



Kumla kommun

Riktlinjer för kriskommunikation

2023–2026

Innehållsförteckning

Inledning kriskommunikation	4
Kommunikationsarbete vid en händelse	5
Bilagor	
Bilaga 1, kontaktlistor och ledningsplatser samt hemliga ledningsplatser (hemlig bilaga)	12
Bilaga 2, informationsorganisationen vid en händelse	13
Bilaga 3, extraordinär händelse	17
Checklistor	
Checklista 1, för kommunikationsarbetet	18
Checklista 2, råd vid mediekontakter	19
Checklista 3, omvärldsbevakning nyhetsmedier	20
Checklista 4, omvärldsbevakning sociala medier	24
Checklista 5, uppföljning	29

Beslutande: kommunstyrelsen
Datum: 2016-02-03
Beslutande av reviderad version: kommundirektör
Reviderad:
Dokumentansvarig: administrativ chef
Gäller till: ny reviderad version 2026

Riktlinjerna gäller alla verksamheter

Riktlinjerna för kriskommunikation omfattar kommunikationsarbetet vid såväl **särskilda händelser** som **extraordinära händelser**.

De gäller också de fall där händelsen i sig är avgränsad, händelsen är av mindre karaktär, antingen geografiskt eller berör endast ett fåtal personer, men där bilden av händelsen blir eller kan bli stor, på grund av allmänhetens intresse eller medias rapportering.

Definitioner

I dessa riktlinjer används samlingsbegreppet **händelse** för såväl särskilda händelser som extraordinära händelser.

Ansvar för riktlinjerna

Kumla kommuns administrativa chef är ansvarig för riktlinjerna.

För att riktlinjerna ska kunna tillämpas krävs att både tjänstepersoner och förtroendevalda utbildas och övas. Kommunikatörerna har ansvar för att planera och genomföra kompetensutveckling och övningar i kriskommunikation, i samråd med beredskapssamordnaren.

Beslut och revidering

Riktlinjerna för kriskommunikationen är antagna av kommunstyrelsen 2016-02-03 och ska revideras varje mandatperiod eller vid behov. Reviderade riktlinjer antas av kommundirektör.

Inledning kriskommunikation

Kriskommunikation handlar om att hantera bilden av en händelse, inte att hantera händelsen i sig. Vid en händelse uppstår ofta ett stort behov av information, hos inblandade, allmänhet och media. Ansvariga, inblandade och utomstående får och skaffar sig olika bilder av det som inträffat. Människor tolkar och berättar om vad som hänt, rykten sprids och media rapporterar. Händelseförloppet kan vara snabbt vilket kan göra det svårt att samla in fakta, och det i sin tur gör att felaktiga uppgifter kan cirkulera. En händelse kännetecknas också av komplexitet och osäkerhet. Därför är det ytterst viktigt att vi arbetar professionellt med information och kommunikation vid en händelse.

Kriskommunikationens syfte

Kriskommunikation ska:

- bidra till att minimera skador på människor, djur, natur och miljö samt den egna organisationen.
- medverka till att Kumla kommun så snart som möjligt återgår till ett normalt läge.
- vara utformad på ett sådant sätt att kommunen framstår som trovärdig, öppen, tillgänglig, snabb och tydlig.

Krishantering och kriskommunikation hänger ihop

Kommunikation är en stor del av krishanteringen, därför är det viktigt att kommunikatörerna kopplas in tidigt vid en händelse. I bilaga 1 beskrivs kommunikatörernas uppdrag vid en händelse.

Hur kommunikationsarbetet bedrivs i inledningen av en händelse är avgörande för det fortsatta arbetet och förtroendet. Den första beskrivningen av händelsen kan leva kvar länge och påverkar människors uppfattning om det inträffade och rapporteringen i media. Genom att arbeta professionellt med kriskommunikation visar vi att vi tar ansvar, är handlingskraftiga och måna om medborgarna.

Informationen kan variera i form men den ska i möjligaste mån ge konkreta fakta om händelsen, liksom om vad olika aktörer planerar att göra och när. Innehållet i informationen kan förändras över tid, beroende på händelseförlopp, faktainsamling, beslut eller vad vi får veta om hur människor upplever det inträffade.

Kommunikationsarbete vid en händelse

Även om en händelse kan tyckas liten till en början kan bilden av händelsen bli stor. Därför krävs ett strategiskt och väl planerat kriskommunikationsarbete, kanske också lång tid efter att händelsen i sig är avslutad. I kriskommunikationsarbetet ska såväl den externa som den interna kommunikationen planeras utifrån nedanstående rutiner.

Inledningsskedet

1. Verksamhetsansvarig har ansvaret

Den som är verksamhetsansvarig har också kommunikationsansvaret. Det innebär att den verksamhetsansvarige ansvarar för att samråda med och vid behov kalla in kommunens kommunikatörer, för att exempelvis ingå i en krisledningsstab.

Vid en extraordinär händelse, se bilaga 3, har krisledningsnämnden det övergripande kommunikationsansvaret och kommundirektören det operativa ansvaret.

