
Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése

KOMMUNIKÁCIÓS TERV

és

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓS TERV

PROJEKT SZÁMA:

TOP-3.1.1-15-BO1-2016-00025

Készítette:

Zemplén Televízió Közhasznú Nonprofit Kft.

Sátoraljaújhely Város Önkormányzata közreműködésével

Sátoraljaújhely, 2017. szeptember

1. Helyzetelemzés és stratégiai célkitűzések

Előzmények és általános célok

Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése

Előzmények:

„Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” című programjának keretében fejlesztik a kerékpárút hálózatot, körforgalmakat alakítanak ki Sátoraljaújhely forgalmas közlekedési csomópontjaiban, bővítik a parkolók számát, pótolják a hiányzó útburkolati jeleket és sebességmérőt helyeznek ki. A program célja a város közlekedésbiztonságának növelése.

A kerékpárút hálózat fejlesztése hozzájárulhat a fenntartható közlekedést választók számának növeléséhez és a kerékpárral közlekedők kényelmének javításához. A Kossuth Tömbben illetve a Zemplén kalandparknál kialakításra kerülő parkolók hozzájárulnak a belváros környezetterhelésének csökkentéséhez, a közösségi közlekedést választók számának növeléséhez. A város tömegközlekedéssel érintett területein meglévő buszmegállók fedett várókkal való ellátása a tömegközlekedést választók kényelmét, komfortérzetének javítását szolgálja. Csomóponti körforgalmak kiépítése, sebességmérő radar elhelyezése, útburkolati jelek felújítása és közlekedésbiztonsági célú útvonal korrekció a biztonságosabb közlekedés szolgálja. A programhoz szemléletformáló tevékenység is kapcsolódik. A kampány célja a kerékpáros közlekedés népszerűsítése illetve rávilágítani a biztonságos közlekedés fontosságára.

A stratégiai cél:

Sátoraljaújhely Város Önkormányzata a „Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” című projekt keretében a városi közösségi közlekedés infrastruktúrájának több elemből álló fejlesztését valósítja meg.

A program keretében a közigazgatásilag Sátoraljaújhelyhez tartozó Károlyfalva településrész belterülete és a 37-es számú főút meglévő Eurovelo kerékpárútja között 475 méter önálló elválasztás nélküli gyalog és kerékpárút épül. A beruházás egyrészt hozzájárul ahhoz, hogy a településrész lakói kerékpárral könnyebben el tudják érni a már meglévő bicikliúton Sátoraljaújhelyt és Sárospatakot, mint foglalkoztatási központokat. Másrészt biztosítja, hogy a gyalogosok a vegyes használatú kerékpárúton a 37-es számú úton található tömegközlekedési megállókat biztonságosabban megközelíthessék. A kerékpárút a 37. számú úton a meglévő burkolaton történő átkelő kijelölésével, megfelelő energiatakarékos és napelemes megvilágításával, a főúton menő közlekedés forgalomtáblázással történő csillapításával kerülne átvezetésre az átkelés

biztonságának fokozása érdekében.

A program keretében az EV-11 Eurovelo kerékpárút átvezetésre kerül a városon, ezzel pótolva a hálózat hiányzó szakaszát. Jelenleg a 37-es számú főút lámpás csomópontjától a Pataki utcán a Szüret utcáig van kétoldalt kerékpársáv kijelölve. A program keretében a már meglévő szakasz kerül meghosszabbításra a Pataki, Kossuth Lajos és Kazinczy Ferenc utcán keresztül mindkét oldalt nyitott kerékpársávként a város északi végén lévő körforgalomnál folytatódó EV-11 kerékpárútig. Főtéri átvezetés szakítja meg a jelenleg is forgalomtól elzárt forgalomcsillapított övezetben a bicikli utat, mely „gyalog- és kerékpárút” övezetté lesz nyilvánítva.

A projekt során megvalósuló kerékpárforgalmi létesítmények a településrészek összekötésével a kerékpárút-hálózat fejlesztését, valamint a munkaerő mobilitásának javítását, foglalkoztatási és a turisztikai célokat is szolgálni fogja. A kerékpárút létesítése a közúti forgalom részbeni szétválasztásával a közút kapacitásának növelését, a balesetveszély csökkentését is segíti.

