

## Як визначити пріоритети у безпеці громади:

### поради експерта

*Керівник Експертного центру з прав людини Юрій Белоусов про те, як і навіщо потрібно вивчати громадську думку спертного центру з прав людини Юрій Белоусов про те, як і навіщо потрібно вивчати громадську думку*



«Поліція має працювати для людей» – твердження, з яким мало хто посперечається. Втім, аби задовольняти потреби громади у безпеці, необхідно спочатку їх визначити, а вже потім, на основі отриманої інформації, формувати стратегію роботи поліції. Важливо розуміти, які проблеми безпеки турбують громаду, якою мешканці бачать ідеальну поліцію, чи готові вони долучитися до наведення ладу в своєму районі, наскільки люди готові до змін і як вони бачать співпрацю з правоохоронцями.

Лише отримавши відповіді на ці питання, можна починати роботу над впровадженням ініціатив щодо **співпраці поліції та громади** (анг. *community policing*).



Разом з тим, вивчення думки громади – не проста справа. Ще на етапі підготовки необхідно дати відповіді на важливі запитання. Що саме ми хочемо дізнатися? Хто може надати необхідну інформацію? Які методи збору даних краще використати? Як переконатися в тому, що зібрана інформація відображає думку всієї громади, а не лише її окремої частини? Наскільки точними будуть отримані дані та яким чином їх обробити?

Зазвичай відповіді на всі ці запитання може повноцінне соціологічне дослідження. Але що робити, якщо на його проведення не вистачає коштів чи немає можливості залучити професійних соціологів? Можливо, в такому випадку варто взагалі відмовитися від вивчення думки громади?

Вважаємо, що ні! В той же час, у випадку самостійного вивчення думки громади, краще уникати терміну «соціологічне дослідження» і замінити його на терміни «збір даних» або «вивчення думки».

Розглянемо та проаналізуємо кілька прикладів вивчення громадської думки з питань безпеки, які здійснювалися в межах ініціативи «Безпечна громада» за підтримки Програми «Права людини та правосуддя» Міжнародного фонду «Відродження».

## Визначення потреб у безпеці мешканців Самбірщини

У Самборі та Самбірському районі проблеми безпеки мало відрізняються від решти невеликих міст і сіл: погано освітлені вулиці, бродячі та неприв'язані собаки, крадіжки. Населення було незадоволене роботою міліції. Люди скаржилися, що не бачать сенсу спілкуватися з правоохоронцями: «Пишеш заяву про крадіжку ніби в статистичний орган, ніхто злочин не розслідує!». За словами мешканців, кожен охороняв себе сам, мало хто сподівався на міліцію.



В червні 2015 року на Самбірщині в рамках експерименту почали працювати групи швидкого реагування. Вони докладали зусилля, аби самбірці почувалися в безпеці, втім, потреб самої громади не знали. Учасники цих груп діяли навмання, виходячи зі своїх уявлень про те, що треба робити.

Центр правових та політичних досліджень «Сім» вирішив з'ясувати думку Самбору та району, аби привернути увагу правоохоронців до реальних потреб громади. Організація провела вивчення думки громади, яке складалося з анкетування та фокус-груп. Дослідники вивчали, як саме самбірці бачать ефективну діяльність поліції, а також дізнавалися про конкретні правопорушення та проблемні райони. Такі небезпечні (за результатами опитування) місця планували позначити на спеціальній онлайн-карті. За задумом, її могли б доповнювати усі охочі.

Анкети були двосторонніми: з одного боку містилась інформація про проект, з іншого – п'ять запитань про потреби громади у безпеці. Усі питання були відкриті (без варіантів відповідей).

Загалом було розповсюджено 10 тисяч анкет через представників організації в громадах, торгові точки, продавців, які їздять по району, сільські ради, заклади освіти та культури. Анкети роздавали і на підприємстві з переробки сільськогосподарської продукції. Було встановлено 8 спеціальних скриньок для заповнених анкет. Іншу частину зібрили люди, які їх розповсюджували. Всього надійшло 1200 анкет.

Посилання на онлайн-форму анкети містилися на друкованих анкетах, афішах, розміщених на сільських радах, на дошках оголошень, на сайтах районних рад, але в електронній формі надійшло лише 20 відповідей. Такий незначний відгук пояснюється незначною кількістю активних користувачів мережі. З огляду на це мапу небезпечних місць вирішили не створювати.