2. Bemanna kommunikationsorganisationen

Kommunens kommunikatörer bemannar kommunikationsorganisationen men kan vid behov kalla in förstärkning. Bemanningen avgörs av händelsens art och storlek.

Vid inkallning kontaktar kommunikatören ansvarig verksamhetschef.

Kommunikatörernas ledningsplats samt alternativ ledningsplats framgår av hemlig bilaga 1.

Kommunens kommunikatörer fördelar uppgifterna och förbereder eventuell skiftgång. Gruppens uppgifter finns i bilaga 2. Till denna grupp hör även kommunserviceenheten (servicecenter och internservice) som har en mycket viktig roll då de får frågor och ibland också information om vad som hänt. Ett bra samarbete med kommunserviceenheten redan från början är därför oerhört viktigt.

3. Analysera situationen och informationsbehovet

Kommunikatörerna har huvudansvar för att, i samråd med övrig krisledningsgrupp, analysera:

- har vi utsett en eller flera presstalespersoner?
- vad behöver och kan/ska vi informera om?
(endast bekräftad information kan förmedlas)
- hur kan händelsen tänkas uppfattas?
- vilka informationsbehov kan tänkas uppstå?
- vilka målgrupper ska prioriteras?
- vilka kanaler är bäst lämpade?

Kom ihåg att internkommunikation är ytterst viktig. Kommunens chefer och medarbetare är budbärare av information till medborgare, samtidigt som de själva kan ha behov av information.

4. Säkerställ en samlad lägesbild och utse talespersoner

Kommunikatörerna utser, i samråd med kommundirektör och förvaltningschef, vem som blir presstalesperson och vem eller vilka som ska vara kommunens representanter vid exempelvis en intervju eller presskonferens. Den eller de som uttalar sig ska innan kontakt med media ha en samlad lägesbild av händelsen och gemensamma huvudbudskap ska vara framtagna. Entydiga budskap minskar risken för missförstånd och att läget förvärras. Se checklista 2.

5. Omvärldsbevaka

Börja omedelbart hämta in information från omvärlden. Det kan vara såväl fakta som ögonvittnesskildringar, rykten och människors egna beskrivningar av händelsen. Se checklista 3 och 4.

6. Kontakta andra för samverkan

Ta eventuellt kontakt med andra kommuner, myndigheter eller företag för att samordna såväl informationsaktiviteter som budskap.

7. Gå ut med en första information

Vi ska så fort vi kan gå ut med en första information, även om det inte finns så mycket att berätta. Webbplatser, kommunserviceenheten, sociala medier samt media (presskonferens eller pressinformation) är de första kanalerna. Om det inte finns något konkret att informera om ska vi berätta att vi vet om det inträffade, vem som ansvarar för krishanteringen, när ytterligare information kan lämnas och var en kan få mer information.

Under krisen

Målgrupper och kanaler

Använd de kanaler som är effektiva utifrån målgrupper, sammanhang och händelse. Kanalerna ska ge människor möjlighet att både få och lämna information. Rykten, frågor och viktig information som lämnas förmedlas till krisledningen.

Informationskanaler

Kommunens externa webbplats www.kumla.se, intranätet Kumlaportalen, Facebook, digital infartsskylt och servicecenter 019-58 80 00 är våra primära kanaler. Kumla.se och Kumlaportalen är basen för alla övriga informationskanaler. Utöver detta skapas en Frågor och svar-sida om behov uppstår.

Exempel på andra kanaler är: MyNewsdesk (för pressinformation, inbjudan till presskonferens), meddelande i radio och TV, enheters egna webbsidor, möten, särskild lokal för kristöd, brev, flygblad, affischer, annonser.

Basinformationen ska vara densamma oavsett kanal. Däremot kan det behöva kompletteras med mer eller mindre detaljerad information beroende på kanal och målgrupp.

Varnings- och informationssystem i Sverige

Viktigt Meddelande till Allmänheten (VMA) är ett system för meddelanden för att varna människor om något allvarligt har hänt som hotar liv, hälsa, egendom och miljö. Du kan få VMA via radio och tv, men också från krisinformation.se via webb, app eller sociala medier samt via Sveriges Radios app SR Play. Viktigt meddelande (VMA) avbryter sändningar om det är omedelbar fara för liv, egendom eller miljö. Behöriga att begära VMA är räddningschef, räddningsledare, polismästare och räddningstjänstansvariga myndigheter på regional och central nivå.

Myndighetsmeddelande är ett system för att varna människor om att något har hänt som inte akut hotar liv, hälsa, egendom eller miljö. Det kan handla om rekommendationer att koka vatten, eldningsförbud med mera och sänds endast lokalt i Sveriges Radios P4. För att få ut ett meddelande kontaktar man den lokala P4-redaktionen eller sändningsledningen i Stockholm.

Media

Pressmeddelande

Pressmeddelanden skickas ut via portalen MyNewsdesk vilket hanteras av kommunikatörerna. Rubrik ska tydligt tala om vad meddelandet handlar om.

