



"Vi lägger just nu (hösten 2001) upp en krissida på kommunens hemsida. Vi märker att många kommuninvånare läser på webben. Vi tar varje tillfälle i akt att marknadsföra sidan."

(Johan Sainx, informationsansvarig Täby kommun)

Internet är idag en etablerad informationskanal. I en krissituation kan webben bli ett mycket värdefullt redskap för kommunen att nå sina invånare.

Syftet med den här skriften är att ge kommuner råd och tips om hur det går att planera för information på Internet och använda webben, om något allvarligt händer. Studien redovisar dels rön om kommuninvånarnas benägenhet att använda Internet vid en kris, dels hur fyra kommuner använt sin webbplats vid allvarliga händelser. Därefter följer tips till kommunen inför användandet av Internet som kriskanal.

"Det ska inte blinka och låta och spruta gnistor om en sådan här sida".

(Willy Erlandsson, brandinspektör och webbmaster hos räddningstjänsten i Arvika)

Om författarna:

Magnus Liljeström är frilansjournalist med erfarenhet från nyhetsmedia samt arbete med utveckling och administration av webbplatser. Magnus Liljeström har tidigare gjort studien Nya vägar för nyheter, för SPF (2000).

Sophie Heine är avdelningsdirektör och handläggare på avdelningen för informationsberedskap på Styrelsen för psykologiskt försvar

K Denna rapport är den trettonde i SPF:s utbildningsserie. Avsikten med denna serie är att ge råd och rekommendationer till myndigheter, organisationer och företag om hur de kan informera vid svåra påfrestningar i samhället.

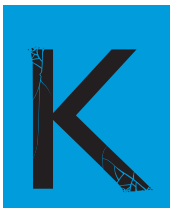
Utgiven av Styrelsen för psykologiskt försvar
Stockholm januari 2002

Kommunens hemsida vid en kris

En studie av hur kommunerna och medborgarna kan använda Internet vid en kris.

Utbildningsserie nr 13

Sophie Heine och Magnus Liljeström



Kommunens hemsida vid en kris

En studie av hur kommunerna och medborgarna kan använda Internet vid en kris.



"Varför fanns det ingen information på hemsidan?"

Under påskhelgen 2001, brann det i en fastighet i centrala Boden. Husen hade inga bebodda lägenheter. Elden släcktes relativt snabbt. Några fastigheter fick skador men ingen människa förolyckades. Efter det att räddningsarbetet var klart fick kommunens informationschef Nils Sundberg mycket e-post. Alla hade samma fråga:

"Varför fanns det ingen information på hemsidan när det finns en förberedd sida för krisinformation?"

Så här efteråt beklagar Nils Sundberg att kommunen inte informerade på sin hemsida.

– Kanske tyckte vi inte att branden var så allvarlig. Men vi borde ha lagt ut information på hemsidan. För många kommuninvånare är det naturligt att koppla upp sig på kommunens hemsida om något allvarligt händer. Den här gången var det en brand som beskrevs i riksmidia, så många utifrån var också intresserade, säger Nils Sundberg.

(Senare visade det sig att det var en rad olyckliga omständigheter som bidrog till missen. Bland annat att den nya informationskanalen aldrig använts tidigare.)

Syfte

Internet är idag en etablerad informationskanal. Var tredje svensk skulle söka information på Internet om något allvarligt händer i kommunen. Var femte skulle söka på kommunens hemsida. I en krissituation kan webben bli mycket värdefull för såväl kommunen som dess invånare.

Syftet med den här skriften är att ge kommunen råd och tips om hur det går att planera för information på Internet och använda webben om något allvarligt inträffar. I första avsnittet presenteras några rön kring medborgarnas inställning till Internet. Därefter berättar fyra kommuner om sina erfarenheter från krisinformation på nätet.

Studiens tredje del innehåller råd och tips inför användandet av Internet som kriskanal.

Magnus Liljeström svarar för innehållet i det första avsnittet. Sophie Heine har skrivit de två sista avsnitten och redigerat studien.



1. Kommuninvånarna och Internet

Internet som kriskanal

Internet är redan nu en viktig kanal för information vid allvarliga händelser. Det har visat sig vid flera tillfällen, exempelvis översvämningarna i Arvika hösten 2000 och vid terrorattackerna i USA 2001. Vid sidan av de traditionella nyhetsmedierna är Internet mycket betydelsefullt och bland kanalerna för kommunal krisinformation har Internet förutsättningar att bli ännu starkare, såväl för kommunen, som för kommuninvånarna.

En undersökning som Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) lät göra våren 2001 tyder på att upp emot en tredjedel av svenskarna skulle söka på Internet för att få information om något allvarligt händer i deras kommun. Två tredjedelar av dessa - 20 procent av alla - skulle söka vidare på kommunens hemsida för att få mer information om det inträffade. Det är en betydande andel - som kan bli större.



När det händer något allvarligt i kommunen, är det mycket viktigt att invånarna får information. Internet kan bli en betydelsefull informationskanal. Foto: Martin Arkel

Studie av kommuninvånarnas inställning till Internet

SPF:s undersökning gjordes under perioden 28/2 - 25/3 2001. Drygt 2000 personer i åldrarna 15-74 år intervjuades om hur de använder Internet.

Telefonundersökningen genomfördes av företaget Ingrid Friberg Samhällsinformation AB.

Resultatet från telefonundersökningen har sammanställts av frilansjournalist Magnus Liljeström.

Som ett komplement till telefonundersökningen har Magnus Liljeström intervjuat ett 20-tal Internetanvändare i Vännäs, Stockholm och Umeå. Intervjuerna genomfördes samtidigt som personerna satt framför sin dator.

Internet snart i var mans hem

Det råder ingen tvekan om att Internet har etablerat sig som massmedium i Sverige. Drygt hälften av svenskarna har tillgång till Internet i hemmet. Enligt SPF:s undersökning har tre av fyra svenskar tillgång till Internet, antingen hemma, i skolan eller på arbetsplatsen. Nästan hälften (43%) har tillgång till Internet dygnet runt. Var tredje svensk söker information på nätet, varje dag.



Stark kanal för nyheter

Visserligen chattas och lustsurfars det en del, men Internet är även en kanal för seriös information.

Enligt uppgifter från Nordicom handlar tre fjärdedelar av Internetkonsumtionen en genomsnittlig dag om sökande efter fakta eller information. ¹⁾

I SPF:s undersökning svarar var åttonde person (tolv procent) att de läser nyheter på webben varje dag. Lika många läser "flera gånger i veckan". Siffror från Nordicom visar att en dryg femtedel av alla som använt Internet en genomsnittlig dag har sökt efter nyheter. Och mycket tyder på att Internet stärker sin ställning som nyhetskanal. ²⁾



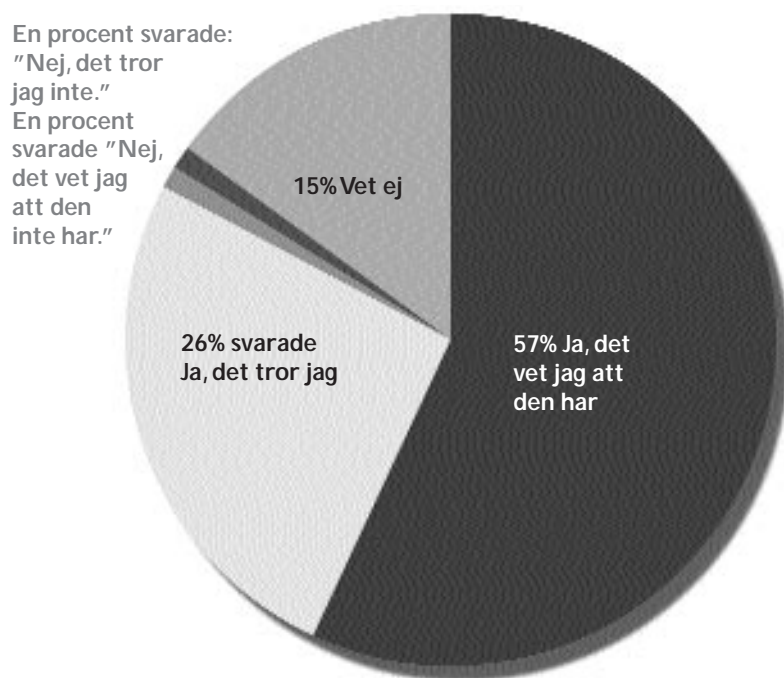
Många traditionella nyhetsmedier, som dagstidningar och TV-kanaler lägger ut nyheter på sin hemsida. Besökstalen hos dessa ökar.

1) Nordicom - Sveriges Internetbarometer 2000

2) Mellan juli 2000 och juni 2001 ökade besökstalen på hemsidorna hos de traditionella nyhetsmedierna (svt, Svenska Dagbladet, tv 4 m.fl) markant. tv 4.se, till exempel, hade cirka 337.711 besökare i juli 2001, jämfört med 215.257 i juli 2000. Källa: Resumé 158 -2001

Det faktum att Internet blir en allt starkare nyhetskanal är intressant med tanke på att personer som läser nyheter på webben ofta är mer inställda på att använda Internet för att söka information vid en allvarlig händelse.

