



«ПАЗЛ ДОВЕРИЯ»

- 56% опрошенных не доверяет официальной статистике о распространении коронавируса, из них 68% считают, что информация искажается намеренно
- 27% перестали доверять официальной информации в течении кризиса
- Два главных источника недоверия - противоречия в информационном поле и ощущение несправедливости, обида
- Наибольший интерес в ситуации пандемии вызывает опыт очевидцев и врачей, непосредственно работающих с больными COVID-19
- 57% назвали среди главных источников информации о пандемии социальные сети, 43% - федеральные телеканалы. 50% опрошенных за период пандемии стали чаще читать новости в социальных сетях
- 36% за период кризиса слышали больше критики власти за принимаемые решения, чем одобрения; 15% - больше одобрения

ДАННЫЕ

1. Онлайн-опрос. Опрос проводился исследовательской платформой Mail.ru Group на базе панели во «ВКонтакте» и «Одноклассниках». Опрашивались жители РФ 100+, в возрасте 18+. Всего было опрошено 2500 респондентов. Период – 08.06.2020

Полученные данные были взвешены по полу/возрасту/гео по Росиндексу по пользователям интернета 18+ РФ 100+.

2. 60 глубинных интервью с жителями разных регионов России 18 лет и старше.

В исследовании наряду с собственными интервью «Платформы» использованы интервью студентов курса «Исследования аудитории медиа» факультета «Коммуникаций, медиа и дизайна» НИУ-ВШЭ, 2020 год.

Поиск и отбор участников 1 способ (20 интервью): отбор случайным образом в ходе опроса на базе панели респондентов. Использовался отборочный вопрос о доверии информации. Примерно в равных пропорциях взяты те, кто доверяет официальной информации, те, кто считает что ситуация преувеличивается, те, кто считает, что реальная угроза и последствия преуменьшаются. 2 способ (40 интервью): «снежный ком».

Период ломки привычной картины мира ярко проявил прежние линии напряжения человека с институтами (СМИ, государством) и сказался, в первую очередь, на доверии. С новым качеством отношений предстоит жить дальше и необходимо вывести из ситуации уроки на будущее.

Почему доверие было и остается крайне важным в текущей ситуации:

- в незнакомой ситуации, связанной с риском, естественная потребность человека – преодоление неизвестности. Если официальные источники в таких условиях не вызывают доверия или оставляют лакуны, они быстро восполняются всевозможными теориями и мифами (например, около половины опрошенных, по данным опросов компаний «Платформа» и ОМІ, доверяют различным конспирологическим версиям;
- человек находится в зависимости от других, от принимаемых властью решений, а зависимость без доверия провоцирует стресс;
- делалась ставка на добровольное, осознанное поведение (в том числе следование нормам безопасности), а без доверия рассчитывать на ответственность нельзя; страх как фактор поведения имеет существенные ограничения – с одной стороны, усиливает стресс и создает риск травматизации, с другой, вызывает постепенное привыкание и эскапизм части общества;
- возможности контроля за массовым поведением ограничены.

При этом в период пандемии фиксировалось достаточно низкое доверие официальной информации, СМИ, государству и другим институтам.

Вопросы, рассматриваемые в докладе:

- Из чего складывается доверие и недоверие к официальной информации?
- Какие источники, спикеры, данные вызывают наибольшее доверие?
- Каков сегодня запрос на информацию?

КОМУ И ЧЕМУ МОЖНО ВЕРИТЬ?

В период пандемии на первое место среди каналов распространения информации вышли социальные сети и федеральные телеканалы. **На сегодня можно говорить о равнозначности этих каналов.**

Большинство комбинирует каналы: половина среди тех, кто отметил в числе приоритетных источников информации федеральные телеканалы, также отметили и ленту в социальных сетях, 22% - различные федеральные новостные издания.

Где вы чаще узнаете новости, получаете информацию о ситуации, связанной с пандемией? (% опрошенных)

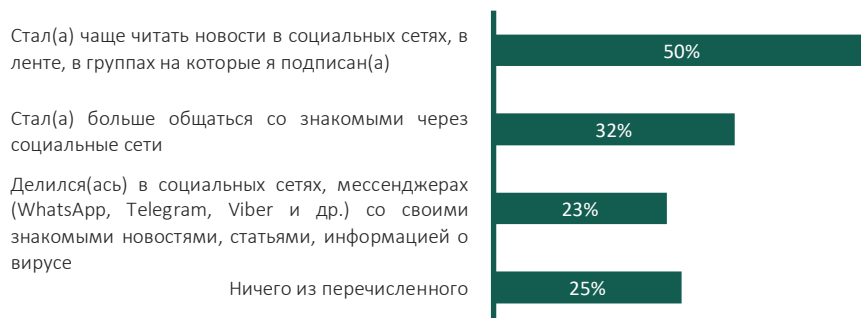
Лента в социальных сетях	57%
Федеральные телеканалы	43%
Местные телеканалы	24%
Федеральные новостные издания – сайты, газеты	23%
Специализированные официальные сайты, посвященные коронавирусу	22%
Местные новостные издания – сайты, газеты	20%
Каналы в мессенджерах (Telegram, WhatsApp, Viber и другие)	18%
Местные форумы	6%
Не слежу за информацией, ничего не читаю и не смотрю	4%
Другое	2%

