МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛІСТИКИ

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему **«Комунікаційна політика міста Дрогобич у контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб»**

Виконала студентка 4 курсу
групи 6.0292
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
ОП «Інформаційно-комунікаційна справа»
Ковальова М.Д.
Керівник - д.соц.ком., проф.
Ковпак В.А.
Рецензент - д.соц.ком., проф.
Чернявська Л.В.

Запоріжжя-2026

ЗМІСТ

Завдання……4

Реферат……..…..6

Вступ……..….....9

Розділ 1. Теоретичні засади комунікаційно-медійної політики органів місцевого самоврядування…….……11

1.1 Комунікаційна політика органів місцевого самоврядування та роль медіа у формуванні інформаційного середовища громади ……...……..11

1.2 Медіакомунікація в умовах воєнного стану: інформаційна безпека та особливості взаємодії з внутрішньо переміщеними особами…….....20

Розділ 2. Аналіз комунікаційно-медійної політики міста Дрогобич у сфері підтримки ВПО……...……...29

2.1 Інформаційна діяльність Дрогобицької міської ради та роль її офіційного сайту в інформуванні ВПО ……..…....29

2.2 Соціальні мережі та локальні медіа міста Дрогобич як канали комунікації з питань підтримки ВПО…… ……...…39

Розділ 3. Вдосконалення комунікаційно-медійної стратегії міста Дрогобич щодо ВПО…….…….…….....58

3.1 Проблеми репрезентації ВПО в офіційній та медійній комунікації як чинник оцінки ефективності медіаполітики.……...…..58

3.2 Рекомендації щодо удосконалення інформаційної політики та концепція комунікаційної стратегії підтримки ВПО у місті Дрогобич ……..63

Висновки…...……...……..69

Список використаних джерел……..…71

Додаток А……...……81

Додаток Б……...……84

Summarry……...…….87

Декларація академічної доброчесності……..89

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет журналістики
Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
ОПП Інформаційно-комунікаційна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Березенко В.В.
_____
«__»_____2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Ковальовій Марині Денисівні

1. Тема роботи (проєкту) «Комунікаційна політика міста Дрогобич у контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб»
керівник роботи (проєкту), Ковпак В.А. д.соц.ком., проф. затверджені наказом ЗНУ від «08» грудня 2025 року № 1776-С
2. Строк подання студентом роботи 25 травня 2026 року.
3. Вихідні дані до роботи праці вітчизняних та зарубіжних медіадослідників Г. Почепцов, В. Різун, Н. Грицяк, С. Квіт, В. Іванов, О. Холода, М. Василик, Ю. Габермас, Л. Смола, В. Лизанчук, Т. Ковальчук, Н. Кушнарьова та інших.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1) розглянуто теоретичні засади комунікаційної політики органів місцевого самоврядування як складової публічної комунікації; 2) досліджено роль локальних медіа та цифрових платформ у формуванні інформаційного середовища громади; 3) охарактеризовано особливості медіакомунікації в умовах воєнного стану; 4) визначено специфіку комунікації з внутрішньо переміщеними особами як особливою аудиторією; 5) проаналізовано інформаційну діяльність Дрогобицької міської ради у сфері підтримки ВПО; 6) проведено аналіз матеріалів щодо підтримки та інтеграції ВПО; 7) виявлено системні проблеми репрезентації ВПО в комунікаційному просторі Дрогобича; 8) розроблено концепцію комунікаційної стратегії підтримки ВПО для міста Дрогобич.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) - 5 таблиць.
6. Консультанти розділів роботи (проєкту):

Розділ	Прізвище, ініціали та	Підпис, дата

	посада консультанта	завдання видав	завдання прийняв
Перший розділ	Ковпак В.А. проф., д-р наук із соц. ком.	02.10.2025	02.10.2025
Другий розділ	Ковпак В.А. проф., д-р наук із соц. ком.	12.12.2025	12.12.2025
Третій розділ	Ковпак В.А. проф., д-р наук із соц. ком.	10.02.2026	10.02.2026
Вступ, висновки	Ковпак В.А. проф., д-р наук із соц. ком.	30.03.2026	03.03.2026

7. Дата видачі завдання 02.10.25 р._____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Строк виконання	Примітка
1.	Пошук наукових джерел з теми дослідження, їх вивчення та аналіз; укладання бібліографії	Жовтень 2025 р.	Виконано
2.	Збір матеріалів для аналізу	Листопад-грудень 2025 р.	Виконано
3.	Підготовка Розділу 1	Січень 2026 р.	Виконано
4.	Написання Розділу 2	Березень 2026 р.	Виконано
	Написання Розділу 3	Квітень 2026 р.	Виконано
5.	Формулювання вступу, висновків, оформлення роботи	Квітень 2026 р.	Виконано
6.	Одержання відгуку та рецензії, проходження нормоконтролю	Травень 2026 р.	Виконано
7.	Захист роботи	Червень 2026 р.	Виконано

Студент _____ _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра «Комунікаційна політика міста Дрогобич у контексті підтримки ВПО» - основний текст - 70 сторінок. Для виконання кваліфікаційної роботи використано 65 джерел.

Об'єктом дослідження є комунікаційна діяльність органів місцевого самоврядування міста Дрогобича у сфері взаємодії з внутрішньо переміщеними особами (ВПО).

Предметом дослідження є зміст, методи, форми, інструменти та інформаційні практики комунікаційної політики Дрогобицької міської ради, спрямовані на інформування, підтримку та інтеграцію внутрішньо переміщених осіб.

Мета дослідження: здійснити комплексний аналіз комунікаційної політики міста Дрогобич у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб та розробити науково обґрунтовані рекомендації щодо її вдосконалення.

Методи дослідження: для аналізу комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування використано комплекс методів - аналіз для кількісного та якісного вивчення публікацій щодо ВПО на офіційних та медійних платформах міста, порівняльний метод для зіставлення практики різних комунікаційних каналів, а також метод багатокритеріального оцінювання для визначення ефективності медіаполітики ради.

Для реалізації поставленої мети виконано такі **завдання**:

1) розглянуто теоретичні засади комунікаційної політики органів місцевого самоврядування як складової публічної комунікації;

2) досліджено роль локальних медіа та цифрових платформ у формуванні інформаційного середовища громади;

3) охарактеризовано особливості медіакомунікації в умовах воєнного стану;

4) визначено специфіку комунікації з внутрішньо переміщеними особами як особливою аудиторією;

5) проаналізовано інформаційну діяльність Дрогобицької міської ради у сфері підтримки ВПО;

6) проведено аналіз матеріалів щодо підтримки та інтеграції ВПО;

7) виявлено системні проблеми репрезентації ВПО в комунікаційному просторі Дрогобича;

8) розроблено концепцію комунікаційної стратегії підтримки ВПО для міста Дрогобич.

Методологічну і теоретичну основу дослідження складають праці вітчизняних та зарубіжних науковців у галузі публічної комунікації та медіазнавства - Н. Провотар, Д. Курта, Л. Мільйоріні та ін., а також аналітичні матеріали МОМ, УВКБ ООН, Ради Європи та Асоціації міст України.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що вперше здійснено комплексний аналіз комунікаційних матеріалів Дрогобицької міської ради щодо ВПО на основі вибірки з 80 публікацій за 2022-2026 роки, розроблено авторську методику оцінювання ефективності муніципальної медіаполітики та запропоновано оригінальну концепцію комунікаційної стратегії підтримки ВПО.

Сфера застосування: матеріали дослідження можуть бути використані органами місцевого самоврядування при розробці комунікаційних стратегій щодо ВПО, редакціями локальних медіа, а також у навчальних курсах із соціальних комунікацій, муніципального управління та медіадосліджень.

ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ, КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА, МУНІЦИПАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ, ЛОКАЛЬНІ МЕДІА, АНАЛІЗ, ДРОГОБИЧ, СОЦІАЛЬНА ІНТЕГРАЦІЯ, ІНФОРМАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ, МЕДІАПОЛІТИКА, ВОЄННИЙ СТАН.

ВСТУП

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну, розпочате 24 лютого 2022 року, спричинило одну з найбільших криз внутрішнього переміщення в сучасній європейській історії. За даними МОМ, станом на початок 2024 року в Україні налічувалося понад 3,5 мільйона внутрішньо переміщених осіб, значна частина яких зосередилася у відносно безпечних західних регіонах країни, зокрема на Львівщині. Органи місцевого самоврядування опинилися перед безпрецедентним викликом: необхідністю одночасно надавати гуманітарну допомогу, організовувати житлове розміщення та вибудовувати ефективну комунікацію з тисячами новоприбулих мешканців, чиї інформаційні потреби суттєво відрізнялися від потреб усталеної громади. Саме комунікаційна складова цієї роботи залишається найменш дослідженою, попри її ключову роль у процесах соціальної адаптації та інтеграції переміщених осіб.

Дрогобич - місто обласного значення Львівської області з населенням близько 70 тисяч осіб - прийняло значну кількість ВПО з перших тижнів повномасштабного вторгнення. Відносно розвинена інституційна база, наявність Гуманітарного координаційного центру та формування Ради з питань ВПО роблять Дрогобич показовим випадком для вивчення муніципальної комунікаційної практики. Водночас системного наукового дослідження комунікаційної політики міста у сфері підтримки переселенців досі не проводилося, що й зумовлює актуальність пропонованої роботи.

Питання комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування досліджували такі вітчизняні та зарубіжні науковці, як Н. Провотар [56], Д. Курт [51], Л. Мільйоріні [54] та інші. Проблематику медійного висвітлення ВПО вивчали дослідники організації IREX [50], Карнегі-фонду [38], платформи «РадВПО» [28]. Міжнародні стандарти комунікації з переміщеними особами розроблено у документах МОМ [45], УВКБ ООН [60] та Ради Європи [39]. Разом із тим комплексне дослідження комунікаційної

політики конкретного українського муніципалітету щодо ВПО із застосуванням аналізу та багатокритеріального оцінювання у вітчизняній науці залишається відсутнім.

Мета дослідження - здійснити комплексний аналіз комунікаційної політики міста Дрогобич у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб та розробити науково обґрунтовані рекомендації щодо її вдосконалення.

Завдання дослідження:

1) розглянути теоретичні засади комунікаційної політики органів місцевого самоврядування як складової публічної комунікації;
2) дослідити роль локальних медіа та цифрових платформ у формуванні інформаційного середовища громади;
3) охарактеризувати особливості медіакомунікації в умовах воєнного стану в контексті інформаційної безпеки та соціальної відповідальності;
4) визначити специфіку комунікації з внутрішньо переміщеними особами як особливою аудиторією;
5) проаналізувати інформаційну діяльність Дрогобицької міської ради у сфері підтримки ВПО за каналами, форматами та жанрами;
6) провести аналіз матеріалів щодо підтримки та інтеграції ВПО на офіційних та медійних платформах міста;
7) виявити системні проблеми репрезентації ВПО в офіційній та медійній комунікації Дрогобича;
8) розробити концепцію комунікаційної стратегії підтримки ВПО для міста Дрогобич.

Об'єкт дослідження: комунікаційна діяльність органів місцевого самоврядування міста Дрогобича у сфері взаємодії з внутрішньо переміщеними особами (ВПО).

Предмет дослідження: зміст, методи, форми, інструменти та інформаційні практики комунікаційної політики Дрогобицької міської ради, спрямовані на інформування, підтримку та інтеграцію внутрішньо переміщених осіб.

Методи дослідження. У роботі застосовано комплекс теоретичних і практичних методів. Серед теоретичних - аналіз, синтез, узагальнення та системний підхід, що використовувалися при опрацюванні наукової літератури та нормативних документів. Серед практичних - аналіз для кількісного та якісного вивчення публікацій щодо ВПО на офіційних та медійних платформах міста, порівняльний метод для зіставлення практики різних комунікаційних каналів, а також метод багатокритеріального оцінювання для визначення ефективності медіаполітики ради.

Методологічну і теоретичну основу дослідження складають праці вітчизняних та зарубіжних науковців у галузі публічної комунікації, медіазнавства та соціальних комунікацій, зокрема Н. Провотар [1], Д. Курта [2], Л. Мільйоріні та ін. [3], а також аналітичні матеріали міжнародних організацій - МОМ [7; 8], УВКБ ООН [9], Ради Європи [10] та Асоціації міст України [11]. Окремим методологічним підґрунтям слугують документи у сфері державної політики щодо ВПО, зокрема Стратегія державної політики у сфері внутрішнього переміщення до 2025 року.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в роботі вперше здійснено комплексний аналіз комунікаційних матеріалів Дрогобицької міської ради щодо ВПО на основі вибірки з 80 публікацій трьох інформаційних платформ за 2022-2026 роки; розроблено авторську багатокритеріальну методику оцінювання ефективності муніципальної медіаполітики у сфері підтримки переселенців; запропоновано оригінальну концепцію комунікаційної стратегії підтримки ВПО для міста Дрогобич із визначеними показниками результативності.

Практичне значення одержаних результатів. Матеріали дослідження можуть бути використані Дрогобицькою міською радою при розробці комунікаційної стратегії щодо ВПО, редакціями локальних медіа при формуванні редакційної політики висвітлення теми переміщення, а також іншими органами місцевого самоврядування України, що приймають внутрішньо переміщених осіб. Запропонована методика

багатокритеріального оцінювання може бути застосована для порівняльного аналізу комунікаційних практик різних громад.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Обсяг основного тексту - 70 сторінок. Список використаних джерел включає 65 найменувань.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЙНО-МЕДІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Комунікаційна політика органів місцевого самоврядування та роль медіа у формуванні інформаційного середовища громади

Сучасний розвиток демократичних інститутів в Україні неможливо розглядати у відриві від питань комунікаційної взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством. Особливе місце в цьому процесі посідає місцеве самоврядування, яке, будучи найближчим до людини рівнем управління, формує первинний простір діалогу між державою та громадянином. Саме тому комунікаційна політика органів місцевого самоврядування набуває дедалі більшого значення в контексті розбудови відкритого врядування.

У науковій літературі поняття «комунікаційна політика» органів публічної влади трактується неоднозначно. К. Лозовська розуміє її як організовану, планову, цілеспрямовану діяльність в інформаційно-комунікаційному просторі, що підтримує довгострокові стратегічні цілі розвитку територіальної громади та має бути задокументована у вигляді плану дій [22, с. 206]. Відповідно, головна мета комунікаційної діяльності місцевої ради полягає не в односпрямованому інформуванні, а в мобілізації підтримки громадськості та стейкголдерів для реалізації стратегії розвитку громади.

Н. Шотурма наголошує, що ключову роль у формуванні позитивного іміджу місцевого самоврядування відіграють механізми й процедури зворотного зв'язку із громадськістю, а не різноманітні форми інформування та однобічної комунікації [34, с. 31]. Дослідниця обґрунтовує, що ставлення громадськості до влади буде позитивним навіть тоді, коли муніципальні

органи менше пропагуватимуть власну діяльність, натомість почнуть активніше вивчати думку мешканців і враховувати її під час прийняття рішень. Таке розуміння суттєво зміщує акцент із технологій паблісіті на технології партнерства.

Теоретично виправданим видається підхід, за якого комунікаційна діяльність органів місцевого самоврядування розглядається як інтегрований комплекс правових та інституційних складових. До комунікативної діяльності місцевої влади традиційно відносять три блоки завдань: забезпечення інформаційного обслуговування органів місцевого самоврядування; налагодження комунікації з «внутрішніми клієнтами» - посадовцями; забезпечення взаємодії із «зовнішніми клієнтами» - громадянами та інституціональними структурами громадянського суспільства.

О. Михайловська розглядає місцеве самоврядування як своєрідний комунікаційний майданчик взаємовідносин між громадянським суспільством і державою, підкреслюючи, що формування довіри громадян до органів публічної влади напряму залежить від ефективності такої взаємодії [23, с. 57]. Важливим у цьому контексті є положення про те, що прозорість, відкритість та відповідальність органів місцевого самоврядування складають базу, на основі якої налагоджується комунікативна взаємодія із мешканцями громади.

З огляду на реформу децентралізації, яка суттєво розширила повноваження та відповідальність місцевих рад, потреба в системному стратегічному плануванні комунікаційної діяльності значно зросла. Процес розробки комунікаційних стратегій, відповідно до узагальненого зарубіжного досвіду, охоплює п'ять основних етапів: аналіз ситуації, аудиторії та наявних комунікаційних ресурсів; стратегічний дизайн з визначенням комунікаційних цілей; розробку та тестування ключових повідомлень; впровадження та моніторинг; оцінку результатів і коригування стратегії [22, с. 207]. Показово,

що стратегічне планування в цій сфері має перебувати під керівництвом голови місцевої ради, а не лише комунікаційних підрозділів.

Законодавче забезпечення комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування в Україні формувалося поступово. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» закріпив інформаційні функції за секретарем ради, а Закон «Про доступ до публічної інформації» 2011 року встановив загальні вимоги щодо прозорості діяльності органів влади. Водночас, попри позитивну динаміку у законодавчому регулюванні, наближення до міжнародних та європейських стандартів залишається неповним: реалізація права на доступ до публічної інформації на практиці стикається з низкою труднощів [34, с. 33].

Публічна комунікація загалом функціонує на кількох рівнях, які необхідно враховувати при розробці комунікаційної політики. Йдеться про комунікацію між органами влади, комунікацію між органами влади та громадянами, а також горизонтальну комунікацію всередині громадянського суспільства. Місцеве самоврядування виступає вузловим елементом у всіх трьох виявах, оскільки перетинається з різними аудиторіями: від мешканців окремих кварталів до регіональних ЗМІ та неурядових організацій.

Практика свідчить про те, що найбільш поширеними недоліками комунікаційної діяльності місцевих органів влади залишаються нечіткість функцій комунікативних підрозділів, прийняття управлінських рішень без залучення до їхнього обговорення, а подекуди - незадовільна фахова компетентність відповідних працівників [34, с. 31]. Такі явища породжують комунікаційний розрив між задекларованими намірами влади та сприйняттям їх громадськістю, що зрештою знижує довіру до місцевого самоврядування загалом.

Варто також звернути увагу на теоретичне розмежування понять «комунікаційна стратегія» та «комунікативна стратегія», яке в українській науковій дискусії часто ігнорується. Комунікаційна стратегія стосується способів передавання та транслювання інформації через відповідні канали,

тоді як комунікативна стратегія описує характеристики безпосередньої мовленнєвої поведінки суб'єктів [22, с. 205]. Для практики місцевого самоврядування важливіше є вироблення саме комунікаційних стратегій у широкому сенсі, тоді як комунікативний аспект визначає культуру та тональність спілкування посадовців із мешканцями.

Інформаційні служби органів місцевого самоврядування функціонують у різноманітних організаційних формах: інформаційних управлінь, прес-служб, прес-центрів, центрів громадських зв'язків, прес-бюро та прес-секретарів [34, с. 31]. Така різноманітність підходів відображає відсутність єдиного методологічного стандарту, що ускладнює порівняльний аналіз ефективності комунікаційних практик та унеможливлює запровадження типових положень для відповідних підрозділів. Прийняття рішення про створення інформаційного підрозділу та формування його структури належить безпосередньо до компетенції конкретної ради, що породжує значну варіативність на практиці.

