

Kommunikationshandbok

Länsstyrelsen i Örebro län



Foto: Christer Pöhner



Länsstyrelsen
Örebro län

Publ.nr. 2007:38

Innehållsförteckning

Inledning – Vi är alla kommunikatörer	5
Din Kommunikationshandbok	5
Kommunikationspolicy.....	6
Kommunikationsmål.....	6
Mål med det interna kommunikationsarbetet	6
Mål med det externa kommunikationsarbetet.....	6
Så kommunicerar vi	7
10 budord för kommunikationen	7
Ansvarsfördelning.....	9
Alla medarbetare	9
Chefer	9
Informationschef	9
Länsledning	9
Manualer och interna styrdokument	10
Personligt uppträdande och bemötande	11
Att representera hela Länsstyrelsen.....	11
Attityder.....	11
Verbal kommunikation.....	12
Ett klart och begripligt språk	12
Normer för klädsel (s.k. dress code)	13
Vårt intranät - InfoTorget	14
Läs infoTorget varje dag	14
Vad ska vi publicera på InfoTorget?.....	14
InfoTorget är ett delat ansvar	14
Hur lär jag mig att publicera information på intranätet?.....	14
Var ska sidan placeras?	15
På InfoTorgets startsida publiceras interna nyheter.....	15
Använd kalendarier för att visa planerade händelser	15
Illustrera gärna din text med bilder	15
Så fungerar sökfunktionen	15
Privat annonsering på anslagstavlan.....	15
Diskussionsforum	15
Länsstyrelsernas gemensamma intranät.....	15
Webbplatsen – www.t.lst.se	16
Mål med webbpublicering	16
Webbplatsen är ett delat ansvar	16
Hur blir jag webbredaktör?.....	17
Målgrupper och målgruppsanpassning	17
Vad ska vi publicera på www.t.lst.se.....	17
Var ska sidorna publiceras	17
Håll webbsidorna levande	17
Tillgänglighet	17
Webbplatsens grafiska profil.....	18
Bilder.....	18
Använd kalendarier för att visa planerade händelser	19
Uppdatering.....	19
Metadata	19

Webbadress	19
Kontaktuppgifter och e-postadresser	19
Länkar till andra webbplatser och till interna dokument	20
Länsstyrelsernas gemensamma webbplats	20
Mediekontakter	21
Att kontakta media	22
När media kontaktar oss	23
Vem ska tala med media?	23
Tips för intervjun/kontakt med media	23
Krisinformation	25
Länsstyrelsens roll och ansvar	25
Omvärldsbevakning i vardagen	26
Vår krisledningsorganisation	26
Informationsfunktionen inom krishanteringsorganisationen	26
Våra informationskanaler	26
Informationshantering när krisen är här	26
Kriswebben	27
Omvärldsbevakning	27
Vad gör jag om media ringer?	28
Skriv dagboksanteckningar	28
Gemensam e-postadress vid krishändelser	28
Läs mer	28
E-post	29
Möteteknik	30
Ett effektivt möte är väl förberett	30
Tydliga spelregler och struktur underlättar	30
Hjälp dialogen på traven	30
En tydlig avslutning med beslut om fortsättning	31
Lär av erfarenheterna	31
Muntliga presentationer	32
Anpassa innehållet efter åhörarna	32
Manus kontra improvisation	32
Använd visuella hjälpmedel	33
När du ska göra powerpointpresentationer	33
Rösten och kroppsspråket	33
Rampfeber är naturligt	34
Så får du publikkontakt	34
Aktivera publiken	34
Tala inte bara – lyssna också!	34
Avslutningen är lika viktig som inledningen	35
Seminarier, konferenser och utställningar	36
Locka med inbjudan	36
Var en professionell arrangör	36
Använd vårt informations- och mässmaterial	36
Skrivregler	37
Ett klart och begripligt språk	37
Några allmänna skrivtips	37
Skrivregler	38
Datatermer	38
Ordböcker och skrivregler	39

Lagar och regler	40
Serviceskyldighet.....	40
Offentlighetsprincipen	40
Meddelarfrihet.....	40
Personuppgiftslagen	40
Upphovsrätt	41
Juridik på webben.....	41

Inledning – Vi är alla kommunikatörer

Det här är ett policydokument, men samtidigt en handbok i kommunikation för dig som arbetar på Länsstyrelsen i Örebro län. Tanken är att den ska kunna fungera som ett praktiskt stöd för dig i ditt dagliga arbete.

Kommunikation i olika former ägnar vi oss alla åt, varje dag. Antingen vi möter besökare i receptionen, skriver beslut, pratar i telefon, deltar i möten, skriver rapporter eller texter för vår webbplats. Målgrupperna och syftena varierar men kommunikationens syfte är alltid detsamma – att nå ut med ett budskap, så att det blir mottaget och uppfattat på rätt sätt. Vi vill att det vi säger ska bli förstått och att det ska bli accepterat eller leda till dialog.

Samtidigt som kommunikation är det mest naturliga och grundläggande vi ägnar oss åt är det också något av det svåraste. Det är lätt att vi missförstår varandra. Därför är det så viktigt att vi tänker på hur vi kommunicerar. Vi behöver vara tydliga, öppna och leva oss in i andras situation och förutsättningar att ta till sig informationen. Fungerar kommunikationen blir relationerna bra och bra relationer är en förutsättning för trivsel, effektivitet och goda resultat.

Din Kommunikationshandbok

Kommunikationen ska stödja bilden av Länsstyrelsen i Örebro län som en serviceinriktad myndighet präglad av yrkeskunnande och ansvar. Denna handbok riktar sig till alla medarbetare och syftar till att vara ett verktyg för att föra ut bilden av Länsstyrelsen som en professionell myndighet som sätter medborgaren i centrum. Det är viktigt med ett konsekvent uppträdande i all vår kommunikation med omvärlden. Kommunikationshandbokens innehåll utgår från ett tillgänglighetsperspektiv. Följer vi kommunikationshandboken lever vi också upp till de handikappolitiska målen vad gäller tillgänglig information.

Handboken inleds med en kort och övergripande text som gäller för oss alla – Länsstyrelsens kommunikationspolicy. Där hittar du det övergripande målet för all vår kommunikation. I tio korta budord får du dessutom en sammanfattning av de viktigaste principerna för vår kommunikation och vilka förväntningar Länsstyrelsen har på dig som anställd.

I olika kapitel tar sedan handboken upp olika aspekter på kommunikation och ger dig en del handfasta råd och riktlinjer för din kommunikation i olika situationer – hur du skriver, webben, mediakontakter, presentationsteknik med mera.

Handboken är tänkt att fungera som en uppslagsbok när du har frågor och känner behov av att hämta vägledning och inspiration. Bläddra i innehållsförteckningen och dyk ned i det du behöver ta reda på. Hör av dig till Informationschefen om det är något du saknar. Dina synpunkter gör att handboken kan revideras och utvecklas.

Antagen av ledningsgruppen 2007-09-17



Ulrika Kjellström
Informationschef

Kommunikationspolicy

*”En människa som inte har information kan inte ta ansvar.
En människa som har information kan inte undgå att ta ansvar.”*

JAN CARLZON

Kommunikationsmål

Människor som bor och arbetar i Örebro län vet vad Länsstyrelsen i Örebro län arbetar med och vilka resultat vi når. Medborgarna upplever en hög service och har stort förtroende för vårt arbete.

Mål med det interna kommunikationsarbetet

Det interna kommunikationsarbetet ska bidra till att öka informationsutbytet inom Länsstyrelsen samt driva verksamheten mot uppsatta mål och visioner. Alla ska känna att de är en del av helheten och kunna ge grundläggande information om hela verksamheten. Information som berör förändringar, yttre händelser eller planerade åtgärder ska snabbt nå ut till de berörda medarbetarna. En aktiv intern kommunikation bidrar till att skapa engagemang, trivsel och en vi-känsla. Informationen ska vara öppen och stimulera till dialog mellan alla som arbetar på Länsstyrelsen. De interna kommunikationskanalerna, intranät, enhetsmöten och produktionsgruppsmöten används kontinuerligt för informationsutbyte.

Kriterier för att lyckas med det interna kommunikationsarbetet

För att lyckas med intern informationen gäller det att vi:

- har högt i tak och är öppna för varandras idéer, initiativ och synpunkter
- dagligen använder vårt intranät, InfoTorget
- är tillgängliga för varandra
- ger bra information till nyanställda
- utformar informationen så att den blir enkel och lättförståelig

Mål med det externa kommunikationsarbetet

Det externa kommunikationsarbetet ska sprida kunskap och intresse för Länsstyrelsen och våra verksamheter. Genom kommunikation och bra service ska vi bygga upp ett långsiktigt gott förhållande till våra målgrupper så att vi kan nå ut med våra budskap och bli förstådda hos de målgrupper vi har valt som mottagare. Länsstyrelsen ska ge centrala beslutsfattare saklig och allsidig information kring frågor som rör länet och dess utveckling. Vi ska arbeta med stor öppenhet och ge en god insyn i vår verksamhet och på så sätt skapa förståelse och förtroende.

Kriterier för att lyckas med det externa kommunikationsarbetet

Våra målgrupper spänner över hela samhället, enskilda individer, kvinnor och män, invandrare och infödda svenskar, unga och gamla, statsmakterna, andra myndigheter, kommuner, företag och organisationer. Informationen ska anpassas till målgruppens behov, förutsättningar och intressen. Detta påverkar utformningen och val av informationskanal.

Vid varje informationstillfälle gör vi ett medvetet val av åtgärder och kanaler. Valen gör vi utifrån följande frågeställningar:

- målgrupp, vem/vilka riktar sig budskapet till?
- hur snabbt måste budskapet ut?
- vilka formella informationsskyldigheter gäller för aktuellt budskap eller ärende?
- vilken kanal blir mest kostnadseffektiv med hänsyn till ovanstående frågor och uppsatta mål?

Så kommunicerar vi

*”Du har inte bara ansvar för vad du gör.
Du har också ansvar för att berätta om det.”*

Alla medarbetare som ”äger ett ärende” har ansvar för att arbetsuppgifterna utförs enligt verksamhetsmål och regler, men även för att informera om ärendet till berörda intressenter och medarbetare.

På samma sätt har medarbetarna ett ansvar för att aktivt söka information. Informationshanteringen är därför dubbelriktad. Denna grundsyn beskriver i första hand hur vi ska se på informationsarbetet och hur vi ska hantera våra relationer med varandra, med medborgarna och med våra uppdragsgivare. Vår personliga förmåga att kommunicera med medborgarna och med varandra betyder mycket för resultatets kvalitet.

Vår grundsyn på kommunikation bygger på Medborgarfokus, Öppenhet och Helhetssyn.

10 budord för kommunikationen

För att vi ska nå vårt övergripande kommunikationsmål, i en miljö där vi är många som konkurrerar om uppmärksamheten bland målgrupperna, arbetar vi utifrån 10 huvudprinciper.

1. Alla ska ta ansvar för kommunikationen. Vi är alla Länsstyrelsens ansikte utåt. Alla medarbetare är i sina kontakter med omvärlden ansvariga för hur vår myndighet uppfattas och förtroendet för oss. Kontakterna ska präglas av ett vänligt bemötande, öppenhet och hög servicenivå.

