

Tilnefning til nýsköpunarverðlauna í opinberum rekstri 2011

Notkun samfélagsmiðla (Facebook og Twitter) á sviði löggæslu

Útdráttur

Í desember 2010 hóf lögreglan á höfuðborgarsvæðinu markvissa notkun á samfélagsmiðlunum Facebook og Twitter. Markmiðið var að auka sýnileika lögreglunnar, efla upplýsingamiðlun til almennings og auka aðgengi að lögreglunni.

Stofnun:	Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu (LRH)
Starfsmenn:	387
Heyrir undir:	Innanríkisráðuneytið
Tengiliður verkefnis:	Stefán Eiríksson, lögreglustjóri
Tölvupóstur:	stefan.eiriksson@lrh.is

Af hverju var farið í þessa framkvæmd/skipulagsbreytingar?

Þegar lögreglan á höfuðborgarsvæðinu tók til starfa 1. janúar 2007 þá setti hún sér það sem grundvallarmarkmið að auka öryggi og öryggistilfinningu þeirra sem búa, starfa og dvelja á höfuðborgarsvæðinu. Skilgreind voru tíu áhersluatriði í starfsemi embættisins til þess að vinna að þessu grundvallarmarkmiði, þar á meðal aukinn sýnileiki lögreglunnar, forvarnastarf í samvinnu við aðra aðila og aukin upplýsingamiðlun.

Mikil þróun hefur verið á undanförunum árum í notkun samfélagsmiðla á netinu á borð við Facebook og Twitter og er nú svo komið að fjölmargir Íslendingar nota þessa miðla til þess meðal annars að afla fréttu og upplýsinga. Það var því mat LRH að unnt væri að slá margar flugur í einu höggi með því að hefja miðlun upplýsinga og samskipti af hálfu lögreglunnar í gegnum þessa samfélagsmiðla, þar á meðal að auka sýnileika lögreglunnar, efla upplýsingamiðlun og auka aðgengi að lögreglunni.



Framkvæmd

Síða lögreglunnar á Facebook var stofnuð í desember 2010 og skömmu síðar var síða opnuð á Twitter. Áður en það var gert var farið yfir fyrirkomulag, efnistöð og hvernig rekstri síðanna yrði háttað að öðru leyti. Í kjölfarið var settur saman hópur starfsmanna sem annast daglegar uppfærslur, yfirferð yfir spurningar, ábendingar og annað og svarar því sem inn á síðurnar er sett auk þess að koma ábendingum og upplýsingum sem koma í gegnum síðurnar til hlutaðeigandi aðila innan embættisins.