Дослідження системи управління комунікативною діяльністю місцевих органів розкриває її як взаємодію безпосередньо органів управління на місцях та громадськості, під якою розуміються населення, громадські організації, соціальні групи й бізнесові структури, що здатні суттєво впливати на процес прийняття управлінських рішень [34, с. 30]. Показово, що така система передбачає не лише пряму трансляцію повідомлень «зверху донизу», а й постійне відстеження реакцій та очікувань аудиторії. Власне, саме здатність органу місцевого самоврядування інтегрувати отриману інформацію про суспільну думку в процес прийняття рішень визначає реальну якість публічної комунікації, а не декларований набір каналів і форматів.

Міжнародний досвід засвідчує, що ефективна комунікаційна політика на місцевому рівні потребує не лише технічних інструментів, а й відповідного ціннісного підґрунтя. Комунікаційна політика Європейського Союзу ґрунтується на принципах права на інформацію та свободи

висловлювань, інклюзивності, різноманітності та діалогічності [22, с. 207]. Застосування цих принципів на місцевому рівні означає, що кожен мешканець громади має право отримувати зрозумілу та доступну інформацію про діяльність органів самоврядування незалежно від свого освітнього, мовного чи соціального статусу. Відхилення від цього стандарту не лише підриває якість комунікації, а й руйнує основи демократичного врядування.

Процес формування ефективної публічної комунікації нерозривно пов'язаний із питанням громадської довіри. Дані моніторингу публічності місцевого самоврядування в Україні свідчать, що навіть в умовах відносно позитивної динаміки більшість муніципалітетів стикається з низьким рівнем залучення депутатів до взаємодії з громадянами, зокрема у сфері звітування перед виборцями [23, с. 62]. Рейтинг публічності, побудований за «принципом світлофора», наочно демонструє: публічність влади вимірюється не лише наявністю офіційного сайту чи сторінки в соціальних мережах, а реальною готовністю до діалогу та підзвітності.

Перехід від моделі «інформування» до моделі «комунікування», тобто справжньої двосторонньої взаємодії, потребує не лише організаційних змін, а й трансформації управлінської культури. Там, де керівники місцевого самоврядування сприймають громадянське суспільство як ресурс, а не як загрозу, комунікаційна відкритість природно вбудовується в повсякденну практику управління. Навпаки, у ситуаціях, коли публічна комунікація розглядається виключно як інструмент легітимізації вже прийнятих рішень, жодні технічні новації не здатні забезпечити реальної якості взаємодії. Отже, сталий розвиток комунікаційної політики органів місцевого самоврядування потребує системного підходу, що поєднує правове регулювання, інституційну спроможність та справжню відданість принципам відкритого врядування.

Таким чином, комунікаційна політика органів місцевого самоврядування постає складним, багаторівневим явищем, яке охоплює правову, інституційну, технологічну та культурну складові. Без системного

підходу до її формування ефективне врядування на місцевому рівні є практично неможливим, адже сучасна громада потребує не лише інформування, а й реального партнерства з місцевою владою.

Інформаційне середовище сучасної територіальної громади визначається взаємодією традиційних медіа та цифрових платформ, де локальні ЗМІ відіграють роль посередника між владою та мешканцями. Попри загальну кризу регіональної преси, що спостерігається в більшості країн Центральної та Східної Європи, місцеві медіа зберігають унікальну соціальну функцію: вони формують спільний інформаційний простір громади, артикулюють місцеві інтереси та забезпечують підзвітність органів самоврядування.

Міжнародні дослідження у сфері медіарозвитку фіксують суперечливі тенденції. З одного боку, цифровізація відкрила можливості для появи нових локальних медіагравців - гіперлокальних новинних ресурсів, телеграм-каналів громад, муніципальних медіацентрів. З іншого ж, концентрація рекламного ринку на великих платформах і системна нестача фінансування підривають стійкість традиційних регіональних видань. За даними Media Development Foundation, в Україні станом на 2024 рік значна частина регіональних медіа функціонує в умовах ресурсної залежності від місцевих органів влади або олігархічних структур, що безпосередньо впливає на редакційну незалежність та якість журналістики [53].

Роль цифрових платформ у формуванні громадської думки на місцевому рівні стала предметом міжнародної уваги в контексті поширення дезінформації та маніпулятивних наративів. Дослідження K. Yanchenko та E. Humprecht показують, що соціальні мережі, зокрема Facebook та Instagram, стали простором, де конкурують стратегічні наративи різних акторів, включаючи місцевих політиків, медіа та громадські організації [65, с. 3134]. Для органів місцевого самоврядування це означає необхідність активної присутності у цифровому середовищі як умови збереження комунікаційного впливу.

Цифрова трансформація медіа принципово змінила модель поширення локальної інформації. Якщо в доцифрову епоху місцева газета або телестудія виконували функцію головного інформаційного вузла громади, то нині ця роль розподілена між множиною платформ і каналів. Офіційні сайти органів місцевого самоврядування, сторінки в соціальних мережах, чат-боти, розсилки електронною поштою, телеграм-канали районних адміністрацій - усе це складає розгалужену цифрову інфраструктуру комунікації, якою місцеві органи влади мають управляти свідомо та стратегічно.

Проте навіть наявність розвиненої цифрової присутності не гарантує ефективної комунікації. Дослідники проблематики медіаграмотності зазначають, що розширення доступу до джерел інформації в умовах стрімкого розвитку цифрових технологій супроводжується зниженням критичності сприйняття інформації, що формує підґрунтя для маніпуляцій громадською думкою [24, с. 47]. Отже, відповідальна комунікаційна політика місцевої влади має включати не лише трансляцію повідомлень, а й сприяння підвищенню медіаграмотності мешканців.

Важливим аспектом є й питання контенту, який місцева влада розповсюджує через цифрові канали. UNESCO наголошує, що медіаграмотність та критичне мислення є ключовими умовами здорового інформаційного середовища в громаді, а органи місцевого самоврядування мають виступати активними суб'єктами у просуванні медіаосвіти [59]. Це особливо актуально в контексті воєнного стану, коли дезінформація набуває нових форм і масштабів.

Слід виокремити кілька функцій, які виконують локальні медіа у формуванні інформаційного середовища громади. Насамперед йдеться про функцію соціальної зв'язки - місцева преса та онлайн-ресурси об'єднують мешканців навколо спільних тем і проблем. Далі варто виділити функцію підзвітності влади: журналістські розслідування та публікації місцевих ЗМІ традиційно служили механізмом громадського контролю за діяльністю органів самоврядування. Функція ідентичності - локальні медіа формують та

підтримують відчуття приналежності до громади, що набуло особливого значення в умовах масового внутрішнього переміщення населення.

Табл. 1.1 ілюструє основні типи медіаканалів, якими послуговуються органи місцевого самоврядування у взаємодії з громадою.

Таблиця 1.1

Типологія медіаканалів комунікації органів місцевого самоврядування з громадою

Тип каналу	Приклади	Особливості
Традиційні медіа	Місцеві газети, телебачення, радіо	Широке охоплення, довіра аудиторії
Офіційні цифрові ресурси	Офіційний сайт, е-петиції	Нормативна вимога, структурована інформація
Соціальні мережі	Facebook, Instagram, Telegram	Оперативність, зворотний зв'язок
Комунікаційні застосунки	Viber-розсилки, чат-боти	Персоналізація, охоплення мобільних користувачів
Гіперлокальні ресурси	Новинні сайти кварталів, громадські ЗМІ	Висока локальність, залученість аудиторії

Джерело: складено автором.

Зміни у структурі медіаспоживання, зокрема перехід до мобільних платформ і месенджерів, потребують адаптації комунікаційних стратегій місцевої влади. Telegram-канали в Україні фактично стали провідним джерелом оперативної інформації, особливо в умовах воєнного стану. Органи місцевого самоврядування, які вчасно освоїли цей канал, отримали значні переваги в інформуванні мешканців під час надзвичайних ситуацій.

Паралельно з розширенням цифрового простору загострюється проблема інформаційної нерівності: частина мешканців громад, насамперед похилого віку або з обмеженим доступом до інтернету, залишається поза межами цифрової комунікації. Врахування різних інформаційних потреб і можливостей аудиторії є принципово важливим для ефективної комунікаційної політики, що поважає принцип інклюзивності.

Питання редакційної незалежності локальних медіа є одним із центральних у дискусії про якість інформаційного середовища громади. В

Україні значна частина регіональних видань функціонує в умовах залежності від місцевих органів влади або приватних власників, чиї інтереси нерідко збігаються з інтересами місцевих бізнес- або політичних груп. За таких умов медіа перестають виконувати функцію незалежного інформатора громади та перетворюються на інструмент формування потрібного публічного образу. Це, своєю чергою, підриває довіру аудиторії та звужує можливості для змістовного публічного діалогу. Дані дослідження медіаландшафту України, проведеного Media Development Foundation у 2024 році, підтверджують стійкість цієї тенденції попри задекларований курс на децентралізацію [53].

Трансформація алгоритмів соціальних мереж суттєво вплинула на видимість контенту місцевих медіа та органів самоврядування. Алгоритмічне кураторство, яке надає перевагу емоційно насиченому та поляризуючому контенту, ставить у невигідне становище виважені, але менш «вірусні» офіційні повідомлення [65, с. 3138]. Місцеві органи влади, орієнтовані на передачу конкретної корисної інформації, часто програють за охопленням сенсаційним або маніпулятивним публікаціям, що загострює проблему достовірного інформування громади.

Заслуговує на увагу й феномен «гіперлокальної» журналістики, яка пережила певне відродження в умовах цифровізації. Невеликі онлайн-видання, спільноти в соціальних мережах та спеціалізовані телеграм-канали, присвячені окремим кварталам, районам або тематичним напрямам, заповнюють інформаційні ніші, які не охоплюють традиційні регіональні медіа. Залучення таких ресурсів до комунікаційної екосистеми громади через партнерство з органами самоврядування є перспективним напрямом, хоча й потребує відповідних механізмів забезпечення достовірності інформації.

Цифровий розрив між різними соціальними групами мешканців громади набуває дедалі більшого значення в контексті комунікаційної рівності. Люди похилого віку, особи з обмеженими можливостями, мешканці сільської місцевості з нестабільним інтернет-з'єднанням об'єктивно мають обмежений доступ до цифрових комунікаційних ресурсів. Комунікаційна

стратегія, яка орієнтується виключно на онлайн-аудиторію, залишає поза увагою значну частину мешканців, що суперечить принципу інклюзивного врядування. Відтак збереження традиційних офлайн-каналів не є анахронізмом, а свідомою управлінською відповіддю на реальні потреби різних аудиторій.

Таким чином, локальні медіа та цифрові платформи у сукупності формують складну екосистему, в якій органи місцевого самоврядування мають діяти як відповідальні та ініціативні комунікаційні актори, а не пасивні транслятори офіційних повідомлень.

1.2 Медіакомунікація в умовах воєнного стану: інформаційна безпека та особливості взаємодії з внутрішньо переміщеними особами

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації у 2022 році кардинально змінило умови функціонування медіакомунікації в Україні та переосмислило саму природу інформаційної безпеки як складової національної безпеки держави. Інформаційний фронт у гібридній війні став не менш важливим за бойові дії на лінії зіткнення, а медіа перетворилися на активних учасників протистояння, відповідальність яких суттєво зросла.

О. Ніцевич визначає інформаційну безпеку як стан захищеності державного суверенітету, територіальної цілісності, демократичного конституційного ладу та інших життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, за якого забезпечуються конституційні права на збирання, зберігання, використання та поширення інформації, наявна ефективна система захисту від деструктивних інформаційних впливів [24, с. 49]. Попри академічний характер наведеного формулювання, воно відображає практичну багатовимірність проблеми, з якою зіштовхуються органи місцевого самоврядування.

Д. Смотрич та Л. Браілко наголошують, що в умовах, коли цілий комплекс інформації розрахований на маніпулювання громадською думкою,

постає питання низького рівня інформаційної культури, що спричиняє зниження здатності людини до критичного сприйняття [33, с. 122]. Саме тому забезпечення інформаційної безпеки охоплює не лише нормативно-правову та інституційну складові, а й освітній вимір - формування медіаграмотності на рівні громади.

Органи місцевого самоврядування в умовах воєнного стану опинилися перед дилемою, розв'язати яку непросто: з одного боку, вони зобов'язані оперативно інформувати мешканців про реальні загрози та ситуацію в громаді, з іншого мають уникати поширення відомостей, які можуть бути використані ворогом або спровокувати паніку. Якщо у мирний час ця напруга між відкритістю і безпекою була здебільшого теоретичною, то в умовах активних бойових дій вона набула безпосереднього практичного виміру.

Під час повномасштабного вторгнення кібератаки стали усталеним типом військових операцій і синхронізувалися із застосуванням військової сили. Таке поєднання мало глибокий вплив на цивільне населення, зачіпаючи критичну інфраструктуру [24, с. 50]. Комунікаційні системи органів місцевого самоврядування стали одночасно мішенню та інструментом: атаки на офіційні сайти, злами акаунтів у соціальних мережах і розсилка фейкових повідомлень від імені місцевих органів влади використовувалися для дезорієнтації населення. У відповідь держава сформувала нормативно-правову базу для регулювання інформаційного простору в умовах воєнного стану. Закон України «Про медіа» 2022 року запровадив спеціальні правила для медіасфери під час воєнної агресії, а рішення РНБО від 18 березня 2022 року про реалізацію єдиної інформаційної політики закріпило пріоритетний характер інформаційної безпеки в системі національної безпеки. Блокування ворожих ресурсів, обмеження доступу до російських платформ і посилення відповідальності за поширення фейків стали ключовими елементами державної відповіді на інформаційну агресію [32, с. 44].

Окремого розгляду потребує питання психологічного виміру медіакомунікації в умовах воєнного стану. Органи місцевого самоврядування комунікують із мешканцями, які перебувають у стані хронічного стресу, тривоги або горя. Традиційні прийоми публічної комунікації, розроблені для умов мирного часу, виявляються недостатніми або навіть контрпродуктивними, коли їх застосовують до аудиторії, що стикається з реальними загрозами для життя і безпеки. Це вимагає від комунікаційних фахівців місцевої влади розуміння основ кризової комунікації та психологічно грамотного поводження з інформацією, яка потенційно може посилити тривогу або спровокувати паніку.

Кіберзагрози у контексті медіакомунікації місцевої влади заслуговують на окремий аналіз. Зламані офіційні акаунти в соціальних мережах, фейкові повідомлення від імені місцевих органів влади та дезінформаційні кампанії, спрямовані на підрив довіри до конкретних посадовців, стали реальними викликами для органів самоврядування по всій Україні. Захист цифрових комунікаційних інфраструктур, регулярне оновлення паролів і впровадження двофакторної автентифікації є мінімальними технічними вимогами, дотримання яких критично важливе для збереження цілісності офіційної комунікації.

Соціальна відповідальність медіа під час збройного конфлікту охоплює й питання висвітлення жертв серед мирного населення, зруйнованої інфраструктури та бойових дій. Портулансівський інститут у співпраці з UNESCO зафіксував, що медіаграмотність населення та якість журналістики в регіонах, охоплених конфліктом, безпосередньо впливають на здатність суспільства протистояти маніпулятивним впливам [55]. Органи місцевого самоврядування, які підтримують незалежну місцеву журналістику та сприяють медіаосвітнім ініціативам, тим самим інвестують у стійкість власного інформаційного простору.

Балансування між прозорістю та безпекою потребує не лише правових механізмів, а й розвиненої комунікаційної культури в самих органах влади.

Показово, що у прифронтових та деокупованих громадах, де загроза розголошення тактично важливої інформації є найбільш гострою, місцеві органи самоврядування виробили власні практики комунікації, часто методом спроб і помилок. Систематизація та поширення таких практик на рівні методичного забезпечення для органів місцевого самоврядування залишається актуальним завданням. Дослідники одностайні в тому, що медіакомунікація в умовах воєнного стану потребує особливої відповідальності від усіх суб'єктів: органів влади, журналістів і самих громадян, адже у час загрози ціна інформаційних помилок незрівнянно вища, ніж у мирний час.

Дослідження стратегічних наративів у соціальних мережах семи Європейських країн у контексті російсько-української війни засвідчили, що інформаційне середовище кожної з країн суттєво впливало на проникнення проросійських наративів у публічний дискурс [65, с. 3151]. Для України цей висновок є особливо актуальним: слабкі медіасистеми з низьким рівнем журналістського професіоналізму більш вразливі до маніпулятивного впливу. Звідси випливає необхідність цілеспрямованих інвестицій у розвиток незалежних регіональних медіа як елементу загальної стратегії інформаційної безпеки.

Місцеві органи самоврядування у зв'язку з цим відіграють подвійну роль. З одного боку, вони є суб'єктами комунікації, відповідальними за достовірне та своєчасне інформування мешканців. З іншого ж, вони мають активно сприяти підвищенню медіаграмотності громади, взаємодіяти з місцевими медіа та підтримувати формування здорового інформаційного середовища. Практичне виконання цієї ролі ускладнюється дефіцитом ресурсів і кваліфікованих кадрів у сфері комунікацій на місцевому рівні. Тому особливого значення набуває співпраця органів місцевого самоврядування з незалежними медіа та громадськими організаціями, що мають досвід роботи у сфері медіаосвіти. Спільні ініціативи з протидії дезінформації, фактчекінгові програми та освітні заходи для різних вікових

груп мешканців стають важливими складовими комплексного підходу до забезпечення інформаційної безпеки на рівні громади.

Медіакомунікація в умовах воєнного стану потребує переосмислення усталених підходів. Стратегічне планування комунікації, яке враховує безпекові обмеження, емоційний стан аудиторії та специфіку потреб різних категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб, є необхідною умовою збереження довіри до органів місцевого самоврядування в найбільш складні часи.

Масове внутрішнє переміщення населення внаслідок повномасштабного вторгнення 2022 року породило в Україні гуманітарну ситуацію, яка суттєво ускладнила роботу органів місцевого самоврядування. Приймаючі громади раптово зіткнулися з потребою охопити комунікаційними інструментами нові, специфічні за своїми характеристиками аудиторії - внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які принесли з собою не лише інформаційні потреби, а й зовсім інший комунікаційний досвід.

Специфіка ВПО як аудиторії визначається низкою взаємопов'язаних факторів. Насамперед йдеться про стресовий психологічний стан, який суттєво впливає на здатність людини сприймати та обробляти інформацію. Переміщення пов'язане з розривом усталених соціальних зв'язків, загубленістю в новому середовищі та нагальною потребою отримати конкретну практичну інформацію - про доступні послуги, права, пільги, можливості для дітей та дорослих. За даними Плану реагування МОМ на кризу в Україні на 2026 рік, кількість внутрішньо переміщених осіб в Україні залишається критично значущою, а їхні потреби у сфері інформації та комунікації зберігають актуальність [45].

Дослідники у сфері вивчення внутрішнього переміщення фіксують, що неналежне або несвоєчасне інформування ВПО призводить до їхньої соціальної ізоляції, труднощів з доступом до послуг та посилення психологічної напруги [57]. Ця закономірність ставить перед органами

місцевого самоврядування завдання, яке виходить за межі звичного комунікаційного планування: йдеться про необхідність враховувати травматичний досвід аудиторії та адаптувати повідомлення відповідним чином.