2. Tänk kommunikation i alla sammanhang där beslut tas. I alla sammanhang där vi fattar beslut – om nya rapporter, initiativ, yttranden, förslag, kritik, sanktioner med mera – ska vi tänka igenom vilka människor i vår omvärld som har intresse av att få informationen och hur vi ska förmedla den. Planera informationen parallellt med att beslutet arbetas fram.

3. Informera ”hemma” först. För att den externa kommunikationen ska vara tydlig och trovärdig måste den interna kommunikationen fungera. Det är ett chefsansvar, men även ett ansvar för alla medarbetare att dela med sig av och inhämta information så att vi kan utföra våra uppgifter effektivt och med hög kvalitet. Att ta ansvar för kommunikationen handlar både om att göra sig förstådd och att själv vara lyhörd för att kunna förstå den andra parten. Använd de interna kommunikationskanalerna, intranät, enhetsmöten och produktionsgruppsmöten för att dela med dig av din information. Läs InfoTorget varje dag.

4. Använd ett begripligt språk och formulera budskap som är tydliga och målgruppsanpassade. Våra beslut, rapporter, brev och annat som vi skriver ska uttrycka våra budskap till målgruppen på ett tydligt och begripligt sätt. Vi ska ha ett klart syfte med vår kommunikation och anpassa budskapet efter mottagarens behov, förkunskaper och situation. Vi använder en pedagogisk disposition och ett klart och begripligt språk.

5. Visa tydligt att Länsstyrelsen är avsändare. Oavsett kanal ska människorna vi kommunicerar med tydligt se att det är Länsstyrelsen som står bakom innehållet. Vår logotyp och grafiska profil (teckensnitt, färg och form) utgör våra tydliga igenkänningstecken. Allt material som Länsstyrelsen producerar ska följa vår grafiska profil. Läs mer i vår grafiska profil ”Ansiktet utåt”.

6. Ta initiativet. Information är färskvara och därför ska Länsstyrelsen ta initiativet. På så sätt får vi tolkningsföreträde och risken för missförstånd eller rykten minskar.

7. Öppenhet och insyn. Vår verksamhet ska präglas av öppenhet och insyn. Länsstyrelsen är skyldig att snabbt och smidigt visa offentliga handlingar för alla medborgare som så önskar i enlighet med offentlighetsprincipen.

8. Informera till media. Vi ska aktivt sprida information om våra förslag och resultat till nyhetsredaktionerna. Vi gör det på mediernas villkor – i nyhetsform. På redaktionell nyhetsplats kan vi nå ut med våra budskap brett, kostnadseffektivt och med hög trovärdighet. Snabb service ska känneteckna våra kontakter med journalister. Den som kan sakfrågan bäst är normalt den som uttalar sig för media.

9. Utnyttja webbplatsens möjligheter. Vår webbplats ska ge en samlad och aktuell bild av hela vår verksamhet. Här kan vi erbjuda tjänster dygnet runt för medborgare och företag. Webbplatsens startsida med nyhetslöpsedel är en enkel, snabb och tillgänglig kanal för information om vad som händer i vår verksamhet. Alla enheter ska aktivt informera om sin verksamhet på vår webbplats.

10. Samordna informationen. Det vi gör och säger i en informationskanal ska harmoniera med det vi gör och säger i en annan. Kombinerade och samordnade informationsinsatser förstärker varandra och därmed budskapet som helhet.

Ansvarsfördelning

Alla medarbetare

Vi är alla Länsstyrelsens ansikte utåt. Alla medarbetare är i sina kontakter med omvärlden ansvariga för hur vår myndighet uppfattas och vilket förtroende omvärlden får för oss. Våra kontakter ska präglas av ett vänligt bemötande, öppenhet och hög servicenivå.

Alla medarbetare ansvarar för att dela med sig av och inhämta information så att arbetsuppgifterna kan utföras effektivt och med hög kvalitet. Att ta ansvar för kommunikationen handlar både om att göra sig förstådd och att själv vara lyhörd för att kunna förstå den andra parten. Alla medarbetare ska följa de strategier och riktlinjer som finns för kommunikationsverksamheten.

Chefer

Cheferna ansvarar för att driva kommunikationsarbetet. Chefen ansvarar för att kommunikationsverksamheten på enheten följer övergripande strategier och riktlinjer, samt att kommunikationsaspekterna beaktas vid beslut.

Cheferna ansvarar för att medarbetarna ges tid och resurser att arbeta med informationsfrågor och att enheten har aktiva webbredaktörer.

Informationschef

Informationschefen tar fram förslag till kommunikationspolicy och andra övergripande informationsstrategier. Informationschefen och dennes medarbetare finns på stabens informationsfunktion, Info.

Info ansvarar för myndighetsövergripande information och kommunikation av särskild betydelse för länsledningen.

Info fungerar som internkonsulter och stöd för chefer och medarbetare inom kommunikationsfrågor. Info tar fram verktyg, riktlinjer och manualer för Länsstyrelsens kommunikationsverksamhet och kommunikationskanaler – webbplats, intranät, media, trycksaker, publikationer, bildhantering med mera. Informatörerna arbetar ständigt med att öka Länsstyrelsens och medarbetarnas kompetens kring dessa frågor.

Länsledning

Länsledningen är ytterst ansvarig för kommunikationsfrågor och fattar beslut om kommunikationspolicy och andra styrdokument. Länsledningen har det övergripande ansvaret för att kommunikationsaspekterna beaktas i myndighetens beslutsprocess och för att organisationen har resurser att tillämpa kommunikationspolicyn.

Manualer och interna styrdokument

Som ett komplement till denna Kommunikationshandbok finns det andra manualer och interna styrdokument som i mer detaljerad grad beskriver hur du ska hantera olika saker, t.ex. hur rapporter och trycksaker ska se ut.

Du hittar alla dessa manualer och styrdokument på InfoTorget, under Stödjande/Om Information.

Grafisk profil

Vår grafiska profil, Ansiktet utåt

Vår webbplats

Manual för publicering på www.t.lst.se

Riktlinjer för www.t.lst.se

Vårt intranät

Manual för publicering på InfoTorget

Riktlinjer för InfoTorget

Bildhantering

Hur vi arbetar med bilder. Läs Kapitel Bildspråk och bildhantering i Ansiktet utåt.

Manual för bildbanken

Krisinformation

Manual för kriswebben

Personligt uppträdande och bemötande

När en människa är i kontakt med dig som länsstyrelseanställd möter hon Länsstyrelsens varumärke i egen hög person. Det är din insats som avgör hur bilden av vår organisation kommer att uppfattas. Bilden kan bli allt från bra, likgiltig till dålig.

Poeten Anne Sexton skrev en gång följande:

*”Det spelar ingen roll vem min far var.
Det som spelar roll är hur jag minns honom.”*

Det är med andra ord hur omgivningen upplever oss som är utslagsgivande, inte hur vi upplever oss själva. Och det är med denna inställning vi har format detta avsnitt om personligt uppträdande.

Att representera hela Länsstyrelsen

När du möter medborgare i tjänsten företräder du hela Länsstyrelsen och det ska framgå. För att kunna göra det bör du känna till en del om verksamheten, utöver det du själv jobbar med. Om du ska hålla ett anförande inför en grupp är det lämpligt att i inledningen säga något om hela Länsstyrelsen. Till din hjälp har du:

- en film om Länsstyrelsen (finns med svenskt och engelskt tal, samt med svensk och engelsk textning.)
- broschyren Vad vi gör och för vem. (finns en svensk och en engelsk version.)
- en powerpoint-presentation som beskriver vår verksamhet (finns en svensk och en engelsk version, samt en version på lättläst svenska.)

Film och broschyrer hämtar du hos Info. Powerpoint-presentationen hittar du på nätverket under G:Profilhandbok/Presentationer/Välkommen till Länsstyrelsen i Örebro län.

Du anpassar längden och nivån på presentationen om vår övriga verksamhet efter situationen.

Attityder

Du har chansen att göra ett intryck på den människa du har kontakt med. Även om det handlar om ett kort telefonsamtal, så har du möjlighet att sända positiva signaler. Ett omdöme om dig kan bli:

”När jag ringde Länsstyrelsen möttes jag av en engagerad person”.

Vi bedriver all vår verksamhet med skattepengar, vilket också kräver en insikt om att vi är till för länets medborgare och inte något självändamål.

Medborgarna har rätt att kräva en bra service

Vad är bra service? Svaret varierar beroende på vem du frågar. Kvalitetsupplevelser är väldigt individuella. Några kännetecken på bra service är ändå de flesta människor överens om: uppfyllda löften, tydliga besked, rimlig väntetid, närhet och engagemang. Ett vanligt diskussionsämne är vad som är snabb service. Vi kan inte precisera något allmängiltigt mått. Men en sak är viktig, oavsett hur lång tid ett ärende tar att processa ska vi på Länsstyrelsen alltid kunna ge besked om när det aktuella ärendet kommer att vara färdigbehandlat.

Att bryta isen

Visst är vi en seriös myndighet som bland annat har rättssäkerhet som ett honnörsord, men det betyder inte att vi måste skapa en onödig distans mellan oss och länets medborgare (eller andra personer vi möter). Tvärtom har vi oftast mycket att vinna på att bryta isen. Små gester

som att bjuda på en kopp kaffe, möta en besökare i receptionen, ta hand om en kapp, tacka för besöket och följa till utgången visar på omsorg som uppskattas.

På besök eller tillsyn

Vid externa besök representerar vi en myndighet och väljer tidpunkt, språk, klädsel osv. efter det som lämpar sig för situationen. Oavsett om det rör sig om att medverka efter inbjudan hos exempelvis ett företag eller om vi finns på plats för att göra tillsyn är det angeläget att vi är artiga och tillmötesgående, men slår vakt om vår integritet. Gäller besöket en person eller företag där Länsstyrelsen utövar tillsyn, beviljar bidrag eller annan myndighetsutövning är det viktigt att du är särskilt försiktig med hur du låter dig bjudas. Vid dessa tillfällen är det acceptabelt att du blir bjuden på fika. Dessa besök skiljer sig från allmänna sammankomster där exempelvis centrala ämbetsverk arrangerar konferenser eller möten där deltagare kan bli bjudna på mat eller middag. Om du känner dig osäker bör du rådgöra med din enhetschef.

Några funderingar

Hur tror du att omvärlden upplever dig? Vilket vardagsuppträdande har du? Hur ser det ut på ditt tjänsterum? Vilken uppmärksamhet ger du dina kollegor? Förstärks eller försvagas den grundsyn som Länsstyrelsen vill stå för?

Verbal kommunikation

Bra kommunikation är ett växelspel. Om till exempel två personer möts utvecklas en dialog med ett givande, tagande och bekräftelse på att man förstår varandra. I din roll på Länsstyrelsen har du ett huvudansvar för att skapa en fungerande kommunikation, oavsett om du talar eller skriver.

Det är inte din ensak hur du formulerar dig. Din vilja att kommunicera framgångsrikt måste visa sig i ditt sätt att uttrycka dig.

