



Precis som några myndigheter redan erfarit, så kan hemsidan vara ett utmärkt sätt att få ut information snabbt i en krissituation. I många andra länder är Internet en självklar väg att snabbt nå ut med stora mängder aktuell information.

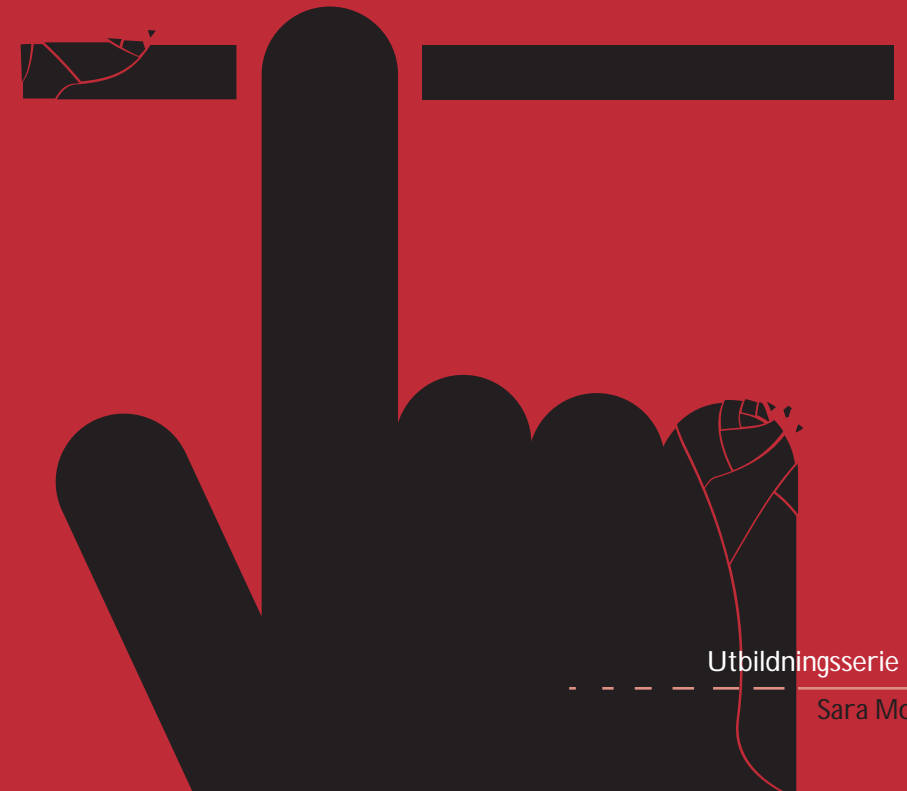
K Denna rapport är den tredje i en av SPF nyligen bildad utbildningsserie. Avsikten med denna serie är att ge råd och rekommendationer till myndigheter, organisationer och företag om hur de kan informera vid svåra påfrestningar i samhället.

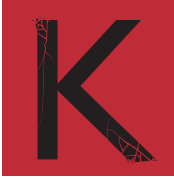
Utgiven av Styrelsen för psykologiskt försvar
Stockholm augusti 1999

Sara Morge

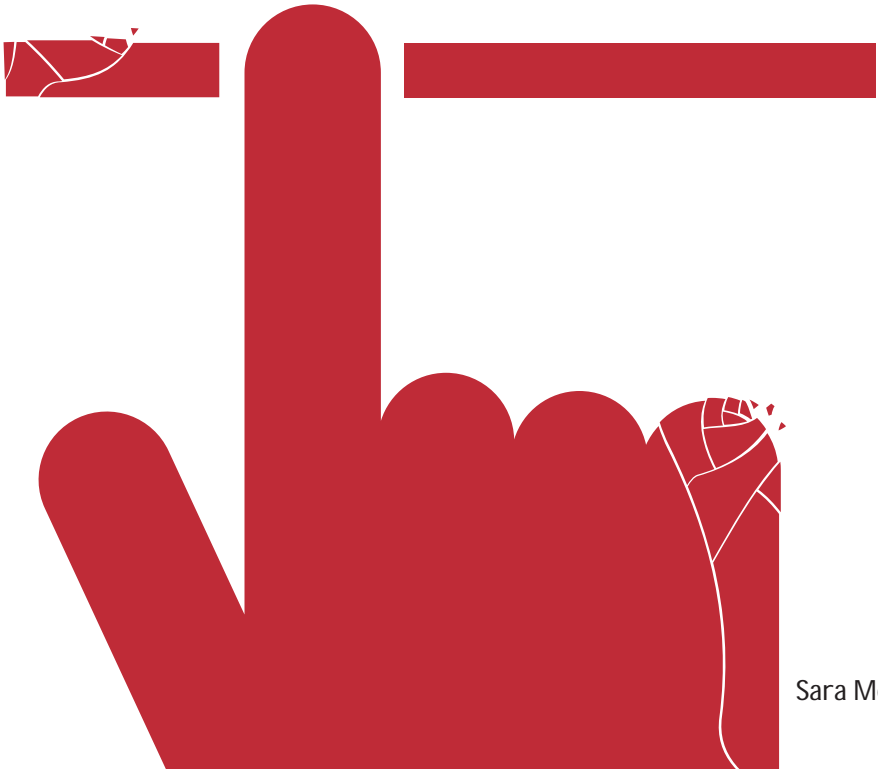
Krisinformation på Internet

Krisinformation på Internet






Krisinformation på Internet



Sara Morge

Inledning	5
Vid vilken typ av kris kan Internet vara ett bra informationsredskap?	7
Detta har hänt	9
Brandkatastrofen i Göteborg	10
Isstormen i Canada	12
Misstanke om förgiftat vatten i Upplands Väsby	17
Elavbrottet i Auckland	19
Hallandsåsen	22
Förberedd sida	25
Varför en förberedd sida?	29
Vad skulle kunna vara med på en förberedd sida?	31
Erfarenheter från fyra kriser	33
Länka vidare till relevanta webbplatser	34
Rutiner för bevakning av Internet	34
Tvåvägskommunikation	35
Språkliga och kulturella hänsyn	35
Fördelar med att informera via Internet	37
Det ska vara enkelt	38
Slutord	41
Några hemsidor som kan vara till hjälp	43
Litteratur	46
Intervjuer	47

Inledning



Syftet med den här handboken är främst att upplysa om vilka möjligheter som Internet utgör som informationsredskap i en krissituation. Jag ser i första hand Internet som ett komplement till övriga informationsredskap. Tack vare Internet är det nu möjligt att förmedla oändligt mycket information genom en och samma kanal. Och det är inte bara informationsspridning som är möjlig utan även inhämtning av information.

Det här materialet bygger på erfarenhet från ett flertal kriser där Internet har varit ett effektivt instrument i informationsarbetet. I Sverige har jag valt att titta på branden på Makedonska föreningen i Göteborg, Hallandsåsen samt en incident i Upplands Väsby, där man misstänkte att det kommunala vattnet blivit förgiftat. Bakgrundsmaterial och diverse tips har jag fått genom intervjuer med; Ulf Källström, biträdande stadsdirektör i Göteborg, Leo Karttunen, webmaster på Stadsförvaltningen i Göteborg, Kalle Eriksson, informationschef på Båstad kommun samt informationschef Carin Törner på Upplands Väsby kommun.

Utanför Sverige har jag även tittat lite närmare på en isstorm i Kanada och ett stort elavbrott i Nya Zeeland. Information om de kriserna har jag fått från Lindy Newlove, Utrikespolitiska Institutet och Georg Fischer, FOA. Dessutom har jag intervjuat Magnus Dyberg-Ek på Energimyndigheten i Eskilstuna, som har tittat närmare på Internet i kris-situationer i ett projekt för Länsstyrelsen i Skåne.

Statistiken över Internetanvändningen kommer från Mediabroker i deras skrift Säkerhetsportalen – Publik och strategisk motivering. I övrigt har jag valt att inte sätta ut fotnoter utan hänvisar till källförteckningen i slutet av boken.

Sara Morge

När listan över omkomna i branden på Makedonska föreningen i Göteborg lades ut på Göteborgs stads hemsida gick servern ner – över 5.000 träffar på 10 minuter.

