
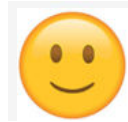


KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI PITNE VODE IN DIGITALNE UPORABNIŠKE IZKUŠNJE

Brigita Jamnik
JP VODOVOD-KANALIZACIJA

VSEBINA PREDSTAVITVE

- o komunikaciji z uporabniki pitne vode,
v
 - običajnih 
 - in
 - **izrednih** razmerah, 
- o izkušnjah s področja obveščanja preko SMS in e-pošte.

KAKO SE SPORAZUMEVAMO VSAKODNEVNO?

- v vsakem kontaktu z uporabnikom pitne vode,
- некоč izključno osebni kontakt, računi, objave v [časopisih](#),
- vse več je digitalnih uporabniških izkušenj (spletne strani, družbena omrežja, e-novice, e-računi, daljinsko odčitovanje, mobilne aplikacije, itd.)

VSAKODNEVNA KOMUNIKACIJA (nadalj.)

- Izmenjava informacij, podatkov, znanj
- Vzpostavitev/ohranjanje dobrega imena/ugleda
- Gradnja zaupanja in odnosa

KOMUNIKACIJA V IZREDNIH RAZMERAH

Kitajski simbol za krizno situacijo vsebuje dva simbola

- nevarnost
in
- priložnost.



4. FAZE ZGODOVINE KRIZNEGA KOMUNICIRANJA

- 1. faza: ignoriranje splošne javnosti, do sredine 80-tih
- 2. faza: obrazložitev tveganj
- 3. faza: dialog z javnostjo
- 4. faza: vključitev javnosti kot partnerja



NAMEN KRIZNEGA KOMUNICIRANJA

- informiranje in ozaveščanje o tveganjih,
- informiranje o ukrepih,
- spodbujati samozaščitna ravnanja,
- dvig zaupanja,
- reševanje konfliktov in nesoglasij.

