

NKE Rendészeti Kutatóműhely, 2013. május 23.

**POLICING 2.0 – KÉSZEN ÁLLUNK RÁ?
A rendészeti kommunikáció XXI. századi kihívásai.**

Hozzászólás

Kedves résztvevők, nagyon örülök a mai napi meghívónak, hiszen egy igen fontos és időszerű problémával foglalkozik ez a rendezvény. Teljesen egyetértek az előttem elhangzottakkal, túl sok aspektusa van a témának hogysem azt ma itt kibeszélhessük.

A kommunikáció megtervezése során nézetem szerint az első a cél, vagy célok meghatározása.

El kell dönteni, hogy a hatósági, vagy a szolgáltató szerepkört helyezzük-e előtérbe, vagy pedig képesek vagyunk megtalálni ezek között az egyensúlyt.

A hatósági szerepkör esetén nyilatkozatok, sajtótájékoztatók és irányított riportok azok melyek a kommunikátoron keresztül megjelenítik az adott szervezetet. Jellemzője az egyoldalúság.

A jelenkor internet-alapú megoldásai azonban sokkal könnyebbé teszik azokat a próbálkozásokat, melyeket a finn-angol-észti példákból láthattunk, ahol a személyesség, a közösségi platformokban történő megjelenés hozhat eredményeket.

Kiemelkedően fontos tudni, hogy az „Y-generáció” nem érhető el a híradók, hírportálok, újságok felhasználásával. A 10-25 éves korosztály minimálisan néz hírműsorokat, csak 10 soros rövidhíreket olvas és azt is csak a neten, újságot elvétve vesz a kezébe.

Ezzel szemben a közösségi alkalmazásokat folyamatosan használja, twittel, facebookon lóg egész nap a „tapifonján” tabletjén, ahol mindig elérhető és ott tájékozódik! Többet jelent neki az itt szerzett információ, mint bármi más!

Bíznak a személyes ismeretségekben a virtuális közösségi élettér az egyik legfontosabb a számunkra. Nekik semmit sem jelentenek a hatósági kinyilatkoztatások, más utat kell találni hozzájuk.

Ma már ha egy cég internetes megjelenését fontolgatja, a saját portál megteremtése mellett meg kell jelenjen a facebookon is, ha nem akarja ezt a közönséget kihagyni a kommunikációjából.

Természetesen ezzel szemben ott van egy másik réteg, akik sosem használnak internetet, és mint fiatalok, most is 2 rádióadást és 1-3 tv adást néznek, újságokból tájékozódnak. Ők a hatóságot várják a nyilatkozatokat.

Természetesen a jelen lévő szóvivők ezt tudják, de a döntés nem az ő kezükben van.

A mindenkori kormányzat döntése, hogy milyen jelleget kíván adni arculatának, melyik szerepkört teszi hangsúlyosabbá.

Mindenesetre megfontolásra ajánlanám egy-egy Katasztrófavédelmi, rendőrségi stb. szóvivői facebook-oldal létrehozását, ahol tartalmakat lehet megjeleníteni. Az ott megjelenített tartalmak durván 10 perc alatt eljuttathatók több száz emberhez, akiken keresztül egy nap alatt többeszer megtekintés generálható.

A megtekintéseken túl interaktívvá is válhat, - hiszen ez az egyik fontos lehetőség – és ezáltal kár kisebb-nagyobb állandó közösségek is megtelepülnek a site-on.

Igaz, ehhez folyamatos jelenlét, szóvivő1-től 5-ig szükséges, hogy megfelelőképpen moderált és irányított lehessen az oldal. Ez megint csak vezetői döntés kérdése, hiszen pénzbe és szervezési feladatokba „kerül”.

Szeretném kihangsúlyozni, hogy meglátásom szerint nem az itt ülő szóvivők által képviselt szervezetek voltak elsősorban a felelősök a március 15-ei helyzetért, hanem az Autópályatársaság.

Az a cég, amely a szolgáltatás igénybevételéért pénzt szed be, de mint láttuk, sem eszközparkkal nem rendelkezik ilyen esetekre, sem megfelelő tájékoztatással nem áll a szolgáltatást igénybevevők rendelkezésére.

Miután ők mindent elmulasztottak, amit csak lehet, jött be a képbe a már kialakult helyzet kezelését irányító és végző szervezetek mindegyike, akin végül is az ostor – meglátásom szerint nem igazságosan – csattant.

Az azonban látható, hogy akkor azokban a napokban mennyivel konkrétabb, és gyorsabb információkat adott mindenkinek a közösségi média, mint a hatósági.

Jelenleg a rendelkezésre álló eszközök számos lehetőséget adnak a katasztrófahelyzetekben, bűncselekmények esetén.

Bemérhetőek a GPS koordináták, hang mellett akár képi közvetítést is képesek nyújtani, alaposabb és pontosabb információkkal látva el a helyzeteket kezelőket.

Ehhez természetesen nem a múlt századi telefonos segélyközpontra, hanem modern, képi megjelenítésre is alkalmas munkaállomásokra van szükség.

Pontosan ezért is úgy tartom, hogy a katasztrófavédelem részéről elhangzottakkal ellentétben a riasztás kiadása után is szükséges fenntartani a kétoldalú információáramlást a személyes kapcsolattartást a helyszínen lévőkkel és nem kizárólag utasításokkal ellátni őket.

A szóvivői reagálások gyorsasága is biztosítható a mai modern eszközökkel, akár gépkocsiban ülve is egy okostelefon, vagy egy tablet segítségével, már amennyiben a szóvivőket felszerelik ilyenekkel és megtanulják a használatukat.

Pillanatok alatt tájékozódhat a központban található információkról és ha szükséges reagálhat is a közösségi médiákban esetlegesen terjedő rémhírekre! Amennyiben lenne saját facebook oldala pl. ott megjeleníti a hírt, majd belinkeli a rémhír alá, amit legalább annyian megtekintenek, mint a rémhírt!

Itt az a fontos, hogy legyen elegendő személyzet ezeknek az információknak a fogadására és feldolgozására, ami megint csak vezetői kérdés.

Köszönöm a lehetőséget a megszólalásra.

Szabó Lajos ny. r. alez.

okl. biztonságtechnikai mérnök

REMOK alapítvány kuratóriumi elnök

+3630-964-8826

www.remok.hu