Telefonkultur

Ett av de mer informella medierna är telefonen. Många trivs med den medan säkert lika många vantrivs. Även här har du en viktig roll. Den du talar med ska känna sig komfortabel samtidigt som ni ska förstå varandra. När du svarar i telefonen säger du:

-Länsstyrelsen, förnamn, efternamn.

Läs mer om detta i ”Riktlinjer för hur vi hanterar telefonsamtal”. Du hittar dokumentet på InfoTorget under Styrande/Styrdokument och policier/Telefonicier.

Några funderingar

Hur tror du att omgivningen uppfattar din kommunikation? Är du tydlig eller otydlig? Finns det beteenden som du kan förbättra?

Hur väl stämmer ditt kroppsspråk överens med din muntliga kommunikation? Berättar t.ex. ditt ansikte för en besökare att du är jättestressad, medan din röst försöker ge intryck av något annat? Kroppsspråket betyder mer än vad många människor tror.

Ett klart och begripligt språk

Vi är en myndighet och måste vara noggranna med hur vi uttrycker oss. Vi ska tala och skriva korrekt svenska för att undvika missförstånd och skapa förtroende. Det går förstås att förena med begriplighet. Ibland måste t.ex. en svårtillgänglig och fullständig lagtext citeras för att uppfylla juridiska krav. Inled med en lättförstådd sammanfattning av den komplicerade texten. Därefter kan lagtexten citeras eller eventuellt läggas som bilaga. Du kan läsa mer om detta i kapitlet ”Skrivregler”.

Normer för klädsel (s.k. dress code)

För att klara av vårt uppdrag samarbetar vi med andra aktörer och på olika sätt – allt från myndighetsutövning till rådgivning – får vi enskilda människor, organisationer och företag att delta i arbetet med att skapa ett bättre län. Det är därför mycket viktigt att de människor som kommer i kontakt med Länsstyrelsen får tilltro till myndigheten. Inga andra än vi som arbetar på Länsstyrelsen kan skapa den känslan.

Denna text handlar om hur vi, när det gäller klädsel, kan bevaka kvalitet och mötas av förtroende från omvärlden. Texten ska betraktas som rekommendationer snarare än tvingande regler. Ytterst är sunda förnuftet den bästa vägledningen. Vem ska jag möta under min arbetsdag? Kommer kollegor att ha besökare som samtidigt kommer att träffa mig? Vilka signaler sänder min klädsel? Kan mitt sätt att klä mig provocera någon? Vad är en rimlig balans mellan komfort och representativitet? Vilka förväntningar har de personer jag möter på min klädsel?

Beroende på situation kan ledig klädsel vara passande vid ett tillfälle och direkt opassande vid ett annat. Befinner du dig i Läns huset eller i andra officiella sammanhang där du representerar Länsstyrelsen är det inte lämpligt med en alltför ledig klädsel.

Har vi högtidligt besök, med t.ex. utländska gäster, bör vi möta deras sätt att klä sig. Att, som man, inte ha slips när en hel delegation besökare har det anses i de flesta kulturer som oartigt. Situationen kan också vara omvänd. I fel sammanhang kan klädsel i slips och mörk kostym skapa en obehaglig distans mellan två parter. Med andra ord kan slips både skapa trygghet och otrygghet beroende på när den används.

Är du tveksam hur du ska klä dig i ett visst sammanhang? Hör gärna med en kollega som har erfarenhet från en tidigare situation.

Vårt intranät - InfoTorget

InfoTorget är vår övergripande interna nyhetskanal. Intranätet ska vara ett hjälpmedel i det dagliga arbetet, stärka samhörigheten, väcka och stimulera till debatt.

Läs InfoTorget varje dag!
Där hittar du viktiga nyheter som berör vår verksamhet.

Läs infoTorget varje dag

En stor del av informationen inom Länsstyrelsen förmedlas via intranätet och därför har alla medarbetare som uppgift att hålla sig uppdaterad via intranätet. Information som ska nå många inom länsstyrelsen ska publiceras på intranätet och får inte ersättas av e-post.

Vad ska vi publicera på InfoTorget?

På InfoTorget ska vi kunna läsa om vad som händer på Länsstyrelsen, vad som gäller på vår arbetsplats och hur organisationen är strukturerad. Därför är det allas ansvar att publicera information på InfoTorget. Så fort informationen kan vara av intresse för flera medarbetare så hör den hemma på InfoTorget.

I kalendariet publicerar vi information om planerade händelser som kan vara intressanta för andra att känna till, exempelvis större möten med externa inbjudna, evenemang samt seminarier och utbildningar. Även inslag som kan stärka sammanhållningen och hjälpa oss att lära känna varandra är välkomna.

På enheternas egna sidor ska det minst finnas mötesanteckningar från enhetsmöten samt länk till verksamhetsplanen. Utöver det är det välkommet att till exempel informera om verksamheten, skapa en egen anslagstavla, publicera mötesanteckningar och enhetsgemensamma dokument.

InfoTorget är ett delat ansvar

Informationschefen har länsledningens uppdrag att ansvara för policy, övergripande struktur och grafisk profil för infoTorget. Informationschefen ansvarar även för utveckling av innehåll och funktioner. **Info** ansvarar för intranätets startsida samt svarar för utbildning, stöd och rådgivning till webbredaktörerna. Detta sker bland annat i form av webbrådsmöten (en webbredaktör per enhet) och webbredaktörmöten (samtliga webbredaktörer).

Enhetscheferna ansvarar för att enheten använder InfoTorget som övergripande intern nyhetskanal, genom att både publicera och ta till sig information. Enhetscheferna ansvarar för att enheten har en fungerande webbredaktörsorganisation på enheten, med rätt antal utbildade webbredaktörer.

Alla **medarbetare** ansvarar för att hålla sig uppdaterad via intranätet samt att bidra med nyheter och texter till InfoTorget. Enhetens **webbredaktörer** ansvarar sedan för att publicera och uppdatera enhetens information.

IT i Västra Götaland ansvarar för drift och tekniskt underhåll av webbplatsen. Info administrerar behörigheterna.

Har du frågor eller tips på förbättringar, vänd dig till någon på Info.

Alla enheter ska publicera sina anteckningar från enhetsmötena på InfoTorget.

Hur lär jag mig att publicera information på intranätet?

Alla medarbetare på Länsstyrelsen får publicera nyheter, lägga till aktiviteter i Kalendrar och Anslagstavlor på vårt intranät. Du som regelbundet har behov av att lägga ut information på InfoTorget kan bli intranätredaktör genom att gå en utbildning som arrangeras av Info. Håll utkik på InfoTorget, där presenterar vi vilka datum vi genomför kurserna. Du kan även vända dig till någon på Info för mer information.

Var ska sidan placeras?

InfoTorgets struktur utgår från ett överskådligt antal övergripande rubriker på startsidan. Dessa leder vidare till fördjupad information och annan information som kan associeras till rubriken. Ofta finns en naturlig plats i strukturen för en ny sida eller ett nytt block av information. Om du är osäker på var din sida ska ligga, rådgör med någon på Info.

På InfoTorgets startsida publiceras interna nyheter

Info ansvarar för InfoTorgets startsida. Har du information som du vill ha ut som en toppnyhet på InfoTorget så ta kontakt med någon på Info. Nyheterna byts ut allteftersom nya nyheter publiceras. Händer det mycket kan de alltså försvinna snabbt från startsidans löpsedel, men de finns kvar i nyhetsarkivet.

Använd kalendariet för att visa planerade händelser

I kalendariet kan alla publicera information om planerade händelser som kan vara intressanta för andra att känna till, exempelvis större möten med externa inbjudna, studiebesök, evenemang samt seminarier och utbildningar som riktar sig till Länsstyrelsens personal.

Illustrera gärna din text med bilder

En bild ska underlätta för läsaren och förstärka det du vill förmedla. Läs mer om bildhantering i kapitel "Webbplatsen/Bilder", samt i vår grafiska profil "Ansiktet utåt".

Tänk på att personuppgiftslagen och upphovsrättslagen även gäller på InfoTorget. Det innebär att du ska äga bilden eller ha tillstånd för att få publicera bilden. Läs mer om detta i kapitel "Lagar och regler", samt i vår grafiska profil "Ansiktet utåt".

Så fungerar sökfunktionen

När du inte hittar rätt information på InfoTorget kan du använda sökfunktionen. Den söker igenom all publicerad text, däremot söker den inte i länkade dokument. Tänk på att du även får upp arkiverade nyheter ur nyhetsarkivet i sökningen. Kontrollera alltid publiceringsdatumet för att bedöma om texten är aktuell. Du kan även använda listningen A-Ö eller Webbkartan för att snabbt hitta det du söker.

Privat annonsering på anslagstavlan

Anslagstavlan är avsedd för enstaka privat försäljning, inte kontinuerlig försäljning av lotter eller liknande. Den som lagt ut en annons på annonstorget ansvarar själv för att ta bort den när försäljningen är avklarad. I anslagstavlan kan du även lägga ut anslag om t.ex. samåkning.

Diskussionsforum

Här kan du föra fram dina åsikter och synpunkter på det mesta som rör Länsstyrelsen, verksamheten och jobbet. Du kan naturligtvis kommentera tidigare inlägg och medverka till att hålla ett högt debattklimat inom huset. Använd vanligt sunt förnuft om vad och hur du skriver. Alla medarbetare kan starta ett nytt ämne och göra inlägg. Lämna gärna förslag till stabens informatörer på nya ämnen att ta upp samt om du vill få upp diskussionsforumets högerbox på startsidan.

Länsstyrelsernas gemensamma intranät

Alla landets länsstyrelser har också ett gemensamt intranät som heter Infoportalen (tidigare Infoservern) Där finns information som kan vara till nytta för och intressera alla länsstyrelser. Du hittar Infoportalen via en länk på InfoTorget uppe i vänstra hörnet i toppmenyn.

Läs mer om hur vi arbetar med InfoTorget i "Riktlinjer för InfoTorget". Du hittar den och vår publiceringsmanual på InfoTorget under Stödjande/Om Information/Webb

Webbplatsen – www.t.lst.se

På vår webbplats www.t.lst.se ska vi ge en samlad och aktuell bild av hela vår verksamhet. Webbplatsens löpsedel är vår enklaste, billigaste och snabbaste möjlighet att informera regelbundet om vad som händer i vår verksamhet. Denna möjlighet ska vi ta tillvara.

Webbplatsen ska vara tillgänglig för alla människor. Webbplatsen ska utformas utifrån medborgarnas behov och förutsättningar. På webben har vi möjlighet att erbjuda tjänster på ett enkelt sätt dygnet om för medborgare, företag och organisationer. Det är också en del av det 24-timmarsuppdrag som länsstyrelserna gemensamt fått från regeringen. Syftet är att utveckla e-tjänster som svarar upp mot medborgarnas krav på ökad tillgänglighet och service, men även att kunna utföra vårt arbete enklare och effektivare. Vår webbplats är ett viktigt hjälpmedel för att vi ska kunna leva upp till kraven på oss som en 24-timmarsmyndighet.

