

KRISKÓ EDINA

Rendészet és közösségi média: mindent előlről, avagy a sosem látott szigor

Miközben a tengerentúlon a rendőri szervek igyekeznek kihasználni a közösségi média nyújtotta kapcsolat- és imázsépítő lehetőségeket¹, addig Magyarországon az országos rendőrfőkapitány megtiltotta a rendőröknek, hogy rendőrként nyilvánítsanak véleményt a különféle internetes közösségekben és fórumokon. Nem posztolhatnak, nem kommentelhetnek².

Az említett intézkedés fontos dilemmákat helyez újra reflektorfénybe a rendőrség kommunikációja, reputációja és imázsépítésének sarokkövei tekintetében. Kommunikációkutatóként ezek áttekintésére vállalkozom a következőkben. Felteszem a kérdést, mire és hogyan használta eddig az internetet és különösen a közösségi médiát (új médiát) a rendészeti szakma, s milyen lehetőségekről mond le, ha (hivatalos és nem hivatalos) kommunikációs eszközhasználatában³ „visszalép”.

Mit művelnek a rendőrök a Facebookon?

Immár öt esztendeje, hogy az újságírószakma ezt a kérdést szegezte a rendvédelmi szervezeteknek. Akkor a válasz igen kézenfekvő volt: beépített „ügynökökkel” dolgoznak a világhálón, hogy kapcsolatba lépjenek gyanúsítottakkal, célpontokkal, hogy nem publikus információkhoz jussanak hozzá, s hogy feltérképezzék a felhasználók (s elsősorban a potenciális elkövetők) társas kapcsolatait. Legalábbis ezt válaszolta a kérdésre az FBI. A magyar internetesújságíró-szakma ekkor még arról számolt be, hogy a magyar rendőrség titkolózik, „nem árulja el, hogy használja-e a nyomozások során a közösségi szíjtokat”⁴.

¹ Például www.pressofatlanticcity.com.

² Rendőrként nem posztolhat, kommentelhet a neten az állomány tagja. Népszava.hu, 2015. július 10. <http://nepszava.hu/cikk/1063160-rendorkent-nem-posztolhat-kommentelhet-a-neten-az-allomany-tagja>

³ Szándékosan beszélek kommunikációs és nem szakmai eszközhasználatról, hiszen a rendőrség a közösségi oldalakat a bűnmegelőzés, -felderítés eszközeként nyilvánvalóan használni továbbra is használni fogja.

⁴ Anarki [Vajda Gábor]: Mit művelnek a rendőrök a Facebookon? Index.hu, 2010. március 30. http://index.hu/tech/2010/03/30/mit_muvelnek_a_rendorok_a_facebookon/

Az eljárásba bevont személyek adatainak megszerzését illetően 2010-ben a magyar rendőrség hivatalos nyilatkozata úgy fogalmazott, hogy „Az egyes, az eljárásba bevonásra kerülő felhasználók adatait a nyomozó hatóságok a közösségi honlapot üzemeltető gazdasági társaság megkeresése útján szerezheti be, betartva a Be. 71. §-ban foglaltakat”.⁵ Hivatalos utasítás ekkor nem volt a közösségi oldalak használatáról.

A Hivatalos Értesítő 35. számában 2015. július 10-én megjelenő 11/2015. (VII. 10.) ORFK utasítás⁶ azért is érdekes, mert fél évtizeddel ezelőtt, bár ajánlásként, egy belső vezetői körlevél felhívta az állomány figyelmét a közösségi oldalakon való (rendőri) megjelenés veszélyeire⁷, tiltásról nem volt szó. Az érvelés akkor úgy hangzott, hogy az az információs önrendelkezési jogtól való megfosztás volna a rendőri állomány számára.⁸

A mostani indoklás pedig az, hogy „az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv működésébe vetett közbizalom csorbitására, eredményes működésének hátráltatására, továbbá a hivatásos állomány tagjának befolyásolására⁹ alkalmas internetes tartalmak megjelentetésének megakadályozása érdekében” van szükség a tiltásra. A másik fontos érv a rendőr hozzátartozóinak védelme az illetéktelen befolyásolástól, amely a kapcsolati háló ismeretében könnyen megtörténhet.

Ennek értelmében tilos a hivatásos rendőri mivolt, a beosztás, a rendfokozat nyilvánosságra hozatala, illetve erre vonatkozó kép vagy hangfelvétel közzététele¹⁰. A Papp Károly altábornagy által kiadott utasítás természetesen kivételként említi a rendőrök szolgálati időn kívül végzett, tudományos oktatói, művészeti, lektori, szerkesztői, a jogi oltalom alá eső szellemi tevékenységét, kiemelve azonban, hogy a rendőr ekkor sem mehet szembe a rendőri hivatás etikai elveivel. Engedélyezett továbbá a rendőrség gondozásában megjelentetett kiadványokban történő publikálás, véleményalkotás.

