

Ágnes Barta¹

Die Entwicklung der Verwendung von online Medien des ungarischen Katastrophenschutzes zwischen 2017 und 2020

The Development of the Use of Online Media
by the Professional Disaster Management Organisation
in Hungary Between 2017 and 2020

A magyarországi hivatásos katasztrófavédelmi szervezet
onlinemédia-használatának fejlődése 2017 és 2020 között

Die Öffentlichkeitstätigkeit ist von großer Bedeutung für die Erhöhung der Widerstandsfähigkeit der Bevölkerung gegenüber Bedrohungen. Diese Aufgabe wird von verschiedenen Ministerien und Verteidigungsorganisationen mit unterschiedlichen Inhalten und Methoden ausgeführt. Die vorliegende Studie analysiert und präsentiert detailliert das System der online Öffentlichkeitstätigkeit der ungarischen Berufskatastrophenschutz-Organisation. Die Autorin stellt die Elemente des Systems, ihre Entwicklung innerhalb der Öffentlichkeitstätigkeit vor, und untersucht ebenfalls ihre aktuelle Rolle und Funktion im Zeitraum zwischen 2017 und 2020. Darüber hinaus werden die wesentlichen Elemente von sozialen Medien im Allgemeinen im Artikel vorgestellt.

Schlüsselwörter: Katastrophenschutz, Öffentlichkeitstätigkeit, Kommunikation

Public information is of key importance in increasing the population's resilience to threats. This task is performed by different ministries and defence organisations with different content and methods. The present study analyses and presents in detail the online public information system of the Hungarian professional disaster

¹ Nemzeti Közszerológati Egyetem, Katonai Műszaki Doktori Iskola, doktoranda, e-mail: bartaagi@gmail.com;
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5782-3997>

management organisation. The author presents in this article the elements of the system, their development within the communication activity and also examines their current role and function separately, in the period 2017–2020. In addition, the study presents the essential elements of social media tools in general.

Keywords: disaster management, public communication, communication

A lakosságtájékoztatás kiemelt jelentőséggel bír a lakosság veszélyekkel szembeni rezilienciája növelésében. E feladatot a különböző tárcák és védelmi szervek más-más tartalommal és módszerrel végzik. Jelen tanulmány elemzi, részletesen bemutatja a magyar hivatásos katasztrófavédelmi szervezet online lakosságtájékoztatási rendszerét. A szerző bemutatja az írásban a rendszer elemeit, azok kialakulását a kommunikációs tevékenységen belül, illetve külön-külön is megvizsgálja azok jelenlegi szerepét, funkcióját a 2017–2020. közötti időszakra. A cikk mindezek mellett általánosságban is bemutatja a közösségi média lényegi elemeit.

Kulcsszavak: katasztrófavédelem, lakosságtájékoztatás, kommunikáció

Einleitung

Das Wort „communicatio“ ist von lateinischem Ursprung und bedeutet Mitteilung, Unterredung. Die zwei Grundmodellen der heutigen Kommunikationsmodellen stammen von Claude Shannon und Warren Weaver, beziehungsweise von Roman Jakobson. Die zwei Wissenschaftler arbeiteten als Ingenieuren bei der Telefongesellschaft Bell. Das Modell nach Shannon und Weaver beschreibt wie eine Botschaft von der Infoquelle bis zum Ziel erreicht. Es präsentiert den Sender, das Kanal, den Empfänger, und unterscheidet das Signal, das Geräusch und die Störungsquelle.

Das Modell des Linguisten Roman Jakobson verwendet die Fachausdrücke: (Ab-) Sender, Kontext, Mitteilung, Kode, Kanal und Empfänger.

Die heutige Kommunikationswissenschaft kennt eine breite Reihe von Definitionen des Begriffes „Kommunikation“. Die Autorin verwendet den Ausdruck als „Prozess der Übertragung von Nachrichten zwischen einem Sender und einem oder mehreren Empfängern.“² Während der Öffentlichkeitstätigkeit der Berufskatastrophenschutz-Organisation versteht man unter dem Sender die Organisation und unter dem Empfänger die Öffentlichkeit.

