

ANALIZA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTJO V ZVEZI Z DOMNEVNIMI NEVARNOSTMI MILENIJSKEGA HROŠČA

Analysis of Communications with the Public related to Potential Millennium Bug Hazards

Marko Polič*, Miro Kline**, Jože Bizjak***,
Barbara Princič Zajc**** in Olga Andrejek*****

UDK 659.2/.4:004.4

Povzetek

Analizirano je dogajanje ob koncu leta 1999, povezano z opozorilom prebivalcem na možne težave ob prehodu v novo tisočletje zaradi t. i. milenjskega hrošča. Poročanje o opozorilu je bilopretirano, vendar vsaj deloma zaradi neustreznega posredovanja opozorila medijem oz. neustreznih stikov med Upravo RS za zaščito in reševanje in novinarji.

Abstract

The events at the end of 1999 related to the public warning about a possible crisis due to the millennium bug following the turnover into the new millennium are analysed. The authors found that the warning received exaggerated publicity in the media, which was at least partly the consequence of inadequate contacts between the Administration and the media.

Ozadje

Prehod v leto 2000 je spremljalo vprašanje možnih težav povezanih z delovanjem računalnikov in računalniških sistemov. Na začetku oblikovanja računalnikov in njihovih programov je bila namreč sprejeta odločitev, da se leta označujejo zgolj z dvema števkama. Tako je npr. številka 99 označevala leto 1999. Zastavilo se je vprašanje, kako bo računalnik prebral številko 00, posebej v programih, ki so odvisni od datuma. Problem so poimenovali »Y2K«, »problem leta 2000«, »milenjski hrošč« itd. Obstajala je nevarnost, da bo ta navidez drobna težava povzročila veliko hujše težave, kot so odpoved telekomunikacij, medicinske opreme, nadzora in upravljanja naprav, motnje v delovanju jedrskih elektrarn, kemičnih tovarn itn.

Razvite države so v razreševanje nastalih razmer vložile veliko denarja (stotine milijonov dolarjev, samo Dow Chemical Company npr. prek 70 milijonov) in truda. Kot se je pokazalo, je prehod minil brez večjih težav, čeprav pred tem tega ni nihče upal zagotovo napovedati. Obstajala je stvarna možnost, da ne bo tako, saj je bilo vse možne težave težko predvideti. Zadnja linija obrambe so tako ostale lokalne skupnosti. Zato so v mnogih državah opozarjali prebivalce na možne težave, saj bi jih odpoved kateregakoli sistema lahko soočila z resnimi problemi. Posebno nevarnost je predstavljalo dejstvo, da je šlo za svetovni problem, ki bi lahko onemogočil mednarodno pomoč.

Priročnik Y2K Management Tool Kit, ki ga je izdal Globalni konzorcij Y2K, prinaša obsežen seznam napotkov za sprijem s hroščem.

V tem poročilu nas zanima samo opozarjanje širše javnosti. Temu je posvečen četrti del omenjenega priročnika, namenjen pripravljenosti lokalne skupnosti. Priporoča ustanovitev posebne skupine za izredne razmere, ki bi za svojo skupnost pripravila načrt za sprijem s težavami, ki bi nastale zaradi izgube električnega toka, komunikacij, bančnega delovanja, gretja, distribucije hrane, gospodarskih dejavnosti, pitne vode, zdravstvenih uslug itn. Navaja dokaj obsežen seznam napotkov za gospodinjstva (npr. oskrba s baterijskim radioaparatom, baterijskimi svetilkami, odevjami, šotori, uporaba prevrete vode ali vode obdelane s tabletami, zaloga hrane itd.).