Найпродуктивнішою виявилась робота з фокус-групами, під час якої вдалося зібрати різнопланову інформацію про проблеми громади. Всього таких груп було дев'ять: з депутатами місцевих рад, сільськими головами, вчителями, журналістами, священиками, дільничними інспекторами міліції, студентами, підприємцями та громадськими активістами. В кожній групі було від 10 до 15 учасників.

Деякі озвучені проблеми можна було вирішити лише за умови співпраці поліції, місцевих органів влади і активних громадян, наприклад, викрадення каналізаційних люків, розміщення світлофора і пішохідного переходу, освітлення вулиць, встановлення камер відеоспостереження, що значно покращило б ситуацію з розкриттям злочинів.

Результати дослідження були презентовані у Львові. Вони лягли в основу Концепції комплексної безпеки Самбірського району, яку затвердила Самбірська районна рада.

## Коментар експерта:



Основною перевагою запропонованого підходу до вивчення думки громади є використання цілого арсеналу методів збору інформації. Дослідники застосували два види анкетного опитування: роздаткове та он-лайн. Завдяки різним методам поширення анкет вдалося охопити велику кількість осіб (роздано близько 10 тисяч анкет). Крім того, було проведено дев'ять фокус-груп з різними цільовими аудиторіями. Це дозволило подивитися на проблеми безпеки з різних точок зору.

Варто зазначити, що кожен із використаних методів має свої недоліки та переваги, врахування яких дозволяє, з одного боку, оптимізувати обмежені ресурси, а з іншого – забезпечити максимальну ефективність збору необхідної інформації.

Так, **фокус-групи** зазвичай проводяться до анкетного опитування. Їхнє основне завдання – отримати глибоку інформацію про проблему, її особливості та прояви, можливі причини та наслідки.

Вже після опрацювання даних фокус-груп розробляється **анкета** для опитування, яка може містити **закриті запитання** (з варіантами відповідей) та **відкриті запитання** (респондент має сам надати відповідь без «підказок»).

Чим більше в анкеті закритих запитань, тим швидше йде процес збору інформації, легше опрацьовуються отримані дані. Якщо ж в анкеті переважають відкриті запитання, то за наявності великої кількості опитаних це створює значні труднощі у процесі узагальнення даних.

Важливо також пам'ятати, що поєднання відкритих питань із методами опитування, які не передбачають прямого контакту **інтерв'юєра** (особи, що проводить опитування) із **респондентом** (особою, яка надає відповіді) призводить до суттєвого зменшення відсотку повернення заповнених анкет (проблема є актуальною для поштового опитування та опитування через друковані ЗМІ). Адже респондент має не лише власноруч написати відповіді на запропоновані питання, а й витратити свій час на відправку анкети.

З іншого боку, в окремих випадках отримати унікальну цінну інформацію можна лише за допомогою відкритих запитань. Таким чином, наприклад, у Самборі дослідники збирали інформацію про конкретні злочини та небезпечні місця. В той же час важливо пам'ятати, що кількість відкритих запитань у анкеті має бути мінімальною.

Головна перевага **інтернет-опитування** полягає у суттєвому спрощенні процесу обробки зібраних даних. На відміну від усіх інших форм анкетування, зібрану під час інтернет-опитування інформацію автоматично узагальнює комп'ютер. Використання сучасних програм, про які ми більш детально поговоримо трохи нижче, дозволяє одразу отримувати дані у графічному чи табличному вигляді, що суттєво спрощує їхній подальший аналіз.

Основний недолік цього методу (як і поштового опитування, а також опитування через друковані ЗМІ) в тому, що не можна дізнатися, хто ж саме заповнював анкету – дорослі чи діти. А можливо, це взагалі мешканці іншого району чи області? Ці питання постають тоді, коли досліднику важливо адресувати свої питання представникам певної територіальної, соціальної, вікової чи професійної групи.

Крім того, інтернет-опитування є не дуже ефективним методом збору інформації у сільській місцевості, яка менше охоплена інтернетом.



## Дослідження думки громади про безпеку у Ковелі



Свою роботу спеціалісти Центру правової допомоги розпочали із вивчення думки громади Ковеля щодо пріоритетів безпеки.

Спершу дослідники провели фокус-групу, в якій взяло участь 11 осіб. Це були жінки та чоловіки віком від 23 до 70 років, мешканці різних районів із різними сферами зайнятості, які поділилися своїм розумінням безпеки в місті, визначили найбезпечніші та найпроблемніші території в Ковелі.