Avbryt

Över tre miljoner svenskar har tillgång till och använder sig aktivt av Internet. Det innebär att närmare hälften av Sveriges vuxna befolkning ser Internet som en möjlig informationskälla. Så många som 1,3 miljoner svenskar surfar dagligen på nätet. Om man sedan ser till åldersgruppen 15-20 år, ligger användandet redan nu på över 80%. Internet är helt enkelt vårt i särklass snabbast växande medium.

Idag finns över 7 miljoner hemsidor tillhörande svenska företag, myndigheter och privatpersoner. En hemsida kan i princip se ut hur som helst och kan användas på oändligt många sätt, det är bara fantasin som sätter gränserna. Den vanligaste funktionen är förstås att informera hemsidans besökare om myndighetens verksamhet, nya beslut, allmän samhälls-

och turistinformation med mera. Precis som några myndigheter redan har erfårit, så kan hemsidan även vara ett utmärkt sätt att få ut information snabbt i en krissituation. I många andra länder, främst då USA, Canada och Australien är Internet en självklar väg att snabbt nå allmänheten med stora mängder aktuell information. Framförallt är det myndigheter och tidningar som har information och uppdatering av händelserna i en kris, men det existerar även privata initiativ på webben. Under och efter isstormen i Canada (januari 1998) hade flera privatpersoner lagt upp hemsidor som bara handlade om detta, med fotografier och dag för dag anteckningar.

Många som ägnar sig åt katastrofförberedande arbete anser att Internet öppnar nya möjligheter att förbättra den lokala kapaciteten för katastrofhantering genom ökad tillgång till kunskap och expertis från hela världen.”

Citat ur en magisteruppsats av Gordon A. Gow, University of Calgary.

Vid vilken typ av kriser kan Internet vara ett bra informationsredskap?

Den typ av kriser där Internet antagligen är till störst hjälp som informationsredskap, är de mer långdragna, där det är viktigt att få ut mycket fakta under en lång tid och när det inträffar saker som kan vara av intresse och vikt för allmänheten och eventuellt anhöriga i hela riket eller världen. Främst handlar det om kriser där en stor mängd människor drabbas. Antingen det handlar om direkt fara för människors liv eller hälsa, eller om det är djur, miljö eller människors hem som drabbas. En annan typ av kriser där Internet kan fungera som informationsredskap är större olyckor där

många människor omkommit eller skadats. Det är även ett ypperligt sätt att sprida egen information i en situation när medierna förmedlar en annan bild och andra fakta än vad de berörda myndigheterna vill få ut.

Trots avsaknaden av fullständig information så finns det ändå ett krav på myndigheten att informera. Om myndigheternas information inte kommer tillräckligt snabbt eller om det kommer ut felaktig information är risken stor att krisen förvärras. Den bild som skapas av krisen under det akuta skedets första timmar är svår att ändra på senare.

Om det redan från början är allmänt känt att myndigheten lägger ut all relevant information på sin hemsida, kan stora mängder korrekt information spridas omedelbart. Informationen kan kontrolleras innan den publiceras, man minskar risken för förhastade uttalanden och att medierna börjar spekulera till följd av informationsbrist.

Internet har givetvis sina begränsningar när det gäller att få ut information i en krissituation. Först och främst är man beroende av elektricitet och telefonledning. Men Internet har ändå spelat en betydande roll för informations-spridningen även i kriser där både el- och telenätet har varit utslaget.

Två exempel som vi kommer att titta lite närmare på är det sju veckor långa elavbrottet i Auckland, Nya Zeeland och isstormen som drabbade delar av Canada under 1998.

Detta har hänt



Vi kommer här att titta närmare på några kriser där Internet använts vid informationsspridningen. Branden i Makedonska föreningens lokaler i Göteborg är ett exempel på en relativt kortvarig kris med ett mycket snabbt händelseförlopp. Isstormen i Canada är intressant tack vare att det fanns så många olika aktörer på nätet som lade ut information. Hallandsåsen är ett exempel på en utdragen kris som har intresserat människor världen över. Elavbrottet i Auckland är intressant dels på grund av att det fungerade att sprida information via Internet trots att det handlade om ett elavbrott, dels att det var ett privat företag som ansvarade för informationsspridningen. Vattenavbrottet i UpplandsVäsby är ett exempel på en kortvarig och mera vardaglig "kris" där Internet fungerade väl som redskap i informationsspridningen.

Brandkatastrofen i Göteborg

Klockan 23.42 den 29 oktober 1998 tog SOS-alarm emot det första larmet om att det brann i Makedonska föreningens lokal på Hisingen. En timme senare är krisen ett faktum; 182 ungdomar har då förts till sjukhus och snart står det klart att 63 har omkommit. Nyheten spred sig med rekordfart i och med att flertalet ungdomar på plats hade tillgång till mobiltelefon. Trycket efter information var enormt – Vad har hänt? Varför? Hur många omkomna? Vilka? Var befinner sig de skadade?

På morgonen den 30 oktober lades det första pressmeddelandet ut på Göteborgs stads hemsida. Under lördagen skapades en särskild webbsida enbart för branden. Under den första veckan hade sidan över 20.000 besök och den uppdaterades ett tjugotal gånger per dag.

Eftersom polisen i Göteborg inte hade någon egen hemsida, lades även polisens information ut på Göteborgs stads sida, men man markerade tydligt att det var polisens material. På hemsidan fanns e-postadresser till katastrofgruppen och breven besvarades både individuellt och kollektivt. Dock lade man inte ut de vanligaste frågorna på krissidan, främst på grund av att frågorna oftast var av mer personlig karaktär. En annan funktion som användarna själva införde, var att skriva in kondoleanser på webbsidan. Kondoleanserna mailades in till den allmänna brevlåda som finns på hemsidan och dessa publicerades sedan på krissidan.

Göteborgs stad har ett enkelt system för publicering på hemsidan. Alla som är behöriga att lägga ut information där har ett lösenord och det är det enda som behövs för att uppdatera, i övrigt är det inte mer komplicerat än att skicka e-post. Uppdateringarna lades hela tiden till överst på sidan, den gamla informationen togs inte bort.

Enligt bitr. stadsdirektör Ulf Källström hade informationsspridningen aldrig fungerat utan Internet. Framförallt var man beroende av datanätet för interninformation, där det stora informationsflödet fanns. Totalt skickades det 4.500 e-mail i samband med branden och majoriteten av dessa skickades internt. Man använde sig av intranätet för att hålla all

personal uppdaterad, dessutom hade man en lista över vem som ansvarade för vad, och där kunde man se om det som skulle göras var gjort eller ej.

Informationen till och kontakterna med medierna fungerade väl anser Ulf Källström. Journalisterna var väl pålästa tack vare att de tog del av informationen på hemsidan inför presskonferenserna. Dessutom länkade flera tidningar vidare från sina hemsidor till Göteborgs stad.

Allmänheten informerades via medierna att det gick att få information på kommunens hemsida. När listan över omkomna lades ut gick servern ner, över 5.000 träffar på 10 minuter. Listan fick dock redigeras i efterhand, eftersom många anhöriga inte ville att den döde släktingens namn skulle finnas med. Något som ingen hade tänkt på när listan lades ut.



Sällan har väl det funnits så många modersmål bland de drabbade i en katastrof i Sverige som här. Bara bland dödsoffren var det 14 olika nationaliteter. Ändå översattes inte det som lades ut på hemsidan till något annat språk! Enligt Ulf Källström var kapacitetsbristen den främsta anledningen till att informationen bara lades ut på svenska;

– Det var inte möjligt att översätta till alla dessa språk och om man skulle välja några, vilka skulle det i såfall vara? Men problemet hade kanske kunnat lösas om man i förväg hade etablerat kontakter med tolkar eller översättare. Därför har Göteborgs stad och dess stadsdelsnämnder nu upprättat en lista över tolkar som kan hoppa in med kort varsel i en kris-situation.

Isstormen i Canada

Första veckan i januari 1998 drabbades östra Canada och nordöstra USA av den värsta isstormen i mannaminne. Under 80 timmar i sträck föll ett extremt kraftigt underkyllt regn. Under de här dagarna föll det mer än dubbelt så mycket nederbörd som det normalt faller i regionen under ett helt år. Hela området täcktes med ett lager av upp till en decimeter solid is och temperaturen sjönk till minus 25 grader Celsius, på några platser ännu kallare.

