



POLITECHNIKA POZNAŃSKA



National Technical University of Ukraine
"Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute"



Community Empowerment:
Crisis-Ready Solutions



POZNAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Innowacyjne metody skutecznej komunikacji kryzysowej w społecznościach lokalnych

dr Oksana Erdeli



*This activity
is supported by:*

The NATO Science for Peace
and Security Programme



Metody innowacyjnej komunikacji kryzysowej

1. Zarządzanie informacją w czasie rzeczywistym
2. Personalizacja komunikatu do lokalnych potrzeb i języka
3. Współpraca z lokalnymi liderami i organizacjami
4. Angażowanie społeczności w przygotowanie do kryzysu (partycypacja)
5. Wykorzystanie mediów społecznościowych do dialogu, a nie tylko monologu
6. Analiza emocji i nastrojów społecznych w celu dostosowania tonu przekazu
7. Testowanie i symulacje kryzysowe z udziałem mieszkańców



Zarządzanie informacją w czasie rzeczywistym

1. Aplikacje mobilne do powiadomień kryzysowych (np. Alert RCB w Polsce)
2. Crowdsourcing-platformy zarządzania kryzysowego (np. Crowdsorce Mapy, Smart City Apps)
3. Chatboty



Aplikacje mobilne do powiadomień kryzysowych

Cecha

RCB (Alert SMS)

RSO (aplikacja i TV)

Zasięg

Ogólnokrajowy

Regionalny (województki)

Forma

SMS bez aplikacji

Aplikacja, TVP, strony WWW

Wysyłający

Rządowe Centrum
Bezpieczeństwa

Wojewodowie / służby
regionalne

Rodzaj ostrzeżeń

Nagłe, poważne zagrożenia

Pogodowe, lokalne,
informacyjne

Instalacja potrzebna

✗ Nie

✓ Tak (dla aplikacji)

Personalizacja

✗ Nie

✓ Tak (można wybrać
województwa)

