

КОШУРНИКОВА В.В.,

*магістерка спеціальності «Журналістика»
Національного університету «Запорізька політехніка»;*

ТОНКІХ І.Ю.,

*кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри журналістики
Національного університету «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

СУЧАСНІ КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРЕДСТАВНИКІВ ВЛАДИ ЗАПОРІЖЖЯ

Під час воєнного стану комунікація місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування з мешканцями прифронтового

регіону набуває особливого значення, оскільки офіційні джерела інформації сьогодні позиціонуються як головний верифікований ресурс, на який мають орієнтуватися й журналісти, і пересічні користувачі. Останніми роками інформаційні потреби й запити аудиторії зазнали суттєвих змін, трансформувалась культура медіаспоживання, головним джерелом інформації для більшості користувачів стали соціальні мережі й месенджери. Із цих причин їх почали опановувати і представники влади з метою інформування громадськості та налагодження комунікації з нею. З огляду на ці процеси дослідження специфіки інформаційної діяльності органів влади прифронтового регіону під час війни набуває особливої актуальності.

Мета роботи – ідентифікувати канали інформаційної діяльності місцевих органів державної влади й органів місцевого самоврядування Запоріжжя та визначити специфіку їх використання.

На ці процеси сьогодні звертає увагу значна кількість дослідників. Різні аспекти взаємодії органів державної влади та громадськості досліджують М. Андрійчук і Т. Андрійчук, О. Дегтяр, І. Динник, Н. Дніпренко, В. Дрешпак, В. Куйбіда, П. Любченко, С. Матвієнків, А. Митко, Н. Мороз, А. Орловська, А. Русиняк, О. Самойлов та ін. Проте дотепер недостатньо уваги приділяється тенденціям використання сучасних інтернет-платформ, зокрема соціальних медіа, представниками влади в умовах воєнного стану.

Інформаційно-комунікаційна діяльність представників влади на регіональному рівні є головною умовою забезпечення ефективної взаємодії між органами влади та громадськістю. Зважаючи на зовнішні та внутрішні політичні й суспільно-громадські чинники, питання доступу до офіційної інформації є ключовим у комунікації суспільства та влади, тому що органи державної влади й місцевого самоврядування інколи залишаються єдиним джерелом точної та достовірної інформації, особливо під час війни.

З розвитком інтернету широкої популярності набули соціальні медіа. Відповідно, у влади на місцевому рівні з'явилося більше каналів соціальних комунікацій. До офіційних вебсайтів додалися соціальні мережі, месенджери та відеохостинг «Ютуб», які активно використовують представники влади. У фейсбуці, телеграмі та на ютубі зазвичай подаються ідентичні за змістом матеріали, проте вони адаптовані під формат кожного з ресурсів. Найбільш розлогу інформацію розміщують на офіційних сайтах, які залишаються домінантною платформою.

До місцевих органів державної влади Запоріжжя належить Запорізька обласна державна (з початком повномасштабної війни – військова) адміністрація, а до органів місцевого самоврядування –

Запорізька обласна рада та Запорізька міська рада. При цьому 21 березня 2024 р. повноваження облради були передані ЗОВА на період дії воєнного стану. Запорізьку обласну державну адміністрацію наразі очолює Іван Федоров (з 6 лютого 2024 р.), а до цього, з 7 лютого 2023 р. до 5 лютого 2024 р., цю посаду обіймав Юрій Малашко.

ЗОДА (ЗОВА) у своїй інформаційно-комунікаційній діяльності активно використовує такі канали:

- офіційний вебсайт Запорізької обласної державної адміністрації;
- гаряча телефонна лінія Запорізької обласної державної адміністрації за номером +38 0800 503 508;
- фейсбук-сторінка «Запорізька обласна державна адміністрація» (кількість підписників станом на 20.04.2024 – 23 тис.);
- ютуб-канал «Запорізька обласна державна адміністрація» (кількість підписників станом на 20.04.2024 – 11,6 тис.);
- телеграм-канали: «Запорізька обласна військова адміністрація» (станом на 20.04.2024 – 38 тис. підписників); «Іван Федоров / Запорізька обл. / Запоріжжя» (станом на 20.04.2024 – 33,7 тис. підписників); до 6 лютого 2024 р. мав популярність телеграм-канал «Юрій Малашко / Запорізька обласна військова адміністрація», станом на 01.11.2023 – 40 тис. підписників);
- офіційна електронна пошта: e-mail adm@zoda.gov.ua.