Der Kundenservice der Organisation gibt Informationen der Bevölkerung ebenfalls online, durch E-Mails auch, dieser Artikel untersucht aber diesen Bereich nicht.

Wie es im ungarischen Katastrophenschutzgesetz geregelt ist, die am Katastrophenmanagement Beteiligten sollen die Informationen sichern, die zur Information der Bevölkerung über die Wirkungen, die das Leben, die Unverletztheit des Körpers, das Muttergut und die Umwelt gefährden, erforderlich sind.³

² Gabler Wirtschaftslexikon. Erreichbar: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommunikation-37167>. (30. 05. 2020.)

³ CXXVIII/2011 Gesetz über Katastrophenschutz und die Änderung bestimmter damit zusammenhängender Gesetze. Erreichbar: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100128.tv>. (30. 05. 2020.)

Die online Kommunikation

Die Verwendung von online Kommunikationstools ist in der Welt des beschleunigten Informationsaustausches von entscheidender Bedeutung. Das Internet ist ein wichtiges Mittel der Übertragung von Informationen. Ein Mittel, welches heutzutage für fast alle, und beinahe überall in der Welt zur Verfügung steht. Ein Mittel, das die sofortige Weiterleitung von Informationen ermöglicht.

In Kenntnis dieser oben genannten Tatsachen ist es für ein Unternehmen, oder auch für eine Organisation unerlässlich, diese Mittel während ihrer alltäglichen Kommunikationsaktivität zu verwenden.

Die Verwendung der online Mittel soll aber zahlreiche Anforderungen erfüllen. Der online Präsenz einer Organisation soll ununterbrochen sein werden. Beispielsweise ist es eine falsche Methode, falls eine Organisation die E-Nachrichten nie oder erst mit großer Verspätung liest und beantwortet. Ebenfalls mag es nicht nützlich sein, wenn die Organisation nur sehr selten auf ihr Facebook- oder Instagram-Profil postet. Wenn eine Organisation online anwesend ist, soll sie auf ihre E-Tools kontinuierlich Rücksicht nehmen.

Eine weitere Anforderung ist, dass die Kommunikation auf den online Plattformen konsequent sein soll – es gilt auch im Allgemeinen für die Kommunikationsaktivität. Wenn zum Beispiel eine Organisation auf ihr Instagram-Profil ausschließlich im ungezwungenen Stil kommuniziert, es ist nicht zu empfehlen, den Stil zu ändern.

Die Verwendung der sozialen Medien hat mehrere Vorteile, aber auch Nachteile. Der schnelle Informationstransfer kann Argument, aber auch Gegenargument sein.⁴

Man sollte bei der Planung immer vor Augen halten, welche online und sozialen Mittel im gegebenen Land häufig von Benutzer benutzt werden. In Ungarn stehen auf den ersten Plätzen: Facebook, Instagram und YouTube, welche die Katastrophenschutzorganisation verwendet, ist aber auch Twitter von großer Bedeutung, wessen Verwendung noch eine mögliche Entwicklungsrichtung für die Organisation ist.

Die Webseiten

Die Organisation ediert insgesamt 27 Webseiten im Jahr 2020. Die Nationale Generaldirektion, das Wirtschaftszentrum, das Bildungszentrum, das Museum, das Orchester und das Forschungsinstitut verfügen über je eine Seite, und alle Katastrophenschutzdirektionen haben eine eigene, insgesamt zwanzig (neunzehn Komitaten und die Hauptstadt). Die Generaldirektion ediert außerdem die Internetseite www.szentflorian.hu, eine Internetseite für die freiwilligen Feuerwehrleute. Die Seite wurde seit einem Jahr nicht aktualisiert.