Kraftledningarna gav vika för isens tyngd och över 4 miljoner kanadensare och en halv miljon amerikaner blev utan elektricitet i vissa fall varade elavbrottet i över en månad. 35 människor dog till följd av den värsta katastrofen i nationens historia.

Det intressanta med den här händelsen är att det skapades så många olika webbplatser där det gick att få information om isstormen. Myndigheterna var långt ifrån ensamma om att skapa webbsidor om isstormen, de privata initiativen var många. Dessutom skapades speciella organisationer som bara sysslade med isstormen och dessa hade mycket informativa hemsidor.

Över 100.000 besök fick en sida som frilansjournalisten Sharon Tucci lade upp med sammandrag av de senaste händelserna kryddat med egna



The Montreal Ice Storm '98 Reporting Site. <http://info-4-you.com/main.htm>

kommentarer och iakttagelser. Tuccis hemsida "The Montreal Ice Storm '98 Reporting Site" besöktes av människor från hela världen som ville veta hur de kunde hjälpa till eller hur deras anhöriga i området hade det.

Hemsidan bestod av:

- **De senaste händelserna**, med uppdatering var fjärde till var sjätte timme.
- **En anslagstavla** där besökarna kunde kommentera och sända en uppmuntrande hälsning till de drabbade.
- **FAQ** – svar på de vanligaste ställda frågorna om isstormen.
- **Tankeväckande artiklar** om isstormen.
- **Information** om hjälp till nödställda.
- **Länkar** till andra webbsidor om isstormen.

Så här såg rubrikerna ut under den första veckan:

January 5th Headlines

- Power has started to fail in various areas as we deal with heavy precipitation.

January 6th Headlines

- 700,000 households were without power.
- Hydro Quebec asked customers to be patient as it might take some time to restore power.

January 7th Headlines

- 450,000 households were without power by late in the evening.
- People are finding it difficult, if not impossible to find a hotel.
- Our power started to flicker.

January 8th Headlines

- 950,000 households are without power in Quebec.
- The situation is expected to improve.
- We had problems with our phone lines from time to time.
- Minor power interruptions occurred.

January 9th Headlines

- 1.3 million households are without power in Quebec
- At 2:00 pm today, after intermittent power, we lost ours entirely along with most of the central Montreal area. We also completely lost our water.

January 10th Headlines

- 1.4 million households are without power in Quebec
- Fortunately, a generator restored heat to our building.
- We have some water, but it is unusable.

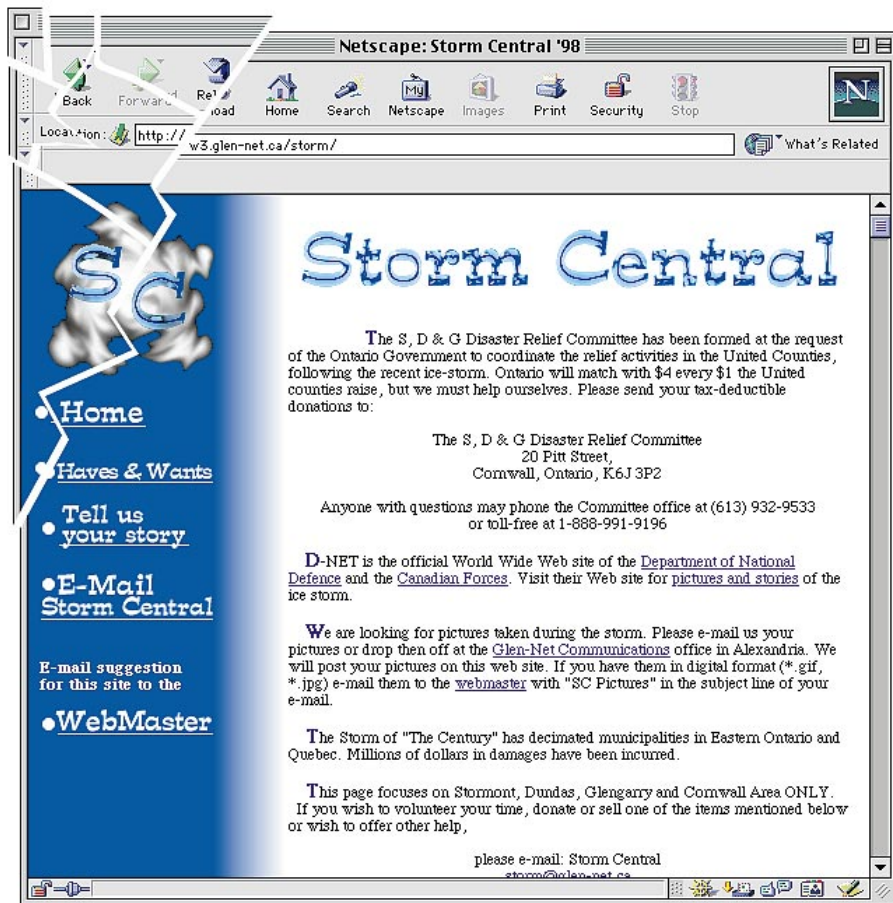
January 11th Headlines

- With additional troops being deployed, an estimated 11,000 soldiers will be helping in the regions affected by the Ice Storm by Monday. As well, further assistance will be coming from the United States.
- Police are now issuing warnings that people are going to homes impersonating hydro workers, advising them to leave their homes and then robbing the homes. Police say that hydro workers would never go to your door - it would be the police.

- Many schools and cegeps in the area are closed until either Wednesday or next Monday. All Montreal-area universities are closed until Wednesday.
- People are starting to get angry as we finish the 7th day. Emotions and blame for this are starting to fly.
- The government will start to issue certificates at the rate of \$70 per person per week they are without heat. A home with 4 people would receive \$280. These certificates will be issued starting on Tuesday and will be redeemable at any major financial institution. Better than nothing, but still a far cry from covering the suffering.
- An 800 number will be set up Monday for those with electricity to register and let the government know how many people than can put up in their homes.
- People are asked to avoid the downtown core unless absolutely necessary. However, downtown will be open.
- The crime rate is down 57% over last year due to increased patrols.
- The boil alert for water is over in Montreal, except for Montreal North.
- There are 900,000 households without power.
- Our power was restored around 3 pm.

January 12th Headlines - 9:30 am

- For those in the state of NY who are unable to get out of their homes, they are being asked to make a "H" in the snow in their yards so helicopters lying overhead can see them.
- Considerable gains were made in the area of electricity overnight. At one point, the Montreal region was down to 525,000 households without electricity. However, in the morning there was another setback that brought this number back up to 655,000 province-wide.
- Police patrolling areas where the power is going back on are being reassigned to those neighbourhoods still without power.
- Most of the downtown Montreal core appears to have regained power. Most businesses remain closed. No banks. No postal service.
- Additional warnings are being issued for people to be cautious about food compensation.
- There are no guarantees that power will remain on for those fortunate enough to have gained it. The Montreal region is only operating on 1 out of 5 principal stations. Hydro officials are saying that by Wednesday, a second one should be back online. This is more serious with falling temperatures today and a snow storm, or possibility of additional freezing rain, heading this way.



Storm Central, <http://w3.glen-net.ca/storm/>

Misstanke om förgiftat vatten i Upplands Väsby

Kommuninvånarna i Upplands Väsby informerades bland annat via Internet när det misstänktes att det hade läckt in otjänligt vatten i de kommunala vattenledningarna. Ett tiotal personer fick magbesvär, ingen insjuknade allvarligt men man stängde ändå av vattnet i ett större område för att vara på den säkra sidan.

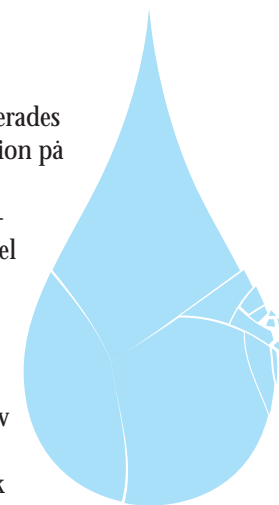
Samtliga pressmeddelanden publicerades på kommunens hemsida. Följande information fanns där:

- **Var det gick att hämta vatten.** Dels var det fanns tankbilar uppställda, dels tips om tappställen i kommunen där det fanns obegränsat med vatten.
- **Telefonnummer** till vårdcentralen.
- **Att kommunens växel** hade utökat sin öppettid och telefonnummer dit.
- **Vart äldre och handikappade** skulle vända sig för att få hjälp.
- **FAQ** (Frequently Asked Questions) D.v.s. en sammanställning av vad de som ringt till kommunens jourtelefon hade velat veta, samt svar på dessa frågor.
- **Karta** över det drabbade området.