Idag har så gott som alla landets kommuner en hemsida på Internet. Den är känd - för de flesta. Drygt hälften av svenskarna (57 procent av de tillfrågade i SPF:s undersökning) vet att deras kommun har en hemsida. En fjärdedel tror att så är fallet.

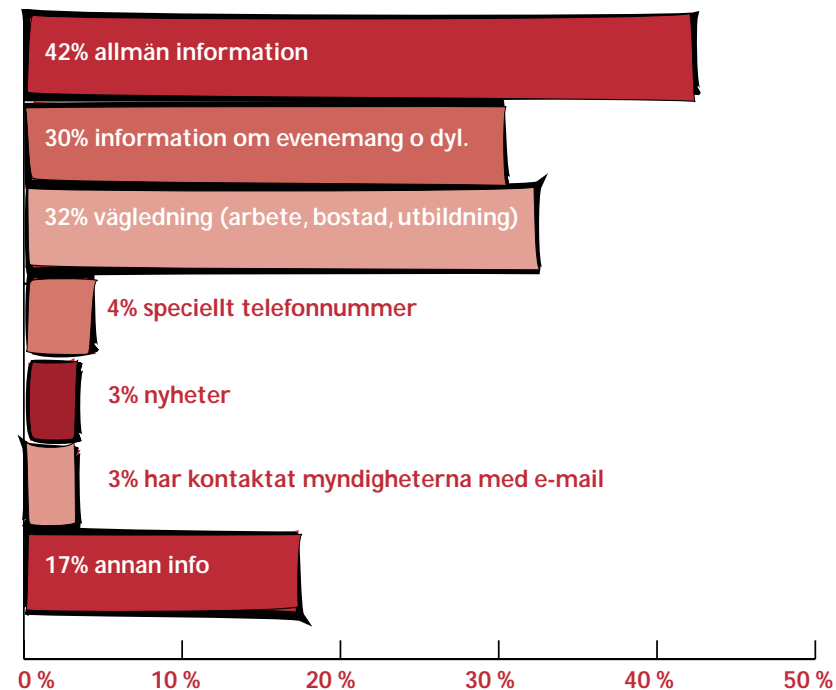


Så här svarade svenskarna på frågan: Har din kommun en egen hemsida? (SPF:s undersökning)

Knappt hälften av de svenskar som vet att det finns en kommunal hemsida, har besökt den flera gånger. En tredjedel av dem har nöjt sig med ett besök någon gång.

Vad vill man veta av kommunen?

De flesta söker på kommunens hemsida för att få allmän information.

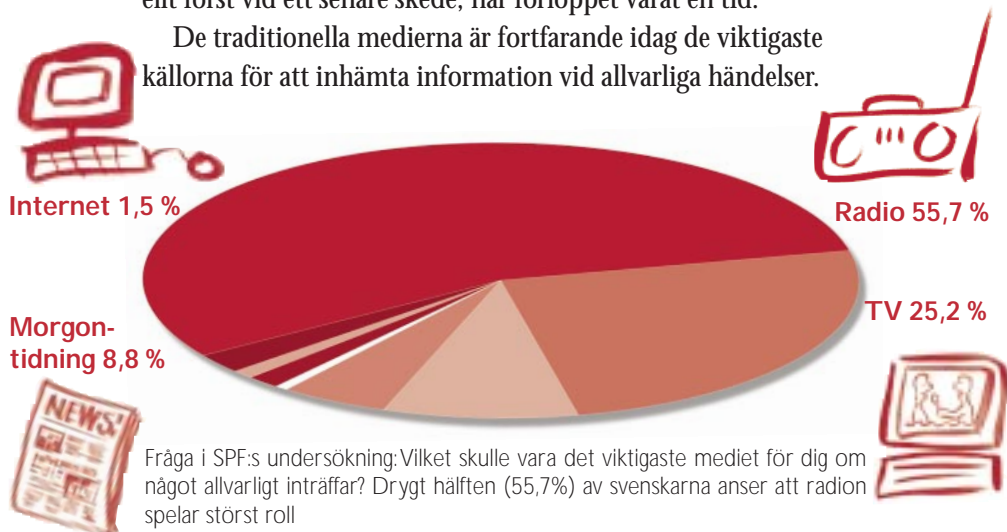


Det här vill svenskarna veta av kommunen, när de söker information via Internet.

Traditionella medier - dominerande nyhetskällor

Som nämnts tidigare är det troligt att relativt många kommuninvånare förväntar sig att finna information på Internet om något allvarligt inträffar. Det verkar dock som Internet blir aktuellt först vid ett senare skede, när förloppet varat en tid.

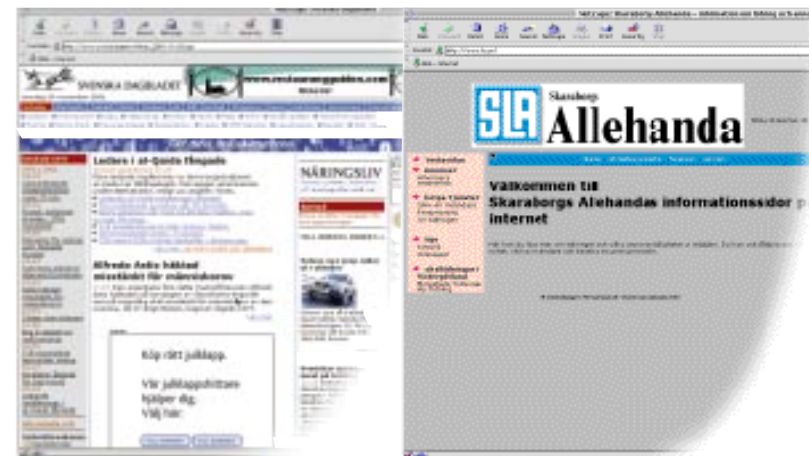
De traditionella medierna är fortfarande idag de viktigaste källorna för att inhämta information vid allvarliga händelser.



Fråga i SPF:s undersökning: Vilket skulle vara det viktigaste mediet för dig om något allvarligt inträffar? Drygt hälften (55,7%) av svenskarna anser att radion spelar störst roll

Två tredjedelar av alla som skulle använda Internet uppger att de skulle söka information på kommunens hemsida.¹⁾ Det är cirka en femtedel av samtliga. 60 % av Internetanvändarna skulle söka på en tidnings hemsida. Knappt hälften av Internetanvändarna skulle söka på räddningstjänstens hemsida och drygt en tredjedel (38 procent) skulle besöka polisens hemsida. Nyhetsmediernas starka ställning på nätet har flera förklaringar.

¹⁾ Frågan ställdes dels som öppen fråga utan svarsalternativ, dels med fasta svarsalternativ (polisens, räddningstjänstens, kommunens, någon tidnings hemsida, eller annan nyhets-sajt.). När frågan ställdes utan svarsalternativ uppger endast en procent att de skulle söka på räddningstjänstens hemsida. Ingen nämner polisen. I övrigt överensstämmer svaren med dem på frågan med fasta svarsalternativ.



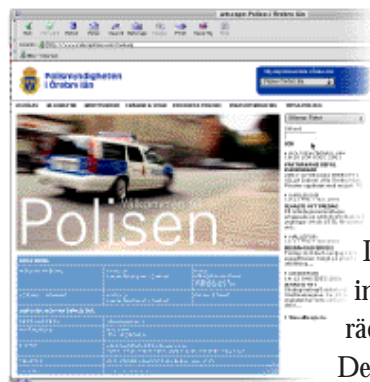
Stora nyhetssajter är välkända och har starka varumärken. Många datoranvändare har en rikstäckande tidning eller tv-kanal som startsida. Även lokalmediernas hemsidor brukar vara välkända. Men ofta bara för lokalbefolkningen. Att hitta en lokal-tidnings hemsida i en annan del av landet, för att få information om något allvarligt inträffat som kanske berör en anhörig, uppfattas av en del som ganska svårt. Det framkommer av SPF:s undersökning.

Det finns också en viss skepsis mot mediernas information. Några av de personer som intervjuats i studien, uppger att de litar mer på myndigheter än på medier och att de därför hellre skulle söka information på myndigheters hemsidor.

"Jag tycker att det är lite obehagligt att man går till media för information i allvarliga lägen. Jag skulle vilja ha objektiv information om något riktigt allvarligt inträffat."

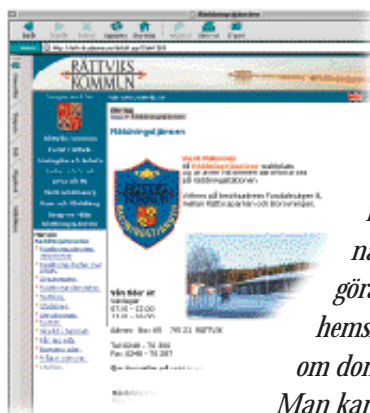
(Annika 30 år, webbkonsult)

De flesta som skulle söka på kommunens hemsida vid en olycka, tror att de ska finna allmän information om läget. Många



förväntar sig även att hitta praktiska råd och upplysningar om var man kan vända sig för att få hjälp. Kommunen hamnar överst på listan över myndigheter som skulle få Internet-besök. Färre skulle söka information på polisens eller räddningstjänstens egna hemsidor.

