



Kriskommunikation via webben

STUDIER AV DUBBELMORDET I LINKÖPING,
KEMIRAOLYCKAN OCH STORMEN GUDRUN

Mats Eriksson

KBM:S TEMASERIE | 2006:1



KRISBEREDSKAPS
MYNDIGHETEN

KBM:S TEMASERIE | 2006:1

Kriskommunikation via webben

STUDIER AV DUBBELMORDET I LINKÖPING,
KEMIRAOLYCKAN OCH STORMEN GUDRUN

Mats Eriksson

Titel: Kriskommunikation via webben – studier av dubbelmordet i Linköping,
Kemiraolyckan och stormen Gudrun
Utgiven av Krisberedskapsmyndigheten (KBM)
Omslagsfoto: till vänster Göran Gustafson/Pressens Bild,
över till höger Åsa Sjöström/Pressens Bild och nertill höger Ulf Ericsson/Pressens Bild
Övriga foton: sid 12 Göran Billeson/Pressens Bild, sid 24 Roland Bengtsson/Pressens Bild,
sid 38 Hans Runesson/Pressens Bild och sid 33 Hussein El-Alawi/Pressens Bild
Upplaga: 1 000 ex

ISSN: 1652-2915

ISBN: 91-85053-94-5

KBM:s dnr: 0498/2005

Grafisk form: AB Typoform

Tryck: Edita, Västerås 2006

Skriften kan erhållas kostnadsfritt från
Krisberedskapsmyndigheten, materieförvaltning.
E-post: bestallning@krisberedskapsmyndigheten.se

Skriften kan laddas ned från Krisberedskapsmyndighetens webbplats
www.krisberedskapsmyndigheten.se

KBM:s temaserie 2006:1

Innehåll

KBM:s förord	5
Förord	6
Inledning	7
Internet vid kriser	7
Organisationens kriswebb	9
Studiens frågeställningar	10
Studiens metod	10
En läsanvisning	11
Dubbelmordet i Linköping	13
Linköpingswebben till vardags	13
Internet i krisens inledning	14
Externa webben i krisens andra skede	17
Internet i det interna krisarbetet	18
Kriswebbens struktur, design och innehåll	19
Integrering med andra webbsidor och nyhetskanaler	21
Det interna samarbetet kring kriswebben	22
Sammanfattning: Linköpingsfallet	22
Svavelsyraolyckan i Helsingborg	25
Organisering av det akuta kris- och webbarbetet	25
Webben i det interna kriskommunikationsarbetet	29
Funktionen för omvärldsanalys	30
Webbens innehåll och design	30
Integrering med andra webbsidor och mediekanaler	33
Kriswebbens besöksstatistik	35
Sammanfattning: Helsingborgsfallet	36

Stormen Gudrun	39
Krissamverkan Kronoberg (KriSam)	40
Uppvidingewebben till vardags	40
Aktivering av det webbaserade informationssystemet	40
Kommunalt krisarbete, kriskommunikation och kriswebben	43
Informationssystemet i ett andra skede	46
Samverkan mellan kommunal krisorganisation, kriswebb och webbaserat informationssystem	48
Informationssystemets och kriswebbens besöksstatistik och användarrespons	49
Sammanfattning: Fallet Gudrun	50
Utvecklingsläget, reflektioner och rekommendationer	52
Utvecklingsläget	52
Reflektioner	56
Rekommendationer	60
Summary	63
Referenser	67

KBM:s förord

I skuggan av flodvågskatastrofen, den 8 januari 2005, drabbades Sverige av den kraftigaste stormen på närmare 50 år. Gudrun fick stormen heta som orsakade förödelse i stora skogsområden i södra delarna av landet. Landskapet förändrades över en natt. Människor isolerades i sina hem. Elförsörjning och telekommunikationer var i stor utsträckning utslagna. En av de drabbade kommunerna var Uppvidinge i Kronoberg.

I Linköping den 19 oktober 2004 blev en åttaårig pojke på väg till skolan brutalt knivmördad. En kvinna som såg vad som hände blev mördarens andra offer. Dubbelmordet spred skräck bland de boende i Linköping. Dörrar och fönster låstes och skolpersonalen uppmanades att hålla noggrann uppsikt över barnen. En omfattande polisjakt inleddes på mördaren men i skrivande stund är ännu ingen gripen.

På företaget Kemira i Helsingborg inträffade den 4 februari 2005 det största kemikalieutsläppet någonsin i Sverige. Det blev en av de mest omfattande räddningsinsatserna i landet. Delar av staden evakuerades och boende uppmanades att stanna hemma.

Henrik Olinder

Handläggare kriskommunikation
Krisberedskapsmyndigheten

Syftet med denna studie är att undersöka hur främst kommunala aktörer arbetar med att kommunicera via sin webbplats till en informationstörstig allmänhet under en kris. Denna studie är till för att bygga kunskap och dra slutsatser av erfarenheter inom kriskommunikation via webben. Krisberedskapsmyndigheten (KBM) har regeringens uppdrag att utveckla en nationell portal för krisinformation samt ett skyddat webbaserat informationssystem. KBM tar även fram råd och rekommendationer för krisinformation på webbplatser.

Forskaren Mats Eriksson på Humanistiska institutionen vid Örebro universitet har på KBM:s uppdrag låtit undersöka hur främst kommuner kommunicerat via webben vid de tre olika krissituationerna.

KBM har till uppgift att stärka samhällets krishanteringsförmåga, bland annat genom att utveckla metoder för kriskommunikation och krishantering. KBM ska också bedriva omvärldsbevakning, initiera forskning och studier samt förmedla resultat inom området. Denna studie ingår i KBM:s temaserie.

Förord

Jag vill rikta ett stort tack till de personer som ställt upp på intervjuerna som ligger till grund för denna studie. Era öppenhjärtiga återgivelse av arbetet med krisinformation via Internet

och webben kommer förhoppningsvis till stor nytta hos de aktörer inom krishanteringssystemet som står inför utveckling av Internetbaserad kriskommunikation.

Mats Eriksson

Lektor i medie- och
kommunikationsvetenskap
Örebro universitet

Inledning

Krisberedskapsmyndigheten (KBM) har fått i uppdrag av regeringen att främja utnyttjandet av webben då myndigheter vill kommunicera om aktuella kris- och katastrofhändelser. Kraven ökar på att centrala myndigheter och länsstyrelser ska ha krisinformation på sina webbplatser, och efterhand utvecklar även allt fler kommuner och lands-ting lösningar för krisinformation via Internet. Att det ska finnas krisrelaterad information och service via myndigheternas webbsidor framgår bl.a. i KBM:s yttrande om *System för samordnad krisinformation* (0290/2003). Innehållet bör däremot varje enskild myndighet avgöra utifrån sin specifika roll, enligt KMB.

I den studie som du håller i din hand, *Internet i kriskommunikation*, studeras den enskilda myndighetens sätt att tolka och förvalta denna fria uppgift. I studien undersöks hur regionala och lokala myndigheter valt att arbeta med Internet som en del i sin kriskommunikation i samband med några av senare tids samhällskriser. Avsikten är att ge kunskap om hur dagens arbete med krisinformation via

Internet organiseras och samordnas vid de enskilda myndigheterna, men även mellan olika myndigheter. Ambitionen är att identifiera både problem och framtida möjligheter avseende kriskommunikation via Internet.

I studien studeras tre krishändelser, nämligen (1) dubbelmordet i Linköping, oktober 2004, (2) svavelsyraolyckan på Kemira i Helsingborg, februari 2005, och (3) stormen/orkanen Gudrun i Kronobergs län/Uppvidinge, januari 2005. Varje falls karaktär har avgjort vilken myndighets Internetarbete som fått stå i fokus för respektive fallstudie. I flera av fallen är det den kommunala webben som kommit att hamna i centrum för de Internetbaserade kriskommunikationsaktiviteterna och därför givits störst omfattningsmässiga utrymme.

Internet vid kriser

Vid Göteborgsbranden (Larsson & Norstedt, 2000), bangårdsolyckan i Borlänge (Norling, 2000), översvämningarna i Arvika, Jönköping och Sundsvall (Heine & Liljeström, 2002) och mordet på Anna Lindh (Larsson

2004) har Internet och webben visat sig vara en viktig kanal för samhällets krisinformation. Inte minst lyfter studierna fram webben som ett strategiskt verktyg i myndigheters kriskommunikation.

Terrordåden i USA den 11 september 2001 ledde fram till de första mer omfattande internationella studierna av Internets samhälleliga effekter vid kriser och katastrofer. Schneider & Foot (2004) har visat att det rådde omfattande aktivitet på nätet i samband med attackerna, inte minst på myndigheters och nyhetsmediers sajter. Tyske medieforskaren Bucher (2002) urskilde en kraftigt ökad Internettrafik dagarna och veckorna efter attackerna mot World Trade Center och Pentagon. Trafiken till amerikanska sajter från andra länder dubblerades (från 6 miljoner besökare till ca 12 miljoner) och bland amerikanerna använde 64 procent Internet för att söka information som de inte upplevde fanns tillgänglig via de traditionella medierna etc. Sammanvägt var Internet den näst viktigaste kanalen för information, efter tv-mediet, enligt användarstudier. På individnivå användes Internet även för hälso- och riskkommunikation vid mjältbrandshoten som följde efter terrorattackerna. Ungefär en femtedel av Kittlers m.fl. (2004) undersökningsgrupp sökte information via nätet om giftet och flertalet av dessa respondenter bedömde webbinformationen som minst lika tillförlitlig som mer traditionella informationskällor.

På organisationsnivå visar Downing (2004) samt Greer och Moreland (2003) mer specifikt hur de amerikanska

flygbolagen praktiserade akut kriskommunikation via webben till såväl allmänheten som den egna personalen. Bland de anställda använde t.ex. American Airlines ett antal olika IT-tekniker för spridning av fakta, men även för att förmedla budskap med syfte att återinge hopp och framtidstro hos de anställda.

Ett flertal studier visar således att Internet används allt mer i krissammanhang, samtidigt rapporteras om ett relativt uppdelat användande mellan olika medborgargrupper. Vid 11 september menar t.ex. Kim (2004) att det enbart var de som sedan tidigare var vana Internetanvändare som intensifierade sina sökningar på nätet p.g.a. attentaten. På interpersonell nivå, dvs. kommunikation människor emellan, visar Dutta-Bergman (2004) att det främst var de grupper som till vardags hade en hög mediananvändning (inkl. mobiltelefon etc.), som även nyttjade e-post, chatt etc. för att kommunicera med varandra med anledning av terrordåden. Även i samband med våldsdåd som inträffat i Sverige menar Höijer och Rasmussen (2005) att det råder en skillnad mellan t.ex. olika åldersgrupper när det gäller informationsinhämtning via nätet.

Trots en viss differentiering i användningen av Internet, så innebär den allmänt ökade användningen (från privatpersoner, organisationer, medier, företag och myndigheter) av nätet inte bara att den samhälleliga kriskommunikationen accelererar, dvs. att nyheter och information sprids väldigt snabbt, utan också att det blir allt svårare för den enskilde individen att förhålla sig

till kriskommunikationens budskap och innehåll, enligt Bucher. Anledningarna är flera: (1) Internetkommunikation innebär i princip inga geografiska eller omfångsmässiga gränser för information, (2) inga tidsgränser som t.ex. deadlines gäller, (3) alla som kan ta emot ett meddelande via Internet kan också sända ett meddelande, (4) nyheter på Internet kan anta en rad olika former t.ex. som filmer, spel, texter etc. Mediets funktioner bidrar i sin tur till ytterligare förändringar av den samhälleliga kriskommunikationen:

- Integrering av Internet i kriskommunikation *förändrar journalistikens roll* och underminerar makten hos traditionella informationskällor som medier och myndigheter. Journalister är inte längre ”gatekeepers” avseende krisinformation, utan måste istället bli guider i den globala informationsrymden.
- *Medier som kommunicerar krisen blir själva en del av krisen.* Denna tendens har länge varit tydlig, men förstärks ytterligare av Internet.
- Kriskommunikation har blivit mer *komplex* och *mångfasetterat*. Å ena sidan har Internet blivit en källa till ryktesspridning och falsk information i samband med kriser. Å andra sidan erbjuder Internet alternativa informationskällor som kan ge mer nyanserade bilder.
- Det ställs mycket stora krav på *den enskilde medborgaren* att kunna hantera *källkritik* och olika sajters trovärdighet (Bucher 2002).

Internet tycks således inte bara ha potential att förändra förutsättningarna för den myndighet som vill sprida information och kommunicera med sin omgivning vid samhällskriser. Internet förändrar förutsättningarna för hela den samhälleliga kommunikationen då det extraordinära drabbar oss.

Organisationens kriswebb

Allt fler myndigheter, företag och organisationer har börjat utveckla speciella webbsidor förberedda för krissituationer. Att komplettera traditionella kriskommunikationskanaler med information via Internet och webben anses ur strategisk synvinkel ge flera positiva möjligheter: informationen kan uppdateras och ändras hur ofta som helst, webben ger organisationen möjlighet att helt ge sin egen bild av krisen, upplysningarna är ”gränslösa” och kan sändas och tas emot var som helst, mängden information kan vara obegränsad (DiNardo 2002; Heine & Liljeström 2002; Perry 2003). Besöker vi exempelvis en svensk kommuns webbportal möts vi ibland av en iögonfallande länk till den förberedda kriswebben. Inträffar något extraordinärt, utökas sidans information med aktuella och mer specifika upplysningar.

En annan variant är att bygga en förberedd s.k. ”dark site” – en webbsida som kan aktiveras på en särskild server då krisen inträffar. En sådan webb är ett av de bästa sätten för organisationen

att förbereda sig inför krissituationen, enligt Snellen (2003). Man kan t.ex. i förväg planera för sidans känslö- och designmässiga profil, vem som ska ha tillgång till webbsidan, förbereda urval av länkar, bestämma sidans interaktivitetsnivå, förbereda för insamling av användardata osv. Runt kriswebben bör det också finnas ett team med tydlig förankring i den övergripande krisorganisationen, ett team bestående av IT-specialister, en skribent, en kommunikativ rådgivare, en jurist samt en person med erfarenhet av online-publicering, menar Snellen. Den aktiva kriswebben kan därmed fungera som en databas där all information från olika ingående kanaler och telefonbaserade upplysningscentraler etc. samlas och struktureras i krissituationen.

Taylor och Perry (2005) menar att kriswebben har potential att leda fram till en fördjupad tvåvägskommunikation och interaktivitet i organisationens kriskommunikation. Trots detta visar deras egen studie av ett 90-tal amerikanska organisationer att kriswebben mest används för envägskommunikation där kortfattad textinformation publiceras. Det är ytterst få av de studerade organisationerna som t.ex. skapat direkta responsmöjligheter från användaren – en respons som sedan kan användas för att förbättra kriswebbens innehåll.

Studiens frågeställningar

Utvecklingen av myndigheters krisinformation på Internet fortgår och ambitionen i denna studie är därför att nå en fördjupad kunskapsbild av vad som händer när krisen slår till och Internet används som verktyg i myndigheters samlade kriskommunikation. Studien kretsar kring fyra centrala frågeställningar:

1. Hur ser beredskapen ut för att arbeta med Internet som ett verktyg i regionala och lokala myndigheters kriskommunikation?
2. Hur organiseras och genomförs arbetet med Internet i samband med kriser vid myndigheterna?
3. Hur integreras arbetet med Internet i det allmänna krisarbetet?
4. Vilket innehåll och vilka funktioner (graden av interaktivitet) väljer myndigheterna på sina webbsidor med krisinformation i samband med kris- och katastrofhändelser?

Studiens metod

Studien har en kvalitativ *fallstudieansats* och grundar sig på 20 intervjuer med olika myndighetspersoner verksamma inom kris- och webbfrågor som beredskapsstrateger, beredskapssamordnare, informatörer, webbproducenter, webbredaktörer och infomastrar. Studien riktas mot den kvalitativa upplevelsen av Internet som en del i det allmänna krisarbetet. Vid intervjuerna har frågor ställts om hur arbetet med web-

bens krisinformation samordnades med andra kanaler, hur arbetet organiserades i stort, tillvägagångssätt, tilltron till webbens förmåga, upplevda effekter, upplevda problem etc. Varje intervju varade mellan 30 minuter och 1,5 timmar. Flertalet intervjuer var personliga, men ett mindre antal genomfördes via telefon. En övervägande del av intervjuerna transkriberades ordagrant, utifrån bandupptagningar. I underlaget för studien ingår även olika dokument av typen nyhetsartiklar, pressmeddelanden, telegram från tidningarnas telegrambyrå (TT) samt myndighetsinterna skrivelser som rör krishantering och användningen av Internet/webben.

En enklare *kvalitativ innehållsanalys* av de aktuella webbsidorna är en del av studien. Ett problem i denna analys var att det i några av fallen fanns brister i myndigheternas lagring av de i krisen använda webbsidorna, varför innehållsresonemangen till viss del bygger på uppgifter som framkom i intervjuerna.

I studien fungerar webbsidornas besöksstatistik etc. i samband med kriserna som en viktig bakgrundsvariabel – dock är inte sådana uppgifter av primär betydelse. Inte heller de tekniska lösningarna för arbetet med krisinformation på webben diskuteras på ett fördjupat sätt i studien. Istället riktas studien främst mot de organisatoriska och mänskliga aspekterna av hanteringen av kriswebben.

En läsanvisning

Efter detta inledningskapitel redovisas resultaten från de tre fallstudierna. I respektive fall ges en återgivande bild av arbetet med kriswebben i samband med respektive krissituation. Därefter besvaras studiens forskningsfrågor följt av diskussion och reflektion angående kriskommunikation i allmänhet och Internet i kriser i synnerhet. Avslutningsvis ges kortfattade råd för den som står inför uppgiften att förvalta och/eller utveckla sin myndighets kriswebb.

I studien varvas begrepp som webben, sajt och hemsida – med snarlik betydelse. Begreppet *kriswebb* används som ett samlingsnamn för de aktiviteter som myndigheterna vidtar med hjälp av webbaserade verktyg i samband med krishändelserna. Begreppet kan innebära informationsspridning och kommunikation via en s.k. förberedd webbsida för krisinformation likväl som krisinformation via en ordinarie startsida etc.

Till sist – innan du som läsare tar del av studiens resultat, diskussion och slutsatser, så bör du ha följande i åtanke: trots att vi idag har vant oss vid att snabbt kunna söka allehanda information via nätet, skicka e-post i allehanda ärenden, kanske chatta – så står Internet i fortsatt snabb utveckling. Utvecklingen har inte hejdat trots att nästan alla organisationer och offentliga institutioner har egen webbsida och de flesta hushåll har tillgång till Internet. Således är alla påståenden om nätet, dess möjligheter och problem i det här aktuella kriskommunikationssammanhanget, i hög grad tidsbundna.