De som berördes av det avstängda vattnet informerades främst via radion att det fanns mer utförlig information på kommunens hemsida.

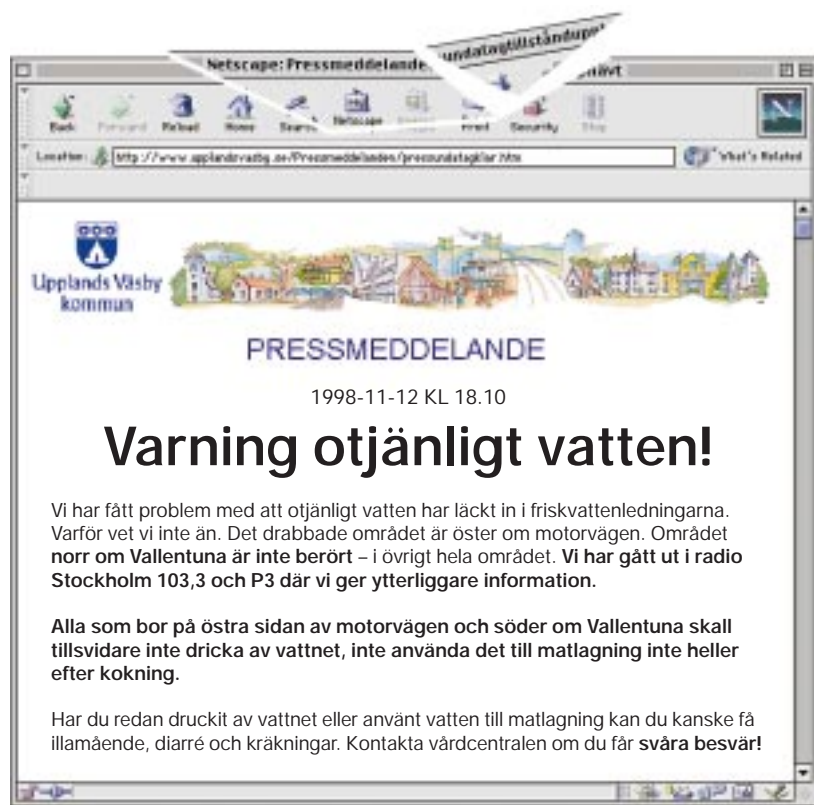
Det diskuterades ifall man borde lägga ut informationen även på finska (som talas av en betydande andel av kommunens invånare) och engelska. Två översättare kontaktades, men det blev aldrig av att översätta den information som lades ut på hemsidan.

Enligt kommunens informationschef Carin Törner var den största vinsten med att använda sig av IT att interninformation fungerade så bra. Alla nyheter spreds på sekunder till samtliga berörda tack



vare intranätet. Däremot kunde det vara lite svårt att veta när det var en ny version man såg. Carin Törner menar att det hade varit bra om man hade markerat ny information på något sätt.

Ett problem var att det krävdes dataexperter för att klara av att publicera på hemsidan, tekniken var inte tillräckligt användarvänlig. Alltså krävdes det att en webmaster var närvarande hela tiden och det begränsade möjligheterna att snabbt publicera ny information om webmastern inte var på plats.



www.upplandsvasby.se

Elavbrottet i Auckland

Det borde ha varit idiotsäkert med fyra separata elkablar som försörjde Aucklands stadskärna, men så var inte fallet. Det fick energibolaget Mercury Energy och befolkningen i området erfarra under 7 veckor 1998 då eldistributionen bröts i samtliga kablar, en i taget.

Energibolaget Mercury Energy förlitade sig till stor del på Internet som informationsredskap under det långvariga elavbrottet. Totalt publicerades över sjuttio meddelanden om elavbrottet på bolagets hemsida. Som mest lade man ut fem nya meddelande under en och samma dag.

Det kan tyckas märkligt att informera om ett elavbrott via Internet, men Mercury Energy befann sig inte själva inom det drabbade området och hade således ständig tillgång på elektricitet. Vad mottagarna beträffar så var elektriciteten inte bruten hela tiden utan kom och gick större delen av tiden. Ibland kunde elektriciteten vara borta en vecka och ibland bara några timmar. Man införde så småningom ett system med roterande eltillgång; en var påslagen i ett område i taget, man fick helt enkelt turas om.

Dessutom begränsade sig elavbrotten till stadskärnan, där det i princip bara finns affärer och företag. Alltså kunde de berörda oftast ta till sig informationen i sina hem, där elektriciteten fungerade som vanligt.

Om det var kylan som ställde till störst problem under det elavbrott som isstormen i Canada orsakade, så var det värmen som var ett av de största bekymren i Auckland.



Så här såg Mercury Energys första Internetmeddelande ut:

Monday, February 09, 1998, 12:00pm

MAJOR CBD CABLE FAULT – POWER REDUCTIONS ESSENTIAL

A major cable fault to Auckland's Central Business District power supply will require people and businesses in the area to make an immediate and ongoing reduction in power use for at least the next three weeks.

Two cables supplying electricity to the CBD are affected and the area is now reliant on the only remaining back-up power cable, however this alone cannot withstand the full CBD power load. Mercury Energy General Manager Network Richard Gibbons says power consumption in the Downtown area and the area between the waterfront and Spaghetti Junction, Victoria Park and Albert Street will need to drop by 10%.

"If these power reductions aren't achieved immediately we may have to introduce rotating power cuts across the CBD area. These would come without warning and would occur up to three times a day for 30 minutes at a time," says Mr Gibbons.

Mercury Energy has redistributed its electricity load to bring the maximum available power to the CBD, is installing temporary generation at Ports of Auckland and is investigating other potential generation sources such as ships and stand-by generation at inner city buildings.

Mr Gibbons says the redistribution of electricity load has reduced the overall security of the network and any other incident or fault could cause power problems in the areas adjacent to the CBD.

To reduce power consumption those who work and live in the CBD can do a number of things:

- Turn off lighting which is not absolutely essential
- Turn off all computers not being used
- Close all curtains on the sunny side of the building to keep heat out, reducing the impact on air conditioning systems.
- Set air conditioning thermostats to a slightly higher, yet safe, level (25 degrees instead of a chilly 19)
- Dress cool for work
- Ensure fridge and freezer doors are shut

Regular updates on power reductions will be released hourly throughout the day tomorrow to Auckland news media and a date for full restoration of power to the area will be announced as soon as it is known.

For further information please call Mercury Energy Customer Services

På Mercury Energys hemsida fanns bland annat information om:

- **Åtgärder** för att minska elåtgången.
- **Vilka områden** som berördes av elavbrotten och när.
- **Säkerhetstips**, t.ex. att man inte skulle åka hiss, att alla eluttag måste ses som fungerande även under avbrotten, eftersom strömmen plötsligt kunde komma igång igen.
- **Vilka åtgärder** som vidtogs för att få igång elen igen.
- **Hur företag** vars verksamhet drabbades av elavbrotten, kunde söka nödpengar från Mercury Energys hjälppond.
- **Ständig uppdatering av läget**; hur reparationsarbetet förflöt, när generatoraggregaten som flögs in från Australien skulle anlända.
- Var de **fryslastbilar** fanns där restauranger kunde få tag på sina färskvaror.
- **Ständig information** från Auckland's Emergency Services, d.v.s Polisen och Brandkåren om det allmänna läget och om nödsituationer som uppstått till följd av elavbrottet.