Det kan bero på att hemsidornas adresser är relativt okända. Men det kan också ha sin förklaring i att människor inte tror sig finna information på dessa sidor. En annan orsak beträffande räddningstjänsten, kan vara bristande



kunskap om var räddningstjänsten finns i den kommunala organisationen.

"Det blir väl kommundelen jag ringer först. Jag har aldrig haft något med räddningstjänsten att göra. Jag vet inte adressen till deras hemsida. Jag vet faktiskt inte så mycket om dom över huvudet taget.

Man kan ju inte veta allt här i världen."
(Jan, 47 år, Tyresö)

"Jag skulle inte vända mig till räddningstjänsten. Jag vet inte så mycket om den. Dit ska man väl ringa när det är något akut, när man själv har råkat ut för något. Jag skulle inte störa dom med frågor om vad som hänt. För övrigt skulle jag inte använda Internet för det kan jag inte ett dugg om."

(Elisabeth, 54 år, Stockholm)

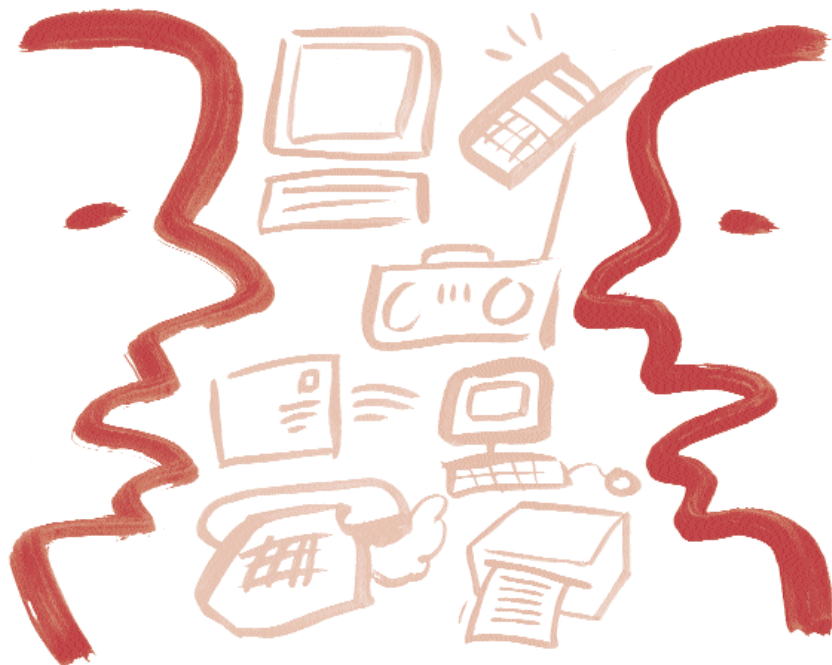
Åsikterna har troligen inget med förtroendet för räddningstjänst respektive polisen att göra. Det handlar antagligen mer om kunskaper, attityder och vanor, samt organisatorisk insikt om hur det faktiskt förhåller sig. I de flesta fall har ju kommunen det övergripande informationsansvaret gentemot medborgarna, och en stor del av de upplysningar medborgarna får, har kommunen som avsändare.

"Jag skulle nog vända mig till kommunen. Kanske skulle jag försöka komma i kontakt med någon SOS-funktion. Inte 112, för dit får man ju inte ringa och blockera. Men om jag ringde kommunen skulle dom kanske koppla mig till någon instans med liknande uppgifter. Kanske är det räddningstjänsten. Dom sysslar ju med alla möjliga saker och vet vad som händer i mitt närområde. Räddningstjänsten är väl ihopkopplad med polisen. Jag vet inte riktigt hur det organisatoriska ser ut, men jag antar att polisen och räddningstjänsten arbetar tillsammans på något sätt. Även civilförsvaret kan vara inblandat. Det är ju också inom kommunens ram."
(Birgitta, 42 år, Nacka)



"Djungeltelegrafan" duger gott i vissa lägen

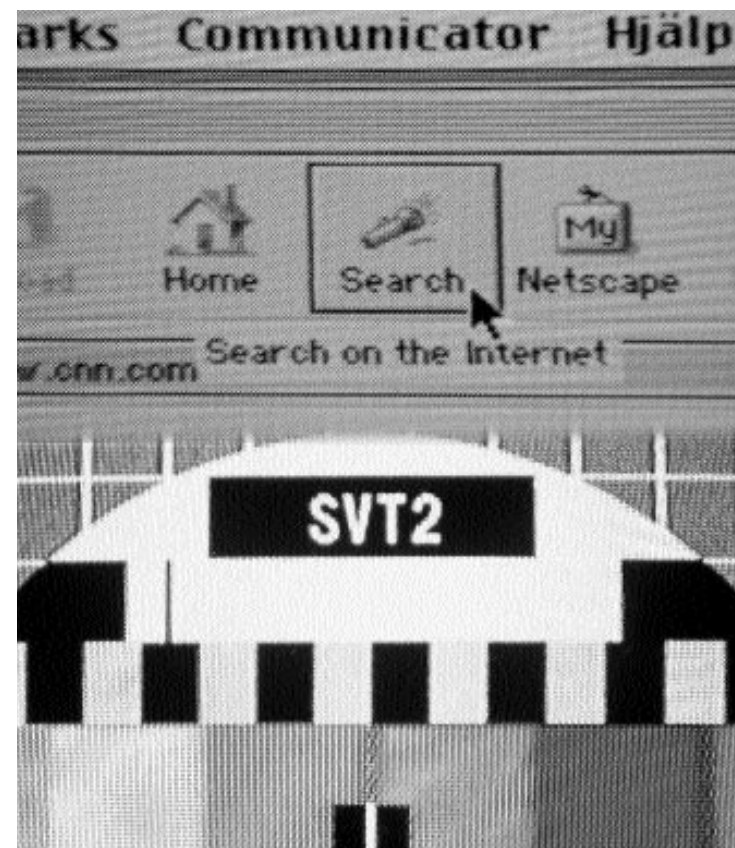
Långt ifrån alla gillar Internet. En del människor söker hellre information hos andra källor såsom radio, TV och papperstidningar. Skälet är ofta att de upplevs som lättare att använda. Det



tar tid att koppla upp sig på nätet, telefonlinjen blir upptagen och det kan vara svårt att söka sig fram när man väl är uppkopplad. I mindre samhällen kan det "lokala informationsnätverket" kännas mer tryggt och tillförlitligt.

Man räknar med att kunna lyfta luren och få reda på vad som händer via "djungeltelegrafan", säger några av de intervjuade i SPF:s undersökning.

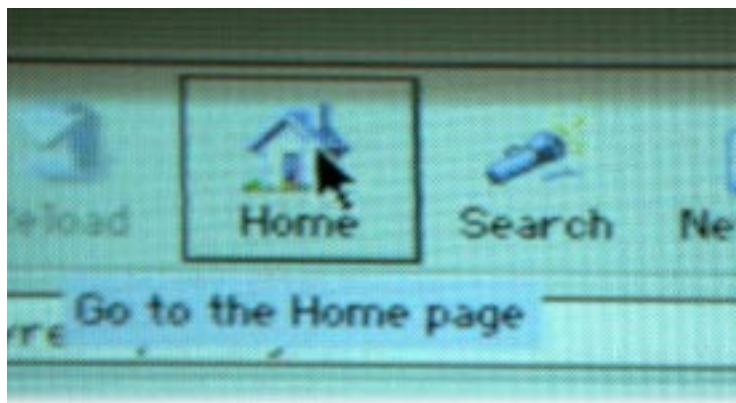
Slutsats: Internet – och då även kommunens hemsida – är en viktig kanal för krisinformation. Men många betraktar andra medier, exempelvis radio, TV och morgontidningar som sin viktigaste nyhetskanal. Det är här man normalt söker när man får kännedom om en olycka. Kommunens hemsida kommer in i bilden vid ett lite senare skede, när invånaren vill ha ytterligare information.



2. Kommunerna och Internet

Kommuninvånarna är relativt benägna att använda Internet för att ta emot krisinformation. Men hur benägna är kommunerna att använda nätet för att ge krisinformation?

Ett 15-tal kommuner i Sverige har idag en förberedd krissida på sin hemsida. Men därutöver har många kommuner använt nätet för att informera vid såväl stora, allvarliga händelser som exempelvis branden i Göteborg 1998, som vid mindre incidenter. Faktum är att de flesta kommuner räknar med Internet som kriskanal, och det är naturligt att lägga ut information om kriser och störningar på samma sätt som man publicerar annan information om kommunala angelägenheter.



Erfarenhet från fyra kommuner

Borlänge, Arvika, Jönköping och Sundsvall är fyra kommuner som använt sig av webben i en verklig krissituation, under den senaste tiden.