Kriswebben som enkelriktad informationskanal

Dubbelmordet i Linköping

KNIVMAN JAGAS EFTER DUBBELMORD I LINKÖPING

LINKÖPING (TT) Den åttaåriga pojken hade femhundra meter att gå till skolan. Han kom aldrig fram. Han höggs till döds av en knivbevapnad man. En 56-årig kvinna knivhöggs och avled senare på operationsbordet.

Linköping är en stad i chock och förstämning efter tisdagsmorgonens dubbelmord. Den åttaåriga pojken var på väg till sin skola, Tunvallaskolan, som ligger granne med Fridtunaskolan. De båda skolorna har tillsammans 450 elever från sexårsverksamhet upp till årskurs 6.

Efter det som hänt uppmanas föräldrarna att följa sina barn till skolan och också hämta dem efter skoldagens slut (041019).

Med anledning av det grova överfallet på en skolpojke bildade Linköpings kommun ett kriscentrum på Fridtunaskolan på förmiddagen efter att dåden inträffat. Vid skolan samlades en kommunal krisgrupp med representanter från kommunledning, socialjour m.m. för att ge stöd åt bl.a. skolledning, personal och elever. Flera presskonferenser arrangerades på skolan under dagen. I kriskommunikationsarbetet använde kommunen även sin webbsida; som en snabb, enkelriktad informationskanal. Även Östgötapolisen kom i viss mån att använda sig av Internet i sin kommunikation med medier och allmänhet.

Linköpingswebben till vardags

I Linköpings kommun finns till vardags både en publik webbsida – www.linkoping.se och ett s.k. intranät, vilket är en mer organisationsknuten webbsida. Arbetet med kommunwebben är fördelat på en centralt ansvarig webbgrupp bestående av kommunens informationschef, pressekreterare, webbmaster och två infomasters. De senare har centrala roller i webbarbetet då de i praktiken bär det innehållsliga ansvaret. I webborganisationen finns även 350 lokalredaktörer på olika

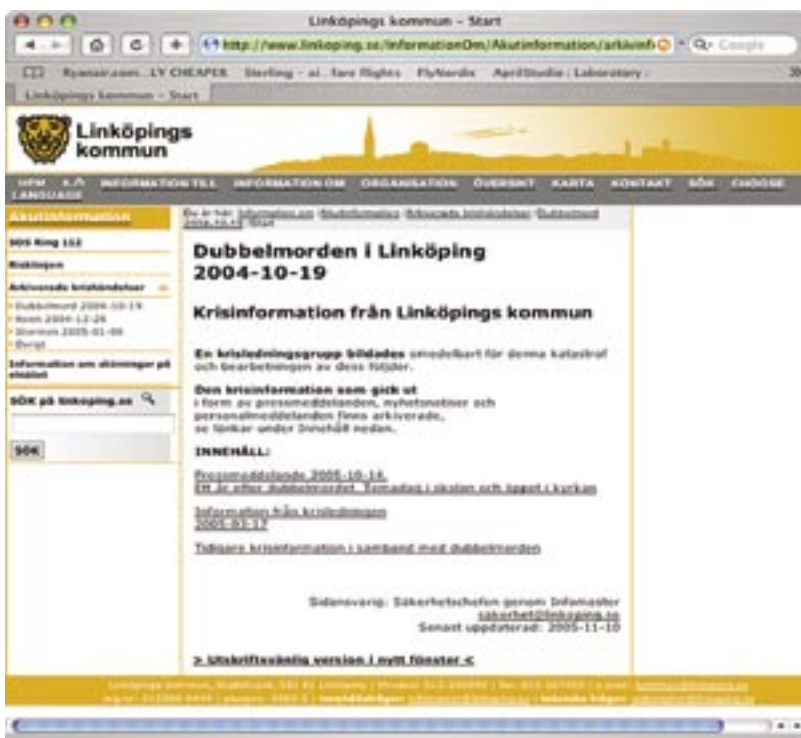
förvaltningar och kommunala verksamhetsgrenar vilka ansvarar för sina delar av webben, något som ger webben en decentraliserande karaktär – information flödar till vardags in på webben från många olika aktörer på olika nivå i den kommunala organisationen. Strukturellt och innehållsmässigt är webben uppbyggd i olika teman, snarare än utifrån de kommunala verksamhetsgrenarna.

Vid Östgötapolisen finns en mindre omfattande webborganisation. Här sköts vardagens webbarbete i huvudsak av informationschefen. Denne är ensam redaktör för polismyndighetens

hemsida och svarar själv för alla uppdateringar av sidans innehåll, med viss hjälp från en assistent. Den tekniska webbkompetensen finns inte på Östgötapolisens Linköpingskontor, utan på mer central nivå inom polisväsendet.

Internet i krisens inledning

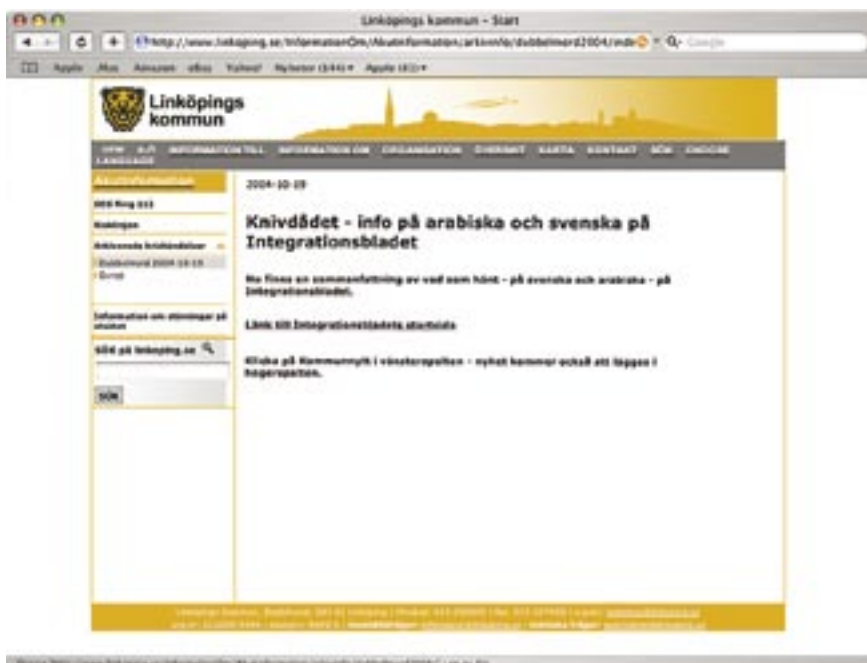
Klockan 07.54 den 19 oktober fick polismyndigheten i Östergötland in ett larm om att två personer knivskurits på öppen gata i centrala Linköping. Ett pressmeddelande med denna infor-



mation distribuerades från polisen med hjälp av e-post klockan 08.38 till de största nyhetsbyråerna samt vissa lokala och regionala medier. Det var ändå de traditionella kontaktkanalerna som inledningsvis dominerade polisens informationsarbete:

Det blev ett otroligt tryck på telefonerna! Nyheten om dåden hade gått ut på sändningarna redan klockan 08 på radion. Direkt då – fem, tio över åtta – så kallade jag in en presstalesman – eftersom man ringde och ringde upp till vakthavande. Sedan kallade jag in ytterligare en person. Så vi var tre den förmiddagen som svarade i telefon. Så fort vi la på så var det någon ny som ringde (Informationschef, Östgötapolisen).

I detta tidiga skede – då nyheten om dåden nådde ut via traditionella medier som lokalradion men även via mediernas webbsidor – så kunde varken Östgötapolisen eller Linköpings kommun erbjuda någon kompletterande information om det inträffade via sina webbsidor. Polisen klarade inte av att uppdatera sin sajt så snabbt som man ansåg var nödvändigt då informationstrycket markant ökade. Uppdateringar skulle ta ca en timme via polisens centrala webbserver, varför andra kanaler istället prioriterades. Polisen fortsatte däremot att förstärka sin telefonservice med kontinuerliga pressmeddelanden distribuerade via e-postlistor till pressen (distribuerade klockan 09.24, 12.34 och 18.10 under det första dygnet).



I detta första skede dröjde det innan Linköpings kommun kunde erbjuda någon mer omfattande publik webb-information med anledning av dåden, enligt den ansvariga infomastern. Enligt kommunens beredskapsorganisation skulle uppgifterna till webben komma från den kommunala krisgrupp som under förmiddagen bildades på Fridtunaskolan. I den grupp som samlades på skolan för att hjälpa skolledningen med krisarbetet ingick bl.a. kommunens pressekreterare, som hade vana av att skriva för webben. Kommunens infomaster berättar:

Jag fick personligen reda på dådet strax efter nio genom en person som lyssnat på radio. Då förberedde jag en nyhetssida osv. Sedan ringde jag vår pressekreterare och frågade om de inte skulle gå ut med något om vad som hänt – och hon sa att man höll på att förbereda ”Vi har inget ännu – men håller på och pratar”. Så jag la ut att information kommer (Infomaster, Linköpings kommun).

Infomastern upplevde situationen som frustrerande. Hon ansåg att webbens möjligheter till snabb publicering borde utnyttjas till sitt yttersta, speciellt i samband med en dylik krissituation:



Gå ut med någonting! Tala om att kommunen vet om vad som inträffat och att det kommer mer information. Vänta inte på alla sammanträden och lägg ut därefter. Det fungerar inte på webben! De andra medierna är genast ute med det här – radio – tv – extra sändningar och de lägger ut extra webbversioner. Vi måste vara med – annars undrar de ”vad gör kommunen?” (Infomaster, Linköpings kommun).

I brist på information valde infomastern att länka till bl.a. Sveriges Radios hemsida. Designmässigt genomfördes även vissa justeringar. Den tongivande sloganen ”Linköping – där idé blir verklighet” på webbens startside ströks samtidigt som några av sidans bilder togs bort.

Externa webben i krisens andra skede

I ett andra skede, ca tre timmar efter att dådet inträffat och krisarbetet på Fridtunaskolan börjat komma igång, blir kommunwebben en av kommunens mest prioriterade informationskanaler. Men det är först efter att kriscentrets personal utlyst en presskonferens till klockan 13.00 som det ges tid åt att försöka ta fram nödvändig information till kommunwebben: ”Då fick vi lite rådrum under några timmar så vi fick jobba lite ifred” (Pressekreterare, Linköpings kommun). Pressekreteraren på kriscentret fick rollen som textförfattare till webben samt de pressmeddelanden som distribuerades. Genom

att hon medverkade i det övergripande krisarbetet samt centrets presskonferenser på skolan fick hon underlag för informationen som sedan spreds via www.linkoping.se:

Jag mejlade texter till informationskontoret och våra infomasters uppifrån skolan. Jag har en bärbar dator – men här var det väldigt bråttom – så jag fick låna en dator uppe på skolans rektorsexpedition då jag inte hade min egen dator och kom åt alla system (Pressekreterare, Linköpings kommun).

Pressekreterarens skriftliga rapporter från kriscentret publiceras omgående (den första klockan 11.34) på den publika webben, genom infomasterens försorg. Under rubriken *Nyheter* på kommunens startside informeras sedan under den första dagen vid fyra tillfällen. Klockan 12.34 publiceras det första pressmeddelandet från kommunen på webben. Informationens innehåll riktades genomgående mot krishanteringsarbetet som genomfördes vid de kommunala skolorna. Kommunen valde bl.a. att lyfta fram att skolorna i området vidtagit säkerhetsåtgärder och låst sina dörrar, att personal och elever erbjudits professionell hjälp, att skolorna arbetade med att kontakta skol- och förskoleelevernas föräldrar, att kyrkor skulle hållas öppna under kvällen samt aktuella telefonnummer till kommun och polis (se t.ex. Linköpings kommun 2004a, 2004b).

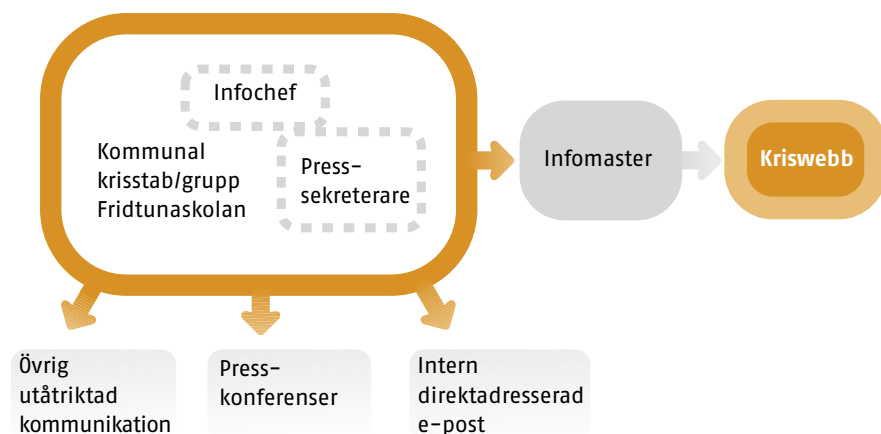
Efterhand kom ytterligare information som bl.a. berättade att kommunen

valt att flagga på halv stång vid sina officiella flaggstänger samt information om e-postadresser för den som ville ställa skriftliga frågor. Med hjälp av redaktionen för kommunens integrationsblad gavs redan den första dagen sammanfattande information om dådet på arabiska.

Vid polisen kom det att dröja innan den publika webben kom att användas för att informera om dåden. Efter att polisen hittat mordvapnet samt en mössa som troligtvis tillhörde den jagade förövaren valde man att nyttja sin publika webbsida för att visa upp dessa. Åter fick polisen mindre tekniska problem, nu med upplösningen, varför samma bilder också distribuerades till pressen med hjälp av ett par nyhetsbyråers webbsidor.

Internet i det interna krisarbetet

I kommunens interna krisarbete tilldelades webben en viktig roll. Den närmast berörda lärarpersonalen på skolorna i det aktuella området i Linköping informerades genom personliga möten och samtal, däremot förlitade sig kommunen på webben i sitt arbete med att sprida information till övriga kommunala skolor utanför det geografiskt mest berörda området (se t.ex. Linköpings kommun 2004c). På kommunens intranät hänvisades kommunens personal till den externa webben med hjälp av en länk. Viss personalinformation direktadresserades också med hjälp av e-post. Denna information skickades ut från datorerna på kommunens kriscenter:



Figur 1. Organisering av Linköpings kommuns arbete med krisinformation via webben.

Vi direktadresserade den allmänna informationen till rektorerna – så att de inte bara skulle känna sig allmänt adresserade – utan personligt! Men det var i princip samma information som fanns på hemsidan (Pressekreterare, Linköpings kommun).

Det blev i viss mån problematiskt då det växande antalet friskolor skulle informeras på detta sätt – eftersom deras e-postadresser inte fanns tillgängliga i det kommunala datanätet.

Polisen var mer återhållsam med informations spridning via den interna webben, givetvis p.g.a. utrednings-tekniska skäl. Personalen hänvisades i något fall till den externa webben, och i något enstaka fall förstärktes denna information med ett e-postutskick som skickades till hela svenska polisväsendet. Effekten blev inte enbart positiv:

Det gjorde att den informationen sedan läckte externt /.../ Det visar hur svårt det är att avgöra vilken information som ska spridas och till vem (Informationschef, Östgötapolisen).

Vid Östgötapolisen är inte heller tillgången till datorer med Internet-uppkoppling speciellt hög:

Vi är väldigt få här som har extern mejl. Det kanske är tio maskiner med Internet. Vi är rena stenåldern. Det är mycket säkerhetsfrågor runt det här. Man ska inte kunna komma in i våra register (Informationschef, Östgötapolisen).

Polisens informationschef har själv två datorer på sitt kontor – en som är uppkopplad mot Internet och en annan för övriga sysslor – allt för att undvika intrång i datasystemet.

Kriswebbens struktur, design och innehåll

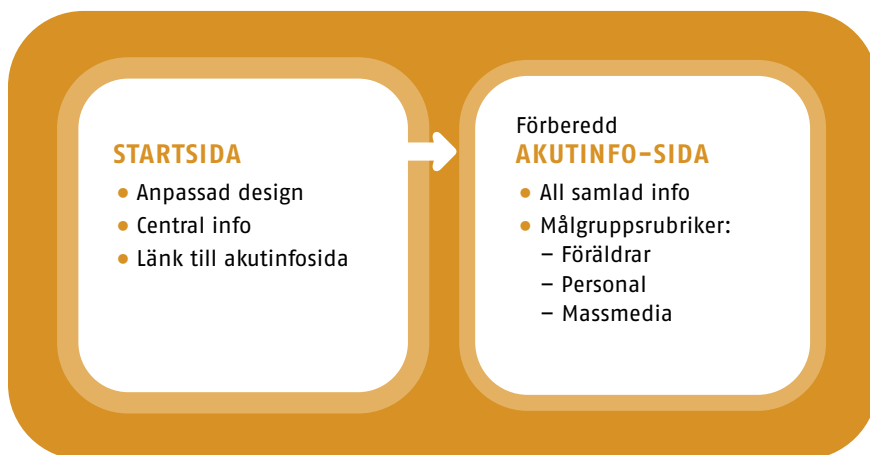
I Linköpings kommun fanns innan dåden inträffade en förberedd akutinformationssida, vilken aktiverades:

Redan när vi gjorde vår nya webb för tre år sedan såg jag till att vi hade en sida som hette akutinformation. Då ordnade vi det så – tillsammans med vår webbmaster – att vi om vi ville kunde byta startsida helt och ha akutinformation som startsida (Infomaster, Linköpings kommun).

Akutinformationssidan kom emellertid inte att helt ersätta den ordinarie startsidan – utan istället valde infomastern att tydligt hänvisa till denna på den ordinarie startsidan.

På startsidan fanns länk, men också den information som bedömdes som allra viktigast, t.ex. akuta telefonnummer till polis och socialjour. På akutinformationssidan presenterades istället all samlad information. Här användes olika målgruppsrubriker samt klockslag och datum för publicering:

Vi skilde på pressmeddelanden och övrig information i strukturen på hemsidan – men vi la ut allt på en och samma sida –



Figur 2. Strukturering av krisinformation via www.linkoping.se.

akutinformation. Vi ville att alla enkelt skulle kunna läsa allt. Vi satte rubriker – information till personal – information till föräldrar – pressmeddelanden osv. (Infomaster, Linköpings kommun).

Att hela tiden försöka förmedla ”all” information som fanns tillgänglig var en tydlig strategi för att uppehålla kommunens och webbens trovärdighet. Något som gav ett brett informationsinnehåll på kriswebben. Den senaste informationen publicerades alltid först – i det efterhand allt mer omfattande dokumentet:

Jag vet att i sådana här lägen kan inte folk få för mycket information. Om vi redovisar precis allt: ”Det här är allt vi vet!” Då vet de att vi inte sitter och

håller på något (Infomaster, Linköpings kommun).