Tudi ameriška Zvezna agencija za zaščito pred nevarnostmi (FEMA – Federal Emergency Management Agency) in predsednikov Svet za Y2K prehod sta izdala več obvestil, v katerih pravita, da sicer ni znakov, da bo prišlo do večjih motenj na nacionalni ravni, da pa je vedno modro biti pripravljen na možnost, da bo karkoli, od grdega vremena do težav z Y2K, začasno povzročilo težave. Osebna pripravljenost na prehod v leto 2000 ni nič drugačna od tiste na običajne zimske viharje. Kot vedno naj bi ljudje imeli baterije za svetilke in radijske sprejemnike, zalogo vode za tri dni, nepokvarljivo hrano ter v avtu vsaj pol rezervoarja bencina. Opozorili so jih še, naj poskrbijo za račune, bančne in davčne izpiske. Opozorilo so umestili v okvir običajne pripravljenosti prebivalcev na kakršnokoli nesrečo in opozarjali na nepotrebnost pretiranih odzivov.

Žal nimamo podrobnih podatkov o tem, kako so Američani sprejeli omenjena opozorila. Ni znano, da bi kdorkoli poročal o pretiranih odzivih ali celo o paniki. Med praznovanjem prehoda v leto 2000, v vsesplošnem navdušenju so bili tovrstni odzivi maloverjetni. Poziv sam, ki je opozarjal prej na možnost lokalnih težav kot na neko resno grožnjo ter jih umeščal med za to letno obdobje običajne vremenske težave, takih problemov tudi ni mogel povzročiti.

Priprave v Sloveniji

V zvezi s problemom Y2K je Uprava RS za zaščito in reševanje (Uprava) sprejela ukrepe za nemoteno delovanje na dveh področjih:

- na področju lastnega telekomunikacijsko-informacijskega sistema ter
- na področju preventivnih dejavnosti in obveščanja prebivalcev.

Ogledali si bomo predvsem te zadnje. Na področju zaščite in reševanja je Uprava predvsem ocenila možne vplive prehoda na nastanek nesreč in na reševanje ob nesrečah ter sprejela ukrepe, ki naj bi čim bolj zmanjšali možne posledice. Zato je pripravila dokument Pripravljenost na datumski prehod v leto 2000 na področju zaščite in reševanje. Dokument je bil po običajnem formalnem postopku usklajen na vseh predpisanih ravneh in posredovan županom vseh občin.

Uprava na dokument ni prejela od nobenega izmed naslovnikov prav nobene pripombe ali dopolnila. Zato lahko upra-

* prof. dr., Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo, Aškerčeva 2, Ljubljana; ** doc. dr., Fakulteta za družbene vede, Kardeljeva pl. 5, Ljubljana; *** Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, Kardeljeva pl. 21, Ljubljana; **** Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, Kardeljeva pl. 21, Ljubljana; ***** Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, Kardeljeva pl. 21, Ljubljana

vičeno sklepamo, da je bil sprejemljiv ali pa ni vzbudil dovolj pozornosti in je bil popolnoma prezrt.

Del tega dokumenta je Uprava prek medijev in svoje spletne strani na internetu posredovala prebivalcem Slovenije. Sporočilo prebivalcem je bilo v osnovi pripravljeno tako kot podobna sporočila v tujini.

Na posredovano sporočilo so se do 3. januarja 2000 prebivalci odzvali s klici na številko 112 le v dveh od 13 regijskih centrov za obveščanje, in sicer na območju Nove Gorice (67 klicev) in Maribora (18 klicev). To število je bilo občutno nižje od npr. motilnih klicev, ki jih je bilo samo na območju Ljubljane v zadnjem tednu leta 1999 približno 770 na dan.