⁴ H. Krautz, W. Geier, T. Mitschke (Hrsg.): *Bevölkerungsschutz. Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis* (Berlin–Heidelberg: Springer-Verlag, 2017).

Alle Webseiten wurden im Jahr 2019 erneuert, mit der Ausnahme der Letzten. Die erneuerten Webseiten bekamen ein vollständig neues Erscheinungsbild und eine neue Struktur seit 2017.

Die umgearbeiteten Webseiten wurden handy- und benutzerfreundlich: sie sind jetzt sowohl auf Smartphones, als auch auf Tablets leicht zu lesen, beziehungsweise die Fotos können schon vergrößert sein werden.

Die Hauptmenüs auf der Eröffnungsseiten veränderten sich, die sind jetzt Folgende:

- Über uns,
- Unsere Nachrichten,
- Bevölkerung,
- Behördliche Angelegenheiten,
- Fachinformationen,
- Daten von öffentlichem Interesse,
- FAQ.

Dagegen gab es vorher bloß vier Hauptmenüs:

- Organisationsinformationen,
- Zivilschutz,
- Feuerwehr,
- Industriesicherheit.

Die Internetseiten der Direktionen in den Komitaten haben alle die gleiche Struktur.

Die Erneuerung hatte bedeutende Auswirkungen auf die redaktionellen Grundsätze und Inhalte. Der Zweck der Inhaltserneuerung war, dass die neuen Seiten die Änderungen der Organisationsstruktur zurückspiegeln. Die Struktur der erneuerten Internetseiten wurde auf die Bedürfnisse des Lesers zugeschnitten – aber ohne Untersuchungen oder Fragebogen an die Bevölkerung. Nach der Meinung der Autorin sollte der Erneuerung eine Untersuchung vorausgehen können, oder es wäre gut, die Meinungen der Leser ex-post forschen.

Die Applikation „VÉSZ“

Die App wurde im Jahr 2013 ins Leben gerufen, und im März 2020 erneuert. Sie liefert Nachrichten, Warnungen und authentische Informationen. Dank der Erneuerung wurde das Menüsystem einfacher, wurden die Einstellungen der Bereiche erweitert, und erschien eine neue Funktion: die Nachrichten kann man auch anhören, nicht nur lesen. Diese neue Funktion hilft der Zugänglichkeit. Sehbehinderte Personen können die App im Modus mit großem Kontrast verwenden.⁵

Nach der Meinung der Autorin enthält die Erneuerung wichtige Elemente, aber die Applikation könnte noch weiterentwickelt werden: sie sollte ebenfalls Verhaltensanweisungen in Notfall veröffentlichen.

⁵ VÉSZ. Erreichbar: <https://katasztrofavedelem.hu/37/vesz>. (27. 04. 2020.)

Das Facebook-Profil der Organisation

Das Facebook-Profil der Organisation unterstützt die Öffentlichkeitstätigkeit seit 2013.

Im April 2017 hatte das Profil mehr als 19 Tausend Likes, diese Zahl ist drei Jahre später, im April 2020, mehr als 64,400 – also sie verdreifachte sich.⁶ Die Interessen sind also groß, und es beweist auch, dass sich die Jugendlichen für das Thema interessieren. Es müssen aber die Plattformen dieser Generation gefunden werden.

Die redaktionellen Grundsätze veränderten sich nicht im Laufe der Zeit. Das Profil unterstützt weiterhin die bidirektionale Kommunikation, vor allem durch ihr leichten Stil.

Der YouTube-Kanal der Organisation

Auf dem YouTube erschien das erste Video der ungarischen Katastrophenschutz-Organisation im Jahr 2012. Die Seite verfügt heutzutage über 2,880 Followers, diese Zahl war im Jahr 2017 bloß 75. Vor vier Jahren hatte die Organisation 18 Videos auf den Kanal, heute kann man hier 64 ansehen.⁷



1. Abbildung

Kurzfilm „Brandschutz in der Küche“ auf dem YouTube-Kanal der Organisation.