Borlänge råkade ut för en tågolycka (den andra av samma slag inom två år) i april 2000. Arvika drabbades av kraftiga översvämningar hösten 2000. Jönköping hade i juli 2001 ett giftutsläpp i Strömsbergsbäcken. Sundsvall slutligen, råkade ut för två översvämningar samt en tragisk bussolycka hösten 2001. De fyra kommunerna hade sinsemellan olika planering och beredskap för att använda Internet i en kris. Även ansvaret för webben ser olika ut mellan kommunerna. Men i samtliga fall var det samma typ av upplysningar som lades ut. Och alla är överens om att Internet var till stor nytta. Här berättar kommunerna hur de upplevde arbetet med Internet.



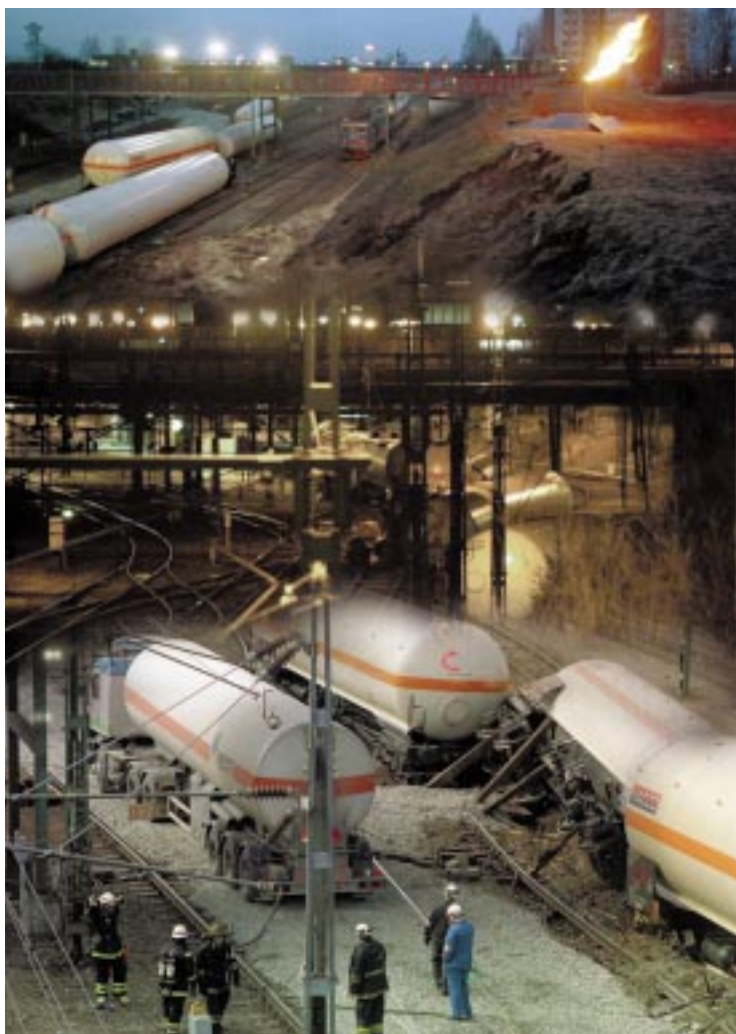
Borlänge april 2000: Kommunen hade ansvar hela vägen

Vid halv-tre-tiden på natten mot lördagen den 8 april 2000, inträffade en tågolycka i centrala Borlänge.

Ett godståg med sammanlagt nio vagnar fyllda med totalt 450 ton gasol körde för fort in på bangården. Sex av vagnarna spårade ur och fem av dem välte på bangården.

Ingen av vagnarna brast men risken för läckage gjorde situationen mycket allvarlig. Räddningstjänsten inledde genast ett akut räddningsarbete. Ett område på cirka 300 meter från platsen spärrades av. Måndagen den 10 april påbörjades evakuering av cirka 700 personer.

Drygt en vecka efter det att olyckan hade inträffat var sane-



Sex vagnar välte då ett godståg körde för fort in på bangården i Borlänge. Krisinformationen på kommunens hemsida innehöll bland annat fotografier från olycksplatsen. Foto: Henrik Hansson

ringen av olycksplatsen med de gasolfyllda tankarna klar.

Ett dygn efter det att tåget havererat på bangården beslöt kommunledningen att lägga ut information på kommunens hemsida. Klockan nio på söndagskvällen den 9 april, fanns den första informationen ute på nätet. Utöver fakta om tåget och urspårningen innehöll hemsidan bland annat kartor över avspärrade områden.

Här fanns också pressinformation och adresser till exempelvis apotek och försäkringskassa. Sajten hade även länkar till berörda myndigheter som Banverket och Räddningsverket.

Även Räddningstjänsten i Borlänge upprättade en speciell sida om tågolyckan, på sin ordinarie hemsida. Denna sida var länkad direkt till Borlänge kommuns hemsida.

På tisdagen, tre dagar efter olyckan, installerades en digitalstyrd kamera på olycksplatsen. Kameran styrdes från den främre staben. Bilderna lades ut på kommunens hemsida och medierna kunde använda dem fritt.

I övrigt var sidan ganska enkelt uppbyggt. Faktatexterna var korta och skrivna med ett enkelt språk. Alla upplysningar hade klockslag och datum.

Sidan länkade till andra samhällsnyttiga institutioner och gav upplysningar om öppettider o.s.v i affärscentrat Kupolen.

Det var Borlänge kommun som hade det fulla ansvaret för sidan. Kommunen hade inte en anställd webbansvarig, utan köpte in tjänsten. All information som lades ut skulle godkännas av kanslichefen Lars Ivarsson eller biträdande kanslichef Birgit Hedkvist.

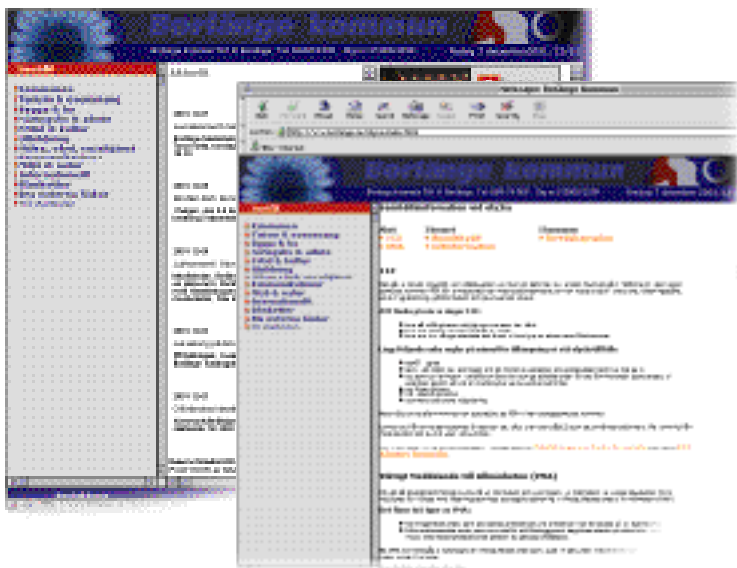
Detta var första gången Borlänge kommun använde Internet för information vid en större olycka. Borlänge kommun har varit

drabbad tidigare. 1998 inträffade en annan olycka med ett tåg lastat med gasol på bangården i Borlänge.) Kommunen gjorde inga mätningar av hur många personer som besökte hemsidan men ledningen är övertygad om att Internet var till stor nytta. Såväl borlänge-bor som journalister hade mycket att hämta här.

- Medierna fick snabbt den korrekta informationen, säger Birgit Hedkvist, biträdande kanslichef i Borlänge kommun.

Medierna kunde också hämta kartor, rörliga bilder och stillbilder för publicering. Allmänheten fick praktiska upplysningar och råd.

- Telefonsamtalen till kommunen minskade och kommuninvånarnas oro dämpades, konstaterar Birgit Hedkvist.



Borlänge kommun har idag en sida med krisinformation på sin webbplats. Där finns information och upplysningar om vad medborgarna kan göra vid en olycka.

Arvika oktober 2000: Förberedd krissida fanns

I oktober 2000 drabbades Arvika av en kraftig översvämning. Det var den intilliggande Glafsforden som steg.

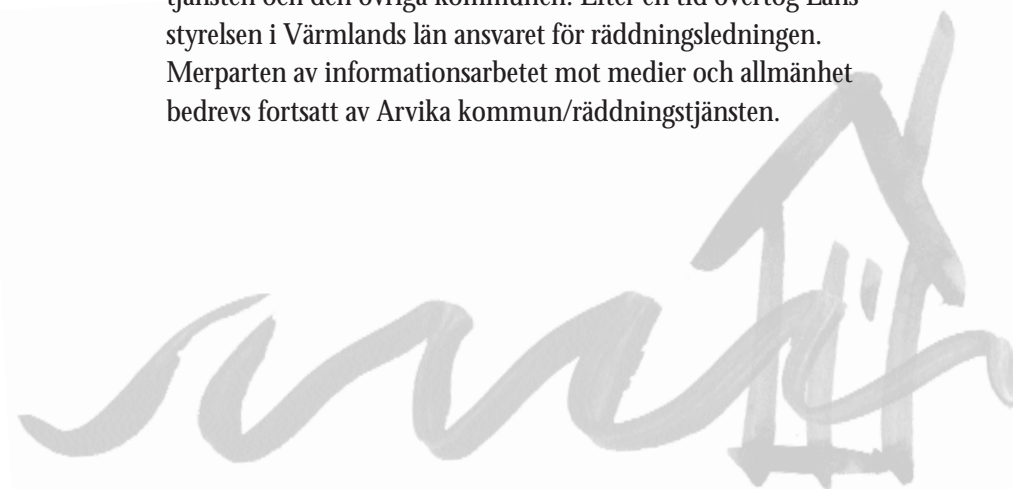
Under den första tiden kunde räddningstjänsten klara problemen själv. Men efter en tid begärde räddningsledaren hjälp av Försvarsmakten samt andra organisationer, myndigheter och kringliggande kommuner för att hjälpa till i arbetet med översvämningarna.