Один із викликів полягає в тому, що ВПО нерідко мають низький рівень орієнтації в інформаційному просторі нової громади. Вони не знають, які місцеві медіа є авторитетними, яким офіційним джерелам довіряти, де шукати інформацію про конкретні послуги. Деякі з них прибувають з регіонів, де тривалий час функціонувала активна проросійська пропаганда, що означає додаткову потребу в медіаграмотності та критичному осмисленні отриманих раніше знань. UNESCO у своїх програмах для України наголошує саме на цьому аспекті, пов'язуючи медіаосвіту з процесом реінтеграції та психологічного відновлення ВПО [59].

Практика місцевого самоврядування в приймаючих громадах виявила суттєву прогалину: більшість комунікаційних стратегій розроблялися для усталеної аудиторії мешканців і не враховували специфіку потреб новоприбулих. Органи місцевого самоврядування, в яких відсутні відповідні ресурси та методичні підходи, зіткнулися з ситуацією, коли ВПО фактично опинялися в інформаційному вакуумі, компенсуючи його за рахунок неформальних каналів - чутки, сусідні групи у месенджерах, інформація від знайомих.

Важливою відмінністю ВПО як аудиторії є й їхнє ставлення до місцевої влади. На відміну від постійних мешканців, які мають певний досвід взаємодії з органами самоврядування та сформовані очікування, переміщені особи входять у комунікаційні відносини «з чистого аркуша». Перші контакти з місцевою владою формують враження, яке важко переглянути надалі. Відтак органи місцевого самоврядування в приймаючих громадах мають унікальну і одночасно дуже відповідальну можливість сформувати конструктивні відносини довіри з новою аудиторією.

Міжнародні рекомендації у сфері комунікації з переміщеними особами наголошують на важливості залучення самих ВПО до процесу розробки комунікаційних рішень. Партисипативні підходи, за яких переміщені особи не лише отримують інформацію, а й беруть участь у її формуванні та поширенні, демонструють вищу ефективність порівняно з традиційними односпрямованими моделями. Такий підхід узгоджується з більш широкою концепцією залучення громадян до публічного управління, яка в умовах децентралізації набуває особливого значення.

Для органів місцевого самоврядування важливим є й те, що ВПО, незважаючи на тимчасовий статус, є повноправними членами громади, з відповідними правами та потребами. Підхід, за якого їх розглядають як «окрему» або «проблемну» групу, а не як частину спільноти з певними специфічними потребами, є хибним як з гуманістичного, так і з управлінського погляду. Комунікаційна інклюзивність, тобто здатність охоплювати різноманітні аудиторії єдиним, але адаптованим до їхніх потреб потоком повідомлень є показником зрілості комунікаційної політики місцевого самоврядування.

Часовий вимір є ще одним аспектом, який впливає на характер комунікаційних потреб ВПО. На початкових етапах переміщення люди потребують передусім практичної та оперативної інформації: де отримати гуманітарну допомогу, як зареєструватися, куди звернутися з питань освіти для дітей. З часом актуальність цих потреб знижується, але натомість виникає потреба в інформації про довгострокові перспективи - можливості для зайнятості, умови проживання, соціальні гарантії. Відповідно, комунікаційна стратегія органів місцевого самоврядування щодо ВПО має бути динамічною та враховувати різні стадії адаптації переміщених осіб до нового середовища.

За даними Плану реагування МОМ на кризу в Україні на 2026 рік, серед основних потреб ВПО стабільно фігурує доступ до достовірної інформації, причому значна частина переміщених осіб зазначає, що не знає,

куди звернутися у разі виникнення конкретних проблем або питань [45]. Ця прогалина свідчить про системну недостатність комунікаційних зусиль органів місцевого самоврядування в приймаючих громадах, яка не може бути заповнена стихійними чи ситуативними заходами.

ВПО нерідко формують власні неформальні інформаційні мережі всередині своєї спільноти (отримана інформація від друзів ВПО). Такі мережі можуть бути водночас ресурсом і ризиком: з одного боку, вони забезпечують швидке поширення практично значущої інформації, з іншого - слугують середовищем для розповсюдження чуток і недостовірних відомостей. Органи місцевого самоврядування, які усвідомлюють цю динаміку, здатні використовувати неформальних лідерів думки всередині спільнот ВПО як посередників для донесення офіційної інформації, що суттєво підвищує її охоплення та довіру до неї.

Питання психологічної безпеки комунікації з ВПО охоплює й мову та тональність повідомлень. Стигматизація або патерналізм у зверненнях до переміщених осіб підриває відносини довіри та знижує ефективність комунікації. Натомість повідомлення, що поважають гідність та агентність переміщених осіб, визнають їхній досвід і враховують їхні потреби, формують основу для конструктивних відносин між громадою та органами місцевого самоврядування. На наш погляд, медіаграмотність і психологічне відновлення ВПО є взаємопов'язаними процесами, підтримка яких потребує координованих зусиль влади, медіа та громадянського суспільства. Вироблення таких координаційних механізмів на рівні конкретної громади залишається одним із практичних завдань, які постають перед органами місцевого самоврядування в умовах тривалого воєнного стану та масового переміщення населення.

Медіакомунікація в умовах воєнного стану потребує переосмислення усталених підходів. Стратегічне планування комунікації, яке враховує безпекові обмеження, емоційний стан аудиторії та специфіку потреб різних категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб, є необхідною

умовою збереження довіри до органів місцевого самоврядування в найбільш складні часи.

Комунікація з ВПО є, зрештою, лакмусом загального стану публічної комунікації в громаді: там, де місцева влада вміє ефективно спілкуватися з найбільш вразливими та специфічними аудиторіями, рівень довіри до органів самоврядування загалом є вищим.

Проведений аналіз теоретичних засад комунікаційно-медійної політики органів місцевого самоврядування дозволяє сформулювати низку узагальнень. Комунікаційна політика місцевої влади є складним, багаторівневим явищем, яке виходить далеко за межі простого інформування: вона охоплює стратегічне планування, управління зворотним зв'язком, підтримку локальних медіа та формування довіри в громаді. Відповідно, ефективна комунікація є необхідною умовою реалізації будь-яких управлінських рішень на місцевому рівні.

Роль локальних медіа та цифрових платформ у формуванні інформаційного середовища громади зазнає суттєвої трансформації під впливом цифровізації та воєнних умов. Поширення месенджерів, соціальних мереж і гіперлокальних онлайн-ресурсів ускладнило медіапростір, одночасно розширивши комунікаційні можливості місцевих органів влади.

Воєнний стан актуалізував питання інформаційної безпеки, медіаграмотності та соціальної відповідальності журналістики й органів влади як взаємопов'язаних аспектів єдиної комунікаційної системи.

Внутрішньо переміщені особи постають як такі, що потребують адаптованих комунікаційних підходів, заснованих на принципах інклюзивності та поваги до досвіду вимушеного переміщення.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНО-МЕДІЙНОЇ ПОЛІТИКИ МІСТА ДРОГОБИЧ У СФЕРІ ПІДТРИМКИ ВПО

2.1 Інформаційна діяльність Дрогобицької міської ради та роль її офіційного сайту в інформуванні ВПО

Повномасштабне вторгнення Росії в Україну, розпочате у лютому 2022 року, поставило органи місцевого самоврядування перед безпрецедентним викликом: за лічені тижні громади отримали тисячі внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО), яким потрібна була не лише матеріальна, а й інформаційна підтримка. Дрогобицька міська рада опинилася серед тих органів влади, що відносно швидко відреагували на потребу в системній комунікації з переселенцями. Власне, аналіз інформаційної діяльності ради дозволяє простежити, як муніципальна установа трансформувала свою комунікаційну модель в умовах воєнного стану.

Початковий етап реагування (весна-літо 2022 року) характеризувався переважно ситуативним характером комунікації: публікації з'являлися нерегулярно, а їх зміст визначався невідкладними гуманітарними потребами. Ключовим інституційним кроком стало створення Гуманітарного координаційного центру Дрогобича (далі - ГКЦ), який взяв на себе функцію консолідації інформаційних потоків про допомогу переселенцям [3]. Центр став своєрідним медіатором між різними джерелами підтримки - міжнародними організаціями, волонтерськими мережами та безпосередньо міською радою - і забезпечував поширення актуальних відомостей через офіційні канали комунікації.

У жовтні 2022 року районна державна адміністрація підтвердила, що консультаційна підтримка ВПО на Дрогобиччині набуває системного характеру [2]. Приблизно в той самий період міська рада почала

структурувати власну інформаційну діяльність: з'явилися окремі тематичні розділи на офіційному сайті, активізувалося ведення сторінок у соціальних мережах. Паралельно тривала розбудова інституційної бази: у 2023 році розпочався процес формування Ради з питань ВПО, яка мала стати дорадчим органом і водночас майданчиком для залучення переселенців до публічного діалогу [13].

Прийняття розпорядження № 273 про створення Ради з питань внутрішньо переміщених осіб заклало правову основу для систематичної взаємодії між органом місцевого самоврядування та переселенцями [15]. Варто підкреслити, що сама по собі наявність такого дорадчого органу має безпосередній вплив на комунікаційну стратегію: Рада з питань ВПО генерує інформаційні приводи, забезпечує зворотний зв'язок між цільовою аудиторією та владою, а також легітимізує рішення, що стосуються переселенців. Згідно з матеріалами платформи «РадВПО», пріоритетами новоствореного органу в Дрогобичі визначено житлове питання, зайнятість та реінтеграцію [28], що безпосередньо формує тематичний порядок денний у комунікаційній діяльності ради.

Щодо організаційної структури інформаційної діяльності, варто зазначити, що у Дрогобицькій міській раді функції комунікації розподілені між кількома підрозділами. Прес-служба відповідає за підготовку офіційних повідомлень і взаємодію з журналістами, тоді як ГКЦ зосереджується на оперативному інформуванні ВПО через спеціалізовані канали. Соціальні мережі ведуться централізовано, хоча окремі підрозділи також можуть публікувати профільний контент. Таке функціональне розмежування загалом є типовим для середніх українських міст, однак у Дрогобичі воно посилилося саме через необхідність виокремити тему ВПО в самостійний напрям інформаційної роботи.

Принципово важливим виміром загальної характеристики інформаційної діяльності є питання аудиторії. За даними Міжнародної організації з міграції, Львівська область, до якої адміністративно тяжіє

Дрогобич - залишається одним із найбільших приймаючих регіонів України, тож місцеві органи влади змушені орієнтувати свою комунікацію на доволі неоднорідну аудиторію переселенців: людей різного віку, рівня цифрової грамотності, регіонального походження та психологічного стану [45]. Н. Провотар наголошує, що викликом для громад-реципієнтів є подолання протиріччя між «тимчасовістю» і «інтеграцією» переміщених осіб, що безпосередньо позначається на тому, якими є інформаційні повідомлення - розрахованими на короткострокові потреби чи на довгострокову адаптацію [56].

Починаючи з 2024-2025 років, акцент у комунікаційній діяльності Дрогобицької міської ради поступово змістився в бік інтеграційних наративів. Публікації про житлові проєкти для ВПО [9], повідомлення про вручення ключів новим мешканцям [10] і звіти про оновлення складу Ради з питань ВПО [16] свідчать про те, що міська рада вибудовує довгострокову стратегію супроводу переселенців, а не обмежується гострофазовим реагуванням. Водночас у лютому 2026 року рада оприлюднила заклик до охочих долучитися до оновленого складу дорадчого органу [16], що є ознакою інституційного дозрівання цієї форми комунікації.

Отже, можна виокремити кілька особливостей. Простежується еволюція від ситуативної до системної комунікації, хоча цей перехід відбувався поступово і досі не є остаточно завершеним. Інституційне підґрунтя у вигляді ГКЦ та Ради з питань ВПО суттєво підсилило комунікаційний потенціал ради. Тематичний діапазон комунікації розширюється відповідно до зміни фаз переміщення - від гострої гуманітарної кризи до проблематики тривалої інтеграції.

Не менш важливим аспектом загальної характеристики інформаційної діяльності є питання координації між різними акторами комунікаційного процесу. Асоціація міст України у збірнику кращих практик громад у військовий час фіксує, що найефективнішими виявилися ті муніципалітети, які зуміли вибудувати горизонтальні зв'язки між органом самоврядування,

міжнародними організаціями та громадянським суспільством [1]. Дрогобич у цьому сенсі демонструє певний прогрес: ГКЦ функціонував як вузол координації вже з 2022 року, а Рада з питань ВПО згодом інституціоналізувала участь самих переселенців у виробленні рішень. Водночас питання про те, наскільки злагодженою є комунікація між цими структурами у щоденній практиці, залишається відкритим і потребує подальшого емпіричного вивчення.

Окремого розгляду заслуговує питання відповідності інформаційної діяльності ради міжнародним стандартам роботи з ВПО. УВКБ ООН у своїх матеріалах наголошує, що ефективна підтримка переміщених осіб передбачає не лише надання послуг, а й активне залучення самих ВПО до формування порядку денного. МОМ у Плані реагування на кризу в Україні на 2026 рік також акцентує увагу на необхідності забезпечення «тривалих рішень», а не лише тимчасової гуманітарної допомоги. Наскільки Дрогобицька міська рада інтегрує ці підходи у свою комунікаційну практику, буде детальніше розглянуто в наступних підрозділах, однак уже на рівні загальної характеристики можна констатувати: еволюція від «допомоги» до «партнерства» відбувається, хоча й нерівномірно.

Загальна характеристика інформаційної діяльності Дрогобицької міської ради у сфері підтримки ВПО свідчить про те, що місто пройшло доволі типовий для українських муніципалітетів шлях: від хаотичного реагування в перші місяці повномасштабного вторгнення через поступову інституціоналізацію до формування відносно сталих комунікаційних практик. Особливістю дрогобицького випадку є порівняно раннє створення ГКЦ та відносно активна робота з формування Ради з питань ВПО, що дало змогу структурувати інформаційні потоки раніше, ніж у частині інших міст зіставного масштабу. Разом із тим низка викликів, зокрема, забезпечення системності комунікації, орієнтація на різні сегменти аудиторії ВПО та вимірювання ефективності інформаційних заходів - залишається актуальною

і потребує вирішення в рамках цілісної муніципальної комунікаційної стратегії.

Офіційний вебсайт органу місцевого самоврядування є базовим інструментом цифрової комунікації з громадянами, оскільки виконує водночас інформаційну, сервісну та представницьку функції. У контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами ресурс drohobych-rada.gov.ua набуває особливого значення: саме тут зосереджено нормативні документи, переліки послуг і посилання на структури підтримки, що є критично необхідними для ВПО на різних етапах адаптації в новій громаді.

Структурний аналіз сайту засвідчує наявність спеціалізованого розділу для ВПО в рубриці «Громадськість» [3]. Розміщення цього розділу саме в підменю, присвяченому суспільній участі, є концептуально значущим: воно сигналізує про те, що переселенці розглядаються не лише як об'єкти соціальної допомоги, а й як активні учасники місцевого публічного життя. Окремо виділено підрозділ «Рада з питань ВПО» [13], що дає змогу зацікавленим особам швидко знайти інформацію про роботу дорадчого органу, його склад і порядок денний.

Контент розділів для ВПО включає декілька типів матеріалів, які доцільно систематизувати (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Типологія контенту на офіційному сайті Дрогобицької міської ради у розділах, присвячених ВПО

Тип контенту	Характеристика	Регулярність оновлення
Нормативні документи	Рішення ради, розпорядження міського голови щодо ВПО	Ситуативно
Новини та анонси	Повідомлення про заходи, виплати, житлові програми	Нерегулярно
Інформація про послуги	Перелік структур підтримки, контакти ГКЦ	Рідко оновлюється
Звіти про діяльність	Підсумки роботи Ради з питань ВПО	Епізодично
Посилання на партнерів	Ресурси міжнародних організацій, волонтерських мереж	Рідко

Джерело: складено автором за матеріалами сайту drohobych-rada.gov.ua [3; 13].

Наведена типологія відображає доволі типову для українських муніципалітетів модель, у якій превалює нормативно-документальний контент, тоді як сервісна та роз'яснювальна складові залишаються порівняно менш розвиненими. Наприклад, розміщення програми забезпечення житлом для ВПО та військових на сайті ради [9] є позитивним прикладом сервісного контенту, проте подібні матеріали з'являються нерегулярно і не завжди супроводжуються доступними поясненнями щодо порядку подачі заяв чи кваліфікаційних критеріїв.

Для комплексної оцінки офіційного сайту Дрогобицької міської ради як інструменту інформування ВПО застосовано багатокритеріальний підхід, що охоплює структурні, змістові та технічні параметри ресурсу.

Для оцінювання ефективності офіційного сайту Дрогобицької міської ради як інструменту інформування внутрішньо переміщених осіб застосовано метод багатокритеріального аналізу (Multi-Criteria Analysis, MCA), що широко використовується у дослідженнях публічного управління та медіакомунікацій для порівняльного оцінювання складних об'єктів за кількома вимірами одночасно. Перевага методу полягає у можливості поєднати кількісні та якісні показники в єдиній аналітичній рамці, що є принципово важливим для оцінювання комунікаційної діяльності, яка не піддається вимірюванню за одним параметром. Перелік критеріїв оцінювання сформовано на основі трьох груп джерел.Перша група – міжнародні стандарти та рекомендації щодо інформування ВПО: рекомендації Ради Європи щодо доступу ВПО до базових послуг на рівні громади, настанови МОМ у сфері місцевого врядування та міграції, принципи УВКБ ООН щодо інформаційного супроводу переміщених осіб. Друга група – стандарти вебдоступності та юзабіліті: рекомендації WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) щодо доступності цифрового контенту для різних категорій користувачів, а також методичні матеріали Асоціації міст України щодо кращих практик муніципальних вебресурсів. Третя група – наукові праці у сфері оцінювання ефективності муніципальної комунікації, зокрема

роботи з публічного управління та соціальних комунікацій, що визначають релевантні параметри оцінки інформаційної діяльності органів влади. Критерії оцінювання та їх операціоналізаціяКожен критерій оцінювання визначено через чіткі операціональні індикатори, що унеможливлюють довільне тлумачення (Додаток Б).

Кожен критерій оцінювався за п'ятибальною шкалою, де 1 відповідає незадовільному рівню, а 5 - повній відповідності кращим практикам (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Багатокритеріальна оцінка офіційного сайту Дрогобицької міської ради як інструменту інформування ВПО

№	Критерій оцінювання	Оцінка (1-5)	Обґрунтування
1	Наявність спеціалізованого розділу для ВПО	4	Розділ існує та структурований у рубриці «Громадськість»; виокремлено підрозділ Ради з питань ВПО. Незначний мінус - відсутність прямого посилання з головної сторінки
2	Актуальність та регулярність оновлення контенту	2	Частина матеріалів не оновлювалася тривалий час; контактні дані та умови програм можуть бути застарілими; відсутня чітка періодичність публікацій
3	Сервісна орієнтованість матеріалів	2	Переважає документально-звітний тип контенту; роз'яснення щодо порядку отримання послуг, алгоритмів дій та кваліфікаційних критеріїв представлені фрагментарно
4	Доступність навігації для нових користувачів	3	Пошук профільного розділу вимагає кількох кроків у меню; відсутній виділений банер чи кнопка «Інформація для ВПО» на головній сторінці
5	Мовна доступність та зрозумілість текстів	3	Сайт функціонує державною мовою, що є обґрунтованим; водночас офіційно-діловий стиль більшості публікацій ускладнює сприйняття для осіб з нижчим рівнем правової грамотності
6	Технічна адаптивність (мобільна версія)	3	Сайт відображається на мобільних пристроях, проте окремі сторінки мають проблеми з форматуванням; швидкість завантаження є задовільною
7	Повнота інформації про послуги та програми	3	Житлові програми та інституційна структура висвітлені відносно повно; натомість теми зайнятості, психосоціальної підтримки та освіти для ВПО представлені суттєво менше
8	Наявність зворотного зв'язку з ВПО	2	Відсутня форма зворотного зв'язку, орієнтована безпосередньо на переселенців; контактні дані підрозділів розміщено, проте без чіткого

			розмежування за тематикою звернень
9	Інтеграція з іншими каналами комунікації	3	Наявні посилання на сторінки у соціальних мережах; однак перехресних посилань між тематичними матеріалами сайту та відповідними публікаціями у Facebook чи інших платформах практично немає
10	Відповідність міжнародним стандартам інформування ВПО	3	Базові вимоги щодо наявності профільного розділу та публікації нормативних документів дотримано; рекомендації Ради Європи [10] та МОМ [11] щодо повноти і доступності інформації реалізовано частково
	Загальна сума балів	28 / 50	
	Середнє значення	2,8	

Джерело: складено автором за матеріалами сайту drohobych-rada.gov.ua [3; 13; 9], рекомендаціями Ради Європи [39] та МОМ [46].