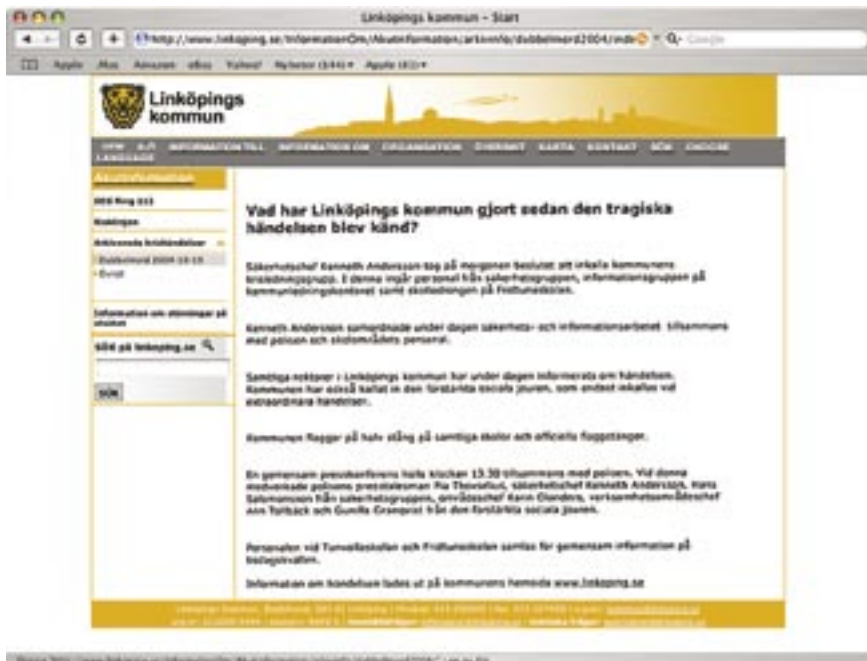
Kommunwebben var ändå inte bara inriktad på att förmedla information om det inträffade samt vilka åtgärder som vidtogs, utan det gavs också utrymme på webben åt att visa kommunens känslomässiga engagemang. I ett tidigt skede lyfte infomastern fram kommunens deltagande i sorgen bl.a. genom att publicera texter som visade på den politiska ledningens deltagande (Linköpings kommun 2004b). I ett senare skede valde infomasterna att publicera teckningar som barnen på de berörda skolorna ritat med anledning av dåden:

Vi försökte leva med i människors känslor omkring det här på något sätt. Kommunens hemsida ska inte bara vara en väldigt strikt informationskanal, utan också ta upp lite omkring hur det känns för människor (Infomaster, Linköpings kommun).

Integrering med andra webbsidor och nyhetskanaler

En del av webbinnehållet på www.linkoping.se var länkar till nyhetsmediernas webbsidor. De webbansvariga försökte ta hjälp av den information

som medierna spred i akutskedet, genom att länka till t.ex. radion och den största lokaltidningens webb. Efterhand valde kommunen även att länka till t.ex. polisens och Rädda Barnens hemsidor. Vålgörenhetsorganisationen öppnade redan på morddagen en kristelefon där barn kunde få tala med personal vid Rädda Barnens centrum för unga i kris. Urvalet av sajter som kommunen valde att länka till styrdes av krisens karaktär och utveckling. Vid Östgötapolisen, där webbinformationen i det akuta skedet var mycket sparsam, valde informationschefen/Internetredaktören att inte använda några länkar till andra webbportaler.



Mediernas webbupplagor, såväl nationella som lokala, länkade parallellt till såväl den kommunala webben i Linköping som polisens webbportal i samband med dåden.

Det interna samarbetet kring kriswebben

I Linköpings kommun fanns som framgått en förberedd akutinformations-/krissida, men ingen formell beredskapsorganisation med uppgift att hantera arbetet med webben i en kris-situation. Genom att dåden inträffade på en vardag samt dagtid fanns ändå kommunens centralt webbansvariga på sina arbetsplatser och ansvaret för informationen på kommunwebben kom i hög grad att ligga hos dessa. På ett naturligt sätt förflyttades ansvaret till den centrala webborganisationen, från den förvaltning som vid normala förhållanden svarade för skolornas webbinnehåll. Den pressekreterare som deltog i kriscentrets arbete på Fridtunaskolan fick i hög grad fria händer att formulera den information som skulle publiceras på nätet.

De problem som uppstod i det interna samarbetet hade mer att göra med att få alla funktioner inom kommunorganisationen, t.ex. de mer teknikorienterade, att inse att läget krävde snabbt agerande:

De som inte är informatörer – de vill ha så lång tid på sig – eller teknikerna kanske har ledigt och förstår inte att man måste uppdatera nu och inte om två dagar! (Infomaster, Linköpings kommun)

När nätet användes för att distribuera e-post om det inträffade till kommunens personal lyckades man att plocka fram sändlistor och e-postadresser via det interna datasystemet. Men pressekreteraren hade inte befogenhet att göra massutskick till alla kommunens verksamheter: ”De får vi inte skicka ut själva – utan vi måste gå via dataavdelningen” (Pressekreterare, Linköpings kommun). I Linköpingsfallet blev de personer som till vardags bar ett stort ansvar för innehållet på webben i hög grad även ansvariga för kriswebbens struktur, innehåll och design.

Sammanfattning: Linköpingsfallet

www.linkoping.se (kommunens webbplats) blev den mest aktiva myndighetsswebben i samband med dubbelmordet i Linköping. Kommunwebben användes för att på ett enkelriktat sätt förstärka informationen vid presskonferenser etc. och gavs hög prioritet i både den externa och interna kriskommunikationen. Den ordinarie kommunwebbens startsida genomgick förändringar i form av rubriker och bildval, med anledning av dåden. All webbinformation om krisen samlades i ett löpande dokument på en förberedd akutinformationssida där informationen (till såväl personal, medier och föräldrar till berörda skolbarn etc.) efterhand uppdaterades. Internt hänvisades stora delar av kommunens skolpersonal till webbinformation och innehållsmäs-

sigt lades stark betoning på att visa vilka åtgärder som kommunen vidtagit. Webben erbjöd även sammanfattande krisinformation på arabiska. Sammantaget fick kommunwebben ett brett informationsinnehåll, t.ex. redo-visade den även delar av polisarbetet.

Många medier hänvisar efterhand till www.linkoping.se, men även kommunen länkar initialt till medierna. Mediernas snabba rapportering och bevakning via t.ex. sina webbupplagor upplevs öka kraven på snabb publicering av krisinformation på webben, vid ansvariga myndigheter.

Arbetet med kriswebben kretsar i hög grad kring myndigheternas ordinarie webbansvariga. Trots att det fanns en viss kommunal beredskap med en förberedd akutinformationssida, så uppstår mindre tekniska problem i

inledningskedet. När ett kriscentrum bildas på Fridtunaskolan klarar man inte av att direktpublicera krisinformation på webben från centret, även om ansvariga har tillgång till mobila datorer etc. Informationen görs tillgänglig på webben genom att den först e-postas till kommunens infomaster – som sedan publicerar.

Vid Östgötapolisen – den andra centrala myndighetsaktören vid dåden – finns inte någon IT-beredskap för att möta det snabbt ökande informationstrycket mot myndigheten. Istället hanteras händelsen via mer traditionella kanaler som telefon och presskonferenser. Telefonen bedöms fungera bättre då inkommande samtal t.ex. kan röra tips och kräva motfrågor. Polisen använder ändå Internet för distribution av pressmeddelanden.



INFART
Tvättpartner



Kriswebben som dynamiskt arkiv:

Svavelsyraolyckan i Helsingborg

STORT SVAVELSYRAUTSLÄPP EFTER OLYCKA I HELSINGBORG

HELSINGBORG (TT) En cistern med 20 000 ton svavelsyra sprang tidigt på fredagsmorgonen läck vid Kemira kemi AB i Helsingborg. Alla boende uppmanas att stanna inomhus under dagen. Räddningstjänsten var snabbt på plats sedan SOS Alarm vid tio i fem på morgonen fått kännedom om läckan. /.../ Allmänheten uppmanas via Sveriges Radio att bege sig inomhus, stänga fönster och om möjligt slå av ventilationen. Invånarna rekommenderas också att stanna i det tätaste utrymmet inomhus, men att undvika att gå ner i källarutrymmen. Blöta handdukar kan användas för att täta inläckage i bostaden. En fuktig näsduk eller handduk kan vid behov sättas mot andningsvägarna. De som redan har begett sig till sina arbeten uppmanas att stanna kvar där (050204).

I centrum för det övergripande krisarbetet som följde efter svavelsyraolyckan stod räddningstjänsten vid Bårslövs brandstation i Helsingborg. Räddningstjänsten initierade och beslutade om såväl räddnings-, evakuerings- och saneringsarbetet som de första timmarnas informations- och kommunikationsarbete. I arbetet fick efterhand kriswebben en central roll. Webben kom att användas som en sorts dynamiskt arkiv runt vilket kriskommunikationsarbetet i hög grad kretsade.

Organisering av det akuta kris- och webbarbetet

De jourhavande informationsbefälarna vid räddningstjänsten fick en viktig roll i att hantera och informera tillströmmande medier etc. Räddningstjänsten hade emellertid ingen vana av eller planering för kriskommunikation via Internet.

Webbarbetet kom istället att organiseras av en delvis ad-hoc-formad grupp bestående av informatörer från olika kommunala förvaltningar, en webbpro-

ducent, kommunens beredskapsstrateg m.fl. Så sent som dagen före Kemira-olyckan hade delar av gruppen träffats och diskuterat formerna för en framtida s.k. krisinfo-grupp, dvs. en grupp med uppgift att svara för kommunens informations- och kommunikationsarbete vid olika typer av kriser. Vid träffen genomförde gruppen en övning utifrån ett scenario med en storbrand i centrala Helsingborg. Olycksmorgonen samlades flera av gruppens tilltänkta medlemmar efterhand på brandstationen i Bårslöv. Det fanns två anledningar: (1) det var där ”informationen” fanns om vad som hänt, (2) Stadshuset som var den tilltänkta platsen i ett dylikt läge var beläget inne i riskområdet.

Kommunens beredskapsstrateg (som bl.a. arbetar med samverkan mellan räddningstjänsten och övrig kommunal organisation) blev uppringd av räddningstjänsten i sitt hem klockan 05.53 fredagen den 4 februari:

Jag fick besked om att vi hade en stor kemiolycka och att jag omedelbart skulle bege mig till Bårslöv, att jag inte fick åka genom centrala stan och att kommunstyrelsens ordförande var uppringd (Beredskapsstrateg, Helsingborgs stad).

Parallellt väcktes kommunens koncerninformatör med anledning av händelserna på Kemira:

05.52 fick jag ett telefonsamtal från min mamma i Stockholm som ringde och sa att hon hört ett varningsmeddelande om en olycka i Helsingborg och att vi inte fick gå ut. Jag flög upp ur sängen och sedan

skedde en serie av telefonsamtal – dels ringde folk till mig – dels ringde jag folk. Det var så mycket samtal att jag fått ringa Telia i efterhand och be om en specifikation (Koncerninformatör, Helsingborgs Stad).

Cirka 06.15 anländer beredskapsstrategen med taxi till brandstationen. Nyheten om olyckan hade då börjat nå ut via medierna och klockan 06.24 valde räddningstjänsten att även slå på det s.k. tyfonlarmet i Helsingborgs kommun, något den dittills avvaktat med. Det ledde till ytterligare ökad belastning på brandstationens larmcentral då mängden inkommande telefonsamtal ökade. Beredskapsstrategen började nu ringa in personal och rigga utrustning för att kunna öppna en kommunal telefonbaserad upplysningscentral (UC) som kunde avlasta larmcentralen: ”Jag började duka fram telefoner så att vi skulle kunna svara i telefonerna. Det ordnade vi med i lektionssalen, men numren fick vi improvisera.” Situationen var kaotisk: ”Det drällde in folk och det var lite förvirrat.” Själv var beredskapsstrategen inledningsvis osäker på vad det var för produkt som hade läckt ut och hon försökte därför ta sig in till brandstationens stabstorg, varifrån räddningstjänstens arbete dirigerades. Det var på stabstorget de viktiga besluten togs angående räddningsarbetet, avspärrningar m.m. och det var där det fanns personer med djupare kemisk kunskap.

Koncerninformatören – som ännu var kvar i hemmet – valde efter att olyckan bekräftats av räddningstjänsten

att försöka få ut information på kommunwebben:

Jag ringer /webbredaktören/ 06.15 och ber henne att lägga ut ett varningsmeddelande. Det kom ut runt 06.30 – det är lite oklart – kan ha varit 06.20 också. Det var ett väldigt kort och kärvt budskap att det var utgångsförbud i hela Helsingborg samt att man skulle följa radion för mer information. Hon kunde sitta hemma och göra det här – och det var en oerhörd tur (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

Innan också koncerninformatören beger sig till brandstationen i Bårslöv söker han kontakt med olika lokalmedier, bl.a. den privata lokalradion. Situationen är märklig:

Räddningstjänsten säger Gå inte ut!”. Men ska jag åka till Bårslöv...? Ja – det ska jag nog! Så jag tog ett djupt andetag och sprang ner. Sedan körde jag dit och märkte till min förskräckelse att det var ganska mycket trafik ute (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

På brandstationen inleds arbetet med att organisera den informella krisinfo-gruppen i ett av brandstationens lediga rum. Arbetet inriktas i hög grad mot information på webben, bl.a. eftersom räddningstjänsten svarade för presskontakterna. Gruppen saknade dock data-tekniska möjligheter att själva publicera ny information på kommunwebben. I rummet gruppen hade tillgång till fanns enbart s.k. tunna klienter, dvs. arbetsstationer utan egen program-

vara. Det uppstod även problem med fjärråtkomsten av e-post. Kommunens webbproducent som bodde inne i det avspärrade området kontaktas:

De ringde och sa att jag skulle komma upp. Så jag ringde till taxi – men taxin kom inte! Så jag satte mig i min bil och körde upp till brandstationen i Bårslöv. Det var kvart över sju – eller något sådant – som jag kom dit med min laptop (Webbproducent, Helsingborgs stad).

Via sin laptop lyckas webbproducenten koppla upp sig till den server som administrerade kommunwebben. Hans centrala roll i arbetet med kriswebben gjorde att han sedan fick övernatta på brandstationen:

Jag kom på morgonen på fredag, sedan var jag där uppe till söndag när allt var över. Jag försökte nå några andra som kunde – men då fanns inte rätt programvara – min kollega jobbade med annan programvara (Webbproducent, Helsingborgs stad).

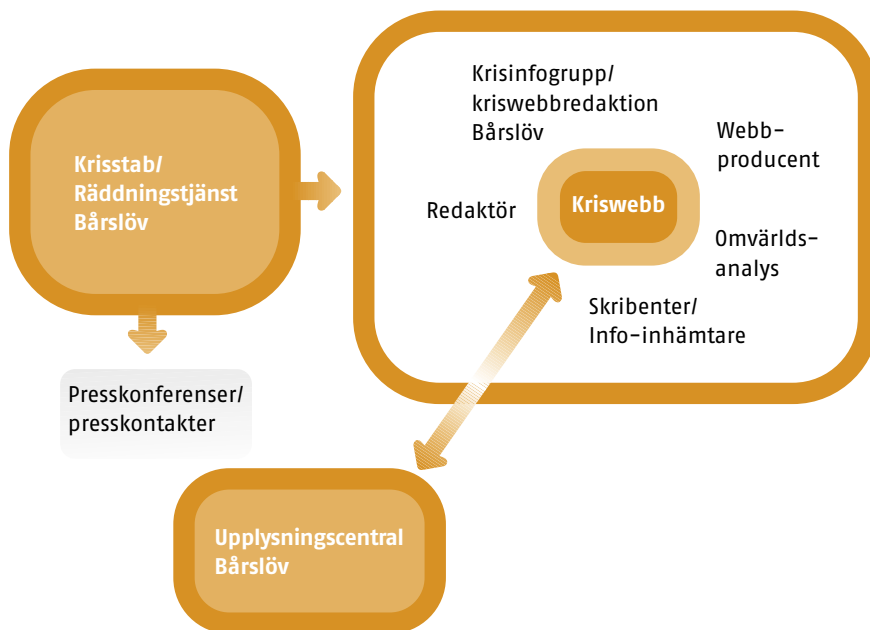
En form av kriswebbredaktion växte efterhand fram. Koncerninformatören gavs inledningsvis det övergripande samordningsansvaret och en sorts redaktörsroll, webbproducenten svarade för publicering på nätet, några andra kommunala informatörer – med skrivvana - samlade information från räddningsledningen och formulerade texter. En person avsattes för att syssla med omvärldsbevakning. Via Internet följde denne vad medierna och andra myndigheter skrev om olyckan på sina

webbplatser. Koncerninformatören beskriver den kaotiska och ytterst stressade situationen där det bitvis var svårt att få kontakt med räddningstjänsten – trots att de befann sig i samma hus:

För min egen del kom det att handla om att se till att hemsidan var uppdaterad och att den hade den bästa informationen om läget. Det var lättare sagt än gjort. Ingen visste vilka vi var – eftersom krisinfo var en organisation under arbetsfas. Det gällde att väldigt snabbt – utan personkontakter och färdiga kanaler – få information av dem! Sedan måste vi omvandla den och slänga ut den på webben

/.../ Jag agerade oerhört offensivt för att slita fram information från folk (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

Klockan 08 var den telefonbaserade upplysningscentralen (UC) med tre ingående linjer i full funktion, därmed började krisinfogruppen få en bild av de vanligaste frågorna från kommuninvånarna. Efterhand utvecklades ett givande samarbete mellan personalen på UC och krisinfogruppen. Extra viktigt blev det att ha webben som ett internt arkiv där all publik information om krisen fanns samlad, när personalen efterhand skiftade i UC:



Figur 3. Organisering av Helsingborgs stads arbete med krisinformation via webben.

Spelet mellan dem och oss var ju intressant. Där visade det sig att de hade ingen dator där dom satt – så en smidig lösning hade ju varit om de hade en dataskärm så de kunde se på www.helsingborg.se. Att det fanns en plats där dom kunde hämta det senaste. Det fixade vi efterhand. I början kutade vi fram och tillbaka. Men vi hade ett bra utbyte – vi tog och gav information (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

För att underlätta det interna informationsarbetet i kommunen sammanlänkades den interna webben med den externa. I det första akutskedet dubbelpublicerade webbproducenten all information både på kommunens intranät och den externa webben. Snart insåg kriswebbredaktionen att det var enklare – och smartare – att enbart länka internwebben till den publika – dels för att minska riskerna för motstridiga uppgifter, dels för att minska arbetsbelastningen på webbproducenten.

I och med att krisinfogruppen blev alltmer bekant med räddningstjänstens struktur och personal under krisarbetets gång förbättrades samarbetet mellan de inledningsvis ganska åtskilda grupperingarna på brandstationen. För webbformatörerna blev efterhand räddningstjänstens stabsorienteringar (som arrangerades av räddningstjänsten varannan timme) en viktig informationskälla.

