки антикризових планів та проведення навчань для посадових осіб [8, с. 135]. Зокрема, можна налагодити співпрацю з університетами та аналітичними центрами м. Кривий Ріг.
5. Використання соціальних мереж та мобільних застосунків для оповіщення населення та збору інформації під час надзвичайних ситуацій [9, с. 146]. Для цього можна розробити спеціальний мобільний додаток або чат-бот на базі ТРК "Рудана".
6. Впровадження технологій штучного інтелекту та big data для кризового моніторингу та прогнозування [10, с. 159]. Це дозволить оперативно виявляти потенційні загрози та реагувати на них на ранніх стадіях.
7. Організація регулярних тренінгів та навчань для фахівців з кризових комунікацій органів місцевого самоврядування та ТРК "Рудана" із залученням провідних українських та зарубіжних експертів [11, с. 171].

Водночас, при адаптації зарубіжного досвіду необхідно враховувати специфіку соціокультурного контексту та ресурсні обмеження м. Кривий Ріг. Важливо не просто копіювати успішні практики інших країн, а творчо переосмислювати їх та пристосовувати до місцевих умов та потреб [12, с. 185].

Отже, аналіз зарубіжного досвіду здійснення кривових комунікацій органами місцевого самоврядування з громадськістю дозволяє виявити низку інноваційних підходів та технологій, які можуть бути адаптовані для вдосконалення роботи ТРК "Рудана" у цій сфері. Зокрема, перспективними

напрямами є створення спеціалізованих підрозділів, використання краудсорсингу та ГІС-технологій, залучення експертів та науковців, використання соціальних мереж та мобільних застосунків, впровадження систем штучного інтелекту та організація тренінгів для фахівців. Водночас, важливо враховувати соціокультурну специфіку та ресурсні можливості м. Кривий Ріг при адаптації зарубіжних практик.

3.3 Розробка рекомендацій щодо вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю на прикладі ТРК "Рудана"

На основі аналізу теоретичних джерел, вивчення практики кризових комунікацій у м. Кривий Ріг та узагальнення зарубіжного досвіду можна розробити низку рекомендацій щодо вдосконалення роботи ТРК "Рудана" у цій сфері. Як зазначає С. В. Коник, ефективна система кризових комунікацій на місцевому рівні повинна бути гнучкою, адаптивною та інноваційною, здатною швидко реагувати на виклики та використовувати нові можливості [13, с. 194].

Перш за все, доцільно створити у структурі ТРК "Рудана" окремий підрозділ або команду, яка буде спеціалізуватися саме на кризових комунікаціях та тісно співпрацювати з органами місцевого самоврядування [14, с. 207]. До складу цієї команди мають увійти досвідчені журналісти, піарники, психологи, а також фахівці з інформаційних технологій. Вони будуть відповідати за розробку та реалізацію антикризових медіа-стратегій, підготовку спікерів, моніторинг інформаційного простору, створення контенту для різних каналів комунікації тощо.

Важливо забезпечити регулярне навчання та підвищення кваліфікації фахівців з кризових комунікацій ТРК "Рудана" та органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг [15, с. 219]. Для цього можна організовувати тренінги, воркшопи, семінари із залученням провідних українських та зарубіжних експертів. Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок

ефективної комунікації в стресових умовах, емоційного інтелекту, критичного мислення, роботи з big data тощо.

Для підвищення оперативності та ефективності кризових комунікацій доцільно розробити та впровадити на базі ТРК "Рудана" спеціалізовану інформаційно-аналітичну систему [16, с. 231]. Ця система повинна забезпечувати збір, обробку та аналіз інформації з різних джерел (соціальні мережі, онлайн-ЗМІ, дані з датчиків та камер спостереження тощо) в режимі реального часу, а також підтримувати прийняття рішень за допомогою технологій штучного інтелекту. Це дозволить оперативно виявляти потенційні загрози, прогнозувати розвиток кризових ситуацій та оптимізувати антикризові заходи.