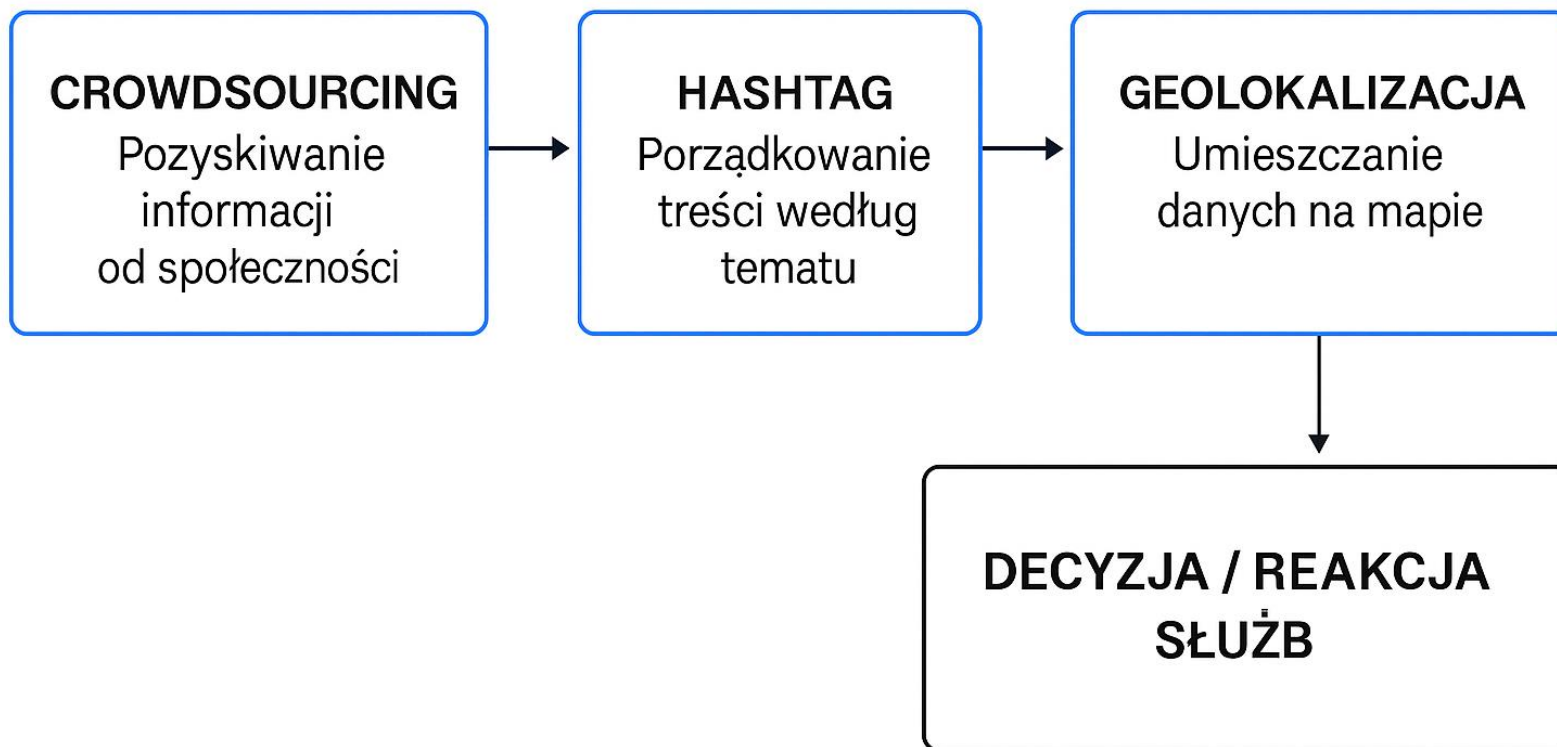


Systemy zarządzania kryzysowego oparte na crowdsourcingu

- **Krajowa Mapa Zagrożeń Bezpieczeństwa (KMZB)** – platforma Policji, gdzie obywatele mogą zgłaszać lokalne zagrożenia (np. dzikie wysypiska, nielegalne wyścigi).
- **mObywatel** – rozwijana aplikacja, która integruje różne funkcje obywatelskie; choć nie służy do zgłaszania katastrof, może zostać rozszerzona w tym kierunku.
- Niektóre miasta (np. Gdańsk, Warszawa, Poznań) mają aplikacje miejskie z funkcją **zgłaszania awarii, szkód czy niebezpieczeństw** (np. „NaprawmyTo.pl czy Smart City Apps _Poznań).



Crowdsourcing, hashtag i geolokalizacja w praktyce kryzysowej





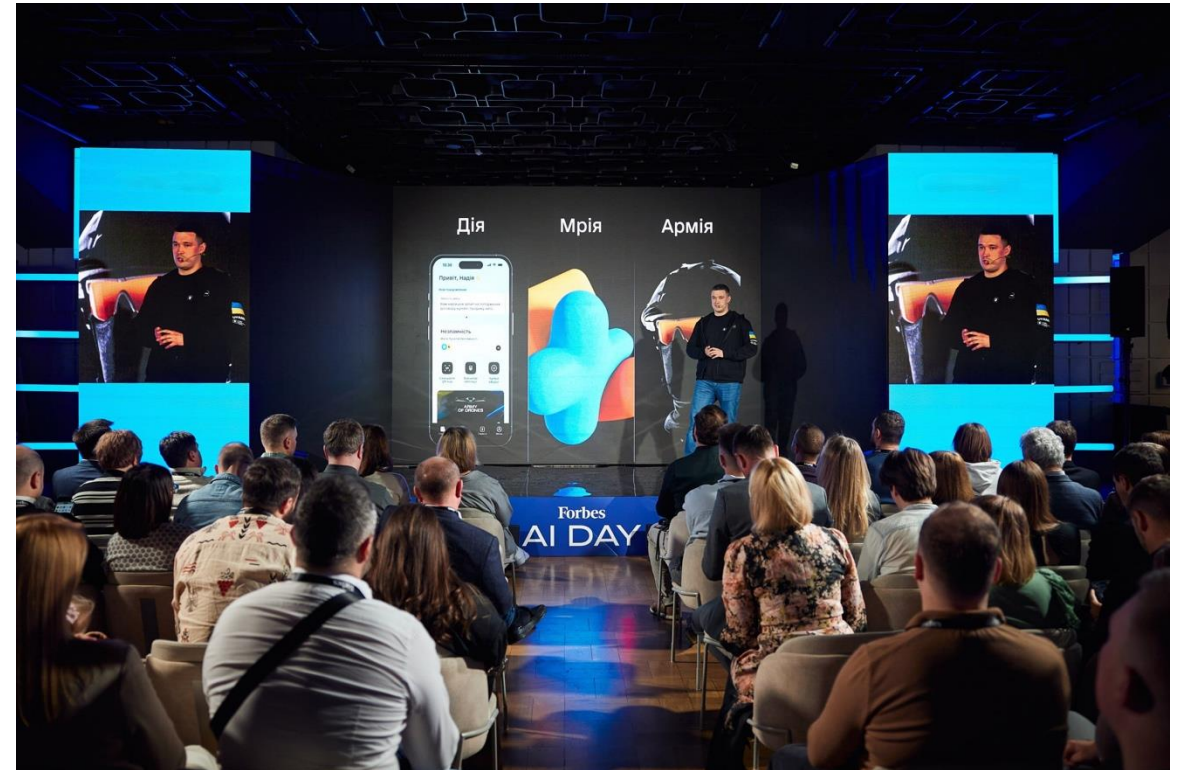
Chatboty: Główne korzyści dla obywateli i instytucji

