

Hitelesség vagy bizonytalanság a kommunikációban?

HETESI ERZSÉBET
SZTE GTK, egyetemi tanár
hetesi.uj@gmail.com

JUHÁSZ ZOLTÁN
SZTE ÁOK és SZAKK, klinikai szakorvos
juhasz.zoltan@med.u-szeged.hu

Kulcsszavak: marketing kommunikáció, COVID-19, politikai vs. egészségügyi kommunikáció, netnográfia

Tanulmányunkban arra keressük a választ, hogy az új koronavírus-járvány idején alkalmazott egészségügyi kommunikációt miként értékelte a közvélemény, az intézkedések hogyan befolyásolták az online platformokon észlelt kommunikációs aktivitást. A COVID-19 terjedésének lassításához nagyon fontos az adott helyzetben szükséges intézkedések pontos kommunikációja, a lakosság bizalmának és együttműködésének megnyerésére. A magyar kormányzati járványkezelési stratégiák a pandémia első és második szakaszában eltérő területekre fókuszáltak, de jelen tanulmányban csak a tavaszi eredményeket mutatjuk be. Az elméleti háttér érinti a marketingkommunikáció és a politikai kommunikáció szakirodalmát, primer kutatásunk célja pedig annak megragadása, hogy milyen markáns vélemények fogalmazódtak meg a járványkezeléssel kapcsolatos kommunikáció megítélésében. Ennek érdekében kvalitatív eljárással (netnográfia) vizsgáltuk a COVID-19

válságkezelés egészségügyi kommunikációjának lakossági fogadtatását a népszerű online nyilvános fórumok megfigyelésével. A tavaszi első hullámban két területet tartottunk fontosnak: egyrészt a maszkviselés szükségességének megítélését, másrészt a kórházi ágyak kötelező evakuálása kapcsán kialakult véleményeket. Eredményeink alapján ezek a témák megosztották az állampolgárokat. A hatékony COVID-19 járványkezelés ellenére az online közösségben nagyon szélsőséges, és eltérő vélemények (szkepticizmus, megbotránkozás, vádaskodás, elfogadás) alakultak ki az egészségügyi kommunikáció pontosságáról és megbízhatóságáról. Az eredmények elősegíthetik az egészségügyi válságkezelés jövőbeni javítását, és további tanulmányok alapjául szolgálhatnak a COVID-19 járvány társadalomra gyakorolt átfogó hatásairól, és mindemellett felhívhatják a figyelmet a hiteles kommunikáció szükségességére.