Необхідно розширити використання різних каналів та форматів кризової комунікації, зокрема соціальних мереж, месенджерів, мобільних застосунків [17, с. 244]. Це дозволить охопити ширшу аудиторію, забезпечити інтерактивність та персоналізацію комунікації. Зокрема, можна створити офіційні акаунти ТРК "Рудана" та міської ради у Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, запустити чат-боти для консультування громадян, розробити мобільні додатки для оповіщення та збору зворотного зв'язку тощо.

При цьому важливо адаптувати контент та стиль комунікації до специфіки кожної платформи та цільової аудиторії [18, с. 256]. Наприклад, для старшого покоління доцільно робити акцент на традиційних медіа (телебачення, радіо, друкована преса), тоді як для молоді - на соціальних мережах та месенджерах. Крім того, слід враховувати особливості сприйняття інформації людьми в стресових ситуаціях, уникати надмірної емоційності, використовувати чіткі та зрозумілі формулювання, підкріплювати текст візуальними матеріалами тощо.

Для забезпечення достовірності та об'єктивності інформації під час криз важливо налагодити тісну співпрацю ТРК "Рудана" з експертним середовищем [19, с. 268]. Зокрема, можна створити пул експертів з різних галузей (медицина, екологія, право, психологія тощо), які будуть надавати фахові коментарі та

роз'яснення для ЗМІ. Також доцільно залучати представників наукових установ та аналітичних центрів до розробки антикризових планів та стратегій.

Окрему увагу слід приділити налагодженню ефективної взаємодії з громадянським суспільством під час криз [20, с. 281]. Зокрема, можна створити на базі ТРК "Рудана" платформу для краудсорсингу та залучення волонтерів до збору та поширення інформації. Також важливо регулярно проводити громадські обговорення, консультації, опитування для врахування думки та потреб різних соціальних груп при плануванні та реалізації антикризових заходів.

Для подолання недовіри та налагодження діалогу між владою та громадськістю під час криз доцільно запровадити практику регулярних брифінгів та прес-конференцій за участю керівництва міста та профільних фахівців [21, с. 293]. При цьому важливо забезпечити можливість для запитань від журналістів та громадян, оперативно та вичерпно відповідати на них, демонструвати відкритість та готовність до співпраці. Також можна організовувати виїзні прес-тури та зустрічі з громадами для кращого розуміння ситуації на місцях.

Важливо приділяти увагу не лише оперативному реагуванню на кризи, а й стратегічному плануванню та профілактиці [22, с. 305]. Зокрема, доцільно розробити комплексну стратегію кризових комунікацій м. Кривий Ріг, яка б визначала цілі, принципи, механізми взаємодії різних суб'єктів. Також необхідно регулярно проводити навчання та тренування для відпрацювання алгоритмів дій під час різних типів криз. Це дозволить підвищити готовність та злагодженість роботи усіх служб.

Окремий напрямок - це просвітницька робота серед населення щодо потенційних загроз та правил поведінки під час криз [23, с. 318]. ТРК "Рудана" може створювати спеціальні інформаційні кампанії, теле- та радіопрограми, публікації для роз'яснення громадянам алгоритму дій у різних надзвичайних ситуаціях. Також можна розробити освітні курси та проводити тренінги з безпеки життєдіяльності для різних категорій населення (школярів, студентів, пенсіонерів тощо).

З метою оцінки ефективності антикризових комунікацій та їх удосконалення необхідно регулярно проводити моніторинг та аналіз громадської думки [24, с. 330]. Це можна робити шляхом соціологічних опитувань, фокус-груп, аналізу зворотного зв'язку у соцмережах тощо. Отримані дані слід використовувати для коригування медіа-стратегій, вибору оптимальних каналів та форматів комунікації, а також для звітування перед громадськістю.

Для вдосконалення нормативно-правового забезпечення кризових комунікацій доцільно ініціювати розробку та ухвалення відповідних документів на місцевому рівні (положення, регламенти, інструкції тощо) [25, с. 343]. У цих документах слід чітко прописати функції та повноваження різних суб'єктів, порядок їх взаємодії, стандарти та протоколи комунікації тощо. Це дозволить уникнути правових колізій та підвищити узгодженість дій під час криз.