Avspärningarna som upprättats i Helsingborg med anledning av olyckan upprätthölls till sen eftermiddag söndagen den 6 februari, varför medlemmarna i krisinfogruppen kom att arbeta

i skift för att ha informationspersonal tillgänglig dygnet runt. Det ledde tidvis till vissa oklarheter i rollfördelningen i webbgruppen. En av informatörerna som under en period fick rollen som redaktör berättar:

Ska vi gå ut med det – eller inte? /.../ Ibland visste man inte riktigt vad man hade för mandat att ta olika beslut. Man sitter klockan tre på lördag morgon och det kommer in en fråga från media – kan jag gå ut med detta? Kan jag ta det här beslutet? Man blev lite osäker på sina mandat (Informatör, Fredriksdals trädgårdar, Helsingborgs stad).

Efter att avspärningarna hävs klockan 16.45 på söndagseftermiddagen den 6 februari återgår kommunens webb- arbete till sin vardagsorganisation och krisinfogrupperns arbete på brandstationen i Bårslöv avslutas.

Webben i det interna kriskommunikations- arbetet

Utöver att den publika webben fungerade som internt arkiv, med samlad information för bl.a. personalen i UC på Bårslövs brandstation, användes även webbens krisinformation i andra sammanhang inom kommunen.

Ett exempel från akutskedet är utvecklingsnämndens arbete med att informera Helsingborgs invandrargrupper. Trots att utvecklingsnämndens informatör (som senare kom att delta i krisinfogrupperns arbete i Bårslöv) hört

radions varningsmeddelanden och den s.k. tyfonsignalen på fredagsmorgonen, så cyklade han tidigt till nämndens centralt belägna kontor. Snart anslöt en flerspråkig kollega. De kände inte till att ett kriscentrum var under uppbyggnad i Bårslöv och valde att agera på egen hand. Informatören kontaktade lokalradion. På kommunwebben fanns redan viss information och den flerspråkiga kollegan översatte direkt framför datorskärmen – samtidigt som lokalradion gjorde bandupptagningar. Senare sändes meddelandet via Radio Malmöhus vid ett flertal tillfällen.

Funktionen för omvärldsanalys

Lösningen med en person på webbredaktionen som bevakade olika webbplatser på nätet, med anledning av olyckan, skulle åtminstone vid ett par tillfällen få betydelse för det fortsatta krisförloppet:

Mediebevakaren sa plötsligt: ”Nu skriver Sydsvenskans webb att den andra cisternen har spruckit.” Vår reaktion blev ju genast: ”Jaså – varför har ingen sagt det till oss? Stämmer det?” Efter ett tag visade det sig att det inte stämde. Då blev det ju att snabbt gå ut och dementera bl.a. via webben (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

Vid ett annat tillfälle upptäckte samma funktion oklarheter på Stadstrafikens hemsida. Efter många samtal till UC från helsingborgare som undrade om

busstrafiken och t.o.m. samtal från Stadstrafikens egna busschaufförer besöktes webbsidan:

Där hade man lagt in en hänvisning till Helsingborgs hemsida – och det var ju väldigt märkligt – för vi styr ju inte över busstrafiken. Då lyckades jag få tag på en som skulle gå in och ändra på sidan (Informatör, Fredriksdals trädgårdar, Helsingborgs stad).

Funktionen visade sig mycket viktig p.g.a. risken för att rykten och felaktigheter skulle sprida sig snabbt via nätet. Extra viktig blev den då krisinfogruppen i inledningsskedet saknade möjlighet att följa radio- och tv-sändningar från det rum som den förfogade över i brandstationen.

Webbens innehåll och design

Helsingborgs kommun förfogade inte över någon förberedd kriswebb att använda som underlag vid Kemira-olyckan, istället fick krisinformationen en central plats på kommunens start-sida. Krisens snabba förlopp gav inget utrymme för designmässiga anpassningar av webben. Inte heller gjordes någon skillnad mellan olika målgrupper med hjälp av rubriker eller annat: ”Jag tror att mediernas frågor är desamma som medborgarnas i dessa snabba lägen /.../ Var är avspärningarna? Vad är det som är farligt? Osv.” (Koncerninformatör, Helsingborgs stad). All information publicerades med klockslag löpande i

ett alltmer omfattande fält och informationen rörde främst:

- riskområdets geografi
- råd vid symptom
- riktlinjer för personer med sina arbetsplatser inom området
- riktlinjer för förskole- och skolverksamheter
- telefonnummer till UC
- information på invandrarspråk
- länkar

Utvecklingsnämndens informatör tog ansvaret för att ordna de språkliga översättningarna till webben. Arbetet var inte helt oproblematiskt, men redan den första dagen erbjöds information på engelska, vietnamesiska, arabiska och serbokroatiska:

Det är t.ex. inte så många som sitter med arabiska tangentbord. De texter som tidigare legat på vår webb har ju varit inskannade. I vietnamesiska finns specialtecken osv. Även om vi fick tag i folk som kunde översätta så var frågan hur man skulle få ut det på webben (Informatör, utvecklingsnämnden, Helsingborgs Stad).

Svårigheter med att beskriva det avspärrade området med ord ledde till att webbredaktionen försökte ta fram en digital karta. Man tog hjälp av räddningstjänstens programvaror och det avspärrade området överstreckades på kartan. För att ytterligare visa på allvaret markerades området med en dödska. Men valet av symbol ledde i efterhand till viss kritik: "Någon

menade att den betydde att döden härskade där inne" (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

Krisinfogruppen ställdes hela tiden inför tidspressade beslut – särskilt vid uppdateringarna av webbinnehållet:

Sedan är det ju det här trasset när man slänger in ny information – som sedan kolliderar med något annat i texten. I lugn och ro-världen är det ju inga bekymmer – då kan man läsa om osv. Här gäller ju inte riktigt det. Det blev vi ju varse efter ett tag (Koncerninformatör, Helsingborgs stad).

Anledningen till att avspärrningarna fortsatte att upprätthållas i stora delar av Helsingborg visade sig snart bero på att den första olyckan i sin tur lett till stor risk för haveri i ytterligare en svavel-syracistern. Hur skulle detta hanteras – utan risk för dubbla budskap? Hur farligt var det egentligen att för stunden vistas i det avspärrade området? En av de verksamma i webbarbetet blev vid halvelvatiden på fredagsförmiddagen kontaktad av en tjänsteman på kommunens miljökontor:

Han tyckte att vi borde gå ut och lugna folk. De hade gjort mätningar och det var oerhört låga koncentrationer i luften. Det behöver folk få veta – tyckte han: "Tänk på gamla människor som sitter hemma och nästan får hjärtslag! Ni måste gå ut med den informationen!" Jag lyssnade på honom och sa att jag inte kunde ta ställning till det utan måste prata med /koncerninformatören!. Han sa: "Det kan vi absolut inte göra – det blir dubbla budskap!" Det går liksom inte att bli tro-



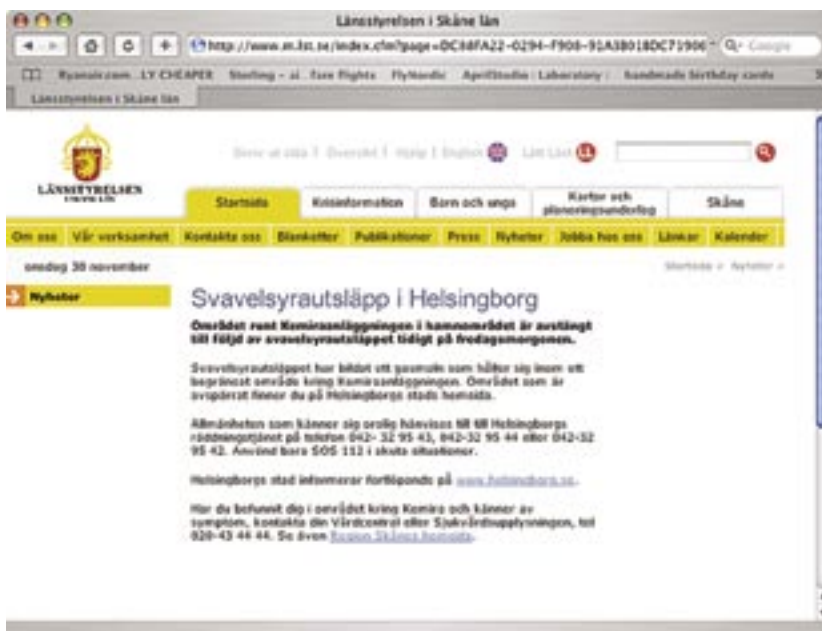
värdig samtidigt som vi har spärrat av ett stort område. Den informationen kom ju aldrig ut (Informatör, utvecklingsnämnden, Helsingborgs Stad).

Under det första dygnet präglades webbens innehåll enbart av en enkelriktad information, tillgänglig för den medborgare som hade tillgång till Internet. Då situationen blev mindre hektisk valde krisinfogruppen att även publicera e-postadresser dit webbesökaren kunde skicka sina personliga frågor för att så snabbt som möjligt få svar: "Då kom det lite frågor" (Informatör, Fredriksdals trädgårdar, Helsingborgs stad).

Integrering med andra webbsidor och mediekkanaler

Ett antal medier, men också andra myndigheter, började tidigt efter olyckan att länka till kommunens webbsida.

Koncerninformatören hade strax efter 06 på fredagen medverkat i den lokala privatradiostationen Radio Stellas sändningar och där rekommenderat lyssnarna att söka mer information via kommunwebben. Att hänvisa medier och andra aktörer till webben för samlad information blev sedan en rutin i krisinfogruppens arbete. Flera



aktörer valde också snabbt att komplettera sin egen webbvakning om händelserna med länk till kommunwebben; både medier (exempelvis Helsingborgs Dagblad), myndigheter och offentliga organ (Region Skåne, Länsstyrelsen i Skåne, Helsingborgs lasarett) samt företag (det olycksdrabbade Kemira, Stadstrafiken i Helsingborg).

Region Skånes (landstingets) webbredaktör blev i krisläget enligt egen bedömning ”en ganska passiv spelare”. Informationen som publicerades på www.regionskane.se vid Kemiraolyckan kom från regionens informationsdirektör:

Vi rensade förstasidan från annan information. Sedan gav vi riktlinjer för hur patienter som ville besöka de två vårdcentralerna som låg inne i det avspärrade området skulle agera. I övrigt så länkade vi till Helsingborgs stads hemsida – eftersom de hade uppdateringar hela tiden (Webbredaktör, Region Skåne).

Helsingborgs lasarets publika webb valde under morgonen fredagen den 4 februari att meddela att ett s.k. förstärkningsläge inträffat, dvs. en information främst riktad till den egna personalen om att en olycka inträffat med tre eller fler svårt skadade alternativt med mer än fem skadade totalt.

Med hjälp av en förberedd webbmodul byggd för krislägen gavs webbinformation central plats på startsidan och informationstexten fick s.k. katastrofröd färg. Sjukhusledningen avgjorde webbens innehåll i samråd med informationsenhetens chef:

Vi hade information om hur man skulle agera om man befunnit sig i området kring Kemira – att det fanns möjlighet att kontakta vårdcentral eller sjukvårdsupplysningen – och så hade vi länk till Helsingborgs stad och Region Skåne (Enhetschef, Helsingborgs lasarett).

Via länsstyrelsewebben erbjöds kortfattad information om utsläppet på myndighetens startside. Länkar till såväl kommunwebben i Helsingborg som Region Skånes webb gavs central plats.

Även kommunens kriswebbredaktion valde att hänvisa till andra aktörer med hjälp av länkar bl.a. till sjukvården, polisen, länstrafiken och Kemiras webbsidor.

Vilket för- och beslutsarbete förelåg innan dessa länkar lades ut mellan de olika webbsidorna? Varken hos kommunen eller hos de övriga myndigheterna (som i sin tur länkade till kommunen) tycks det ha tagits några personliga kontakter mellan t.ex. informations- eller webbansvariga på de olika myndigheterna för samordning av webbinformation. Exempelvis upptäckte kommundirektörens s.k. omvärldsfunktion att sjukvården lagt ut information som bedömdes som viktig – varefter länk snabbt lades ut på kommunwebben.

Kriswebbens besöksstatistik

Fram t.o.m. söndagen den 6 februari klockan 16.45 då avspärningarna i Helsingborg fullt ut hävdades och mistlurarna sände signal för att faran var över, hade inte krisinfogruppen någon tydlig bild av hur många invånare som besökte kriswebben. Genom mediernas flitiga hänvisning till kommunwebben, samt andra webbportalers länkar till krissidan, förstod ändå gruppen att webben fungerade som något av en bas i kriskommunikationen som rörde olyckan.

I efterhand sammanställdes besöksstatistiken för de tre första dygnet efter olyckan. Den första dagen efter olyckan, den 4 februari, hade besöksantalet varit ungefär sexdubblat jämfört med en ”vanlig” vardag. Besöksfrekvensen var även tydligt förhöjd under helgen den 5 och 6 februari (Helsingborgs stad 2005).

En mer fördjupad bild av användningen av webben fick kommunen i en egen utvärderingsstudie som genomfördes med hjälp av ett undersökningsföretag. Studien visade att kommunens egna förvaltningschefer var den grupp som i signifikant högre grad än övriga undersökta grupper (allmänhet, medier) fick den första informationen om olyckan på Kemira via Internet. Resultaten visade även att ca 20 procent av de tre undersökningsgrupperna följde händelseförloppet bl.a. via kommunens hemsida. Detta kan jämföras med att ca 60 procent följde utvecklingen via

Sveriges Radio Malmöhus. Av de tillfrågade personerna i studien var det 11 procent som var födda i annat land än Sverige. Ingen av dessa personer hade uppfattat att det fanns information på främmande språk på kommunens hemsida (Friberg, Ingrid 2005).

Sammanfattning: Helsingborgsfallet

Helsingborgsfallet visar inte bara hur webben kan fungera som en snabb, enkelriktad informationskanal, utan också hur webben kan bilda en central funktion i kriskommunikationsverksamheten; en funktion där information redigeras, samordnas och lagras samt används av ett flertal interna och externa aktörer.

Webbarbetet kom att organiseras av en delvis ad-hoc-formad grupp bestående av informatörer från olika kommunala förvaltningar, en webbproducent, kommunens beredskapsstrateg m.fl. Gruppen bildade efterhand en form av kriswebbredaktion. Kommunens koncerninformatör gavs inledningsvis det övergripande samordningsansvaret och ett redaktörskap, webbproducenten svarade för publiceringen på nätet, några andra kommunala informa-

törer – med skrivvana – samlade information från räddningsledningen och formulerade texter. En person avsattes för att syssla med omvärldsbevakning. Via Internet följde denne vad medierna och andra myndigheter skrev om olyckan på sina webbplatser.

Webbens innehåll justerades allt eftersom det inkom nya återkommande frågor till kommunens telefonbaserade upplysningscentral. Samtidigt som den samlade informationen på webben användes av telefonisterna när allmänhetens frågor skulle besvaras.

Inledningsvis uppstod två problem i webbarbetet, dels var samarbetsformerna med räddningstjänsten (som var olyckans "huvudman") oklara och det var svårt att få fram adekvat information, dels befann sig webbgruppen i nya lokaler varifrån informatörerna inte klarade av att själva publicera på kommunwebben. Man var starkt beroende av tillgång till teknisk kompetens, samstämda publiceringsverktyg etc.

Kommunwebben blir snabbt en knutpunkt i kriskommunikationen om olyckan på nätet. Medierna och även andra myndigheter länkar via sina egna hemsidor till kommunwebben. På samma sätt länkar kommunen till andra webbaktörer.



Kriswebben som satellit till ett
webbaserat informationssystem:

Stormen Gudrun

MINST FYRA DÖDA I STORMEN 380 000 SAKNAR EL

STOCKHOLM (TT) Minst fyra personer omkom och cirka 380 000 hushåll blev utan ström när stormvädret med orkanbyar slog till mot Sverige. Mängder av människor satt fast på vägarna sedan de spärrats in mellan nedfallna träd. I Småland satt under natten ett 30-tal personer fast i en buss sedan träd fallit över bussen.

När orkanbyarna drog fram var det livsfarligt att vistas ute, träd föll som käglor och tak slets loss./.../ I Kronobergs län rådde kaos i trafiken och mängder av människor satt fast sedan de spärrats in mellan nedfallna träd. Vid tretiden på morgonen var de flesta större vägarna hjälpligt framkomliga (050109).

En svår storm – tidvis med orkanstyrka – inträffade i Götaland och sydligaste Svealand den 8–9 januari 2005. Stormen, som fick namnet Gudrun, ledde till kraftiga störningar i elförsörjning, telekommunikationer och trafik. Kronobergs län var ett av de hårdast drabbade länen och hade inte upplevt en liknande naturkatastrof på över 100 år. En av de drabbade kommunerna i länet var det glesbefolkade Uppvidinge, belägen på den mest skogrika delen av syd-

svenska höglandet. I kommunen fanns ca 9 500 invånare och 900 abonnenter stod efter stormnatten utan el. Många vägar var oframkomliga och stora delar av telefonnätet hade tystnat.

Internet blev på flera sätt en del av det kriskommunikationsarbete som kom att bedrivas i Uppvidinge kommun, dels genom den egna kriswebben, dels genom att Uppvidinge deltog i ett länsgemensamt Internetbaserat informationssystem (KrisSam).

Krissamverkan Kronoberg (KrisSam)

I Kronobergs län finns sedan flera år informationssystemet KrisSam med syfte att hantera en större mängd information vid större olyckor. Systemet är uppbyggt kring ett antal samverkansparter (Länsstyrelsen i Kronoberg, landstinget, polisen, SOS Alarm och länskommunerna) vilka alla kan starta upp systemet om de anser att det är nödvändigt.

I KrisSam har redaktörsfunktionen en vital roll. Den myndighet som har redaktörsbefattningen bär ansvaret för att den information som läggs ut i systemet är korrekt och väl redigerad. Den aktör (myndighet) som valt att starta upp systemet – blir automatiskt ansvarig redaktör. Genom att systemet är webbaserat görs informationen tillgänglig för ett antal KrisSam-kommunikatörer, geografiskt spridda i länet. Med hjälp av en speciell telefonlösning tar KrisSam-kommunikatörerna emot samtal från allmänheten på ett för systemet gemensamt telefonnummer. Systemets huvudansvariga är Länsstyrelsen i Kronoberg (Länsstyrelsen Kronobergs län 2005; KrisSam 2005).

Uppvidingewebben till vardags

Uppvidinge kommun förfogar inte över någon större informationsavdelning, utan kommunens vardagliga informationsarbete utförs av en ensam infor-

mationssekreterare med viss hjälp av en assistent. Dessa två bär tillsammans det övergripande ansvaret för kommunens webb. I kommunens olika förvaltningar finns ett antal personer som utöver sina ordinarie arbetsuppgifter även svarar för respektive förvaltnings webbinnehåll. År 2003, i samband med att kommunens webbplats byggdes om, skapades en s.k. förberedd krissida där viktiga telefonnummer etc. samlades. På kommunens startsida placerades en tydlig ”knapp” med texten krisinformation. I Uppvidinge kommun fanns vid tillfället för Gudrun inget s.k. intranät.