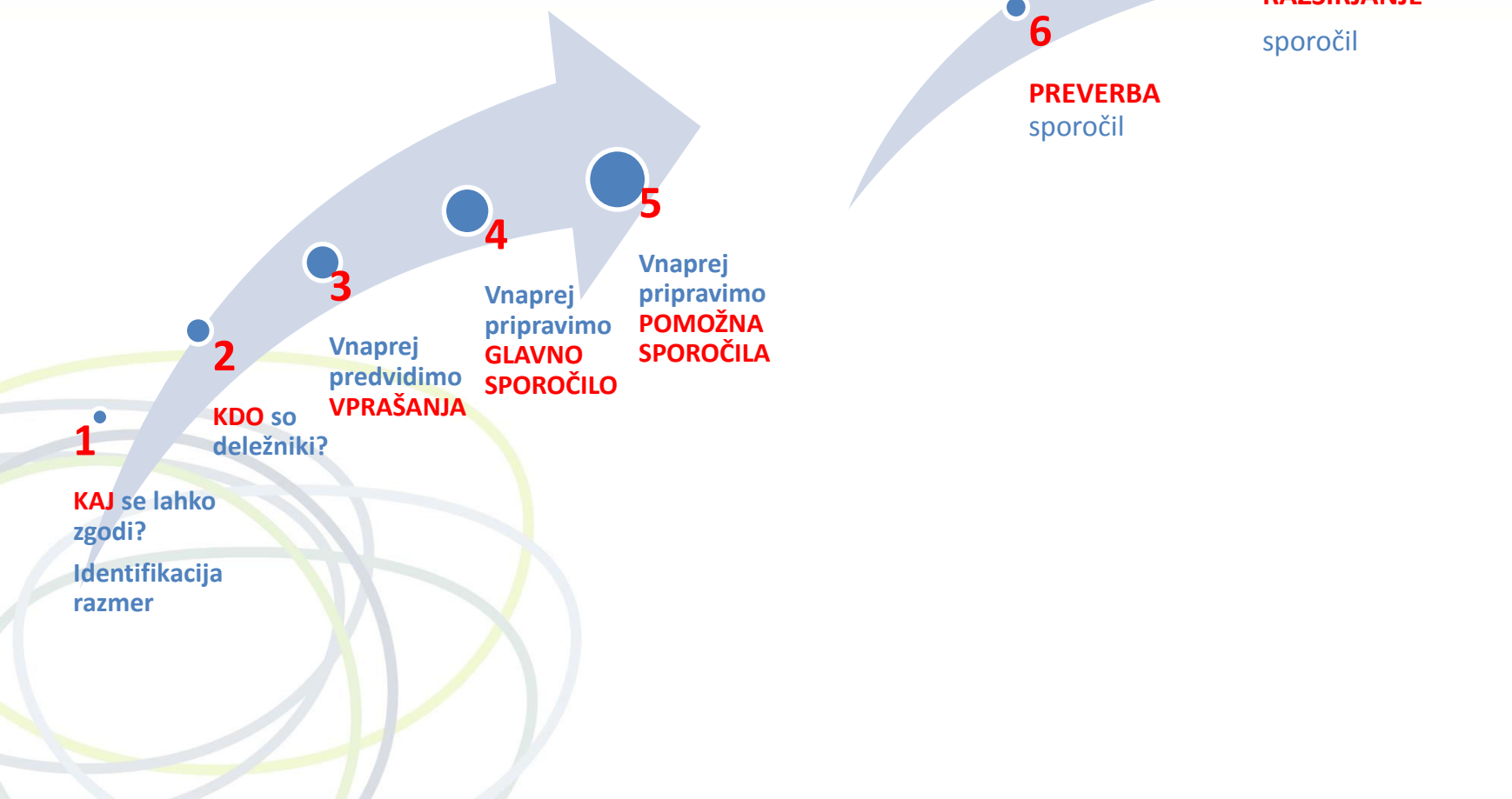
PRAVILO 3P - PPP



- **P**redvidi
- **P**ripravi
- **P**reskusi

2017

PRIPRAVA NA KRIZNO KOMUNICIRANJE



PRAVILO ŠT. 3



- 3 glavna sporočila
- 3 podporna sporočila
- ponovite 3 x

Glavno sporočilo 1	Glavno sporočilo 2	Glavno sporočilo 3
Podporno sporočilo 1a	Podporno sporočilo 2a	Podporno sporočilo 3a
Podporno sporočilo 1b	Podporno sporočilo 2b	Podporno sporočilo 3b
Podporno sporočilo 1c	Podporno sporočilo 2c	Podporno sporočilo 3c

OSEBE, KI KOMUNICIRAJO



- **S**krbnost
- **V**erodostojnost
- **O**ptimizem

-95 % oseb je treba
za to usposobiti

PRAVILO ŠT. 3/9/27



- **3** glavna sporočila
- **9** sekund na sporočilo
- **27** besed na 3 sporočila

PRAVILO 1N = 3P



-uravnovežite **1 N**egativno sporočilo s **3 P**ozitivnimi

PRAVILO PRVO/ZADNJE



- najpomembnejše informacije postavite na začetek in konec
- pozornost vmes popusti

PRAVILO „POENOSTAVI!“

$$\frac{\cancel{12}^3}{\cancel{20}_5} = \frac{3}{5}$$

jasna in jedrnata sporočila



NEKAJ PRAVIL USPEŠNEGA KOMUNICIRANJA



- PPP
- SVO
- št. 3
- 3/9/27
- 1N=3P
- prvo/zadnje
- poenostavi!

PRIMER SPOROČILNE TABELJE

- opis dogodka: vdor mikrobiološko onesnažene vode
- splošna javnost
- nevarni dogodek je že potrjen
- pričakovana vprašanja

Kaj se je zgodilo?

Ali vodo lahko uporabljamo?

Kako se zaščititi pred nevarnostjo?

Kakšni so simptomi, da smo zboleli?

Kako ste ukrepali, da bi preprečili nevarnost za zdravje?

Koliko ljudi je prizadetih?

Kaj morajo uporabniki vedeti?

Ali sprejemate odgovornost za to, kar se je zgodilo?

Kako boste povrnili sistem v ustrezno stanje?

Kako bomo vedeli, da je voda varna za uživanje?