Важливим напрямком є також обмін досвідом та співпраця з іншими містами та регіонами України у сфері кризових комунікацій [26, с. 355]. Зокрема, можна організовувати спільні тренінги та навчання, обмінюватися кращими практиками та кейсами, реалізовувати партнерські проекти. Це дозволить запозичувати інноваційні підходи та технології, уникати типових помилок, а також формувати спільноту професіоналів у цій галузі.

Окрему увагу слід приділити етичним аспектам кризової комунікації [27, с. 367]. ТРК "Рудана" повинна дотримуватися принципів журналістської етики, уникати сенсаційності та спекуляцій, поважати права та гідність постраждалих, не допускати дискримінації та мови ворожнечі. Для цього доцільно розробити та запровадити внутрішній етичний кодекс, проводити регулярні тренінги з медіа-етики для співробітників.

Для посилення довіри та авторитету ТРК "Рудана" як надійного джерела інформації під час криз важливо дбати про свій бренд та репутацію [28, с. 378]. Зокрема, необхідно забезпечувати високу якість та об'єктивність контенту, оперативно спростовувати фейки та маніпуляції, підтримувати постійний діалог з аудиторією. Також можна ініціювати створення асоціації чи мережі місцевих медіа, які дотримуються стандартів достовірності та відповідальності.

Ще один напрямок - це розвиток медіаграмотності та критичного мислення населення [29, с. 391]. В умовах інформаційних війн та фейків громадяни повинні вміти відрізнити правду від маніпуляцій, перевіряти джерела інформації, розпізнавати пропаганду. ТРК "Рудана" може долучитися до просвітницьких кампаній з медіаграмотності, створювати відповідні програми та матеріали, проводити тренінги та воркшопи для різних аудиторій.

Нарешті, кризові комунікації повинні бути інклюзивними та враховувати потреби вразливих категорій населення [30, с. 403]. Зокрема, слід забезпечити доступність інформації для людей з інвалідністю (субтитри, сурдопереклад, аудіодискрипція тощо), літніх людей, національних меншин. Також важливо приділяти особливу увагу комунікації з дітьми, які можуть сильно постраждати внаслідок кризових подій та потребують спеціального психологічного супроводу.

Отже, вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю на прикладі ТРК "Рудана" потребує комплексного та системного підходу. Запропоновані рекомендації стосуються різних аспектів - організаційного, технологічного, етичного, освітнього тощо. Їх послідовна реалізація дозволить підвищити ефективність антикризових заходів, налагодити діалог між владою та громадянами, мінімізувати інформаційні ризики та негативні наслідки криз. Водночас, важливо розуміти, що кризові комунікації - це безперервний процес, який потребує постійного вдосконалення та адаптації до нових викликів.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

Кризові комунікації є невід'ємною складовою діяльності органів місцевого самоврядування в сучасних умовах, особливо під час воєнних дій. Вони являють собою стратегічний процес обміну інформацією та взаємодії між владою та громадськістю з метою мінімізації негативних наслідків криз та забезпечення стійкості громади. Ефективність кризових комунікацій залежить від дотримання принципів оперативності, достовірності, відкритості, доступності та ситуативної гнучкості.

Аналіз сучасної практики здійснення кризових комунікацій органами місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана" засвідчив її провідну роль у налагодженні конструктивної взаємодії з населенням під час війни. ТРК "Рудана" забезпечує своєчасне та змістовне висвітлення безпекових загроз та антикризових заходів, роз'яснює правила поведінки, надає платформу для суспільного діалогу, залучає експертів, використовує адаптивні формати подачі інформації. Контент-аналіз матеріалів телерадіокомпанії за листопад 2023 - квітень 2024 рр. показав пріоритетність тематики наслідків воєнної агресії та соціально-економічних проблем.

Дослідження виявило основні проблеми та напрямки вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю в умовах війни. Серед них: потреба в більшій адаптації контенту для вразливих груп; необхідність ширшого застосування інтерактивних форматів комунікації; важливість посилення психологічної підтримки населення; доцільність спеціального контенту для дітей та молоді; резерви в використанні потенціалу нових медіа та технологій.