A program keretében a Vasvári Pál és Árpád utcai illetve az Vasvári Pál utca és Rákóczi utcai csomópontjainak körforgalommá alakítása történik meg. Mindkét kereszteződés a város fő közlekedési gyűjtőpontjának számít. A beavatkozás a közlekedés biztonságos feltételeit teremti meg ezekben a keresztezésekben.

Az Árpád út-Kossuth Lajos út belvárosi jelzőlámpás csomópontjában a buszok bekanyarodását segítő ívkorrekció kerül kialakításra a csomópont közlekedésbiztonsága és használhatósága céljából. A Kossuth Lajos út felől az Árpád utcára jobbra kanyarodó buszok orrsöprése a szűk kanyarodósáv miatt nem teszi lehetővé az Árpád utcáról jövők számára a lámpához való biztonságos felállást, illetve a lámpánál állók miatt a buszok nem tudnak bekanyarodni. A biztonságos jobbra kanyarodáshoz szükséges helyet az út szegélyének elbontásával végrehajtható ívkorrekció biztosítja, mely a járda és a mellette lévő zöldterület területéből elvéve elvégezhető. Az átalakítás érinti a kereszteződésben lévő Árpád utcai gyalogátkelő helyet is. Ezen a helyen a kiemelt szegély a jelenlegi süllyesztett módon alakítják ki. Az úttest burkolati jelei az új rendnek megfelelően felfestésre kerülnek, a táblázás pontosításra kerül.

A program lehetőséget teremt a város már meglévő buszmegállóiban az utasok komfortjának biztosítása érdekében fedett várakozóhelyek kialakítására. A település öt pontján a meglévő várakozókkal azonos buszvárók kerülnek telepítésre.

A Vasvári Pál- Dózsa György utcák csomópontjában forgalomcsillapítás céljából napelemes-radaros sebességmérő telepítésére kerül sor a gyakori sebességtúllépések megakadályozása és a közlekedésbiztonság fokozása érdekében. A város önkormányzati útjain a hiányzó, megkopott burkolati jelek pótlása, felújítása lesz megvalósítva a közlekedésbiztonság javítására céljából.

A belváros parkolóhely hiányának megszüntetése és tehermentesítése érdekében a Kossuth tömb belsőben 104 parkolóhely kialakítása történik meg. A parkolók számának növelésével az itt lakók,

a főutcai üzletekben vásárlók, a közeli oktatási intézményeket használók parkolási igényei kerülnek kielégítésre úgy, hogy a belvárost átmenő forgalommal nem terheli. A projektelelem megvalósítását a zöld város programmal összehangolva végzik el.

A város északi határában 196 férőhelyes P+R parkoló, helyi és helyközi buszmegálló és forduló kialakítását hajtják végre. A parkolók a Zemplén Kalandpark melletti Torzsás úton található önkormányzati területen kerülnek kialakításra. Az új létesítmény alkalmas lesz arra, hogy a kalandpark által generált évi 200 ezer fős látogató parkolási igényét részben kielégítse, illetve a belvárosra nehezedő forgalmat csökkentse.

A városba érkező aktív turisták jelentős része a belvároson keresztül, a rendkívül balesetveszélyes hegyi szerpentinén át közelíti meg a kalandpark középső állomását.

A város célja, hogy a kalandpark látogatói a Torzsás úti parkolót igénybe véve és aztán a kalandpark szolgáltatásait használva jussanak el a középső állomásra, illetve a belvárosba ezzel egyrészt turisztikai forgalmat generálva, másrészt pedig a belváros átmenő forgalmát csökkentve. Legfontosabb cél a belváros forgalmának csillapítása, a parkolót kereső autók forgalmának csökkentése, a turistabuszok eddig megoldatlan parkolásának lehetővé tétele, továbbá a turisták tömegközlekedésre terelése és belvárosba jutásának biztosítása. A probléma megoldására a gumikerekes kisvonat menetrendszerű járatain felül tematikus járatok indítását, helyi és helyközi buszjáratok bevonását is tervezik.

2. Kommunikációs célok meghatározása

A „Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” című projekt kommunikációs tevékenységei elérhetővé válnak és elősegítik a program társadalmi elfogadottságát.