www.mercury.co.nz

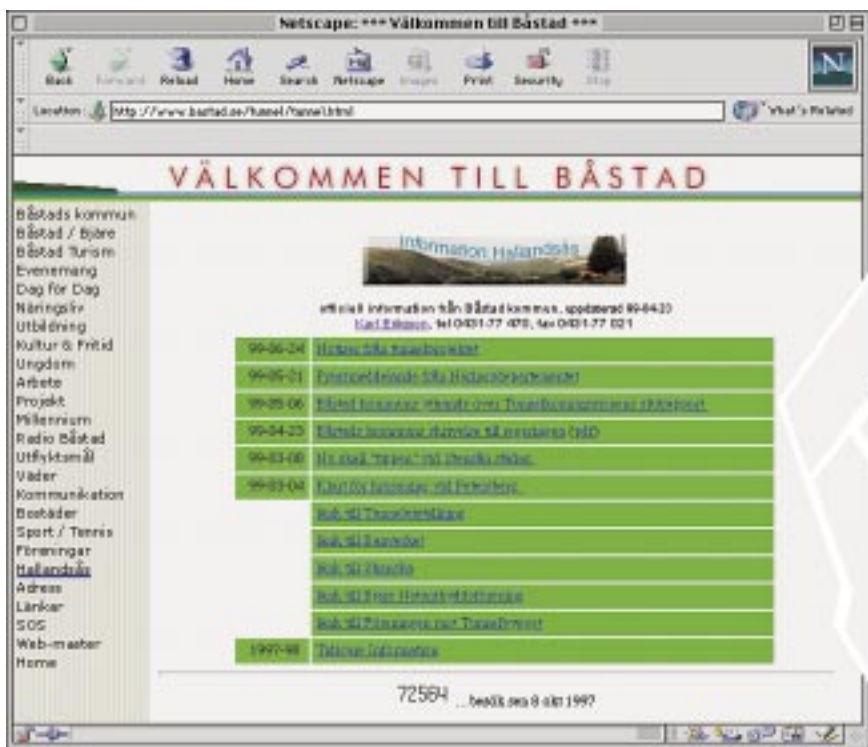


Värt att notera här är att det var Mercury Energy som tog på sig hela ansvaret för informationsspridningen, myndigheterna hade inte någon information på sina hemsidor.

Hallandsåsen

Båstad kommun invid Hallandsåsen befann sig plötsligt i en krissituation när det visade sig att det giftiga ämnet acrylamid (som var en betstängsdel i det tätningemedel som användes vid tunnelbygget) hade läckt ut och förgiftat vattendrag och brunnar. Boskap som druckit förgiftat vatten dog, rädslan bland kommuninvånarna var stor och frågorna många.

Båstad kommuns sida för information om Hallandsåsen skapades 8/10-97 och hade i april 1999 haft över 70.000 besök. Kommunen hade just avslutat ett Internet-projekt och den projektanställda webmastern fick stanna kvar.



www.bastad.se

På startsidan finns en rubrik för Hallandsåsen och klickar man på den kan man ta del av det dryga hundratalet meddelanden som har publicerats om det. På sidan finns även länkar till Banverket, Skanska, Bjäre Naturskyddsförening, Föreningen mot Tunnelbygget och Tunnelutställningen.

Kommunen informerade via extra annonser i tidningar, på biblioteken och på anslagstavlor att information om tunnelbygget genom Hallandsåsen fanns att få på Båstad kommuns hemsida.

Informationschefen hade ansvaret för vilken information som skulle ut och webmastern skötte distributionen, men fick även utforma en del pressmeddelanden i jäktiga situationer. Viktigt att påpeka här är att webmastern endast var anställd på deltid och att man ändå lyckades få ut all information på webbsidan. Enligt informationschefen Kalle Eriksson var den största fördelen med att använda sig av Internet att all information fanns på ett och samma ställe (dvs på kommunens hemsida och de sidor som man länkade vidare till).

Enligt Kalle Eriksson fanns det inte resurser att lägga ut information på något annat språk än svenska och dessutom var kommuninvånarna den prioriterade målgruppen. De kommuninvånare som inte talade svenska erbjöds tolkservice på annat håll. Men idag finns planer på att börja över-sätta informationen på hemsidan till först och främst engelska, men på sikt även till franska och tyska. Detta som en konsekvens av all den internationella respons man har fått på sin hemsida. Webbsidan har besökts av människor i alla världsdelar, troligtvis mest av utlandssvenskar. Kalle Eriksson menar att det är viktigt att informationen kan läsas av alla, med tanke på att den kan nås var man än befinner sig i världen.

Kris och katastrofinformation på Internet med anslagstavla för besökande

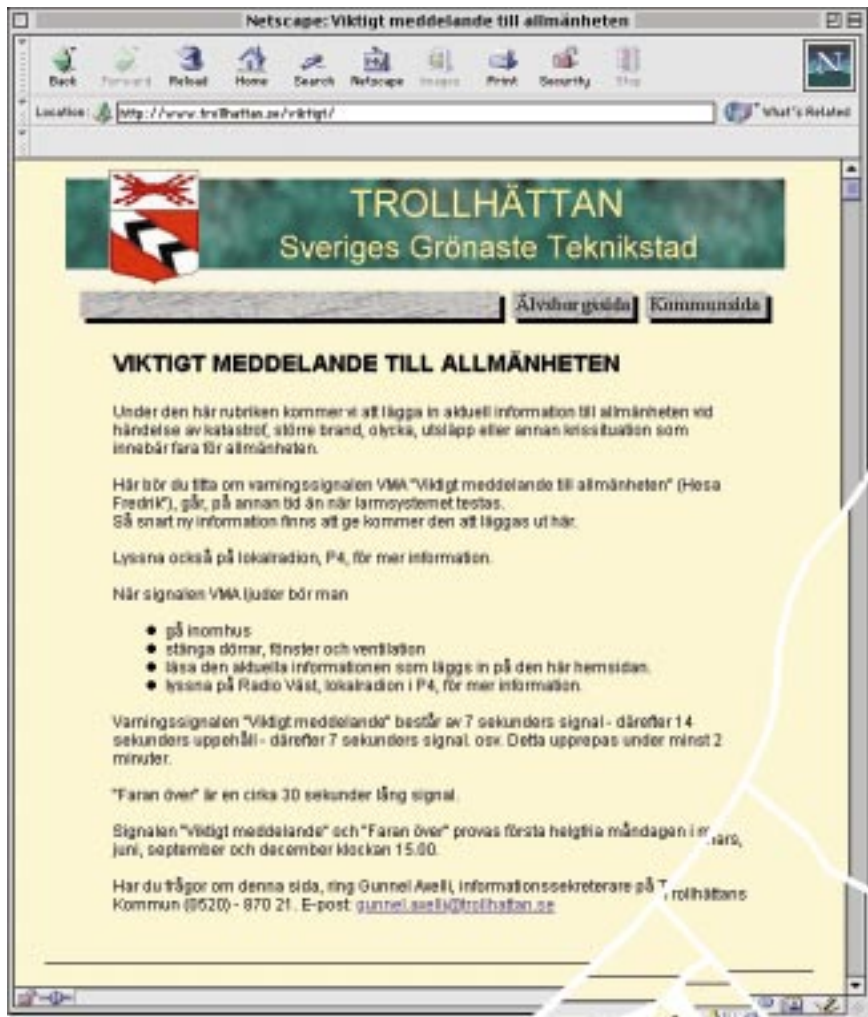
Det finns även planer på att i fortsättningen lägga ut presskonferenser och informationsmöten direkt på Internet. Dessutom planeras en stående sida för kris- och katastrofinformation dit kommuninvånarna vet att de ska vända sig när något händer. Här funderar man även på att ha en form av anslagstavla där besökarna kan reagera och skriva in egna meddelanden.