I ingressen presenteras den viktigaste informationen. Pressmeddelandet ska inte vara för långt. Det ska alltid innehålla namn, titel och nummer till aktuella kontaktpersoner.

Presskonferens

Kommunikatör meddelar media vem eller vilka som är presstalespersoner och vilka tider det kommer att hållas presskonferens. Denna information meddelas även kommundirektör och kommunserviceenheten.

Kommunikatör ser till att ett pressrum ställs i ordning, oftast rum Kumla i stadshuset, men om så behövs även utanför stadshuset. Som nämnts under punkt 4, innan presskonferensen ska alla som medverkar ha skaffat sig en samlad lägesbild av händelsen och gemensamma huvudbudskap ska vara framtagna.

Exempel på lokala tv-, radio- och nyhetsredaktioner

SVT Örebro

Sveriges Radio Örebro

Kumla närradio

Sydnärkenytt

Nerikes Allehanda

WIS

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem för att underlätta informationshantering mellan aktörerna i det svenska krishanteringssystemet före, under och efter en kris. WIS har adressen www.swis.se och kan nås av kommunikatörerna samt krisberedskapssamordnaren.

WIS används av Länsstyrelsen, blåljusorganisationerna och kommunerna i länet.

Krisinformation.se

Krisinformation.se är en webbplats som förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika kriser - före, under och efter. Webbplatsen riktar sig till allmänhet och media har i syfte att samla information på ett ställe. Vid en händelse kan det vara användbart att ha nära kontakt med redaktionen för krisinformation.se för att förse dem med förstahandsinformation och via deras kanal nå ut med information till allmänhet och media.

113 13 - information vid olyckor och kris

113 13 är ett internationellt informationsnummer. Hit ringer allmänheten för att få information om allvarliga olyckor som en stor trafikolycka eller brand, eller vid händelser som exempelvis större stormar, översvämningar eller sjukdomsutbrott.

För att nå ut med information kan vi kontakta 113 13 via telefonnummer 113 13.

Webbplatser

Kumla.se nås via www.kumla.se/edit, där du loggar in med dina vanliga uppgifter. **Kumlaportalen** nås via portalen.kumla.se

Telefonnummer vid krissituationer

Servicecenter: 019- 58 80 00. Utöver detta nummer finns möjlighet att koppla på ytterligare nummer.

Samordna information med andra aktörer

Vi samarbetar med andra aktörer, för att samordna budskap och aktiviteter och för att informera varandra om bedömningar, beslut och agerande.

Samordningen är särskilt viktig vid extraordinära händelser, se bilaga 2, då krisledningsstaben kan bedöma att myndigheterna ska ha ett gemensamt synsätt och fatta övergripande beslut. Detta innebär att samma information ska ges till alla mottagare, oberoende avsändare.

Utveckla information med hjälp av frågor

Den information som lämnas av medborgare och andra, de frågor som ställs och de berättelser som sprids av människor via till exempel sociala medier ska analyseras och fungera som ett underlag för fortsatta informationsinsatser.

Allmänheten

Frågor från allmänheten ska besvaras och uppgifter om krisens utveckling ska tas emot och vidarebefordras till staben.

Frågor som ofta kommer från allmänheten är:

- Vad har hänt?
- Vilka är berörda?
- Vilka konsekvenser får det för mig?
- Var och när får jag information?
- Hur kan jag skydda mig, mina anhöriga och min egendom?
- När är faran över?

Ge specifik information till avgränsade grupper

Förutom allmän information som riktar sig till bredare grupper behöver vi ofta nå mer specifika målgrupper, med information som har betydelse enbart för dem. Det kan vara direkt inblandade, anhöriga, krispersonal eller förtroendevalda. Omhändertagande av drabbade och anhöriga samt praktisk hjälp kan förmedlas av POSOM.

Utöver de grupper som själva väljer att ta kontakt med kommunens finns det även särskilda grupper som kommunen själv måste ta initiativ till kontakt med och som kan behöva särskild information. Exempelvis personer med någon form av funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Översättning av material

Om information önskas översättas till andra språk, ta då kontakt med Region Örebro läns tolk- och översättarservice.

019-602 31 55 eller tolkservice@regionorebrolan.se

<https://www.regionorebrolan.se/tolkservice>

Testa och följ upp informationsbehoven

Om det finns tid och möjlighet kan det vara klokt att testa informationen på en mindre grupp, för att se hur information tas emot. Följ upp de inblandades behov av dialog och information genom att analysera de frågor som kommer in, vad som skrivs på sociala medier, mediebevakning, samtal med representanter för målgrupperna med mera.

Informationen ska utgå från vad människor vill veta – inte enbart vad kommunen vill berätta.

Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakningen, som med fördel inleds i ett tidigt skede, ska pågå under hela krishanteringen. Det handlar om att följa vad som sägs, visas och skrivs i nyhetsmedier, sociala medier med mera dels för att få information om händelsens utveckling och hur den upplevs, dels för att kontrollera om det förekommer rykten eller felaktig information.

Omvärldsbevakningen kan skötas av en eller flera personer som utsetts av kommunikatörerna.