Jelen dokumentum „Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” című program kommunikációs feladatainak összegzése, melyek azt a célt szolgálják, hogy a lakosság, illetve az érintett célcsoportok támogatása mellett valósuljon meg a projekt. A célcsoportba tartozókat megfelelő, aktuális információval ellátva elérhetjük, hogy a projekt által kitűzött célokat elfogadják, és tudatosan támogassák.

A projekt kommunikációjának ezért pozitív hangvételűnek kell lennie, hangsúlyozva azt, hogy a város közlekedés fejlesztése hatással van a helyi lakosság életkörülményeire, hiszen ezzel jelentős

mértékben javítani tudják a kerékpárral, illetve gépjárművel való közlekedés feltételeit. Ezen túl hozzájárul a városba vásárlás és ügyintézés céljából érkező térségi lakosság, illetve a turisztikai céllal érkező vendégek jobb közlekedési és parkolási lehetőségeihez.

A kommunikációs eszközök, technikák által közvetített információknak konkrétumokra kell épülniük, az általános megfogalmazások kizárólag a stratégiai célok bemutatására használhatók, egyéb esetben a projekt sikere érdekében kerülendőek.

A projekt célcsoportjába tartozik Sátoraljaújhely lakossága, a térségben élők, valamint az a potenciális vendégkör, mely turizmus céljából érkezik a városba.

A kommunikációs terv elfogadása után, az annak végrehajtásában részt vevők számára történő kihirdetés, illetve a terv végrehajtásának felügyelete a projektvezető kizárólagos feladata és hatásköre.

3. Célcsoportok – üzenetek meghatározása

Célcsoportok	Üzenetek
Sátoraljaújhely közigazgatási területén élő lakosság	A program keretében olyan fejlesztések valósulnak meg, melyek hozzájárulnak Sátoraljaújhely közlekedésbiztonságához. Tudatosítani kell a Károlyfalván élő lakosságban, hogy a projekt a kerékpárút hálózat fejlesztésével biztonságosabbá és könnyebbé teszi számukra a város és munkahelyük megközelítését. Sátoraljaújhely település belterületén megvalósuló programelemek a gépjárművel forgalomban résztvevők számára eredményez biztonságosabb közlekedési feltételeket eredményez.
Környező település lakossága	Sátoraljaújhely járási és egészségügyi központ, ezért a bodrogi, hegyközi, de még a

	<p>hegyaljai településen élő közül is sokan keresik fel a várost ügyintézés és egészségügyi ellátás igénybevétele céljából. Éppen ezért éreztetni kell velük is, hogy a városban végrehajtásra kerülő közlekedési fejlesztések és a parkolók kialakítása javítja az ő közlekedésbiztonságukat, továbbá hozzájárul a város könnyebb megközelítéséhez és a belvárosban való zavartalan közlekedéshez.</p>
<p>Potenciális turista kör</p>	<p>Sátoraljaújhely több olyan létesítménnyel rendelkezik (Pl. Zemplén Kalandpark, magyar Kálvária, Kazinczy Ferenc Múzeum), mely a turisták körében népszerűségnek örvend. Miután a városban végrehajtandó fejlesztések forgalmi rend változással is járnak (körforgalmak kialakítása) a távolabbi településekről érkezőknek is tisztában kell lenniük a megváltozott körülményekkel. A Zemplén Kalandpark kialakításra kerülő parkolók szintén elsősorban a turisták szempontjából előnyös. A korábbiakban kevés számú férőhely gondot jelentett a parkolásban kiváltképp a forgalmasabb időszakban például nyáron vagy hosszúhétvégéken problémát. Erre a gondra adhat megoldást az új parkoló és buszforduló kialakítása.</p>

4. Kommunikációs stratégia megalkotása

A program sikere függ a társadalmi elfogadottságból eredő kockázattól is. A kommunikáció során ezért érzékelteni kell a lakossággal, a célcsoportba tartozó személyekkel, illetve a gazdasági élet szereplőivel a projekt gazdasági, valamint társadalmi hasznát.

A kommunikáció eszközszer

„Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” címet viselő projekt kommunikációs tervének ütemezése a vállalkozási szerződésben rögzített ütemterv szerint kell, hogy haladjon, annak meg kell felelnie.

A támogatási szerződésben foglaltakhoz képest kisebb volumenű kommunikációs tevékenység nem valósulhat meg, a különböző csatornák igénybevétele, a források hatékony felhasználásával történik.