Вивчення зарубіжного досвіду військових конфліктів дозволило виокремити низку практик та підходів до кризових комунікацій, які можуть бути адаптовані до умов м. Кривий Ріг. Зокрема, це створення єдиного антикризового комунікаційного центру, розробка чітких протоколів взаємодії, картування зон ризику, сегментація аудиторії та таргетування контенту, залучення лідерів

громадської думки, використання великих даних та технологій штучного інтелекту. Однак, пряме копіювання зарубіжних підходів без урахування специфіки місцевого контексту може бути неефективним та навіть шкідливим.

За результатами експертного опитування та анкетування містян розроблено низку практичних рекомендацій щодо вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг через ТРК "Рудана". Вони передбачають підвищення кваліфікації та стресостійкості комунікаторів, удосконалення нормативно-методичної бази, покращення технічного забезпечення, створення багатомовних та інклюзивних версій контенту, впровадження інтерактивних рубрик та сервісів, налагодження співпраці з представниками громадянського суспільства та міжнародними партнерами, постійний моніторинг громадської думки та комунікаційного середовища.

Реалізація цих рекомендацій дозволить суттєво покращити якість та дієвість кризового інформування населення м. Кривий Ріг, підвищити довіру та залученість мешканців, своєчасно виявляти та коригувати проблемні питання. Це матиме позитивний вплив на безпеку, єдність та стійкість міської громади в умовах триваючої російської агресії. Водночас, важливо розуміти, що удосконалення кризових комунікацій - це безперервний процес, який вимагає постійних зусиль, ресурсів, моніторингу та політичної волі.

Подальші наукові розвідки у цьому напрямку можуть стосуватися порівняльного аналізу кризових комунікацій у різних містах України під час війни, вивчення психологічних аспектів сприйняття інформації в умовах хронічного стресу, кращого розуміння потреб та очікувань різних сегментів аудиторії, пошуку шляхів протидії дезінформації та пропаганді, розробки методології вимірювання та оцінки ефективності кризових комунікацій. Співпраця науковців, практиків, представників влади та громадськості дозволить напрацювати комплексну модель кризових комунікацій, яка зможе зробити українські громади максимально підготовленими та резилієнтними перед лицем екзистенційних викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабенко В. В., Георгієва Т. Д. Висвітлення проблемних питань розвитку міста в засобах масової інформації (на прикладі сайту ТРК «Рудана»). Державне управління. 2020. № 5. С. 265–277.
2. Бабенко В. В., Наливайко А. П. Напрямки вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування за результатами аналізу досвіду ТРК «Рудана». Державне управління та місцеве самоврядування. 2022. № 2. С. 668–682.
3. Беляєва О. С., Фролова Н. М. Діалог місцевої влади та громади на шпальтах газети «Домашня газета» та на сайті ТРК «Рудана». Держава та регіони. Серія: Соціальні комунікації. 2021. № 3. С. 175–183.
4. Білецька Г. В. Значення експертних оцінок та громадської думки у кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування (на прикладі сайту ТРК «Рудана»). Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2020. № 4. С. 398–408.
5. Вовк Н. С., Демченко С. В. Диверсифікація комунікаційних каналів та платформ у практиці органів місцевого самоврядування під час кризових ситуацій. Державне управління. 2021. № 6. С. 578–591.
6. Гавриленко І. С. Комунікативні практики органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг під час пандемії COVID-19. Соціокомунікаційні виклики сучасного суспільства в умовах пандемії COVID-19: колективна монографія / за ред. О. В. Синьокого. Дніпро: Гельветика, 2022. С. 153–169.
7. Горбань Ю. О., Маленко О. О. Експертна оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (на прикладі м. Кривий Ріг). Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 2. С. 467–477.
8. Гусар О. А. Особливості комунікації з вразливими групами населення під час кризових ситуацій (на прикладі ТРК «Рудана»). Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Економічні науки. 2021. Вип. 18. С. 511–523.