Händelsen innebar inga allvarliga personskador. Men de höga vattennivåerna påverkade givetvis vardagen i Arvika. Inte minst då översvämningen varade nästan två månader.

När vattnet stod som högst mättes 48,36 meter över havet, vilket var tre meter högre än normalt. Räddningstjänstens insatser avslutades först vid årsskiftet 2000/01.

Den 12 november inrättade kommunen en krisorganisation. En informationscentral upprättades.

Informationsverksamheten samordnades mellan räddningstjänsten och den övriga kommunen. Efter en tid övertog Länsstyrelsen i Värmlands län ansvaret för räddningsledningen. Merparten av informationsarbetet mot medier och allmänhet bedrevs fortsatt av Arvika kommun/räddningstjänsten.





Översvämningen i Arvika varade i två månader. På räddningstjänstens hemsida fanns dagligen nya uppgifter om bl.a vattennivån och läget på vägarna.
Foto: Martin Arkel

Eftersom stadshuset var drabbat av vatten utsågs brandstationen i Arvika till informationscenter.

Internet kom att bli en betydande informationskanal. Hos räddningstjänsten och Arvika kommun fanns en förberedd ”kris-sida”. Räddningstjänstens sida, som hade rubriken “Pågående störning” uppdaterades och togs i bruk.

Webbansvarige (brandinspektör Willy Erlandsson) satt några rum från upplysningscentralen. Så gott som all information som lades ut på sidan sammanställdes av upplysningscentralen.

Besökarna kunde komma till räddningstjänstens hemsida genom att gå direkt till adressen www.rtj.arvika.se. Det var också möjligt att gå via kommunens hemsida www.arvika.se/rtj.

På kommunens hemsida fanns varje dag en liten sammanfattning på förstasidan, med länk till räddningstjänstens sida.

– Genom att lägga ut all information på hemsidan ville vi slippa ryktesspridning, berättar Håkan Axelsson, räddningsledare i Arvika, när översvämningarna inträffade. Och när vi gick ut med all information som fanns behövde ingen spekulera.

Hemsidan byggdes upp som en flerfältstabell med rubriker för särskilda områden. Där fanns information om det aktuella läget och räddningstjänstens insatser samt information särskilt riktad till pressen.

Andra spalter handlade om vattennivån i Glafsforden, väder och varningsmeddelande från SMHI samt andra praktiska råd.

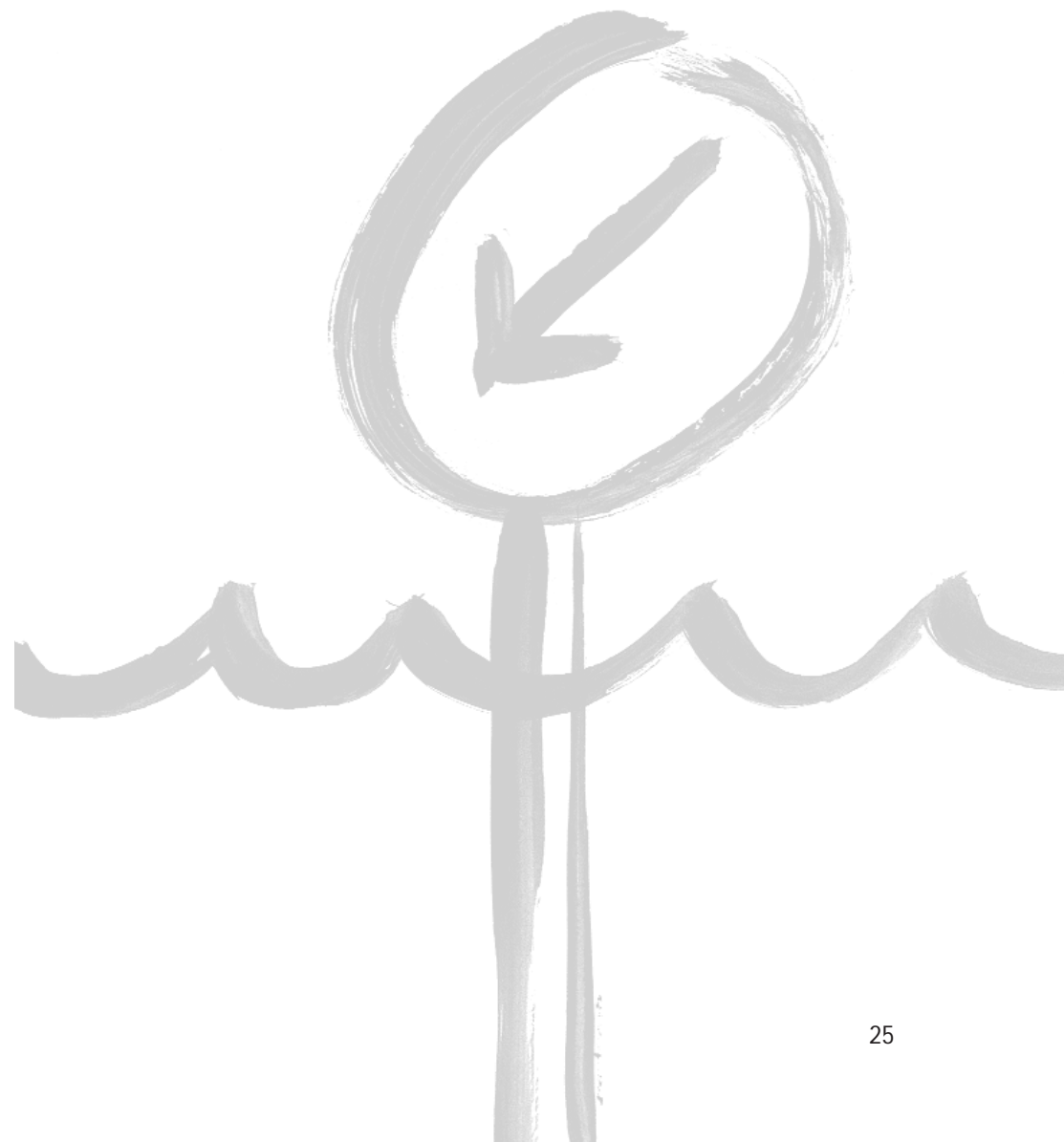
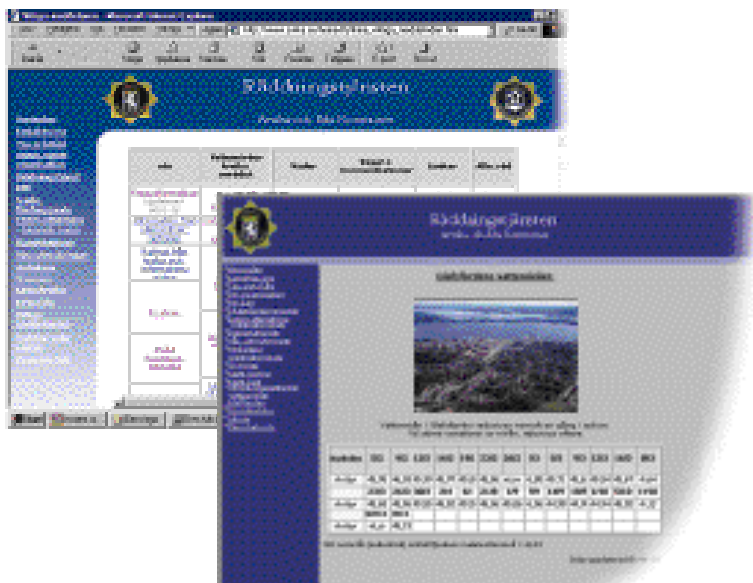


Räddningstjänstens sida med information om översvämningarna i Arvika var uppbyggd som en flerfältstabell.

I en spalt med länkar kunde besökarna komma vidare till hemsidor hos bland annat Vägverket, lokal press och länsstyrelsen. På hemsidan fanns också bilder i miniatyrstorlek. Genom att klicka på fotografierna i "albumet" kom bilderna upp på helskärm. Håkan Axelsson menar att modellen med tabeller fungerade mycket bra.

– Det är enkelt och överskådligt. Om hemsidan är för flashig med en mängd färger och rörliga bilder finns risk för att informationen inte går fram, säger han.

Hemsidan blev också mycket välbesökt. Under de mest intensiva veckorna sökte cirka 4000 personer om dagen, sig in på sidan. Det var ungefär lika många som besökte hemsidan på ett helt år i normala fall.