При этом роль социальных сетей существенно отличается. Официальные источники, СМИ дают человеку информационный повод. Сетевые площадки служат, по данным интервью, для получения дополнительной информации, перепроверки и интерпретации, обсуждения с другими.

«Нет ни одного сми, которому можно доверять, лучше посмотреть несколько источников. Районки Московские - группы в ФБ - я вижу, что происходит в районах + Яндекс. Районы. Слежу за Антоном Красовским. На 90% ему доверяю - иногда делает в жесткой форме, но его подача и стиль интересны. Лента в фб. Цепляют human story, которые позволяют понять, что на самом деле происходит и как это отличается от официальной статистики)» Муж, 34 года, Москва.

В целом за период карантина роль социальных сетей и как средства общения, и как информационного канала, выросла. Как будет показано далее, сетевые коммуникации формируют между спикерами и аудиторией более непосредственный, близкий контакт, который вызывает и большее доверие. С точки зрения информирования социальные сети подчас оказывались ближе, так как давали информацию о том, что происходит в непосредственном окружении человека – в его городе, районе. 67% опрошенных отметили как важную для себя возможность узнавать новости о ситуации в своем городе.

За период пандемии вы... (% опрошенных)



При этом доверие каналам сегодня отходит на второй план – телевидение, электронные СМИ, социальные сети, - все сливаются в единое информационное облако. **Доверяют или не доверяют конкретному источнику информации (телеведущий, официальное лицо, врач, блогер и т.д.), а не каналу.**

В сложившейся ситуации можно выделить три типа или три источника доверия: статус, экспертиза и очевидец.

«Информация в инстаграм и ютуб достоверна, потому что у людей, которые публикуют информацию в инстаграме нет цели скрыть или изменить её, им это не нужно. Они говорят все как есть - просто берут камеру и снимают, это гласность, которая необходима. Однако, я всегда ищу первоисточник для проверки этой информации». Муж, 23 года, Москва

1. **Доверие очевидцам** (тем, кто воспринимается как очевидец) и личному опыту. Среди источников на первый план по запросу выходят люди с личным опытом болезни и простые врачи, которые работают с больными коронавирусом.

Чьи выступления, мнения, оценки вам сегодня интересны? (среднее значение по 10-балльной шкале, чем выше значение, тем более выражен интерес)



Здесь важно, в первую очередь, то, что в очевидце не видят заинтересованности, мотива. «Живой голос живого человека» против дистантной картины, представляемой СМИ. В этом причина, по которой блогер, снимающий видеорепортаж, или один комментарий очевидца на форуме может пошатнуть картину, созданную официальным профессиональным СМИ. Если последние игнорируют частную, но резонансную ситуацию, создается ощущение намеренного замалчивания и недоверие растёт. **Резонансы требуют реакции и помещения ситуации в правильный контекст.** Самый яркий пример такого резонанса – это рассказы о критическом положении здравоохранения и смертности среди врачей, а также рассказы тех, кто столкнулся с трудностями при диагностике и лечении.

«Вот я смотрю передачу «О самом главном». Там два врача – Арабкин и Мясников. Вот я им верю. Потому что они уже 10 лет в эфире и такие врачи известные, особенно Мясников. Он же сейчас занимается этим самым коронавирусом...Самый такой, как его назвать, старший». Жен, 63 года, Воронежская обл.

2. **Доверие экспертизе** – это доверие к тому, кто обладает специальными знаниями, доступом к информации, компетентностью. В ситуации пандемии это, в первую очередь, врач. Но эксперт – не обязательно публичный специалист, им может локально стать любой, кто признается таковым в окружении человека – знакомый врач, например.

3. **Доверие официальному статусу (институту, должностному лицу, человеку, занимающему высокое положение в медицинской или административной иерархии).** Распространенный мотив доверия официальным лицам и институтам – стремление сохранить устойчивость картины мира. Допущение, что привычная картина может быть не верной, вызывает потерю чувства безопасности и страх. Этот мотив сегодня имеет свойство истончаться по мере накопления информации об ошибках и колебаниях власти.