Отримане середнє значення 2,8 бала зі шкали 5,0 свідчить про задовільний, але далекий від оптимального рівень ефективності офіційного сайту як інструменту інформування ВПО. Найвищу оцінку отримав критерій наявності спеціалізованого розділу, що відображає реальний інституційний здобуток: структура для роботи з переселенцями на сайті існує і є відносно впізнаваною. Водночас найбільш проблемними виявилися три параметри - актуальність оновлення, сервісна орієнтованість матеріалів та наявність зворотного зв'язку, кожен із яких отримав лише 2 бали. Саме ці виміри визначають практичну корисність ресурсу для переселенця, який шукає конкретну відповідь на конкретне питання в конкретний момент часу, тому їх низькі показники є найбільш чутливими з точки зору комунікаційної ефективності.

Показово, що більшість середньооцінених критеріїв, такі як навігація, мовна доступність, технічна адаптивність, повнота інформації отримали по 3 бали, тобто перебувають у зоні «прийнятно, але недостатньо». Це свідчить про те, що сайт виконує мінімальний необхідний рівень функцій, проте не використовує наявний потенціал для якісного стрибку. Рада Європи у своїх методичних рекомендаціях підкреслює, що саме перехід від «наявності інформації» до «доступності інформації» є ключовим для реального

забезпечення прав ВПО [39], і саме цей перехід залишається для Дрогобицької міської ради невирішеним завданням.

Питання доступності сайту для різних категорій ВПО заслуговує на окрему увагу. Сучасні стандарти вебдоступності, зокрема рекомендації WCAG 2.1, передбачають адаптацію контенту для людей з різними потребами, однак для муніципальних сайтів середніх українських міст відповідність цим стандартам залишається радше прагненням, ніж реальністю. Щодо мовного аспекту, сайт функціонує переважно українською мовою, що є цілком обґрунтованим, але водночас може ускладнити навігацію для ВПО з росіяномовних регіонів, котрі ще не повністю адаптувалися до читання офіційних текстів державною мовою.

Окремим параметром, що безпосередньо визначає практичну цінність ресурсу, є актуальність інформації. Аналіз показує, що деякі матеріали для ВПО на сайті ради не оновлювалися тривалий час, тоді як ситуація зі службами підтримки, контактними даними та умовами програм могла змінитися. Рада Європи у своїх рекомендаціях щодо забезпечення доступу ВПО до базових послуг особливо підкреслює важливість актуальності і повноти інформації на офіційних ресурсах, оскільки застарілі відомості можуть призводити до реальних труднощів у доступі до послуг [39].

Змістовий аналіз новинних матеріалів, розміщених у відповідних розділах, дозволяє простежити певні тематичні пріоритети. Найбільш представленою темою є житлове питання: публікації про будівництво та розподіл житла для ВПО з'являлися у 2025 році з помітною регулярністю [6]. Значно менше уваги на сайті приділяється темам психосоціальної підтримки, зайнятості та освіти для переселенців, хоча саме ці виміри є головними з точки зору довгострокової інтеграції. Подібна асиметрія, ймовірно, відображає логіку «видимого результату»: будівництво будинків легше продемонструвати, ніж системну роботу з психологічної реабілітації чи профорієнтації.

Архітектура сайту з огляду на пошукову навігацію є задовільною, проте не оптимальною. Для знаходження профільного розділу нова людина має пройти кілька рівнів меню, що може стати перешкодою для осіб з низьким рівнем цифрової грамотності або тих, хто перебуває у стресовому стані. Порівняно кращим рішенням, яке практикують деякі інші українські муніципалітети, є розміщення прямого банеру чи кнопки «Для ВПО» на головній сторінці сайту. Відсутність такого елементу на drohobych-rada.gov.ua є очевидним резервом для покращення.

Важливим виміром контент-аналізу сайту є також те, якою мірою опубліковані матеріали здатні сформувати у ВПО відчуття власної суб'єктності у приймаючій громаді. Дослідження платформи «Стабілізаційні підтримуючі послуги» (SSS-UA) фіксують, що ради ВПО можуть виконувати функцію агентів залучення переселенців до процесів прийняття рішень [58], тому публікації про роботу Ради з питань ВПО набувають не лише інформаційного, а й символічного значення. Те, як рада подає матеріали про участь переселенців у дорадчому органі, як про формальну процедуру чи як про реальний вплив, суттєво визначає ефективність такої комунікації.

Загалом офіційний сайт Дрогобицької міської ради виконує базову функцію інформаційного супроводу ВПО, але водночас демонструє низку системних недоліків, притаманних більшості муніципальних вебресурсів: нерегулярне оновлення контенту, переважання документального над роз'яснювальним типом матеріалів, недостатня орієнтація на кінцевого користувача з особливими потребами. Усунення цих прогалин вимагає не лише технічних, а й організаційних змін, зокрема, чіткого розподілу відповідальності за ведення профільного контенту та встановлення стандартів оновлення інформації.

Оцінюючи потенціал офіційного сайту як інструменту інформування ВПО, варто також звернути увагу на те, яким чином подаються матеріали про житлові програми. Публікація від лютого 2025 року про будівництво осель для переміщених осіб та військових [9] є показовим прикладом того, як

інформаційний матеріал може поєднувати звітну та сервісну функції: читач дізнається не лише про факт реалізації програми, а й про її масштаб і перспективи. Утім подібні публікації є радше винятком, ніж правилом, оскільки більшість матеріалів обмежується констатацією факту без надання практичних інструкцій для потенційних учасників програм.

Доступність сайту з технічного погляду також є важливим параметром. Швидкість завантаження сторінок, коректне відображення на мобільних пристроях і наявність пошукової функції безпосередньо визначають, чи зможе людина у стресовому стані знайти потрібну інформацію за розумний час. Рада Європи у своїх рекомендаціях для громад, що приймають ВПО, підкреслює: доступність послуг починається з доступності інформації про них [39], тому технічні параметри сайту є невід'ємною складовою аналізу комунікаційної ефективності.

Загалом офіційний сайт Дрогобицької міської ради є необхідним, але недостатнім інструментом інформаційного супроводу ВПО. Його потенціал реалізовано лише частково: наявна інфраструктура розділів та інституційний контекст створюють достатню основу для якісної роботи, однак непослідовність наповнення та орієнтація переважно на документальний тип контенту знижують реальну корисність ресурсу для кінцевого користувача. Вдосконалення сайту в напрямі більшої сервісності та регулярності оновлення могло б суттєво підвищити його роль у системі комунікації з переселенцями.

2.2 Соціальні мережі та локальні медіа міста Дрогобич як канали комунікації з питань підтримки ВПО

Соціальні мережі в умовах воєнного стану перетворилися на основний оперативний канал комунікації між органами місцевого самоврядування та громадянами. Для внутрішньо переміщених осіб, котрі опинилися в незнайомому місті без усталених інформаційних зв'язків, саме Facebook

нерідко стає першим джерелом відомостей про послуги та програми приймаючої громади. Дрогобицька міська рада використовує цю платформу як основний майданчик цифрової комунікації, що відповідає загальноукраїнській тенденції домінування Facebook серед аудиторії зрілого та середнього віку.

Конкретним прикладом публікації, яка набула помітного резонансу, є допис від 25 лютого 2026 року про підтримку ВПО та житлові проєкти в громаді [10]. Повідомлення супроводжувалося фотографіями з церемонії вручення ключів і містило стислий звіт про кількість родин, що отримали житло. Інший показовий приклад - публікація від 16 лютого 2026 року із закликом долучитися до оновленого складу Ради з питань ВПО [16], де було розміщено коротке роз'яснення щодо функцій органу та умов участі. Обидва дописи є типовими зразками комунікаційної практики ради: вони фіксують інституційні події, однак не містять ані інтерактивних елементів, ані особистих історій учасників, ані закликів до коментування чи поширення.

Для визначення жанрової структури публікацій здійснено суцільний моніторинг Facebook-сторінки Дрогобицької міської ради за тегами та ключовими словами «ВПО», «переселенці», «внутрішньо переміщені» за період лютий 2022 – березень 2026 року. Загалом виявлено та проаналізовано 18 публікацій, що стосуються тематики ВПО. Кожна публікація кодувалася за жанровою ознакою відповідно до класифікації, розробленої на основі типології жанрів соціальних медіа у сфері публічної комунікації. Одиницею аналізу є окремий допис; за наявності ознак кількох жанрів публікація відносилася до домінуючого жанру за принципом пріоритету форми подачі над змістом. Відносна частота (*f*) кожного жанру розраховувалася за формулою:

$$f_i = \frac{n_i}{N} \times 100\%$$

де n_i – кількість публікацій i-го жанру; N – загальна кількість проаналізованих публікацій ($N = 18$).

Жанрова структура публікацій щодо ВПО на сторінці ради охоплює кілька основних різновидів, що доцільно розглянути у зіставленні (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Жанрова структура публікацій Дрогобицької міської ради у Facebook з тематики ВПО (лютий 2022 – березень 2026 р., n = 18)

Жанр	Характерні ознаки	Конкретний приклад	Кількість публікацій (n)	Частка (%)
Новинне повідомлення	Констатація факту, офіційний стиль, посилання на рішення ради	Допис від 25.02.2026 про житлові проєкти для ВПО та військових (Дрогобицька міська рада, Facebook, 25.02.2026, https://www.facebook.com/DrogRada/posts/943734461344391/)	8	44,4 %
Звіт про захід	Фотофіксація події, перелік учасників, підсумки заходу	Публікації про засідання Ради з питань ВПО після її формування у 2023 р. (Дрогобицька міська рада, Facebook, жовтень 2023)	4	22,2 %
Анонс із закликом до дії	Інформування про майбутні заходи, запрошення до участі	Допис від 16.02.2026 про набір до оновленого складу Ради ВПО (Дрогобицька міська рада, Facebook, 16.02.2026, https://www.facebook.com/DrogRada/posts/936085168775987/)	3	16,7 %
Інформаційна довідка	Роз'яснення умов програм, перелік необхідних документів	Матеріали про умови участі у програмі спорудження житла (Дрогобицька міська рада, Facebook, лютий 2025)	1	5,5 %
Емоційна історія	Особиста розповідь ВПО, людський вимір проблеми	Поодинокі публікації про конкретні родини-переселенці	1	5,5 %
Репост партнерського контенту	Поширення матеріалів міжнародних	Посилання на матеріали УВКБ ООН щодо прав ВПО (UNHCR, сайт unhcr.org, 20.08.2024, https://www.unhcr.org/ua/en/news/displaced-themselves-and-now-advocating-rights-and-	1	5,5 %

	організацій та ЗМІ	durable-solutions-all-internally-displaced)		
Разом			18	100 %

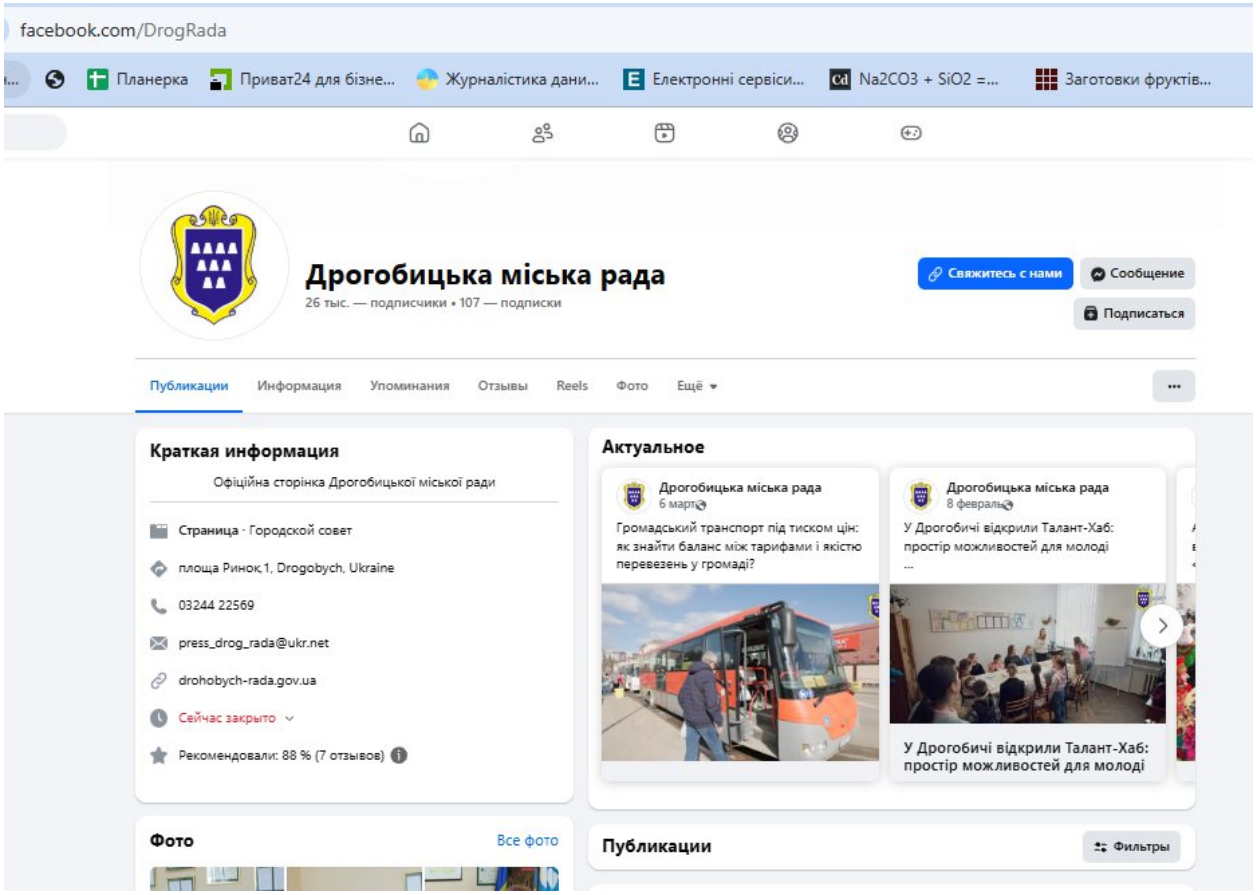
Джерело: складено автором за матеріалами Facebook-сторінки Дрогобицької міської ради [2; 16] за лютий 2022 – березень 2026 р.

Наведена жанрова структура виявляє характерну асиметрію: офіційно-звітні жанри кількісно домінують над роз'яснювальними та людиноцентричними. Публікація від 27 травня 2025 року про вручення ключів дванадцяти родинам переселенців [42] є показовою саме в цьому сенсі: допис містить фотографії урочистої церемонії та цитату посадовця, однак жодного слова про те, як саме інші родини ВПО можуть подати заявку на участь у програмі, яких документів потребує процедура і в які терміни очікувати рішення. Таким чином, подія зафіксована, але практичний інформаційний потенціал публікації залишається нереалізованим.

Формати публікацій також потребують детального розгляду. Переважна більшість дописів поєднує короткий текстовий блок із кількома фотографіями документального характеру, що є технічно нескладним і найпоширенішим форматом для муніципальних сторінок. Відеоконтент з'являється значно рідше: зокрема, публікація лютого 2025 року про програму спорудження житла для ВПО містила відеозапис [28], що є позитивним винятком із загальної практики. Алгоритми Facebook надають органічну перевагу саме відеоформату, тому епізодичність його використання безпосередньо обмежує охоплення аудиторії. Інфографіка, інтерактивні опитування та прямі трансляції щодо тематики ВПО практично відсутні, хоча саме ці формати могли б суттєво розширити залучення переселенців до діалогу з радою.

Об'єктом оцінювання є Facebook-сторінка Дрогобицької міської ради (https://www.facebook.com/DrogRada) як основний канал комунікації ради у соціальних мережах. Оцінювання здійснювалося на основі аналізу 18 виявлених публікацій щодо ВПО за лютий 2022 – березень 2026 року, а

також спостереження за загальними характеристиками ведення сторінки. Одиницею аналізу є сторінка загалом за кожним із критеріїв, а не окрема публікація.



Кожен із десяти критеріїв оцінювання визначено через конкретні вимірювані індикатори, що унеможливлюють довільне присвоєння балів (табл. Б.4).

Кожен критерій оцінюється за тією самою п'ятибальною порядковою шкалою, що застосована у підрозділі 2.2 для оцінювання офіційного сайту (табл. Б.2), що забезпечує методологічну узгодженість обох оцінювань та можливість їх коректного порівняння.

Інтегральний показник ефективності комунікації у соціальних мережах (I) розраховується за тією самою формулою середнього арифметичного, що застосована у підрозділі 2.2:

$$I = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} b_i$$

де I – інтегральний показник; b_i – бал за i-м критерієм; $n = 10$.

Для Facebook-сторінки Дрогобицької міської ради:

$$I = \frac{2+2+2+3+2+2+3+2+2+3}{10} = \frac{23}{10} = 2{,}3$$

Таблиця 2.4

Оцінка комунікації Дрогобицької міської ради у соціальних мережах у контексті інформування ВПО (n публікацій = 18, лютий 2022 – березень 2026 р.)