Aktivering av det webbaserade informationssystemet

När stormen Gudrun drog in över Kronobergs län från väster, på lördagskvällen den 8 januari, var redan KrisSam aktiverat med anledning av julhelgens tsunamikatastrof. Stormen bedömdes snart så allvarlig att det uppstod behov av att starta upp en ”ny händelse” i systemet.

På *länsstyrelsen i Växjö* började en krisstab att ta form vid 21-tiden, dock satt dess informationschef blockerad i sitt hem, utan ström, men med tillgång till fungerande mobiltelefon. Informationschefen kunde via sin bärbara dator fungera som redaktör för systemet, dvs. sortera och publicera information, men elen räckte inte till: ”Jag hade bara en timmes batteritid – så jag kunde inte vara operativ särskilt länge.” Via Inter-

net lyckas han däremot från hemmet nyansera sin egen bild av läget:

Jag /.../ gick in på SMHI:s hemsida och såg där att det hade hänt en hel del saker. Sydkraft hade redan då fått ut på sin avbrottsinformation att det var 5 000–6 000 strömlösa (Informationschef, Länsstyrelsen Kronobergs län).

Det blev istället räddningstjänsten i Växjö kommun som aktiverade en stormfunktion i systemet. Klockan 21.25 fanns den första insamlade informationen angående stormen publicerad och de samverkande myndigheterna larmades av Växjö kommun om behovet av att kalla in KrisSam-kom-

munikatörer. Kommunen kontaktade polisen, landstinget samt övriga kommuner i länet.

Under natten mellan den 8 och 9 januari var tre-fyra KrisSam-kommunikatörer (på olika platser i länet) aktiva med att ta emot telefonsamtal på det gemensamma 0771-numret. Informationen i systemet var sporadisk och osäker. Med hjälp av KrisSams interna webbsida kunde KrisSam-kommunikatörerna främst berätta om framkomligheten på vissa vägar etc. Klockan 06 på söndagsmorgonen tar länsstyrelsen formellt över redaktörskapet för systemet från Växjö kommun. Vid länsstyrelsen fanns ett tiotal personer som övat i



Uppvidinge kommun I en liten kommun blir människan stor

http://www.oppvidinge.se/pages.asp-bin/PUB_Latest_Version.exe?utf8=eset=8&pageid=...

UPPVIDINGE KOMMUN

I en liten kommun blir människan stor

Kommunstyrelsen | Uppdrags- & servicecenter | Besöks- & hjälp | Arbetsmarknadsservice | Teknikservice | Skolor | Kultur & fritid

Uppvidinge kommun

Aktuell krisinformation

Krisinformation

Stämman
Aktuell krisinformation (uppdateras vid kris)
Brandrisk
Elevråd
Elevråd och grönling
Hälsökningslag
Nödsnummer - SOS 112
Räddningstjänsten

AKTUELLT LÄSE UPPVIDINGE KOMMUN, 2009-09-15, kl. 14.00

ET3 abonnenter är fortfarande utan el.
Första låret är fortfarande utan el.

Skolor och barnomsorg fungerar som vanligt.

SÖFFRÖDE Öppet mellan 17.00 - 17.00

Alsteråsen: Smedjögård
Lerhövda: Skogsn
Barrhöls: Sjöbjörns
Åseda: Gullbjörns
Ålgårds: Skogsn
Platen samverkar till sjukvårdshjälp, 25 m.

BUSCHAR Öppet på följande platser alla vardagar kl. 18.00 - 21.00

Alsteråsen: Alsteråsen IF, Skogsn
Barrhöls: Barrhöls IF Alsteråsen
Lerhövda: Lerhövda IF, Skogsn
Barrhöls: Barrhöls BK, Ödögrån IF om anropas
Åseda: Åseda IF, Klubbhusen
Ålgårds: Ålgårds IF, Klubbhusen (vid skolor)

VATTEN

Uppvidinge kommun I en liten kommun blir människan stor

http://www.oppvidinge.se/pages.asp-bin/PUB_Latest_Version.exe?utf8=eset=8&pageid=...

UPPVIDINGE KOMMUN

I en liten kommun blir människan stor

Kommunstyrelsen | Uppdrags- & servicecenter | Besöks- & hjälp | Arbetsmarknadsservice | Teknikservice | Skolor | Kultur & fritid

Uppvidinge kommun

Aktuell krisinformation

Krisinformation

Stämman
Aktuell krisinformation (uppdateras vid kris)
Brandrisk
Elevråd
Elevråd och grönling
Hälsökningslag
Nödsnummer - SOS 112
Räddningstjänsten

AKTUELLT 2009-01-28 kl. 12.00

TILLÄGG:

WÖTE I STORHENS FOTBÄN
Vecka 9 och 10 i Uppdragscenter i dag till lokal information tillsammans med Tefu, Sjökraft och Ödögrån samrådgivare.
Vi vill lyssna på dina tankar och upplevelser efter stämman och berätta om det arbete som utförts.
Vidare tillägg meddelas kortare eller längre i dagens och på Samrådgivningens anrop på anropstjänsten i de stämman.

Kristallen har avvecklat sin verksamhet.
Följer som tidigare gäller till Kristallen hänvisas till kommunen, Sjökraft eller Tefu.

JÄRBJÖRN

DRICKSVATTEN
Dricksvatten kan hämtas utanför alla servicehus i kommunen utom i Åseda.
Åseda: Åseda IF, Klubbhusen
kl. 9:00 - kl. 18:00 = 23 00, kl. 9:00 - kl. 11:15
LINDSKAARNA: Skogsn
Vard 10-17, 18-20 20-18
FRÖDE: Fröde IF
kl. 9:00 - 18:00
ALSTERÅSEN: Alsteråsen brandstation.

systemets redaktörsfunktion och stod i beredskap för att rycka in. Ett par av dessa – boende centralt i Växjö – larmas och tar sig till länsstyrelsens kontor och börjar samla in, redigera och publicera krisinformation i systemet. Redaktörerna placeras nära den krisstab som under natten samlats i länsstyrelsens krisledningscentral. Samarbetet dem emellan fördjupas efterhand: "...med stabsledningen var det ju /inledningsvis/ lite bollande" (Chef för redaktörsfunktionen, Länsstyrelsen Kronobergs län).

I *Uppvidinge kommun* fanns två KrisSam-kommunikatörer som tidigare övat i systemet och en av dessa blir uppringd i sitt hem under lördagskvällen den 8 januari. Stormen är hård och hon överväger hur klokt det är att ge sig ut i mörkret och ovädret. Hon uppmärksammas av kollegor i kommunen på att systemet ännu inte innehöll speciellt mycket information: "Det fanns knappast något då – så vi avvaktade." Hon stannar i sitt hem tills det ljusnar och beger sig på söndagsmorgonen till kommunhuset i Åseda där det finns reservkraft, förberedda KrisSam-telefoner och Internetuppkoppling.

Kommunalt krisarbete, kriskommunikation och kriswebben

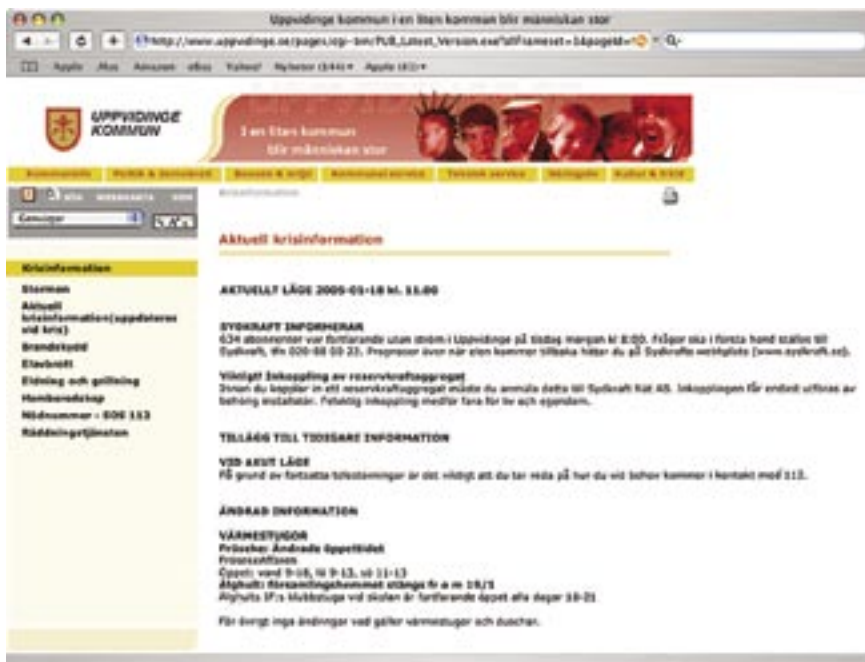
Redan samma kväll som stormen hotade länet agerade flera kommunala verksamhetsgrenar i Uppvidinge kommun. Den för Uppvidinge, Les-

sebo och Tingsryd gemensamma räddningstjänsten (Räddningstjänsten Östra Kronoberg) var hårt ansatt och bl.a. bemannade man alla sina lokala stationer. Inom Uppvidinge kommuns vård och omsorg förstärks personalen. Redan under helgen evakueras exempelvis Ekäng vårdhem. En mer övergripande samordning av kommunens verksamheter – samt kommunens informationsarbete med anledning av stormen – inleddes dock först efter helgen, på måndagen den 10 januari (Uppvidinge kommun 2005a, 2005b). Under de första dygnet var det svårt att överblicka omfattningen av stormens härjningar:

Jag bor i ett samhälle strax nedanför och jag hade strömbrott på lördagskvällen och telefonen gick sedan också. Problemet var ju att kommunikationerna var så utslagna – framför allt telefonerna. Så vi hade ingen kontakt mellan de olika delarna i kommunen (Beredskapssamordnare, Uppvidinge kommun).

På måndagsförmiddagen (klockan 10.00) hölls ett första större krismöte i kommunhuset. Vid mötet deltog representanter från kommunledning, kommunförvaltningar, informationssekreterare och beredskapssamordnare. För att ytterligare nyansera bilden av läget i kommunen begav sig delar av gruppen ut i kommunen, efter avslutat möte. I kommunhuset fanns el från reservaggregat, men kommunväxeln var vid mötet fortfarande ur funktion.

Kommunens informationssekreterare stannade kvar i kommunhuset och blev

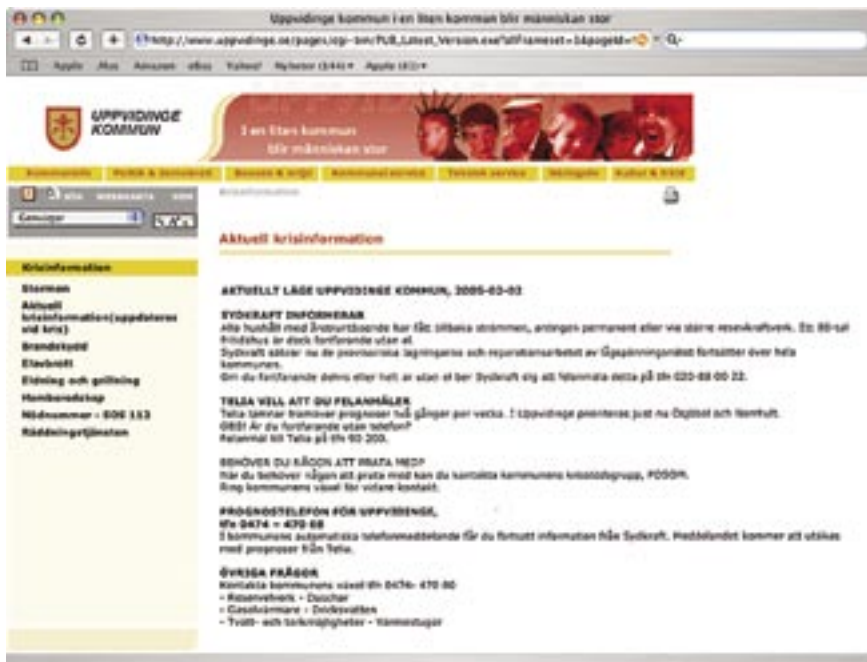


den som samordnade de utåtriktade kontakterna via lokalpressen, lokalradion och kommunwebben. Informationssekreteraren tilldelades även rollen som den som skulle rapportera in information till KrisSam, via kommunens egna KrisSam-kommunikatörer. Hon valde en viss prioriteringsordning:

Eftersom det inte fanns någon ström så var det viktigast att få ut information via radion. Att vi la ut det på webben – ändock – var eftersom vi ville nå anhängarna som fanns utanför kommunen. KrisSam – radion – sedan webben – så var det i min prioritering (Informationssekreterare, Uppvidinge kommun)

Under måndagsförmiddagen var informationstrycket högt gentemot kommunen och dess informationssekreterare. Lokalmedierna efterfrågade kommunal information, men ingen information kunde ges innan det första krismötet var avklarat. Klockan 13.00 hålls ett nytt möte – och bilden av hur drabbad kommunen var börjar klarna ytterligare. Informationsunderlag samlas in vid mötena och förmedlas sedan till KrisSam-kommunikatörerna, lokalradion (ett radiomeddelande rings in till lokalradion 10.50 och ett längre faxas in 16.07), via kommunwebben och senare via lokalpressen.

Trots att kommunwebben inte gavs någon högre prioritet i arbetet,



så uppdateras innehållet vid flera tillfällen redan under måndagen den 10 januari. På den förberedda krissidan hänvisas klockan 12.00 till KrisSams telefonnummer, det klargörs också att det saknas helhetsbild över läget i kommunen, samt vilka samhällen som har tillgång till eller saknar el. Information ges även om vattenförsörjning, samt speciella insatser inom äldreomsorgen. Klockan 16.00 sker en uppdatering och nu utökas innehållet med upplysningar om kommunens skolor, barnomsorg, räddningstjänstens insatser, information om soppök som ska öppnas m.m. Ytterligare information tillkommer på kommunwebben klockan 17.00. All information publiceras i ett löpande

dokument. Ingen s.k. länkning till andra aktörer inblandade i krishanteringen skedde på sidan:

Webben fick en statisk karaktär. Det var ett ställe där vi la ut information – på samma sätt som vi efterhand annonserade i lokaltidningarna (Informationssekreterare, Uppvidinge kommun).

Under de kommande tre veckorna uppdateras kriswebbens information vid ett 20-tal tillfällen. Informationssekreteraren tar tidvis hjälp av sin assistent, då hon är hårt belastad med att sammanställa all inkommande information, redigera och sprida information via de olika kanalerna.

Informationssystemet i ett andra skede

Under söndagen den 9 januari ökar mängden information i KrisSam drastiskt. Via mobiltelefoner, e-post och en intern funktion i nätverket tar redaktörerna på länsstyrelsen emot och samlar in allt fler upplysningar från de samverkande myndigheterna. Det krävs dock en redigering och strukturering innan slutlig publicering sker på KrisSam-webben: ”I ett sådant här läge kommer det in mycket skit också som man inte behöver bry sig om, t.o.m. något som måste sällas bort” (Chef för redaktörsfunktionen, Länsstyrelsen Kronobergs län). Redaktionen försöker strukturera upp informationen för respektive kommun. Via en intern dagboksfunktion i systemet meddelar även de olika myndigheterna vilka aktiviteter som respektive myndighet vidtar. KrisSam-kommunikatörerna ute i länet som tar emot telefonsamtal från allmänheten får allt mer att göra:

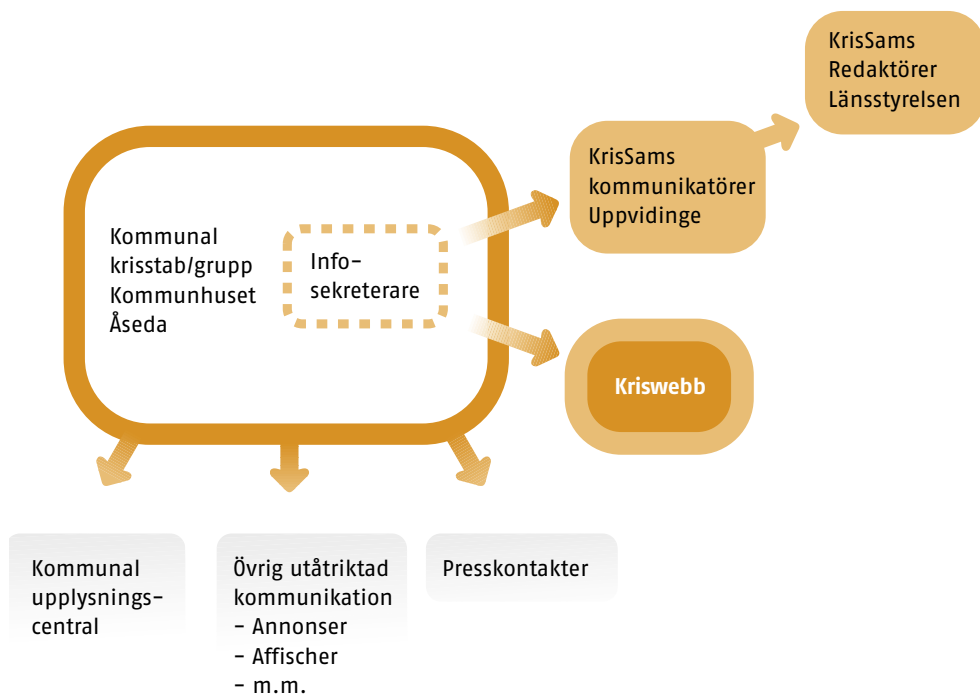
... sidan blev efterhand fruktansvärt mäktig – och det var mycket scrollande hit och dit för att ta sig fram till olika informationer. På söndagen ville de mest veta vilka vägar som var framkomliga – då hade inte elsamtalen kommit igång än. Sedan var det många som satt riktigt, riktigt fast någonstans och inte kunde komma därifrån – de hade hört numret på radion. Men vi hade ju ingen operativ möjlighet att hjälpa dem! (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

SOS Alarm har tidvis uppemot 80 samtal i kö och det är mycket svårt att nå larmcentralerna i länet. Istället kontaktar många länsbor KrisSam-kommunikatörerna med sina akuta frågor och ärenden. Kommunikatörerna kan dock bara vidarebefordra med hjälp av en intern funktion på KrisSam-webben:

Så vi skickade meddelanden via /nätverket/ till redaktionen som satt på länsstyrelsen – så att de fick vidarebefordra till polisen eller räddningstjänsten (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

Efterhand utvecklas ett nära samarbete mellan KrisSam och Radio Kronoberg. Under helgen och måndagen bombarderas lokalradion och dess trafik- och serviceredaktion i Jönköping av information som olika aktörer vill få förmedlad i sändningarna. Situationen blir ohållbar – och från och med 06.00 tisdagen den 12 januari förstärks radioredaktionen med länsstyrelsens informationschef. I studion kopplar informationschefen upp sig emot KrisSam webben. Myndigheterna får på så sätt en megafon rakt ut i etern under flera veckors tid:

Vi började med ”Stormradio Kronoberg” /.../ Det var ju viktigt för dem att markera vad som var deras redaktionella inslag och vad som var myndighetsinformation. Första veckorna körde vi en gång i halvtimmen på morgonen och sedan blev det en gång i timmen fram till 11.00. Sen kom det några mitt på dagen och en gång i halvtimmen på eftermiddagen efter fyra. Så vi hade väl en 15–18



Figur 4. Organisering av Uppvidinge kommuns arbete med krisinformation via webben samt samverkan med det regionala webbaserade informationssystemet KrisSam.

inslag per dag första veckorna (Informationschef, Länsstyrelsen Kronobergs län).