Уязвимость и зависимость от решений власти в целом обострила внимание к официальным коммуникациям. По данным опроса, наиболее успешны официальные коммуникации с точки зрения достижения охвата. **Наиболее проблемными зонами стала эмпатия спикеров, стиль выступлений и оперативность/своевременность.** При этом наиболее тесно связаны с доверием официальной статистике оценка коммуникаций как достаточно аргументированных, а также оценка эмпатии и стиля.

Именно этими чертами, судя по интервью, отличаются коммуникации в социальных сетях – близостью, неформальным стилем и скоростью появления информации.

Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими (% опрошенных, сумма баллов 4-5 по 5-балльной шкале)

Я часто встречал(а) информацию из официальных источников, обращения представителей власти там, где я обычно смотрю новости	64%
Мне были понятны все объяснения власти – почему нужно оставаться дома, носить маски и т.д.	63%
Мне было достаточно информации от официальных лиц	56%
Решения власти в период пандемии выглядели для меня обоснованным	54%
Вся информация давалась людям своевременно	49%
Выступления официальных лиц, представителей власти производили впечатление сопереживания, искреннего внимания к людям	40%
Стиль выступлений официальных лиц был живой, слушать их было интересно	40%

В рейтинге спикеров кризиса с большим отрывом лидирует президент РФ. По данным интервью, именно на него как на персонифицированную федеральную власть было направлено основное внимание, ожидания решений. Губернаторы воспринимаются как исполнители на местах, которым была дана возможность выбора мер. И от их решений непосредственно зависела жизнь регионов, что и обеспечило внимание и запоминаемость. Остальные представители власти в этой логике, скорее, комментаторы. Михаил Мишустин же запомнился, если судить по материалам интервью, скорее, своей болезнью.

«От региональных что-то не особо мы ждали, потому что они сами, наверное, не знали, что делать. Пока та власть не разберется, вышестоящая» Жен, 63 года, Воронежская обл.

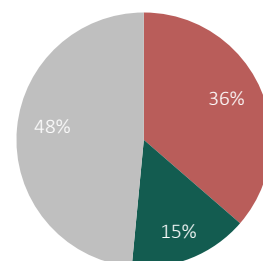
Чьи выступления вам особенно запомнились за период пандемии?
(% опрошенных, закрытый вопрос, любое число вариантов)

Президент РФ Владимир Путин	55%
Губернатор вашего региона	23%
Премьер-министр РФ Михаил Мишустин	19%
Мэр вашего города	15%
Министр здравоохранения РФ Михаил Мурашко	8%
Вице-премьер в правительстве РФ Татьяна Голикова	6%
Руководители политических партий	4%
Глава Центробанка Эльвира Набиуллина	4%
Министр экономического развития Максим Решетников	3%
Министр промышленности и торговли Денис Мантуров	2%
Ни один из них	28%

У части аудитории существует убежденность: если получать информацию от разных источников, сформируешь объективную картину. Однако, не будучи в силах оценить значимость отдельных позиций, человек подчас только наращивает неопределенность. В итоге все равно больше шансов имеет та точка зрения, которая поддерживается в окружении человека. **Складывается иллюзия понимания при сопоставлении разных картин.**

Критически настроенный источник скорее вызывает доверие, чем оправдывающий действия власти. Здесь сказывается усталость от позитивной повестки – произошла своеобразная девальвация хороших новостей, они выглядят более предвзятыми. При этом известен эффект – негативные поводы распространяются быстрее, запоминаются сильнее, что может создавать эффект иллюзии доминирования критики. По данным опроса, доля тех, кто видел критику власти в ситуации пандемии, выше доли тех, кто видел ее поддержку.

За период пандемии вы в целом, из любых источников, слышали больше...? (% опрошенных)



- Критики власти за принятые меры
- Поддержки власти за принятые меры
- Примерно в равной степени и критику и поддержку

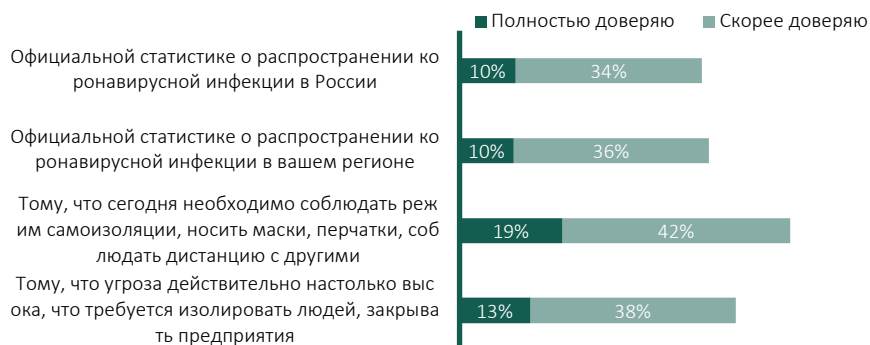
«Мне кажется, чтобы выглядеть на фоне других стран хорошо. В России всегда все хорошо в новостях, чудесно и замечательно. Чтобы там, может быть, и население не так паниковало, что все так плохо, и такая смертность многих людей». Жен, 40 лет, Самарская обл.