№	Критерій	Оцінка (1–5)	Фактичний показник	Обґрунтування оцінки
1	Регулярність публікацій з тематики ВПО	2	≈ 0,4 публікації на місяць (18 публікацій за 48 місяців)	За шкалою індикаторів показник < 1 публ./міс. відповідає балу 1–2; публікації прив'язані виключно до подій, редакційного плану не виявлено
2	Жанрове різноманіття контенту	2	6 жанрів виявлено, однак 2 жанри охоплюють 66,6 % публікацій	Формально жанрів 6, проте фактичний розподіл свідчить про домінування 2 жанрів; реальна різноманітність відповідає рівню 2
3	Різноманітність форматів	2	Відео – 1 публікація (5,5 %); інфографіка – 0 %	Частка відео та інфографіки < 15 %; відповідає балу 1–2 за шкалою індикаторів
4	Якість та доступність текстів	3	Тексти грамотні; середня довжина речення помірна; роз'яснювальні елементи присутні в 2 із 18 публікацій	Дві з трьох ознак «plain language» виконано частково; відповідає балу 3
5	Візуальна ідентичність	2	Елементи фірмового стилю виявлено приблизно у 35–40 % публікацій	Частка < 40 %; єдиний шаблон для тематики ВПО відсутній; відповідає балу 2
6	Зворотний зв'язок	2	Відповіді на коментарі –	З трьох елементів

			несистемні; опитування – 0; прямі ефіри щодо ВПО – 0	зворотного зв'язку присутній один і то частково; відповідає балу 2
7	Координація каналів	3	Посилання на сайт ради виявлено у 5 із 18 публікацій (27,8 %)	Показник нижче діапазону балу 3 (30–60 %), однак наявність самого елементу координації дає підстави для балу 3 з мінусом
8	Людиноцентричність	2	Особисті історії ВПО – 1 публікація (5,5 %); пряма мова ВПО – 1 публікація (5,5 %)	Сукупна частка < 10 %; відповідає балу 1–2 за шкалою індикаторів
9	Орієнтація на практичні потреби	2	Публікації з покроковими інструкціями – 1 (5,5 %); з частковою практичною інформацією – 2 (11,1 %)	Сумарна частка < 20 %; відповідає балу 2
10	Відповідність кращим практикам	3	Виконано базові вимоги МОМ та АМУ щодо наявності профільних публікацій; рекомендації щодо регулярності та людиноцентричності реалізовано частково	Частка виконаних рекомендацій – орієнтовно 40–45 %; нижня межа діапазону балу 3
	Загальна сума	23 / 50		
	Середнє значення (*I*)	2,3		

Джерело: складено автором за результатами моніторингу Facebook-сторінки Дрогобицької міської ради (https://www.facebook.com/DrogRada, лютий 2022 – березень 2026 р.) на основі операціональних індикаторів табл. Б.4.

Середнє значення 2,3 бала є нижчим за відповідний показник офіційного сайту (2,8), що свідчить про ще більш виражену невідповідність між потенціалом платформи та реальною якістю комунікації. Показово, що жоден із десяти критеріїв не отримав оцінки вищої за 3, а шість параметрів з десяти оцінено лише у 2 бали. Найбільш критичними є показники людиноцентричності контенту та орієнтації на практичні потреби ВПО, що безпосередньо визначають реальну корисність сторінки для переселенця як кінцевого споживача інформації.

Візуальна політика сторінки ради у контексті тематики ВПО формується відносно стихійно. Фотографії, що супроводжують публікації

про переселенців, здебільшого є документальними знімками з офіційних заходів: наприклад, фото з церемонії вручення ключів у травні 2025 року [9] демонструє посадовців і новоселів у формальній обстановці, однак не передає жодного відчуття живого людського досвіду. Натомість матеріали, в яких з'являються неформальні знімки - родини у нових квартирах, діти на порозі нового дому - викликають значно вищий рівень взаємодії аудиторії. Асоціація міст України у збірнику кращих практик фіксує, що поєднання офіційної та «людської» візуальної складової є однією з ключових ознак ефективної муніципальної комунікації у воєнний час [10].

Окремим виміром є питання послідовності брендингу. Частина публікацій ради містить фірмові графічні елементи з логотипом міста, тоді як інші дописи є стилістично нейтральними або оформленими довільно. Така непослідовність знижує впізнаваність контенту в новинній стрічці та ускладнює формування стійкої асоціації між повідомленням і його джерелом. Для порівняння: сторінки деяких інших українських міст, зокрема тих, чий досвід задокументовано АМУ [1], демонструють значно вищий рівень візуальної уніфікованості навіть в умовах обмежених ресурсів.

Важливим параметром є також своєчасність реагування на коментарі. Переселенці нерідко використовують коментарі під публікаціями для уточнювальних запитань: наприклад, під дописом про житлову програму можна очікувати запитань щодо критеріїв відбору, термінів подачі заявок чи необхідних документів. Відповідь модератора на такі звернення не лише вирішує конкретну проблему, а й демонструє іншим користувачам відкритість ради до діалогу. Платформа «РадВПО» у методичних матеріалах 2026 року наголошує, що залучення ВПО до процесів прийняття рішень розпочинається саме з таких мікровзаємодій у публічному просторі [28], і соціальні мережі є одним із найбільш природних середовищ для їх реалізації.

Дослідження Д. Курта, присвячене використанню спільного публічного простору для інтеграції ВПО, наголошує на важливості інтерактивних форм залучення переселенців до комунікації з приймаючою громадою [51]. У

цифровому вимірі інтерактивність може реалізовуватися через опитування щодо пріоритетних потреб ВПО, прямі трансляції засідань Ради з питань ВПО або тематичні прямі ефіри з фахівцями з юридичних чи соціальних питань. Жоден із цих форматів не потребує значних фінансових ресурсів, однак усі вони вимагають системного підходу до планування контенту, якого наразі бракує комунікаційній практиці Дрогобицької міської ради.

Підсумовуючи, комунікація ради у соціальних мережах відображає суперечність між потребою у живій, регулярній та людиноцентричній комунікації з одного боку і традиційно офіційним стилем інституційної комунікації - з іншого. Подолання цієї суперечності вимагає не лише технічних навичок ведення соціальних мереж, а й принципового переосмислення ролі цифрових платформ у загальній комунікаційній стратегії ради щодо ВПО.

Локальні медіа відіграють у системі муніципальної комунікації роль, яку не здатні повністю замінити ані офіційний сайт ради, ані її сторінки у соціальних мережах. Місцеве видання має власну аудиторію, сформовану роками довіри, редакційну незалежність, що надає матеріалам більшої достовірності в очах читача, та журналістський інструментарій для поглибленого висвітлення складних тем. У контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами саме локальні медіа здатні забезпечити той рівень деталізації та людяності, якого бракує офіційним комунікаційним каналам. Дрогобич у цьому сенсі має відносно розвинений медіапростір для міста свого масштабу: тут функціонують кілька локальних видань, серед яких найбільш активними у висвітленні теми ВПО є портал «Дрогобич.City» та видання «DrogMedia».

Аналіз матеріалів порталу «Дрогобич.City» свідчить про те, що редакція доволі послідовно відстежує тему переселенців починаючи з 2022 року. Публікація жовтня 2022 року про організацію допомоги переселенцям, захисникам та містам України у Дрогобичі є одним із перших розгорнутих журналістських матеріалів, що охоплює не лише факт надання допомоги, а й

організаційну модель, завдяки якій місто впоралося з хвилею переміщення (Дрогобич.City, Допомагають переселенцям, захисникам та містам України: як у Дрогобичі вдалось це організувати, Дрогобич.City, 2022, https://drohobych.city/articles/212578/dopomagayut-pereselencyam-zahisnikam-ta-mistam-ukraini-yak-u-drogobichi-vdalos-ce-organizuvati). У жовтні 2023 року той самий портал опублікував матеріал про формування Ради з питань переселенців, де журналісти не обмежилися переказом офіційного прес-релізу, а навели цитати учасників процесу та контекстуалізували подію в ширшому вимірі інтеграційної політики (Г. Яремчук, Допомагати інтегруватись та відчувати себе цінними: у Дрогобичі формують Раду з питань переселенців, Дрогобич.City, 18.10.2023, https://drohobych.city/articles/319154/dopomagati-integruvatis-ta-vidchuvati-sebe-cinnimi-u-drogobichi-formuyut-radu-z-pitan-pereselenciv). Публікація є показовим прикладом того, як локальне медіа може підсилювати комунікаційне повідомлення ради, додаючи до нього журналістський вимір.

Видання «DrogMedia» демонструє дещо відмінну редакційну стратегію: його матеріали про ВПО є здебільшого коротшими за обсягом і ближчими до формату новинної замітки. Публікація від 27 травня 2025 року про вручення ключів дванадцяти родинам переселенців є характерним зразком: текст містить основні факти події, цитату посадовця та кілька фотографій, однак не заглиблюється в контекст програми чи особисті історії родин (DrogMedia, У Дрогобичі 12 сімей з-поміж ВПО отримали ключі від нового житла, DrogMedia, 27.05.2025, https://drogmedia.net.ua/2025/05/27/u-drohobychi-12-simej-z-pomizh-vpo-otrymaly-kliuchi-vid-novoho-zhytla/). Показово, що звіт ГКЦ, опублікований виданням ще у травні 2022 року, став одним із перших прикладів того, як структурована інституційна інформація може слугувати основою для журналістського матеріалу (DrogMedia, Звіт Гуманітарного координаційного центру Дрогобича, DrogMedia, 12.05.2022, https://drogmedia.net.ua/2022/05/12/zvit-humanitarnoho-koordynatsijnoho-tsentru-drohobycha/).

Для систематизованої оцінки взаємодії між Дрогобицькою міською радою та локальними медіа у висвітленні теми ВПО доцільно використати порівняльну таблицю за ключовими параметрами (табл. 2.5). Регулярність не оцінюємо.

Таблиця 2.5

Порівняльна характеристика висвітлення теми ВПО у локальних медіа Дрогобича

Параметр	«Дрогобич.City»	«DrogMedia»	Офіційний сайт ради
Жанрове різноманіття	Новини, репортажі, аналітичні матеріали	Переважно новинні замітки	Офіційні повідомлення, звіти
Глибина висвітлення теми	Середня-висока	Низька-середня	Низька
Наявність особистих історій ВПО	Епізодично	Практично відсутня	Відсутня
Критичний погляд на політику ради	Поодинокі випадки	Відсутній	Відсутній
Мультимедійна складова	Фото, зрідка відео	Фото	Фото, поодиноке відео
Посилання на міжнародний контекст	Рідко	Практично відсутнє	Рідко
Залучення думки самих ВПО	Епізодично	Практично відсутнє	Відсутнє

Джерело: складено автором за матеріалами «Дрогобич.City» (Дрогобич.City, рубрика «Переселенцям», https://drohobych.city/articles/pereselentsiam, 2022-2026), «DrogMedia» (DrogMedia, сайт drogmedia.net.ua, 2022-2026) та сайту drohobych-rada.gov.ua.

Таблиця наочно демонструє, що «Дрогобич.City» є більш якісним партнером ради у висвітленні теми ВПО з огляду на жанрове різноманіття та глибину матеріалів. Водночас обидва видання мають спільну суттєву прогалину: голос самих переселенців у їхніх публікаціях звучить украй рідко. Матеріали здебільшого подають погляд інституцій - ради, міжнародних організацій, волонтерів - тоді як суб'єктна позиція ВПО залишається в тіні. УВКБ ООН у своїх матеріалах наголошує, що саме медійна видимість переселенців як активних суб'єктів, а не лише отримувачів допомоги, є одним

із ключових чинників успішної інтеграції (UNHCR, Displaced themselves, and now advocating for the rights and durable solutions for all internally displaced, сайт unhcr.org, 20.08.2024, https://www.unhcr.org/ua/en/news/displaced-themselves-and-now-advocating-rights-and-durable-solutions-all-internally-displaced).

Характер взаємодії між міською радою та локальними медіа можна охарактеризувати як переважно односпрямований: рада генерує інформаційні приводи у вигляді офіційних подій і прес-релізів, а медіа відтворюють ці повідомлення з різним рівнем редакційного доопрацювання. Активного журналістського розслідування чи самостійного порядку денного щодо теми ВПО в жодному з аналізованих видань не простежується. Гуманітарний координаційний центр Дрогобича відіграв важливу роль у формуванні інформаційного середовища на початковому етапі: центр забезпечував регулярний потік даних про кількість переселенців та обсяги допомоги, що давало місцевим медіа готову фактологічну базу для публікацій (Дрогобицька міська рада, Гуманітарний координаційний центр Дрогобича, сайт drohobych-rada.gov.ua, 2022-2026, https://drohobych-rada.gov.ua/gumanitarnyy-koordinatsiyniy-tsentr-d/). Водночас ця модель має очевидне обмеження: журналісти стають ретрансляторами інституційного наративу, а не незалежними інтерпретаторами реальності.

Принципово важливим аспектом взаємодії ради з медіа є питання про те, чи висвітлюють локальні видання критичні або проблемні аспекти ситуації з ВПО. Аналіз наявних матеріалів свідчить, що критичного журналізму у цій темі практично немає: публікації фіксують досягнення та позитивні зрушення, тоді як системні проблеми, такі як черги на житло, складності з реєстрацією, недостатність психосоціальної підтримки висвітлюються значно рідше і, як правило, у м'якому контексті. Н. Провотар зазначає, що медійне замовчування проблем не вирішує їх, а лише відкладає момент, коли вони стають предметом публічного обговорення [56]. З цієї

перспективи брак критичного медійного погляду на дрогобицьку практику роботи з ВПО є не лише редакційним, а й суспільним недоліком.

Окремим виміром взаємодії є питання мультимедійного супроводу матеріалів про ВПО. Обидва аналізованих видання використовують переважно фотографії, що супроводжують текстові матеріали. Відеоконтент є рідкістю, а інфографіка, що могла б наочно показати динаміку переміщення, обсяги програм чи географію розселення ВПО у місті, практично відсутня. Для порівняння: деякі українські регіональні медіа розробили власні інтерактивні мапи розміщення ВПО або публікували регулярні дата-матеріали про динаміку переміщення, що суттєво підвищило інформативність їхнього контенту. Відсутність подібних форматів у дрогобицьких виданнях є ознакою недостатньої ресурсної та технічної спроможності редакцій, а не браку відповідних даних.

Рада Європи у своїх рекомендаціях щодо забезпечення доступу ВПО до базових послуг на рівні громади підкреслює роль місцевих медіа як посередників між органами влади та переселенцями [39]. У цій моделі журналісти виконують не лише інформаційну, а й правозахисну функцію: вони можуть виявляти прогалини в системі підтримки, підсилювати голос переселенців та тримати інституції підзвітними. Реалізація цього потенціалу в Дрогобичі є частковою: медіа інформують про існування програм, але рідко перевіряють, наскільки ці програми реально доступні для тих, хто їх потребує.

Варто також розглянути питання про те, як локальні медіа висвітлюють діяльність Ради з питань ВПО як інституційного новатора. Матеріал «Дрогобич.City» від жовтня 2023 року [20] є одним із небагатьох прикладів, коли видання не лише зафіксувало факт створення органу, а й спробувало пояснити його функції та значення для переселенців. Подібний підхід міг би стати моделлю для регулярного висвітлення роботи Ради ВПО, однак наступні публікації про її діяльність є значно скупішими на деталі та контекст. Платформа «РадВПО» наголошує, що медійна підтримка

діяльності рад ВПО є одним із чинників їхньої ефективності, оскільки публічна увага підсилює мотивацію учасників і підвищує поінформованість переселенців про можливості участі.

Підсумовуючи аналіз взаємодії Дрогобицької міської ради з локальними медіа, можна констатувати, що ця взаємодія є функціональною, але не партнерською у повному розумінні слова. Рада використовує медіа переважно як канал поширення офіційних повідомлень, тоді як потенціал локальної журналістики для поглибленого, критичного та людиноцентричного висвітлення теми ВПО залишається значною мірою нереалізованим. Побудова повноцінного партнерства між муніципалітетом і місцевими виданнями у цій сфері вимагала б, зокрема, регулярних брифінгів для журналістів, надання доступу до даних про програми підтримки та активного залучення медіа до висвітлення засідань Ради з питань ВПО.

Контент-аналіз є одним із найбільш операціоналізованих методів дослідження масових комунікацій, що дозволяє перетворити якісні характеристики медіатекстів на вимірювані показники та на цій основі робити обґрунтовані висновки про тенденції й пріоритети комунікаційної діяльності. Для цілей дослідження сформовано вибірку матеріалів із трьох основних джерел: офіційного сайту Дрогобицької міської ради за тегом «#Переселенцям» (Дрогобицька міська рада, Публікації за тегом #Переселенцям, сайт drohobych-rada.gov.ua, 2022-2026, https://drohobych-rada.gov.ua/tag/pereselenczym/), її сторінки у Facebook та порталу «Дрогобич.City» у рубриці «Переселенцям» (Дрогобич.City, рубрика «Переселенцям», сайт drohobych.city, 2022-2026, https://drohobych.city/articles/pereselentsiam). Часовий діапазон охоплює період від лютого 2022 року по березень 2026 року включно. Одиницею аналізу є окрема публікація, що стосується теми ВПО.

За результатами моніторингу тегу «#Переселенцям» на офіційному сайті ради зафіксовано 15 сторінок публікацій, що відповідає приблизно 220-225 матеріалам за весь аналізований період. З-поміж них для поглибленого

аналізу відібрано 40 публікацій методом систематичної вибірки з кожної другої сторінки. На Facebook-сторінці ради для аналізу залучено всі виявлені публікації з відповідною тематикою - 18 дописів, зокрема пост від 25 лютого 2026 року про підтримку ВПО та житлові проєкти (Дрогобицька міська рада, Підтримка ВПО та житлові проєкти в громаді, Facebook, 25.02.2026, https://www.facebook.com/DrogRada/posts/943734461344391/) та допис від 16 лютого 2026 року про оновлення складу Ради ВПО (Дрогобицька міська рада, У Дрогобичі оновлять склад Ради з питань ВПО, Facebook, 16.02.2026, https://www.facebook.com/DrogRada/posts/936085168775987/). На порталі «Дрогобич.City» відібрано 22 матеріали. Загальна аналітична вибірка склала 80 одиниць контенту.

Категоріями аналізу визначено: тематичний напрям, жанровий формат, тип наративу, тональність, наявність практичної інформації для ВПО, присутність голосу переселенців та мультимедійний формат.

Тематичний розподіл засвідчує концентрацію контенту навколо житлового питання: 37,5 % усіх проаналізованих матеріалів присвячені саме цій темі, а на сайті ради частка житлових публікацій сягає 40,0 % субвибірки. Серед конкретних прикладів варто навести такі матеріали: «Нова сторінка життя: ще дев'ять родин з числа ВПО у Дрогобичі стали власниками сучасних осель на Фабричній» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 21.03.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/nova-storinka-zhyttya-shhe-devyat-rodyn-z-chysla-vpo-u-drogobychi-staly-vlasnykamy-suchasnyh-osel-na-fabrychnij/), «Оселі "під ключ": у Дрогобичі весною здадуть в експлуатацію 12-квартирний будинок для ВПО» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 23.01.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/oseli-pid-klyuch-u-drogobychi-vesnoyu-zdadut-v-ekspluatacziyu-12-kvartyrnyj-budynok-dlya-vpo/), «Рейтинговий список ВПО, які потребують отримання житла» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 25.11.2024, https://drohobych-rada.gov.ua/rejtyngovyj-spysok-vpo-yaki-potrebuyut-otrymannya-zhytla-z-fondu-drogobyczkoyi-miskoyi-rady-6/). Медична допомога

представлена лише одним матеріалом у всій вибірці (1,3 %), психосоціальна підтримка та освіта дітей - по три матеріали (3,7 %) кожна, що свідчить про суттєву тематичну асиметрію.

Результати аналізу тональності публікацій представлено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Розподіл публікацій щодо ВПО за тональністю (n = 80)

Тональність	Сайт ради (n=40)	Facebook ради (n=18)	«Дрогобич.City» (n=22)	Разом	%
Позитивна (досягнення, звіт про успіх)	22	13	9	44	55,0 %
Нейтральна (інформаційна довідка, анонс)	16	4	9	29	36,3 %
Змішана (позитив + визнання труднощів)	2	1	4	7	8,7 %
Проблематизуюча (критичний погляд)	0	0	0	0	0,0 %
Разом	40	18	22	80	100 %

Джерело: складено автором.