Efter krisen

Avveckling

När krisens kulmen har passerat bör kommunikationsinsatserna trappas ned gradvis, även om informationsbehovet troligtvis fortsätter att vara stort en tid efter händelsen.

Lång tid efter en händelse, exempelvis vid årsdag eller liknande, kan informationsbehovet öka på nytt.

Uppföljning

En skriftlig uppföljning av kriskommunikationsarbetet bör genomföras inom två veckor efter krisledningsgruppens avveckling, där syftet är att samla in värdefulla erfarenheter om vad som gick bra och vad som gick mindre bra. Se checklista 3.

Bilaga 1, kontaktlistor och ledningsplatser samt alternativa ledningsplatser

Bilaga 1 omfattas av sekretess enligt 18 kap 13 § (fredstida krishantering), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Finns att hitta i S-mappen, sekretess.

Bilaga 2, kommunikationsorganisationen vid en händelse

Oavsett händelsens storlek har kommunikationsorganisationen följande huvuduppgifter:

- Samla in och analysera fakta, utifrån ett kommunikationsperspektiv.
- Samverka med krisledning, verksamhet, nätverk, myndigheter, media och andra externa aktörer.
- Analysera kommunikationsbehovet.
- Producera lättillgänglig och regelbunden information i de kanaler som passar situationen och aktuella målgrupper bäst. Här är kommunens webbplats **www.kumla.se** tillsammans med intranätet utgångspunkt och grunden för övriga kanaler såsom kommunserviceenheten, trycksaker, radio med mera.
- Omvärldsbevaka och förse krisledningsstaben med information, fakta, de bilder av händelsen som omvärlden har, samt de effekter som kommunikationssinsatserna ger.
- Följa upp och utvärdera effekterna av kommunikationen.

Uppgifterna är mer utförligt skrivna nedan och uppdelade i olika roller. Kommunens kommunikatörer är alltid huvudansvariga för uppgifterna och rollerna. Vid större händelser är kommunikatörerna arbetsledare för rollerna 2-6.

De som bemannar kommunikationsorganisationen vid en händelse ska ha tydliga roller med tydliga uppdrag. Vissa roller kan innehas av en eller flera personer. En person kan också ha flera roller och uppdrag; händelsens art avgör bemanningen. Det ska också finnas ersättare för alla roller.

Roller

1. Strategisk roll, kommunens kommunikatörer

Kommunens kommunikatörer ingår i den centrala krisledningsstaben, om händelsens omfattning innebär att en sådan har startat, och har där en strategisk roll. Kommunikatören är en länk mellan krisledningsstaben och förvaltningarnas staber.

Kommunikatörerna ansvarar för att, tillsammans med kommundirektören och förvaltningschef, utse en eller flera presstalespersoner. Vid en extraordinär händelse ansvarar denna roll för att arrangera presskonferenser och skriva pressinformation. Vid övriga händelser görs detta tillsammans med verksamhetschef eller annan utsedd person.

Underlag till pressinformation är de rapporter som roll 2 tar fram, och de beslut som tas i krisledningsstab.

Uppgifter här är:

- Skriva och skicka pressinformation och/eller inbjudningar till presskonferens.
- Arrangera presskonferenser och pressvisningar.
- Föra anteckningar vid presskonferenser, alternativt spela in.
- Boka tid för enskilda intervjuer med kommunens representanter som media vill intervjua.
- Samordna service gentemot media, som att ta fram faktaunderlag.

2. Verksamhetskunnig från berörd förvaltning

Den berörda förvaltningens verksamhetskunnige, kallas här för **informatör**, ingår i den lokala krisledningsgruppen, om händelsens omfattning innebär att en sådan har startat. Krisledningsgruppen är en grupp inom den förvaltning som har huvudansvar för den verksamhet där något inträffat. Informatören är sakkunnig inom det område som berörs av händelsen och har ett nära samarbete med kommunens kommunikatörer, bland annat för att bedöma vilka informationsresurser som krävs.

Informatören ansvarar för att samla in fakta från verksamheten.

Den berörda nformatören har ett nära samarbete med kommunens kommunikatörer för samordning av informationsarbetet, både inom organisationen och med externa aktörer. Syftet är att få kunskap om händelseförloppet och för att den information som ges till anställda, allmänhet och media är likartad och korrekt oavsett avsändare.

3. Analys- och omvärldsbevakning

Ansvarar för insamling av fakta, omvärldsbevakning samt en första analys av lägesinformationen för planering av kommande steg i informationsarbetet.

Uppgifter här är att:

- Samla in medias bild av händelsen, inkl. det som skrivs på bloggar och andra sociala medier. Använd checklista 3 och 4.
- Sammanställa och analysera allmänhetens bild av händelsen, till exempel genom att följa sociala medier eller genom att kontakta nätverk, kollegor, vänner med flera. för att få en bild av vad som sägs på arbetsplatser, "på stan" etc.
- Dokumentera informationsåtgärder. En god dokumentation är viktig ur ett rättssäkerhetsperspektiv och för att hålla reda på vad som är sagt och gjort. Det är även nödvändigt för att senare kunna göra uppföljningar av hur informationsarbetet under krisen fungerar.
- Analysera det insamlade och skriva korta rapporter som lämnas till roll 1.