На вебсайті ЗОДА інформація публікується із щоденною періодичністю оновлення. Сайт має чітку, просту й інтуїтивно зрозумілу структуру: у поле зору одразу потрапляють назва сайту, посилання на його версію для людей із порушенням зору та на сторінки ЗОДА у соціальних медіа, номер гарячої телефонної лінії, головні новини, назви основних розділів сайту: «Головна», «Для ЗМІ», «ОДА» (інформація про керівництво та структуру ОДА, нормативно-правова база діяльності), «Для громадськості», «Адмінпослуги».

Стрічка фейсбук-сторінки «Запорізька обласна державна адміністрація» також оновлюється щоденно: тут надається стисла інформація про головні події в місті та області. Частина інформації дублюється з офіційного сайту ЗОДА, але структурно адаптується під формат соціальної мережі. Є багато репостів публікацій із соціальної тематики, наприклад, поширюється чимало матеріалів з офіційної сторінки «Всеукраїнської програми ментального здоров'я за ініціативою Олени Зеленської», «Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України», «Офісу Президента» тощо.

Як і в телеграм-каналі, на фейсбук-сторінці відсутня рубрикація через застосування системи хештегів, іншого способу систематизації

постів немає. Коментарі не закриті, на відміну від телеграм-каналу, тому користувачі можуть обговорювати ту чи іншу публікацію та висловлювати власні думки щодо порушених проблем. У телеграм-каналі такої можливості немає, проте тут можна побачити кількість переглядів публікації. Також у телеграм-каналі регулярно публікують сповіщення про початок та відбій повітряної тривоги. Натомість в інших каналах медіакомунікації ця інформація не публікується – вона найбільше відповідає формату телеграм-каналів: як правило, месенджери використовують задля міжособистісного спілкування, усі повідомлення супроводжуються звуковим сигналом, що пришвидшує процес комунікації, тому сповіщення про повітряні тривоги користувачі отримують миттєво, в режимі реального часу.

У травні 2023 р. Запорізька обласна державна адміністрація відкрила офіційний медіацентр для комунікації з журналістами – майданчик для проведення пресконференцій, брифінгів та звітів про діяльність місцевих органів державної влади. Відеозаписи зустрічей очільників ЗОДА (ЗОВА) з представниками ЗМІ завантажуються на офіційний ютуб-канал. Це значно полегшує й пришвидшує процес інформаційного обміну, оскільки він здійснюється професійними (офіційними, верифікованими, неанонімними) комунікаторами за ланцюгом «влада – медіа – масова аудиторія».

Повноваження міського голови з 23.04.2021 р. до 24.04.2024 р. здійснював секретар Запорізької міської ради Анатолій Куртев, наразі цю посаду обіймає Регіна Харченко. ЗМР у своїй інформаційно-комунікаційній діяльності активно використовує такі канали:

- офіційний вебсайт Запорізької міської ради;
- інформація щодо гарячої телефонної лінії відсутня, проте на сайті є форма для зворотного зв'язку – «Електронне звернення», яке можна заповнити онлайн;
- фейсбук-сторінки: «Запорізька міська рада. Офіційна сторінка», (станом на 20.04.2024 – 7,8 тис. підписників); «Анатолій Куртев», (станом на 20.04.2024 – 43 тис. підписників; після 24.04.2024 р. контент не оновлювався);
- телеграм-канал «Анатолій Куртев. Секретар Запорізької міської ради», (станом на 20.04.2024 – 133,6 тис. підписників; після 24.04.2024 р. контент не оновлювався);
- офіційна електронна пошта: e-mail (info@zp.gov.ua).