På radions redaktion får informationschefen dubbla roller; dels deltar han i sändningarna och förmedlar information som lagrats i KrisSam, dels tillför han ytterligare information till KrisSam-redaktionen på länsstyrelsen. Det handlar om information som inkommer till lokalradion via fax, e-post, telefon etc. Eftersom krisförloppet blir långdraget ordnas efterhand med per-

soner som tidvis byter av informationschefen i radiostudion. Informationen på KrisSams webbplats växer till ett 40-tal sidor som mest:

Sydkrafts prognoser lom elen/ börjar komma ut i det här perifera nätverket. Vi konstaterade i vecka 2 att nu når vi gränsen. Så pass mycket information fanns på Sydkrafts hemsida och de hade kundservice /via telefon/ att vi inte kunde stå för det längre (Informationschef, Länsstyrelsen Kronobergs län).

Istället försökte man länka till Sydkrafts hemsida – från KrisSam-webben – för att underlätta för KrisSam-kommunikatörerna som fick motta många frågor om elen. Det hela blev problematiskt:

När vi länkade över oss – trillade vi ur systemet och kom inte tillbaka. Det slutade med att vi fick ha två datorer öppna. Ibland skrev vi ut dagens sydkraftsprognos – som vi hade och tittade på (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

Trots några mindre problem i arbetet med användningen av systemet, upplevde personalen på länsstyrelsen att verktyget sammantaget underlättade krisarbetet i hög grad, inte minst genom den arkiverande funktionen som förbättrade samordningen och förebyggde dubbla budskap. En annan stor upplevd fördel var att man fysiskt kunde sprida KrisSam-kommunikatörsuppgiften i länet, något som förbättrade uthålligheten då länets olika KrisSam-kommunikatörer efterhand avlöste varandra ju längre krisen fortskred.

Systemets KrisSam-kommunikatörer upplevde inte heller några större användartekniska problem. Istället var det den mentala beredskapen för en dylik situation som brast. Alla hade inte vana vid att möta hårt ansatta och djupt oroliga personer:

Det kändes ibland ganska tungt. Vi ska försöka vidarebefordra osv. – men vi kan inte hjälpa er! Detta är den här information vi har! Ibland fick man hänvisa till andra telefonnummer. Det kändes

inte bra. I något fall hänvisade någon kommun vi hänvisat till – tillbaka till oss. Det blev ju bara fell! Det var jobbigt – och någon av oss tog det här riktigt hårt (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

Ambitionen vid tillsättningen av KrisSam-kommunikatörerna hade varit att de skulle ha vana vid att möta lite mer besvärliga frågor från kommuninvånare via telefon. Till vardags arbetade t.ex. en av kommunikatorerna i Uppvidinge med att möta frågor om snöröjning, vatten m.m. hos tekniska förvaltningen. Någon mer utvecklad erfarenhet av att bemöta människor i kris saknades däremot. I sin kommunikatörsuppgift fick de istället hänvisa till lokala posomgrupper (psykiskt och socialt omhändertagande vid olyckor och katastrofer) etc. med hjälp av telefonnummer som samlats på KrisSams webb.

Samverkan mellan kommunal krisorganisation, kriswebb och webbaserat informationssystem

Det övergripande kris- och informationsarbetet i Uppvidinge kommun till följd av Gudrun präglades på ett positivt sätt av kommunens småskalighet, enligt kommunens informationssekreterare:

Vi känner alla. Vi kan träffas. Vi hade möten /.../ Det kändes väldigt självklart.

Närheten mellan människor (informationssekreterare, Uppvidinge kommun).

Tillgången till både KrisSam och kommunens förberedda krissida på webben skapade dock nya ansvarsområden som man inte tidigare hade erfarenhet av att samordna i Uppvidinge kommun.

Redan på söndagen hade kommunens KrisSam-kommunikatörer inlett sitt arbete och blivit en del i länets gemensamma kriskommunikationsarbete. Kommunikatörerna satt i en speciell dator och telefonsal på tredje våningen i kommunhuset. Ett dygn senare, under måndagen, började den kommunala krisstaben att formatera sig i en annan del av kommunhuset. Länken mellan krisstaben och KrisSam-kommunikatörerna blev kommunens informationssekreterare. Men det var inte självklart hur relationen mellan de två delarna av den lokala krisorganisationen skulle fungera.

Torsdagen den 13 januari tog krisstaben initiativ till en för kommunen egen telefonbaserad upplysningscentral, där invånarna skulle kunna få svar på mer kommunspecifika frågor. Man skapade ett ”jourrum” där telefonisterna placerades, väggarna fylldes med kartor och den inkommande informationen samlades i pärmar. I den pressade situationen – med trötta medarbetare och hård arbetsbelastning – upplevde KrisSam-kommunikatörerna att samordningen grupperna emellan bitvis var oklar:

Vi kände att vi hade en hel del information som de kunde ha hämtat upp från oss /.../ men vi upplevde att de bara

skötte sitt. De menade att KrisSam var ett eget system – medan vi menade på att det också egentligen ligger under kommunstyrelsen (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

KrisSam-kommunikatörerna skulle inte bara svara i telefonerna på frågor från länsborna, utan via informationssekreteraren fick de också information från den kommunala krisstaben. Informationen skulle de i sin tur rapportera in till redaktörerna på länsstyrelsen. Den dubbla rollen var krävande:

Vi kan ju inte sitta samtidigt som vi ska svara i telefon och försöka lägga in mängder av text och skicka det. Det blev ju avbrott. Vi fick istället sitta två ibland – en som enbart fick skicka iväg all den här texten och den andra i telefon (KrisSam-kommunikatör, Uppvidinge kommun).

Då länsstyrelsen inför ett avbytar-schema för kommunikatörerna ute i länet minskar arbetsbelastningen.

Informationssystemets och kriswebbens besöksstatistik och användarrespons

Under den första veckan efter stormnatten var mellan 100 och 200 användare inloggade i KrisSam per dygn. Dessa användare var redaktörerna vid Länsstyrelsen i Kronoberg samt KrisSam-kommunikatörerna och samverkansparterna vid Växjö kommun,

Ljungby kommun, Alvesta kommun, polisen i Kronoberg, Älmhults kommun, Tingsryds kommun, Värends räddningstjänst, Lessebo kommun, Markaryds kommun, Uppvidinge kommun, Landstinget Kronoberg, räddningstjänsten i Ljungby och Sydkraft m.fl. (KrisSam 2005). Belastningen på systemets KrisSam-kommunikatörer var bitvis hög, vissa blev t.o.m. även uppringda av boende i grannlän – på jakt efter ytterligare information. Via sina Internetuppkopplingar kunde KrisSam-kommunikatörerna oftast vara till hjälp även för dessa genom att söka information på vederbörandes hemkommuns webbsida etc.

Under krisförloppet hade de webbansvariga i Uppvidinge ingen bild av kommuninvånarnas användning av krisinformationen på kommunwebben. I efterhand visade webbens besöksstatistik att stormen lett till en mindre ökning av antalet besökare under vecka 2, 2005, i jämförelse med mer ”vanliga” veckor under vintermånaderna (Uppvidinge kommun 2005c).

I mediernas skildringar av stormen uppmärksammades de ansvariga aktörernas kriskommunikation via Internet. I press och tv-nyheter raljerade t.ex. boende i länet över Sydkrafts hänvisning av strömlösa till webben för mer information. I Radio Kronobergs nyheter den 19 januari riktas även kritik mot KrisSam då systemets KrisSam-kommunikatörer hänvisat inringande med frågor av mindre allvarlig natur, till ett redan hårt belastat SOS Alarm.

Sammanfattning: Fallet Gudrun

Gudrunfallet visar hur Internet kan fungera som plattform för ett länsövergripande interaktivt informationssystem med syfte att ge en snabb, samordnad och korrekt information i samband med särskilda händelser. Med systemets hjälp skapades en virtuell upplysningscentral som minskade belastningen på myndigheternas traditionella telefonväxlar. Via systemet kunde de samverkande myndigheterna lämna bakgrundsinformation – vilket underlättade bl.a. för krisledningen på Länsstyrelsen i Kronoberg. Genom att en informatör från länsstyrelsen placerades vid Radio Kronoberg, uppkopplad mot systemet, spreds den samlade krisinformationen ut till allmänheten via etern. Samtidigt fördjupades den interaktiva funktionen då informatören också samlade in information som nådde lokalradion. I systemet var den s.k. redaktörsfunktionen på länsstyrelsen central då det är redaktören som redigerar, strukturerar och slutligen publicerar den inkommande informationen.

På kommunal nivå, i detta fall i Uppvidinge, kriskommunicerade man på flera nivåer. Dels via kommunens informationssekreterare som svarade för presskontakter, sammanställning av information till det länsgemensamma informationssystemet samt publicering av krisinformation på den kommunala webben. Dels via de KrisSam-kommunikatörer som fanns i kommunen och

var knutna till det länsgemensamma systemet och via kommunens egen telefonbaserade upplysningscentral.

Det länsövergripande systemet fungerar dynamiskt och interaktivt, då innehållet hela tiden förändras och anpassas utifrån den information som sänds in från de olika samverkansparterna. I Uppvidinge, som är en av de kommunala samverkanparterna, var dock inte formerna för samarbetet mellan de olika informationsfunktionerna helt självklart. Problem uppstår t.ex. kring hur systemets lokala KrisSam-kommunikatörer ska samverka med kommunens egen telefonbaserade upplysningscentral.

Den kommunala webben i Uppvidinge får en statisk karaktär – och kommunen erbjuder en enkelriktad information/kommunikation via sin kriswebb. Strömavbrott och brutna telefonförbindelser gör att kriswebben på kommunal nivå ges en något lägre prioritet än vad som annars hade varit fallet.

Såväl det länsövergripande informationssystemet som kommunwebben i Uppvidinge uppvisar teknisk hållbarhet. Problem uppstår istället på mänsklig nivå då t.ex. flera av KrisSam-kommunikatörerna som möter allmänhetens frågor blir hårt ansatta. Möjligen har de inte tillräcklig vana vid att möta människor i kris.

Utvecklingsläget, reflektioner och rekommendationer

Internet och kriswebben är på väg att bli en etablerad del av det svenska samhällets kriskommunikation. Till exempel skapar vissa kommuner, landsting och länsstyrelser alltmer sofistikerade Internetbaserade verktyg med uppgift att fungera som stöd i informationsförmedlingen vid kris- och katastrofsituationer, enligt fallstudierna. Utvecklingens effekter är tudelade och skapar nya förutsättningar: möjligheterna för en snabb, samordnad och t.o.m. interaktiv kriskommunikation ökar – samtidigt som nya organisatoriska och administrativa krav och dilemman uppstår. I detta avslutningskapitel ges en summerande bild av utvecklingsläget, genom att studiens frågeställningar besvaras med hjälp av erfarenheterna från de tre krisfallen. Här presenteras även mer fördjupande reflektioner samt kortfattade rekommendationer angående myndigheters arbete med kriswebben.

Utvecklingsläget

BEREDSKAPEN FÖR KRIS- INFORMATION VIA WEBBEN

Ett av Internets kännetecken är att det ofta betraktas som gränslöst i tid och rum. Publicering på nätet kan ske dygnet runt – från vitt skilda platser – förutsatt att det finns möjlighet att ”koppla upp sig”.

I två av de tre studerade fallstudiekommunerna fanns genom s.k. förberedda webbsidor med krisinformation en viss *teknisk beredskap* för att hantera informationen via Internet. Den *organisatoriska beredskapen* för att administrera krissidorna vilar dock i hög grad enbart på de ordinarie webbandsvariga (webbproducenter, informationschefer, infomastrar, etc.) samt vardagens arbetssituation – såväl i tid som rum. Trots försök att skapa webborganisationer där de ansvariga kan verka gränslöst från hemmet eller från olika förvaltningar etc., så visar det sig uppstå problem i de akuta och snabba krissituationerna. Det är inte tillgången

till nätet som sätter gränser – utan mer tillgången till teknisk support samt speciella programvaror, fjärråtkomst av e-post och publiceringsverktyg knutna till specifika datorer. Det saknas beredskapsorganisationer som inbegriper samtliga funktioner som driften av kriswebben är beroende av.

ORGANISERINGEN AV ARBETET MED KRISWEBBEN

Upplägget av arbetet med kriswebben har snarlika mönster i de studerade fallen. Ansvar läggs ofta på den ordinarie webborganisationens informatörer som ensamma eller i grupp administrerar webben.

Ensamvarianten innebär att t.ex. den person inom förvaltningen som till vardags bär huvudansvaret för webbinnehållet, samlar in, strukturerar och publicerar på Kriswebben. Här kan det röra sig om en mindre förvaltning och den informations- och webbansvarige har ofta en god insyn i, eller t.o.m. ingår i, myndighetens krisstab. Arbetsituationen kan bli ansträngd då ensaminformatoren troligtvis också förväntas sköta de tidigare etablerade kanalerna för kriskommunikation som presskonferenser etc.

Redaktionsvarianten bygger på att en grupp av informatörer från olika förvaltningar etc. med erfarenheter av webben fysiskt samlas och tillsammans arbetar med webben som en central punkt i myndighetens kriskommunikation. Här fördelas sysslorna; någon intar en redaktörsfunktion, någon håller kontakt med krisstaben och sam-

lar in information och formulerar texter, en tredje publicerar på webben etc. Redaktionsvarianten förutsätter stora resurser och en beredskap för att snabbt kunna samla gruppen.

Den tredje varianten är den *virtuella*, där webbredaktion, ensaminformatorer, kommunikatörer, informationslämnare m.fl. samverkar genom en sofistikerad Internetbaserad IT-plattform (som t.ex. KrisSam). Här krävs en omfattande beredskap med tydliga roller, förberedd teknik m.m. och systemet samverkar/bygger på integration med andra traditionella kanaler som telefon, lokalradio etc.

Yrkesgruppen informatörer förutsätts ha kompetens att hantera informationsflöden vid kriser, snabbt kunna skriva webbtexter m.m. Däremot saknar ofta gruppen både mandat och kompetens för att hantera och bemöta allehanda frågor av t.ex. teknisk, medicinsk och psykosocial art som kan uppstå vid komplexa kriser vilket skapar ett beroende av sakkunniga och närhet till centrala krisstaber. Gruppen har inte heller några utpräglade rutiner för larmfunktioner, likt räddningstjänsten och dess larmcentraler.

INTEGRERINGEN AV KRISWEBBEN I DET ALLMÄNNA KRISARBETET

Kriswebben bör tydligt integreras i det totala krisarbetet för att Internetmediets potential ska kunna utnyttjas på bästa möjliga sätt. I fallstudierna skiljer sig integreringen åt mellan fallen, men en tendens är att kriswebbens organisation/ansvarige tyvärr bitvis hamnar

i periferin. I fallstudierna bygger integreringen i hög grad på traditionella samarbetsformer där en informationsansvarig etc. ingår i staben och det är denna informatör som ska fungera som länk mellan krisstab/krisledning och externa kanaler som bl.a. kriswebben. *Krisstab/krisledning* betraktar främst kriswebben som ännu ett verktyg i informatörens arsenal för att sprida information i krissituationen, snarare än ett arbetsredskap runt vilket hela krisarbetet potentiellt kan kretsas. Tillgången till kriswebben har således inte på något radikalt sätt förändrat samarbetsformerna mellan informatörer och krisledning, trots att Internet skapar nya villkor för kriskommunikation.

Webbinformatörerna har parallellt inte alltid speciellt djup kunskap om strukturer och beslutshierarkier hos de andra aktörerna i krishanteringssystemet. I krissituationen måste informatörer och webbansvariga snabbt sätta sig in i nya förutsättningar, fördjupa personliga kontakter och skapa sig förståelse i sakfrågan – för att samarbetet ska kunna fördjupas.

KRISWEBBENS INNEHÅLL OCH FUNKTIONER

Webbens innehåll och funktioner tangerar lätt varandra, i och med Internetmediets speciella egenskaper. Sammantaget visar fallstudierna att kriswebben återkommande används för att på ett relativt enkelriktat sätt förstärka informationen vid andra kanaler för kriskommunikation. Men fallen visar också på hur webben kan bilda

en mer sofistikerad central funktion i kriskommunikationsverksamheten; en funktion där information rörande krisen redigeras, samordnas och lagras samt används av ett flertal interna och externa aktörer.

Unikt för Internet anses dess förmåga att omvandla rollerna mellan sändare och mottagare av information dvs. att nätet kan skapa en återkopplande och dubbelriktad funktion; en form av *interaktivitet*. Frågan är vilken grad av interaktivitet de studerade myndigheternas webbsidor erbjuder. Innan vi uttalar oss om detta refereras en internationell studie som definierar interaktivitetsbegreppet på ett kortfattat och enkelt sätt. Paul (2001) har undersökt graden av interaktivitet hos ett antal amerikanska webbsajter innehållande krisinformation. Hennes bedömning grundar sig på sju variabler vilka hon kopplar till interaktivitetsbegreppet:

1. Graden av *mångfald* i webbsidornas information. Hur många röster kommer till tals?
2. Möjligheten för den enskilde användaren att *tillföra information* till webbens innehåll. Kan man t.ex. bidra med information som enskild medborgare?
3. Möjligheten till *interpersonell kommunikation* via chatt etc. Kan jag utbyta idéer och tankar om det inträffade via webben?
4. Webbadministratörens möjligheter att *kartlägga användarens användning* av sajten. Hur väl dokumenteras webbsidans besökare?

5. Graden av *respons- och kontakt-möjligheter* mellan administrerande organisation och den enskilde användaren. Finns e-postadresser etc. för respons?
6. Möjligheten till *sökningar och navigeringsmöjligheter* på sajten. Hur lätt är sidan att hitta på?
7. Informationsinnehållets *aktualitet*. Uppdateras sidan och ges den olika informationen t.ex. klockslag och datum?

Till skillnad från i denna studie, där några svenska myndigheters webbarbete i samband med kriser undersöks, studerade Paul ett 60-tal nordamerikanska hjälp- och välgörenhetsorganisationers webbsidor t.ex. American Red Cross, Internet Disaster Information, Hurricane.com och Natural Hazards Center. Pauls studie visade att sidorna innehöll en relativt mångfasetterad information från etablerade krisaktörer som myndigheter, nyhetsbyråer, väderobservatörer etc. Dock var det endast 23 procent av de undersökta sidorna som gav besökarna chansen att tillföra egen information till sidans innehåll. Ingen av webbsidorna hade någon form av chatttrum, men ett fåtal erbjöd länkar till sådana sidor där det inträffade kunde diskuteras online. Drygt 20 procent av sidorna sparade besöksstatistik samt genomförde mindre former av frågeenkäter bland sina besökare. Mindre än hälften av webbsidorna erbjöd övergripande sök- och navigeringsmöjligheter och en knapp hälft av webbsidorna daterade sin information.

