

## CERCETAREA CALITĂȚII VIETII ÎN MESAJELE PUBLICULUI CĂTRE MASS-MEDIA

LAUREANA URSE

Pentru a pune în evidență calitatea vieții, cu multiplele aspecte și fenomene ce o pot influența, *Institutul de Cercetare a Calității Vieții* folosește mai multe tipuri de cercetări: economico-statistice, sociologice, combinațiile acestor două tipuri, analiza calitativă a diverselor fenomene etc. Toate tipurile de cercetări se completează reciproc și fiecare în parte scoate la iveală informații sau anumite aspecte ale unor fenomene pe care celelalte tipuri de cercetări nu le pot sesiza datorită specificului lor.

O modalitate interesantă de-a lua cunoștință de starea societății noastre și de viața oamenilor în perioada de tranziție este studierea mesajelor scrise și telefonice adresate mass-mediei. Considerațiile care urmează reprezintă o astfel de investigație asupra ziarului „Evenimentul zilei” căruia cititorii i-au adresat în perioada 1 august — 10 septembrie 1992 920 mesaje telefonice și 260 scrisori.

Cea mai mare parte din aceste mesaje (92%) se referă la aspecte ale existenței cotidiene cu efect direct și semnificativ pentru calitatea vieții.

Problemele în jurul cărora s-au concentrat mesajele, cu ponderea corespunzătoare, sunt următoarele:

	%
— opinii politice .....	19
— locuința .....	17
— orașul .....	14
— televiziunea .....	12
— sesizări .....	9
— întrebări, informații .....	6
— comerț, aprovizionare .....	6
— greutatea financiară .....	4
— legea fondului funciar .....	3
— justiția .....	2
— altele .....	8

Datorită faptului că telefoanele sunt primite mai mult din București, iar scrisorile vin din toată țara și corelat acest fapt cu problematica rezultată, ceea ce se referă la „locuință”, „oraș” și „comerț, aprovizionare” vizează numai Bucureștiul.

## „Unde sunt intelectualii adevărați...?”

• Considerăm că situarea pe primul loc în problematica ce a rezultat din analiza opiniilor și reacțiilor de natură politică este consecința faptului că în perioada respectivă avea loc campania electorală. Dar nu trebuie să se omită că percepția vieții politice este o componentă a existenței și influențează calitatea vieții, cu atât mai mult dacă este o percepție negativă; din mesajele telefonice (mai ales) analizate, rezultă nu numai opinii personale de acceptare sau neacceptare a unor idei sau oameni politici, dar și neîncrederea, în general, în oamenii politici sau partide, precum și o imagine negativă asupra calității oamenilor politici, a parlamentarilor, exprimată și prin întrebarea „Unde sunt intelectualii adevărați din țara asta?”.

## „Să ne adresăm ecologiștilor, poliției, cui?”

### „Cine să ne ajute?”

• **LOCUIŢA** și sursele principale ale nemulțumirilor ce se situează în zona ei sunt următoarele (în ordinea descrescătoare a ponderii lor):

- zgomot, gălăgie;
- lipsa apei menajere;
- telefonul (dese defecțiuni ce nu se remediază la timp sau bine);
- butelii (greutăți de procurare);
- combustibili pentru încălzirea locuinței (greutăți în aprovizionare, prețuri);
- altele (gaze, lift, curent electric, administrația blocurilor).

Principala nemulțumire se referă la zgomote, gălăgie, acestea având două surse majore: vecinii din bloc (muzică foarte tare, chefuri, scandaluri) precum și din vecinătatea blocurilor. Gălăgia din afara blocurilor sau caselor cu curte are la rândul ei două surse principale: muzica foarte tare și zgomotele de la unitățile comerciale și de alimentație publică, mai ales cele noi, proprietate particulară; a doua sursă — scandaluri pe stradă, nunți și alte petreceri în parcuri, pe spațiile dintre blocuri, persoane care ascultă muzică în fața locuințelor.

Proape toți cei ce au semnalat asemenea situații s-au adresat poliției sau primăriilor, dar fără rezultat: poliția declară că nu este rolul ei să intervină iar cu cei ce produc zgomotele de obicei „nu se poate discuta”, plăcerea lor fiind mai presus decât regulile de conviețuire. De aici o adevărată disperare la cei deranjați, care nu știu cui să se adreseze pentru a-și putea găsi liniștea.

Rezultă câteva lucruri esențiale:

- mulți locatari nu cunosc sau nu vor să respecte regulile de conviețuire, datorită unei insuficiente educații, impunându-se să se recurgă la modalități legale pentru a fi constrânși să le respecte;
- pentru unitățile de alimentație publică se impune respectarea prin lege a liniștii din zonă și sancționarea corespunzătoare în caz contrar.

Există, în același timp, și factori obiectivi care contribuie la această situație:

- lipsa de izolare fonică a locuințelor;
- o configurație a spațiului urban inadecvată pentru unitățile de alimentație publică ce au apărut din inițiativă particulară, pentru că atunci când au fost proiectate construcțiile și amplasarea lor în spații nu s-a avut în vedere situația de astăzi;

### „Nu intervine nimeni, ce face primăria?”

• **ORAȘUL**, ca mediul imediat următor, după locuință, în care se desfășoară existența, generează numeroase nemulțumiri și anume (în ordinea descrescătoare a ponderii lor):

— conduite de apă sparte și neremediate la timp deși, de cele mai multe ori, au fost munțate întreprinderea ce se ocupă cu astfel de reparații sau chiar primăria;

— gunoiul neridicat la timp și mizeria de pe străzi sau generată de noile unități de alimentație publică, mai ales în cazul când nu au grupuri sanitare corespunzătoare;

— câinii vagabonzi;

— lipsa iluminatului pe străzi;

— șobolani, țânțari;

— mizeria din piețele orașului;

— transportul în comun (mijloacele de transport nu vin la timp, incorectitudinea personalului, mizeria din tramvaie, autobuze, troleibuze);

— degradarea locurilor de joacă pentru copii, mai ales prin amplasarea noilor spații comerciale particulare;

— degradarea spațiilor verzi prin neîngrijire și datorită amplasării și aici a unor spații comerciale;

— circulația pe trotuare îngreunată datorită chioșcurilor nou apărute;

— degradarea străzilor prin neîngrijire, neefectuarea unor reparații sau după efectuarea unor reparații.