«Я больше доверю «Радио Свобода», потому что они, как журналисты... Как бы, знаете, как они подают негатив, то есть не осуждающе что-то, они просто подают факты. А ты сам, как говорится, решай – хорошо это или плохо». Жен, 40 лет, Самарская обл.

ПОЧЕМУ ЧЕЛОВЕК НЕ ВЕРИТ?

Общество сегодня разделилось почти пополам в своем отношении к официальной позиции относительно пандемии. Эти позиции не следует толковать как поляризацию – высказываемые в интервью оценки отличаются неуверенностью, колебаниями: «я, конечно, верю, но люди говорят ...», «я, скорее не верю, потому, что ...». Но большинство склоняется к недоверию официальной статистике, почти половина не верит в необходимость ограничений, всеобщей изоляции.

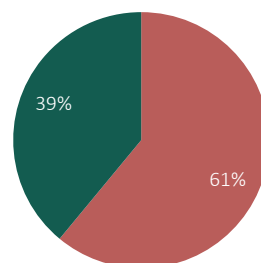
Доверяете ли Вы официальной информации о коронавирусе? (% опрошенных)



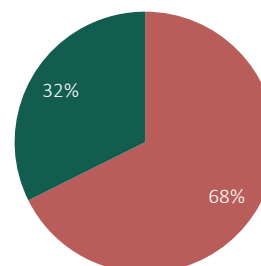
Тревожна тенденция поиска заинтересованности в искажениях: большинство не доверяющих информации считают, что угроза преувеличивается намеренно. Сам по себе поиск чужого интереса, целенаправленности естественен – таким образом человек снижает неопределенность ситуации, делает ее более понятной. Опасность состоит в том, что в обществе при развитии таких настроений может возрасти враждебность.

С какой точкой зрения вы больше согласны?

(% опрошенных, которые не доверяют статистике, N=1523)



- Статистика завышается, угроза преувеличивается
- Статистика занижается, угроза больше, чем говорят



- Статистика искажается намеренно
- Никто не искажает статистику намеренно. Просто нет надежных средств диагностики, не хватает тестирований и т.д.

В ситуации пандемии проявилось не одно, а несколько характерных для общества типов недоверия, главные из которых – недоверие как дезориентация и недоверие как протест.

Недоверие как дезориентация

«Если вы носите маску и перчатки, то носите еще очки. Не зря же врачи одеваются в такие химзащиты, и даже они умудряются заболеть, так что тут маска и перчатки вас не спасут». Муж, 24 года, Москва

«Но на 100% быть уверенным в какой-то информации в интернете вообще невозможно, потому что даже сами вот эти власти, как региональные, местные – они там сами себе противоречат, врут ругают и так далее». Муж, 30 лет, Астраханская обл.

«Конечно, при нужде я маску буду носить. Но, пока что, такой необходимости я не вижу. Министерство, МЧС или санэпиднадзор не рекомендовал носить маски на улицах». Муж, 55 лет, Свердловская обл.

«У нас, в Астрахани это все – херня. У нас уже на улице стабильно 20 градусов. Он не любит высокие температуры? Буквально, неделю-две, начнется жара, и 30-35 градусов будет только в тени, а на солнце 45- 50 градусов. Поэтому, по большому счету, вот эти все меры – ничего не надо». Муж, 30 лет, Астраханская обл.

1. **Противоречия в информационном поле.** Контуры ситуации задавали статистика распространения заболевания и вводимые государством меры.

При этом статистика часто подвергалась критике – она зависит от количества проведенных тестов и от их качества, выявляет только проявленные симптомы и т.д. Поэтому человек следит за информацией, но понимает, что она ненадежна. Кроме того, часть статических показателей толкуется превратно – между ними не понимают разницы и видят манипуляции с цифрами.

Поле разногласий создалось и вокруг того, насколько серьезно заболевание: вирус – это «обычное ОРВИ», которое здоровые люди переживают легко, или смертельная опасность для всех.

Противоречива информация о средствах защиты и профилактики. Человек чувствует себя обманутым после череды распространившихся и опровергнутых мифов – о необходимости проводить самодиагностику, делать полоскания, использовать лимон и имбирь. После того, как все народные рецепты подверглись критике, развилась общая подозрительность к советам.

Заявления официальных лиц о вводимых мерах также подчас выглядели непоследовательными.