Quelle: „Konyhai tűz eloltása,” YouTube. Erreichbar: www.youtube.com/watch?v=UQNAZCTknMU. (28. 04. 2020.)

Die Filme gehen um verschiedene Themen. Die Zuschauer können Filme über die Ereignisse der Organisation, oder auch Kurzfilme im Thema „Prävention“ anschauen.

⁶ Die Angabe von 2017 stammt von Ágnes Túriné Barta, „A közösségi média szerepe a katasztrófavédelem lakosságtájékoztatásában,” in *A társadalom szolgálatában – felkészülés és felkészítés a katasztrófavédelmi kihívások tükrében*, hrsg. Miklós Polgár (Pécs: Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság, 2017), 47–56.

⁷ Quelle der Angaben aus 2017: Túriné Barta, „A közösségi média szerepe.”

Die Katastrophenschutz-Direktion in der Hauptstadt verfügt ebenfalls über einen YouTube-Kanal, mit 2,230 Followers. An der Direktion ist eine professionelle sogenannte Videogruppe in Budapest tätig.

Der Mediaserver

„Der Mediaserver, der Server für die PressearbeiterInnen ist ab 4. Dezember 2012 erreichbar. Auf das online System wurden Bilder und Videos von den SprecherInnen aufgeladen.“⁸ Der Mediaserver funktioniert seit 2017 unverändert.

Das neueste Mittel: das Instagram-Profil der Organisation

„Pinterest und Instagram sind soziale Netzwerke, die ihren Schwerpunkt auf Bilder und Bildwelten gelegt haben. Im Gegensatz zu Facebook, Xing und Co., die eine breite Auswahl an Nutzungsmöglichkeiten bieten, haben sich Pinterest und Instagram hauptsächlich auf einen einzigen Bereich spezialisiert – visuelle Kommunikation.“⁹

Die Organisation verwendet diese Möglichkeit im Sinne der oben erwähnten Aussage, legt also den Schwerpunkt auf die visuelle Kommunikation. Das offizielle Profil verfügt über beinahe 7,500 Followers und mehr als 650 Posts. Es kommt vor, dass Fotos über berühmte Schauspieler oder Musikbands auf dem Profil erscheinen. Es ist ein effektives Verfahren, um mehr Likes (und eventuell auch Followers) zu sammeln. Diese Aktionen dienen nicht nur zur Information der Bevölkerung, sondern macht sich die Organisation durch freundlichen, natürlichen Stil besser bekannt.

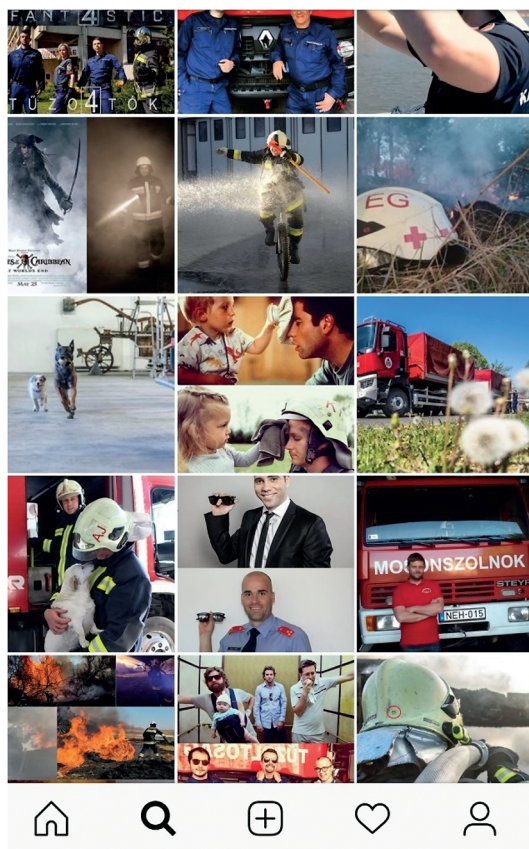
Heutzutage kommen mehrere Challenges, Aktionen zustande und die Katastrophenschutz-Organisation schließt sich diesen Trend oft an. In den letzten Zeiten macht die Organisation Fotocollagen im Zusammenhang mit berühmten Filmszenen, so unterstützend ein wichtiges Ziel, und zwar dass die Menschen während der Coronavirus-Krise zu Hause bleiben.