Тональнісна картина є промовистою: 91,3 % матеріалів витримані у позитивній або нейтральній тональності, тоді як жодна публікація в усій вибірці не набула критичного або проблематизуючого характеру. Змішана тональність зафіксована лише у 7 матеріалах (8,7 %) і переважно у публікаціях «Дрогобич.City». Показово, що публікація «Дрогобич знову на передовій підтримки ВПО: позитивний аналіз місцевих програм та рекомендації для вдосконалення» від березня 2025 року є одним із рідкісних прикладів, де поряд із досягненнями з'являються рекомендації щодо покращення (Дрогобицька міська рада, Дрогобич знову на передовій підтримки ВПО: позитивний аналіз місцевих програм та рекомендації для вдосконалення, сайт drohobych-rada.gov.ua, 18.03.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/drogobych-znovu-na-peredovij-pidtrymky-vpo-pozytyvnyj-analiz-misczevyh-program-ta-rekomendacziyi-dlya-vdoskonalennya/). Однак навіть такі матеріали уникають прямої критики, обмежуючись м'якими «рекомендаціями».

Новинна замітка у форматі «текст + фото» домінує абсолютно. Відеоконтент становить лише 7,5 %, причому більшість відеорепортажів присвячена саме житловим програмам: наприклад, відеоматеріал лютого 2025 року про будівництво осель для ВПО та військових (Дрогобицька міська рада, Оселі для ВПО та військових: Дрогобич продовжує реалізовувати програму із спорудження житла для переміщених осіб, сайт drohobych-rada.gov.ua, 21.02.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/oseli-dlya-vpo-ta-vijskovyh-drogobych-prodovzhuye-realizovuvaty-programu-iz-sporudzhennya-zhytla-dlya-peremishhenyh-osib-video/) або сюжет березня 2025 року «Ще 9-ть сімей з числа ВПО отримали оселі у Дрогобичі: хто став власниками квартир?» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 24.03.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/shhe-9-t-simej-z-chysla-vpo-otrymaly-oseli-u-drogobychi-hto-stav-vlasnykamy-kvartyr-video/). Аналітичних матеріалів у вибірці лише 3 (3,8 %), і всі вони виявлені у «Дрогобич.City», а не на офіційних платформах ради.

Особливої уваги заслуговує показник наявності практичної інформації: лише 22,5 % матеріалів містять конкретні алгоритми дій або умови участі у програмах. Серед позитивних прикладів - публікація «Як ВПО отримати субсидію на оренду житла - роз'яснення Пенсійного фонду» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 07.02.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/yak-vpo-otrymaty-subsydiyu-na-orendu-zhytla-rozyasnennya-pensijnogo-fondu/) та матеріал «До уваги ВПО: рекомендації щодо залучення до вирішення питань місцевого значення» (Дрогобицька міська рада, сайт drohobych-rada.gov.ua, 31.10.2025, https://drohobych-rada.gov.ua/do-uvagy-vpo-rekomendacziyi-shhodo-zaluchennya-do-vyrishennya-pytan-misczevogo-znachennya/). Обидва мають виражений сервісний характер і є зразком того, яким міг би бути значно більший масив публікацій. Водночас 77,5 % матеріалів залишаються суто інформаційно-звітними і не дають переселенцю відповіді на питання «що конкретно мені потрібно зробити?».

Показник присутності голосу ВПО - 11,3 % (9 матеріалів із 80) - є найбільш промовистою цифрою всього аналізу. Абсолютна більшість із цих дев'яти матеріалів виявлена у «Дрогобич.City», де журналісти самостійно брали коментарі у переселенців. На офіційних платформах ради пряма мова ВПО у проаналізованій вибірці зафіксована лише в одному дописі. МОМ у звіті про місцеве врядування у сфері міграції по Львівській області підкреслює необхідність системного залучення переміщених осіб до комунікаційних процесів як рівноправних учасників, а не лише об'єктів інституційної уваги (IOM, Local Migration Governance Indicators: Lviv Oblast, Ukraine, сайт publications.iom.int, 2025, https://publications.iom.int/system/files/pdf/pub2025-020-el-local-mgi-lviv-oblast-ukraine.pdf). Відповідно, 88,7 % матеріалів, що описують ВПО, але не дають їм слова, є принциповою ознакою інституційно-центричної комунікаційної моделі, яка потребує перегляду.

Зіставлення отриманих результатів із рекомендаціями МОМ щодо місцевого врядування у сфері міграції по Львівській області [46] підтверджує, що саме публікації, в яких ВПО виступають суб'єктами, а не об'єктами комунікації, формують довіру до інститутів участі (РадВПО, Як ради ВПО можуть залучати переміщених людей до процесів прийняття рішень, сайт radyvpo.org.ua, 06.03.2026, https://radyvpo.org.ua/en/useful-materials/how-idp-councils-can-engage-displaced-people-in-decision-making/). Загальна тенденція свідчить: Дрогобицька міська рада демонструє вищий за середній рівень публікаційної активності у тематиці ВПО, однак якісний профіль цього масиву вказує на збереження структурних обмежень - переважання звітного над роз'яснювальним, інституційного над людиноцентричним, позитивного над аналітичним. Подолання цих диспропорцій можливе у рамках цілеспрямованої редакційної політики, орієнтованої на реальні інформаційні потреби переселенців

Інформаційна діяльність ради пройшла шлях від ситуативного реагування у 2022 році до відносно системної комунікаційної практики у

2025-2026 роках. Інституційною основою цієї трансформації стали Гуманітарний координаційний центр та Рада з питань ВПО, що дало змогу структурувати інформаційні потоки і залучити переселенців до дорадчих процесів. Офіційний сайт ради виконує базову інформаційну функцію, однак за результатами багатокритеріальної оцінки отримав лише 2,8 бала з 5,0, що вказує на суттєві резерви у сервісній орієнтованості контенту та регулярності оновлення. Комунікація у соціальних мережах демонструє ще нижчий показник - 2,3 бала, передусім через брак жанрового різноманіття, людиноцентричного контенту та системного зворотного зв'язку з аудиторією переселенців. Взаємодія з локальними медіа є функціональною, але не партнерською: видання переважно відтворюють офіційний наратив без самостійного редакційного опрацювання. Контент-аналіз вибірки з 80 публікацій виявив домінування житлової тематики (37,5 %), позитивної тональності (55,0 %) та інституційного типу наративу (77,5 %), тоді як голос самих ВПО присутній лише у 11,3 % матеріалів, а практична інформація для переселенців - у 22,5 %. Загальна тенденція свідчить про те, що комунікаційна система ради орієнтована на демонстрацію досягнень, а не на задоволення реальних інформаційних потреб цільової аудиторії.

РОЗДІЛ 3
ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНО-МЕДІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ МІСТА ДРОГОБИЧ ЩОДО ВПО

3.1 Проблеми репрезентації ВПО в офіційній та медійній комунікації як чинник оцінки ефективності медіаполітики

Питання репрезентації внутрішньо переміщених осіб у медійному та комунікаційному просторі давно вийшло за межі суто журналістикознавчого інтересу і набуло ознак суспільно-політичної проблеми. Те, яким чином зображуються переселенці, як жертви, герої, загроза чи рівноправні члени громади, безпосередньо впливає на ставлення місцевого населення до ВПО, на готовність влади ухвалювати ті чи інші рішення та, зрештою, на самосприйняття самих переміщених осіб. Дрогобицька міська рада як суб'єкт комунікаційної діяльності формує певний образ ВПО у своїх публікаціях, і аналіз цього образу виявляє низку системних проблем, характерних для більшості українських муніципалітетів.

Дослідження організації IREX, присвячене медійному висвітленню ВПО в Україні, виявило, що місцеві медіа традиційно тяжіють до кількох усталених фреймів репрезентації переселенців: статистичного наративу без людського наповнення, стигматизуючого зображення ВПО як загрози або тягаря, та героїзуючого, але такого, що позбавляє суб'єктності, зображення у форматі «жертва, яка заслуговує співчуття» [49]. Усі три моделі об'єднує спільна риса: переселенець є об'єктом погляду, але не суб'єктом власного голосу.

Аналіз комунікаційних матеріалів Дрогобицької міської ради, здійснений у другому розділі, засвідчує, що найпоширенішою у дрогобицькому медіапросторі є модель «інституційного благодійника»: рада надає, вручає, будує, відкриває, а ВПО отримують. Ця модель не є стигматизуючою у прямому розумінні, однак вона так само позбавляє

переселенців суб'єктності, оскільки зводить їх до ролі пасивних бенефіціарів. Дослідниця Карнегі К. Маринченко у своєму аналізі досвіду внутрішнього переміщення українських жінок зазначає, що медіа та органи влади схильні підтримувати наратив про тимчасовість переміщення та неминучість повернення додому, тоді як власні перспективи та досвід ВПО залишаються невидимими у прийнятті рішень [52]. Для Дрогобича ця закономірність набуває особливого виміру: місто приймає переселенців щонайменше з 2022 року, значна частина з них уже чотири роки живе і працює у громаді, проте комунікаційна рамка «тимчасово переміщений» зберігається у більшості публікацій.

Суттєвою проблемою репрезентації є тематична однобічність. Як засвідчив контент-аналіз вибірки у підрозділі 2.5, 37,5 % матеріалів присвячені житловій проблематиці, тоді як психосоціальна підтримка, освіта дітей та питання зайнятості охоплені в сукупності менш ніж 15 % публікацій. Така диспропорція не є випадковою: вона відображає логіку «видимого результату», коли комунікаційні зусилля спрямовуються переважно на демонстрацію досягнень, що легко верифікуються і фотогенічні. Натомість довготривалі інтеграційні процеси, такі як формування соціальних зв'язків, психологічна адаптація, розвиток професійних компетентностей, є менш «медійними», а тому залишаються поза увагою комунікаційних стратегій. Центр аналізу публічної політики CentreUA у своєму огляді законодавчих змін у сфері підтримки ВПО за 2025 рік констатує, що збереження людського, освітнього та культурного капіталу переміщених громад стало найгострішою проблемою саме тому, що вона системно ігнорувалася у попередні роки [38].

Слід відмітити з гендерний вимір репрезентації. Серед ВПО в Україні жінки та діти складають непропорційно велику частку, що зумовлено як характером конфлікту, так і демографічними особливостями вимушеного переміщення. Водночас у проаналізованих матеріалах гендерний аспект присутній переважно імпліцитно: у фотографіях із церемоній вручення

ключів зображені родини, однак тексти рідко акцентують специфічні потреби жінок-переселенок, матерів-одиначок чи дітей із досвідом переміщення. Дослідження УВКБ ООН «Survey of Intentions and Perspectives of IDPs» за лютий 2024 року фіксує, що жінки серед ВПО демонструють значно вищий рівень психологічного дистресу, ніж чоловіки, і водночас активніше залучаються до громадської діяльності у приймаючих громадах [63]. Ігнорування цієї специфіки у комунікаційних матеріалах ради означає, що значна частина цільової аудиторії не бачить себе у публікованому контенті.

Нажаль, розповсюджено в Україні відтворення стереотипу «тимчасового гостя». Більшість матеріалів на офіційних платформах ради та у локальних медіа неявно або прямо транслюють установку на тимчасовість присутності переселенців у громаді. Навіть програми житлового будівництва, які за своєю суттю є інструментом довгострокової інтеграції, подаються у комунікаційному фреймі «допомоги у важкий час», а не «розбудови постійної громади». Стратегія державної політики у сфері внутрішнього переміщення, затверджена Кабінетом Міністрів України у квітні 2023 року, прямо наголошує на необхідності переходу від логіки «тимчасового прихистку» до логіки «соціальної адаптації та інтеграції» [40]. Комунікаційна практика дрогобицьких медіа та ради відстає від цього нормативного орієнтиру.

Відсутність системного залучення голосу ВПО до комунікаційного процесу також має місце. Як виявив контент-аналіз, лише 11,3 % матеріалів вибірки містять пряму мову переселенців. Форум рад ВПО Західної України, що відбувся у Львові у жовтні 2025 року, зафіксував, що найбільш ефективні практики інтеграції будуються саме на принципі «нічого про нас без нас»: переселенці є не лише бенефіціарами програм, а й їхніми співавторами та головними комунікаторами власного досвіду [28]. Дрогобицька міська рада декларує цей принцип через існування Ради з питань ВПО, однак у комунікаційній практиці він реалізований мінімально.

Таким чином, проблеми репрезентації ВПО у дрогобицькому офіційному та медійному просторі мають системний характер і не зводяться до окремих технічних недоліків. Їх подолання потребує свідомого переосмислення самої комунікаційної моделі: від інституційно-центричної, орієнтованої на демонстрацію досягнень, до людиноцентричної, орієнтованої на суб'єктність переміщених осіб та їхню повноправну участь у житті громади.

Оцінка ефективності медіаполітики органу місцевого самоврядування у сфері підтримки ВПО є методологічно складним завданням, оскільки передбачає поєднання кількісних показників охоплення аудиторії з якісними характеристиками змісту та реального впливу комунікаційних зусиль на поведінку і настрої цільової групи.

Охоплення є найбільш позитивним серед усіх аналізованих параметрів. За чотири роки повномасштабного вторгнення рада сформувала масив із понад 220 публікацій за тегом «#Переселенцям» на офіційному сайті, підтримує активну Facebook-сторінку та взаємодіє з локальними медіа. Сторінка ради у Facebook налічує кілька тисяч підписників, що для міста з населенням близько 70 тисяч осіб є задовільним показником органічного охоплення. МОМ у Плані реагування на кризу в Україні на 2026 рік наголошує на важливості цифрових платформ як інструменту координації між муніципальними органами та переміщеними особами [47]. З цієї перспективи Дрогобич демонструє базову інституційну спроможність у цифровій комунікації.

Релевантність контенту потребам ВПО отримує значно нижчу оцінку. Як засвідчив контент-аналіз у підрозділі 2.5, лише 22,5 % матеріалів містять практичну інформацію, безпосередньо корисну для переселенця. Водночас УВКБ ООН у своєму опитуванні настроїв та намірів ВПО фіксує, що серед найгостріших інформаційних потреб переміщених осіб - відомості про доступне житло, можливості зайнятості, юридична допомога та психосоціальна підтримка [63]. Порівняння цього переліку з тематичним

профілем дрогобицьких публікацій виявляє разючу невідповідність: найгостріші потреби висвітлено найменше. Якщо житлова тема ще якось представлена, то зайнятість, юридична допомога та психосоціальна підтримка залишаються майже поза увагою комунікаційного порядку денного.

Доступність інформації охоплює як технічні, так і змістові аспекти. З технічного боку сайт ради адаптований для мобільних пристроїв, однак не має окремого банеру для ВПО на головній сторінці, що ускладнює швидкий пошук потрібних розділів. Зі змістового боку проблема полягає в офіційно-діловому стилі більшості публікацій, що ускладнює сприйняття для людей з різним рівнем правової та адміністративної грамотності. Цю проблему підтверджує і досвід Форуму рад ВПО Заходу України: учасники наголошували, що цифрова платформа «Портал рад ВПО» виявилася ефективнішою саме завдяки простій мові та структурованому представленню інформації [28].

Інтерактивність є найбільш слабким місцем медіаполітики ради. Зворотний зв'язок із аудиторією ВПО у соціальних мережах є несистемним, опитувань та прямих ефірів майже немає, а голос самих переселенців присутній лише у 11,3 % матеріалів. IREX у своєму дослідженні про ради ВПО як інструмент адвокації зазначає, що саме інтерактивні формати комунікації - форуми, опитування, спільні брифінги - є найефективнішими для формування довіри між ВПО та місцевою владою [50]. Дрогобич не використовує цей потенціал системно, хоча Рада з питань ВПО теоретично могла б стати постійним генератором інтерактивного контенту.

Відповідність міжнародним стандартам є змішаним. З одного боку, рада дотримується базових вимог щодо наявності спеціалізованих розділів, публікації нормативних документів та взаємодії з міжнародними організаціями. З іншого, ключові принципи ефективної комунікації з ВПО, сформульовані МОМ у Плані реагування на 2025 рік, - зокрема, орієнтація на

«тривалі рішення» та залучення ВПО до власного порядку денного, - у комунікаційній практиці ради реалізовані лише частково [48].

3.2 Рекомендації щодо удосконалення інформаційної політики та концепція комунікаційної стратегії підтримки ВПО у місті Дрогобич

Сукупність виявлених проблем, такі як тематична асиметрія, інституційно-центричний наратив, відсутність систематичного зворотного зв'язку, недостатня сервісна орієнтованість контенту, потребує не точкових коригувань, а системної трансформації інформаційної політики ради у сфері підтримки ВПО. Рекомендації, викладені нижче, сформульовані з урахуванням реальних ресурсних можливостей муніципалітету середнього розміру та кращих практик, зафіксованих у документах МОМ [46], УВКБ ООН [62] та вітчизняних аналітичних організацій.

Важливішою рекомендацією є розроблення окремої комунікаційної стратегії щодо ВПО з чітким тематичним планом публікацій, розподілом відповідальності між підрозділами ради та визначеними показниками ефективності. Нинішня практика подієво-центричної комунікації, за якої публікації з'являються лише тоді, коли відбуваються інституційні події, має поступитися місцем плановій редакційній моделі з регулярним графіком виходу матеріалів різних тематичних напрямів. Стратегія державної політики у сфері внутрішнього переміщення прямо передбачає розвиток інформаційно-комунікаційних заходів на рівні громад як один із пріоритетів реалізації [40].

Запровадження принципу «сервісного журналізму» в офіційних комунікаціях ради означає, що кожна публікація про програму підтримки ВПО має містити не лише констатацію факту її існування, а й чіткий алгоритм участі: перелік необхідних документів, контактні дані відповідального підрозділу, терміни подачі заявок та критерії відбору. Таке переформатування контенту не потребує додаткових ресурсів, але суттєво

підвищує практичну цінність публікацій. Досвід Міжрегіонального форуму рад ВПО у Львові свідчить, що саме конкретні покрокові інструкції є найбільш затребуваним форматом інформації серед переселенців [28].

Наступною рекомендацією є системне залучення голосу ВПО до комунікаційного процесу. Рада з питань ВПО як інституційний механізм участі переселенців має стати не лише предметом окремих публікацій, а й постійним джерелом людиноцентричного контенту. Щомісячна рубрика «Голос переселенця» із короткими інтерв'ю членів Ради ВПО про їхній досвід адаптації, щоквартальні відеозвіти про діяльність органу та регулярні прямі трансляції його засідань у Facebook - усі ці формати доступні без значних витрат і водночас суттєво підвищують рівень інтерактивності та довіри. УВКБ ООН наголошує, що залучення самих ВПО до адвокації та комунікації є одним із найефективніших інструментів довгострокової інтеграції [60].

Можна запропонувати розширення тематичного діапазону публікацій за рахунок недостатньо представлених напрямів, таких як психосоціальної підтримки, освіти дітей-переселенців, зайнятості та правової допомоги. Практично кожен із цих напрямів є предметом конкретних програм і заходів, що реалізуються у Дрогобичі, однак вони або не комунікуються взагалі, або комунікуються без достатнього контекстного наповнення. Запровадження тематичного розподілу публікацій за напрямами, орієнтовно по одному матеріалу на тиждень із кожного напряму дозволило б суттєво вирівняти наявну асиметрію.