4. Produktion

Ansvarar för att ta fram information, såväl den som kommunen har planerat att föra ut som den som efterfrågas. Underlag är de sammanställningar som roll 2 och 3 tar fram, och de beslut som tas i krisledningsstab. Uppgifter här är:

- Ta fram faktaunderlag till ledningsgrupp och media.
- Skriva texter och ta fram bilder, grafiska bilder.
- Publicering på intranät och webbplatser. Informationen på intranätet och övriga webbplatser ska endast hänvisa till www.kumla.se, detta för att endast ha en sida att uppdatera.
- Produktion av brev, flygblad, affischer med mera.
- Stöd till servicecenter och upplysningscentral, som att ta fram "vanliga frågor och svar".
- Samverka med personer eller nätverk som kan bidra i kommunikationsarbetet, till exempel personer med mångkulturell kompetens, teckenspråkskompetens eller kontakt med Tolk- och översättarservice för att beställa översättningar av information som produceras.

All information som tas fram ska vara enkel, snabb, korrekt och entydig, och svara på följande grundläggande frågor:

- Vad har hänt?
- Hur ser prognosen ut för den närmaste tiden?
- Vad har kommunen och myndigheterna gjort?
- Vilka åtgärder planeras?
- Hur bör den enskilde förhålla sig?
- Hur får allmänheten mer information?

5. Servicecenter och upplysningscentral

Servicecenter, som är vår väg in till kommunen får ofta frågor från medborgare som vill veta vad som hänt, hur kommunen agerar, hur en själv ska agera vid en händelse.

Kommunens centrala krisledning alt. stab kan också bedöma att händelsen leder till så många samtal att en del av servicecenter ska övergå till att bilda en upplysningscentral, med ett särskilt telefonnummer för frågor om krisen.

Vid aktivering av upplysningscentral ska två telefonister bemanna ordinarie servicecenter samt en till två personer ska bemanna upplysningscentralen. Det kan även vara lämpligt att någon eller några sakkunniga inom det aktuella krisområdet sitter i upplysningscentralen.

Servicecenter ansvarar för att svara på frågor via telefon och e-post.

Servicecenter ansvarar även för att vidarebefordra information och frågor som kommer från allmänheten till kommunikationsenheten. Servicecenter är en viktig kontaktyta vid en händelse.

6. Uppföljning och utvärdering

Under arbetets gång bör enkla uppföljningar av informationsaktiviteterna göras.

Efter den mest kritiska fasen bör en grundligare utvärdering göras så snart som möjligt, med stöd av checklista 5. Kommunikatörer, involverade informatörer och beredskapssamordnaren ansvarar för att följa upp kriskommunikationen.

Bilaga 3, extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen.

Exempel på sådana händelser är översvämningar, snöstormar, tekniska haverier, svåra olyckor, sabotage eller kidnappningar. De kännetecknas av att:

- beslut måste fattas som involverar många aktörer
- besluten måste fattas under svår tidspress
- det existerar en känsla av osäkerhet
- aktörerna står hela tiden inför nya situationer
- insatser av många aktörer måste koordineras
- tillgången till information om vad som hänt är till en början begränsad
- improvisation och flexibilitet är nödvändiga
- medierna är i hög grad involverade i krisförloppet.

Av detta följer att kommunledningen vid en händelse omedelbart blir indragen i det akuta skeendet såväl av yttre som av inre tryck.

Ansvar

Om en extraordinär händelse drabbar Kumla kommun leds kommunen av en krisledningsnämnd, med hjälp av en särskilt tillsatt krisledningsstab som ansvarar för den löpande krisledningen. Kommunstyrelsens ordförande, med vice ordförande som ersättare, har mandat att aktivera krisledningsnämnden. Ordföranden gör bedömningen när en extraordinär händelse inträffat.

Vid en extraordinär händelse är krisledningsnämnden den politiska ledningsgruppen i kommunen. Krisledningsnämndens beslutanderätt är till största delen delegerad till kommunstyrelsens arbetsutskott. Nämnden har de samlade politiska beslutsbefogenheterna och ansvarar för prioriteringar, extraordinära resurser och den samlade informationen.

Krisledningsstaben kallas in vid en extraordinär händelse. Kommundirektören, med ställföreträdande kommundirektör som ersättare, fungerar som operativ chef och ansvarar för den operativa ledningen av kommunen. Under sig har kommundirektören en stab bestående av beredskapssamordnaren, kommunikatör och kommunledningssekreteraren. Beroende på situationen kan annan personal komma i fråga. Det är kommundirektören som gör bedömningen om vilken personal som krävs.

Det övergripande informationsansvaret finns hos kommunikation. Kommunikationsorganisationen och dess arbete ser ut så som det beskrivs i bilaga 1, omfattningen avgörs av kommundirektören tillsammans med kommunikatörerna.