Aus der Perspektive der effektiven Kommunikationstätigkeit gesehen, ist die Verwendung des Instagrams von großer Bedeutung. „Visuelle Onlinekommunikation ist bei der Generierung von Aufmerksamkeit i.d.R. effektiver als (reiner) Text, denn Images bleiben länger im Gedächtnis verhaftet.“¹⁰

⁸ Á. Túriné Barta, T. Hábermayer, „Die Öffentlichkeitsstätigkeit des ungarischen Katastrophenschutzes,“ in *First Conference on Effective Response*. Conference Proceedings. Sopron, 15th November 2019. Hungarian Red Cross (Budapest, 2020, E-book). Erreichbar: www.ironore.eu/wp-content/uploads/2020/02/ER-Conference-Book-final-1.pdf (27. 04. 2020.), 113.

⁹ M. Kröner, *Visuelle Kommunikation im Social Web durch Pinterest und Instagram. Am Beispiel der Gastronomiebranche* (Grin, 2013, E-book), 1.

¹⁰ J. Raupp, J. N. Kocks, K. Murphy (Hrsg.), *Regierungskommunikation und staatliche Öffentlichkeitsarbeit. Implikationen des technologisch induzierten Medienwandel* (Wiesbaden: Springer Fachmedien GmbH, 2018).



2. Abbildung

Die Posts auf Instagram, auch mit Reaktionen auf Challenges.

Quelle: Erreichbar: www.instagram.com/katasztrofavedelem_hivatalos/ (29. 04. 2020.)

Schlussfolgerungen

„Zu den Grundaufgaben des Zivilschutzes und des Katastrophenschutzes gehören die Öffentlichkeitstätigkeit und die Vorbereitung der Bevölkerung auf bevorstehende Notfälle, beziehungsweise auf Verhaltensanweisungen in Notfall.“¹¹

Man kann feststellen, dass die online Öffentlichkeitstätigkeit der ungarischen Berufskatastrophenschutz-Organisation zwischen den Jahren 2017 und 2020 eine wesentliche Änderung erfuhr.

¹¹ J. Mógor, *A lakossági tájékoztatás és a nyilvánosság biztosításának kutatása a súlyos ipari balesetek elleni védekezésben*. Doktorarbeit, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2010. Erreichbar: <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12209/ertekezes.pdf;jsessionid=197A30332F25FA-6737B9EEBD51A8CCBA?sequence=1> (30. 05. 2020.), 11.

Wie es im Artikel ausführlich beschrieben wurde, zwei Tools der online Kommunikationsmittel, die schon im Jahr 2017 bestanden, wurden weiterentwickelt, und außerdem erschien ein neues Tool: das Instagram-Profil. Das Facebook-Profil und der Mediaserver blieben unverändert, der YouTube-Kanal ist auch weiterhin in Verwendung, die Webseiten und die Applikation „VÉSZ" wurden aber erneuert. Es ist wichtig zu erwähnen, dass die Anzahl der Followers auf Facebook und YouTube wesentlichen Zuwachs zeigt.

Die Autorin hat vorgeschlagen, dass der Erneuerung der Internetseiten und Applikation sollte eine Untersuchung vorausgehen, um die Webseiten und App für die Zielgruppen relevanter zu machen können. Es wäre ratsam, mit einer Untersuchung über die Meinung und Perzeptionen der Benutzer zu beginnen.