### „Cine își bate joc de noi?”

• **TELEVIZIUNEA** generează numeroase reacții negative referitoare atât la unii angajați ai televiziunii (prezentatori, comentatori, realizatori) cât și emisiunile acestora, manifestându-se insatisfacție față de emisiunile cultural-distractive, mai ales față de filmele pe care le oferă televiziunea.

### „Aroganța și indiferența”

#### „Se fură ca în codru”

• **SESIZĂRILE** celor ce s-au adresat ziarului pot fi grupate în trei categorii:

1. nereguli, incorectitudini, atitudini arogante și indiferente constatate de cei ce le-au semnalat când au venit în contact cu salariații unor instituții, firme, societăți comerciale pentru rezolvarea unor probleme personale: spitale, salvarea, primăria, CFR, oficii de pensii, oficii poștale, hoteluri, stațiuni balneare, RENEL, PECO, unele firme particulare și nu în ultimul rând, poliția;

2. nereguli la locurile de muncă, se vorbește despre „mafie”, hoție, corupție; transpate sentimentul neputinței celor ce le semnalează de a găsi o cale pentru cumarea situațiilor respective și pe această linie se situează demersul lor către ziar, ca ultimă soluție;

3. sunt aduse la cunoștință diverse situații, fie personale fie ale altora și, uneori, se solicită ajutor.

Conținutul unor mesaje telefonice sau scrisori dezvăluie atât faptul că oamenii nu au unde să se adreseze sau nu știu unde să se adreseze cât și faptul că fiind situații disperate aleg calea ce li se pare cu maximum de eficiență.

• Conținutul **ÎNTREBĂRILOR**, ce acoperă un spectru foarte larg de probleme, de la adresa unor persoane, instituții, firme până la lămuriri referitoare la unele legi, dovedesc un sistem informațional de interes pentru cetățean extrem de defectuos, care nu ajunge până la acesta precum și, în unele cazuri, lipsa de obișnuință a cetățenilor de a se orienta într-o multitudine de informații și de situații și, în consecință, adresându-se într-un singur loc, în cazul de față ziarul. De remarcat că circa 1/3 din întrebări se referă la legi și prevederile lor.

• Problematika **COMERȚULUI și a APROVIZIONĂRII** este în egală măsură veche și nouă; veche atunci când se referă la lipsa unor produse alimentare, mărfuri de calitate necorespunzătoare și necinstea vânzătorilor; dar comerțul și aprovizionarea au și aspecte negative noi; vânzarea unor produse alimentare în condiții improprii, lipsite de igienă, de către comercianții particulari și o distribuție actuală defectuoasă a rețelei comerciale rezultată din dispariția unor unități comerciale utile prin profilul ce-l aveau și înlocuirea acestora cu unități de alimentație publică, foarte puțin utile celor mai mulți locuitori din zona respectivă.

### „Se mai poate trăi așa?” „Cum să supraviețuim?”

• **GREUTĂȚILE** financiare, deși au o pondere mai mică în totalul mesajelor adresate ziarului, au un dramatism deosebit; sunt 3 categorii de persoane care s-au adresat datorită dificultăților financiare: persoanele cu mai mulți copii dar cu venituri mici, fie că sunt salariați fie că sunt șomeri; pensionarii, și într-o măsură mai mică, persoane handicapate.

Famițiile cu mai mulți copii și venituri mici se pot afla în situații de genul:

— „... lucrăm 12 ore pe zi iar salariu am luat 17.000 lei pe lună. Am 4 copii, nu știu ce pot face!”

— „Am 5 copii, 4 la școală, din care 3 premianți, 18.000 lei pe lună, restanțe la întreținere și chirie, sunt disperat!”

— „Eu și soțul meu suntem șomeri, iar pe caietele și rechizitele celor doi copii de gimnaziu am cheltuit 7.000 lei. Se mai poate trăi așa?”

Pensionarii amintesc prețul ridicat al medicamentelor, imposibilitatea de a mai plăti abonamentele radio și televiziune, iar când pensiile nu sosesc la timp, ceea ce se întâmplă multora, le este amenințată și procurarea hranei. Unii ajung la soluția de a cere ajutor, prin intermediul ziarului, de la „oameni cu suflet”. Chiar dacă sunt cele mai reduse numeric, mesajele telefonice ale persoanelor handicapate arată descurajare datorită imposibilității de a găsi de lucru corespunzător situației lor și de aici marile greutăți financiare.

• Deși evidențiate separat **LEGEA FONDULUI FUNCİAR și JUSTIȚIA** fac parte din aceeași mare categorie de probleme: nerespectarea de către unii a prevederilor unei legi și neînțelegerea de către alții a acestor prevederi; apelul la justiție de către cei în cauză, dar atât tergiversarea chiar de către justiție cât și unele rezolvări ale acestora creează nemulțumiri, invocându-se acte de corupție în care sunt implicați reprezentanți ai organelor administrației locale ce au legătură cu problema respectivă și reprezentanți ai justiției, generând, în final neîncredere în administrația locală și în justiție.