Fontos, hogy a kommunikáció valóban azokhoz érjen el, akiknek szánták az üzenetet, azaz valódi, céltudatos, és sikeres kommunikáció kell, hogy megvalósuljon.

Tekintettel a térség szociálisan hátrányos helyzetére, a kommunikáció és a válságkommunikáció kiemelt szerepet kell, hogy játsszon a projekt megvalósítása során, annak minden elemében.

Kommunikációs csatornák, ütemterv

Sátoraljaújhely Város honlapján a projekthez kapcsolódó oldal kerül megjelenítésre

Megvalósítása a projekt indulásával párhuzamos. Az internetes honlap tartalmazza a projekt leírását, annak menetét, továbbá aktuális információt nyújt a lakosság és a projekt résztvevői számára az aktuális helyzetéről. Az oldalon megtalálhatóak a legfrissebb hírek a megvalósítás menetére vonatkozóan, illetve a program indoklása, a projektismertető és várható eredményei.

Ismertető tábla elhelyezése

A tájékoztató tábla biztosítja az európai uniós forrásból megvalósuló fejlesztések láthatóságát a lakosság számára. A tábla elhelyezése a legszükségesebb projektinformációkat tartalmazza, az európai uniós pályázati emblémákkal ellátva.

Sajtóközlemény, sajtóesemények összegyűjtése

A projekt indításakor és zárásakor sajtóközlemény készül. A sajtóközlemény megjelenik a Zemplén Televízió hirdetési felületén /képújságban/, valamint a helyi nyomtatott sajtóban.

Fotódokumentáció

A program legfontosabb állomásai fotók segítségével is dokumentálásra kerülnek. A fotódokumentáció elérhető a projekthez kapcsolódó térképtéren.

TV tájékoztató a térségi televízióban

A televízió ellátottsági területén képes a legszélesebb célcsoportt, illetve, a közönség elérésére. A helyi Zemplén TV-ben való hír-megjelenés a projekt megvalósításának legfontosabb állomásairól számol be.

5. A tájékoztatás során használt kommunikációs eszközök

	Kommunikációs eszközök	Tevékenység időbeni ütemezése (év, hónap)	Darabszám	Az eszköz paraméterei	Az eszköz költsége (Nettó ár Ft-ban + ÁFA)
1	Kommunikációs terv készítése	2017. szeptember	1		100.000
2	Nyomtatott tájékoztatók (brosúrák, szórólapok, stb.) elkészítése és lakossági terjesztése	-	-	-	-
3	A kedvezményezett működő honlapján a projekthez kapcsolódó tájékoztató (esetleg aloldal) megjelenítése	2017. október-2020. február 28.	1	A projekt kedvezményezettje Sátorajújhely Város Önkormányzata. A város hónapján kerül kialakításra a projekthez bemutatását célzó aloldal, mely a program teljes időszaka alatt elérhető.	60.000
4	Sajtóközlemény kiküldése a projekt indításáról és a sajtómegjelenés összegyűjtése	2017. november	1	A sajtóközlemény röviden összefoglalja a projekt célját, legfontosabb információit. Tartalmazza a kedvezményezett nevét, a támogatás mértékét, a támogatót illetve a szükséges	40.000

				formai elemeket, lógókat, szlogent valamint a projekt kódszámát. Megjelenik a helyi sajtóban. (Zemplén TV képújság, Újhelyi Körkép)	
5	Sajtó-nyilvános események szervezése (ünnepélyes eseményekhez, pl. alapköletétel, egyes beruházási fázisok befejezése, projektlátogatás, átadások, képzés zárása, stb.)	-	-	-	-
6	A beruházás helyszínén „A” vagy „B” vagy „C” típusú tájékoztató tábla elkészítése és elhelyezése	2017. november 1. - 2020. február 28.	6	A projekt megvalósulásának helyszínein 1 darab „B” típusú tájékoztató tábla kihelyezése. Mérete: 300X150 cm valamint 5 darab „C” típusú tájékoztató tábla kihelyezése. Mérete: 59,4 cm x 42 cm	110.000
7	Média-megjelenés vásárlása a projekthez kapcsolódóan	-	-	-	-
8	Kommunikációs célra alkalmas fotódokumentáció készítése	2017. november 1- 2020. február 28.	1	A projekt megvalósulása során fotódokumentáció készül. A megvalósítási helyszínekről beruházás előtt és után, legalább 3-3 db nagy felbontású fotó készül. Minimum 2448x3264 ~ 8,0 MP felbontásban	50.000
9	Sajtó-nyilvános ünnepélyes projektátadó rendezvény szervezése	-	-	-	-
10	Sajtóközlemény kiküldése a projekt zárásáról és a sajtómegjelenések összegyűjtése	2020. február 28.	1	A sajtóközlemény röviden összefoglalja a projekt célját, elért eredményeit. Tartalmazza a kedvezményezett nevét, a támogatás mértékét, a támogatót illetve a szükséges	40.000