Érdekes pont számunkra, hogy ha a rendőr valamely internetes regisztrációjakor közölte az imént felsorolt adatait, akkor ezeket utólag törölnie kell, illetve elérhetetlenné kell tennie. Mintha az utasítás megfelelne a digitális lábnyomok (*digital footprint*) lényegi vonásáról (a tárolt adatok visszakereshetőségéről).

⁵ Uo.

⁶ 11/2015. (VII. 10.) ORFK utasítás a hivatásos állomány tagjának az internetes felületen a hivatásos állományba tartozására vonatkozó adatok nyilvánosságra hozatalának szabályozásáról.

⁷ A rendőr ne iWiW-ezzen! Zsinka András, a Belügyminisztérium humán erőforrás-vezetőjének körlevele.

⁸ Anarki [Vajda Gábor]: i. m.

⁹ Hivatali kötelezettségével összefüggésben.

¹⁰ 11/2015. (VII. 10.) ORFK utasítás 3. a), b), c), d) pont.

A digitális lábnyom

Ahogy internethasználóvá válunk, szinte észrevétlen, de örök, kitörölhetetlen lábnyomokat hagyunk magunk után a virtuális térben (szervereken). Adatokat arról, milyen webhelyeket látogatunk, milyen IP-címeinkről, hol regisztrálunk, milyen alkalmazásokat futtatunk, s milyen adatokat osztunk meg kisebb vagy nagyobb nyilvánossággal. Ezek a „lábnyomok” pedig másolhatók.¹¹ A közösségi oldalak megjelenésével még több és még szenzitívebb adat megosztóivá válunk, hiszen kapcsolataink fenntarthatóságát épp a személyesség, a korábbinál közvetlenebb és mélyebb információmegosztások adják. Nem meglepő hát, hogy „*Ma már a nyugati országokban a kétévesnél fiatalabb gyerekek többségének van digitális lábnyoma – tehát már babákról is találhatóak információk az interneten, többnyire fényképek formájában*”¹². Digitális lábnyoma tehát van minden internetfelhasználónak, az első online lépéseitől kezdve.

A digitális identitás

Valójában azonban nemcsak az utánunk maradó lábnyomokról van szó, személyes identitásunkról is. Ahogy megtesszük az első lépéseinket az interneten, úgy alakul ki fokozatosan digitális identitásunk is. A legegyszerűbben fogalmazva egy adatkészlet kezd felhalmozódni, amely a személyes én kivételése, és amely identifikál.¹³ A felhasználók online és offline identitása ráadásul egymásról le nem választható, egymással kölcsönhatásban alakul az idők folyamán. Batorság volna tehát pusztán adatokról, kitörölhetetlen bitekről gondolkodni, amikor valakit korlátoznak az internethasználat bármely formájában.

Az ORFK-utasítás azt jelenti, hogy a rendőri vezetés beavatkozik az egyes rendőr személyes identitásának olyan mélyen gyökerező kérdéseibe, hogy ki ő, mit akar magából megmutatni, milyen reputációt kíván kialakítani magáról, és mely közösségek tagja kíván lenni, hol húzza meg információs határait, s jelöli ki életének mások elől elzárt területeit.

¹¹ Fehér Katalin: Milyen stratégiák mentén épül fel a digitális identitás? Médiakutató, 2014/2., 139–154. o. http://www.mediakutato.hu/cikk/2014_02_nyar/11_digitalis_identitas.pdf

¹² Hogyan lesz a digitális lábnyom „digitális lúdaltal”? Otthonaneten.hu. <http://otthonaneten.hu/kalandozok/hogyan-lesz-a-digitalis-labnyom-digitalis-ludaltal/>

¹³ Fehér Katalin: i. m.

Ugyanakkor látnunk kell e mögött a szervezeti reputáció és szervezeti identitás építésének tudatos mozzanatát is. Hiszen mindaz, ami az egyén perszonalizációjáról elmondható az online térben, igaz a szervezetekre, és a rendőrségre mint önálló entitásra is. Ám míg az egyik oldalról bevett a korlátozó intézkedések alkalmazása (például etikai és/vagy viselkedési kódex a szervezetekben), és munkaidőben tanúsítandó és tanúsítható magatartások szigorú elvek szerinti lefektetése, betartatása, addig más oldalról idáig az egyén szabadságait helyezte középpontba a szabályozás. (Ebbe beletartozott ugyanakkor az utóbbi években az egyén azon kötelem, hogy munkaidején kívül is tartózkodik a munkáltatót rossz fényben feltűntető információk közzétételétől és olyan magatartás tanúsításától, amely a munkáltató hírnevének csorbitására volna alkalmas.)