Важливим є встановлення партнерства з локальними медіа на основі чіткого протоколу співпраці. Мова іде про регулярні медіабрифінги для журналістів «Дрогобич.City» та «DrogMedia» щодо ситуації з ВПО, надання відкритого доступу до агрегованих даних про програми підтримки та спільне виробництво мультимедійного контенту, зокрема, серій матеріалів про реальне життя переселенців у місті. Такий підхід відповідає кращим

практикам муніципальної комунікації, задокументованим Асоціацією міст України [1], і водночас сприяє розвитку місцевого медіасередовища.

Необхідно технічне вдосконалення офіційного сайту: додавання помітного банеру «Інформація для ВПО» на головній сторінці, запровадження тематичних розсилок для зареєстрованих переселенців, а також регулярного оновлення контактних даних і умов програм - не рідше одного разу на місяць. Ці зміни не потребують значних фінансових вкладень, однак суттєво впливають на практичну доступність інформації. Рада Європи у своїх рекомендаціях щодо забезпечення прав ВПО на рівні громади підкреслює: ефективність будь-якої програми підтримки починається з доступності інформації про неї [39].

Концепція комунікаційної стратегії, розроблена у межах цього підрозділу, є теоретико-прикладним документом, що визначає ключові принципи, цілі, цільові аудиторії, канали та механізми оцінювання ефективності системної комунікаційної роботи Дрогобицької міської ради у сфері підтримки та інтеграції ВПО. Концепція ґрунтується на результатах аналізу, здійсненого у другому та третьому розділах дослідження, а також на кращих практиках муніципальної комунікації, задокументованих у вітчизняних і міжнародних джерелах.

Місія комунікаційної стратегії полягає у формуванні інформаційного середовища, що сприяє повноправній інтеграції ВПО у громаду Дрогобича шляхом забезпечення доступної, релевантної та людиноцентричної комунікації між радою, переселенцями та місцевою спільнотою.

Стратегічні цілі охоплюють три взаємопов'язані виміри. Перший - інформаційний: забезпечити кожному ВПО доступ до актуальної та зрозумілої інформації про всі наявні програми підтримки. Другий - інтеграційний: сформувати засобами комунікації образ ВПО як активних і рівноправних членів дрогобицької громади, а не тимчасових гостей. Третій - діалоговий: побудувати систематичний двосторонній зв'язок між радою та переселенцями, у якому голос ВПО реально впливає на прийняття рішень.

Цільові аудиторії стратегії включають три основні групи. Перша - самі ВПО, диференційовані за ключовими характеристиками: сім'ї з дітьми, одинокі дорослі, люди похилого віку, особи з інвалідністю. Друга - місцева громада Дрогобича, від ставлення якої залежить соціальний клімат прийому переселенців. Третя - партнерські організації: міжнародні структури, локальні медіа, громадські організації, волонтерські мережі.

Структуру комунікаційної стратегії за каналами та форматами представлено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Структура комунікаційної стратегії підтримки ВПО для міста Дрогобич за каналами, форматами та відповідальними суб'єктами

Канал	Формати	Тематичні пріоритети	Регулярність	Відповідальний
Офіційний сайт ради	Сервісні довідки, нормативні документи, новини	Усі напрями підтримки ВПО	Оновлення - щотижня	Прес-служба ради
Facebook	Новини, відео, прямі ефіри, опитування	Житло, зайнятість, Рада ВПО, особисті історії	4-5 публікацій на тиждень	Прес-служба + Рада ВПО
Telegram-канал	Оперативні повідомлення, анонси, сервісна інформація	Термінові оголошення, зміни в програмах	Щоденно	Прес-служба ради
YouTube	Відеозвіти, відеоінтерв'ю з ВПО, трансляції засідань	Діяльність Ради ВПО, програми підтримки	2-4 відео на місяць	Прес-служба + медіапартнери
Локальні медіа	Репортажі, інтерв'ю, аналітика	Інтеграція, особисті історії, критичний погляд	Щотижня (1-2 матеріали)	Редакції медіа + рада як джерело
Call-центр (096 688 33 60)	Консультації, переадресація	Усі потреби ВПО	Щоденно 08:00-20:00	ГКЦ

Джерело: складено автором з урахуванням матеріалів [48, 50]

Принциповою новацією концепції є запровадження тематичного редакційного календаря, де кожен тиждень місяця присвячений певному напряму підтримки ВПО. Перший тиждень місяця - житло та комунальні

питання; другий - зайнятість та підприємництво; третій - освіта, психосоціальна підтримка та здоров'я; четвертий - громадська участь та діяльність Ради ВПО. У межах кожного тижня виходять матеріали у різних форматах і каналах, що забезпечує тематичну різноманітність і водночас систематичне охоплення всіх пріоритетних потреб цільової аудиторії.

Окремим елементом концепції є система моніторингу та оцінювання ефективності. Запропоновано такі ключові показники результативності (KPI): частка матеріалів із практичною інформацією серед усіх публікацій про ВПО (цільовий рівень - не менше 50 %); частка матеріалів із прямою мовою ВПО (цільовий рівень - не менше 30 %); охоплення публікацій про ВПО у Facebook (цільове зростання - 20 % на рік); кількість звернень через call-центр та їхня тематична структура як індикатор реальних інформаційних потреб аудиторії. Квартальний перегляд цих показників дозволить своєчасно коригувати контент-план відповідно до змін у потребах переселенців.

Важливим компонентом концепції є також протокол взаємодії з локальними медіа: щомісячний медіабрифінг для представників «Дрогобич.City» та «DrogMedia» за участі керівника ГКЦ та голови Ради ВПО, надання медіа відкритого доступу до агрегованої статистики програм підтримки та спільне виробництво щоквартального мультимедійного матеріалу про інтеграцію ВПО у місті. Такий підхід сприяє переходу від односпрямованої до партнерської моделі взаємодії ради з медіасередовищем, що є однією з ключових ознак зрілої муніципальної комунікаційної культури.

Реалізація концепції потребує організаційних змін: закріплення відповідальності за комунікацію щодо ВПО за конкретною особою в прес-службі ради, встановлення регулярної координації між прес-службою, ГКЦ та Радою ВПО, а також проведення навчальних семінарів для залучення членів Ради ВПО до безпосереднього виробництва контенту. Досвід шведської організації ICLD, що реалізує програми інтеграції ВПО в Україні, підтверджує: структурована, систематична участь переселенців у комунікаційних процесах громади є не лише моральним зобов'язанням, а й

практичним інструментом підвищення ефективності інтеграційних програм [44].

Третій розділ дослідження присвячений аналітично-рекомендаційному виміру комунікаційно-медійної політики Дрогобицької міської ради у сфері підтримки ВПО. Виявлено п'ять системних проблем репрезентації переселенців у офіційному та медійному просторі міста: домінування моделі «інституційного благодійника», тематична однобічність із надмірною концентрацією на житловій проблематиці, відтворення стереотипу «тимчасового гостя», гендерна нечутливість контенту та відсутність системного залучення голосу самих ВПО. Оцінка ефективності медіаполітики за вісьмома вимірами дала середній показник 2,5 бала з 5,0, що свідчить про необхідність якісної трансформації, а не лише кількісного нарощування комунікаційної активності. На основі проведеного аналізу сформульовано шість практичних рекомендацій: розробка окремої комунікаційної стратегії з редакційним планом, запровадження принципу «сервісного журналізму», системне залучення голосу ВПО, розширення тематичного діапазону, встановлення партнерства з локальними медіа та технічне вдосконалення сайту. Розроблена концепція комунікаційної стратегії визначає місію, цілі, цільові аудиторії, канали та систему оцінювання ефективності, реалізація якої потребує організаційних змін у роботі прес-служби ради та системної координації між ключовими інституційними суб'єктами - прес-службою, ГКЦ та Радою з питань ВПО.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота бакалавра, присвячена комунікаційній політиці міста Дрогобич у контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб, дозволяє сформулювати такі узагальнюючі висновки.

У першому розділі розглянуто теоретичні засади комунікаційно-медійної політики органів місцевого самоврядування. Встановлено, що комунікаційна політика муніципалітету є багаторівневою системою, що охоплює офіційні канали, цифрові платформи та взаємодію з локальними медіа. В умовах воєнного стану ця система зазнає суттєвої трансформації: на перший план виходять оперативність, доступність і соціальна відповідальність комунікації. Визначено, що ВПО як специфічна аудиторія потребує особливого підходу, який враховує психологічний стан переміщення, різний рівень цифрової грамотності та гетерогенність потреб різних груп переселенців. Теоретичне підґрунтя дослідження сформовано на основі праць вітчизняних та зарубіжних науковців, а також нормативних документів МОМ, УВКБ ООН та Ради Європи.

У другому розділі здійснено комплексний аналіз комунікаційно-медійної політики Дрогобицької міської ради. Встановлено, що інформаційна діяльність ради пройшла шлях від ситуативного реагування у 2022 році до відносно системної практики у 2025-2026 роках. Інституційною основою цього процесу стали Гуманітарний координаційний центр та Рада з питань ВПО. Офіційний сайт ради отримав оцінку 2,8 бала з 5,0 за авторською методикою багатокритеріального оцінювання, комунікація у соціальних мережах - 2,3 бала. Взаємодія з локальними медіа порталом «Дрогобич.City» та виданням «DrogMedia» є функціональною, але не партнерською. Контент-аналіз вибірки з 80 публікацій трьох платформ за 2022-2026 роки виявив домінування житлової тематики (37,5 %), позитивної тональності (55,0 %) та

інституційного типу наративу (77,5 %); голос самих ВПО присутній лише у 11,3 % матеріалів, практична інформація для переселенців - у 22,5 %.

У третьому розділі визначено системні проблеми репрезентації ВПО: домінування моделі «інституційного благодійника», тематична асиметрія, відтворення стереотипу «тимчасового гостя», гендерна нечутливість та відсутність системного залучення голосу переселенців. Оцінка ефективності медіаполітики за вісьмома вимірами дала середній показник 2,5 бала з 5,0. На основі проведеного аналізу сформульовано шість практичних рекомендацій: розробка окремої комунікаційної стратегії з редакційним планом, запровадження принципу «сервісного журналізму», системне залучення голосу ВПО, розширення тематичного діапазону публікацій, встановлення партнерства з локальними медіа та технічне вдосконалення офіційного сайту. Розроблена концепція комунікаційної стратегії визначає місію, цілі, цільові аудиторії, канали та ключові показники результативності, реалізація яких передбачає організаційні зміни у роботі прес-служби, ГКЦ та Ради з питань ВПО.

Загальний висновок дослідження полягає в тому, що комунікаційна система Дрогобицької міської ради щодо ВПО демонструє достатній кількісний обсяг при незадовільних якісних показниках. Подолання цього протиріччя вимагає свідомого переходу від інституційно-центричної до людиноцентричної моделі комунікації, від логіки демонстрації досягнень до логіки задоволення реальних інформаційних потреб переміщених осіб.

.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асоціація міст України. Збірник кращих практик громад у військовий час. 2023. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/best_pr_amu_22_09_23web2_ukr.pdf (дата звернення: 03.06.2026).

2. Гуманітарний координаційний центр Дрогобича. Офіційна сторінка у Facebook. URL: https://www.facebook.com/p/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%96%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%9A%D0%BE%D0%BE%D1%80%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D0%94%D1%80%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%87-100079520983679/ (дата звернення: 03.06.2026).

3. Дрогобицька міська рада. Внутрішньо переміщеним особам. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/громадськість/vnutrishno-peremishhenym-osobam/ (дата звернення: 03.06.2026).

4. Дрогобицька міська рада. Гуманітарний координаційний центр Дрогобича. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/gumanitarnyy-koordinatsiyniy-tsentr-d/ https://drohobych-rada.gov.ua/povidomlyaiemo-kontakti-gumanitarnogo/ (дата звернення: 03.06.2026).

5. Дрогобицька міська рада. До уваги ВПО: рекомендації щодо залучення до вирішення питань місцевого значення. 2025. 31 жовтня. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/do-uvagy-vpo-rekomendacziyi-shhodo-zaluchennya-do-vyrishennya-pytan-misczevogo-znachennya/ (дата звернення: 03.06.2026).

6. Дрогобицька міська рада. Дрогобич знову на передовій підтримки ВПО: позитивний аналіз місцевих програм та рекомендації для вдосконалення. 2025. 18 березня. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/drogobych-znovu-na-peredovij-pidtrymky-vpo-pozytyvnyj-analiz-

misczevyh-program-ta-rekomendacziyi-dlya-vdoskonalennya/ (дата звернення: 03.06.2026).

7. Дрогобицька міська рада. Нова сторінка життя: ще дев'ять родин з числа ВПО у Дрогобичі стали власниками сучасних осель на Фабричній. 2025. 21 березня. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/nova-storinka-zhyttya-shhe-devyat-rodyn-z-chysla-vpo-u-drogobychi-staly-vlasnykamy-suchasnyh-osel-na-fabrychnij/ (дата звернення: 03.06.2026).

8. Дрогобицька міська рада. Оселі «під ключ»: у Дрогобичі весною здадуть в експлуатацію 12-квартирний будинок для ВПО. 2025. 23 січня. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/oseli-pid-klyuch-u-drogobychi-vesnoyu-zdadut-v-ekspluatacziyu-12-kvartyrnyj-budynok-dlya-vpo/ (дата звернення: 03.06.2026).

9. Дрогобицька міська рада. Оселі для ВПО та військових: Дрогобич продовжує реалізовувати програму із спорудження житла для переміщених осіб. 2025. 21 лютого. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/oseli-dlya-vpo-ta-vijskovyh-drogobych-prodovzhuye-realizovuvaty-programu-iz-sporudzhennya-zhytla-dlya-peremishhenyh-osib-video/ (дата звернення: 03.06.2026).

10. Дрогобицька міська рада. Підтримка ВПО та житлові проєкти в громаді. Facebook. 2026. 25 лютого. URL: https://www.facebook.com/DrogRada/posts/943734461344391/ (дата звернення: 03.06.2026).

11. Дрогобицька міська рада. Про затвердження програми забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб. URL: https://doc.drohobych-rada.gov.ua/%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B8-%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF%D0%B5%D1%87-11/ (дата звернення: 03.06.2026).

12. Дрогобицька міська рада. Публікації за тегом #Переселенцям. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/tag/%d0%bf%d0%b5%d1%80%d0%b5%d1%81%d0%b5%d0%bb%d0%b5%d0%bd%d1%86%d1%8f%d0%bc/ (дата звернення: 03.06.2026).

13. Дрогобицька міська рада. Рада з питань внутрішньо переміщених осіб. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/громадськість/rada-vpo/ (дата звернення: 03.06.2026).

14. Дрогобицька міська рада. Рейтинговий список ВПО, які потребують отримання житла з фонду Дрогобицької міської ради. 2024. 25 листопада. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/rejtyngovyj-spysok-vpo-yaki-potrebuyut-otrymannya-zhytla-z-fondu-drogobyczkoyi-miskoyi-rady-6/ (дата звернення: 03.06.2026).

15. Дрогобицька міська рада. Розпорядження № 273 про створення Ради з питань внутрішньо переміщених осіб. URL: https://doc.drohobych-rada.gov.ua/%E2%84%96-273-%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8-%D0%B7-%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%8C-%D0%B2%D0%BD%D1%83%D1%82%D1%80%D1%96%D1%88/ (дата звернення: 03.06.2026).

16. Дрогобицька міська рада. У Дрогобичі оновлять склад Ради з питань ВПО. Facebook. 2026. 16 лютого. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/u-drogobychi-onovlyat-sklad-rady-z-pytan-vpo-ohochyh-zaproshuyut-doluchatys/ (дата звернення: 03.06.2026).

17. Дрогобицька міська рада. Як ВПО отримати субсидію на оренду житла - роз'яснення Пенсійного фонду. 2025. 7 лютого. URL: https://drohobych-rada.gov.ua/yak-vpo-otrymaty-subsydiyu-na-orendu-zhytla-rozyasnennya-pensijnogo-fondu/ (дата звернення: 03.06.2026).

18. Дрогобицька районна державна адміністрація. Підтримка для ВПО: на Дрогобиччині продовжують надавати консультації. 2022. 18 жовтня.

URL: https://drohobych-rda.gov.ua/news/pidtrymka-dlya-vpo-na-drohobychchyni-prodovzhuyut-nadavaty-riznoho-rodu-konsultatsiyi.html (дата звернення: 03.06.2026).

19. Дрогобич.City. Допомагають переселенцям, захисникам та містам України: як у Дрогобичі вдалось це організувати. 2022. URL: https://drohobych.city/articles/212578/dopomagayut-pereselencyam-zahisnikam-ta-mistam-ukraini-yak-u-drogobichi-vdalos-ce-organizuvati (дата звернення: 03.06.2026).

20. Дрогобич.City. У Дрогобичі формують Раду з питань переселенців. 2023. 18 жовтня. URL: https://drohobych.city/articles/319154/dopomagati-integruvatis-ta-vidchuvati-sebe-cinnimi-u-drogobichi-formuyut-radu-z-pitan-pereselenciv (дата звернення: 03.06.2026).

21. Дрогобич.City. Ще 12 сімей ВПО отримали житло у Дрогобичі. 2025. 27 травня. URL: https://drohobych.city/articles/421064/dlya-sche-52-vpo-u-drogobichi-oblashtuvali-zhitlo-u-bagatokvartirnij-budinok-zaselilisya-12-simej (дата звернення: 03.06.2026).

22. Лозовська К. С. Комунікаційні стратегії як інструмент налагодження ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування і суспільства. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 3 (22). С. 203-210. DOI: https://doi.org/10.32836/2310-9653-2019-3-203-210

23. Михайловська О. В. Деякі аспекти комунікативної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості. *Науковий вісник Полісся*. 2016. № 1 (5). С. 56-63.

24. Ніцевич О. В. Інформаційна безпека України в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2025. № 2. С. 47-54. DOI: https://doi.org/10.32782/2311-8040/2025-2-7

25. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 1. Ст. 1.

26. Про затвердження програми забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб : рішення Дрогобицької міської ради. URL: https://doc.drohobych-rada.gov.ua/%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B8-%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF%D0%B5%D1%87-11/ (дата звернення: 03.06.2026).

27. Про затвердження Типового положення про Раду з питань внутрішньо переміщених осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.08.2023 № 812. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/812-2023-%D0%BF#Text (дата звернення: 03.06.2026).

28. РадВПО. Пріоритети нової Ради ВПО у Дрогобичі: житло, зайнятість та реінтеграція. URL: https://radyvpo.org.ua/en/articles/housing-employment-and-reintegration-idp-council-in-drohobych-community-defines-its-priorities/ (дата звернення: 03.06.2026).

29. РадВПО. Як ради ВПО можуть залучати переміщених людей до процесів прийняття рішень. 2026. 6 березня. URL: https://radyvpo.org.ua/en/useful-materials/how-idp-councils-can-engage-displaced-people-in-decision-making/ (дата звернення: 03.06.2026).

30. Розпорядження № 273 про створення Ради з питань внутрішньо переміщених осіб : розпорядження Дрогобицької міської ради. URL: https://doc.drohobych-rada.gov.ua/%E2%84%96-273-%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8-%D0%B7-%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%8C-%D0%B2%D0%BD%D1%83%D1%82%D1%80%D1%96%D1%88/ (дата звернення: 03.06.2026).