Небезпечними були визначені місця, де вночі молодь розпиває спиртні напої, а також пішохідні переходи, на яких водії не пропускають пішоходів, перехрестя з непрацюючими світлофорами, неосвітлені вулиці та сквери. Міський парк учасники фокус-групи визначили як безпечний район, бо він добре освітлений. Втім зауважили: там вигулюють собак без намордників, і це – фактор ризику. Привокзальна територія також викликала суперечливі думки: частина учасників визначила її як небезпечну, а решта – як безпечну, оскільки там завжди є поліція.



На основі відповідей фокус-групи була сформована анкета з 10 запитаннями. Її розмістили в інтернеті: на сайті організації, у місцевому інтернет-виданні та в групах на Facebook. У друкованому варіанті анкети розповсюджували через Центр правової допомоги. Її заповнювали юристи, які опитували клієнтів після консультацій. Всього було опрацьовано 1094 анкети.

У травні 2016 року відбулася спільна зустріч представників ГО «Центр правової допомоги», секретаря Ковельської міської ради та співробітників місцевого відділу поліції. На ній презентували і обговорили результати дослідження.



Найбільшою виявленою проблемою була лінія 102, на яку ковальчани не могли додзвонитися через застарілу апаратуру в поліції. Це питання невдовзі було вирішено. Також існували нарікання на погану роботу патрульних, що пояснювалось скороченням кількості правоохоронців, про яке населення не знало. На заході начальник поліції висловив готовність співпрацювати з неурядовими організаціями і представниками громад. А громадські активісти підготували та розповсюдили дайджест із результатами опитування та роз'ясненнями суперечливих ситуацій.

### **Коментар експерта:**

Як і у попередньому прикладі, дослідники використали два методи збору інформації: анкетне опитування та фокус-групи. Була проведена лише одна фокус-група, але вона передувала анкетному опитуванню, і це дало можливість використати зібрані під час її проведення дані для розробки анкети.

Сама ж анкета містила 10 запитань – як **закритих**, так і **відкритих**. Частина запитань стосувалася соціально-демографічних даних (вік, стать, район проживання). Це дозволяє робити більш ґрунтовний аналіз отриманих даних та оцінити різницю у відповідях на одне й те ж запитання, наприклад, у молоді та осіб похилого віку, або ж мешканців різних районів міста.

Анкетне опитування проводилося у двох формах – роздаткове та он-лайн (гугл-форма). Під час аналізу онлайн-форм, з'ясувалося, що анкети переважно заповнювали люди віком від 35 років, натомість думка молоді була представлена меншою мірою. Тому у подальшому при вивченні громадської думки важливо передбачити можливість залучення до опитування різних вікових аудиторій (з урахуванням їх представленості у конкретній громаді).



Якщо дослідники планують залучати до дослідження громадської думки партнерські організації, вони мають потурбуватися про належне роз'яснення їм мети та завдань дослідження. Це дозволить уникнути помилок при фіксації думки та краще пояснити респондентам важливість їх участі в дослідженні.

Паперові анкети після заповнення оброблялися за допомогою програми Excel, он-лайн – автоматично за допомогою можливостей гугл-форм.

Можна поради дослідникам у подальшому використовувати гугл-форми замість Excel і при опрацюванні паперових анкет. В такому випадку вони мали б можливість ввести дані з цих анкет у ту ж саму гугл-форму, на яку й робили посилання на своєму сайті. Це дозволило б значно зекономити час при опрацюванні зібраної інформації.

## Вивчення думки громади Бару про безпеку у місті



Експертний центр з прав людини провів соціологічне дослідження в місті Бар Вінницької області. Його метою була оцінка громадою роботи поліції, довіра до неї, готовність громади та поліції співпрацювати між собою, а також визначення основних проблем у сфері забезпечення громадського порядку з точки зору громадян, місцевої влади та поліції. Дослідження включало в себе інтерв'ю, роботу в фокус-групі та анкетування.

Вивчення проблем почалося з інтерв'ю з міським головою Бару, який охоче поділився своїм баченням ситуації з безпекою у місті. На його думку, загрозу порядку становлять нічні магазини, де можна купити алкоголь, а також нічні розважальні заклади. Міська рада зверталася до поліції із пропозицією поєднати зусилля у вирішенні проблеми, але ті відмовилися. Пояснили це тим, що, знаючи ці місця, поліція може легко локалізувати неприємні інциденти.