Elgondolkodtató, ha ez utóbbi – a versenyszférában – régóta bevett eszköz adaptációját látja a belügyi vezetés a jelen ORFK-utasításban. Felveti az intézkedés azt a kérdést is, hogy nem lesz-e bumerángthatása a spontán, nem átgondolt, nem tervszerű és a hivatalossal egybe nem eső információk kiiktatásának a kommunikációs színterekről. Óhatatlanul felvetődik a hitelesség elvesztésének kérdése. Ahol kialakul egy kirakat (egy nem valós, ám annál szebb homlokzat), amelyről a szervezetben dolgozók és a külső közvélemény is tudja, hogy csak a hivatalosan elfogadott, jóváhagyott és teljes mértékben kontroll alatt álló információkból építkezik, s ezért ha nem is hazug, de cenzúrázott és/vagy hiányos és/vagy lényegi dolgokat elleplező.

A digitális identitás mérése

Ma már mind több munkavállaló és szervezet életében kulcskérdéssé válik a digitális identitás, a megjelenés minősége és hitelessége. A személyes és szervezeti online márkáépítés (*online branding*) egyre inkább felértékelődik. Megszülettek azok az internetes alkalmazások (<http://www.onlineidcalculator.com/>), amelyek alapján a felhasználó visszajelzést kaphat saját internetes megjelenése minőségéről a katasztrofálistól a jól megkülönböztethetőig bezárólag.

Az említett alkalmazás értékelése például részben annak alapján készül el, hogy amikor a felhasználó a saját nevét beírja valamely keresőbe, hány találatot, azok között mennyi releváns találatot kap, azok tartalma a személyes céljai szempontjából – jelenlegi munkakörét és tevékenységének területét tekintve – releváns-e. A megjelenő információk pozitív vagy negatív színben tüntetik-e fel.

A rendőrség társadalmi kapcsolatai, avagy a rendőri szerepértelmezés

E körben arról kell szólnunk, hogy a rendőri eredményesség és az állampolgári biztonságérzet nem feltétlenül esik egybe, s ez olyan próbák – s nagyrészt kommunikációs próbák – elé állítja a hazai (és külföldi) rendészeti szervezetet, amelyre a hatvanas évek óta igen különböző válaszok születtek. A különféle rendészeti modellek közös pontja azonban, hogy alapja azon igény felismerése, hogy a rendőrséget nem tovább szeparálni kell, hanem visszavezetni a társadalomba. A rend őreinek kapcsolatot kell teremteniük az állampolgárokkal.¹⁴

Így született meg a közösségi rendőrség filozófiája, amely a bizalomra és partnerségre helyezte a hangsúlyt. Megjelent a civil kontroll igénye. Magyarország mindössze két-három évig, 1996 és 1998 között égett e modell ígéretében, de a lelkesedést a kormányváltás megtörte. Később újból és újból napirendre került a *community policing* valamilyen szintű megteremtése, az önkormányzati rendszert gondolata.¹⁵ A szükséges szemléletváltozás, az elmozdulás a közösségi kontroll irányába azonban a mai napig nem zajlott le.

A közösségi rendszert veszélyei között pedig elsőként vetődött fel a rendőr magánszférájának védtelenné válása, abban az esetben, ha szorosabb és személyes kapcsolat kialakítására törekszik működése körzetében (személyes adatai óhatatlanul hozzáférhetővé válnak).¹⁶ Az eredeti közösségi rendészeti modell és gondolat számos torzulással került át Európába, és csak igen töredezetten valósult meg, ha egyáltalán. Nem csoda, ha az Egyesült Királyság a bizalomépítésre helyezve a hangsúlyt, új koncepcióval állt elő. Így alakul ki a „bizalomépítő rendőrség” (*reassurance policing*) ideája.¹⁷

Ez az irányzat a helyi lakosokat leginkább izgató bűnügyi problémákra koncentrálna, az állampolgárokkal való együttműködésre épít, és az emberek tudatát akarja befolyásolni a biztonságérzet megteremtése érdekében. *Korinek* szerint a közösségi rendőrség sajátos, brit adaptációja ez. Mi tetőzi

14 Korinek László: A rendőrség szerepe, funkciói és típusai. In: Hautzinger Zoltán – Verhóczki János (szerk.): Sodorvonalon. Tanulmányok Virányi Gergely 60. születésnapja tiszteletére. Hanss Seidel Alapítvány–Magyar Rendészettudományi Társaság Határrendészeti Tagozat, Budapest, 2012, 137–156. o.

15 Pécs megyei jogú város önkormányzata már 2004-ben készített ilyen tervet.

16 Korinek László: i. m. 148. o.; Mára létrejött a főváros néhány kerületében valamilyen önkormányzati rendszert néven működő alakulat, amelynek funkciója, hatásköre és rendészeti szervezetrendszerben betöltött szerepe nemigen kapott publicitást, legalábbis az állampolgárok irányába.

17 Korinek László: i. m. 149. o.

hát be ezt a fejlődési folyamatot? A válasz a problémaorientált (emberi viselkedésekre választ kereső) rendszert, és annak napjainkban mindinkább a technológiai fejlődést s az információs kor adatorientált jellegét kihasználni akaró adaptációja, az adatfeldolgozás által vezérelt rendszert. Ez örzi közösségi (partneri) jellegét, ragaszkodik a szisztematikus adatgyűjtéshez, valamint bizonyos funkciók és hatáskörök decentralizálásához.