				formai elemeket, lógókat, szlogent valamint a projekt kódszámát. Megjelenik a helyi sajtóban. (Zemplén TV képűjság, Újhelyi Körkép)	
11	Eredménykommunikációs információs anyagok, kiadványok készítése	-	-	-	-
12	TÉRKÉPTÉR feltöltése a projekthez kapcsolódó tartalommal	2017. november 1- 2020. február 28.	1	TÉRKÉPTÉR feltöltése, mely tartalmazza a a projekthez kapcsolódó leírást, a kommunikációs célú fotókat, egyéb más a projektről készült sajtóanyagot.	5.000
13	A beruházás helyszínén „D” típusú emlékeztető tábla elkészítése és elhelyezése	2020. február 28.	1	A projekt zárását követően annak megvalósításának helyszínén elhelyezésre kerül a „D” típusú emlékeztető tábla. Mérete: 59,4 cm x 42 cm (A2)	5.000

6. Értékelés

Eszköz	Értékelési módszer
sajtómunka	A megjelent sajtócikkek, tudósítások, sajtóközlemények összegyűjtése
honlap	megvizsgálásra kerül, hogy a projektről való tájékoztatás érdekében Sátoraljaújhely Weboldalán létrehozott aloldalt mennyien látogatták meg.
Személyes visszajelzések	Tapasztalatok összegyűjtése a projekt célcsoportjának tagjaitól

Források

A kommunikációs tervben foglalt feladatok végrehajtása, a kiválasztott kommunikációért felelős szervezet ajánlata és a megkötött szerződés alapján a tervek szerint 410.000 Ft + Áfa összegben igényel forrást.

Ezen forrásra aszámú támogatási szerződés szerint fedezet áll rendelkezésre.

Sátoraljaújhely, 2017. szeptember

A tervben foglaltak végrehajtását elrendelem!

Érvényes visszavonásig.

Sátoraljaújhely, 2017. szeptember

p.h.

.....

Seres Péter

Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓS TERV

PROJEKT SZÁMA:

TOP-3.1.1-15-BO1-2016-00025

Készítette:

Zemplén Televízió Közhasznú Nonprofit Kft.

Sátoraljaújhely Város Önkormányzat közreműködésével

Sátoraljaújhely, 2017. szeptember

1. BEVEZETÉS

A " Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése" című projekt kommunikációs terve gondosan, a település értékeit, előnyeit és hátrányai figyelembe véve lett kidolgozva. A program megvalósítása során azonban felléphetnek olyan nem várt események, melyek hátráltatják, megakadályozhatják a program megvalósítását, ezért fel kell készülnünk azokra az eseményekre, melyek előre nem láthatóak.

Esetünkben a válság a projekt megvalósítása során a konzorciumi partnerek, a kivitelezést végző cégek visszalépését jelentheti, valamint olyan kivitelezésbeli, műszaki problémák fellépését, melyek hátráltatják a fejlesztés megvalósítását. A válságban az események felgyorsulnak és összegeződnek, mellyel párhuzamosan az emberek reagálása kiterjed és felerősödik.

A valódi válsággal együtt jár a nyilvánosságra-kerülés, amely kikényszeríti, hogy ne csak a válság tulajdonképpeni kezelésével foglalkozzunk, hanem a válságkommunikációval is. A tapasztalatok azt mutatják, a válság elhárításánál sokszor a dolog kommunikációs kezelése a nehezebben megoldható feladat.

Tekintettel a térség lakosságának szociális helyzetére különbözőségére meghatározó, hogy egy esetleges válsághelyzetben milyen kommunikáció valósul meg.