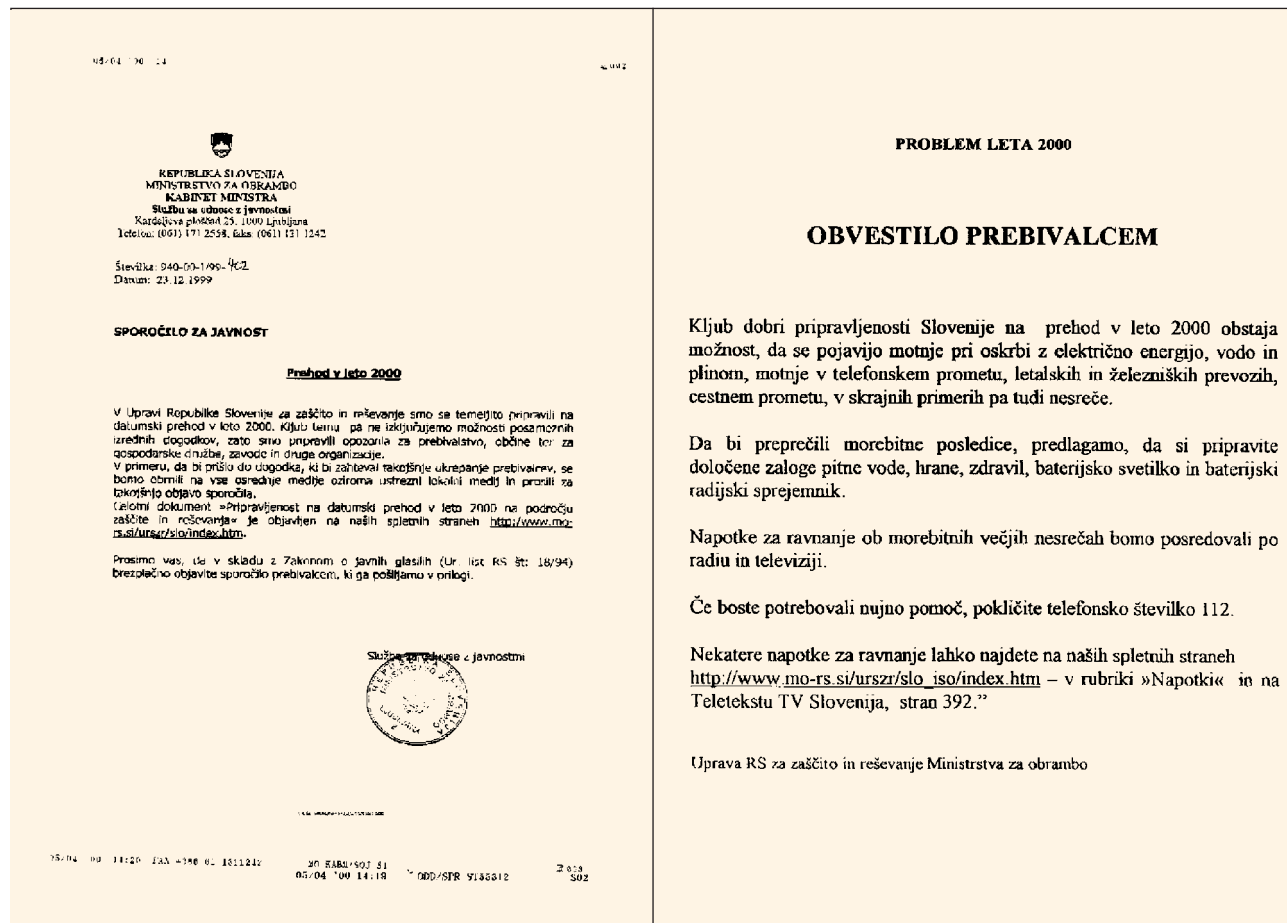
V regijskih centrih za obveščanje in v Centru za obveščanje Republike Slovenije so ob prehodu v novo leto okrepili dežurno službo. V lokalnih skupnostih so v skladu s priporočili Uprave o možnih težavah ob prehodu v leto 2000 seznanili člane občinskih štabov CZ in povečali pripravljenost poverjenikov za CZ. S tem so zagotovili boljše spremljanje morebitnih težav.

Opozorilo

Uprava je že na začetku priprav na prehod sklenila, da na možne težave opozori tudi prebivalce. Predlog opozorila je

bil pripravljen v okviru standardnih opozoril, ki so jih v zvezi z Y2K objavljali tudi v drugih državah. Slovensko besedilo je v veliki meri temeljilo na besedilu obvestila FEMA-e. Od njega se je razlikovalo predvsem v tem, da ni omenjalo običajne pripravljenosti na možne nesreče in nepotrebni pretirani odzivi¹. Osnutek opozorila je bil poslan vsem množičnim medijem 23. decembra 1999. Pošiljatelj je želel, da bi mediji objavili sporočilo v neokrnjeni obliki, zato je bilo opozorilo poslano s spremnim dopisom, ki se je skliceval na določbe Zakona o javnih glasilih in prosil za brezplačno objavo opozorila (slika 1). V dopisu ni bila omenjena kontaktna oseba za dodatna pojasnila, sam dopis pa je bil zelo formalen. Vprašanje je, ali zakon omogoča oz. zahteva tudi dosledno upoštevanje ponujene grafične oblike ali zgolj navajanje besedila, ali dopušča komentar in če, kdaj?