Az adatfeldolgozás által vezérelt rendőrség

Az információszerzés primátusát 2001. szeptember 11. alapozta meg, amely reflektorfénybe állította a rendvédelmi hiányosságokat. Eljutottunk abba a korba, amikor a biztonság záloga mindinkább a szisztematikus információgyűjtés és -feldolgozás, amelynek eredményeit a rendőrség képes a bünnmegelőzés szolgálatában hatékonyan felhasználni. A szemléletbeli változás tehát főként a technológia nyújtotta lehetőségek jobb kihasználására irányítja a figyelmet, és ennyiben a problémaorientált rendszert továbbfejlesztése.¹⁸

A kommunikációs szakember számára a legnyilvánvalóbb hívószavak az előbbi áttekintés alapján: *a társadalomba visszavezetni, kapcsolatot építeni, problémaorientált, közösségi kontroll alatt álló*. A fájó dilemma, hogy ennek legközvetlenebb és legköltséghatékonyabb módját a közösségi média hozta el a szervezeti kommunikáció számára. A szervezeteknek (s ekként a rendőrségnek) ugyanis nem új közösségeket formálniuk, hanem a meglévőkbe belépniük kell.¹⁹

A közösségi média és a rendészet

Tény, hogy e tárgyban még mindig útkeresés zajlik, főként hazánkban, ahol a külföldi gyakorlatok adaptálásának számos szemléletbeli, finanszírozásban gyökerező és/vagy felkészültségek hiányából eredő, netán kulturális akadály van. Tény az is, hogy nem hagyhatunk figyelmen kívül olyan ismert kez-

¹⁸ Uo.

¹⁹ Erről bővebben lásd még Kriskó Edina: Rendészet 2.0 mint kommunikációs kihívás. In: Gaál Gyula – Hautzinger Zoltán (szerk.): Tanulmányok „A változó rendészet aktuális kihívásai” című tudományos konferenciáról. Pécs, 2013, 63–69. o. [Pécsi Határőr Tudományos Közlemények, 14.]; Kriskó Edina: Web 2.0-ás alkalmazások a kormányzati és önkormányzati kommunikációban. Médiautató, 2012/1., 21–37. o.

deményezéseket, mint a *Crime Dex*, a *Crimereports.com*, a *My Police* vagy a *Police Pulse*, amelyekről korábban én is írtam.²⁰ Annál is inkább fel kell idéznünk őket, hiszen e kezdeményezések hazai adaptációi az olyan rendőri megjelenések az új médiaszíntereken, mint a BRFK bűnmegelőzési profil a Facebookon.

A közösségi média rendészetben betöltött szerepéről a *LexisNexis*²¹ által 2014-ben készített összefoglaló jelentés²² a következő megállapításokkal él:

- Bár a közösségi média felhasználása a rendészetben mind elterjedtebb, továbbra is kérdés, hogy használata hogyan optimalizálható a nyomozati munkában a legnagyobb hatékonyság elérése érdekében.
- A felmérések azt mutatják, hogy Amerikában a közösségi média használata igen elterjedt, elsősorban a bűnmegelőzésben és -felderítésben, s ez a tendencia várhatóan tovább erősödik a következő időszakban.
- Néhány ügynökség, rendészeti szerv formális képzéseket is indított e téren, vagy szervezetpolitikát dolgozott ki, máshol külön stáb foglalkozik a közösségi médiával. Ez persze annak korlátja is lehet, hogy a közösségimédia-használat széles körben elterjedt, minden rendőr által rendszeresen végzett gyakorlat legyen.
- További korlát, hogy nem minden rendőr számára hozzáférhető a közösségi média munkaidőben.
- 2014-ben a felmérésbe bevont ügynökségek ötvenkét százalékának nem volt formális politikája, szabályozása a közösségi média eszközeinek nyomozásban való felhasználását illetően.
- Minden tíz rendőrből nyolc aktívan használja a közösségi médiát nyomozati munkájához.
- A közösségi médiát naponta használók aránya a 2012-ben mért tizenhatról huszonöt százalékra emelkedett.
- A megkérdezettek hatvanhét százaléka nyilatkozott úgy, hogy a közösségi média értékes eszköz bűncselekmények előrejelzésében.
- A legnépszerűbb közösségimédia-színterek a Facebook (93 százalék) és a YouTube (67). A hazánkban sokkal kevésbé elterjedt Twitter is jelentős előrelépést mutat azonban: a rendőrök fele használja, szemben a két évvel ezelőtti huszonkilenc százalékkal.

²⁰ Lásd még Kriskó Edina: Rendészet 2.0 a kommunikációs szakember szemével. *Belügyi Szemle*, 2012/9., 28–41. o.

²¹ A cég a tartalomalapú munkafolyamat-megoldások vezető nemzetközi szolgáltatója.