Enheterna ansvarar för att publicera och hålla sin information aktuell på www.t.lst.se

Mål med webbpublicering

Alla webbsidor ska leva upp till Länsstyrelsens övergripande verksamhets- och kommunikationsmål samt medverka till att stärka Länsstyrelsens profil som en modern och serviceinriktad 24-timmarsmyndighet.

Vår webbplats ska vara levande och ge medborgarna det de behöver. Webbplatsen ska:

- ha aktuell och uppdaterad information,
- vara en väl fungerande och lättnavigerad webbplats,
- vara professionell, seriös och enhetligt utformad,
- använda ett enkelt och begripligt språk,
- uppfylla rekommendationerna i Vervas ”Vägledningen 24-timmarswebben”.

Webbplatsen är ett delat ansvar

Informationschefen har länsledningens uppdrag att ansvara för policy, övergripande struktur och grafisk profil för webbplatsen. Informationschefen ansvarar även för utveckling av innehåll och funktioner på webbplatsen. Stabens informatörer på **Info** ansvarar för webbplatsens startsida, produktion av myndighetens övergripande information samt svarar för utbildning, stöd och rådgivning till webbredaktörerna. Detta sker bland annat i form av webbrådsmöten (en webbredaktör per enhet) och webbredaktörsmöten (samtliga webbredaktörer).

Enhetscheferna ansvarar för att enheten använder webbplatsen som kommunikationskanal samt för att innehållet följer gällande lagar och policy. Enhetscheferna utser webbredaktörer för verksamheten och ansvarar för att enheten har en fungerande webbredaktörsorganisation, med rätt antal utbildade webbredaktörer. Enhetschefen ska även utse en **huvudansvarig webbredaktör** för enheten som ska ingå i **webbrådet**. Webbrådets ledamöter stödjer och samordnar enhetens webbredaktörer.

Gruppledarna fördelar skrivruppdrag vid produktionsgruppsmötena. Alla **medarbetare** ansvarar för att bidra med information om sitt sakområde och se till att informationen hålls aktuell. **Webbredaktörerna** ansvarar för att publicera och uppdatera enhetens information och rapporter samt se över att länkar och dokument fungerar.

IT i Västra Götaland ansvarar för drift och tekniskt underhåll av webbplatsen. Info administrerar behörigheterna.

Har du frågor eller tips på förbättringar på webbplatsen vänder du dig till någon av stabens informatörer.

Hur blir jag webbredaktör?

Vill du själv kunna publicera information på vår webbplats, kontakta din enhetschef eller Informationschefen. Info genomför regelbundet utbildningar i vårt publiceringsverktyg.

Målgrupper och målgruppsanpassning

Förutom allmänheten är företag, samarbetspartners, kommuner, skolor, myndigheter, departement, olika organisationer och massmedia med flera viktiga målgrupper. Vår egen personal och andra länsstyrelser utgör också en viktig målgrupp.

Med tanke på att alla användare inte har den allra senaste datorutrustningen eller snabbaste uppkopplingen är det angeläget att vår webbplats håller en sådan nivå på applikationer, bilder med mera att allt material kan bli snabbt tillgängligt för alla. Webbplatsen ska uppfylla WAI-kriterierna för tillgänglighet. (WAI= Web Accessibility Initiative.)

Materialet ska disponeras på sådant sätt att olika målgrupper utan större svårigheter kan hitta och tillgodogöra sig vår information, oavsett om de känner till oss väl eller om det är första gången de kommer i kontakt med vår webbplats.

Vad ska vi publicera på www.t.lst.se

Informationen på vår webbplats ska vara av intresse för våra målgrupper. Länsstyrelsens enheter ska använda webbplatsen för att regelbundet informera om vad som händer och kommer att hända i vår verksamhet samt ge svar på återkommande frågor. Startsidans nyhetslöpsedel är en snabb och kostnadseffektiv kanal för vår externa information.

Material som vi lägger ut på vår hemsida:

- är aktuellt och viktigt att nå ut med,
- är intressant och begripligt för målgruppen/målgrupperna
- ger svar på ofta förekommande frågor
- ger bra service till våra besökare, till exempel i form av e-tjänster
- följer gällande lagstiftning
- ska vara fritt från reklam
- följer den grafiska profilen.

Var ska sidorna publiceras

Vår webbplats följer en grundstruktur som är framtagen för att besökaren lätt ska hitta informationen. Strukturen har tagits fram i samarbete med övriga länsstyrelser. En ny sida eller ett nytt block av information kan oftast lätt publiceras på en naturlig plats i strukturen. Om du är osäker på var i strukturen en sida bör placeras, rådgör med någon på Info.

Håll webbsidorna levande

Texter som publiceras på webben är inte färdiga när du publicerat dem. När du lagt ut dina texter, så ska du fortsätta att bevaka dina sidor och uppdatera gammal information. Komplettera med nya uppgifter, ta bort inaktuella stycken och uppdatera länkar. Tänk på att webbsidor kan flyttas och försvinna. En sida du länkat till kanske inte finns längre fram i tiden.

Tillgänglighet

Vår webbplats når många olika besökare. Alla har olika förutsättningar att ta till sig information. Webben är en unik informationskanal genom att den gör det lättare för många människor med funktionshinder att tillgodogöra sig information. Att vår webbplats är informativ och tillgänglighetsanpassad blir därför en demokratisk fråga. Många vill till exempel att texten ska kunna göras större. Informationen kan också koda så att hjälpprogram kan läsa upp informationen för besökaren. Det här behöver du som

Läs mer om hur vi arbetar med webben i "Riktlinjer för www.t.lst.se". Du hittar den och vår publiceringsmanual på InfoTorget under Stöd-jande/Om Information/webb

webbredaktör inte tänka på – tillgängligheten är redan inbyggd i det verktyg vi använder för att publicera informationen på vår webbplats.

Tillgänglighet handlar även om det som du som webbredaktör kan påverka. Bilder ska till exempel alltid föras med en beskrivande text, som talar om vad bilden visar. Även länkar ska ha en beskrivande text, s.k. Tooltip, som talar om vad som händer om du klickar på länken. Läs mer om detta lite längre fram i avsnittet ”Alternativ text”.

Allmän information om Länsstyrelsen och dess verksamhet ska även finnas i lättläst version. Den länsstyrelsegemensamma webbförvaltningsgruppen arbetar tillsammans för att hela tiden förbättra tillgängligheten på våra webbplatser och i vårt administrationsgränssnitt. Läs mer i vår Handikapplan eller ta kontakt med Informationschefen om du vill veta mer om Länsstyrelsens arbete med tillgänglighetsfrågor. Du kan också läsa mer i Vervas publikation ”Vägledningen 24-timmarswebben” som du hittar på InfoTorget under Stödjande/Om Information/webb.

Webbplatsens grafiska profil

Alla sidor under www.t.lst.se ska ha en gemensam grafisk profil. Avsändaren, Länsstyrelsen i Örebro län, ska vara tydlig oavsett innehåll på den aktuella sidan. Länsstyrelsens logotyp finns alltid med längst upp i vänstra hörnet. Inga mönstrade bakgrunder eller bakgrundsbilder får förekomma.

Sidmallar

Människor ska känna igen sig oavsett var de befinner sig på vår hemsida. Därför använder vi alltid sidmallarna som garanterar att webbplatsen får ett gemensamt grafiskt utseende. En mall innehåller ett antal inmatningsfält där du kan mata in bilder och text.

Typografi

Typografin i sidmallarna är förprogrammerade och ska följas. Använd formatmallarna när du skriver underrubriker. Det typsnitt vi använder oss av är Verdana, som är speciellt utarbetat för text på dataskärm. Mallarna styr textformatet i rubrik, ingress och brödtext. Texten går oftast att ändra till fet eller kursiv stil. I vissa inmatningsfält kan du göra en del ändringar enligt symbolerna i fältlistens övre kant.

Bilder

Bilder använda på rätt sätt förhöjer webbplatsens informationsvärde. Bilder kan hjälpa användaren att förstå texten genom att de kan lätta upp tunga textmassor. Försök alltid att hitta bra bilder till dina sidor. Finns det ingen bra bild, så ska du avstå. Läs mer om bildspråk och om hur Länsstyrelsen använder sig av bilder i vår grafiska profil ”Ansiktet utåt”.

Tänk på att personuppgiftslagen och upphovsrättslagen gäller när du ska publicera bilder. Det innebär att du ska äga bilden eller ha tillstånd för att få publicera bilden. Läs mer om detta i kapitel ”Lagar och regler”, samt i vår grafiska profil ”Ansiktet utåt”.

Bildformat

För att bilderna ska gå lätt att ladda även på långsamma modemuppkopplingar och vara tekniskt möjliga att se med webbläsare, måste bildens format anpassas.

För bilder på webbplatsen gäller följande:

- Upplösning: 75 dpi.
- Filformatet: jpg för fotografier, jpg eller gif för illustrationer.
- Storlek: 60-160 pixlar om det finns text bredvid, max 380 pixlar bred om ingen text finns bredvid.

Bildtext

En bild väcker ofta nyfikenhet och frågor. En bildtext är också något av det som en användare först läser och är därför ett bra sätt att fånga läsarens intresse. Om bilden föreställer en viss plats, ange platsen i bildtexten för att stilla nyfikenheten. För att locka till läsning kan du koppla bildtexten till något som sägs i brödtexten.

Ange fotograf/illustratör

Ange alltid vem som är fotograf genom att skriva fotografens namn i anslutning till bilden. Att berätta vem som fotograferat eller illustrerat är ett krav då vi köper bilder från externa fotografer. Men det är också ett trevligt sätt att uppmuntra fler kollegor till att bidra med bilder till hemsidan. Ange fotografens namn sist i bildtexten, exempelvis:

”Lekande barn vid Naturens hus. Foto: Roger Lundberg.”

”Fisktärnor. Foto: Mats Grimfoot, Länsstyrelsen.”

Alternativ text

Skriv alltid in alternativ text på bild. Alt-texten ska beskriva vad bilden föreställer. Alternativ text kallas den text som visas när muspekaren dras över bilden på webbsidan. Den texten är viktig, t.ex. för människor med synnedsettningsproblem och som läser sidorna med hjälp av talsyntes. Den som sitter med en långsam modemuppkoppling kan i webbläsaren välja att inte visa bilder, även där är alt-texten ett hjälpmedel.

Använd kalendarier för att visa planerade händelser

I kalendarier publicerar vi information om planerade händelser. Det kan vara konferenser, seminarier och utbildningar som vi på Länsstyrelsen är med och arrangerar.

Uppdatering

En attraktiv webbplats är ständigt aktuell och innehåller inga felaktiga uppgifter. All information ska därför regelbundet ses över. Vårt publiceringssystem sätter automatiskt ett revideringsdatum på sex månader framåt då en sida skapas. När revideringsdatumet inträffar får den sidansvarige en e-post som en påminnelse om att gå in på sidan och se över om något behöver ändras eller uppdateras.

Metadata

För att underlätta indexering och sökning av information på vår hemsida är det viktigt att all metadata fylls i för alla publicerade sidor. Exempel på metadata är nyckelord, viktiga ord i texten, och en kort beskrivning av innehållet i texten.

