

# Как проводить мониторинг общественного мнения



## Как пользоваться этим документом?

В документе представлены рекомендации по проведению мониторинга общественного мнения относительно иммунизации.

Мониторинг общественного мнения и восприятия является важным элементом предотвращения кризиса или ограничения его разрушительного воздействия, давая возможность лучше понять вашу аудиторию, вмешаться при возникновении новых заблуждений и адаптировать соответственно вашу информацию.

Используйте этот документ в качестве отправной точки для внутренних обсуждений и планирования мероприятий по мониторингу общественного мнения.



## Как был разработан данный документ?

Документ является частью серии документов ВОЗ, посвященных событиям, которые могут подорвать доверие к вакцинации. Последние могут быть связаны с безопасностью вакцин, неблагоприятными последствиями после иммунизации, изменениями в программе вакцинации, негативным общественным мнением, вспышками или пандемией.

Все документы были разработаны на основе научных данных, лабораторных исследований и прикладных работ в области психологии, социальных и поведенческих наук, а также коммуникации и опыта разных стран. Для ознакомления с теоретическим обоснованием и доказательствами используйте публикацию ВОЗ «Вакцинация и доверие» на сайте: [www.euro.who.int/vaccinetrust](http://www.euro.who.int/vaccinetrust)

Такие документы рекомендуются к использованию:

- министерствами здравоохранения
- центрами по контролю за болезнями
- программами иммунизации
- органами контроля.



World Health  
Organization

REGIONAL OFFICE FOR  
Europe

## Как проводить мониторинг общественного мнения

Мониторинг общественного мнения относительно иммунизации может помочь предотвратить кризис, а во время кризиса – проводить более эффективные ответные меры.

Мониторинг общественного мнения также является важным элементом текущих мероприятий по повышению устойчивости к страхам относительно безопасности вакцин.

Он предоставляет государственным органам возможность:

- лучше понимать аудиторию,
- вмешиваться при возникновении новых заблуждений,
- корректировать коммуникацию и план коммуникации в кризисной ситуации,
- адаптировать соответственно коммуникацию и послания.

## Инструменты мониторинга общественного мнения

Характер организации мониторинга общественного мнения зависит от имеющихся ресурсов, структуры системы здравоохранения и системы СМИ, а также механизмов обмена мнениями относительно иммунизации среди населения.

Некоторые предлагаемые мероприятия включают следующее.

### Проводите исследования



Получайте представление об уровне знаний и отношении к вакцинации, предоставлению услуг и органам здравоохранения посредством исследования. Исследование может проводиться с использованием вопросников и/или включать качественные исследования, такие как обсуждение в фокус-группах.

Исследования на постоянной основе позволяют выявлять изменения в настроениях и адаптировать соответственно ваши стратегии и послания.

### Собирайте информацию из горячей линии или чата



Организируйте горячую телефонную линию или чат для вопросов населения. Регистрируйте вопросы и анализируйте результаты, чтобы понять: Какие вопросы встречаются чаще всего? Есть ли какие-либо новые вопросы, которые указывают на возникающее беспокойство или на новые заблуждения? Кто задает вопросы (кто наиболее обеспокоен) с точки зрения возраста, пола, географического местоположения?

## Как проводить мониторинг общественного мнения

### Собирайте информацию у медработников первичного звена



Попросите медработников сообщать вам о новых вопросах, задаваемых родителями и выгодоприобретателями, особенно в случае появления новых вопросов или новых устойчивых заблуждений.

### Проводите мониторинг средств массовой информации



Проводите мониторинг печатных и электронных средств массовой информации, социальных сетей. Подпишитесь на услуги по поиску информации (в интернете и/или в печатных СМИ) и получайте ежедневные обзоры новостей по электронной почте. Создайте каталог сайтов и социальных сетей и регулярно проверяйте их, чтобы отслеживать обсуждение вакцин и иммунизации.

Рассмотрите возможность привлечения к этой работе студентов-медиков.

### Используйте вашу сеть



Узнайте мнение и восприятие своих коллег, организаций-партнеров, друзей, членов семьи и родственников, а также попросите их сообщать об услышанных слухах.

Для **дополнительной информации**:

- Организация работы с партнерами [euro.who.int/vaccinetrust](http://euro.who.int/vaccinetrust)