Некоторые примеры противоречий и информационных лакун

В момент, когда кривая заболеваемости пошла вверх, звучала обеспокоенность распространением заболевания

При этом были отдельные публикации о расширении тестирования и введении новых, более надежных тестов

Человек видит разные цифры летальности и смертности, выявленных случаев и оценочных на основе массового тестирования

Во всех таких случаях у части аудитории возникают сомнения в достоверности информации

В начале апреля спикер Мосгордумы объявил, что передвижение на автомобиле более одного человека, если они не проживают вместе, будет караться штрафом.

Штрафы не введены. Последовало официальное разъяснение.

Объяснения со стороны официальных инстанций о неэффективности масок на здоровых людях

Введение масочного режима и штрафов

Введение масочного режима

Разные толкования применения нормы – прогулки, поездки в автомобиле в одиночку и т.д.

Объявление нерабочей недели в начале апреля. Затем ее продление максимум на месяц. И новое продление.

Прекращение общефедеральных рабочих дней на фоне роста кривой заболеваемости (с точки зрения участников интервью). При этом где-то ограничения даже ужесточены, где-то ослабляются без дополнительной мотивации.

«Так, а смысл был закрывать, когда у нас, допустим, в Челябинске было там 5-6 человек за сутки и то, по области. У нас большая область, все-таки город больше миллиона. И у нас все закрыли, карантин ввели. Сейчас у нас по 100, по 150 человек заражается и у нас все открывают. Тут как-то вот не понятно, кому верить, вообще не понимаю для чего это. Все открывают, пожалуйста, идите, ходите, гуляйте в масках. Но лучше, сидите дома». Муж, 56 лет, Челябинская обл.

«Самоизоляция у нас в городе отменилась по умолчанию, как Путин сказал, что нерабочие дни закончились, и в то же самое время губернатор разрешил выходить и заниматься спортом» Жен, 48 лет, Курская обл

«Я нашла информацию о том, что очень много умерших врачей. По телевидению про них вообще ни слова не сказано. После этого я поняла, что где-то они вот неправильно, не всю информацию предоставляют». Жен, 33 года, Красноярская обл.

«Маме вызвали скорую помощь где-то месяц назад. И сама врач скорой помощи понаговорила мне всякого про этот коронавирус ... Я не знаю, кому верить. Смысл обманывать врача из скорой помощи, ей лет там 50. Я говорю: «Вам. Вот везде говорят по телевидению доплаты». Она говорит: «А вы что их слушаете. Ничто нам не ввели никому». А говорили же всем врачам скорой помощи. Вот, и кому верить. Естественно, я ей поверю» Муж, 56 лет, Челябинская обл.

«А я уже в это ни во что не верю. Ну, заболеем – заболеем, ну, что теперь поделает» Жен, 33 года, Красноярская обл.

2. Непонимание решений власти, особенно, непопулярных. Ощущение оторванности решений от ситуации, их немотивированности.

Примеры

Почему запрещены

- прогулки в парках, где можно соблюдать дистанцию,
- одиночные пробежки,
- рыбалка и охота (особенно в регионах, где это значимая для людей традиция),
- походы в лес?

Почему в разных регионах введены разные меры?

Почему нерабочие дни вводились по всей стране без учета ситуации в регионе?

Почему они заканчиваются на фоне роста заболеваемости?

Почему всех заставляют носить маски и перчатки, но при этом не призывают носить очки, ведь глаза – это тоже слизистая?

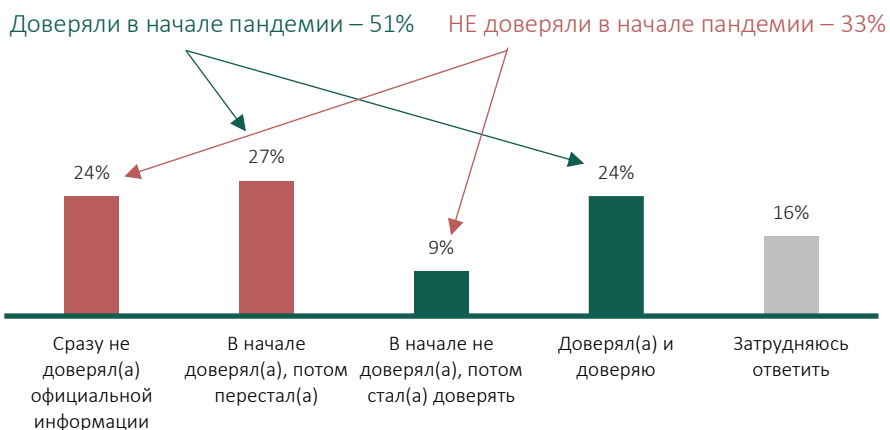
Выступление президента каждый раз привлекало большое внимание, но и они были не вполне понятными (использование эвфемизмов - выходные дни вместо карантина, непонимание перспектив) и оставляли много вопросов.