31. Руденко О. М., Чмига В. О. Комунікативний процес у місцевому самоврядуванні : навч. посіб. Уклад. В. В. Святненко. Київ : НАДУ, 2013. 84 с.

32. Селецький О. В., Крес Н. О. Інформаційна безпека в умовах воєнного стану як складова національної безпеки. *Актуальні проблеми політики*. 2025. Вип. 76. С. 43-47. DOI: https://doi.org/10.32782/app.v76.2025.6

33. Смотрич Д. В., Браілко Л. Інформаційна безпека в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право»*. 2023. Вип. 77, ч. 2. С. 121-127. DOI: https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.77.2.20

34. Шотурма Н. В. Особливості забезпечення комунікативної політики органів місцевого самоврядування. *Регіональні студії*. 2021. № 26. С. 29-33. DOI: https://doi.org/10.32782/2663-6170/2021.26.6

35. Штурхецький С. В. Розвиток комунікативних стратегій в місцевому самоврядуванні України. *Наукові розвідки з державного та муніципального управління*. 2013. № 1. С. 269-283.

36. Яремчук Г. Допомагати інтегруватись та відчувати себе цінними: у Дрогобичі формують Раду з питань переселенців. *Дрогобич.City*. 2023. 18 жовтня. URL: https://drohobych.city/articles/319154/dopomagati-integruvatis-ta-vidchuvati-sebe-cinnimi-u-drogobichi-formuyut-radu-z-pitan-pereselenciv (дата звернення: 03.06.2026).

37. Balan S., Balan L., Vorotynskyy V., Rybak I., Tarasiuk V. State information policy in the context of hybrid threats: Legal and political aspects. *Social & Legal Studios*. 2025. Vol. 8, No. 1. Pp. 166-177.

38. CentreUA. IDP support policy 2025: overview of legislative developments. 2025. 28 грудня. URL: https://centreua.org/en/monitoring/idp-policy-2025 (дата звернення: 03.06.2026).

39. Council of Europe. Facilitating access to human rights and essential services for internally displaced persons and returnees at the community level. URL: https://www.coe.int/en/web/kyiv/facilitating-access-to-human-rights-and-

essential-services-for-internally-displaced-persons-and-returnees-at-the-community-level (дата звернення: 03.06.2026).

40. Council of Europe. The Government of Ukraine approved the State Policy Strategy on Internal Displacement until 2025. 2023. 8 квітня. URL: https://www.coe.int/en/web/kyiv/-/the-government-of-ukraine-approved-the-state-policy-strategy-on-internal-displacement-until-2025 (дата звернення: 03.06.2026).

41. DrogMedia. Звіт Гуманітарного координаційного центру Дрогобича. 2022. 12 травня. URL: https://drogmedia.net.ua/2022/05/12/zvit-humanitarnoho-koordynatsijnoho-tsentru-drohobycha/ (дата звернення: 03.06.2026).

42. DrogMedia. У Дрогобичі 12 сімей з-поміж ВПО отримали ключі від нового житла. 2025. 27 травня. URL: https://drogmedia.net.ua/2025/05/27/u-drohobychi-12-simej-z-pomizh-vpo-otrymaly-kliuchi-vid-novoho-zhytla/ (дата звернення: 03.06.2026).

43. Good Practices: IDP Councils. ReliefWeb. 2024. Квітень. URL: https://reliefweb.int/report/ukraine/good-practices-idp-councils-april-2024-enuk (дата звернення: 03.06.2026).

44. ICLD. Internally Displaced Persons Integration in Ukraine : Toolbox. Stockholm, 2025. URL: https://icld.se/wp-content/uploads/ICLD_Toolbox_IDP_IntegrationInUkraine_2025_WEB.pdf (дата звернення: 03.06.2026).

45. International Organization for Migration. *Ukraine Crisis Response Plan 2026*. Geneva: IOM, 2025. URL: https://crisisresponse.iom.int/response/ukraine-crisis-response-plan-2026

46. IOM. Local Migration Governance Indicators: Lviv Oblast, Ukraine. 2025. URL: https://publications.iom.int/system/files/pdf/pub2025-020-el-local-mgi-lviv-oblast-ukraine.pdf (дата звернення: 03.06.2026).

47. IOM. Ukraine and Neighbouring Countries Crisis Response Plan 2026. Geneva : IOM, 2026. URL: https://crisisresponse.iom.int/response/ukraine-

and-neighbouring-countries-crisis-response-plan-2026 (дата звернення: 03.06.2026).

48. IOM. Ukraine Crisis Response Plan 2025. Geneva : IOM, 2025. URL: https://crisisresponse.iom.int/response/ukraine-crisis-response-plan-2025 (дата звернення: 03.06.2026).

49. IREX ; Media Development Foundation. Media Coverage of IDPs: Research, Stereotypes and Handling Sensitive Topics. United Voices in Action. 2024. 25 січня. URL: https://yednanniazaradydii.org.ua/en/publications/media-coverage-of-idps-research-stereotypes-and-handling-sensitive-topics/ (дата звернення: 03.06.2026).

50. IREX. IDP Councils emerge as a vital advocacy approach in Ukraine. 2023. 8 листопада. URL: https://www.irex.org/success-story/idp-councils-emerge-vital-advocacy-approach-ukraine (дата звернення: 03.06.2026).

51. Kurth D. Common resilient public space to integrate internally displaced persons. AESOP Annual Congress Proceedings. 2024. URL: https://proceedings.aesop-planning.eu/index.php/aesopro/article/view/1828 (дата звернення: 03.06.2026).

52. Marinchenko K. To Return or Not? Ukrainian Women's Experiences of Internal Displacement. *Carnegie Endowment for International Peace*. 2024. Червень. URL: https://carnegieendowment.org/research/2024/06/to-return-or-not-ukrainian-womens-experiences-of-internal-displacement?lang=en (дата звернення: 03.06.2026).

53. Media Development Foundation. *Ukraine Media Landscape Report 2024*. Kyiv, 2024. URL: https://research.mediadevelopmentfoundation.org/en/2024.html

54. Migliorini L., Olcese M., Cardinali P., Prestia D. Community resilience among Ukrainian refugees: what is the role of the host community in recovery from forced migration? *Frontiers in Psychiatry*. 2023. Vol. 14. DOI: 10.3389/fpsyt.2023.1206304.

55.Portulans Institute; UNESCO. *Media Use and Attitudes in Ukraine: Foundations of a Smart Nation*. Paris: UNESCO, 2025. URL: https://portulansinstitute.org/wp-content/uploads/2025/05/Final-Unesco-Report-English-2025.pdf

56. Provotar N. Temporariness vs. Integration of Internally Displaced Persons in Host Communities: The Case of Ukraine. Geo&Bio. 2025. URL: https://periodicals.karazin.ua/geoeco/article/view/28606 (дата звернення: 03.06.2026).

57. Researching Internal Displacement. *Key Findings on IDP Communication Needs*. 2024. URL: https://researchinginternaldisplacement.org/

58. Stabilization Support Services. About IDP Councils. URL: https://sss-ua.org/en/idp-councils/ (дата звернення: 03.06.2026).

59. UNESCO. UNESCO strengthens media and information literacy across Ukraine. 2024. URL: https://www.unesco.org/en/articles/unesco-strengthens-media-and-information-literacy-across-ukraine

60. UNHCR. Building inclusion from the ground up: How IDP councils help displaced Ukrainians rebuild their lives. 2026. 11 лютого. URL: https://www.unhcr.org/ua/en/news/stories/building-inclusion-ground-how-idp-councils-help-displaced-ukrainians-rebuild-their (дата звернення: 03.06.2026).

61. UNHCR. Displaced themselves, and now advocating for the rights and durable solutions for all internally displaced. 2024. 20 серпня. URL: https://www.unhcr.org/ua/en/news/displaced-themselves-and-now-advocating-rights-and-durable-solutions-all-internally-displaced (дата звернення: 03.06.2026).

62. UNHCR. Internally Displaced Persons (IDP). UNHCR Ukraine. URL: https://www.unhcr.org/ua/en/internally-displaced-persons-idp (дата звернення: 03.06.2026).

63. UNHCR. Ukraine - Survey of Intentions and Perspectives of Internally Displaced Persons : Round 3, February 2024. Geneva : UNHCR, 2024.

URL: https://microdata.unhcr.org/index.php/catalog/1273 (дата звернення: 03.06.2026).

64. What Shapes the Narratives on Internally Displaced People in Dnipro Media? *E-International Relations*. 2022. 2 лютого. URL: https://www.e-ir.info/2022/02/02/what-shapes-the-narratives-on-internally-displaced-people-in-dnipro-media/ (дата звернення: 03.06.2026).

65. Yanchenko K., Humprecht E. Strategic narratives on social media: How information environments shape the Russian-Ukrainian war discourse in seven European countries. *International Journal of Communication*. 2025. Vol. 19. Pp. 3134-3158. URL:https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/25136/5085

ДОДАТОК А

Інструментарій контент-аналізу публікацій щодо ВПО на інформаційних платформах Дрогобицької міської ради та локальних медіа (2022-2026 рр.)

Таблиця А.1

Кодувальна таблиця контент-аналізу (фрагмент вибірки, n = 80)

№	Джерело	Дата	Заголовок / короткий опис	Тема	Жанр	Тональність	Тип наративу	Практична інформація	Голос ВПО
1	Сайт ради	21.02.2025	Оселі для ВПО та військових: Дрогобич продовжує реалізовувати програму із спорудження житла	Житло	Відеорепортаж	Позитивна	Інституційний	Частково	Відсутній
2	Сайт ради	23.01.2025	Оселі «під ключ»: у Дрогобичі весною здадуть в експлуатацію 12-квартирний будинок для ВПО	Житло	Новинна замітка	Позитивна	Інституційний	Відсутня	Відсутній
3	Сайт ради	25.11.2024	Рейтинговий список ВПО, які	Житло	Інформаційна довідка	Нейтральна	Інституційний	Присутня	Відсутній

			потребують отримання житла						
4	Сайт ради	07.02.2025	Як ВПО отримати субсидію на оренду житла - роз'яснення Пенсійного фонду	Соціальні виплати	Інформаційна довідка	Нейтральна	Інституційний	Присутня	Відсутній
5	Сайт ради	31.10.2025	До уваги ВПО: рекомендації щодо залучення до вирішення питань місцевого значення	Участь у рішеннях	Інформаційна довідка	Нейтральна	Змішаний	Присутня	Відсутній
6	Facebook ради	25.02.2026	Підтримка ВПО та житлові проєкти в громаді	Житло	Новинна замітка	Позитивна	Інституційний	Відсутня	Відсутній
7	Facebook ради	16.02.2026	У Дрогобичі оновлять склад Ради з питань ВПО	Рада ВПО	Анонс	Нейтральна	Інституційний	Частково	Відсутній
8	«Дрогобич.City»	18.10.2023	Допомагати інтегруватись та відчуват	Рада ВПО / інтеграція	Репортаж	Змішана	Змішаний	Частково	Присутній

			и себе цінними: у Дрогобичі формують Раду з питань переселенців						
9	«Дрогобич.City»	27.05.2025	Ще 12 сімей ВПО отримали житло у Дрогобичі	Житло	Новинна замітка	Позитивна	Інституційний	Відсутня	Відсутній
10	«DrogMedіa»	27.05.2025	У Дрогобичі 12 сімей з-поміж ВПО отримали ключі від нового житла	Житло	Новинна замітка	Позитивна	Інституційний	Відсутня	Відсутній

Джерело: складено автором.

Додаток Б

Таблиця Б.1

Операціоналізація критеріїв багатокритеріального оцінювання

№	Критерій	Що вимірюється	Індикатори
1	Наявність спеціалізованого розділу для ВПО	Структурна виділеність теми ВПО на сайті	Наявність окремого розділу; наявність підрозділів; наявність прямого посилання з головної сторінки
2	Актуальність та регулярність оновлення	Дати останніх оновлень матеріалів у профільних розділах	Дата останнього оновлення; відповідність контактних даних дійсності; наявність матеріалів поточного року
3	Сервісна орієнтованість матеріалів	Частка матеріалів із практичними інструкціями серед усіх публікацій розділу	Наявність алгоритмів дій; переліків документів; контактів відповідальних осіб; термінів
4	Доступність навігації	Кількість кліків для знаходження профільного розділу з головної сторінки	1–2 кліки – 5; 3 кліки – 4; 4 кліки – 3; 5 кліків – 2; більше 5 – 1
5	Мовна доступність та зрозумілість текстів	Відповідність текстів принципам «plain language»	Відсутність невизначених термінів; наявність роз'яснень; середня довжина речення
6	Технічна адаптивність	Коректність відображення на мобільних пристроях та швидкість завантаження	Тест Google Mobile-Friendly; швидкість завантаження (PageSpeed Insights)
7	Повнота інформації про послуги	Охоплення пріоритетних потреб ВПО (за переліком МОМ [4])	Кількість охоплених тематичних напрямів із 9 визначених
8	Наявність зворотного зв'язку	Наявність форм зворотного зв'язку, орієнтованих на ВПО	Наявність форми; рубрикація за темами звернень; час відповіді
9	Інтеграція з іншими каналами	Наявність перехресних посилань між сайтом та соціальними мережами	Кількість перехресних посилань у тематичних матеріалах
10	Відповідність міжнародним стандартам	Дотримання рекомендацій Ради Європи [3] та МОМ [4] щодо інформування ВПО	Частка виконаних рекомендацій із переліку обох організацій

Джерело: складено автором на основі рекомендацій Ради Європи, МОМ та WCAG 2.1.

Шкала оцінювання

Кожен критерій оцінюється за п'ятибальною порядковою шкалою Лайкерта, де значення балів є уніфікованими для всіх критеріїв (табл. Б.2).

Таблиця Б.2

Уніфікована шкала оцінювання для всіх критеріїв

Бал	Рівень	Змістовий опис
5	Відмінний	Повна відповідність кращим практикам; усі індикатори критерію виконано
4	Добрий	Відповідність основним вимогам; більшість індикаторів виконано; незначні недоліки
3	Задовільний	Часткова відповідність; виконано близько половини індикаторів; є суттєві резерви
2	Незадовільний	Мінімальна відповідність; виконано менше половини індикаторів; значні недоліки
1	Критичний	Практична невідповідність; індикатори не виконано або виконано формально

Джерело: складено автором за методологією шкали Лайкерта.

Для змістової інтерпретації отриманого інтегрального показника визначено чотири рівні ефективності (табл. Б.3).

Таблиця Б.3

Шкала інтерпретації інтегрального показника ефективності сайту

Діапазон значень *I*	Рівень ефективності	Змістова характеристика
4,5 – 5,0	Високий	Сайт повністю відповідає кращим практикам інформування ВПО; є зразком для наслідування
3,5 – 4,4	Достатній	Сайт загалом відповідає основним вимогам; окремі недоліки не знижують суттєво його практичну цінність
2,5 – 3,4	Задовільний	Сайт виконує мінімально необхідні функції; наявні системні резерви для покращення
1,5 – 2,4	Незадовільний	Сайт не забезпечує належного рівня інформування ВПО; потребує суттєвої реструктуризації
1,0 – 1,4	Критичний	Сайт фактично не виконує функцію інформування ВПО

Таблиця Б.4

Операціональні індикатори критеріїв оцінювання комунікації у соціальних мережах

№	Критерій	Операціональні індикатори	Бал 5	Бал 3	Бал 1
1	Регулярність публікацій	Середня кількість публікацій про ВПО на місяць; наявність редакційного плану	≥ 4 публ./міс.	1–2 публ./міс.	Менше 1 публ./міс. або лише за подієвим приводом
2	Жанрове різноманіття	Кількість різних жанрів серед виявлених публікацій	5–6 жанрів	3–4 жанри	1–2 жанри
3	Різноманітність форматів	Частка публікацій із відео та інфографікою серед усіх публікацій про ВПО	> 40 %	15–40 %	< 15 %
4	Якість текстового наповнення	Відповідність принципам «plain language»; середня довжина речення; наявність роз'яснювальних елементів	Усі три ознаки присутні	Дві ознаки присутні	Одна або жодної
5	Візуальна ідентичність	Частка публікацій з елементами фірмового стилю; наявність єдиного шаблону	> 80 % публікацій	40–80 %	< 40 %
6	Зворотний зв'язок	Наявність відповідей на коментарі; проведення опитувань; прямих ефірів	Усі три елементи	Один–два елементи	Жодного
7	Координація каналів	Частка публікацій із посиланнями на сайт або інші канали	> 60 %	30–60 %	< 30 %
8	Людиноцентричність	Частка публікацій із прямою мовою або особистою історією ВПО	> 30 %	10–30 %	< 10 %
9	Практична орієнтованість	Частка публікацій із покроковими інструкціями або переліком документів	> 50 %	20–50 %	< 20 %
10	Відповідність кращим практикам	Частка виконаних рекомендацій МОМ та АМУ щодо муніципальної комунікації	> 75 %	40–75 %	< 40 %

Джерело: складено автором на основі рекомендацій МОМ, АМУ, РадВПО та IREX.

SUMMARY

Kovalova M.D. Communication policy of the city of Drohobych in the context of supporting internally displaced persons. Bachelor's qualification thesis. Drohobych, 2026. 89 pp.

The full-scale Russian invasion of Ukraine, launched on 24 February 2022, triggered one of the largest internal displacement crises in modern European history. Local self-government bodies found themselves facing an unprecedented communicative challenge: the need to simultaneously inform thousands of newly arrived displaced persons about available services, shape a favorable social climate in the host community, and report to international partners on the progress of support programs. The communication dimension of this work remains the least researched, despite its key role in the social adaptation and integration of displaced persons.

The goal of the research is to conduct a comprehensive analysis of the communication policy of the city of Drohobych in the sphere of support for internally displaced persons and to develop scientifically grounded recommendations for its improvement.

In the work, the following methods were used: content analysis, comparative method, multi-criteria assessment, systemic analysis, as well as methods of generalization and classification.

The following results were achieved: the theoretical foundations of municipal communication policy were examined; the role of local media and digital platforms in shaping the community's information environment was investigated; a content analysis of 80 publications from three platforms for 2022-2026 was conducted, revealing the dominance of housing topics (37.5%), positive tone (55.0%), and institutional narrative type (77.5%); a multi-criteria assessment of the effectiveness of the city council's media policy yielded an average score of 2.5 out of 5.0; systemic problems of IDP representation were identified; and a concept for a communication strategy for IDP support in Drohobych was

developed, including a mission, strategic goals, target audiences, channels, and key performance indicators.

The significance of the research is clear: the proposed analytical framework and communication strategy concept can be applied by local self-government bodies when developing communication strategies regarding IDPs, by local media editorial boards, and in academic courses on social communications and municipal governance.

Keywords: internally displaced persons, communication policy, municipal communication, local media, content analysis, Drohobych, social integration, information strategy, media policy, wartime.

Декларація академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Ковальова Марина Денисівна, студентка 4 курсу, форми навчання денна, факультету Журналістики, спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», адреса електронної пошти marinakovalova28@gmail.com, підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Комунікаційна політика міста Дрогобич у контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____Підпис_____ПІБ (студент)_____

Дата_____Підпис_____ПІБ(науковий керівник)_____