Jönköping juli 2001:

Hundratals invånare läste på webben

En timme efter midnatt torsdagen den 5 juli 2001, kom ett larm om utsläpp av natriumhydroxid från Arlafoods anläggning på Ljungarum i Jönköping.

Personal på anläggningen upptäckte läckan och larmade räddningstjänsten. Tre timmar senare hade räddningstjänsten byggt upp en fördämning för att hindra utsläppet uppströms i Strömsbergsbäcken att nå Strömsbergsdammen. Det berörda bäckssystemet var cirka 1.200 meter.



Strömsbergsbäcken spärrades av på båda sidor. Information om detta (och mycket annat) fanns på hemsidan. Foto: Räddningstjänsten, Jönköping

Strömsbergsbäcken spärrades av på båda sidor, eftersom natriumhydroxid är ett mycket frätande ämne.

Länsstyrelsen utfärdade vistelseförbud. Dagis och fritids uppmanades att inte låta barnen komma nära bäcken. Den första Internet-informationen lades ut ca klockan fem på morgonen på räddningstjänstens sida. Strax efter klockan sju på morgonen lade Jönköpings kommun ut information på sin hemsida.

Informationen publicerades som upplysningar om natriumhydroxidutsläpp i Strömsbergsbäcken på räddningstjänstens webbplats. Efter hand kom informationen att ligga under rubriken "Utsläppet i Strömsbergån" och "Strömsbergutsläppet".

Så länge kommunen hade ansvaret för att avhjälpa olyckan (till fredagen den 6 juli klockan tre på eftermiddagen) fanns alltid en kort text i anslutning till rubriken på Jönköpings kommuns webbplats. På sidan fanns upplysningar om den aktuella situationen, uppmaningar till allmänheten och telefonnummer till en upplysningscentral.



Redan i det första skedet, fanns text med förklaring av riskerna. Där fick kommuninvånarna till exempel veta att "direktkontakt med vattnet i Strömsbergsbäcken kan medföra risker för frätskada."

Sidan uppdaterades regelbundet med numrerade informationstexter, "Information nummer 2", "Information nummer 3" o.s.v. Även pressmeddelanden lades ut på hemsidan och var därmed tillgängliga för alla.

På hemsidan fanns även länkar till arlafoods.se/press. Kommunen delade också ut pressmeddelanden och flygblad.

Flygbladen hade olika målgrupper allteftersom händelsen fortskred. I inledningsskedet gjordes flygblad till dagis, fritids och gruppboende, bevakningspersonal vid avspärningarna samt anslagstavlor i bostadsområdet att man inte skulle gå nära dammen. Därefter fick invånarna på första dagens eftermiddag ett flygblad som berättade om händelsen, risker och bjöd in till informationsmöte på kvällen i en idrottsanläggning i området. Flygbladen delades ut av militär, brandmän och hemvärnsmän. Vid informationsmötet fick åhörarna (ca 300 personer) kopior på all information som lagts ut på hemsidan om olyckan. Bevakningspersonalen vid avspärningarna fick speciell information på flygblad så att de kunde ge riktiga upplysningar till nyfikna personer som sökte sig till olycksplatsen.

Fredagen den 6 juli övergick ansvaret från att vara en kommunal insats till att vara företaget Arlafoods ansvar. Kommunen hade dock fortfarande en rubrik "Strömsbergs-utsläppet" på sin hemsida. Rubriken länkade till Arlafoods hemsida. I takt med att olyckan åtgärdades, hade kommunen allt mindre information på sin hemsida. Arlafoods lade konstant ut upplysningar på sin hemsida under hela förloppet.

Internet blev en mycket framgångsrik informationskälla. Veckan då olyckan inträffade, som var en helt "vanlig vecka", sökte sig i snitt 870 besökare varje dag till Jönköpings kommuns hemsida.

Olyckans första dag ökade antalet besökare till 1.273. De följande dagarna sjönk besöksantalet. Cirka 240 personer gick in på kommunens "utsläpps-sida" via räddningstjänstens hemsida under den första veckan efter olyckan.

Normalt har räddningstjänsten cirka 115 besökare per vecka.

Från kommunledningen är man övertygad om att Internet fungerat som stor avlastning.

– Både kommunen och räddningstjänsten hade säkert fått fler samtal om de inte kunnat få upplysningar på hemsidan. Nu var det inte speciellt många som hörde av sig, säger Gunvor Carlsson, informationschef i Jönköpings kommun.

Sundsvall: Webben användes vid andra översvämningen

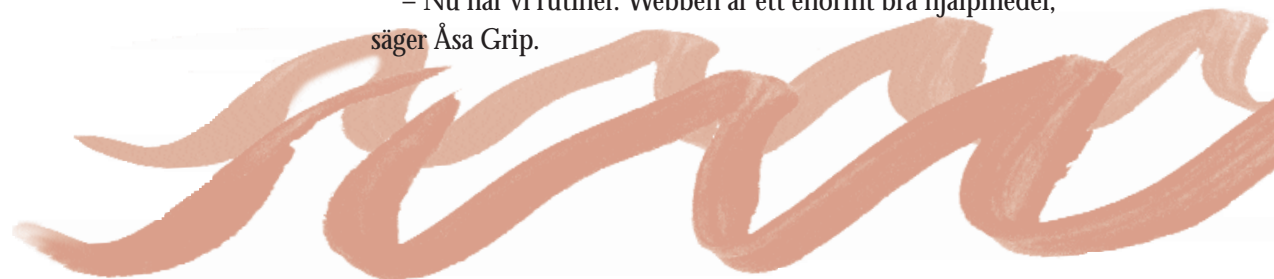
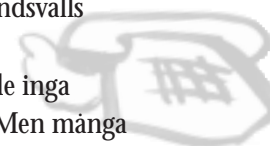
Hösten 2001 var Sundsvall olycksdrabbad. Kommunen råkade ut för två kraftiga översvämningar. Dessutom inträffade en tragisk olycka i vilken en buss med skolungdomar krockade med en timmerbil. Kommunens webb-användning sattes på prov.

– Vid den första översvämningen använde kommunen inte webben alls, berättar Åsa Grip, informationschef i Sundsvalls kommun.

– Vi var mitt i upphandling av en hemsida och hade inga rutiner för att använda Internet för krisinformation. Men många undrade varför det inte fanns något på nätet. Jag fick förklara i en direktsänd telefonintervju för Radio Västernorrland, varför kommunen inte hade några upplysningar på sin hemsida.

Fjorton dagar senare inträffade en ny översvämning. Den nya hemsidan var då inte klar, men kommunen lade konstant ut krisinformation på den gamla.

– Nu har vi rutiner. Webben är ett enormt bra hjälpmedel, säger Åsa Grip.



3. Checklista

Råd inför arbetet med krisinformation på Internet

Många fördelar med Internet

Som vi vet finns det många fördelar med att informera via Internet. SPF har skrivit om detta i tidigare rapporter, bland annat Krisinformation på Internet ¹⁾ och Nya vägar för nyheter ²⁾.

Listan över plustecken är lång. Det går fort att sända och ta emot upplysningar via nätet.

Alla mottagare får samma information samtidigt och var och en bestämmer själv när han/ hon vill ta del av upplysningarna. Informationen kan också målgruppanpassas.

Samtidigt som allmänheten kan få praktiska upplysningar och råd, kan journalister få bakgrundsinformation och bilder. Det är lätt att ge webb-information även till personer som inte har Internet. Nätets sidor kan enkelt skrivas ut och faxas vidare.



¹⁾ Sara Morge, rapport nr 3, 1999

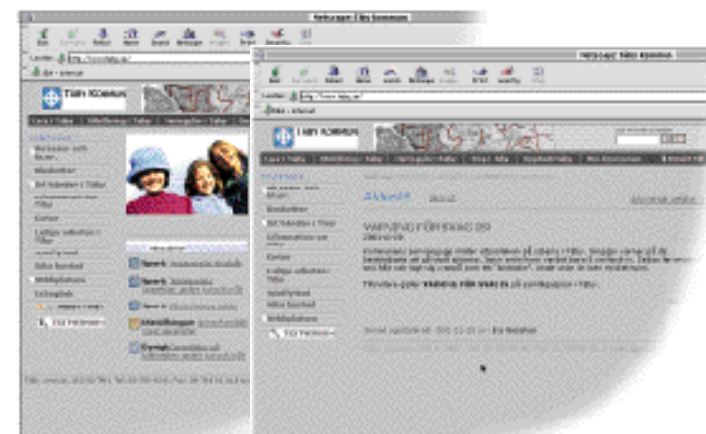
²⁾ Magnus Liljeström, rapport nr 6, 2000.

Upplysningarna är "gränslösa" d.v.s kan sändas var som helst ifrån och mottagas var som helst. Nätet sätter heller inga gränser för hur mycket information som kan läggas ut. Internet kan rymma nästan hur stor textvolym som helst.

- Informationen kan uppdateras och ändras hur ofta som helst.
- Internet är en megafon för kommunen med möjlighet att få ut exakt den information man själv vill förmedla.
- Med intranät och/ eller e-post, kan inter-ninformation förstärkas och alla anställda kan vara informerade om det senaste.