Головною платформою інформаційної діяльності ЗМР є офіційний сайт. Хоча на ньому надається багато корисної для громадян інформації, знайти її важко через незручний інтерфейс та багаторівневу систему

навігації: пошук ускладнений необхідністю переходу з розділу до розділу, з однієї сторінки на іншу. 90% місця головної сторінки, що потрапляє в поле зору користувача, займає фотографія будівлі ЗМР. Навіть задля того, щоб побачити назву «Запорізька міська рада», потрібно «скролити» сторінку.

Назви розділів сайту подаються хаотично, в різних частинах головної сторінки. У верхній частині наявні лише такі з них: «Новини», «Рішення», «Послуги», «Муніципалітет». Останній розділ варто було б назвати «Контакти», адже саме тут і надаються всі варіанти зворотного зв'язку: номер телефону секретаря ЗМР (при цьому інших контактних номерів ЗМР немає), адреса електронної пошти, форма «Електронного звернення». В «підвалі» сайту можна знайти інші розділи: «Громада», «Документи та дані», «Громадянам», «Громадська участь». Із цих назв дуже важко зрозуміти логіку тематичного розподілу інформації. При цьому назва підрозділу «Громадська участь» дублює назву розділу, а в деяких інших підрозділах розміщено лише один документ – наприклад, Закон України «Про очищення влади», або одну сторінку електронного тексту.

Незважаючи на незручний інтерфейс, на сайті наявні й корисні сучасні засоби зв'язку з аудиторією: електронний «Кабінет мешканця», електронні петиції, електронні консультації, посилення на чат-бот «Свої» у вайбері й телеграмі, де можна отримати консультації, підписати петицію, взяти участь в опитуваннях, переглянути новини. Це свідчить про те, що органи місцевого самоврядування, зокрема ЗМР, застосовують сучасні інформаційно-комунікаційні технології з метою створення якісно нового, цифрового, зручного й ефективного середовища взаємодії влади із суспільством.

У центральній частині головної сторінки розміщено розділ «Інформація та сервіси», що містить такі підрозділи: «Відновлення», «Міський контакт-центр 15-80», «Укриття», «Медичні послуги», «Правила військового обліку», «Соціальний путівник Захисників і Захисниць України». В окремих розділах подаються «Новини» й «Рішення громади».

«Міський контакт-центр 15-80» створено Запорізькою міською радою для комунікації мешканців Запоріжжя з організаціями, задіяними в забезпеченні життєдіяльності міста. За допомогою контакт-центру громадяни можуть подати звернення та пропозиції, які будуть зареєстровані в автоматизованій інформаційній системі й передані виконавцям. У такий спосіб мешканці міста отримують змогу відстежувати терміни виконання заявок, оцінювати рівень якості наданих послуг та залишати відгуки про роботу виконавців, що сприяє налагодженню більш ефективної комунікації влади із суспільством. Схожим за структурою і

функціоналом є інтернет-сервіс «Електронні петиції м. Запоріжжя». Будь-який авторизований мешканець Запоріжжя може зареєструвати свою петицію та почати збір підписів онлайн.

Рубрики «Адреси укриттів» та «Рух транспорту» мають суто прикладний характер: вони містять перелік адрес захисних споруд цивільного захисту (сховищ, найпростіших укриттів) у двох варіантах для перегляду – списку та інтерактивної мапи, а також актуальну інформацію від Управління з питань транспортного забезпечення та зв'язку Запорізької міської ради щодо змін в роботі громадського транспорту.

Важливим є підрозділ «Відео з сесій». Транслявання засідань (сесій) Запорізької міської ради, виконавчого комітету в мережі сприяє підвищенню рівня довіри громадян та прозорості публічної діяльності органів влади. Тут подаються посилання на відеотрансляції сесій за поточний рік. Трансляцію забезпечує Телеканал МТМ Запоріжжя (юридична назва – КП «Муніципальна телевізійна мережа»), засновником якого є Запорізька міська рада.