²² Social Media Use in Law Enforcement. Crime prevention investigative activities continue to drive usage. LexisNexis, November 2014 <http://www.lexisnexis.com/risk/downloads/whitepaper/2014-social-media-use-in-law-enforcement.pdf>

- Míg 2012-ben a rendőrök alig hat százaléka gondolta, hogy a közösségi médián keresztül beszerezhető információk segítik a büntetőeljárásokat, ma már a rendőrök hetvenhárom százaléka gondolja, hogy meggyorsítja az ügyek lezárását, ha kihasználják a közösségi médiában rejlő lehetőségeket és az ott fellelhető információkat.
- A bűnmegelőzés, -felderítés mellett a harmadik célterület, amely a közösségi médiaaktivitások háttérben áll, az a közösségi kapcsolatok fejlesztésének, a lakossággal való párbeszéd javításának az igénye.
- Az ügynökségek harmincnégy százaléka kihasználja a közösségi médiában rejlő erőt és gyorsaságot, hogy bűncselekményekről tájékoztassa a közvéleményt (ellentétben a korábbi tizenegy százalékkal). Harmincnégy százalékuk használja arra a közösségi médiát, hogy veszélyhelyzet esetén riasztást adjon ki, huszonhét százalék közlekedési hírek terjesztésére, és harminc százalék PR-célból, a szervezet reputációjának építésére.²³

A LexisNexis kutatásának legfőbb célja az volt, hogy tovább mélyítse a 2012-es évben elvégzett hasonló témájú kutatáskor kapott eredményeket, és aktualizálja őket. A főbb területek: értékelni a rendészetben szokásos közösségimédia-használatot a hajlandóság, az eszközökre nyitottság és a tényleges gyakorlat szempontjából; megérteni, milyen forrásokat, milyen értesítéseket hogyan használ fel a rendészet. A vizsgálatot a PoliceOne.com online közösségben végezték. Igyekeztek olyan válaszadókat felkutatni, akik a munkájuk során használják a közösségi médiát. A mintába szövetségi, állami és helyi szinten dolgozó rendészeti szakemberek kerültek be, életkorukat, földrajzi elhelyezkedésüket, szakmai tapasztalatukat és rangjukat tekintve vegyesen.²⁴ Érdekes az előbbi felsorolás mellé tenni a 2011-es Composite-projekt jó gyakorlati által körvonalazott célokat, amelyek elérésében a közösségi média a rendőri szervek hasznára lehet:

- bűnügyi információk forrásaként használni;
- felszólalni, hangot kapni;
- információterítés;
- kihasználni a tömeg (közösség) bölcsességét;
- interakciót folytatni a nyilvánossággal;
- a közösségi rendészetet támogatni;
- megmutatni a rendőrség emberi oldalát;

²³ Social Media Use in... i. m. 2-3. o.

²⁴ www.lexisnexis.com

- támogatni a rendőrség IT infrastruktúráját;
- hatékonyabbá tenni a rendészetet.²⁵

A bostoni maraton tanulságai

A bostoni rendőrség azt tartja, a közösségi média és rendészet közös pontja, hogy mindkettő középpontjában a beszélgetés, kommunikáció áll. Ennyiben tehát a web 2.0 korszak nem hoz új feladatokat, és nem alakítja át a rendészeti működést, hanem hangsúlyozza az állampolgárokkal kialakított szorosabb kapcsolatok fontosságát.

A bostoni rendőrség a bostoni maratonon 2013-ban elkövetett robbantásos merénylet után olyan őszinte és közvetlen párbeszédet folytatott az állampolgárokkal – elsősorban a közösségi médián keresztül –, mint soha korábban. A gyors és közvetlen elérési mód alkalmat adott rá, hogy a rendőrség az eseményekről valós időben adjon tájékoztatást, korrigálja a médiában esetleg tévesen megjelent információkat, lecsillapítsa az indulatokat, és segítséget nyújtson. Mindez ráerősít arra a tételre, hogy a szervezeteknek emberi hangon kell szólniuk, és vállalniuk kell az aggodalmaikat a közvélemény előtt ahhoz, hogy egy közösség tagjaivá váljanak.²⁶

Az amerikai szerzők is elismerik ugyanakkor, hogy a közösségi média a benne rejlő pozitív lehetőségek mellett veszélyes is lehet, rombolhatja az állampolgárok egyszer már kiérdemelt bizalmát, ha használata ügyetlen vagy felelőtlen.²⁷ A három halálos áldozatot követelő, s mintegy 280 sérültet maga után hagyó merénylet tanulságai a közösségi média vonatkozásában igen figyelemreméltók.

