

Bilaga 4b: Stöd för omvärldsbevakning för fakta till lägesbilden¹

Fakta om händelseförloppet, andra aktörers agerande, människors upplevelser och reaktioner samt mediebild är en viktig del av lägesbilden och samlas bland annat in via omvärldsbevakning. Denna bilaga ger ett stöd till Operativ ledning för arbetet med att samla in data till lägesbilden, med hjälp av andra i hanteringen.

Omvärldsbevakningen kan bedrivas i tre parallella spår, vilka beskrivs kortfattat nedan. Omfattningen på omvärldsbevakningen anpassas alltid efter behoven i den aktuella situationen: Mindre insats i en avgränsad händelse, snabb initial insats om det är bråttom. I en utdragen händelse fördjupas arbetet successivt.

Via andra aktörer i stadsdelsnämndsområdet/staden

- Inkludera input från samverkansarbetet om andra aktörers tolkning av situationen, åtgärder och kommunikation.
- Skanna berörda aktörers webbplatser samt övrig kommunikation.

Via de egna verksamheterna i förvaltningen

- Upprätta tidigt en formaliserad kontakt med de verksamheter inom förvaltningen som berörs eller kan komma att beröras.
- Vid behov, be om regelbunden input avseende status i och eventuell påverkan i verksamheten.
- Vid behov, inhämta information om hur händelsen uppfattas hos målgrupper/brukare/medarbetare samt vilka frågor/vilket informationsbehov som finns.

Via redaktionella och sociala medier

Vid behov, uppdra – genom stabschef – åt *Kommunikation* att:

- Gå igenom innehåll i redaktionella och sociala medier brett och översiktligt.
- Skapa en bild av hur händelsen uppfattas och beskrivs:
 - Hur agerar berörda individer och grupper?
 - Vad upplever berörda och vad behöver de veta?
 - Finns särskilda platser där berörda samlas?
 - Vilka är de tydligaste mediala vinklarna?
- En bit in i hanteringen – komplettera med:
 - Har berörda tagit till sig aktörernas rekommendationer och övriga budskap?
 - Är rekommendationer och övriga budskap tydliga i mediernas bevakning?
 - Hur uppfattas aktörernas hantering och hur beskrivs den i medier?
- Om tid finns, fördjupa arbetet utifrån ett antal frågeställningar:
 - Vilka grupper går att skönja bland berörda?

! Trovärdigheten hos de aktörer vi hämtar uppgifter från behöver löpande verifieras. Viktigt att komma ihåg är dock att även om det finns skäl att tvivla på vissa uppgifter som förekommer i situationen, så är det fakta att uppgifterna förekommer och kanske något vi behöver förhålla oss till.

Finns exempelvis ryktesspridning eller motstridiga uppgifter av relevans för oss, behöver detta framgå av lägesbilden. Dock behöver det då framgå i lägesbilden att det är just obekräftade eller mediala uppgifter.

¹ Innehållet i bilagan som avser omvärldsbevakning via redaktionella och sociala medier är baserat på vägledningen "Kriskommunikation för ökad effekt i hanteringen av samhällsstörningar" (MSB, 2017).

- Finns mer specifika frågor eller behov hos någon grupp?
- Vilka medier är mest aktiva och får störst genomslag?
- Förekommer felaktig information?
- Arbeta i en loop och gå kontinuerligt tillbaka för att vara uppdaterad på utvecklingen.