Använder vi Pauls kriterier för interaktivitet för att bedöma de svenska myndigheternas (läs: kommunernas) webbsidor i denna studie, når vi snarlika resultat. Hos sidorna finns en viss mångfald – dock handlar det övervägande om länkar till/alt. information från angränsande myndigheter, i något fall länkades till medier. Respons- och kontaktmöjligheter finns på flera av webbsidorna via e-postadresser (dock inte i krisernas akutscheden). Gemensamt för de studerade webbsidorna är även att krisinformationen har tidsangivelser. I övrigt framstår låga värden avseende Pauls kriterier för interaktivitet – om vi avgränsar oss till att ta hänsyn till *innehållet* och *funktionerna* på de enskilda webbsidorna:

- ingen av sidorna har, eller utvecklar under krisens förlopp, någon funktion som ger den enskilda användaren (medborgaren) möjlighet att bidra med egen krisinformation.
- Möjlighet att nå chattforum etc. där det inträffade kan diskuteras i myndigheternas regi återfinns inte heller på de studerade sidorna.
- Någon mer sofistikerad kartläggning av användarna av kriswebbens sidor sker inte, i något fall finns inte ens möjlighet till besöksstatistik.
- Kriswebbsidorna erbjuder inte någon möjlighet till sökfunktion etc. utan de har en mycket enkel struktur där informationen oftast publiceras i ett och samma löpande dokument.

Förklaringen till att dylika funktioner saknas är enkel. Resurserna anses begränsade, och i krissituationen råder dessutom stor tidsbrist – och de ansvariga för kriswebbarna eftersträvar ett så enkelt och tydligt innehåll som möjligt. En oredigerad information tillförd av olika enskilda individer bedöms exempelvis kunna komma i konflikt med myndighetens informationsuppgift och ge förvirrande dubbla budskap.

Väljer vi däremot att se kriswebben som ett *helhetsfenomen*, som en del av ett sammansatt kriskommunikationssystem – då ser vi tydligare interaktiva mervärden. I Helsingborgsfallet uppstår exempelvis ett dynamiskt kriswebbinnehåll på flera sätt: (1) genom det utbyte som efterhand utvecklas mellan kriswebbredaktionen och den telefonbaserade upplysningscentralen, (2) genom den s.k. omvärldsfunktionen som justerar webbinnehållet genom bevakning av andra webbaktörers information med anledning av svavelsyraolyckan. I Uppvidinge är kommunens egen hemsida relativt statisk, men det samspel som det webbaserade Kris-Sam leder till i regionen mellan olika myndigheter ökar förutsättningarna för en mer interaktiv kriskommunikation. Myndigheternas krisbudskap har i högre grad än tidigare möjlighet att snabbt återkoppla till de frågor som ställs av allmänheten, tack vare det webbaserade systemet. De tre lösningarna skapar en form av *redigerad interaktivitet*, av stort värde i sammanhanget.

Reflektioner

IT-utvecklingen har potential att vara till stor nytta i krissituationer, samtidigt som processen kräver mycket av den enskilda myndigheten. Krisorganisationen ställs p.g.a. Internet inför nya krav som ska hanteras av dem som deltar i krisarbetet, enligt iakttagelser i fallstudierna.

KRAV 1. ATT FÖRSTÅ KRISENS NYA INFORMATIONSFLÖDEN

Genom nätets existens skapas vid kriser en ny form av informationsflöden. Internet präglas av annorlunda tidsramar, ett omvandlat journalistiskt berättande samt risk för s.k. trading. På Internet kan krisberättelser snabbt återberättas (traderas) av t.ex. olika webbtidningar och på så sätt förvanskas på vägen. Samtidigt medför Internet att tidigare oetablerade aktörer hastigt kan bli en viktig del i den samhälleliga kriskommunikationen omkring en enskild krishändelse.

En del av krisens nya informationsflöden är webbjournalistiken. Journalistiken har en viktig roll i kriskommunikation och inom forskningen har man visat att webbjournalistiken generellt har en mer vägledande roll än den traditionella berättande journalistiken i tv, radio och tidningsformaten. Genom att medierna på sina webbsidor ersätter de tidigare linjära berättarformerna, med guidande länkar (s.k. hypertexter), kan läsaren/användaren/medborgaren snabbt få tillgång till ytterligare information som kan nyansera bilden av den händelse som skildras. Mediernas

webbsidor använder länkar för att förklara och fördjupa eller för att ge berättelsen en ny riktning, både i skildringen av mer vardagliga fenomen som kriser och katastrofer (se t.ex. Ekström & Busqvist 2001, Hall 2001, Kawamoto 2003, Kodrich & Laituri 2005).

I fallstudierna ser vi hur flera av de studerade myndigheternas webbsidor i samband med krishändelserna snabbt blir *knutpunkter* på nätet dit medierna och andra myndigheter hänvisar med hjälp av länkar. Via mediernas webbsidor guidas snabbt besökarna till den aktuella myndighetens kriswebb. Har myndigheten av någon anledning inte publicerat på webben – eller står webbmediernas bild av krisen i konflikt med myndighetens webbinformation – bildar användaren – tack vare länken sin egen slutsats (jfr. Enander & Hede 2005). Saknas aktuell information kan det t.ex. tolkas som att krisen är av mindre allvarlig natur eller som att myndigheten inte har koll på läget osv. Taylor & Perry (2005) går så långt att de menar att en organisations kriswebb som saknar aktuell information när sådan förväntas, har samma effekt som det klassiska intervjuuttalandet ”inga kommentarer” från pressade ledningspersoner. Hur Internets hypertextuella förmåga utnyttjas av medierna, men även av myndigheterna, påverkar tydligt bilden av krisen hos användaren/medborgaren.

En annan del i krisens nya informationsflöden är de ständigt krympande tidsramarna; ramar som också kopplas samman med webbjournalistiken.

Eftersom publiceringen på mediernas webbsidor inte styrs av traditionella distributionstider som t.ex. tidningsnyheter, förflyttas webbjournalisten paradoxalt in i en föreställning om att tidsgränserna har en än större betydelse än tidigare. Både Hall och Kawamoto menar t.ex. att konkurrensen mellan olika webbmedier medför att webbnyheterna publiceras så fort som möjligt och att tiden för källkritik därför är minimal.

Erfarenheterna från fallstudierna visar på liknande tendenser i arbetet med myndigheternas kriswebb där det råder stark tidspress. Motivet för den snabba publiceringen är inte enbart att man vill erbjuda den enskilda medborgaren en så direkt och omedelbar information som möjligt, utan också att myndigheten vill visa t.ex. online-medierna att man har kännedom om krishändelsen och att myndigheten agerar.

KRAV 2. ATT FÖRSTÅ ATT NÄTET FÖRÄNDRAR INNEHÅLLSLIGA ANSVARSSTRUKTURER

Vid varje krissituation uppstår ansvarsfrågor, inte minst när det gäller kommunikations- och informationsarbetet. Vid kriser fördelas och utkrävs traditionellt ansvar på både samhällsnivå och på enskild organisationsnivå. Vem är ansvarig för en viss typ av information i samband med krisen – en kris som kanske sträcker sig över såväl myndigheters kompetensområden som geografiska gränser? Vem hos den enskilda myndigheten ska agera och t.ex. ansvara för en viss typ av information?

På *sambällsnivå* visas att det lätt skapas *knutpunkter* på Internet i samband med krishändelser. Den myndighet (eller annan aktör) som *snabbast* publicerar krisinformation blir lätt en sådan Internetbaserad knutpunkt, dit andra myndigheter och medier omgående refererar/hänvisar till/länkar (med hjälp av s.k. hypertext) via t.ex. sina egna webbsidor. Den myndighet som snabbt lyckats att mobilisera och leda Internettrafiken till sin sajt erbjuder därför ofta *allehanda information* rörande krishändelsen; antingen i direkt sakinnehåll eller via ytterligare länkar till andra hemsidor. Denna kriswebb bildar, med bakgrund i Internets karaktär, en informations-/knutpunkt som tenderar att suddas ut gränserna för myndigheternas normala ansvarsområden.

Framväxten av sådana nätbaserade knutpunkter vid kriser innebär att det inte är självklart att den myndighet som enligt den s.k. ansvarsprincipen (se KBM 2005) har till uppgift att sprida en viss typ av information *de facto* i slutändan är den myndighet som på nätet framstår som den instans vilken svarar för just dessa upplysningar. Olika formella informativa ansvarsområden tenderar att flyta samman genom nätteknologins förmåga att förskjuta och förflytta traditionella strukturer (jfr. Castells 2000). Kriswebbens innehåll har tendens att utvecklas lika mycket utifrån krisens

behov och händelseförlopp som utifrån de rådande ansvarsstrukturerna.

På intern *organisationsnivå* har även nätet potential att påverka ansvarsstrukturerna, i synnerhet när kriswebben ska administreras. Här ser vi dock en motsatt utvecklingstendens – dvs. att strukturerna blir tydligare i samband med krishändelser. Inom organisationer marknadsförs ofta webben som ett decentraliserande universalmedel vilket fördelar ansvar och befogenheter ut i organisationens olika förvaltningar och enheter (jfr. Heide 2002). I fallstudierna framgår däremot att ansvaret för den krisrelaterade publiceringen av information snabbt centraliseras och övergår till central organisations-/informatörsnivå, i krislägen. Tillgången till ett antal lokala Internet-/intranätredaktörer på olika enheter och förvaltningar – alla med möjlighet att publicera information på webben – skulle teoretiskt kunna leda till en ökad beredskap men också till ett antal mer eller mindre dubbla externa krisbudskap. Så har dock inte varit fallet i praktiken i någon av de studerade myndigheterna, utan informations-ansvaret på webben förflyttas på traditionellt sätt till de centrala aktörerna inom myndigheterna. Samtidigt blir det praktiska arbetet med kriswebben sårbart, eftersom det i hög grad knyts till ett fåtal webbpersoner som myndigheten i akutsituationen blir beroende av.

KRAV 3. ATT FÖRSTÅ ATT PUBLICERAD INFORMATION INTE ÄR MOTTAGEN INFORMATION

Det faktum att information har gått ut via Internet behöver inte innebära att alla har fått den, menar Heine & Liljeström (2002). Det generella användandet kan vara begränsat, eller telefon- och elnät kan t.o.m. vara ur funktion hos vissa användare och göra Internet-sökningar omöjliga. Att som kriswebbinformatör sätta likhetstecken mellan publicerad information och en av medborgarna mottagen information är alltså inte godtagbart – och en viktig insikt för den som vill bedriva en framgångsrik kriskommunikation via webben.

När information väl publiceras på kommunwebben tycks den ändå väldigt fort uppmärksammas av medierna – vilka i sin tur kan nå ut på ett bredare sätt – trots eventuella samhällsliga störningar. Även om kriswebbens användarstatistik etc. visar att medborgarna ännu inte fullt ut börjat använda webben i samma omfattning som t.ex. lokalradion i krissituationer, så har kriswebben stort genomslag i informationsförmedlingen inom myndigheter, mellan myndigheter och medier, samt mellan myndigheter och myndigheter.

KRAV 4. ATT HITTA FORMER FÖR EN FUNKTIONELL INTERAKTIVITET

Utvecklandet av ny informations- och kommunikationsteknik har i stort sett alltid följts av uttalanden om med-

borgerliga förtjänster och demokratisk utopi. Internet har t.ex. tilldelats potential att kunna öka och underlätta spridningen av information, samt inte minst öka medborgarnas inflytande i en rad samhällsliga processer. Genom mediets s.k. interaktiva funktion öppnas i visionerna möjligheter för en ny form av fördjupat medborgerligt deltagande.

Myndighetens kriswebb skulle i teorin kunna fungera som medborgarnas anslagstavla där institutioner, organisationer och privatpersoner snabbt publicerar sin egen information omkring krishändelsen. Myndighetens kriskommunikation handlar ändå inte enbart om att göra människor delaktiga – utan kanske framför allt om att styra, samordna och kontrollera informationsflöden. Därmed ligger det en utmaning i att skapa Internetbaserade kommunikationslösningar där webbens interaktiva förmåga utnyttjas i en sådan grad att kriskommunikationen blir dynamisk – och inte kaotisk. Trots att Internet och webben ofta sammanknipas med förändrade förutsättningar vad det gäller selektering av information och att exempelvis tidigare ”gatekeepers” sägs få nya roller – så är redaktörsfunktionen en mycket viktig del av arbetet med kriswebben. Inte någon gång tidigare i kriskommunikation har paradoxalt nog gatekeepers roll varit så viktig och krävande som den är nu – till följd av Internet.

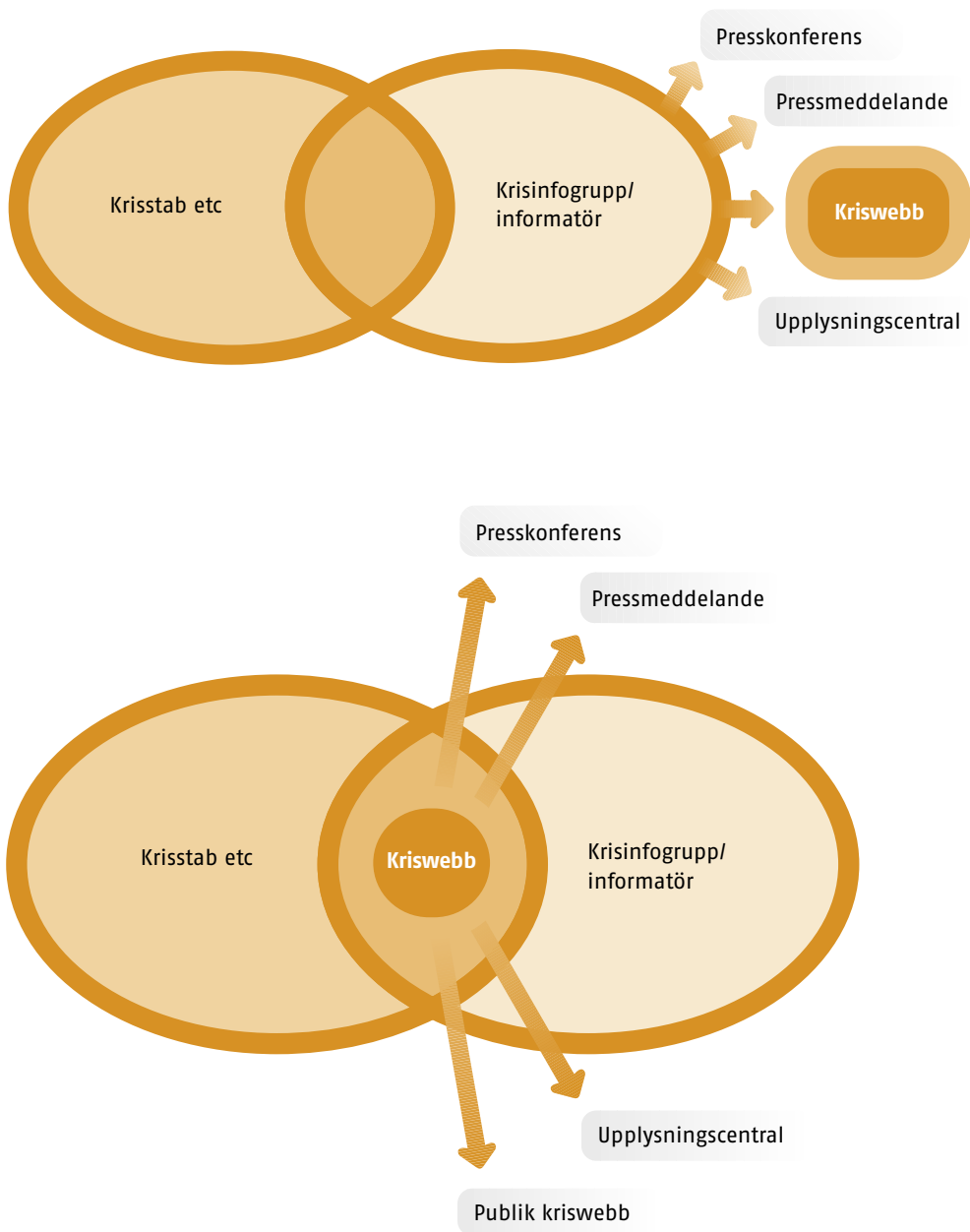
Rekommendationer

Ett utvecklingsarbete av kommunikation via kriswebben kan kortfattat ta två olika riktningar som innebär skiljda förhållningssätt till kriswebbens övergripande roll i myndighetens kriskommunikation:

1. Kriswebben ses som en ytterligare kanal som kompletterar de traditionella kriskommunikationskanalerna som mediekontakter, presscenter och telefonbaserade upplysningscentraler, eller
2. Kriswebben ses som en plattform och ett dynamiskt arkiv runt vilket det övergripande kriskommunikationsarbetet kretsar.

Oavsett vilket vägval myndigheten väljer så är kriswebbens kännetecken att den både funktionsmässigt och innehållsmässigt kan anpassas efter krisens karaktär och händelseförlopp, varför det är svårt att ta fram detaljerade föreskrifter och rekommendationer för utveckling av den enskilda myndighetens kriswebb. Krisforskaren Lagadec (2005) anser att allt fler av dagens kris-händelser har ett oberäkneligt och obegripligt förlopp och är ytterst svåra att stå förberedd inför. Således kan webbens flexibla karaktär bli mycket viktig. Men för att ge kriswebben möjlighet till hög anpassningsförmåga utifrån krisens natur och utveckling, krävs en god beredskapsplanering, enligt exempelvis följande övergripande riktlinjer:

- Skapa en förberedd webbsida med krisinformation alt. en s.k. dark site, med riktlinjer för sidans innehåll och design.
- Se till att användarna (medborgarna, medarbetarna, medierna m.fl.) känner till att myndigheten erbjuder krisinformation, kristjänster etc. via webben vid extraordinära händelser.
- Skapa en kriswebborganisation som så långt som möjligt är tidsmässigt och rumsligt oberoende.
- Skapa en kriswebborganisation som har kompetens för att både hantera innehållsmässiga och tekniska frågor relaterade till kriswebben.
- Skapa rutiner för sammankallning och larmning av kriswebbens organisation.
- Skapa strukturer som medger ett snabbt och tydligt samarbete mellan kriswebbens organisation och central krisstab.
- Klargör befogenheter och delegationsordning för kriswebben mellan myndighetens olika aktörer, t.ex. kan ett flertal redaktörer för kriswebben utses.
- Klargör riktlinjer för kriswebbens samverkan med andra myndigheters och mediers webbsidor, samt andra webbaserade informationssystem som används i krishanteringen.
- Klargör om, och i sådant fall hur, kriswebben ska samverka med/ fungera som stöd för intern kommunikation, ev. upplysningscentral, mediekontakter, omvärldsanalyser,



Figur 5. Illustration av de två olika utvecklingsvägarna.