A lehetséges veszélyek közül a következők kerültek felszínre:

- a közösségi média megkezdi a maga saját nyomozását (párhuzamosan a hivatalos rendőri eljárással);
- elhamarkodottan nevezhet meg a média lehetséges elkövetőt, akit azután stigmatizál, vagy személyiségi jogaiban sért;

²⁵ Sebastian Deneff – Nico Kaptein – Petra S. Bayerl – Leonardo Ramirez: Best Practice in Police Social Media Adaptation. Composite Project, 2012. <https://www.fit.fraunhofer.de/content/dam/fit/de/documents/COMPOSITE-social-media-best-practice.pdf>

²⁶ Edward F. Davis – Alejandro A. Alves – David Alan Sklansky: Social Media and Police Leadership: Lessons From Boston. *New Perspectives in Policing Bulletin*, March 2014. <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/244760.pdf>

²⁷ Uo. 2. o.

- szíthat etnikai konfliktust az érintettek és leginkább a megvádolt személy kilététől függően;
- alaptalan információkat is vírusszerűen, hihetetlen gyorsasággal terjeszt.

Az információk azonnali közzétételének eszköze Massachusettsben a Twitter volt, de a bostoni rendőrség emellett párhuzamosan erősítette Facebook-kommunikációját is. Közzétette a körözött járművek rendszámait, fotókat a helyszínekről, a megváltozott közlekedési rend információit, részvétüzeneteket stb. Többezres megosztásokat és több tízezer kedvelést ért el a legnépszerűbb (ám nem mindig a leginformatívabb) bejegyzések (lásd köszönetnyilvánítás vagy jókívánságok).²⁸

A tanulmány elsősorban nem a nyomozati munkában való médiahasználatot, hanem a kapcsolatépítésben, a közösséggel folytatott kommunikáció kérdései szempontjából veszi sorra az eredményeket, és kimondja, a rendőrök a hivatalos posztokat olykor átveszik és saját fiókjukon vagy profiljukon (idővonal) keresztül is közzéteszik. Máskor a hivatalos oldalon megjelentett posztokat kommentálják, az oda érkező kérdéseket és észrevételeket válaszolják meg (nem csoportos, szervezeti, hanem személyes azonosítóval). Mindez az állampolgárok számára azt az üzenetet hordozza, hogy érdekli őket a közösség, ez pedig a közösségi rendészet lelke.²⁹

A közösségi médiában rejlő legfőbb lehetőség tehát a közrendvédelmi partnerség szilárd kommunikációs megalapozása. Ehhez azonban a rendőrségnek meg kell értenie és tisztelnie kell a közösségi média természetét, logikáját, szabályait és sajátos kultúráját.³⁰

Ha a veszélyeket felsoroltuk, ne feledjük a közösségi média használatának előnyeit sem:

- gyorsaság, valós idejűség;
- közvetlenség, egyszerű, kevésbé formális nyelvezet;
- a szerkesztőségi szűrés és az idővesztés kiküszöbölése;
- a hagyományos média forrásként használja a szervezetek hírfolyamait, tehát az információk így is bekerül(het)nek a napi, helyi, regionális, országos vagy akár nemzetközi hírekbe;
- a sztori formálójá, az események keretezője, a kommunikáció irányítója a rendőrség (marad).

28 Uo. 5. o.

29 Uo. 6. o.

30 Uo. 7. o.

Mindennek persze feltétele, hogy a közösségi médiára ne úgy tekintünk, mint csupán PR-gyakorlatra, hanem mint a rendészet (közösségi vagy a közösséggel partnerségre törekvő rendészet) kiterjesztésére.

Hírértékű-e a rendeltetészerű működés?

Be kell látni, hogy az Egyesült Államokban épp kitüntetett figyelem övezi feketék és fehérek találkozását a rendészeti működésben. A közelmúltbeli halálos lövöldözések³¹ (rendőri túlkapásai) igencsak feltűzték a közvéleményt. Nem csoda, ha erősíteni kívánják kommunikációjukban, hogy egy fehér rendőr segíthet, és a napi munkája során segít is a színes bőrű közösség tagjainak, csak az sokszor nem kap akkora figyelmet, mint az elkövetett hibák. A média és kommunikációs szakma törvényszerűsége ez, és valóban, a segítségnyújtás, a rendeltetészerű működés nem hírértékű – vagy ha igen, akkor ott a szervezet igen súlyos válságával állunk szemben. S mégis, mintha ezt érnék tetten azokban a médiaanyagokban, ahol valami olyan történik, amit a rendészet normál működése közben várnánk. Mert éppígy lett hírértékű az, hogy egy színes bőrű rendőr segítséget nyújtott egy horogkeresztes pólót viselő (neonáci) tüntetőnek, aki napszúrást kapott Dél-Kaliforniában.³²

A közösségi média erejét mégis jól mutatja, hogy az állampolgárok milyen hamar közzéteszik élményeiket, s azok milyen hamar terjednek el. Így történt ez Atlantában is, amikor a szombati műszakjuk idején a rendőrök felfigyeltek egy tizenkilenc-húsz év körüli férfira azt utcán. Az egy dollárt kért, mire a rendőrök megkérdezték, éhes-e, s igenlő válasza után ennielőt vettek neki. Az eset szentjánoskor azonnal megosztotta történetét a legnépszerűbb közösségi oldalon, ahol a bejegyzésnek rövid idő alatt tizenkilencezer kedvelője, három-ezer-hatszáz megosztója lett, s több mint ezeröttszázan szoltak hozzá.³³

31 Hátbálotta a rendőr a fegyvertelen férfit. Mandiner.hu, 2015. április 8.

http://mandiner.hu/cikk/20150408_hatbalotte_a_rendor_a_menekulo_fegyvertelen_ferfit.