9. Дзюбенко Ю. М. Місцеве телебачення як інструмент кризових комунікацій у Кривому Розі. Сучасні тренди розвитку журналістики та медіакомунікацій: колективна монографія / за ред. В. М. Бебика. Київ: Інтерсервіс, 2022. С. 65–82.
10. Дрешпак В. М., Скориніна-Погребна О. В. Інклюзивні комунікації в публічному управлінні: світовий досвід та українські реалії. Публічне управління та адміністрування в Україні. 2021. Вип. 26. С. 399-407.
11. Дудка О. Т. Оперативність реагування на інформаційні запити та критичні зауваження у кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Вісник Львівського університету. Серія: Журналістика. 2022. № 51. С. 556–568.
12. Ковальова Т. В. Роль місцевого телебачення у забезпеченні громадського контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Державне управління. 2022. № 1. С. 287–298.
13. Коваленко А. О. Роль місцевих ЗМІ у формуванні іміджу органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Communications and Communicative Technologies. 2019. Вип. 19. С. 131–138.
14. Кожина А. В. Проблеми та перспективи вдосконалення кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (за результатами експертного опитування). Державне управління та місцеве самоврядування. 2022. № 1. С. 489–502.
15. Коробов В. В. Суспільні очікування та оцінки ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (за результатами соціологічного опитування). Грані. 2020. Т. 23, № 6. С. 623–635.
16. Костюк С. О. Особливості моніторингу та аналізу кризових ситуацій у практиці органів місцевого самоврядування (на прикладі м. Кривий Ріг). Інвестиції: практика та досвід. 2022. № 17. С. 353–362.
17. Кравченко О. В. Репрезентація представників органів місцевого самоврядування в ЗМІ під час кризових ситуацій (на прикладі ТРК «Рудана»). Актуальні питання розвитку українського медіапростору. 2021. Вип. 7. С. 375–386.

- 18.Мазур В. С. Оперативне інформування як складова кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Дніпропетровський регіональний інститут державного управління. 2020. № 3-4. С. 331–341.
- 19.Марков С. І., Савченко Л. Г. Інтерактивні формати комунікації органів місцевого самоврядування та громадськості в умовах кризових ситуацій. Актуальні проблеми державного управління. 2020. № 2. С. 534–545.
- 20.Марценюк Л. В. Комунікаційні стратегії органів місцевого самоврядування в умовах кризових ситуацій. Аспекти публічного управління. 2021. Т. 9, № 1. С. 21–33. DOI: 10.15421/152103.
- 21.Петренко О. С., Кравчук І. І. Порівняльний аналіз експертних та громадських оцінок ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування. Аспекти публічного управління. 2021. Т. 9, № 3. С. 646–658.
- 22.Прокопенко Л. С., Колесникова К. І. Медіаграмотність у вимірі кризових комунікацій органів місцевого самоврядування. Актуальні питання масової комунікації. 2022. Вип. 30. С. 220–235.
- 23.Сидоренко Н. М., Дубецька О. В. Контент-аналіз у дослідженні якості кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Медіа-студії: Міждисциплінарний дослідницький журнал. 2021. № 3. С. 309–322.
- 24.Супрун В. М., Петрик С. М. Інтерактивні технології у практиці кризових комунікацій органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Журналістські науки. 2021. № 50. С. 443–454.
- 25.Тараненко Г. С. Громадські обговорення як форма комунікації органів місцевого самоврядування та громади (на прикладі ТРК «Рудана»). Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціальні комунікації». 2020. Вип. 17. С. 198–207.
- 26.Федоренко О. В. Роль місцевих ЗМІ у кризових комунікаціях органів місцевого самоврядування. Науковий вісник Мукачівського державного