Webbadress

Adressen www.t.lst.se, det så kallade domännamnet, är vår huvudsakliga hemvist på Internet. Den adressen hänvisar vi till i allt tryckt material som broschyrer, publikationer, brevpapper m.m. Vår webbplats kan du också nå via länsstyrelsernas gemensamma webbplats www.lst.se, eller www.lansstyrelsen.se.

Kontaktuppgifter och e-postadresser

Många besökare använder vår webbplats för att leta efter kontaktuppgifter. Därför ska det på varje sida finnas information om vem som är kontaktperson.

För att undvika skräppost, s.k. spam, anger vi inte några personliga e-postadresser i skrift på vår webbplats. E-postlänkarna till sidansvarig genererar automatiskt ett formulär som kan fyllas i och skickas till rätt person.

Länkar till andra webbplatser och till interna dokument

Vi har som myndighet ansvar för vilka webbplatser vi länkar vidare till. Länka bara till webbplatser du vet är pålitliga och seriösa informationskällor. När vi länkar från vår webbplats till information på annan webbplats, ska länken alltid öppnas i nytt fönster. Anledningen till det är att det klart ska framgå att man befinner sig utanför Länsstyrelsens webbplats och att ansvaret för innehållet inte är vårt. Länkarna ska kontrolleras regelbundet.

När vi länkar till dokument ska vi ange hur stor filen är och i vilket filformat den är, t.ex. (*pdf, 22kB*).

En sida med många länkar till pdf-filer ska även ha en länk till nedladdningssidan av Acrobat Reader, gratisprogrammet som krävs för att läsa PDF:er.

Både interna och externa länkar ska använda sig av en beskrivande text (alt text) som klart och tydligt beskriver vart länken går.

Länsstyrelsernas gemensamma webbplats

Alla länsstyrelser har en gemensam webbplats som du når på www.lansstyrelsen.se, eller www.lst.se.

Mediekontakter

”Det finns bara en sak i världen som är värre än att folk pratar om en och det är att de inte pratar om en.”

OSCAR WILDE

*”En nyhet – det är en sanning som någon eller några vill hålla hemlig...
... allt annat i tidningen är annonser.”*

**LORD NORTHCLIFFE, ENGELSK TIDNINGSPIONJÄR PÅ
1800-TALET**

Massmedia är den mest effektiva kanalen för att snabbt och effektivt nå ut med ett budskap till såväl allmänhet som utvalda målgrupper. Men Länsstyrelsen bestämmer inte innehåll i massmediernas artiklar eller utsändningar. Det är bara när det gäller betalda annonser, i insändare eller debattartiklar som vi själva skriver som vi kan formulera innehållet. Och inte ens då har vi full kontroll. För redaktioner bestämmer i vilken miljö som budskapet presenteras, sätter rubriker och gör bildval.

Massmediernas frihet är en av grundstenarna för demokrati. Ingen som företräder makten - regeringen, kungen, myndigheter, storföretag – ska enligt svensk grundlag kunna censurera eller kväva det fria ordet.

”Någon tryckningen föregående granskning av skrift eller något förbud mot tryckning därav må ej förekomma. Ej heller vare tillåtet för myndighet eller annat allmänt organ att på grund av skrifts innehåll, genom åtgärd som icke äger stöd i denna förordning, hindra tryckning eller utgivning av skriften eller dess spridning bland allmänheten.”

TRYCKFRIHETSFÖRORDNINGEN 2§

Bilden av Länsstyrelsen i massmedia har en direkt effekt på våra möjligheter att få gehör för våra uppfattningar och genomslag för olika initiativ och beslut. Hur vi beskrivs påverkar vårt förtroende hos medborgare, uppdragsgivare och samarbetsparter. Det påverkar också trivsel och arbetsmotivation hos var och en av oss. Ett väl genomtänkt och aktivt mediearbete lönar sig. Det gäller både när journalister kontaktar oss och när vi själva tar initiativ till kontakten genom till exempel pressmeddelanden.

Massmedias genomslagskraft har påtagligt ökat med tiden. Ny teknik har gjort det enklare att nå många på kort tid – men konkurrensen om allmänhetens intresse har också skärpts. De medier som lyckats bäst är de som lyckats bäst i konsten att paketera och utforma budskap och underhållning på det sätt som passar allmänhetens villkor. Det har lett till att graden av spektakulärt inslagna program och artiklar ökar. De som kan förklara världsbilden i en kort mening får större utrymme i massmedia än de som månar om att sanningen inte är svart eller vit utan också innehåller ett spektrum av nyanser.

Det betyder inte att Länsstyrelsen i sin ambition att få uppmärksamhet i media ska göra avkall på sina viktiga myndighetsprinciper om rättssäkerhet och korrekthet.

Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

REGERINGSFORMEN 1:2

Kännedom om massmediernas arbetsförhållanden, konkurrenssituation och allmänna förutsättningar är en nödvändighet för att Länsstyrelsen ska lyckas kommunicera med massmedia och därigenom nå allmänhet och uppdragsgivare.

Att kontakta media

Massmedias villkor är att producera mycket på kort tid och med få medarbetare. Det betyder att tiden för komplicerade händelser och undersökande och granskande journalistik är allt mer begränsad. Men det betyder också att förutsättningarna för oss att få utrymme för korta, enkla budskap har ökat.

Pressmeddelande

Att skriva pressmeddelanden där vi är tydliga, enkla och begripliga är därför en bra metod att nå ut. Utkast till pressmeddelanden tas fram av berörd handläggare som sedan tar kontakt med presschefen för synpunkter och slutligt ställningstagande om utskick, utformning och tidsplan. Presschefen skickar ut meddelandet och publicerar på webben.

Använd mallen för pressmeddelande när du skriver.

När ett pressmeddelande kommer till en redaktion finns följande alternativ;

- Det hamnar i papperskorgen direkt (vanligast)
- Det hamnar i högen för eventuell åtgärd om tid finns
- Det blir en notis i tidningen, på radion, i TV eller på nyhetsmediets webbplats
- Det blir till en aktiv redaktionell arbetsinsats som blir till ett reportage, nyhetsartikel/sändning.

Vår ambition, vårt mål med pressmeddelandet är att uppnå alternativ 3 eller 4. Tror vi inte att det är möjligt så skickar vi inte ut meddelandet.

Om ett pressmeddelande är utformat på riktigt sätt ökar våra chanser att få genomslag för budskapet på redaktionell plats. Ett pressmeddelandes uppgift är att väcka intresse. Det ska vara kort, tydligt och vinklat på ett koncentrerat huvudbudskap. Om vi lyckas med det kommer journalisterna att ringa och ställa följdfrågor där vi får chansen att utveckla våra ståndpunkter och resonemang. På redaktionell nyhetsplats kan vi nå ut med våra budskap brett, kostnadseffektivt och med hög trovärdighet. Vi tjänar på att vara först ut på plan för att motivera ett kontroversiellt beslut istället för att ge kritikernas uttolkningar fritt spelrum.

Skriv pressmeddelandet i god tid. Gäller det en rapport kan rätt tillfälle exempelvis vara då du skriver sammanfattningen. Ska du föredra ett ärende i styrelsen arrangerar presschefen ofta en presskonferens efter styrelsemötet och då behövs ett pressmeddelande.

Texten ska vara saklig och tonen neutral. Innehållet ska baseras på fakta. Rubriken ska vara intresseväckande och lyfta fram det viktigaste. Ingressen ger i samspel med rubriken i några få meningar en beskrivning av textens huvudpoäng. Den brödtext som följer ska ge svar på frågorna om vad som har hänt, varför, vem som gjort vad, hur, när och var. Meningarna ska vara korta, språket enkelt och aktivt. Citera gärna någon inblandad person, helst den kontaktperson som anges i pressmeddelandet.

Pressmeddelandet ska alltid ha kontaktuppgifter till den eller de personer som bäst kan svara på frågor. Kontaktpersonen ska vara tillgänglig för att ta emot telefonsamtal hela första dagen och helst även den påföljande. Mobilhänvisning är i de flesta fall ett måste. Skriv gärna in var journalisten kan läsa mer. Till exempel är det bra att vi på vår webbplats länkar vidare till beslutet eller rapporten som pressmeddelandet handlar om.

Ett pressmeddelande ska helst skickas ut på morgonen, inför att redaktionerna sätter sig för att planera dagens arbete. Får de det för sent är chansen liten att de kommer att göra något av det i morgon. Eftersom pressmeddelanden om beslut ska skickas ut samma dag som beslutet tas, måste den som berörs av beslutet på beslutsdagens morgon informeras och få beslutet via e-post eller fax innan pressmeddelandet skickas ut. Handläggaren ansvarar för detta.

Använd pressmeddelandemallen när du skriver. Mallen hittar du genom att öppna Word och klicka på "Länsstyrelsen-Mallar" uppe i verktygslistan.

Pressträffar

Vi inbjuder bara till **presskonferens** när det är många massmedier som söker samma fakta och när det finns anledning att tro att redaktionerna vill avsätta tid och plats i sina tidningar/sändningar för att berätta om ämnet. Presskonferenser är mycket svåra tillställningar, avståndet mellan oss och "dem" är stort och svårhanterligt. Vid enklare ärenden och där vi kan bjuda massmedia på bra upplevelser kan vi använda ordet **pressträff** istället för presskonferens.

Tipsa media

Det är viktigt att Länsstyrelsen har hög trovärdighet hos journalister och att myndigheten inte kan beskyllas för att favorisera vissa journalister eller massmedieföretag. Därför ska man undvika att i myndighetens namn ge nyhetstips till någon eller några utvalda. **Presschefen** kan avgöra när det finns utrymme för undantag. Som enskild medarbetare har man alltid en rätt att enligt tryckfrihetsförordningens meddelarfrihet ha kontakt med journalist – men då är det inte i myndighetens namn.

Dagens Post

Listan över dagens inkomna ärenden och utgående, upprättade handlingar kallar vi "Dagens Post" och den lägger vi ut på vår webbplats varje dag. Eftersom det förekommer personnamn i listan så har vi enligt personuppgiftslagen inte rätt att lägga ut den på Internet utan lösenordsskydd. Kontakta press- eller informationschefen för att få lösenord. Dagens Post läggs ut varje morgon (gårdagens ärenden) på vår webbplats och är den enskilt största kontakten med massmedia.

När media kontaktar oss

Journalister söker oss när de har fått tips om ett ärende, en händelse eller bara för att "kolla läget". Dagens Post-listan är den vanligaste källan till att journalister får vetskap om våra ärenden. Oftast ringer reportern direkt till den handläggare som har skött ärendet.

Vem ska tala med media?

Den **medarbetare** som kan sakfrågan bäst är normalt den som svarar på medias frågor och ställer upp på intervjuer. När det gäller enskilda ärenden är denna person oftast handläggaren. Om det rör sig om principer för hur Länsstyrelsen hanterar en viss typ av ärenden kan det vara lämpligt att **chefen** uttalar sig. Om den medarbetare som kan sakfrågan bäst inte har möjlighet att intervjuas är det den närmaste chefens ansvar att träda in i dennes ställe eller utse en ersättare. Det kan till exempel vara fallet när många journalister ringer i ett medialt uppmärksammat ärende samtidigt som den ansvarige handläggaren behöver arbetsro för att hinna utreda frågan.