Пытаясь объяснить действия официальных лиц, человек видит либо отсутствие контроля, либо предполагает заинтересованность.

3. Сетевой эффект и личный опыт. Личный опыт (опыт знакомых, блогеров), который вступает в противоречие со статистикой, официальными оценками и всегда вызывает большее доверие.

Типичная ситуация для пандемии COVID-19 – это дезориентация и недоверие ко всему. В обществе проявляются усталость и эскапизм. Человек не способен разобраться в противоречивых потоках, справиться с критикой, больше не в силах участвовать в бесконечных обсуждениях вируса – ему хочется переключиться, но не на что. Формируется замкнутый круг недоверия – на каждом следующем витке доверия все меньше (как показывают данные, у части аудитории было изначальное недоверие и в период пандемии баланс продолжал смещаться в его сторону).

С начала пандемии вы стали доверять официальной информации о коронавирусе... (% опрошенных)

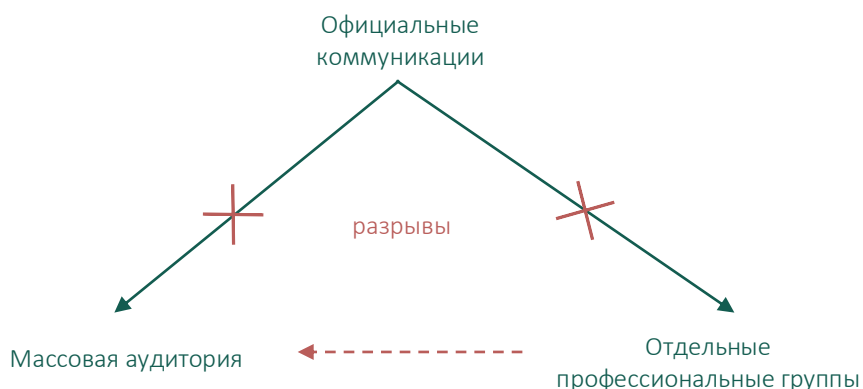


Недоверие как протест

1. **Ощущение социальной несправедливости** и недоверие как форма протеста. Ситуация с введением всеобщей самоизоляции, закрытием компаний, введением штрафов при отсутствии помощи не укладывалась в понимание ответственности государства. Это создало общий негативный фон, обиду и ощущение абсурда, произвола и сопротивление любой исходящей от официальных инстанций информации. Сказалось также ощущение сухости и отсутствия эмпатии в разговоре о насущных проблемах человека.

Нарушенные обещания. Прозвучавшее от президента обещание поддержки обернулось ростом надежд, но они подтвердились не для всех – меры оказались избирательными, сложными в оформлении, в период, когда люди начали обращаться за помощью, не во всех регионах еще были механизмы выплат. Возникло ощущение обманутых надежд и разочарование.

Оно подкреплялось информацией о несправедливости в отношении более узких аудиторий – малого бизнеса, врачей. Население солидаризируется с ними.



2. **Заведомое недоверие СМИ**, уверенность в заинтересованности любой позиции. **Прежнее сформированное недоверие власти**, которое переносится на текущую ситуацию. Негативно настроенный человек склонен искать подтверждения своему недоверию.

Такая позиция отличается герметичностью, ее сложно чем-то опровергнуть. В целом человек склонен искать подтверждения своих взглядов и

«Мне кажется, что власти недоговаривают чтобы не вводить чрезвычайное положение. Хотя я считаю, что нужно было чтобы государство взяло на себя, наконец, хоть какие-то обязательства. А то, оно, фактически, ничего не делает. Все свалили на людей: сидите дома, не работайте – у людей ни работы, ни денег, соответственно». Муж, 55 лет, Свердловская обл.

«В Астрахань рыбалку запретили, а жители Москвы, Пензы и так далее к нам приезжают. Их никто никуда не сажает, они по всей Астраханской области разъезжают, рыбу ловят. Поэтому, как бы, с одной стороны самоизоляция есть, а, по факту, тем, у кого деньги есть – самоизоляции нет». Муж, 30 лет, Астраханская обл.

«Почему нельзя раздавать маски и во сколько обойдется менять эту маску пенсионеру. Вот тут арифметика получится впечатляющей в % от пенсии. Могли бы и разориться и вместо этих штрафов безумных, выдавали бы маски и если бы люди отказывались, то уже штрафовали». Муж, 66 лет, Москва

«Даже вот взять про эту Украину, что они рассказывают. То, что наши знакомые с Украины говорят и то, что показывают, вообще, все по-другому. Да хоть что бери, все, что говорят по телевизору, 100% все наоборот». Муж, 56 лет, Челябинская обл.