- information till särskilda invandrargrupper etc.
- Bestäm graden av interaktivitet som ni vill erbjuda i er kriskommunikation via kriswebbens enskilda innehåll och/eller som funktion i den totala kriskommunikationen.
 - Klargör om, och i sådant fall hur, information om kriswebbens användare ska lagras och användas.
 - Genomför en sårbarhetsanalys avseende tekniska och organisatoriska risker och svagheter med de valda lösningarna som utgångspunkt.

Summary

INTRODUCTION

This study examines how regional and local authorities have chosen to use the Internet in their crisis communications. Three crisis situations are studied: (1) the double murder in Linköping in 2004, (2) the chemical accident at Kemira in Helsingborg in 2005, and (3) Gudrun, the storm/hurricane in Kronoberg County in 2005. The municipal website has constituted a focal point for the authorities' Internet-based crisis communications in several cases, and is therefore the main focus of this study.

MAIN AREAS

The study focuses on four main areas:

1. What is the degree of preparedness for using the Internet as a tool in regional and local authorities' crisis communications?
2. How are Internet initiatives organised and implemented by these authorities in their emergency work?

3. How is the Internet integrated with general emergency work?
4. What content and functions (degree of interactivity) do the authorities choose for web pages that communicate their emergency information in the event of emergencies and disasters?

METHOD

The study has a qualitative case-study approach and is based on 20 interviews with different civil servants who work with emergency response and website issues, for example preparedness strategists, preparedness co-ordinators, communicators, web producers, content developers and webmasters. The study also includes a simpler qualitative content analysis where the web pages of authorities are examined.

Results

DEVELOPMENT STATUS

The Internet, and emergency information on websites, will soon be an established component of Swedish crisis communications. The study shows however that preparedness for emergency information via websites primarily takes the form of existing emergency web pages or web modules published by the authorities in this study. The organizational preparedness for administrating these emergency web pages lies predominantly with the regular website personnel (web producers, information managers, webmasters, etc.) and normal working routines – in terms of both time and place.

The methods for working with emergency websites vary from a *one-person method*, where the civil servant who is normally responsible for web content also gathers, structures and publishes material on the website during an emergency as an additional channel for emergency information, to an *editorial team method* where a group of communicators from the authority's different administrative units, all with website experience, physically meet and work together with the website as a focal point, or archive, in the authority's total crisis communications response. The Internet is used to provide a situation analysis during the emergency.

In the case studies, the integration of the emergency website with the general emergency response varies, but an obvious trend is that the organisation of the emergency website sometimes hangs on the periphery. The emergency staff/management seems primarily to consider the emergency website as yet another tool in the communicator's arsenal for communicating information during emergencies, rather than a potential tool for all emergency work. Access to the emergency website has not therefore made any radical changes to cooperation between communicators and emergency management.

The degree of interactivity on the authorities' web pages with emergency information and that are examined in this study is relatively low. If we choose to see the emergency website as an overall phenomenon, however, or a component of the composite crisis communications system – the added value of interactivity becomes more obvious. In the Helsingborg case, the content on the emergency website becomes dynamic because: (1) cooperation emerges between an emergency website editorial team and a telephone-based information centre, and (2) the situation analysis function adjusts the website content by monitoring other websites with information about the chemical accident, etc.

DISCUSSION

The development of the Internet and websites as a component of authorities' crisis communications also results in a number of new requirements for those taking part in emergency work, according to observations in the case studies.

Requirement 1: Understand the emergency's new information flow.

The existence of the Internet creates a new information flow during emergencies. The Internet is characterised by different timeframes, a new journalistic narrative with links (hypertext) and delivery risks. Emergency narratives are presented (delivered) on the Internet by different online newspapers, for example, and distorted along the way. At the same time, the Internet results in previously unestablished players suddenly becoming important components in crisis communications around a specific emergency situation.

Requirement 2: Understand that the Internet changes content responsibility structures.

Responsibility issues arise in every emergency situation, especially in the areas of communication and information. This study shows that the active authority's emergency website could become a central point that slowly erases the authorities' normal areas of responsibility. Some formal areas of information responsibility tend to merge because of Internet technology's capacity to cast off and shift traditional structures.

Requirement 3: Understand that published information is not received information.

The fact that information has been published on the Internet does not mean that everyone has received it. The wider application may be limited, or telephone and power networks may not function for some users, which makes Internet access impossible. When information is published on an authority's website, however, it is usually picked up extremely fast by the media – and in turn communicated – despite any communal disruptions.

Requirement 4: Identify forms for functional interactivity.

Interactive functions on the Internet open a world of opportunity for new and advanced citizen participation. An authority's emergency website should in theory be able to function as a citizen's notice board, where institutions, organisations and individuals can quickly publish their own information about the emergency. An authority's crisis communications are not only about participation – the most important function should be to lead, co-ordinate and control the information flow. Therein lies a challenge to create Internet-based communication solutions where the interactive capabilities of the website are exploited to such a degree that crisis communications become dynamic – and not chaotic.

RECOMMENDATIONS

To summarise, a development project for communication via the emergency website could take two different directions, resulting in two different approaches to the emergency website's overall role in an authority's crisis communications response:

1. The emergency website is seen as an additional channel that complements traditional crisis communication channels such as media contacts, newsagents and telephone-based information centres, or
2. The emergency website is seen as a platform and dynamic hub for crisis communications work.

The capacity to adapt an emergency website to the nature and development of an emergency requires good preparedness planning, as described in the following overall guidelines:

- Create an emergency web page or “dark site”, with guidelines for content and design.
- Ensure that users (citizens, employees, the media, etc) know that the authority offers emergency information, emergency services, etc via the website during extraordinary events.
- Create an emergency website organisation that is independent in terms of time and place, as far as possible.
- Create an emergency website organisation with expertise for handling both content and technology issues in relation to the emergency website.
- Create routines for convening and alerting the emergency website organisation.
- Create structures that enable fast and delineated co-operation between the emergency website organisation and central emergency staff.
- Define authorisations and delegate responsibilities for the emergency website amongst the authority's different groups, i.e. can a number of editors be appointed for the website?
- Define guidelines for the emergency website's co-operation with other media's web pages, plus other web-based information systems that are utilised in crisis management.
- Define if, and in such cases how, the emergency website will coordinate with/support internal communications, e.g. information centres, media contacts, situation analyses, information to specific ethnic groups, etc.
- Decide how much interactivity you want to offer in your crisis communications via the emergency website's specific content and/or as part of the total crisis communications response.
- Define if, and in such cases how, information about the emergency website's users will be saved and used.
- Implement a vulnerability analysis of the technological and organizational risks and weaknesses based on the chosen solutions.

Referenser

LITTERATUR

- Bucher, Hans-Juergen (2002). Crisis communication and the Internet: risk and trust in a global media. *First Monday*, v. 7 (4). [Http://firstmonday.org/issues/issue7_4/bucher/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/bucher/index.html)
- Castells, Manuel (2000). *Nätverks-samhällets framväxt*. Stockholm: Daidalos.
- DiNardo, Anne Marie (2002). The Internet as a crisis management tool: a critique of banking sites during Y2K. *Public Relations Review* 28: 367–378.
- Downing, Joe (2004). American Airlines use of mediated employee channels after the 9/11 attacks. *Public Relations Review* 30, 37–48.
- Dutta-Bergman, Mohan (2004). Interpersonal communication after 9/11 via telephone and Internet: a theory of channel complementarity. *New media & society* vol 6 (5) 659–673.
- Ekström, Mats & Buskqvist, Ulf (2001). *Nyheter på nätet: Organisering, arbetsform och teknik*. Örebro. Örebro universitetsbibliotek.
- Enander, Ann & Hede, Susanne (2005). *Allmänheten medverkar vid övningar. Erfarenheter från övning Havsörn*. Temaserie 2005:2. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Greer, Clark & Moreland, Kurt (2003). United Airlines and American Airlines online crises communication following the September 11 terrorist attacks. *Public Relations Review* 29, 427–441.
- Hall, Jim (2001). *Online journalism: a critical primer*. London: Pluto Press.
- Heide, Mats (2002). *Intranät: en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund: Sociologiska institutionen.
- Heine, Sophie & Liljeström, Magnus (2002). *Kommunens hemsida vid en kris. En studie av hur kommunerna och medborgarna kan använda Internet vid en kris*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Höjjer, Birgitta & Rasmussen, Joel (2005) *Medborgare om våldsdåd. Reaktionen efter mordet på Anna Lindh och andra dåd*. Temaserie 2005:10. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

- Kawamoto, Kevin (red.) (2003). *Digital journalism: emerging media and the changing horizons of journalism*. Oxford: Rowman & Littlefield.
- Kim, Yong-Chan (2004). Internet connectedness before and after September 11 2001. *New media & society* vol. 6 (5): 611–631.
- Kittler, Anne m.fl. (2004). The Internet as a vehicle to communicate health information during a public health emergency: A survey analysis involving the anthrax scare of 2001. *Journal of Medical Internet Research* 6 (1). <http://www.jmir.org/2004/1/e8/>.
- Kodrich, Kris & Laituri, Melinda (2005). The formation of a disaster community in cyberspace: The role of online news media after the 2001 Gujarat earthquake. *Convergence* 11 (3) 40–56.
- Lagadec, Patrick (2005). *Crisis Management in the 21st century – "unthinkable" events in "inconceivable" contexts*. Ecole Polytechnique. Centre National de la Recherche Scientifique. Paris: Laboratoire D Econometrie.
- Larsson, Larsåke (red.) (2004). *Ministermordet – en studie om myndigheternas kommunikation vid attentatet mot Anna Lindb*. Temaserie 2004:4. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Larsson, Larsåke & Nohrstedt, Stig Arne (red.) (2000). *Göteborgsbranden 1998. En studie om kommunikation, rykten och förtroende*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Norling, Anna (2001). *Olycksplats Borlänge bangård*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Paul, Mary Jae (2001). Interactive disaster communication on the Internet: A content analysis of sixty-four disaster relief home pages. *Journalism & Mass Communication Quarterly* v.78 (4) 739–753.
- Perry, Danielle m.fl. (2003). Internet-based communication in crisis management. *Management Communication Quarterly* 17(2) 206–233.
- Schneider, Steven & Foot, Kirsten (2004). Crisis communication and new Media: The web after September 11, s. 137–153. I *Society Online: The Internet in Context* (red.) Howard, Philip & Jones, Steve. Sage.
- Snellen, Maartje (2003). How to build a "dark site" for crisis management. Using Internet technology to limit damage to reputation. *SCM* Volume 7, Issue 3: 18–21.
- Taylor, Maureen & Perry, Danielle (2005). Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication. *Public Relations Review* 31, 209–217.

MEDIEMATERIAL

- Helsingborgs Dagblad (2005). "Var och en får hitta sina lösningar" 05-01-11: 18.28
- Sveriges Radio P4 Kronoberg (2005). Krisam uppmanade att ringa SOS

- trots att det inte var akut 05-01-19: 08.05
- Sydsvenska Dagbladet (2005). Sydkraft lovar att ompröva sina rutiner. 05-03-15
- Tidningarnas telegrambyrå, TT (2004). Knivman jagas efter dubbelmord i Linköping 04-10-19: 17.37
- Tidningarnas telegrambyrå, TT (2005a). Stort svavelsyrautsläpp efter olycka i Helsingborg 05-02-04: 08.15
- Tidningarnas telegrambyrå, TT (2005b). Minst fyra döda i stormen 380000 saknar el 05-01-09: 03.53

MYNDIGHETSMATERIAL

- Helsingborgs stad (2005). *Översiktlig statistik av webben 4–7 februari 2005*, internt pm.
- KBM (2003). *Yttrande om system för samordnad samhällsinformation*. 0290/2003. Krisberedskapsmyndigheten.
- KBM (2005). *Samhällets krisberedskap. Inriktning för verksamheten 2007*. Planeringsprocessen 2005:3. Krisberedskapsmyndigheten.
- Krissam (2005). *KrisSam – Stormen Gudrun*, jan 2005. Aerotech Telub/ Länsstyrelsen i Kronobergs län, 05-02-22, internt pm.
- Linköpings kommun (2004a). *Pressmeddelande nr 1 – Knivmorden*. 04-10-19: 12.34.
- Linköpings kommun (2004b). *Pressmeddelande 2 Vi får aldrig ge vika för våldet*. 04-10-19: ca 18.00
- Linköpings kommun (2004c). *Pressmeddelande 3 Informationsbrev*

- till berörda föräldrar och skolor/ förskolor*. 04-10-20.
- Linköpings kommun (2004d). *Presskonferens hos polisen måndag 2004-11-01 Knivmorden i Linköping*. 04-11-02.
- Länsstyrelsen i Kronobergs län (2005). *Utvärdering av krishanteringsarbetet efter orkanen GUDRUN i Kronobergs län vintern 2005*.
- Uppvidinge kommun (2005a). *Återblick – I stormens fotspår* 05-02-02 internt pm.
- Uppvidinge kommun (2005b). *Återblick informationsarbetet – I stormens fotspår* 05-05-19 internt pm.
- Uppvidinge kommun (2005c). *Webbstatistik vecka 1–22, 2005*.

WEBBPORTALER

- www.helsingborg.se
www.linkoping.se
www.uppvidinge.se

INTERVJUER

Linköpingsfallet

- Mirjam Berger, infomaster,
Linköpings kommun
- Johanna Gerhardsson, infomaster,
Linköpings kommun
- Nina Gregoriusson, pressekreterare,
Linköpings kommun
- Anders Linkvist, informationschef,
Linköpings kommun
- Ulrika Olsson, informationschef,
Östgötapolisen

Helsingborgsfallet

Martin Arkel, koncerninformatör,
Helsingborgs stad
Joen Garsén, webbredaktör, Region
Skåne (tel.intervju)
Robert Lexeklint, webbproducent,
Helsingborgs stad
Kaj Magnusson, sektionschef,
Miljöskydds enheten, Länsstyrelsen
i Skåne Län
Annika Malmgren, informatör,
Fredriksdals Trädgårdar & Museer,
Helsingborgs stad
Mats Malmstedt, informatör, utveck-
lingsnämnden, Helsingborgs stad
Maria Müller, chef för informations-
och kommunikationsenheten,
Helsingborgs lasarett (tel.intervju)
Kjell Åke Nordström, byrådirektör,
samhällsbyggnadsenheten,
Länsstyrelsen i Skåne Län

Katrin Winslöow, beredskapsstrateg,
brandförsvaret, Helsingborgs stad

Uppvidinge-fallet

Catarina Bäckstrand-Strid, informa-
tionssekreterare, Uppvidinge kom-
mun
Lars-Erik Hammarström, beredskaps-
samordare, Uppvidinge kommun
Lars-Peder Johansson, projektledare,
KrisSam, Länsstyrelsen i Kronobergs
Län (telefonintervju)
Carina Lindau, kommunikatör,
KrisSam, Uppvidinge Kommun
(telefonintervju)
Mikael Sundholm, informationschef,
Länsstyrelsen i Kronobergs Län*
Per-Olof Törnqvist, chef för redaktörs-
funktionen, KrisSam, Länsstyrelsen
i Kronobergs Län (telefonintervju)

* Intervjun genomförd av Larsåke Larsson, Örebro universitet

KBM:S TEMASERIE

- 2006:1 Kriskommunikation via webben
Studier av dubbelmordet i Linköping, Kemiraolycka och stormen Gudrun
- 2005:13 Tsunamins genomslag
En studie av svenska mediers bevakning
- 2005:12 Fred i det europeiska rummet
Konflikttrender i Europa, Mellanöstern, Afrika och Centralasien 1989–2003
- 2005:11 Hot- och riskrapport 2005
- 2005:10 Medborgare om våldsdåd
Reaktioner efter mordet på Anna Lindh och andra dåd
- 2005:9 Samverkan i organisation eller nätverk?
Fallen elektroniska affärer och elberedskap
- 2005:8 Mind the gap!
Hur bygger vi broar mellan stat och näringsliv i arbetet med krisberedskap?
- 2005:7 Hot på agendan
En analys av nyhetsförmedling om risker och kriser
- 2005:6 Samverkan mellan offentlig sektor och näringslivet vid krishantering
En studie av kriser i Sverige 1993–2003
- 2005:5 Förtroendekriser
Kommunikationsstrategier före, under och efter
- 2005:4 Efter flodvågskatastrofen
Svenska folkets åsikter om och förtroende för myndigheter, medier och politiker
- 2005:3 Propagandakriget i backspeglén
En studie i påverkansförsök och svenska nyhetsmedier
- 2005:2 Allmänheten medverkar vid övningar
Erfarenheter från Övning Havsörn
- 2005:1 Beredskap mot skadlig kod
En kartläggning av IT- och informationssäkerheten inom större myndigheter och statliga bolag i Sverige med fördjupad analys av skadlig kod
- 2004:6 Hot- och riskrapport 2004
Gränsöverskridande sårbarheter
- 2004:5 "We're a peaceful nation"
Krigsretorik efter 11 september
- 2004:4 Ministermordet
En studie om myndigheternas kommunikation vid attentatet mot Anna Lindh
- 2004:3 Säkerhet och beredskap i Europeiska unionen

SPECIAL FEATURE

- 2004:5 "We're a peaceful nation"
War Rhetoric after September 11

Kriskommunikation via webben

STUDIER AV DUBBELMORDET I LINKÖPING, KEMIRAOLYCKAN OCH STORMEN GUDRUN

Den ökade användningen av Internet leder till att allt fler myndigheter utvecklar speciella webbsidor och webblösningar för att informera och kommunicera i krissituationer. Möjligheterna till en snabb, samordnad och t.o.m. interaktiv kriskommunikation ökar – samtidigt som nya organisatoriska och administrativa krav och dilemman uppstår i kriskommunikationsarbetet. I denna studie identifieras både problem och möjligheter avseende kriskommunikation via Internet och webben. Studien kretsar främst kring webbarbetet på kommunal nivå vid dubbelmordet i Linköping, 2004, svavelsyraolyckan i Helsingborg, 2005, och stormen Gudrun i Uppvidinge i Kronobergs län, 2005.

Om författaren:

Mats Eriksson är fil.dr i medie- och kommunikationsvetenskap vid Örebro universitet. Han har tidigare inom krisområdet bl.a. medverkat i studier av myndigheters kommunikation efter Estoniakatastrofen (1996) och mordet på Anna Lindh (2004), utgivna av Styrelsen för psykologiskt försvar och Krisberedskapsmyndigheten.

Krisberedskapsmyndigheten

Box 599
101 31 Stockholm

Tel 08-593 710 00
Fax 08-593 710 01

kbm@krisberedskaps
myndigheten.se

www.krisberedskaps
myndigheten.se

ISSN 1652-2915
ISBN 91-85053-94-5