"Vi lägger just nu (hösten 2001) upp en krissida på kommunens hemsida. Vi märker att många kommuninvånare läser på webben. Vi tar varje tillfälle i akt att marknadsföra sidan."
(Johan Sainx, informationsansvarig Täby kommun)



Förbereda krissida – Förbereda tankarna

Ett sätt att mentalt förbereda sig för en kris är att göra en förproducerad mall för en krissida på kommunens hemsida.

Själva processen att bygga sidan, kan fungera som en nyttig genomgång av kommunens krisberedskap.

Men det främsta skälet är givetvis att en krissida kan underlätta mycket för kommunens informationsverksamhet om något allvarligt inträffar.

Kommunen behöver inte börja från början med att lägga upp basinformation. En förberedd krissida kan också underlätta för kommuninvånarna. Om sidan marknadsförts innan kan allmän-



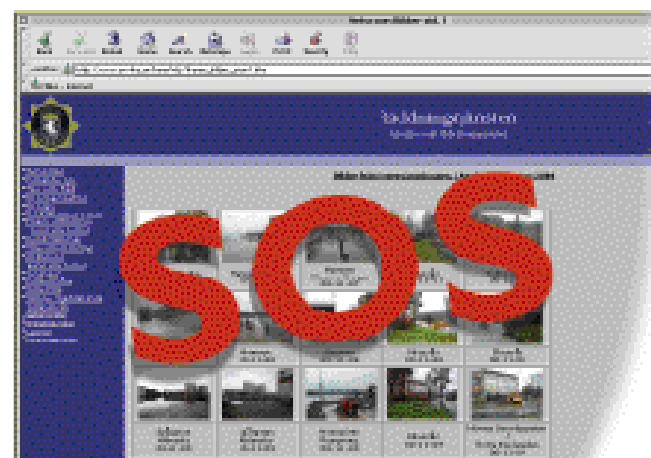
heten snabbare hitta information om det som hänt. Om mottagarna redan har läst på sidan och är familjära med den, är det också lättare för dem att orientera sig bland de olika rubrikerna och informationen, när de verkligen behöver den.

"Eftersom en så stor del som en tredjedel av kommunens invånare regelbundet besöker sin kommuns hemsida tror jag att de kommer att göra det i en krissituation också men till stor del handlar det nog om att informera om det i de andra kanalerna. Jag tror kanske att det kan vara massmedierna som har störst nytta av att få informationen via nätet."

(Christina Karlberg, informationschef, Kalmar kommun)

Att bygga hemsidan

Alla kommuners hemsidor har ett gemensamt: informationen ska gå fram. Och i en krissituation är det extra viktigt att upplysningarna inte kan missförstås.



Lätt att hitta

Det ska inte bara vara lätt att hitta krisinformationen. Det ska vara svårt att undgå den! Vare sig informationen ligger på en förberedd krissida eller en sida som upprättats tillfälligt för krisen,

bör det vara möjligt att nå den via kommunens hemsida. Kommuninvånarna ska kunna söka på kommunens www-adress. Det kan vara bra om det finns information om krisen redan på kommunens ingångssida. Ett alternativ är att skriva en kort rubrikad ("information om olyckan" el dyl.) och länka till en speciell krissida, förberedd eller tillfälligt upprättad.

Om krisinformationen ligger på en annan hemsida än kommunens är det bra om det finns en tydlig symbol eller förklaring på kommunens indexsida med länk till krissidan.

Tydligt ansvar för krisinformationen

Under normala förhållanden, när inget händer, kan det vara webb-ansvarig i kommunen/räddningstjänst/företag som har ansvar för sin respektive hemsida.

Under en olycka kan ansvaret för information på Internet ligga hos olika aktörer, beroende på tidpunkt; det vill säga var i krisskedet man befinner sig och vem som då har ansvar för händelsen. I Arvika låg ansvaret för krisinformationen om översvämningarna hos räddningstjänsten. Men alla kunde lätt komma till räddningstjänstens hemsida, där den huvudsakliga informationen fanns, via kommunens hemsida. På kommunens indexsida fanns en knapp som



länkade till räddningstjänstens hemsida och informationen om översvämningarna. Medborgarna behövde alltså inte veta att de skulle söka på räddningstjänstens hemsida.

I Jönköping låg informationsansvaret hos kommunen, för att sedan så småningom övertas av företaget Arlafoods (varifrån utsläppet kom). Kommunen hade då en länk till företaget.

I Borlänge var det kommunen som lade in och hade ansvar för hemsidan från det att tåg-olyckan inträffade till det att faran var "bläst över". Oavsett vem som ansvarar för krisinformationen och på vems hemsida den ligger, bör det alltid framgå vem som är avsändare. Vem det än är; kommunledningen, räddningstjänst, polis, ortens företag el dyl. bör detta anges.



Mottagarna; kommuninvånare, besökare och journalister, måste veta vem det är som ansvarar för informationen. Det är viktigt, bland annat för sökandet efter ytterligare information. Informationen blir mer trovärdig och har större chans att nå fram, om den kommer från "rätt" avsändare, det vill säga den myndighet som har ansvar för frågan.

Det gäller inte om informationen är en sammanfattning av läget, baserad på upplysningar från flera, exempelvis polis, räddningstjänst och sjukvård. Det måste dock framgå att det är en sammanfattning.

"Det svåra är inte att göra de synliga sidorna, utan de idag icke synliga, och skapa mallar som verkligen kan användas när det händer. Händelserna tenderar ju ofta att bli andra än de man tror är de mest sannolika."

(Christer Brynielsson, informationschef, Vellinge kommun)



Enkelheten viktig

Enkelhet är ett av nyckelorden, när man förbereder sig för att publicera krisinformation på Internet.

Det bör helst inte vara några komplicerade program, utan teknik som de flesta behärskar. (Detta är inte det samma som att alla ska sitta och skriva in information). Fakta måste samordnas och det bästa är om en person har ansvar för det.

Det är bra om man kan skriva in uppgifter på hemsidan var man än är, från vilken dator som helst. Man ska inte behöva befinna sig vid någon terminal. Det ska räcka med en laptop och ett modem.

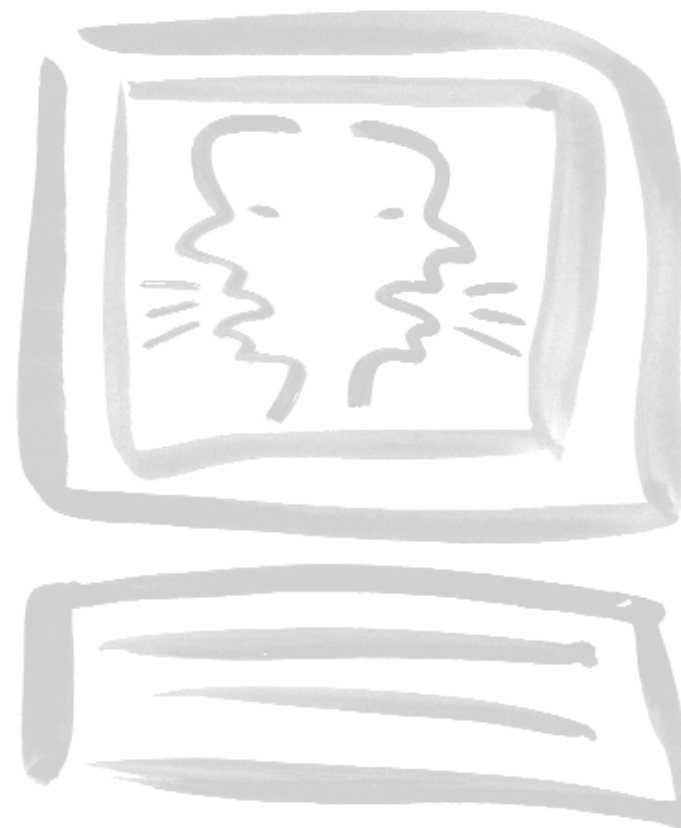
Göteborgs kommun har ett system, vilket medger att vem som helst som har behörighet och kan skicka e-post, kan uppdatera sidan.¹⁾

¹⁾ Se Krisinformation på Internet (rapport nr 3, 1999) av Sara Morge.

Dubbel kommunikation

Internet har goda möjligheter för tvåvägskommunikation. Det bör utnyttjas. Gör det möjligt för hemsidans besökare att prenumerera på pressmeddelanden.

Upprätta en brevlåda för kommunikation direkt med kommunen. En sådan kan åtföljas av färdiga e-postformulär.



Marknadsföringen viktig

Det är viktigt att kommuninvånarna i förväg vet att de kan söka information på Internet, om något händer. Om kommunen har en förberedd krissida ska den givetvis marknadsföras. Informera lokala medier om sidan – inklusive www-adressen.

Lägg gärna ut en flash på hemsidans ingångssida, i några veckor. Kanske går det att kombinera information om krissidan med annan information, t.ex. en kampanj.