Офіційний сайт ЗМР, так само, як і ЗОДА, є головним джерелом розповсюдження інформації, проте для залучення більшої кількості аудиторії і для зручності комунікації створені також фейсбук-сторінка й телеграм-канал секретаря ЗМР. Позитивною тенденцією можна вважати вплив аудиторії на контент телеграм-каналу «Анатолій Куртев. Секретар Запорізької міської ради»: наприклад, протягом 2022 року майже кожного ранку в телеграм-каналі публікувався звіт про роботу громадського транспорту, зокрема трамваїв, натомість деякі суспільно важливі теми оминалися – це породило низку мемів і жартів серед містян, користувачі створили стікери-наліпки із зображенням трамваїв. У результаті повідомлення невдовзі припинили публікувати щодня на каналі й повністю перемістили їх до розділу «Рух транспорту» на офіційному сайті. Це свідчить про те, що думки читачів брали до уваги.

У цьому телеграм-каналі також публікували сповіщення про повітряні тривоги, інформацію від Генштабу, короткі замітки про події, в яких брав участь колишній секретар ЗМР Анатолій Куртев або його заступники, привітання тощо. Та сама інформація подавалась і на фейсбук-сторінці. Проте після 24.04.2024 р. контент цих ресурсів не оновлювався.

Ексочільник ЗОДА Юрій Малашко вів дуже активну інформаційно-комунікативну діяльність: часто особисто давав коментарі телеканалам та щодня розповідав про оперативну ситуацію в Запорізькій області. Іван Федоров реалізує ті самі стратегії: він проводить брифінги та пресконференції; на телебаченні, ютуб-каналі, у фейсбуці та телеграмі особисто регулярно звітує про оперативну ситуацію в регіоні, дає

коментарі щодо роботи укриттів, розбудови фортифікаційних споруд, наслідків ракетних обстрілів Запоріжжя, ліквідації наслідків негоди та інших нагальних проблем регіону.

Колишній секретар Запорізької міської ради Анатолій Куртев також використовував різні канали комунікації, зокрема офіційний сайт, фейсбук-сторінку, телеграм-канал, проте приділяв значно менше уваги двосторонньому інформаційному обміну з мешканцями міста, які часто висловлювали в соціальних медіа незадоволення із цього приводу. При цьому телеграм-канал Анатолія Куртева мав у 4 рази більше підписників, ніж телеграм-канал Івана Федорова. Це можна пояснити тим, що за останні два роки вже двічі змінювався очільник Запорізької обласної державної адміністрації, а секретар ЗМР обіймав цю посаду від початку повномасштабної війни й до 24 квітня 2024 р.

Під час війни застосування органами влади максимальної кількості каналів комунікації з громадськістю набуває особливої актуальності, адже саме в цей період в інформаційному просторі поширюються численні фейки, дезінформація та чутки, які виникають там, де бракує повної та достовірної інформації. Саме тому місцеві органи державної влади й органи місцевого самоврядування повинні дбати про налагодження своєчасного інформування та забезпечення ефективної комунікації з мешканцями прифронтового регіону. Застосування в цій діяльності не лише офіційного вебсайту, а ще й акаунтів у соціальних медіа є дуже вдалим рішенням, оскільки саме ці платформи сьогодні називають найпопулярнішими інтернет-ресурсами з найбільшою аудиторією.

Отже, представники влади Запоріжжя у своїй інформаційній діяльності використовують такі канали: Запорізька міська рада та Запорізька обласна державна (військова) адміністрація поширюють інформацію на своїх офіційних вебсайтах, у соціальних мережах та месенджерах, на ютуб-каналах. На сайтах зазвичай публікують більш деталізовану й повну інформацію, структуровану за розділами та підрозділами, а також дають користувачам змогу користуватися різними онлайн-сервісами. У телеграм-каналах та на сторінках у соціальних мережах інформація адаптується під відповідну платформу: сповіщення про повітряні тривоги подаються у телеграм-каналах, оскільки це є релевантним формату месенджера; на ютуб-каналах публікують відеосюжети й відеоролики; на фейсбук-сторінках подається лаконічна інформація про головні події міста й області, при цьому вона часто є аналогічною за змістом матеріалам з вебсайту, але структурно адаптована під формат цієї соціальної мережі. У такий спосіб, влада почала виходити за межі традиційних лінійних, односпрямованих каналів інформування:

вона долучає соціальні медіа, що сприяє більш ефективній взаємодії з громадськістю та налагодженню інтерактивної комунікації.