Klaus Beck schrieb über die interpersonale Medienwahl die Folgenden: „Die Wahl des Kommunikationsmodus erfolgt im Alltag... immer unter Bezugnahme auf den konkreten Kommunikationspartner, seine Erreichbarkeit, Vorlieben und Kompetenzen beziehungsweise die Annahmen, die man darüber hat, weshalb man auch von »interpersonaler Medienwahl« spricht."¹² Die Kommunikation im Bereich des Katastrophenschutzes versucht das Individuum zu erreichen.

Die Autorin verfasste im Artikel Vorschläge auf bestimmten Veränderungen und formulierte die Meinung, in welche Richtung die offizielle Applikation weiterentwickelt werden könnte.

Nach der Meinung der Autorin ist es weiterhin zu überlegen, ein offizielles Twitter-Profil für die Katastrophenschutz-Organisation zu eröffnen, damit sie noch mehr Leute mit ihren Informationen erreichen könnte, beziehungsweise viel mehr als jetzt auf englischer Sprache zu kommunizieren.

Zusammenfassend kann man feststellen, dass die Organisation die Trends der modernen, sozialen Medien folgt und die Interessen der Menschen erfolgreich wecken kann.

Literatur

Beck, K.: *Kommunikationswissenschaft*. 3. Auflage. Konstanz–München, UVK Verlagsgesellschaft GmbH, 2013.

CXXVIII/2011 Gesetz über Katastrophenschutz und die Änderung bestimmter damit zusammenhängender Gesetze. Erreichbar: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100128.tv>. (30. 05. 2020.)

Gabler *Wirtschaftslexikon*. Erreichbar: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommunikation-37167>. (27. 04. 2020.)

Krautz, H. – Geier, W. – Mitschke, T. (Hrsg.): *Bevölkerungsschutz. Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis*. Berlin–Heidelberg, Springer-Verlag, 2017. „Konyhai tűz eloltása." *YouTube*. Erreichbar: www.youtube.com/watch?v=UQNAZCT-knMU. (28. 04. 2020.)

¹² K. Beck, *Kommunikationswissenschaft*, 3. Auflage. (Konstanz–München: UVK Verlagsgesellschaft GmbH, Konstanz und München, 2013), 74.

- Kröner, M. *Visuelle Kommunikation im Social Web durch Pinterest und Instagram. Am Beispiel der Gastronomiebranche*. Grin, 2013, E-book.
- Mógor, J.: *A lakossági tájékoztatás és a nyilvánosság biztosításának kutatása a súlyos ipari balesetek elleni védekezésben*. Doktorarbeit. Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2010. Erreichbar: <https://nkrepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12209/ertekezes.pdf;jsessionid=197A30332F25FA6737B9E-EBD51A8CCBA?sequence=1>, (30. 05. 2020.)
- Raupp, J. – Kocks, J. N. – Murphy K. (Hrsg.): *Regierungskommunikation und staatliche Öffentlichkeitsarbeit*. Implikationen des technologisch induzierten Medienwandels. Wiesbaden, Springer Fachmedien GmbH, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-658-20589-8>
- Túriné Barta, Á. – Hábermayer, T.: „Die Öffentlichkeitstätigkeit des ungarischen Katastrophenschutzes.” In *First Conference on Effective Response*. Conference Proceedings. Sopron, 15th November 2019. Hungarian Red Cross. Budapest, 2020. E-book. Erreichbar: www.ironore.eu/wp-content/uploads/2020/02/ER-Conference-Book-final-1.pdf. (27. 04. 2020.)
- Túriné Barta, Á.: „A közösségi média szerepe a katasztrófavédelem lakosságtájékoztatásában.” In *A társadalom szolgálatában – felkészülés és felkészítés a katasztrófavédelmi kihívások tükrében*, hrsg. Polgár, Miklós. Pécs: Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság, 2017. 47–56.
- VÉSZ. Erreichbar: <https://katasztrofavedelem.hu/37/vesz>. (27. 04. 2020.)