Du kan alltid kontakta **presschefen** för att få stöd i dina mediakontakter och för att få hjälp med mediastategisk planering. Presschefen ska alltid underrättas om beslut av stort allmänt och medialt intresse, för att vara beredda på journalisters frågor och kunna hänvisa till rätt person. **Landshövding och länsråd** svarar normalt på myndighetsövergripande frågor av principiell karaktär.

Tips för intervjun/kontakt med media

Ett samtal från en journalist ska prioriteras. Alla medarbetare är i kontakten med journalister ambassadörer för Länsstyrelsen. Våra mediekontakter ska ske utifrån en **förståelse för journalisternas arbetsvillkor**. Primärt handlar det om att nyheter är färskvara, att journalister alltid har bråttom, att de sällan är experter på sakfrågan och att deras uppdrag är att granska, förenkla och göra saker begripliga för oftast oinsatta läsare, lyssnare och tittare

med ont om tid. För våra kontakter med journalister gäller därför **tillgänglighet, vänligt bemötande, snabb service, tydlighet** och att vi lämnar en **enkel beskrivning** av vad sakfrågan handlar om på ett **begripligt språk** för att undvika att missförstånd uppstår.

Ta det lugnt!

Ofta är vi oförberedda när en journalist kontaktar oss för att ställa frågor och vill veta mer i ett särskilt ärende. Se till att läsa på ärendet eller skaffa nödvändig information innan du uttalar dig! Men det betyder inte att du kan vänta i timmar eller dagar på att ge svar, men däremot en kvart eller max en timme. Under den tiden hinner du läsa igenom handlingar eller prata med kolleger eller chef för att få råd och hjälp. Om du inte har möjlighet att ringa tillbaka, be en kollega som är kunnig inom samma område eller din chef att ringa upp.

Ha aldrig så bråttom att du inte hinner samla dig och fundera över vad du vill få fram för budskap under intervjun. Det krävs många års rutin för att klara av att ta en intervju direkt – med ett slutresultat du känner dig nöjd med.

Tänk igenom innan!

Punkta ned de tre viktigaste budskapen du vill att journalisten ska hinna uppfatta under intervjun. Tänk igenom hur du kan formulera dessa kortfattat och begripligt så att feltolkningar undviks. Ge dig inte in på sakområden du inte behärskar. Om du känner dig osäker på om du är rätt person att besvara frågan, erkänn det och hjälp journalisten vidare till rätt person/organisation. När du intervjuas i rollen av tjänsteman på Länsstyrelsen är det Länsstyrelsens ställningstagande du ska redogöra för i dina svar. Tänk på att du representerar hela Länsstyrelsen när du uttalar dig för media i ett aktuellt ärende.

Föregrip inte besluten!

Var öppen och tillmötesgående, redovisa den information du kan ge men föregrip inte beslut. Om beslut inte är fattat undvik att spekulera i hur du personligen tror att utgången blir.

Aldrig "Off the record"!

Gör inga avtal med journalisten om att prata "off the record" – det vill säga en slags överenskommelse att berätta utan att det publiceras. Utgå ifrån att allt du säger är "on the record" och ska tåla offentlighetens ljus i tryckt artikel eller sänt programinslag.

Undvik försvarsposition

Förringa, förneka eller bortförklara inte misstag. Om det konstateras att vi gjort fel, att det finns brister i vår handläggning, ta det på största allvar, beklaga det som inträffat, visa empati med eventuella "drabbade" och meddela vilka åtgärder vi ska vidta. Låt dig inte stressas. Journalisten har sina deadlines, men för dig är det viktigt att informationen du lämnar är korrekt. Kanske måste du kolla en uppgift och ringa upp igen. Gör det i så fall.

Fråga om du får läsa dina uttalanden innan

Be gärna att journalisten ringer tillbaka och läser upp/e-postar/faxar de rader som du är citerade i. Du har ingen formell rätt men det ligger i många journalisters egna intressen att se till så att det blir rätt och riktigt.

Om det ändå blir fel i den tryckta tidningen – lär dig av misstaget och se till att vara ännu bättre förberedd och ännu tydligare vid nästa intervju. Allvarliga faktafel om Länsstyrelsen ska alltid påtalas för journalisten för att undvika att felet upprepas. Möjligheten att kräva rättelse eller genmäle ska vi hushålla klokt med – stäm alltid av med **presschefen**.

Efteråt

Fundera gärna kring vilket genomslag medieinitiativet fick. Fundera över vad som gick bra och vad som kan göras bättre nästa gång.

Krisinformation

*”Olyckshändelser är konstiga saker.
Man råkar inte ut för dem, förrän man råkar in i dem.”*

NALLE PUH

En kris kan ta sig många uttryck. En sak har dock alla kriser gemensamt – de leder till förvirring och inger en känsla av maktlöshet. I kriser behöver människor snabbt få svar på sina frågor från någon som man känner att man kan lita på. Förtroendeingivande kommunikation är i mångt och mycket den faktor som avgör om krishanteringen fungerar bra eller ej.

I propositionen ”Samverkan vid en kris – för ett säkrare samhälle” (prop. 2005/06:133), redovisas strategier för samhällets säkerhet. Där kan man bland annat läsa att en effektiv och trovärdig krishantering i allt högre grad beror på vilket sätt verksamhetsansvariga informerar och kommunicerar med allmänhet och medier. Det handlar om att under stor tidspress och osäkra förhållanden kvalitetsgranska, sammanställa, ta emot och lämna information på ett bra och trovärdigt sätt.

Det här avsnittet handlar om den krisinformation som Länsstyrelsen har att hantera vid olyckor och kriser i Örebro län eller i utlandet där länsinvånare är inblandade. Länsledningen är ytterst ansvarig för att organisationen har tillräckliga informationsresurser för att kunna tillämpa och arbeta utifrån denna policy för krisinformation.

Länsstyrelsens roll och ansvar

Länsstyrelsen är geografiskt områdesansvarig myndighet för krishantering på regional nivå. Det innebär att vi har ansvar för att **samordna** olika myndigheters åtgärder och information med anledning av händelsen.

Om Länsstyrelsen upptäcker att informationen som lämnas av berörda myndigheter är felaktig eller motstridig ska vi verka för att det rättas till snabbt. Det ligger i vår samordningsroll. För att kunna göra det måste vi noga **följa** varje myndighets information liksom vilken bild av händelsen som allmänheten får via radio och tv.

Vi har också ansvar för att kunna ge **sektorsövergripande information** till samhällsaktörer och allmänhet om förlopp, konsekvenser och de åtgärder som planeras av ansvariga aktörer. Varje myndighet och organisation har dock ett informationsansvar inom sitt eget ansvarsområde.

Länsstyrelsen tar inte över andra myndigheters informationsansvar. En tumregel är att **den som ”äger” olyckan** och leder räddningsarbetet också **ansvarar för informationen** till allmänhet och media. Det ansvaret vilar oftast på den kommun där olyckan skett. Det är viktigt att ansvarsprincipen respekteras.

Om en händelse skulle inträffa som berör två eller fler kommuner kan Länsstyrelsen, om det behövs, ta över ansvaret för räddningstjänsten inklusive informationsansvaret. Detta sker endast i yttersta undantagsfall.

Vid en typ av händelse, **radioaktivt nedfall från kärnteknisk anläggning**, har Länsstyrelsen utpekat operativt ansvar för räddningsledning och därmed också för informationsspridning till allmänheten.

Omvärldsbevakning i vardagen

Medarbetarna på Info och Skydd och säkerhet delar på ansvaret om att i vardagen ha omvärldsbevakning och vid behov informera om läget via vår kriswebb, www.kriswebben.se.

Vår krisledningsorganisation

Vid en olycka eller kris som berör länet larmas Länsstyrelsens vakthavande beslutsfattare (VB) av SOS Alarm. VB har jour dygnet runt och ska omedelbart kunna träda i tjänst efter telefon- eller personsökarlarm. Om **VB** bedömer att Länsstyrelsens krishanteringsorganisation behöver aktiveras är första steget att informera landshövding, länsråd och försvarsdirektör. Därefter kan VB besluta om att sammankalla **beredningsgruppen**. I beredningsgruppen beslutar länsrådet om vilka ytterligare funktioner i krishanteringsorganisationen som ska aktiveras.

Vid behov kan beredningsgruppen utökas och övergår då till **krisledningsgruppen**. Arbetet i Krisledningsgruppen bedrivs i stabsliknande form. Försvarsdirektören verkar som stabschef och samordnar arbetet. Informationschefen ingår både i beredningsgruppen och i krisledningsgruppen och ansvarar för informationsarbetet under en kris.

Informationsfunktionen inom krishanteringsorganisationen

I Länsstyrelsens krishanteringsorganisation ingår informationsfunktionen som en mycket viktig funktion. Vid en krishändelse arbetar Info nära hela krishanteringsorganisationen och svarar för både extern och intern information. Funktionen biträder krisledningsgruppen och leds av informationschefen som representerar informationsfunktionen vid stabsgenomgångar. Informationschefen beslutar om funktionens bemanning.

Informationsfunktionens arbetsuppgifter vid en kris

Info har flera viktiga arbetsuppgifter vid en kris, nämligen att:

- stödja krisledningsgruppen med informationsarbetet
- samordna informationsarbetet mellan samverkande myndigheter och organisationer
- informera medarbetarna, allmänhet och media
- aktivera och underhålla kriswebben
- omvärldsbevakning
- ge ut pressmeddelanden
- anordna presskonferenser

Våra informationskanaler

Om det inträffat en allvarlig olycka kommer Länsstyrelsen att informera:

- dig som är **anställd** via Infotorget
- **allmänheten** via vår webbplats och vår särskilda kriswebb, www.kriswebben.se.
- **media** via pressmeddelande och presskonferens om det finns skäl för det
- **samverkande parter** via kriswebben, e-post och gemensamma möten.

Informationshantering när krisen är här

All information som kommer in till Länsstyrelsen under en krissituation ska värderas innan beslut om åtgärder tas. Det är viktigt att länsstyrelsens informationshantering under en krishändelse håller en och samma linje. Därför är det oerhört viktigt att informationsfunktionen kontinuerligt står i kontakt med övriga funktioner för att få en samlad och aktuell bild av läget. Vi måste ställa oss frågor som vilken nivå ska vi ha på vår information? Vem eller vilka ska vi sprida informationen till? Vilka kanaler ska vi använda för vår informationsspridning?

Kriswebben

Kriswebben är en viktig informationskanal vid en kris. Kriswebbens innehåll kan anpassas till både små och stora händelser som berör eller kan beröra Örebro län. På kriswebben ger vi en sammanfattade bild av händelsen, länkar vidare till information som finns på andra webbsidor samt bekräftar eller dementerar uppgifter som kan cirkulera i samband med krisen.