Checklista 1, för kommunikationsarbetet

Vad har hänt?	
Vilka är inblandade?	
När och var hände det?	
Vad händer nu?	
Vem är ansvarig?	
När får vi information?	
Vad är vår uppgift?	
Vad ska vi lösa nu?	

Tips! Sök fakta från säkra källor, spekulera inte eller ge för tidiga löften. Ta reda på rykten; snacket på stan och i sociala medier. Ta reda på vad media redan berättat och fundera över hur de kommer att vinkla händelsen.

Vilka behöver information? <i>Ledning (tjänstepersoner och förtroendevalda), inblandade, anhöriga, media, servicecenter, personal, receptioner, allmänhet med flera.</i>	
--	--

Tips! Många "vet" redan mycket. Förmedla därför snabbt korrekt information. Att informera om att vi inte vet något är också information. Tystnad ger sken av att vi döljer något. Förse ledningen med fakta, mediebilder och rykten. Förse servicecenter med fakta. Intern kommunikation är viktig.

Hur och var når vi ut? <i>Möten, kumla.se, intranät, telefon, sociala medier, brev, skärmar, anslagstavla med flera.</i>	
--	--

Tips! Det personliga mötet är viktigast för berörda. Använd kanaler som används till vardags. Samordna informationen i valda kanaler. Använd ett enkelt språk.

Dokumentera	<i>Spara pressinfo, brev, flygblad, anteckna från möten och presskonferenser, skriv loggbok, samla artiklar med mera.</i>
--------------------	---

Tips! Fotografera av anteckningar från whiteboards med mera.

Checklista 2, råd vid mediekontakter

ALLTID vid mediekontakter

- se intervjun som en möjlighet
- var tillgänglig, ring tillbaka snarast möjligt om det inte passar just nu
- ta det lugnt, tänk igenom ditt budskap i förväg
- ta ansvar, erkänn fel, var ärlig och visa empati
- var saklig och svara på frågorna, ge journalisten fakta
- håll dig inom ditt eget yrkesområde
- utgå från att allt är "on the record"

ALDRIG vid mediekontakter

- ljuga, gissa eller spekulera
- bli upprörd eller arg
- haka på journalistens spekulationer eller rykten
- undvik facktermer eller byråkratiskt språk
- diskutera individer eller sådant som är sekretessbelagt
- använda uttrycket "ingen kommentar"
- lova saker utan att det är genomtänkt eller förankrat inom organisationen

Media vid en händelse

Vi som kommun måste anpassa oss till mediernas villkor. De vill ha fakta och uttalanden från ansvariga och ofta komma nära händelsen. De vill intervjua både berörda, beslutsfattare och de tjänstepersoner som har information.

Utländsk media kan behöva information på andra språk.

Vi ska så långt som möjligt tillmötesgå kraven från media samtidigt som vi ska sätta de inblandade och deras behov i första rummet.

Checklista 3, omvärldsbevakning nyhetsmedier

Här nedanför finner du olika sökverktyg för omvärldsbevakning av nyhetsmedier. I dokumentet finns även en lista på lokala och nationella medier som kan sökas av manuellt. Längst bak i dokumentet finner du mallen för omvärldsbevakningsrapport av nyhetsmedier.

Sökverktyg

Börja bevakningen av nyhetsmedier med mediebevakningsverktyget Google Nyheter (www.news.google.se). Verktyget skannar av alla de nyhetsartiklar som innehåller det eller de sökord du skriver in i sökrutan. Sedan sammanställs funna artiklar i en lista. Du kan själv ställa in vissa kriterier för hur verktyget ska söka. Bland annat kan du välja mellan relevans och datum. Har händelsen skett nyligen kan det vara klokt att sortera träffarna efter datum, exempelvis senaste timmarna eller dagarna. Detta för att komma så nära en realtidsbevakning som möjligt.

Ytterligare ett verktyg är Google Alert (www.google.com/alerts). Tjänsten sammanställer artiklar m.m. inom de sökord och kriterier du valt att söka inom. Sammanställningen skickas till en e-postadress som du själv anger. Det är ett par timmars fördröjning på sammanställningarna så tjänsten är inte lämplig för realtidsbevakning. Dock kan den spara en hel del tid eftersom den kontinuerligt skickar sammanställningar till e-postadressen du skrivit in. Tjänsten är gratis och går enkelt att säga upp när du inte behöver den längre.

De flesta nyhetswebbsidor som na.se eller aftonbladet.se har egna sökrutor där du kan söka efter artiklar med sökord eller inom ämnen/kategorier. Detta kan vara klokt att börja med innan en manuell bevakning.

Manuell bevakning

Med manuell bevakning eller sökning menas att du går igenom nyhetsmediernas olika webbplatser och söker efter artiklar som är relaterade till händelsen. Här nedan finns exempel på nyhetswebbsidor som kan vara bra att söka av.