Förberedd sida

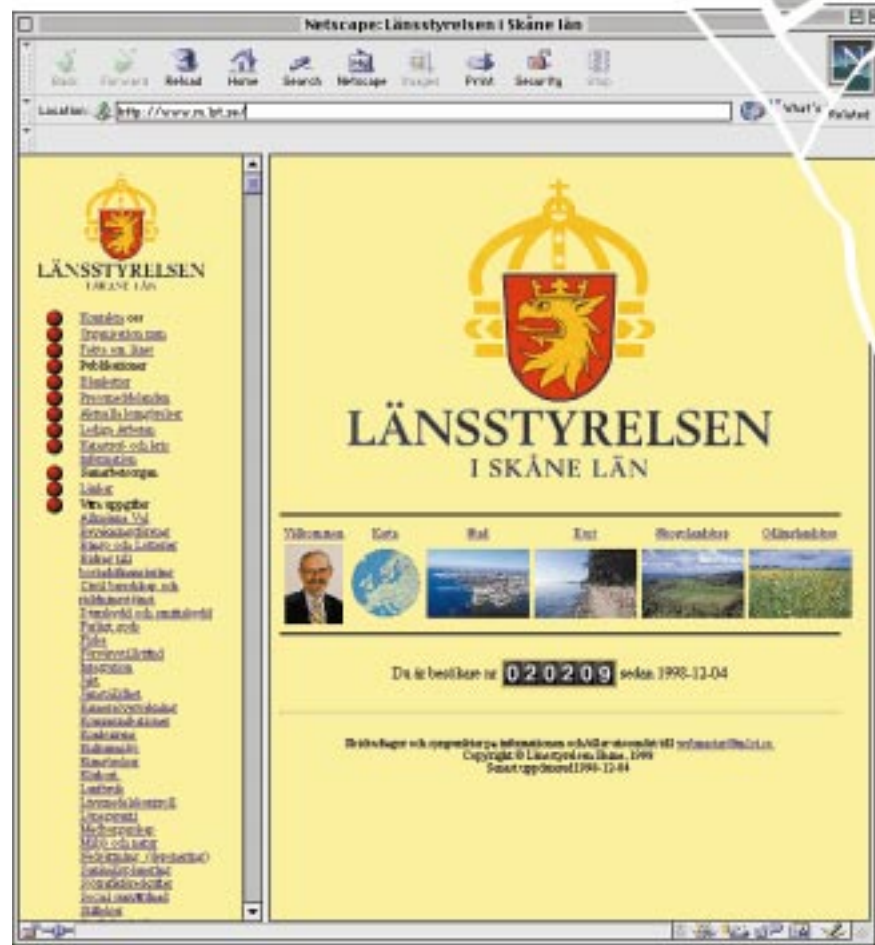
Några svenska myndigheter har i dagsläget en förberedd sida för kris- och katastrofinformation. På hemsidans startsida finns då en rubrik för viktigt meddelande eller kris- och katastrofinformation.

Om man går in på Trollhättans hemsida och klickar på rubriken viktigt meddelande kommer följande sida upp:



www.trollhattan.se

Länsstyrelsen i Skåne län har på sin hemsida en förberedd sida för kris- och katastrofinformation som ser ut så här:



www.m.lst.se



Stenungsunds kommun har följande under rubriken Om larmet går...

OM LARMET GÅR...

Bra att veta

Som Du vet finns det i Stenungsund stora petrokemiska industrier. Inom dessa hanteras en rad kemiska produkter bl. a giftiga och brandfarliga gaser. Flera av dem transporteras även utanför industriområdena. De hanteras under mycket stränga säkerhetsbestämmelser och risken för att en olycka ska inträffa är liten. Men om en olycka trots alla försiktighetsåtgärder ändå skulle inträffa är det viktigt att Du känner till hur Du ska skydda Dig.

Vad händer vid ett gasutsläpp?

Flera faktorer avgör hur allvarligt ett gasutsläpp kan bli. Spridningen av gas beror på t. ex. vindförhållande, terrängens utseende och väderförhållande. Om brandfarlig gas kommer ut är brand- och explosionsfaran stor. Vid utsläpp av giftig gas t. ex. klor eller ammoniak är hälsorisken den största faran.

Om det ändå skulle hända en olycka

De en personal som dagligen arbetar med hanteringen inom industrin är både specialutbildad och skyddsutrustad för att snabbt ingripa mot ett gasläckage. Skulle gas komma lös utanför industriområdena finns en gasutsläppplan för hur räddningsarbetet ska bedrivas och för hur allmänheten ska varnas och hjälpas.

Generellt gäller att så snabbt som möjligt komma inomhus, stänga dörrar, fönster, ventiler och fläktar samt lyssna på radio.

Läs noggrant igenom skyddsinstruktionen nedan, så att Du kommer ihåg den om det skulle behövas.

Så här skyddar du dig mot gas

Vid **GASLARM** användes VMA-signalen. Den består av upprepade 7 sekunder långa signaler under ca 2 minuter från civilförsvarets tyfoner. Denna signal provas kl. 15.00 första helgfria måndagen i månaderna mars, juni, september och december. Signalen betyder: **Viktigt meddelande till allmänheten - lyssna på radio!**

Skynda Dig in i närmaste hus om Du hör VMA-signalen eller känner stark/stückande gaslukt. **STÄNG** alla fönster, dörrar, ventiler och fläktar. **STÄNG** även dörrarna mellan rummen. Har Du ett utrymme högt upp i huset, så förflytta Dig dit.

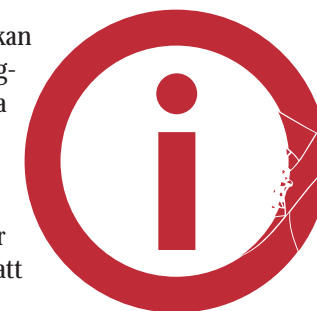
Finns det en **RADIO** i närheten så lyssna på den och avvakta information. Då kan Du få goda råd och upplysningar om läget. Undvik att telefonera.

Varför en förberedd sida?

Främsta anledningen till att det kan vara bra att ha en förberedd krissida som finns tillgänglig även till "vardags" är att de som har besökt hemsidan någon gång då vet var de ska söka när det väl händer något. Det är viktigt att tänka på att det som görs bra på nätet också är det som lockar störst publik. Användarvänliga sidor med bra innehåll får många besökare. Därför kan det vara bra att tänka till lite extra innan något händer. Ju fler som regelbundet besöker webbsidan – desto fler kommer att veta var de ska leta efter information i en krissituation.

Om man vill ha en stående sida för krissinformation kan det vara bra att koncentrera sig på det som rör myndighetens verksamhet eller de största förutsägbara farorna i trakten; i kommuner med kemindustrier kan det vara bra att informera om vad man ska göra vid ett eventuellt utsläpp. På andra platser kanske det är relevant att informera om hur man klarar sig om man blir insnöad, eller var tankbilar med färskvatten kommer att stå om det kommunala vattnet skulle bli förgiftat.

I USA är det vanligt att delstaterna har så kallade Emergency Preparedness-sidor som upplyser om vad man ska tänka på t.ex. vid översvämningar, jordbävningar o.dyl. Där kan man hitta information om allt från var olika orkaner befinner sig till försäkringsfrågor och hur man ska förvara värdepapper säkrast. Det finns även några organisationer och myndigheter som specialiserat sig på kriser och katastrofer och som har hemsidor där man kan få information om alla pågående kriser över hela USA. FEMA (Federal Emergency Management Agency) informerar fortlopande om översvämningar och skogsbränder, samt informerar om förebyggande och återuppbyggande åtgärder främst i samband med naturkatastrofer. Men de sysslar även med insamlingar till kris- och krigsoffer, t.ex. en donationslinje till förmån för flyktingar från Kosovo. FEMA är en statlig myndighet vars främsta uppgift är att öka kunskaperna om hur man bäst förbereder sig för och förebygger kriser och katastrofer.





www.fema.gov

Vad skulle kunna vara med på en förberedd "krissida"?

Här är lite tips på vad som skulle kunna finnas på kris- och katastrofsidan. Antingen som egen text eller som länk till en annan myndighet.



Viktiga telefonnummer

t.ex. SOS, giftinformation, sjukvårdsupplysning, krisgrupper m.m.



Information om farliga industrier i området så som kärnkraftverk, sprängmedelsfabriker, industrier som kan släppa ut giftiga gaser eller vätskor vid brand eller annan katastrof. Och hur man skyddar sig bäst i en sådan situation.



Information om **Viktigt Meddelande-signalen**



Var vattenbilar kommer att stå vid ett eventuellt vattenavbrott.



Brandsläckning och brandsäkerhet.



Vad man ska tänka på vid längre elavbrott, eller elransonering.



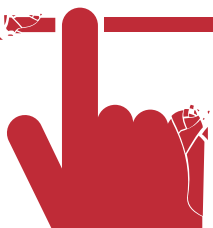
Hur man agerar bäst vid större bränder eller andra olyckor där många människor skadas eller omkommer.