Oba posredovana dokumenta sta z vidika teorije in prakse odnosov z javnostjo vsaj delno sporna. V dopisu manjkajo osnovni podatki, kot so naslovi in kontaktna oseba. Namesto tega bralca pošilja na neoseben internetni naslov. Vsebinsko pa je izjemno formalen in dejansko tudi premalo informativen, da bi bil zanimiv kot gradivo za oblikovanje novinarskega sporočila. Deluje uradniško in je zato morda dražil tako urednike, na katere je bil naslovljen, kot nato najverjetneje tudi novinarje, zadolžene za pisanje prispevka.



Slika 1. Dopis medijem in opozorilo za javnost, ki naj bi bilo objavljeno neokrnjeno (Vir: Uprava RS za zaščito in reševanje) Figure 1. Letter sent to the media and the public warning, which should have been published in its entirety

Samo opozorilo prebivalcem je nekje na pol poti do učinkovitega opozorila. Predvsem je brez osebne note, ki bi nedvomno omogočila večjo mero zaupanja. Po drugi strani pa grafično ni oblikovano tako, da bi dejansko močno izstopilo iz ostalih medijskih vsebin v posameznem mediju. To velja tako

za samo postavitev kot tudi za izbor črk in postavitev naslovov.

Vsebinsko opozorila bolj izpostavlja problem leta 2000 kot pa ustrezen odziv nanj. Naslov se namreč glasi Problem leta

¹ Prav neomenjanje tega je omogočilo medijske odzive, ki so sledili, saj bi bili komentariji, kakršni so se pojavljali, tako že v kali preprečeni. Z vidika teh odzivov ni pomembno, da je bilo opozorilo kot tako neučinkovito.

2000 in ne kot v ameriški različici Bodite pripravljeni (Be Prepared). Razen tega opozorilo izpušča primerjavo (...kot pri običajnem zimskem viharju), s katero bi zagotovo skoraj povsem relativiziralo grožnjo oziroma možno nevarnost Y2K in jo vsaj z vidika zaznavanja predstavilo kot obvladljivo grožnjo.

Opozorilo je nastalo v skrajno **nejasnih** razmerah, ko nihče ni mogel stoodstotno zagotoviti, da ne bo nič narobe, tako pri nas kot pri naših sosedih (v bližini Slovenije so jedrske elektrarne, kemične tovarne ipd.). Celotno vzdušje v državi je bilo predpraznično in med prebivalstvom ni bilo zaznati nobenih strahov zaradi Y2K ali česa drugega. V teh razmerah je težko učinkovito opozarjati, saj so ljudje po naravi **nagnjeni** k temu, **da ne storijo ničesar**, da **zanikajo** možno nevarnost. Kakšna resnejša akcija bi lahko imela povratni učinek, kot nastopa pri zmotnih preplahih, in prihodnjih opozoril Uprave prebivalci ne bi resno upoštevali. Zato se je Uprava po vzoru drugih razvitih držav odločila za razmeroma nevtralnno opozorilo, ki je predlagalo zgolj to, kar bi bil že normalen samozaščitni ukrep pred kakršnokoli možno nesrečo. Tega, da gre za normalen ukrep, smiselno ne glede na možne težave z Y2K, opozorilo sicer ni omenjalo. Opozorilo je bilo pisano v pogojnikih, opozarjalo je na dobro pripravljenost Slovenije na prehod v leto 2000, težave pa so bile navedene zgolj kot **možnost**. Protiukrepi so bili zgolj predlagani. Gre pravzaprav za značilen primer **neučinkovitega** opozorila, ki odgovornim le omogoča, da po morebitnem dogodku izjavijo, da so nanj pač opozorili. Res pa je, da kaj več zaradi narave problema ni bilo možno storiti in da so bila tako dvoumna tudi opozorila v mnogih drugih državah.