2. LEHETSÉGES RENDKÍVÜLI HELYZETEK

A válságkezelés és a válságkommunikáció szükséges, de nem elégséges feltétele a válság típusának meghatározására. Már a válság megjelenése előtt fel kell készülnünk a gyors, pontos helyzetértékelésre, ismernünk kell a célcsoport tagjainak szociális helyzetét, a lakosság egymástól eltérő attitűdjét, a környezet eltérő véleményalkotási jellemzőit, a válság kontrollálhatóságának érvényre juttatási lehetőségeit. Minden válságnak vannak sajátos, egyedi vonásai, amelyek tulajdonképpen egyértelműen csak azt az esetet jellemzik, más esetben nem, vagy nem ugyanúgy fordulnak elő. Van azonban négy közös elem, amely minden válságot jellemez, e négy elem ismerete nagymértékben elősegíti a válsághelyzet kialakulásának a felismerését, illetve a konkrét kezelését. E négy elem pedig a következő:

- ✓ alapvető (kiváltó, indító) ok;
- ✓ a fenyegetettség megjelenése;
- ✓ nem kontrollálható helyzetek kialakulása;
- ✓ koncentrált, azonnali beavatkozás szükségessége.

Kategóriájuk szerint a válságok lehetnek:

- tervezési,
- beruházási,
- üzleti.

A projekt megvalósítása során a következő válságesemények következhetnek be:

- ☞ A projektben részt vevők váratlan kilépése,
- ☞ Gondatlanságból eredő bűncselekmény elkövetése a megvalósítás szakaszában,
- ☞ Tűz, egyéb nagyobb káreset;
- ☞ Baleset;
- ☞ A projektvezető rövid idejű kiesése a döntéshozatalból;
- ☞ A lakossági támogatás hiánya;
- ☞ A meghatározó vezetőt tragikus baleset éri;
- ☞ A megvalósítás szakaszában bekövetkezett kisebb rongálások, eszközök eltulajdonítása.
- ☞ A kivitelező szervezet munkavállalóinak gyakori cseréje.
- ☞ A kivitelező szervezet tartós fizetéseképtelensége.

3.Kommunikációs célcsoportok és elérésük módjának meghatározása

A projekt megvalósítása közben bekövetkezett válsághelyzetről elsődlegesen a város lakosságát kell tájékoztatni. A közlekedésfejlesztési program ugyanis olyan elemeket tartalmaz, melyek kivitelezése során időlegesen útlezárásokra, forgalomkorlátozásokra kell számítani. Kiváltképpen érvényes ez Sátoraljaújhely két közlekedési csomópontján kialakításra kerülő körforgalmak esetében, valamint a Kossuth Lajos utca és az Árpád utca kereszteződésében megvalósítandó ívkorrekció munkálataira is. A beruházás során bekövetkezett bármely problémáról, amely hátráltathatja a munkálatokat értesíteni kell a településen élőket, és tudatosítani bennük, hogy a válsághelyzetet mielőbbi megoldásán dolgozik a pályázati program kedvezményezettje, projektmenedzserei és a beruházásban közreműködő valamennyi szervezet és cég. A város lakosságába továbbá meg kell erősíteni azt a tudatot, hogy a felmerült problémák ellenére a „Sátoraljaújhely Város fenntartható közlekedésfejlesztése” című program megvalósítása a város jobb és biztonságosabb közlekedését hivatott szolgálni.

Fontos célcsoport a konzorciumi partnerek, akiknek szintén pontos információkkal kell

rendelkezniük a válság okairól, és akikkel közös összefogásban lehet megoldást találni a kialakult problémás helyzet kezelésére.

A sajtó esetében minden körülmények között a nyílt, őszinte kétoldalú kapcsolatot kell kialakítani, azaz elérni, hogy ha bármit megtudnak, elsőként a projekt menedzsmentjéhez forduljanak kérdéseikkel. El kell érni, hogy ne a „szenzáció” megjelentetése legyen az elsőrendű cél. Ezzel együtt erősíteni kell a helyi kiadványok színvonalát, növelni kell a projekttel kapcsolatos tájékoztatók megjelenési gyakoriságát is. Az elődleges célcsoport a menedzsmenttől kapjon mindenekelőtt tájékoztatást a kialakult válságokról, így némileg csökkenthetjük az információtorzulás veszélyét.