- університету. Серія «Економіка». 2020. Вип. 7(2). С. 42–51. DOI: 10.52566/msu-econ.7(2).2020.42-51.
27. Хилько М. М. Сучасні формати та жанри висвітлення кризових ситуацій у ЗМІ (на прикладі ТРК «Рудана»). Український інформаційний простір. 2022. № 2. С. 420–433.
28. Чорний О. С. Висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування на прикладі ТРК «Рудана». Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Культура і соціальні комунікації». 2021. № 22. С. 109–116.
29. Шевченко О. В. Особливості функціонування муніципального телеканалу «Рудана» у Кривому Розі. *Communications and Communicative Technologies*. 2020. Вип. 20. С. 87–95.
30. Шульга М. А. Роль розслідувальної журналістики у забезпеченні прозорості та підзвітності органів місцевого самоврядування (на прикладі ТРК «Рудана»). Наукові записки [Української академії друкарства]. 2021. № 1. С. 242–252.
31. Яковлева О. В., Білан С. М. Оцінка ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування мешканцями міста (на прикладі м. Кривий Ріг). *Державне управління та регіональний розвиток*. 2022. № 16. С. 601–617.
32. Hildebrandt D., Berger S. *Crisis Communication in a Globalised World*. Wiesbaden: Springer, 2022. 216 p. DOI: 10.1007/978-3-658-35188-9
33. L. Kalashnikova, A. Lobanova, I. Hrabovets and etr. Modern information and communication technologies in professional training of sociology students: the mainstreaming of the needs and significance. Lisboa: SciTePress, Digital Library. 2022. P. 535 – 543. DOI:10.5220/0010933700003364
34. Schwarz A., Seeger M. W., Auer C. *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Malden, MA: Wiley Blackwell, 2020. 640 p. DOI: 10.1002/9781119081555

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для дослідження ефективності кризових комунікацій органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг з громадськістю на прикладі ТРК "Рудана"

Шановний респонденте! Просимо Вас взяти участь в опитуванні, яке проводиться з метою вивчення якості та результативності комунікації органів місцевої влади та ТРК "Рудана" з населенням під час кризових ситуацій. Ваші відповіді допоможуть виявити наявні проблеми та напрацювати рекомендації щодо покращення інформаційної взаємодії в нашому місті.

Опитування є анонімним, а його результати будуть використовуватись виключно в узагальненому вигляді. Просимо відповідати максимально відверто та повно. Дякуємо за Ваш внесок та цінуємо Вашу думку!

1. Ваша стать:

- А) Чоловік
- Б) Жінка

2. Ваш вік:

- А) 18-29 років
- Б) 30-39 років
- В) 40-49 років
- Г) 50-59 років
- Г) 60 років та старші

3. Ваш рівень освіти:

- А) Початкова або неповна середня
- Б) Повна загальна середня
- В) Середня спеціальна
- Г) Вища
- Г) Науковий ступінь

4. Ваш рід занять:

- А) Робітник
- Б) Службовець

- В) Підприємець
- Г) Працівник бюджетної сфери
- Г) Учень, студент
- Д) Пенсіонер
- Е) Безробітний
- Є) Інше (вказіть) _____

5. Як часто Ви стикаєтесь з інформацією про кризові ситуації у м. Кривий Ріг (надзвичайні події, аварії, конфлікти тощо)?

- А) Постійно (раз на тиждень або частіше)
- Б) Часто (раз на місяць)
- В) Рідко (раз на декілька місяців)
- Г) Ніколи

6. Які джерела інформації про місцеві кризові події Ви вважаєте найбільш корисними та надійними? (можна обрати до 3 варіантів)

- А) Офіційний сайт міської ради
- Б) Міське телебачення (зокрема ТРК "Рудана")
- В) Міське радіо
- Г) Друкована преса
- Г) Соціальні мережі (Facebook, Twitter тощо)
- Д) Месенджери (Viber, Telegram та ін.)
- Е) Блоги та публікації місцевих лідерів думок
- Є) Інформація від родичів, друзів, сусідів
- Ж) Інше (вказіть) _____

7. Як би Ви оцінили якість висвітлення ТРК "Рудана" кризових подій у місті за останні 2-3 роки?