Odzivi

Vseh objav v medijih, povezanih z opozorilom, je bilo od 23. do 31. decembra 1999 preko 25². Skoraj praviloma je bilo obvestilo le povzeto in komentirano, če pa je bilo objavljeno neokrnjeno mu je bil dodan obsežen komentar. To je seveda v popolnem nasprotju z namenom opozarjanja. Necelovito, nepopolno ali komentirano opozorilo ima pri bralcih popolnoma drugačne učinke od načrtovanih.

Na osnovi takšnih odzivov medijev se sedaj več kot upravičeno zastavlja vrsta vprašanj. Na nekatera od njih bomo skušali odgovoriti.

Ali je bilo opozorilo ustrezno?

Kakšni so bili ali bi utegnili biti njegovi učinki?

Zakaj so bili odzivi medijev³ na opozorilo razmeroma nepadalni?

Zakaj so razmeroma nevtralnno besedilo obsodili zaradi »panike«?

Predvsem na to zadnje vprašanje je treba jasno odgovoriti, saj bodo drugače predelovali še mnoga druga opozorila, kar lahko njihov vpliv povsem spremeni. To pa je lahko v drugačnih okoliščinah, kot so bile tokrat, ko se je vse izšlo brez težav, tudi nevarno.

Naj omenimo še to, da je Svet Vlade RS za informatiko prevzel nalogo usklajevalca in predlagal, da se mesec december izkoristi za zadnja preverjanja in (še le decembra!!!) **opozarjanje javnosti**.

Kot smo že nakazali, so mediji opozorilo za javnost objavljali praviloma s komentarji, ki so obvestilo očitali paničnost in pretiravanje, se iz opozarjanja in Uprave norčevali ipd. Višek vsega je bil verjetno komentar na TVS 1 3. 1. 2000 v Dnevniku ob 19.30, ko je eden od intervjuvancev trdil, da gre »predvsem strokovnemu in umirjenemu odzivu medijskih hiš zaslug, da opozorilo ni povzročilo večje panike«.

Odzivi medijev so bili zelo hitri in skoraj po vrsti odklonilni. Le radijske postaje so praviloma prenesle opozorilo v celoti

in brez komentarjev. Očitno je takšna oblika tam najbolj možna, ali pa imajo do vira še najbolj pozitivno stališče. Morda gre preprosto za to, da je radio najustreznejše in najdostopnejše sredstvo množičnega obveščanja, ki je tudi v preteklosti največkrat odigral to vlogo. Tako imajo novinarji in uredniki v tem mediju več izkušenj z opozarjanjem in se ustrezneje odzivajo.

Predvsem novinarji iz tiskanih medijev so že z velikimi naslovi izražali svoja stališča. Le malo piscev je pokazalo razumevanje za početje Uprave. Včasih so ocene umeščali v okvir drugih problemov na MO RS oz. očitali Upravi resnične ali namišljene pomanjkljivosti ob raznih prejšnjih nesrečah. Po odstopu direktorja Uprave so nekateri pokazali nekaj več razumevanja za delo Uprave, čeprav ne za to akcijo. Sodelavci Uprave, vključno z direktorjem, so v raznih intervjujih in razgovorih pojasnjevali kritizirani ukrep in skušali preusmeriti razpravo na dejstva, kar pa je bilo prevečkrat preslišano in ni dobilo pravega poudarka. Že v prvih odzivih pa so pristajali na ugotovitev, da opozorilo morda le ni bilo najboljše, a le glede na to, da bi takšno, kot je bilo, morda lahko povzročilo prevelik preplah. Dodatno so zadevo oteževala neskladna stališča različnih vladnih služb, saj nobena Uprave ni podprla, čeprav je opozorilo izhajalo tudi iz njihovih ugotovitev.