PRIMER SPOROČILNE TABELE

- Vprašanje: Kaj se je zgodilo?

MB onesnažena voda je vdrla v sistem.	Motnje se zaznavajo na območju.....	Na območju ... je razglašen ukrep prekuhavanja.
Uporabniki so zaznali obarvanost in motnost.	Vir onesnaženja je izločen iz sistema.	Uporabnikom priporočamo, da voda vre vsaj 3 minute.
Voda ni pitna.	Izvajamo spiranje in dezinfekcijo.	Vodo shranimo na hladnem. Za pitje jo uporabljamo 24 ur, izjemoma 48 ur.
Tako smo uporabnike obvestili in pričeli s sanacijskimi ukrepi.	Izvoja se nadzor, informacije bodo dostopne...	Za dodatne informacije so na spletni strani ... in na T:...

PRIMER SPOROČILNE TABELE (nadalj.)

- Vprašanje: Ali vodo lahko uporabljamo za druge, neprehrambne namene?

Voda ni primerna za prehrambne namene.	Ukrep prekuhavanja vode je nujen.	Ureditev razmer pričakujemo v nekaj dneh.
Za pripravo surove hrane in umivanja zob vode ne priporočamo, izogibamo se stiku s sluznico.	3-min prekuhavanje vode zagotavlja varnost.	Vse ekipe so na terenu, izvaja se spiranje omrežja in čiščenje objektov.
Za najbolj občutljive uporabnike priporočamo uporabo embalirane vode za vse namene.	Če je voda obarvana in motna, naj se nečistoče pred prekuhavanjem usedejo, nato jih filtrirajte.	V sistem so vgrajene dodatne dez. naprave.
Za dodatne informacije so na spletni strani ... in na T:...	Vodo hranimo na hladnem.	Učinkovitost ukrepov se preverja z dodatnim nadzorom.

NEKAJ PRAVIL USPEŠNEGA KOMUNICIRANJA



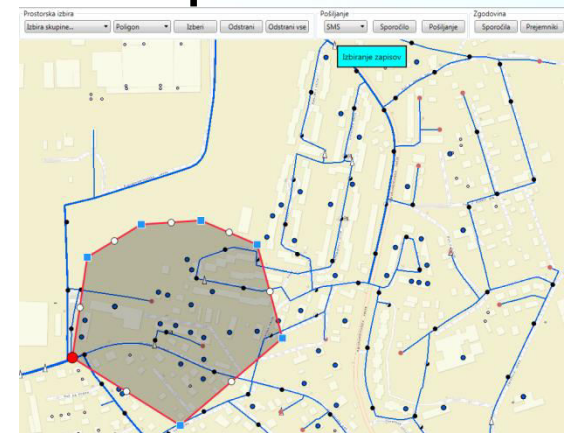
- PPP
- SVO
- št. 3
- 3/9/27
- 1N=3P
- prvo/zadnje
- poenostavi!

O SMS OBVEŠČANJU

- „Načini obveščanja“ iz Pravilnika o pitni vodi niso samostojen „projekt“, so le del komunikacijskega načrta.
- SMS obveščanje: trenutno najučinkovitejši in cenovno ugoden način obveščanja.
- Ni načina za popolno obveščanje v izrednih razmerah.

O SISTEMU SMS OBVEŠČANJA

- Uporabnik se prijavi preko spletne strani, obvezen podatek je e-naslov in št. odjemnega mesta, potrditev dvostopenjska.
- Spletni servis po preverbi zapiše podatek v Oraclovo bazo kontaktov.
- Odjemno mesto je geolocirano, kontaktni podatki so eden od slojev v GIS okolju.
- Izbor obveščanih poteka v GIS.



O SISTEMU SMS OBVEŠČANJA

- Obveščanje preko SMS ali e-pošte.
- Komercialni paket pošiljanja SMS sporočil.
- Sporočila so predpripravljena.
- Hrani se zgodovina obveščanja.
- Komunikacija je enosmerna.
- Možnost odjave.
- Pomoč uporabnikom.

*„V 21. stoletju glavni izziv javnega zdravja ne bo epidemiološki, tehnični, itd. ampak bo **komunikacijski.**“*