Elsőként a munkatársakat kell tájékoztatni (vezetők, teljes munkatársi kör), mivel ők hiteles információforrásként jelennek meg környezetük felé. Részükre azt is meg kell határozni, hogy a kialakult helyzetről milyen formában adjanak további tájékoztatást.

A közvetlenül érintett többi célcsoportot szintén közvetlenül mi tájékoztassuk, lehetőség szerint elsőként.

Fontos, hogy minden célcsoportot rendszeresen tájékoztassuk a válság stádiumáról. A válságot követően demonstráljuk, hogy úrrá lettünk és túlléptünk a válságon. Ezért bármilyen jellegű zavar esetén, amely a megvalósítás során keletkezett, nyílt napot kell tartani.

VÁLSÁGSTRATÉGIA

Kommunikációs kezelésük módja

A projekt válságkommunikációja a válságmenedzsmentünk része. A válságkommunikáció nézőpontjából minden olyan esemény, vagy jelenség válsághelyzetnek tekintendő, amely alkalmas a projektbe fektetett bizalom megrendülésére. A válsághelyzetek kommunikációs kezelése PR feladat, melynek sarkalatos pontja, hogy a válságkezelés kommunikációs stratégiája, lépései hogyan kerülnek kidolgozásra és a munkaszervezet ezeket hogyan tudja elfogadni.

Jelen esetben a szervezetek egészét kell érteni, annak legfelső szintjétől a legalsóig. Azon személyeket, szervezeteket, cégeket értjük ezalatt, akik tevékenyen közreműködnek a projekttel kapcsolatos válsághelyzet megoldásában.

A válsághelyzet során a legfontosabb teendő a valóságos, jól megalapozott tényekről szóló konkrét információk gyors átadása. Ezzel megakadályozható, hogy a kialakult válsághelyzetről, nem megalapozott pontatlan információk kerüljenek napvilágra.

A válságok hatása nem múlik el a válsághelyzet lecsengésével, következményei hosszú

ideig hatnak a program sikerességére, társadalmi elfogadottságára.

Az eredményes válságkezelés érdekében gondosan összeállított cselekvési tervre van szükség:

- ☞ Az esemény bekövetkezésekor az azt észlelő személynek azonnal értesítenie kell az illetékes vezetőt;
- ☞ A válságos helyzet bekövetkezését a projekt vezetőségének fel- és el kell ismernie;
- ☞ A lehető legrövidebb időn belül ki kell alakítani a válságstábot és a kommunikációs stábot;
- ☞ Fokozott figyelemmel kell kísérni a környezet reakcióit, annak minden szereplője részéről (média, önkormányzatok, közreműködő szervezetek). A környezet reakcióit elemezni kell, és késedelem nélkül beépíteni a cselekvési programba;
- ☞ Össze kell gyűjteni a válsággal kapcsolatos lehető legtöbb információt, az előzmények hatását is értékelve (ezek a későbbiekben figyelmeztető jelként szolgálhatnak adott helyzetben);
- ☞ A válsághelyzettel kapcsolatos tények ismeretében osztályozni kell az eseményeket, majd mobilizálni az erőket és forrásokat;
- ☞ Ezen lépések után kerülhet sor a környezet és a közvélemény korrekt, valóságnak megfelelő tájékoztatására;
- ☞ Biztosítani kell a projekt profi, kiválóan felkészült kommunikációs stábjára révén a folyamatos, korrekt tájékoztatást, olyan időpontokban, amikor valóban hasznos információk állnak rendelkezésre;
- ☞ Érzékeltetni kell minden lehetséges módon és eszközzel, hogy a projekt vezetősége és teljes személyzete ura a helyzetnek és készen áll a válság elhárítására;
- ☞ Az elemző, értékelő, cselekvő munkát folyamatosan, a válság megszűnéséig összehangoltan és személyre szabottan kell végeznie mind a projekt vezetőségének, mind az önkormányzat teljes állományának az előre, a lehető legtöbb, várhatóan bekövetkező helyzetre jól kimunkáltan elkészített cselekvési tervek alapján.
- ☞ Majd a projekt vezetőségének is le kell vonnia a tapasztalatokat, következtetéseket, és meg kell tenniük a hosszabb távra szóló módosításokat.