Redkokdaj smo lahko v slovenskih medijih zasledili tako usklajeno akcijo, naperjeno proti nekemu sorazmerno nevtralnemu dogodku (ni ne političen, niti ne gre za kriminal), kot je opozorilo na možno nesrečo. Mediji so se razlikovali predvsem po stopnji svoje kritičnosti, če pa so pisci že kazali določeno razumevanje, opozorila vsekakor niso zagovarjali. Zdi se, da je takšno ravnanje v veliki meri posledica njihovega odnosa do **vira** oz. posredovalca sporočila.

Ocena medijskih odzivov in ravnanja Uprave

Odzive medijev lahko nedvomno ocenimo kot **neustrezne in neumestne**. Panika je – to kažejo tako domače kot tuje raziskave (glej npr. Quarantelli, 1977) – izredno redka. Pogosta pa je raba oznake »panika«, ki jo predvsem laiki samodejno pripisujejo vedenju ljudi med nesrečo oz. opozorilom nanjo. Že Quarantelli ugotavlja, da prav zaradi bojazni pred možno paniko odgovorni pogosto ne opozarjajo ljudi na grozečo nevarnost. Posledice so potem hujše in panika zaradi neopozorjenosti verjetnejša.

Proglasanje nekega opozorila, ki je po vseh strokovnih merilih neučinkovito⁴, za panično, alarmantno, zlohotno ipd., kakorkoli je že to netočno, bi morali pravzaprav **pričakovati in predvideti**. Taka medijska obravnava tovrstnih dogodkov je dejansko precej običajna, saj mnogi avtorji ugotavljajo, kako lahkotno mediji uporabljajo izraz panika. Obvestilo je prišlo še v medijsko razmeroma praznem predprazničnem času in povrhu vsega še z ministrstva, ki je pogosto v središču medijske pozornosti, in je bilo zato kot nalašč za pikre komentarje.

Najbrž bi bilo bolje, če bi bilo opozorilo za prebivalce posredovano medijem na drugačen način, npr. prek tiskovne konference, na kateri bi bile natančneje predstavljene razmere ob datumskem prehodu, možni zapleti in grožnje ter vloga medijev pri tem. Res je tudi, da je bilo to prvo opozorilo, ki ga je Uprava pripravila neposredno za prebivalce, saj drugače le razglašala nevarnosti in ogroženosti, npr. požarno nevarnost, nevarnost poplav ipd. V preteklosti je sicer skušala pridobiti stike z novinarji, vendar na njene pobude ni bilo večjega odziva.

Tako ne moremo vsega pripisati zgolj novinarskemu nepoznavanju področja t. i. kolektivnega vedenja. Opozorilo je bilo medijem ponujeno na **neustrezen** način, s preprostim spremnim dopisom in sklicevanjem na zakon. Niso bili sez-

² V januarju in februarju 2000 je bilo še veliko več komentarjev tako o samem opozorilu kot o odstopu direktorja Uprave.

³ V gradivu Emergency Response 2000 Evroatlantskega partnerskega sveta (Lugano, oktober 1999) ugotavljajo, da javni mediji vse bolj omalovažujejo problem prehoda v leto 2000. Pritiski, ki so zahtevali bolj realističen in agresiven odnos do tega problema, so povzročili razburjenje.

nanjeni z razmerami, možnimi grožnjami ipd. Prav tako niso bili **vpleteni** v dogajanje. Vedli so se kot nekdo od zunaj, čeprav bi morali biti akterji opozarjanja. To dejansko odraža pomanjkanje dolgoročnih kakovostnih stikov Uprave s predstavniki medijev in njihove vpletenosti v njene naloge na področju opozarjanja. Toda ta vpletenost je predvidena (glej npr. tablo z znaki za preplah in viri obvestil, ki jih ponuja) in nujna za ustrezno delovanje sistema zaščite in reševanja.

Ena ključnih napak je bil tudi pozen začetek obveščanja javnosti (december), napačno časovno usklajevanje, neustrezna pa je tudi pristojnost tistega, ki je tokrat o tem odločal (Center vlade za informatiko). Gre izključno za vprašanje stikov z javnostjo in njenega obveščanja oz. opozarjanja, kar pa ni delo informatikov, ampak posebej usposobljenih strokovnjakov.