På krissidan skulle man även kunna ha en "anslagstavla", där besökarna kan skriva in tips, reaktioner och frågor som kanske inte bara riktar sig till myndigheten. En brevlåda för kommunikation direkt med myndigheten kan åtföljas av färdiga e-postformulär.

Erfarenheter
från fyra kriser



Länka vidare till relevanta webbplatser



Det går förstås att förbereda hur mycket material som helst, men ibland måste man prioritera. Då kan det vara praktiskt att använda sig av länkar i de fall viktig information finns på andra platser på nätet. Utöver det informationsansvar som t.ex. en kommun har kan det vara lämpligt att länka vidare till myndigheter som är experter inom det aktuella området. Vid en kärnkraftsolycka kan det vara lämpligt att länka vidare till SSI för en mer ingående information. För de kommuner som ligger nära kärnkraftverk kan det vara bra att ha den länken på krissidan även i normalläget. Socialstyrelsen är en lämplig länk om det utbryter någon form av epidemi. Dessutom minskas risken för felaktig informationsspridning om varje myndighet håller sig inom sitt område.

För att en krissida ska fungera krävs att allmänheten vet att den existerar. Ju fler som vet det redan innan något händer, desto fler kommer att veta vart de ska vända sig för att få information när krisen är ett faktum.

Rutiner för bevakning av Internet

Det är inte bara viktigt att skapa rutiner för att lägga ut egen information på Internet. Det är också viktigt att kontrollera även vad det finns för annan information på nätet som rör den aktuella krisen. Nyhetsmedierna kommer numera ut mycket snabbt med sina nyheter på Internet, men det kan även finnas andra aktörer som väljer att lägga ut information – riktig eller osann. Osann information kan behöva bemötas och bra och riktig information kan vara till nytta för myndigheten.

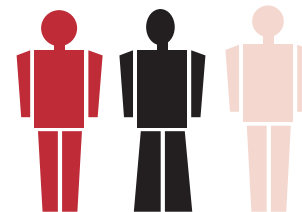
Dessutom är det mycket viktigt att ständigt ha uppsikt över sin egen hemsida, så att ingen obehörig information läggs in där. En kris skulle kunna förvärras avsevärt om det finns felaktig information på en myndighets hemsida.



Tvåvägskommunikation

Internet ger inte bara myndigheten möjlighet att informera allmänheten, utan även omvänt. Tack vare e-posten kan myndigheter även ta emot värdefull information från allmänheten. Vid flera kriser har det visat sig att personer med stor lokal-kännedom har kunnat ge myndigheterna viktig information, som har underlättat krishanteringen.

Den viktigaste funktionen som e-posten kan ha i en krissituation är antagligen att den kan avlasta telefonväxeln om det finns en speciell brevlåda att skicka in frågor till. Eftersom många frågor är allmängiltiga och ställs av flera personer kan man ordna gruppssvar samt sammanställa de vanligaste frågorna (FAQ) och lägga ut frågor och svar på krissidan. Här kan det vara bra att ha ett färdigt e-postformulär som den som vill lätt kan fylla i.



Språkliga och kulturella hänsyn

Alla människor som berörs av en kris behöver inte vara svensktalande. Branden i Göteborg är ett utmärkt exempel på det. Invandringen har medfört att det idag talas en mängd olika språk inom Sveriges gränser och många invandrare har mer eller mindre begränsade kunskaper i svenska språket. Ändå är det i lika stort behov av att informeras om en kris. En annan anledning till att det kan vara bra att lägga ut information på t.ex. engelska är att då kan anhöriga och andra intresserade i andra delen av världen ta del av händelserna.

I augusti 1998 smittades dricksvattnet i Sydney av en parasit som orsakade kraftig magsjuka. På Sydney Morning Herald's (den största nyhetstidningen i Sydney) hemsida fick man veta att Sydney Water hade upprättat telefonlinjer med information på 10 språk; arabiska, kantonesiska, kroatiska, grekiska, italienska, makedoniska, mandarin, serbiska, spanska och vietnamesiska. Det fanns ett telefonnummer för varje språk. Vid en gasolycka i

Melbourne informerade "the Premier of Victoria" (ung. guvernör) på sin hemsida om att man hade en "ethnic community hotline" där det gick att få krisinformation på 18 språk.

I Canada går det i de flesta fall att välja vilket språk man vill ha informationen på, det brukar finnas en knapp (i alla fall på myndigheternas hemsidor och framför allt på de som i huvudsak är franskspråkiga) där man kan välja franska eller engelska.

I Sverige har Minoritetsspråkskommittén föreslagit att finska, samiska och det zigeniska språket romani chib officiellt ska erkännas som minoritetsspråk i vårt land Sverige. Detta kommer att innebära t.ex. att de finsk- och samisktalande ska kunna prata sitt eget språk i kontakter med de lokala myndigheterna i vissa kommuner. I dessa kommuner är det förstås extra viktigt att inte begränsa sig till svenska på en krissida.



"Flexibiliteten i Internetkommunikationen tillåter att man frångår traditionella maktstrukturer till förmån för behovsanpassade, baserade på situationens behov – en på sekunden-förmedling av information s a s.

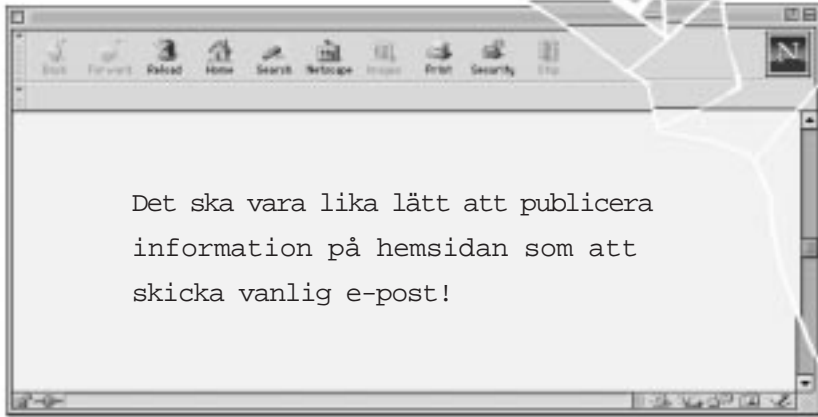
Traditionellt synsätt på kriskommunikation som betonar linjära beslutsnivåer utmanas av denna nya miljö av mångfaldiga informationsflöden och decentraliserat beslutsfattande."

Gordon A. Gow

Fördelar med att informera via Internet

- Det går **snabbt**.
- Mottagaren **bestämmer själv** när och var samt vilken information han är intresserad av och i vilken takt han vill ta till sig den.
- **Tillgängligt 24 timmar om dygnet**.
- **Världsomspännande** och geografiskt obundet, både för sändare och mottagare.
- Kan omfatta **oändligt mycket information**.
- Kan **uppdateras** och ändras när som helst och **hur ofta** som helst.
- **Journalister** kan gå direkt till krissidan och få bakgrundsinformation, då behöver ingen tid gå till spillo varken vid presskonferenser eller intervjuer.
- **En kanal för myndigheten** att få ut den information man själv vill förmedla.
- **Ju mer information** som finns att tillgå på hemsidan (om allmänheten och medierna är medvetna om att informationen finns där) desto mer kan jourtelefonerna avlastas.
- I de fall då det är svårt att hålla stora presskonferenser kan **presskonferenserna sändas direkt på nätet**. Ger även möjlighet för långväga journalister att ta del av presskonferensen utan att behöva närvara.
- Ger möjligheter att **kommunicera och ge respons** genom ett och samma medium.
- **Kostnadseffektivt**, så tillvida att det kostar inget extra att lägga ut stora mängder information, det kostar bara den tid det tar att skriva in det.
- **Stärker interninformationen** – antingen med hjälp av ett speciellt intranät, eller tack vare e-posten och att alla inom myndigheten kan hålla sig uppdaterade genom att kontrollera hemsidan.
- Om all information finns på hemsidan är det även **enkelt att skriva ut** och faxa det till personer som inte har tillgång till Internet. Ofta kan man även faxa från mailsystemet.

Det ska vara enkelt



Viktigt att tänka på i förberedelserna är att det måste vara enkelt att publicera krisinformation på webbsidan. Är det för komplicerat finns risken att det inte hinns med för att en viss person inte är närvarande eller att den tekniska biten tar onödig tid från informationsarbetet.