A válság kezelése a kommunikáció eszközrendszerével jelentősen csökkenthető, illetve megoldható. A kockázatkezelés és válságmenedzsment számos elemből áll, de az alapelv minden esetben az, hogy minden veszélyesnek ítéltető jelenséget időben kezelni kell. Ez többnyire többletinformáció eljuttatását jelenti, de mindig a konkrét helyzet szabja meg, hogy mikor melyik kommunikációs csatornát és eszközt kell használni.

Hatásosabb és olcsóbb a válság elkerülése a jó kommunikációval, mint a már kialakult válság

menedzselése. A tájékoztatás során lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az érintettek elmondhassák véleményüket projektről. A jogszabályokból és előírásokból eredő kötelezettségek betartása mellett a lehető legteljesebb körű közérthető tájékoztatást kell biztosítani, olyan folyamatos párbeszédet kell nyitni, amely a partnerség szellemében tájékoztat a célcsoportokra váró feladatokról és követelményekről. A nyílt, kétoldalú kommunikáció a kérdésekre adott megfelelő válaszokkal eloszlatja a lakosság kétségeit és félelmeit, növelve ezzel a pályázati program lakossági elfogadásának esélyeit.

A kommunikációs- a válságkommunikációs stratégiát és az alkalmazott eszközöket folyamatosan értékelni és azokat szükség esetén, a tapasztalatokhoz igazítva rugalmasan módosítani kell. A szereplőknek folyamatosan figyelniük és értékelniük kell a kockázatokat, a felbukkanó válságjeleket és azokat a leghatékonyabb módszerekkel csökkenteni vagy optimális esetben semlegesíteniük kell.

Összességében: a jól felépített tájékoztatás előre megválaszolja a kérdéseket, felméri a kockázatokat és időben nyújtott, tartalmas, őszinte, hiteles, kiegyensúlyozott és nyílt tájékoztatással megelőzi a konfliktusok, válságok kialakulását – ezáltal hozzájárul a képzések, a foglalkoztatás és a munkahelyek számának növelése lakossági elfogadásához és sikeres megvalósításához.

Krízismenedzsment tartalma

A kríziskommunikációs kézikönyv szolgálja a projekt végrehajtását, hiszen öt kockázati tényező is akadályozhatja program menetét.

- **Műszaki kivitelezésben rejlő kockázat**

Csúszik a kivitelezés (pl. rongálódás, szerkezeti hiba, kivitelezői hiba, katasztrófahelyzet, mulasztás stb.)

Feladat:

- probléma meghatározása
- szakértői egyeztetés, a megoldás meghatározása
- a megoldás kommunikálása
- a károk felmérése, a költségvetés újratervezése
- felelősök meghatározása, kötbér, kártérítés érvényesítése

- **Jogi szabályozás változásából eredő kockázat**

Gazdasági környezetet befolyásoló változások, melyek elsősorban többletköltséget jelentenek (pl. adónövekedés, minimálbérnövekedés, munkajogi szabályok stb.)

Feladat:

- a változás hatásainak meghatározása, felmérése
- válaszlépések meghatározása

- a keletkező többletköltségek kiszámítása
- költségvetés módosítása

- **Társadalmi elfogadottságból eredő kockázat**

Tiltakozás, tüntetés (pl. környezetvédők, közeli lakosok, stb.)

Feladat:

- a lehetséges ellenérzést kiváltó okok felmérése (zaj, környezetszennyezés stb.)
- a felmért lehetséges problémák kezelésének kommunikálása
- pozitív kommunikáció folytatása

- **Pénzügyi-gazdasági fenntarthatóság kockázata**

A folyamatos finanszírozás meghiúsul (a projektgazda gazdasági nehézségei, fenntartóváltás stb.)

Feladat:

- finanszírozás folytatás időpontjának meghatározása
- költségvetés módosítása
- projekt kivitelezés befejező időpontjának módosítása
- a változások bejelentése az irányítóhatóság felé
- a megváltozott körülmények és hatásainak kommunikálása

- **Humán kockázat**

A projektmenedzsmentben bekövetkező változások (személycserék)

Feladat:

- az érintett területen a feladatok átadás-átvételének megszervezése
- a legmegfelelőbb személy kiválasztása
- a változások bejelentése
- a változások kommunikálása

A krízismenedzsment a felsorolt problémák megoldása közben a kommunikációs tevékenységét összehangoltan és minél pozitívabban kell, hogy ellássa.