Predlogi

Učinkovito ukrepanje temelji le na **dolgoročni pripravi** in naravnosti prebivalcev k samozaščitnem ravnanju. V to je vključeno tudi dolgoročno naravnano **sodelovanje z mediji** in njihova večja **vpletenost** v tovrstne dejavnosti. Opozarjanje na problem Y2K bi moralo biti tudi sistematično ponavljano dejanje, umeščeno v sklop vključevanja prebivalstva v zaščitne ukrepe.

Analiza dogajanja ob opozorilu na Y2K nakazuje večje število nujnih ukrepov in spremembo v vedenju ter ravnanju Uprave RS za zaščito in reševanje na ravni komuniciranja z njenimi ključnimi javnostmi – z mediji in državljani:

- izpopolnjevanje sistema opozarjanja prebivalcev in obveščanja javnosti,
- zagotavljanje usklajenega delovanja različnih vladnih služb, ko gre za področje zaščite in reševanja (kdo lahko to zagotovi in kako),
- vzpostavitev samostojne službe za stike z javnostjo pri Upravi RS za zaščito in reševanje,
- izdelavo projekta dolgoročnih stikov z različnimi javnostmi s ciljem bistveno povečati ugled Uprave RS za zaščito in reševanje,
- pripravo posebnega projekta kriznega komuniciranja, ki bo podrobno določal ravnanje vseh vpletenih v krizi,
- aktiviranje službe za stike z javnostjo v vzpostavljanju stikov z novinarji različnih medijev in njihovo stalno informiranje o tej dejavnosti,

- povečanje vpletenosti/motiviranosti ožjega kroga novinarjev iz različnih medijev v delo sistema zaščite in reševanja,
- povečanje poznanosti Uprave RS za zaščito in reševanje in njenega poslanstva v nekriznem obdobju kot osnove za graditev njenega ugleda,
- oblikovanje pozitivne podobe Uprave RS za zaščito in reševanje v strokovni javnosti novinarjev, mnenjskih vodij, politikov in široke javnosti, saj njena relativna nepoznanost zmanjšuje njeno učinkovitost.

Zgrajen, pridobljen ugled je sicer izredno krhek, a vendar predstavlja vir, ki vsaki organizaciji vsaj za nekaj časa omogoči lažje komuniciranje v krizni situaciji. Prav zaradi tega je treba v nekriznem obdobju veliko delati, torej komunicirati z vsemi javnostmi. Tako bo možnost, da bi se podoben primer ponovil, povsem minimalizirana.

Literatura

1. Bland M. (1998). *Communicating out of a Crisis*, London: Macmillan
2. Fearn-Banks K. (1996). *Crisis Communication: A Casebook Approach*, Mahwah: LEA
3. Fitzpatrick C., Mileti D.S. (1994). *Public Risk Communication*, V: Dynes R.R., Tierney K.J. (Eds.), *Disasters, Collective Behavior and Social Organization*, Newark: University of Delaware Press, 71–84
4. Green P.S.D. (1992). *Reputation Risk Management*, London: Pitman Publishing
5. Gutteling J.M., Wiegman O. (1996). *Exploring Risk Communication*, Dordrecht: Kluwer
6. Heath R. (1998). *Crisis Management for Managers & Executives*, London: Pitman Publishing
7. Kline M., Polič M., Zabukovec V. (1998). *Javnost in nesreče*, Ljubljana: ZIFF
8. Lerbinger O. (1997). *The Crisis Manager*, Mahwah: LEA
9. Quarantelli E.L. (1977). *Panic behavior: Some empirical observation*. V: Conway D.J. (Ed.), *Human Responses to Tall Buildings*, Stroudsburg: Dowden
10. Tierney K.J. (1994). *Making Sense of Collective Preoccupations: Lessons from Research on the Iben Browning Earthquake Prediction*. V: Platt G.M., Gordon C. (Eds.), *Self, Collective Behavior and Society*, Greenwich, Connecticut: JAI Press