Згодом було проведено три фокус-групи: з дільничними інспекторами Барського відділення поліції, представниками ОСББ та старшими будинків, а також із завучами барських шкіл. Всього у фокус-групах взяло участь 27 осіб. Опитані оцінили загальний рівень безпеки у місті на «задовільно» та назвали конкретні місця, що створюють загрозу. На думку опитаних, діяльність поліції у Барі не відповідає потребам населення та може бути охарактеризована як «бездіяльність». Відповідно, у ході інтерв'ю кожна з груп надала пропозиції щодо оптимізації роботи поліції та підвищення загального рівня безпеки в місті. Разом з цим, зазначені професійні групи сформулювали пріоритети діяльності поліції міста на майбутнє, а також запропонували форми співпраці населення з поліцією у вирішенні проблем безпеки.

Робота з фокус-групами допомогла краще зрозуміти, які проблеми існують в Барі та сформувати анкетні запитання з варіантами відповідей. Розроблені запитання узгоджувалися з керівництвом міста. Анкети поширювали представники ОСББ, яким попередньо роз'яснили специфіку завдання, формулювання питань та методику заповнення анкет. Старші по будинках роздавали анкети мешканцям, а ті віддавали заповнені опитувальники назад. Всього в анкетуванні взяло участь 432 людини.

Обробка заповнених анкет здійснювалася соціологами Експертного центру за допомогою програми Excel.

Звіт за результатами дослідження був представлений міському голові. Згодом відбулася зустріч представників ЕЦПЛ та влади міста за участі керівництва Барського гуманітарно-педагогічного коледжу, бібліотеки та очільників муніципальної варти. Попри труднощі комунікації з правоохоронцями, і органи місцевої влади, і громада міста були налаштовані на вирішення проблем.



Результати дослідження показали, що 28% мешканців міста вважають безпритульних тварин джерелом найбільшої небезпеки. Коментуючи ці дані, міська влада Бару пообіцяла створити притулок для тварин і наразі іде робота над його облаштуванням на базі будівлі закинutoї ферми.

Це гарний приклад того, як громади можуть формувати та впливати на політику безпеки свого міста у визначенні пріоритетів у сфері громадського порядку.

### Коментар експерта:

До організації процесу вивчення думки громади Бару від початку були залучені професійні соціологи, які проводили збір інформації відповідно до розробленої програми соціологічного дослідження (документ, який містить визначення мети, завдань, методів збору інформації, етапів проведення дослідження).

Дослідження почалося з проведення інтерв'ю та фокус-груп із керівниками міста та цільовими групами, діяльність яких є дотичною до проблем безпеки у громаді (дільничні, представники шкіл, ОСББ). Після цього був розроблений інструментарій для анкетного опитування. До безпосереднього проведення опитування були залучені представники ОСББ та старші будинків.

Основною перевагою такого опитування стало те, що громада була не просто пасивним об'єктом вивчення, а й активним учасником процесу збору інформації. Подібний підхід дав можливість залучити найактивніших представників населення до ініціатив Community Policing на ранніх етапах вивчення готовності громади до участі у такій діяльності. Окрім того, значною перевагою подібного методу збору інформації було й те, що мешканці набагато більше довіряють так би мовити «своїм» інтерв'юерам, аніж стороннім особам, які б намагалися з'ясувати їхню думку.

Варто відмітити й певні труднощі, з якими зіштовхнулася команда дослідників на етапі збору інформації. Внаслідок завантаженості голів ОСББ та старших будинків своїми прямими обов'язками процес анкетування затягнувся, й замість запланованих двох тижнів зайняв один місяць.

Як вже було зазначено вище, традиційна обробка даних анкетного опитування здійснюється професійними соціологами з використанням можливостей програми Excel або ж спеціальних програм для обробки соціологічних даних на кшталт SPSS чи OCA. В той же час, наразі існує можливість значно спростити цей процес, використовуючи можливості гугл-форм. Програма не потребує особливих навичок і дозволяє у досить легкому форматі ввести отримані дані у електронну анкету, яка повністю відтворює її паперову версію. Після введення даних, їхнє узагальнення відбувається в автоматичному режимі, який також дозволяє представити дані у графічному вигляді.