Az esetről készült vágatlan videó elérhető: https://www.youtube.com/watch?v=XKQqVlk0NQ&utm_source=mandiner&utm_medium=link&utm_campaign=mandiner_201507 ; Joób Sándor: Újabb rendőri túlkapás az USA-ban: földön fekvő embert löttek le. Index.hu, 2015. április 13. http://index.hu/kulfold/2015/04/13/ujabb_rendori_tulkapas_az_usa-ban_foldon_fekvo_embert_lottek_le/

32 Photo: Black SC officer helps heat-stricken white supremacist during rally. PoliceOne.com, July 20, 2015. <http://www.policeone.com/community-policing/articles/8685463-Photo-Black-SC-officer-helps-heat-stricken-white-supremacist-during-rally>

33 Lynda Cohen: Community events, social media help cops build support. PressofAtlanticCity.com, July 6, 2015. http://www.pressofatlanticcity.com/news/community-events-social-media-help-cops-build-support/article_e8b31f2a-23f8-11e5-8da9-0f03152cbbd2.html

A pleasantville-i rendőrség³⁴ fotóversenyt hirdetett, arra kérve az állampolgárokat, hogy fényképezkedjenek, szelfizzenek rendőrökkel és tűzoltókkal (extrapontok járnak a vicces és a gyerekeket ábrázoló fotókért). Céljuk a társadalmi tudatosság növelése a közösségi média eszközei útján.

A de facto imázsrombolás

„Férges, migráns tetvek” – így posztolgat egy rendőr Rószkén – olvashattuk a Magyarországot elérő „migránskrizis” kellős közepén.³⁵ A híroldal beszámolója szerint a Készenléti Rendőrség állományába tartozó hivatásos rendőr írta e szavakat a Facebook-profilján. Az újságíró maga is hivatkozik a 2011. évi CXCV. törvényre. 10. § (2) bekezdése szerint: A közszolgálati tisztviselő a munkaidején kívül sem tanúsíthat olyan magatartást, amely – különösen munkakörének jellege, a munkáltató szervezetében elfoglalt helye alapján – közvetlenül és ténylegesen alkalmas munkáltatója helytelen megítélésére, az általa betöltött beosztás tekintélyének, a munkáltató jó hírnevének, a jó közigazgatásba vetett társadalmi bizalomnak, valamint a közszolgálat céljának veszélyeztetésére.

Ez után a cikk írója az olvasók emlékezetébe idézi a rendőri hivatás etikai kódexének olyan elvárásait, mint a hátrányos megkülönböztetés tilalma, az emberség és a segítségnyújtás. Augusztus 30-án a sajtó pedig már arról számolt be, hogy eljárás indult a rendőr ellen.³⁶

Mindennek ellenpólusa Kína, ahol bármely állampolgár felelősségre vonható közösségi oldalakon közzétett, az államot rossz színben feltüntető, becsmérlő bejegyzéseiért.

„165 közösségi médiafiókot függesztett fel a kínai rendőrség, amiért azok tulajdonosai szerv szerint államellenes, rosszindulatú pletykákat terjesztettek a világhálón. A hatóságok többek között Kína gazdasági helyzetét érintő kritikus írásokat, valamint a tiencsini robbanásról szóló, negatív hangvételű anyagokat nehezményeztek. Nem csak az internetezők jártak rosszul: az állami média jelentése szerint egy újságírót is letartóztattak egy »szubjektív stílusú« cikkére hivatkozva, mely a kínai tőzsde nehézségeit taglalta.”³⁷

³⁴ <https://www.facebook.com/pages/Pleasantville-Police-Department/1383656308523416?fref=ts>

³⁵ „Férges, migráns tetvek” – így posztolgat egy rendőr Rószkén. NOL.hu, 2015. augusztus 28. <http://nol.hu/belfold/fergek-migrans-tetvek-igy-posztolgat-egy-rendor-roszken-1559805>

³⁶ Vizsgálat indult a menekülteket férgező rendőr ellen. 24.hu, 2015. augusztus 30.