Vid händelser där Kriswebben aktiveras beslutar Informationschefen om funktionens bemanning. Uppdateringar kan göras hemifrån under icke kontorstid om beslut tas att Kriswebben ska hållas ajour. Särskild ersättning utgår enligt avtal.

Läs mer i ”Manual för kriswebben”, som du hittar på InfoTorget under Stödjande/Om Information/Krisinformation.

Exempel på innehåll under en kris

- **Aktuellt läge.** Ge fortlöpande aktuell information och analyser som bidrar till en lägesuppfattning och helhetsbild av situationen. Utgå inte bara från myndighetens/kommunens perspektiv utan från vad allmänheten behöver veta. Samverka också med andra och ge länkar som bidrar till helhetsbilden.
- **Vanliga frågor och svar.** Tillmötesgå allmänhetens behov och svara på frågor. Publicera svar kontinuerligt och tillhandahåll information som kan avlasta dem som svarar i telefon. Var ärlig, rak och öppen.
- **Praktiska råd.** Ge både konkreta råd och rekommendationer. Komplettera med bilder, kartor och liknande.
- **Kontaktinformation.** Informera om var hjälp och information kan fås dygnet runt. Gör det tydligt vart besökare ska vända sig för att få svar på frågor, få fördjupad information och var de kan lämna upplysningar.
- **Pressinformation.** Anpassa pressinformationen efter mediernas behov av bakgrundsinformation och fakta.
- **Tidpunkt för senaste uppdatering.** Tid- och datummärk all information och alla uppdateringar på kriswebben.

Omvärldsbevakning

Det är viktigt att vi under krisen bedriver en aktiv omvärldsbevakning. Media är snabba med nyhetsförmedling. Mindre omvärldsbevakning kan bestå av:

- Nerikes Allehanda - www.na.se
- Sveriges radio - www.sr.se/orebro/
- Tvärsnytt - www.svt.se
- Räddningsverket (Brandriskprognoser) - www.raddningsverket.se
- SMHI (Vädervarningar, land och till sjöss) - www.smhi.se
- Nationell portal för krisinformation – krisinformation.se

Beroende på krisens art kan omvärldsbevakningen kompletteras med följande:

- Örebro läns landsting - www.orebroll.se
- Polismyndigheten - www.polisen.se
- Regeringen - www.regeringen.se
- Krisberedskapsmyndigheten - www.krisberedskapsmyndigheten.se
- Socialstyrelsen - www.socialstyrelsen.se
- Luftfartsstyrelsen - www.luftfartsstyrelsen.se
- Aftonbladet - www.aftonbladet.se
- Expressen - www.expressen.se
- Dagens nyheter - www.dn.se
- CNN - www.cnn.com

Vad gör jag om media ringer?

Beroende på krisens art och omfattning kan Länsstyrelsen ha utsett någon eller några personer som ska vara kontaktperson till media. Hänvisa till rätt person.

Om ingen särskild person är utsedd ska Försvarsdirektören uttala sig i första hand och Presschefen i andra hand. Läs mer om hur du hanterar media i kapitel ”Mediekontakter”.

Skriv dagboksanteckningar

Alla inkomna brev och fax ska sparas, liksom de pressmeddelanden och andra utskick som vi gör. Allt arbete och alla kontakter som tas med anledning av krisen ska vi anteckna i dagboken. Du kan läsa mer om hur du gör detta i ”Manual för kriswebben”. Du hittar den på InfoTorget under Stödjande/Om Information/Krisinformation.

Gemensam e-postadress vid krishändelser

Under en krishändelse använder Länsstyrelsen en och samma e-postadress för all kommunikation med de samverkande aktörerna. Vi gör detta så att mottagarna ska veta att den information de fått från Länsstyrelsen är officiell och korrekt. Under en långvarig kris kan många personer från Länsstyrelsen avlösa varandra i krisarbetet och personliga e-postadresser kan då skapa osäkerhet hos mottagaren om vilken dignitet vårt meddelande har.

Det är för att undvika detta som all vår kommunikation ska utgå från e-postadressen: krisinfo@t.lst.se. Denna adress lämnar vi ut till våra samverkande parter under en kris för att både lämna och få information från Länsstyrelsen.

Läs mer

Läs mer om vår krishanteringsorganisation i vår Krishanteringsplan. I vår manual för kriswebben finns mer information om hur vi publicerar information på kriswebben. Du hittar den på InfoTorget under Stödjande/Om Information/Krisinformation.

Checklista

Frågor du vill ha svar på vid en kris:

- Vad har hänt?
- Varför inträffade olyckan?
- Konsekvenserna för den enskilde?
- Hur skyddas liv, hälsa, miljö och egendom?
- Vilka är symptomen vid smitta eller skada?
- När är faran över?

E-post

”Besvara aldrig ett brev när du är på dåligt humör.”

KINESISKT ORDSPRÅK

Precis som Internet är e-post ett snabbt medium som i många fall resulterat i ett friare och mer informellt sätt att uttrycka sig på. Men låt inte snabbheten och enkelheten få dig att tappa omdömet. Fundera noga igenom vilka som har ett verkligt behov av informationen. Tänk också på att budskapet kan misstolkas när det inte nyanseras genom röstläge, betoningar och ansiktsuttryck. Lägg ner möda på dina formuleringar även när du e-postar. Glöm inte att använda autosvarsfunktionen när du är bortrest. Hänvisa om möjligt till någon annan kollega om du är borta mer än en dag.

Länsstyrelsens medarbetare har en gemensam stil och avsändarsignatur för e-post. Den ser ut och skrivs så här:

Vänliga hälsningar, —————→ Verdana 8 pkt, fet

Sven Svensson —————→ Verdana 11 pkt, fet
Yrkestitel, Länsstyrelsen Örebro län

Tfn. 019-19 3x xx —————→ Verdana 8 pkt, normal
Fax. 019-19 3x xx —————→ Verdana 8 pkt, normal
www.t.lst.se —————→ **Verdana 8 pkt, fet**

Tips på hur du ändrar din e-postsignatur

Då du är inne i Outlook för att skriva ett e-brev, gå in under ”Verktyg” och klicka på ”Alternativ”. Välj sedan fliken ”E-postformat” och där klickar du på ”Signaturväljaren”. Här kan du ändra på din signatur.

Tips för e-postkommunikation

- Skicka bara e-post till dem som verkligen är berörda.
- Sätt alltid en rubrik i ämnesraden på ditt e-brev som beskriver vad du har för ärende.
- Skriv aldrig enbart med stora bokstäver. Det är svårt att läsa och ger intrycket att du SKRIKER.
- Var försiktig med formuleringarna i e-brev. Skämt och ironi kan lätt misstolkas. Tänk på att kritiska eller arga kommentarer finns kvar även när din ilska blåst över. Strunta inte i hälsningsfraserna, de visar att du är vänligt inställd.
- Kontrollera att svaret går till rätt person innan du skickar brevet.
- Svara alltid på e-brev där någon åtgärd efterfrågas. Ofta räcker det med några få ord för att visa avsändaren att du har uppmärksammat dennes brev.
- Sprid inte kedjebrev vidare.
- Lägg in ett frånvaromeddelande om du inte kommer att vara nåbar via e-post under en dag eller längre.
- Säg ifrån om du får mycket ovidkommande e-post, till exempel om din adress finns på sändlistor som du inte är intresserad av.
- Tänk på att e-brev är en offentlig handling och ska behandlas (t.ex. diarieföras) som vilket annat brev som helst.

Mötesteknik

”Tala är att så, lyssna är att skörda.”

TURKISKT ORDSPRÅK

Möten är främst tillfällen för dialog, diskussion och gemensamt beslutsfattande. Det kan vara motiverat med rena informationsmöten om det är viktigt att alla får samma information samtidigt och om det annars finns risk för missförstånd. Men gör alltid klart för deltagarna vad det är för sorts möte du kallar till.

Om du är tydlig med vad du vill ha ut av dina möten, hur du vill att mötena ska gå till och ger deltagarna en chans att förbereda sig, bidrar du till framväxten av en bra möteskultur. Bra möten vill de flesta vara med på, dåliga möten skapar bara irritation.

Koda din telefon när du är på möten. Om du ska hålla i ett möte i Läns huset med externa besökare, meddela alltid receptionen när och var mötet äger rum och vilka som ska delta. På så sätt kan receptionspersonalen ge besökarna ett bra mottagande.

Ett effektivt möte är väl förberett

Att förbereda ett möte är att visa respekt för den du möter. Förberedelser är viktiga för att mötet ska bli effektivt och för att mötesdeltagarna ska kunna bidra i diskussionerna.

- Ett bra möte har ett syfte och ett mål. Klargör för dig själv varför du vill ha ett möte istället för att exempelvis skicka e-post till de berörda eller informera på InfoTorget. Bestäm vad du vill att mötet ska resultera i. Informera deltagarna om syftet och målet när du kallar till mötet.
- Kalla bara dem som är berörda och kan ha synpunkter. Övriga intresserade kan ta del av minnesanteckningarna.
- Bekräfta mötet och mötestiden så att det inte blir några missförstånd.
- Gör en realistisk dagordning. Skicka ut dagordningen och annat material för inläsning i god tid.
- Plocka i förväg fram sådant underlag du tror kommer att behövas.

Tydliga spelregler och struktur underlättar

Det är viktigt att alla deltagare vet vad som förväntas av dem och hur mötet ska gå till.

- Börja på utsatt tid och håll koll på tiden. Om någon punkt drar ut på tiden är det bättre att boka ett nytt möte för fortsatt diskussion.
- Stäng av alla mobiltelefoner. Om du måste ha din telefon på anmäl det till mötesledaren.
- Klargör rollerna när mötet börjar, vem är ordförande, vem ska föra minnesanteckningar och så vidare.
- Tydliggör för deltagarna hur eventuella beslut ska fattas. Ska det vara omröstning eller fattar du själv besluten efteråt med utgångspunkt från diskussionerna på mötet?
- Skriv tydliga mötesanteckningar som sammanfattar vad mötet beslutade.
- Om deltagarna trots allt verkar dåligt förberedda är det bättre att skjuta upp mötet.

Hjälp dialogen på traven

Vi är alla olika. Vissa pratar mycket och tar stort utrymme medan andra är tystlåtna och behöver mer tid för att uttrycka sin åsikt. Du som vet med dig att du har lätt för att prata mycket, tänk på att även ge utrymme för andra att säga sin mening och ta ansvar för mötets beslut. Du som är mer eftertänksam, tänk på att tystnad kan tolkas som bifall. Det är inte fel att be om betänketid om du behöver det. Du som är mötesledare, hjälp den som inte säger så mycket att få ordet, ställ frågor eller gå laget runt.

Det finns olika metoder för att skapa en kreativ diskussionsmiljö på mötet. Prova exempelvis ”brainstorming” där den enda regeln är att ingen får säga nej, bara komma med ytterligare idéer. En annan variant är att enskilt skriva ner sina idéer på lösa lappar som sedan samlas ihop och presenteras för gruppen.