I Göteborg använder man sig av Lotus notes och där kan vem som helst som har behörigheten (d.v.s. kan webb-lösenordet) och som klarar av att skicka e-post, uppdatera hemsidan. Och man ska inte behöva befinna sig vid någon särskild terminal, det ska räcka med en laptop och ett modem. Kunskaper i html-kodning behövs inte.

Lite tips:

- **Se över tekniken**, det ska vara enkelt.
- Se till att det finns **modem och bärbara datorer** att tillgå i en krissituation, myndighetens ordinarie lokaler kanske inte lämpar sig att ha som bas vid en kris.
- **Man ska kunna skriva in** saker på hemsidan var man än är, från vilken dator som helst

- Skicka alltid den interna e-posten avseende interninfo med **mottagar bevis**, det kan vara ödesdigert att tro att en viss person har fått viktig information om denne i själva verket inte har läst sin e-post.
- Bra att ha **automatisk e-post** om att det finns nya saker att ta hand om.
- Gör det möjligt för hemsidans besökare att **prenumerera på pressmeddelanden**. Beställningar kan göras på hemsidan, sedan skickas allt nytt med e-post.
- **Kontrollera ständigt hemsidan** så att ingen obehörig eller felaktig information finns där.
- **Skapa en "anslagstavla"**, där hemsidans besökare kan skriva in tips, reaktioner och frågor som kanske inte bara riktar sig till myndigheten.
- En brevlåda för kommunikation direkt med myndigheten kan åtföljas av **färdiga e-postformulär**.
- **Ha en tydlig plan** för informationsberedskapen, redan innan krisen inträffar. Internetanvändningen måste vara ett naturligt kapitel i det normala informationsarbetet om det ska fungera vid en kris.
- **Öva** – testa hur informationsflödet fungerar i en krissituation. Prova systemets och personalens kapacitet. Prova att lägga ut info fem gånger i timmen och se om det fungerar.
- **Vem ansvarar** för att det går att få information på andra språk än svenska? Ha en lista över tolkar och bestäm i förväg vilka språk som är viktiga att informera på.
- Tänk ut vilken **bakgrundsinformation** som kan vara relevant vid de mest förutsägbara kriserna i området och vilka länkar som kan komma att bli aktuella.
- Ha **adresslistan lättillgänglig** över personal och krisgrupper som snabbt ska kontaktas i en krissituation.
- Ha **färdiga kartor** som kan läggas ut vid behov.
- Se till att knyta upp **webbredaktör / webmaster / it-ansvarig** i beredskapsorganisationen



Slutord

Jag hoppas att den här handboken ska kunna bidra med lite idéer om hur Internet kan utgöra en viktig beståndsdel i myndighetens kriskommunikation både till allmänheten och internt. Den är inte tänkt som en regelrätt manual utan mer som en idéskrift eller inspirationskälla. Varje myndighet har sina förutsättningar och sin organisation att arbeta utifrån.

Det som jag framförallt har velat belysa är vikten av att ha en uttänkt informationsplan där Internet utgör en central del. Ju bättre förberedelser, desto bättre informationsspridning när krisen väl inträffar. Även om det inte är nödvändigt att ha en förberedd krissida som ligger ute även i normalläget, underlättar det enormt om det är allmänt känt att myndigheten ständigt lägger ut viktig information på sin hemsida. Det som görs bra på nätet är också det som lockar störst publik, begripliga sidor med bra innehåll får många besökare. Och ju fler som regelbundet besöker hemsidan – desto fler kommer att veta var de ska leta efter information i en krissituation.

Man måste våga ställa krav på att tekniken ska vara användarvänlig, informationsspridningen ska inte behöva vara beroende av att det hela tiden finns teknisk expertis närvarande. Kan man skicka e-post kan man också publicera information på hemsidan – det behöver inte vara krångligare än så.

Internet är förstas bara ett av många viktiga medier i informationsplanen, men det överträffar det mesta i både snabbhet och räckvidd. Rätt använt kommer det att revolutionera (om det inte redan har gjort det) informationshanteringen såväl i normalläget som i en krissituation. Och utvecklingen går framåt med stormsteg...

Några hemsidor som kan vara till hjälp

CASI – Central Atlantic Storm Investigators

www.weatherwatchers.org

CASI består av meteorologer och väderobservatörer över hela världen. På deras hemsida finns alltid information om stormar och andra oväder som rör sig över världen just nu.

EPIX – Emergency Preparedness Information eXchange

hoshi.cic.sfu.ca/epix

Simon Fraser University i Canada vill med den här sidan underlätta utbytet av idéer och information om förebyggande åtgärder, förberedelser inför och återhämtning i samband med naturkatastrofer och socio-teknologiska kriser.

EPC – Emergency Preparedness Canada

www.epc-pcc.gc.ca

En sida som syftar till att öka kunskaperna om hur man bäst förbereder sig och förebygger kriser och katastrofer.

EMA – Emergency Management Australia

www.ema.gov.au

Australiens motsvarighet till EPC.

FEMA – Federal Emergency Management Agency

www.fema.gov

USA:s motsvarighet till EPC och EMA.

Florida Division of Emergency Management

www.dca.state.fl.us/bpr/emtools

Floridas egen sida i stil med FEMA.

OES California –

State of California Governor's Office of Emergency Services

www.oes.ca.gov

Californiens variant.



The Disaster Center

www.disastercenter.com

Allt från information om tornadorisken i USA:s delstater till information om terrorism och konflikten i Kosovo.

The Natural Hazards Center – University of Colorado

www.colorado.edu/hazards

NACEC – The North American Center For Emergency Communications

www.nacec.org

Hjälper krisoffer att kommunicera med anhöriga på andra platser.

GeoRisk

www.georisk.com

Riskanalyser vad gäller jordbävningar, stormar, etc.

Montreal Ice Storm 98' Reporting Site

info-4-you.com/main.htm

Storm Central

w3.glen-net.ca/storm

Official www-site of the Prime Minister Québec

www.premier.gouv.qc.ca/nouveau/indexa.htm

Ottawa – Carlton Home Page

www.rmoc.on.ca/Public_Affairs/start.html

Canadian Red Cross (Taking inquiries regarding icestorm victims)

www.croixrouge.ca/news/icestorm/1998-01-10fe1.htm

Beredskapsstyrelsen i Danmark

www.danmark.dk/hr/owa/danmark.dk?objekt=100890&side=hierarki

D-net – The Department of National Defence Canada

www.dnd.ca/eng

Notfallschutz – Schweiz

www.hsk.psi.ch/nfo.html

Homeoffice Internet Service

www.homeoffice.gov.uk

Bellona

www.bellona.no/e/russia/incidents.htm

En sida som informerar om större och mindre incidenter som har med kärnkraft och kärnvapen att göra i Ryssland.

Mercury Energy

www.mercury.co.nz

Trollhättans kommun

www.trollhattan.se

Räddningstjänsten Gislaved

www.gislaved.se/raddning/varnsign.htm

Stenungsunds kommun

www.stenungsund.se/Kommun/larm

Länsstyrelsen i Skåne Län

www.m.lst.se

Litteratur

Andersson, Stefan och Fremle, Per

Säkerhetsportalen – Publik och strategisk motivering 1999 Media Broker

Gow, Gordon A.

New Approches to Disaster Communications:

Towards a Global Communications Lifeline Infrastructure 1997

University of Calgary

www.sfu.ca/~gagow/capcom/thesis.htm

Flodin, Bertil

Professionell Kommunikation 1998 Styrelsen för psykologiskt försvar

Flodin Bertil

Planlagd kriskommunikation 1998 Styrelsen för psykologiskt försvar

Newlove, Lindy

Ice storm in eastern Canada 1998 Utrikespolitiska Institutet

Nord, Lars

Gasolyckan i Borlänge 1998 Styrelsen för psykologiskt försvar

Intervjuer

Magnus Dyberg-Ek, Energimyndigheten i Eskilstuna

Lindy Newlove, Utrikespolitiska Institutet

Georg Fischer, FOA

Ulf Källström, informationschef, Stadsförvaltningen Göteborg

Leo Karttunen, webmaster, Stadsförvaltningen Göteborg

Kalle Eriksson, informationschef, Båstad kommun

Carin Törner, informationschef, Upplands Väsby kommun