<http://www.hir24.hu/belfold/2015/08/30/vizsgalat-indult-a-menekulteket-fergezo-rendor-ellen/>

³⁷ Internetes kommentek miatt bűntet a kínai rendőrség. Origo.hu, 2015. augusztus 31. <http://www.origo.hu/techbazis/20150831-internet-komment-kina-rendorseg-online-buntetes-cenzura.html>

Eddig összesen százkilencvenhét kerültek a hatóságok látóterébe ilyen típusú – az államot kritizáló – online viselkedésük miatt.³⁸

Összegzés

A közösségi média – mint bármely technológiai vagy társadalmi innováció a történelemben – csupán egy eszköz, amely használható jóra is, rosszra is. Építhető és rombolható általa a hírnév, a brand, a szervezetekbe vetett közbizalom. Mivel nálunk a szigor erősödik, ezért a lehetőségek kerülnek a kommunikációs szakember érdeklődésének homlokterébe (és nem, illetve nem kizárólag a veszélyek). A tanulságok e szemszögből pedig a következők:

- A rendőrség lemond arról a lehetőségről, hogy a rendőrök egyéni rátermettségük személyes bizonyítékai által építsék a szervezet hírnevét, alapozzák meg az elkötelezett, áldozatkész rendőr személyes imázsát az online térben.
- A rendőrség szembemegy azzal az amerikai és nyugat-európai trenddel, amely azt mutatja, hogy a hivatásos közegek igyekeznek „emberi arcot” adni a rendészeti szervezeteknek. Ezért vezetnek blogot, mikroblogot, kérnek weboldalukon keresztül közvetlen állampolgári visszajelzéseket.
- A rendőrség lemond arról a lehetőségről, hogy a rendőrök (hivatalos/hivatásos) szakértőként nyilatkozzanak meg informális közösségekben (például érdeklődési kör, lakhely, kor stb. alapján szerveződő csoportok fórumaiban), amelyek legfőbb előnye, hogy jól szegmentálható célcsoportokat nyújtanak a célcsoport-specifikus üzenetek számára.
- Csorbul a közbiztonsággal, rendőri működéssel, bűnözéssel és megelőzéssel kapcsolatos információk civilekhez való visszajutásának lehetősége és/vagy hitelességének percepciója.
- A digitális lábnyom nem tüntethető el, az adatok visszamenőleges törlése a közösségi média oldalairól esetünkben nem megoldás, és nem reális célkitűzés. Ahogy az egyik internetes kommentelő írta, egy rendőrrel akár a szomszédja is elárulhatja, hogy mi a hivatása. Egy személyes bejegyzés bármely kommentje leleplezheti az illetőt, akár rejtett (és vagy nem szándékos) utalások által. Nem valószínű, hogy a rendőrségnek lesz kapacitása rendszeresen ellenőrizni, hogy nincs-e az állomány valamely tagjáról bárkitől származó nem helyénvaló információ az online térben.

³⁸ Edward F. Davis – Alejandro A. Alves – David Alan Sklansky: i. m.

- Szükség van szakmai, társadalmi vitára, amelyben a magyar rendőrség felvetheti a közösségi média színtereken történő megjelenésének kihívásait, áttekintheti az elérhető és elérendő célokat, saját működési modelljét alkothat, kiérlelheti és továbbadhatja saját jó gyakorlatait.

IRODALOM

- Anarki [Vajda Gábor]:** Mit művelnek a rendőrök a Facebookon? *Index.hu*, 2010. március 30.
- Cohen, Lynda:** Community events, social media help cops build support. *PressofAtlanticCity.com*, July 6, 2015.
- Davis, Edward F. – Alves, Alejandro A. – Sklansky, David Alan:** Social Media and Police Leadership: Lessons From Boston. *New Perspectives in Policing Bulletin*, March 2014.
- Denef, Sebastian – Kaptein, Nico – Bayerl, Petra S. – Ramirez, Leonardo:** Best Practice in Police Social Media Adaptation. Composite Project, 2012
- Dezső András:** Megtiltják a rendőröknek, hogy rendőrként kommenteljenek. *Index.hu*, 2015. július 10.
- Fehér Katalin:** Milyen stratégiák mentén épül fel a digitális identitás? *Médiakutató*, 2014/2.
- Joób Sándor:** Újabb rendőri túlkapás az USA-ban: földön fekvő embert lőttek le. *Index.hu*, 2015. április 13.
- Korinek László:** A rendőrség szerepe, funkciói és típusai. In: **Hautzinger Zoltán – Verhóczki János (szerk.):** Sodorvonalon. Tanulmányok Virányi Gergely 60. születésnapja tiszteletére. Hanss Seidel Alapítvány–Magyar Rendészettudományi Társaság Határrendészeti Tagozat, Budapest, 2012, 137–156. o.
- Kriskó Edina:** Web 2.0-ás alkalmazások a kormányzati és önkormányzati kommunikációban. *Médiakutató*, 2012/1.
- Kriskó Edina:** Rendészet 2.0 a kommunikációs szakember szemével. *Belügyi Szemle*, 2012/9.
- Kriskó Edina:** Rendészet 2.0 mint kommunikációs kihívás. In: **Gaal Gyula – Hautzinger Zoltán (szerk.):** Tanulmányok „A változó rendészet aktuális kihívásai” című tudományos konferenciáról. Pécs, 2013, 63–69. o. [Pécsi Határőr Tudományos Közlemények, 14.]