Lokala medier

www.na.se

[Sydnärkenytt \(sydnarkenytt.se\)](http://Sydnärkenytt(sydnarkenytt.se))

www.orebroarn.se

[Örebro | SVT Nyheter](#)

[P4 Örebro | Sveriges Radio](#) (Radio Örebro P4 nyheter) Här kan det även vara klokt att lyssna av den senaste nyhetssändningen.

www.lansposten.se/ (Länsposten)

Riksmedier

www.aftonbladet.se

www.expressen.se

www.dn.se

www.svd.se

www.gp.se

www.sverigesradio.se

www.svt.se

www.tv4.se

Söka på nätet – kreativitet

Vid sökning på nätet är sökmotorer är stort hjälpmedel för att snabbt sammanställa artiklar och information inom ett visst ämne. Svårigheterna med sökmotorer är att det krävs specifika sökord som ska anges. Många gånger kan det också vara svårt att veta exakt vad en ska söka på. Därför gäller det att vara kreativ i sitt sökande. Prova att söka på flera olika ord eller flera ord tillsammans när du ska söka efter en viss specifik händelse eller information.

Omvärldsbevakningsrapport

När rapporten är klar ska den vidarebefordras till berörd förvaltningsinformatör eller kommunens kommunikatörer. I mån av tid kan det vara klokt att diskutera eventuella resultat med någon annan för att få en fylligare analys.

Steg 1. Vilka sökord har du använt?

Skriv här:

Steg 2. Vilka resultat har du fått fram? Skriv resultaten och i vilka medier du hittat dem här nedanför:

Skriv här:

Steg 3. Analysera kraft och betydelse av det som skrivits eller sagts i medierna.

Detta är den svåraste delen av omvärldsbevakningen men viktig för det kommande informationsarbetet och krishanteringen.

Om vi fått kritik, vad kan det innebära för oss som kommun? På kort sikt? På lång sikt?

Skriv här:

Vilken potential finns för eskalering i händelsen och medias rapportering kring den?

Skriv här:

Hur kan händelsen utvecklas baserat på den specifika historiken?

Skriv här:

Tidslinje

Skapa en tidslinje som bevarar frågor som:

- Vad har media fokuserat på?
- Vad fokuserar media på nu?
- Vad kan media komma att fokusera/rapportera om?

Media är en stor källa med information vid en händelse för medborgare, företag och andra intressenter. Försök sätta dig in i deras perspektiv, hur formas deras bild av händelsen utifrån det media rapporterat? Vad har deras uppfattning för betydelse för oss som organisation?

Checklista 4, omvärldsbevakning sociala medier

Detta dokument fungerar som ett hjälpmedel i omvärldsbevakningen av sociala medier.

I steg 1 finner du olika sökverktyg för själva bevakningen. I steg 2–9 finner du information om den rapport du utformar efter genomförd sökning, samt vilka frågor som rapporten ska besvara.

I **Bilaga 1** finner du råd och tips om sökningar i sökmotorer och sociala medier. I **Bilaga 2** finns ett exempel på en enklare rapport från en tidigare händelse.

Steg 1, Kontinuerligt följa aktuella händelser och dess avtryck i sociala medier

I listan nedanför finner du olika sökverktyg för omvärldsbevakning av sociala medier. Kom ihåg att söka av dem kontinuerligt för att hålla dig uppdaterad om en specifik händelse eller situation. Efter sökningarna skriver du en rapport. Följ steg 2–6 för utformning av rapporten. Det finns en rad sökmotorer som delvis kan hjälpa till med att söka fram information av intresse. Svårigheterna med sökmotorer är att det krävs specifika sökord som skall anges. Det kan i många fall vara svårt att veta exakt vilka sökord som är träffsäkra. Se **Bilaga 1** för tips och råd om sökningar i sökmotorer och sociala medier.

Glöm inte att vid all mediebevakning gäller det att ha ett kritiskt förhållningssätt till vad som skrivs och sägs. Hur tillförlitlig är informationen? Vilka källor används? Är några exempel på frågor att ha med sig in i arbetet.

Sökverktyg för bloggar

www.bloggportalen.se

www.twingly.se

Detta är exempel på bloggportaler. En bloggportal är en webbsida som tillhandahåller bloggsamlingar som är kategoriserade efter ämnen och ofta länkad till en geografisk plats eller ort. Med hjälp av en bloggportal kan lokala och specifika bloggar upptäckas.

Sökfunktioner i social mjukvara.

Många verktyg har sökfunktioner som kan utnyttjas för att söka fram information som berör ett visst ämne eller en plats.

På www.search.twitter.com kan du enkelt skriva in sökord inom det ämne du vill hitta relevanta twitter-inlägg. Tänk på att för sökningar på Facebook måste du vara inloggad på ett behörigt Facebook-konto.

Google Alert

Tjänsten Google Alert (www.google.com/alerts) sammanställer information från olika medier inom de sökord och kriterier du själv valt. Sammanställningen skickas till en e-postadress som du själv anger. Det är ett par timmars fördröjning på sammanställningarna så tjänsten är inte lämplig för realtidsbevakning. Dock kan den spara en hel del tid eftersom den kontinuerligt skickar sammanställningar till e-postadressen du skrivit in. Tjänsten är gratis och går enkelt att säga upp när du inte behöver den längre.