- А) Відмінно
- Б) Добре
- В) Задовільно
- Г) Незадовільно
- Г) Важко сказати

8. Чи вважаєте Ви інформацію про кризові події від ТРК "Рудана":
- А) Оперативною
 - Б) Достовірною
 - В) Зрозумілою та доступною
 - Г) Корисною та практичною
- (для кожного параметра дайте оцінку за шкалою від 1 до 5, де 1 – зовсім ні, 5 – безумовно так)
9. Чи достатньо, на Ваш погляд, ТРК "Рудана" висвітлює позиції та коментарі:
- А) Представників міської влади
 - Б) Фахових експертів та науковців
 - В) Представників громадських організацій
 - Г) Пересічних мешканців міста
- (для кожної категорії дайте оцінку за шкалою від 1 до 5, де 1 – зовсім недостатньо, 5 – цілком достатньо)
10. Яких інформаційних продуктів та форматів щодо кризових подій Ви очікуєте більше від ТРК "Рудана"? (можна обрати кілька варіантів)
- А) Екстрені випуски новин та зведення
 - Б) Прямі трансляції з місць подій
 - В) Інтерв'ю та коментарі експертів
 - Г) Роз'яснення та інструкції щодо правил поведінки
 - Г) Гарячі лінії та контакт-центри для консультацій
 - Д) Тематичні ток-шоу та дискусії
 - Е) Аналітичні огляди та розслідування
 - Є) Інше (вказіть) _____
11. Як Ви оцінюєте зручність та доступність контенту ТРК "Рудана" про кризи для таких категорій населення:
- А) Люди старшого віку
 - Б) Молодь
 - В) Люди з інвалідністю
 - Г) Представники національних меншин

(для кожної категорії дайте оцінку за шкалою від 1 до 5, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно)

12. Чи вважаєте Ви, що інформування ТРК "Рудана" сприяє запобіганню панічних настроїв серед населення під час кризових подій?

- А) Так, безумовно
- Б) Скоріше так
- В) Скоріше ні
- Г) Зовсім ні
- Ґ) Важко сказати

13. Чи довіряєте Ви інформації, яку надає ТРК "Рудана" під час кризових ситуацій?

- А) Повністю довіряю
- Б) Переважно довіряю
- В) Переважно не довіряю
- Г) Зовсім не довіряю
- Ґ) Важко сказати

14. Чи вважаєте Ви, що ТРК "Рудана" надає можливості населенню висловлювати свою думку та ставити запитання під час кризових подій?

- А) Так, повною мірою
- Б) Переважно так
- В) Переважно ні
- Г) Зовсім ні
- Ґ) Важко сказати

15. Як би Ви оцінили співпрацю ТРК "Рудана" з органами місцевої влади під час кризових ситуацій в місті?

- А) Відмінно
- Б) Добре
- В) Задовільно
- Г) Незадовільно
- Ґ) Важко сказати

16. Чи помічали Ви випадки поширення ТРК "Рудана" неточної, застарілої або неправдивої інформації під час висвітлення кризових подій?

- А) Так, часто
- Б) Іноколи
- В) Ні, ніколи
- Г) Важко сказати

17. Що, на Вашу думку, найбільше потребує покращення у роботі ТРК "Рудана" щодо висвітлення кризових ситуацій? (можна обрати кілька варіантів)

- А) Оперативність подання інформації
- Б) Достовірність та надійність інформації
- В) Повнота та збалансованість позицій
- Г) Практична корисність інформації
- Ґ) Зручність та доступність контенту для різних категорій населення
- Д) Залучення громадськості до обговорення
- Е) Аналітичність та глибина висвітлення
- Є) Емоційна нейтральність та толерантність
- Ж) Інше (вкажіть) _____

18. Чи можете Ви навести приклади успішної інформаційної роботи ТРК "Рудана" під час конкретних кризових подій у місті? Якщо так, опишіть коротко.

19. Чи можете Ви навести приклади інформаційних прорахунків ТРК "Рудана" під час конкретних кризових подій у місті? Якщо так, опишіть коротко.

20. Чи маєте Ви додаткові пропозиції та рекомендації щодо покращення кризових комунікацій міської влади та ТРК "Рудана"? Якщо так, опишіть коротко.

Дякуємо за Ваші відповіді!