Korzyść	Dla obywatela	Dla instytucji
Dostępność 24/7	Pomoc o każdej porze	Stała obecność informacyjna
Odciążenie infolinii	Krótszy czas oczekiwania	Oszczędność zasobów ludzkich
Spójność komunikatu	Rzetelna, niezmienna informacja	Mniejsza liczba błędów komunikacyjnych
Łatwość obsługi	Brak konieczności instalacji	Duży zasięg
Skalowalność	Pomoc w dużych kryzysach	Obsługa tysięcy obywateli naraz
Personalizacja	Informacja dostosowana lokalnie	Lepsza trafność komunikatów
Analiza danych	Możliwość zgłaszania problemów	Dane do planowania i oceny działań



Chatboty w zarządzaniu kryzysowym na przykładzie Ukrainy

eVorog (eBopor)





Wyzwania i zagrożenia wykorzystania chatbotów w zarządzaniu kryzysowym

Obszar	Opis zagrożenia / wyzwania	Konsekwencje
Zrozumienie języka	Problemy ze zrozumieniem pytań, skrótów, błędów	Nieprawidłowe odpowiedzi, frustracja użytkowników
Brak empatii i oceny ryzyka	Chatbot nie rozpoznaje stanu zagrożenia życia ani emocji	Opóźniona reakcja, możliwe zaniechanie kontaktu ze służbami
Zawodność techniczna	Awarie, przeciążenie serwera, brak Internetu	Brak dostępu do informacji w kluczowym momencie
Dezinformacja	Ryzyko błędnych treści lub przejęcia przez osoby trzecie	Panika, błędne działania, utrata zaufania
Prywatność danych	Potencjalne gromadzenie i wyciek danych osobowych	Naruszenie RODO, nielegalne wykorzystanie informacji
Wykluczenie cyfrowe	Osoby starsze, z niepełnosprawnościami lub bez Internetu nie skorzystają z bota	Brak dostępu do pomocy dla części społeczeństwa
Brak zaufania	Społeczeństwo może nie ufać „automatom” w kryzysie	Ignorowanie zaleceń, niska skuteczność narzędzia



Media społecznościowe jako kanały dialogowe

1. Szybkie przekazywanie informacji przez Facebook, X(Twitter), Instagram, TikTok
2. Użycie live streamów (np. Facebook Live) do bieżących raportów
3. Monitoring nastrojów społecznych i dezinformacji
4. Współpraca z lokalnymi influencerami i liderami opinii



Wyzwania i zagrożenia mediów społecznościowych

Dezinformacja i panika społeczna – szybkie rozprzestrzenianie się fałszywych informacji.

Brak weryfikacji źródeł
– szczególnie w aplikacjach typu TikTok.

Luki cyfrowe – osoby starsze i wykluczone cyfrowo mają utrudniony dostęp do informacji.



National Technical University of Ukraine
"Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute"



Community Empowerment:
Crisis-Ready Solutions



POZNAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Test podsumowujący



Jednostka ds. Komunikacji – Sztab Kryzysowy

Opis sytuacji:

Sanepid właśnie poinformował gminę, że w wodociągu zaopatrującym centrum miejscowości wykryto bakterie E. coli. Woda nie nadaje się do spożycia ani kontaktu z żywnością.

Decyzja została przesłana o godzinie 16:15.

Macie 2 godziny, aby poinformować mieszkańców i wdrożyć działania komunikacyjne, zanim informacja zacznie rozchodzić się nieformalnie (np. przez Fb, plotki, grupy osiedlowe).

Struktura jednostki ds. Komunikacji

Grupa 1 – Koordynatorzy

Grupa 2 – Rzecznicy prasowi

Grupa 3 – Analitycy treści

Grupa 4 – Operatorzy mediów społecznościowych



POLITECHNIKA POZNAŃSKA