Nyhetsmediernas egna kommentarsfält

De flesta nyhetsmediers egna webbsidor har också kommentarsfält kopplade till sina artiklar. Dessa är ofta placerade direkt nedanför den aktuella artikeln. För vissa kommentarsfält måste du vara inloggad på exempelvis ett Facebook-konto för att ta del av det som skrivs, men i många fall har du fri tillgång till kommentarerna.

Detta är också ett område att söka av i omvärldsbevakningen av sociala medier. För exempel på nyhetsmedier se **Omvärldsbevakningsmall för nyhetsmedier**.

Omvärldsbevakningsrapport

Rapporten från omvärldsbevakningen är en del av det utredningsunderlag som tas fram vid en händelse och som utgör en viktig grund för kommande beslut. Följ stegen nedanför och försök, i möjligaste mån, besvara de frågor som hör till varje steg. När rapporten är klar ska den vidarebefordras till berörd förvaltningsinformatör och kommunens kommunikatörer.

Exempel på omvärldsbevakningsrapport finns i bilaga 2 i detta dokument.

Steg 1. Vilka sökord har du använt?

Skriv här:

Steg 2. Vilka sökverktyg har du använt?

Skriv här:

Steg 3. Vad har du funnit? Ta gärna skärmdump. Anonymisera innehåller om det går.

Skriv här:

Steg 4. Identifiera intressegrupperingar

Olika händelser kommer att formera olika intressegrupperingar. Ett viktigt steg är att fundera igenom och söka fram vilka individer, grupper av individer och formella organisationer som kommunicerar i öppna kanaler om händelsen.

Centrala frågeställningar:

Vilka enskilda individer är aktivt bidragande?

Vilka etablerade organisationer berörs av händelsen?

Vilka tillfälliga grupperingar kan eller har formerats?

Steg 6. Identifiera relevanta kanaler

Vilka plattformar används för att kommunicera? Identifiera vilka digitala kanaler som används. Besök personer/föreningar/grupperingars webbsidor och identifiera de öppna kanalerna som de använder sig av.

Webbsidor:

Facebook-sidor/events:

Twitter-feeds:

Steg 7. Identifiera centrala ämnen i flödet av information

Ta del av informationsflödena och diskussionerna. Identifiera de centrala diskussionsämnena. Skapa en lista med ämnen som diskuteras.

Skriv här:

Steg 8. Analysera kraft och betydelse

En av de svåra utmaningarna i en omvärldsanalys är att analysera kraft och betydelse av det fenomen som är i fokus. Vad innebär det att en grupp på Facebook har 500 medlemmar eller att organisationen fått "massor" av kritik i sociala medier? Det kan vara klokt att vara flera personer som analyserar materialet från bevakningen. För en mer utförlig analys bör personerna ha olika kompetenser och erfarenheter.

Centrala frågeställningar:

Vilken potential finns för eskalering i händelsen?

Hur kan händelsen utvecklas baserat på den specifika historiken.

Vilken kraft verkar finnas i engagemanget hos olika grupperingar? (numerär/styrka).

Steg 9. Sammanställa

Materialet som samlats in i de tidigare stegen i processen skall nu sammanställas på ett meningsfullt sätt. Syftet med sammanställningen är att lyfta fram **specifika aspekter** med **illustrativa exempel** som på ett konkret sätt ger en beskrivning av vad som **hänt**, vad som **pågår** och vad som kan komma att **inträffa**.

Sammanställningen bygger på följande steg:

- Sammanställ materialet
- Skapa en tidslinje med både fakta och antaganden

Checklista 5, uppföljning av kommunikationsarbetet

Uppföljning

En uppföljning i så nära anslutning som möjligt till händelsen bör beskriva:

1. Bakgrund, dvs. vad handlade händelsen om, vilka berördes med mera.
2. Organisation och struktur, dvs. vem arbetade med kommunikationsfrågor, hur fungerade våra roller, ansvar och samarbeten (internt och med andra aktörer), hur var kommunikation en del av krisledningens arbete, fanns en plan för kommunikationsarbetet etc. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.
3. Vilka kanaler användes för vilka målgrupper. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.
4. Vilka aktiviteter planerades och genomfördes. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.
5. Information och dialog, dvs. hur fungerade den information som vi tog fram, hur fungerade vårt arbete med att svara på frågor och inlägg, hur tog vi tillvara på frågor och inlägg för dels att utveckla information, dels i ledningsarbetet etc. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.
6. Media, vad fokuserade media på, hur arbetade vi med mediekontakter etc. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.

Uppföljning av kriskommunikationsarbetet hänger samman med hur vi följer upp krishanteringens som helhet. En uppföljning kan ske subjektivt i den grupp som arbetade med händelsen eller att vi med hjälp av medborgare och andra som får ge sin bild.

Beroende på händelsens karaktär så kan uppföljningen naturligtvis variera i omfång. Är det en större händelse som krävt stora kommunikationsinsatser kan det vara bra att anlita någon utomstående som gör uppföljningen.