«Потому что такое мнение сложилось о наших властях - они всё искажают. Почитайте статистику Росстата, например, инфляция 1%, а в магазин зайдите» Муж, 46 лет, Смоленская обл.

доверять тому, что им не противоречит, тем, кому доверял и прежде. Недоверие конвертируется в новое недоверие.

3. Чрезвычайное внимание к теме коронавируса, которое оттеснило на периферию или вовсе **вытеснило из повестки актуальные для человека вопросы**, например, другие заболевания, что вызвало раздражение.
4. **Слабость контроля при строгости решения.** Люди наблюдали, что окружающие нарушают предписания (38% опрошенных¹ в мае считали, что большинство окружающих их людей следует мерам предосторожности – носит маски и соблюдает дистанцию), а сотрудники правоохранительных органов сами иногда транслировали скептицизм. Кроме того, сама строгость мер, невозможность соблюдать часть из них, рождала тотальный релятивизм и побуждала людей искать «лазейки».

Под влиянием этих факторов у части аудитории развивалось

- ощущение дезориентированности, некомпетентности власти в ситуации кризиса;
- ощущение равнодушия, отсутствия эмпатии, несправедливости;
- подозрение, что информацию скрывают намеренно, ощущение обмана.

Почему недоверие у одних вызывает ощущение скрываемой угрозы, а у других – нагнетания ситуации? Фактически, жесткого разделения между теми, кто разделял первую и вторую точки зрения нет. Людям свойственна, скорее, **дезориентация среди разных сигналов**.

Наблюдается **дефицит понимания при обилии информации**: человек постоянно находится в информационном потоке, который не удовлетворяет запроса и усугубляет стресс. Один и тот же человек в ходе интервью мог то сослаться на желание власти не допустить паники или скрыть свои ошибки, занижая масштабы эпидемии, то на сигналы, говорящие о том, что ограничения продлятся необоснованно.

«Люди и раньше болели гриппом, болели пневмонией, и там статистика, конечно, намного хуже, чем сейчас. Может быть, действительно вот эти электронные пропуска, которые вводят, может быть, как говорят, что типа возможно и чипирование людей, что это, как бы, подготовка ко всему этому». Жен, 37 лет, Владимирская обл.

«До отчаяния доходит. Понятно, что нежелательно, чтобы заболели все в раз, но сидеть дома – это тоже не выход. И сколько можно сидеть? Это не месяц и не два должна занять такая инфекция». Жен, 40 лет, Самарская обл.

«Я верю, что коронавирус, вот этот COVID-19 существует, но, наверное, не в таких масштабах. Ну, никого из знакомых и знакомые знакомых, никого нет, кто бы действительно этим заболел». Жен, 45 лет, Санкт-Петербург

Ситуация нагнетается, меры не обоснованы (точка зрения, которая к концу пандемии стала доминировать)

1. Усталость при непонимании сроков ограничений.
2. Наступившие или ожидаемые экономические последствия, доминирование экономического страха над страхом заболеть.
3. Отсутствие личного опыта – болезнь на сегодня коснулась личного окружения меньшинства. Это является дополнительным аргументом для тех, кто не хочет верить в серьезность угрозы.

Масштаб угрозы преуменьшается (скрывается, не выявляется)

1. Сообщения о неэффективности тестирования, недостаточном количестве тестов, об избирательности тестирования.
2. Свидетельства и слухи о катастрофическом положении в здравоохранении, перегрузке больниц, не сделанных тестах и т.д. Отсутствие внимания СМИ к пусть даже частным сюжетам создает ощущение утаивания.
3. Критика действий власти в начале распространения и в период ввода ограничений. Уверенность, что

¹ Опрос по онлайн-панели OMI. Объем выборки 1000 респондентов. Выборка квотная. Данные репрезентируют онлайн-аудиторию России в возрасте старше 18 лет в городах с населением более 100 000 человек по полу, возрасту, Федеральному округу и размеру населенного пункта. Квоты задаются на основе данных ФОМ о структуре онлайн-аудитории. Период сбора данных: 15 мая.

4. Сообщения о массовом распространении пневмонии в предшествующий пандемии период. Также дополнительный аргумент для тех, кто не считает оправданными ограничения.

теперь статистика занижается чтобы скрыть ошибки.

4. Ассоциации с событиями, в которых власть прежде скрывала информацию чтобы не допускать паники. В первую очередь, с Чернобылем.

ДЕФИЦИТЫ

Фокус интереса с самой болезни сегодня смещается на период восстановления – возврат к нормальной жизни, перспективы экономики. Наблюдается усталость от обсуждений вируса.