*"Man kan ju köra ut lanseringen av hemsidan som en nyhet".
(Christer Brynielsson, informationschef, Vellinge kommun).*

Max tre klick – så kan sidan byggas upp

Generellt kan det vara bra att ta på sig användarens glasögon, när en Internet-hemsida ska byggas.

I stället för att tänka i banorna "Hur ser vår organisation ut och vad vill vi berätta?" kan det vara bra att tänka "Vad vill användarna veta?" och "Hur leds de lättast dit?" Maximalt tre klick – sedan ska besökaren ha hittat sin information. Vid en allvarlig händelse är situationen givetvis annorlunda. Då handlar det inte bara om vad mottagaren vill veta, utan kanske lika mycket om vad avsändaren (kommunen/räddningstjänsten) vill och måste få ut.

Dessutom vet inte alltid den som söker information, exakt vad han/hon vill veta.



Lätt och tydlig

Sidan ska vara lätt att läsa. Generellt kan sägas att det kan vara bra att hålla sig till den grafiska profil som kommunen har.

Det kan vara bra att använda enkla typsnitt, exempelvis Arial eller Verdana t.ex.

Det *kan* vara en fördel att använda färger, men det är inte alls nödvändigt.

Svart text på vit botten fungerar mycket bra i det här sammanhanget. Det viktiga är att informationen går fram.

*"Det ska inte blinka och låta och spruta gnistor om en sådan här sida".
(Willy Erlandsson, brandinspektör och webbredaktör hos räddningstjänsten i Arvika)*

Det är tröttsamt att läsa på en dataskärm och svårt att ta till sig långa textmassor. Olika upplysningar eller rubriker (olyckans omfattning, senaste nytt, hänvisning, kommunikationer o.s.v) kan presenteras i punktform med länkar till sidor med mer information. Extra viktiga upplysningar eller nyheter: "Senaste nytt", kan markeras på något sätt. Illustrationer kan ha en funktion om de verkligen säger något.

*"Det får inte vara för roligt, exempelvis teckning på en lustig liten brandman som springer omkring. Samtidigt ska det ju inte vara krigsrubrikartat. Det gäller att hitta den rätta tonen."
(Malena Skote, webbdesigner, Lund)*



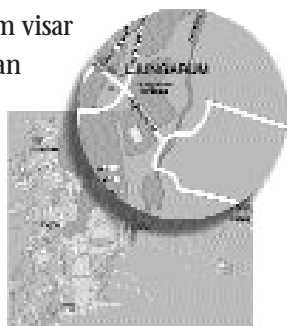
Följande rubriker kan finnas med på krissidan:

Aktuellt läge

Här kan finnas den senaste informationen med uppgift om tidpunkt och källa. Här kan finnas hänvisningar till riskområde.

Riskområde

Under denna rubrik kan finnas en karta som visar berörda områden. I anslutning till denna kan finnas meteorologiska upplysningar om temperatur, vindriktning, vindstyrka o.s.v. Det kan vara bra att lägga in förstoring av kartan, som kommer upp när besökaren dubbelklickar på kartbilden.



Krishjälp

Under denna rubrik kan finnas viktiga telefonnummer för alla målgrupper. Det kan vara telefonnummer till kommunens upplysningscentral, sjukhus, organisationer med sakkunskap, räddningstjänst o.s.v. Vid upplägg av telefonlistan är det bra att inventera målgrupperna.

Vilka ska ha informationen och varifrån:

- Drabbade och anhöriga
- Övrig allmänhet
- Media
- Andra myndigheter
- Frivilliga försvarsorganisationer
- Trossamfund



Praktiska råd

Här finns information av praktisk karaktär; vad medborgaren kan göra för att "hjälpa sig själv" vid t.ex ett strömvabrott, olycka med förorenat vatten, gasutsläpp i området o.s.v. Det är viktigt att det framgår när (datum och klockslag) informationen lades ut samt vem som är avsändare.

Om informationen uppdateras är det viktigt att detta markeras, eller att de "gamla" upplysningarna tas bort helt och hållet.

Frågor och svar

Frågor som kommer till främst upplysningscentralen kan läggas ut på hemsidan som FAQ (Frequently Asked Questions).

Bilder

Bilder från olycksplatser eller drabbade områden kan tjäna många syften. Media kan använda dem i sin rapportering. För medborgarna kan bilderna skingra viss oro och kan hindra att många nyfikna besöker platsen vilket kan störa räddningsarbetet. Ett sätt är att installera en digitalstyrd kamera på platsen.

Länkar till massmedia

Rubriken massmedier är en service till allmänheten med uppgifter om telefonnummer och länkningsar till tidnings-, radios och tv:s hemsidor.



Länkar till andra instanser

Sidan kan länka till andra sidor hos organisationer, förvaltningar o.s.v. Detta är en service så att medborgarna kan få fakta och information utifrån andra aspekter och vinklar, än de upplysningar kommunen ger.

Pressmeddelanden

Under rubriken pressmeddelanden kan pressinfo och releaser som gått ut finnas med i kronologisk ordning. Genom att klicka på meddelandet kan alla få den informationen.

Språk

Inventera språkbehoven i kommunen. Eventuellt ska informationen finnas på andra språk än svenska. Det kan vara bra att hänvisa med hjälp av bilder på flaggor som symboliserar de olika språken. I annat fall måste texten med hänvisning givetvis vara skriven på det aktuella språket.

På SPF:s hemsida www.psydef.se finns en prototyp med exempel på hur en kommuns krissida kan se ut. Prototypen är framtagen av Hans-Göran Persson, Thomas Lenneblad och Thomas Lövgren som projektarbete i en webb utbildning. Prototypen är av SPF bedömd som ett bra exempel på hur en krissida på Internet kan byggas upp.





Slutord

Internet kan aldrig bli den enda informationskanalen då något allvarligt inträffar. Webben är ett komplement till andra kanaler.

Det faktum att informationen gått ut via Internet, behöver inte betyda att alla fått den.

Informationsuppgiften är, inte fullgjord i och med att avsändaren fört ut sitt budskap.

Den är fullgjord då mottagaren fått, och tagit till sig informationen. Detta gäller också för Internet.

Referenser

Arkel, Martin: Översvämningen i Arvika, Styrelsen för psykologiskt försvar, 2001

"Internet starkare som nyhetskanal", artikel i Resumé (2001-08-15)

Liljeström, Magnus: Kommuninvånarna och Internet (arbetsrapport), Styrelsen för psykologiskt försvar, Stockholm, 2001

Liljeström, Magnus: Nya vägar för nyheter, Styrelsen för psykologiskt försvar, Stockholm, 1999

Morge, Sara: Krisinformation på Internet, Stockholm, Styrelsen för psykologiskt försvar, 1999

Modh Malin: Terrorrattackerna i medierna (arbetsrapport), Styrelsen för psykologiskt försvar, Stockholm, 2001

Nordicom-Sveriges Internetbarometer 2000, Medie-Notiser, Göteborgs universitet Nr. 2, 2001

Norling, Anna: Olycksplats Borlänge bangård, Styrelsen för psykologiskt försvar, meddelande 158, Stockholm, 2001

Intervjuer

Håkan Axelsson, f.d räddningsledare, räddningstjänsten Arvika kommun

Christer Brynielsson, informationschef, Vellinge kommun

Gunvor Carlsson, informationschef, Jönköpings kommun

Kjell Elefalk, utvecklingschef, Rikspolisstyrelsen

Willy Erlandsson, brandinspektör, räddningstjänsten Arvika kommun

Åsa Grip, Informationschef, Sundsvalls kommun

Birgit Hedkvist, biträdande kanslichef, Borlänge kommun

Christina Karlberg, informationschef, Kalmar kommun

Börje Johansson, informationschef, Räddningsverket

Malin Modh, handläggare Styrelsen för psykologiskt försvar

Johan Sainx, informationsansvarig, Täby kommun

Malena Skote, webdesigner, Lund

Nils Sundberg, informationschef, Bodens kommun

Anna Wikstrand, kommusekreterare, Arvika kommun

Eva Österlind, informationssekreterare, Arvika kommun

Torsten Österman, forskningschef vid FSI

(Forskningsgruppen för Samhälls- och Informationsstudier)



Internetsidor (löpande under 2001) Bland annat:

Arvika kommun: www.arvika.se

Borlänge kommun: www.borlange.se

Göteborgs kommun: www.goteborg.se

Kalmar kommun: www.kalmar.se

Stockholms kommun: www.stockholm.se

Styrelsen för psykologiskt försvar: www.psyodef.se

Vellinge kommun: www.vellinge.se

Samt ett stort antal hemsidor hos Sveriges kommuner



SPF:s utbildningsserie i informationsberedskap

1. Professionell kommunikation
2. Planlagd kriskommunikation
3. Krisinformation på Internet
4. Göteborgsbranden (videofilm)
5. Handbok i informationsberedskap
6. Orkan över Skåne
7. Nya vägar för nyheter
8. Alarmera - Informera; varnings- och informationssystem i fyra länder
9. Översvämningarna i Arvika (videofilm)
10. Ett andens tattarfölje (videofilm)
11. Att kommunicera med drabbade människor
12. Terrorns dag i medierna
13. Kommunens hemsida vid en kris