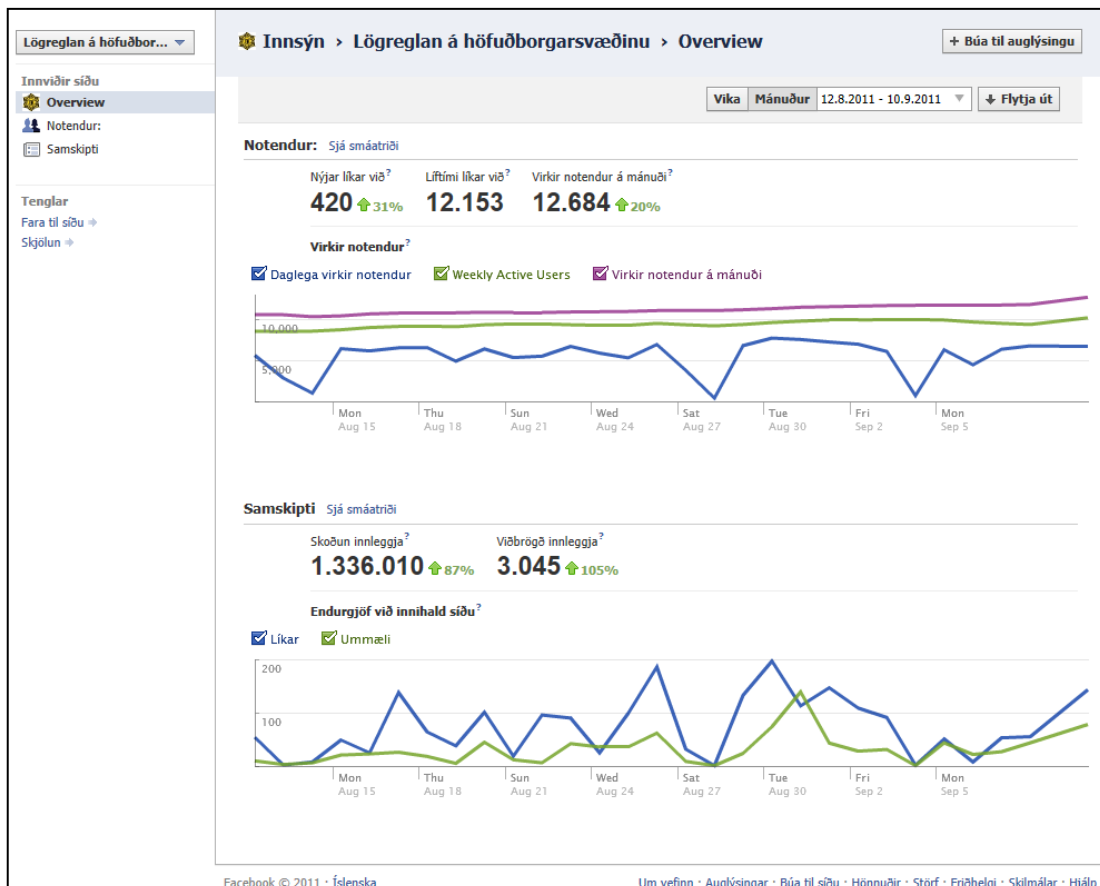
Í stjórnendahópi síðanna eru tólf starfsmenn embættisins, lögreglumenn og aðrir starfsmenn sem sinna fjölbreyttum störfum innan embættisins. Sinna þeir þessu verkefni samhliða öðrum störfum. Hópurinn hittist reglulega til að fara yfir áherslur og álitæfni. Fyrr á þessu ári voru keyptar spjaldtölvur af gerðinni I-pad fyrir þennan stjórnendahóp til þess að auðvelda uppfærslur og svör á síðunum og til þess að auka möguleika á því að koma nýjustu upplýsingum hratt og vel til notenda þeirra, til dæmis vegna umferðartafa vegna slysa eða aðrar upplýsingar sem koma þarf fljótt og vel til skila.

Lögð er áhersla á fagmennsku í öllum samskiptum og að svör við spurningum, ábendingum og öðru séu stutt, skýr og auðskiljanleg. Ef leita þarf til sérfræðinga innan embættisins vegna svara við einstökum spurningum er það gert og svörum komið á framfæri í kjölfarið.



Niðurstaða

Síðum lögreglunnar á Facebook og Twitter var mjög vel tekið strax í upphafi. Á fyrstu dögum voru fylgismenn orðnir vel á annað þúsund og í dag fylgjast yfir tólf þúsund manns með skilaboðum frá lögreglunni bara á Facebook. Nokkur hundruð manns gera hið sama í gegnum Twitter auk þess sem síða embættisins er þar á að minnsta kosti átta listum yfir fréttaveitur. Samkvæmt tölfraeðiupplýsingum sem sjá má á Facebook síðunni er virkni notenda hennar mjög mikil og dreifing á skilaboðum sem þar eru sett inn á milli tuttugu og þrjátíu þúsund í hvert sinn. Heildarskoðun innleggja er yfir 1,3 milljón skoðana á mánaðartímabili eins og sjá má á meðfylgjandi skjámynd af tölfraeðihluta síðunnar:



Af hálfu lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu hafa þessir samfélagsmiðlar verið notaðir með fjölbreyttum hætti, til dæmis til þess að dreifa fréttum og tilkynningum um það helsta sem er á döfinni hjá lögreglunni. Einnig til þess að koma á framfæri tilkynningum um umferðartafir á tilteknum stöðum og tímum, hættu vegna óveðurs o.s.frv. Þá hefur síðan verið notuð til að óska eftir aðstoð almennings við að hafa uppi á týndu fólki, einstaklingum sem grunaðir eru um alvarleg afbrot, eigendum stolinna muna o.m.fl. Loks hefur hún verið notuð til að koma á framfæri upplýsingum og leiðbeiningum í forvarnaskyni, t.d. um innbrotavarnir og nágrannavörslu. Notkun almennings hefur ekki bara verið bundin við það að taka við fréttum og upplýsingum frá lögreglu heldur hefur mikið borið á því að menn noti þennan vettvang til að koma á framfæri athugasemdum og ábendingum til lögreglu. Til dæmis hafa síðurnar verið notaðar til að benda lögreglunni á staði sem hafa þyrfti betra eftirlit með og annað það sem betur mætti fara á ýmsum sviðum. Þá hafa komið ábendingar frá almenningi um hluti sem betur mættu fara hjá lögreglunni. Síðast en ekki síst hefur síðan verið notuð af hálfu almennings til að þakka og hrósa lögreglunni fyrir vel unnin störf á ýmsum sviðum.

Þetta verkefni lögreglu hefur vakið athygli víða. Fjallað hefur verið um það á fundi hjá sérfræðingum á sviði samfélagsmiðla og fyrirlestur um síðurnar var fjölmennasti fyrirlesturinn á haustráðstefnu Skýrr sem haldin var í september 2011. Þá hefur verið fjallað um verkefnið á fundum erlendis, m.a. á fundum lögreglustjóra höfuðborga Evrópu og Norðurlandanna í maí og september á þessu ári. Lögregluliðin í höfuðborgum Norðurlanda hafa t.a.m. ekki enn stigið það skref að opna síður á samfélagsmiðlum og er því náð horft til reynslu okkar hér á landi í þessum efnunum.

Lærdómur

Notkun samfélagsmiðla hjá lögreglunni hefur opnað nýja leið til beinna og milliliðalausra samskipta milli lögreglunnar og almennings. Gríðarlega mikið magn af upplýsingum og fréttum eru í umferð og fólk er í vaxandi mæli farið að velja sér fréttu- og upplýsingaveitur sjálf í gegnum samfélagsmiðla. Því er mikilvægt að lögreglan tileinki sér þennan nýja samskiptamáta og eigi þar með greiða leið til almennings með fréttir sínar og upplýsingar. Þá hefur þetta einnig opnað nýja leið fyrir almenning til að koma spurningum og ábendingum áleiðis til lögreglu og þannig aukið til muna aðgengi almennings að lögreglunni. Loks ber að nefna að kostnaðurinn við að halda úti slíkri þjónustu er hlutfallslega lítill þar sem verkefninu er deilt niður á marga starfsmenn sem sinna því samhliða öðrum verkefnum.

Niðurstaðan er án efa sú að sýnileiki lögreglunnar hefur aukist, upplýsingamiðlun frá lögreglu til almennings er meiri og markvissari og aðgengi að lögreglunni er meira en áður.

Hvernig upplifði starfsfólkið nýsköpunina?

Starfsfólk embættisins tók frá fyrsta degi virkan þátt í verkefninu. Í upphafi var auglýst eftir áhugasömu starfsfólki sem væri tilbúið til að móta og þróa þetta verkefni og í kjölfarið var lítill hópur starfsmanna myndaður í kringum það. Hann hittist reglulega og hefur sterk tengsl við aðra starfsmenn, m.a. í gegnum sérstakt netfang þar sem starfsmenn geta komið ábendingum og tillögum á framfæri. Í gegnum samfélagsmiðlana hafa leiðir til að koma jákvæðum skilaboðum til starfsmanna, t.d. þökkum, hrósum og kveðjum, aukist og hefur slíku verið miðlað beint til þeirra starfsmanna sem í hlut eiga hverju sinni.