«Вот мама у меня, она смотрит телевизор, а я стараюсь в наушниках сидеть в другой комнате с ноутбуком. Сейчас все об Америке забыли, отстали от Украины и началось все с утра до вечера, все про коронавирус. Поэтому вот уже от него тошнит» Муж, 56 лет, Челябинская

О чем вам было бы интереснее всего прочитать или послушать передачу сегодня? (среднее значение по 10-балльной шкале, чем выше значение, тем более выражен интерес)



«Ну вот, меня, скажем условно, ситуация с коронавирусом, наверное, на восьмерку беспокоит. А, вот допустим, ситуация с рублем на десятку. Вот, как-то вот так». Муж, 30 лет, Москва

Какие дефициты не закрываются в нынешнем информационном поле?

1. Видеть выход и планировать жизнь. В период карантина был востребован прогноз сроков снятия ограничений или хотя бы понимание последовательности действий при изменениях в статистике заболеваемости. Сегодня это широкий круг вопросов относительно возможной второй волны, безопасности перемещений, в том числе поездок в другие города.
2. Понять, что будет после. Коронавирус не отменил остальных тревог. Людям важно понимать, насколько тяжела ситуация в экономике? Когда можно ждать восстановления? Что будет с образованием детей, экзаменами, поступлениями, призывом в армию.
3. Понимать, что действительно происходит, насколько опасен коронавирус в сравнении с привычными ОРВИ. Нужны ориентиры, которые помогут определить ситуацию в сравнении с чем-то знакомым – данные о распространении ОРВИ и пневмонии в прошлые годы, подтверждение или опровержение информации об аномально высоком

уровне смертности от пневмонии период до официального объявления пандемии, общая статистика смертности от разных причин.

4. Обезопасить себя и оценить риски. Нужны оценки мер профилактики, эффективности масок и перчаток, популярных рецептов, распространяющихся в социальных сетях. А также понимание того, как вирус действует на разные возрастные группы, в том числе на детей, кто в зоне риска, насколько высока угроза осложнений и т.д.
5. Понимать правила и не столкнуться с санкциями. Нужна была непротиворечивая информация о мерах контроля, толкование постановлений.

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ. С ЧЕМ ОБЩЕСТВО ВЫШЛО ИЗ КАРАНТИНА

- Высокое и выросшее в период ограничений недоверие официальной статистике (55%), тому, что угроза действительно серьезна и требует ограничений (49%), рекомендациям (39%). Главная линия недоверия – ощущение, что угроза преувеличивается (61% от тех, кто не доверяет статистике) и это делается намеренно (68%).
- Два основных источника недоверия: противоречия в информационном поле (недоверие-дезориентация) и ощущение социальной несправедливости и абсурдности принимаемых решений (недоверие-протест).
- Два главных канала распространения информации – федеральные телеканалы и социальные сети, которые в значительной степени комбинируются. Социальные сети, чья роль выросла за период изоляции, развивают, дополняют, а иногда и оспаривают картину, формируемую официальными источниками. Пандемия ярко проявила то, как сетевые коммуникации создают новую среду для функционирования медиа. Частное наблюдение очевидца, блогера выглядит более весомым в глазах участников интервью, так как выглядит незаинтересованным и более объективным, а также близким человеку («там пишут живые люди, которым незачем врать»), в отличие от дистантной картины в СМИ.
- Доверяют, преимущественно, не каналу, а конкретному источнику. На первый план при доверии источнику выходят личный опыт – переболевшего, практикующего врача, очевидца, – и компетентность (врач, эпидемиолог).
- Два главных официальных спикера кризиса – президент и губернатор региона. На первый план здесь выступило качество коммуникации. Наиболее проблемными зонами в коммуникациях власти стала эмпатия спикеров и стиль выступлений (не достаточно живой и интересный для аудитории).
- Фокус внимания и запрос на информацию смещается с самой болезни на период восстановления – возврат к нормальной жизни, перспективы экономики.

Исследование выполнено Центром социального проектирования «Платформа»

Над выпуском работали:

Макушева Мария

Фирсов Алексей

Яцкова Дарина

В исследовании наряду с собственными интервью «Платформы» использованы интервью, проведенные студентами курса «Исследования аудитории медиа» факультета «Коммуникаций, медиа и дизайна» НИУ-ВШЭ:

Александрова Юлия
Берзин Владислав
Бобровская Анастасия
Бушкарева Анна
Велиев Эмиль
Губская Нина
Ерёмина Екатерина
Ивочкина Екатерина
Коненко Екатерина
Кришнарадж Илья

Леонтьева Мария
Лось Ульяна
Мкртумян Нане
Морад Диана
Нестерова Таисия
Николаенко Владислав
Пальчунова Дарья
Полозова Милана
Сыса Елена
Сыса Мария

Федорова Ксения
Фролова Елизавета
Шипачева Ольга
Шишлова Маргарита
Шрам Михаил
Шубина Анастасия
Якимова Елизавета
Яковлева Алина