En tydlig avslutning med beslut om fortsättning

Avsluta med att sammanfatta vem som ska göra vad till nästa gång och bestäm tid för nästa möte. Skriv gärna minnesanteckningar och lägg ut dem på InfoTorget så att andra kan ta del av informationen. På InfoTorget hittar du t.ex. enhetsmötenas och ledningsgruppens minnesanteckningar.

Lär av erfarenheterna

Utvärdera gärna mötet för att få reda på om det är något som kan förbättras. En enkel enkät som lämnas in anonymt brukar fungera bra.

Muntliga presentationer

”Det finns inte mycket som kräver så noggranna förberedelser som ett improviserat tal.”

WINSTON CHURCHILL

En bra presentation är anpassad till lyssnarna och har ett tydligt syfte. När du börjar planera upplägget av din presentation, fundera först kring följande:

- Vilka är de som du ska tala till? Ta till exempel reda på hur många de är, vilken bakgrund de har, vad de vet om dig och ditt ämne, varför de vill lyssna på dig och om de kommer frivilligt.
- Vad vill du åstadkomma med presentationen? Formulera ditt syfte med presentationen. Om du inte tror att din publik är intresserad av det du vill säga, byt vinkel eller ämne så att det berör dem.

Ta också reda på hur mycket tid du har till förfogande, vilken utrustning som finns i lokalen, om du ska presentera dig själv eller bli presenterad av någon annan.

Anpassa innehållet efter åhörarna

För att lyckas med din presentation måste du väcka åhörarnas intresse, annars kommer de att tänka på annat istället för att lyssna på dig. Det innebär att du utgår från vad lyssnarna redan vet och fokuserar på det de kan tänkas vilja veta. Skriv ner alla frågor som du tror att åhörarna vill ha svar på, även sådana som de inte själva skulle komma på att ställa, eller kanske inte vågar. Rangordna frågorna efter hur intressanta du tror att de är för dina lyssnare. Där har du grunddispositionen för din presentation. Se till att du kan svaren på frågorna. Tänk också igenom vilka invändningar lyssnarna kan ha och hur du ska bemöta dem.

Dränk inte åhörarna i information utan bestäm några få huvudpunkter som du vill att de ska minnas. Försök fånga lyssnarnas intresse redan i inledningen. Ju längre tid du talar desto svårare blir det för publiken att lyssna. Anpassa ditt språk efter den minst kunnige lyssnaren. Använd inte fackuttryck som åhörarna kanske inte är bekanta med. Säg inget som du inte tror på själv, det låter inte övertygande.

Manus kontra improvisation

Det kan kännas tryggt att ha ett detaljerat manus men manuset kan också bli ett hinder för din improvisationsförmåga och kontakt med åhörarna. Förbered dig gärna genom att skriva detaljerat för att konkretisera vad du vill säga men använd inte underlaget som manus. Din trygghet bör vila på att du kan ditt ämne och vet vad du vill ha sagt snarare än på att du läser manuset innantill.

Ett stolpmanus med nyckelord är ett bra alternativ. Det ger dig stöd för att komma ihåg ordningen samtidigt som det ger dig frihet att göra avstickare. Inledningen kan du gott skriva ner ord för ord så att du vet att du kommer igång. Numrera sidorna och häfta ihop dem inför presentationen så du inte riskerar att blanda ihop eller tappa dem. Skriv gärna manuset på styvare papper i mindre format. Det är lättare att hålla i och prasslar inte.

Repetera så verklighetstroget som möjligt: stå upp, prata högt och visa dina bilder, gärna inför någon som kan agera publik. Det är inte förrän du prövar att uttala orden som du vet om de flyter naturligt för dig.

Använd visuella hjälpmedel

Åskådliggör gärna dina ord med bilder. Variation håller publiken vaken och bilder underlättar för förståelsen och minnet. Men bli inte beroende av hjälpmedlen, du måste kunna hålla presentationen även om datorn, projektorn eller OH-apparaten går sönder.

När du ska göra powerpointpresentationer

Använd vår powerpointmall då du ska göra en presentation som du ska visa med projektor eller OH-apparat. Det finns både en liggande och en stående mall i en svensk respektive engelsk version. Powerpointmallarna hittar du på nätverket under G:/Profilhandbok/Mallar.

Det finns också en färdig presentation som berättar om vad vår länsstyrelse gör och med fakta om vårt län. Du hittar presentationerna på nätverket under G:/Profilhandbok/Presentationer/Välkommen till länsstyrelsen i Örebro län.

När du presenterar något gemensamt med andra länsstyrelser finns det en särskild länsstyrelsegemensam powerpointmall. Kontakta Info när du ska utforma gemensamma produkter med andra länsstyrelser.

Tips för att göra läsliga powerpointpresentationer

- Presentationen ska komplettera det du säger. Håll det enkelt, läsligt och tydligt.
- Långa texter är svårlästa. Bilderna ska bara innehålla nyckelord, gärna i punktsatser eller korta meningar. Det fungerar inte att kopiera ett brev, en artikel eller liknande. Det blir för smått och för mycket text. Lyft istället fram ett viktigt citat.
- Illustrera gärna med hjälp av bilder, kartor eller diagram. Undvik för många detaljer.
- Dela gärna ut åhörarkopior med utrymme för anteckningar. Åhörarkopiorna skriver du enkelt ut från PowerPoint. Du kan också skriva in ditt manus i anslutning till varje bild, i fältet ”Anteckningar”.

Tips vid bildvisning

- Låt inte en powerpointbild innehålla mer information än vad du vill visa upp. Dölj inte delar av OH-bilden med ett papper.
- Vill du peka på bilderna, använd pekpinne och peka på duken för att undvika darrande fingrar på ljusbordet.
- Ljuset och ljudet från en projektor/OH-apparat, kan vara störande. Stäng därför av den när du är klar.

Rösten och kroppsspråket

Rösten och kroppsspråket har naturligtvis betydelse för framförandet. Upprepade omedvetna rörelser och ljud kan uppfattas störande av publiken. För att bli varse och träna bort dessa kan du öva inför någon annan eller spela in dig själv på video. Men det viktigaste är ändå din attityd! Det märks om du trivs med situationen, är engagerad och har lagt ner möda på att vara tydlig och begriplig. Då har publiken överseende med det mesta.

- Se glad ut, det smittar av sig.
- Om du inte vet var du ska göra av händerna kan du hålla i något, till exempel en penna eller dina manuskort. Men se till att inte trumma eller knäppa med pennan.
- Prata inte för fort och våga pausera. Pauser skapar förväntan och ett behagligt tempo.
- Lågt tonläge uppfattas som ett tecken på självförtroende och ger auktoritet. Om du spänner dig höjs tonläget automatiskt. Försök att slappna av.
- Använd ett klart och begripligt språk. Prata i aktiv form, undvik fackspråk och manuttryck (*Länsstyrelsen bedömer, i stället för man bedömer*).

Rampfeber är naturligt

De flesta känner en spänning inför en presentation, men det går att lära sig hantera den. Genom att öva och förbereda dig noga ökar du din känsla av trygghet. Bekanta dig med lokalen och utrustningen i förväg om det är möjligt. Du kan också träna in de tre första meningarna utantill så att du vet att du lätt kommer igång. Kom till lokalen i så god tid att du hinner ta fram och testa utrustningen, belysningen, eventuellt möblera om, placera ut material eller annat du vill förbereda. Rör gärna på dig under din föredragning, det hjälper dig både att slappna av och att se avslappnad ut. Det kan också vara tryggt att veta att spänningen nästan aldrig syns utanpå och att publiken vill att du ska lyckas och den kommer att stötta dig.

Att ta några djupa andetag är ett vanligt tips för att slappna av men det är svårt när man är spänd. Då är andningen kort, snabb och ytlig och man andas inte ut ordentligt. För att göra plats i lungorna för en djup inandning gör tvärtom istället: andas ut! När du pressar ut all luft ur lungorna följer automatiskt en djup inandning.

Så får du publikkontakt

En god kontakt med publiken hjälper dig i ditt framförande. Du känner dig tryggare och du framstår som säker och engagerad. Här är några tips:

- När du står framför publiken, börja inte tala genast. Ge publiken tid att upptäcka dig och att tystna.
- Be aldrig om ursäkt för att du har för kort tid för din presentation, inte har hunnit förbereda dig, har gamla bilder eller något annat. Om du inte nämner det är sannolikheten stor att publiken aldrig upptäcker det eller att de i alla fall inte bryr sig om det.
- Stå upp när du talar. Om du måste sitta, gör det utan något bord framför dig.
- Rör på dig, det ger mer liv till din presentation. Gå omkring och använd ditt kroppsspråk.
- Titta på publiken medan du talar. Sök ögonkontakt, men inte med samma lyssnare hela tiden.
- Vänd inte publiken ryggen när du talar. Om du står med sidan emot tavlan kan du peka och tala till publiken samtidigt. Behöver du läsa innantill på din presentation, gör det från datorns skärm, OH-apparatens ljusbord eller en papperskopia du har i handen.
- Kritisera eller generera aldrig publiken.

Aktivera publiken

För gärna korta dialoger med publiken, det håller dem vakna och engagerade samtidigt som du får återkoppling på om de förstått vad du sagt. Några tips:

- Rikta inte din uppmärksamhet enbart på frågeställaren när du svarar.
- Låt inte en person ställa alla frågor.
- Upprepa frågan för att ge en bekräftelse på att du uppfattat den rätt. Samtidigt får du tid att tänka efter och uppmärksamheten riktas mot dig.
- Ge dig inte in i häftiga ordväxlingar med enskilda åhörare under din presentation. Behåll fattningen även om någon försöker provocera dig. Säg att ni kan diskutera frågan vidare efter föredragningen.
- Ställ gärna frågor till publiken men utsätt inte någon ofrivilligt eller oförberett för en fråga eller för att delta i någon aktivitet på scenen.
- Planera dina frågor i förväg.

Tala inte bara – lyssna också!

Koncentrera dig på att lyssna när någon kommenterar det du talat om eller ställer en fråga. Den uppmaningen gäller förstås även i vardagliga kommunikationssituationer såsom möten och diskussioner. Följande råd riktar sig även till publiken:

- Planera inte ditt svar eller bemötande medan du lyssnar utan hör på talaren ända till slut.
- Avbryt inte talaren även om han/hon talar långsamt, då får du aldrig veta vad som skulle ha sagts.
- Gör ett sammandrag medan du lyssnar, försök se helheten och undvik att påverkas av dina egna fördomar och attityder.
- Se på den som talar. Då har du lättare att koncentrera dig på det som sägs.
- Anteckna tankar som kommer upp under framställningen, då kan du koncentrera dig på att lyssna utan att vara rädd för att glömma bort dem.
- Fråga om det är något du inte har förstått. Upprepa med dina ord vad du tror att talaren menat så får du en bekräftelse på om du uppfattat rätt.
- Ge återkoppling när, och om, talaren efterfrågar det. Truga inte på någon dina råd.
- Om du får en fråga behöver du inte nödvändigtvis svara. Du kan styra över den till någon annan som kan saken bättre.

Avslutningen är lika viktig som inledningen

Knyt ihop din avslutning med inledningen så att publiken får en helhetsbild. Summera gärna vad du sagt och påminn om syftet med din presentation. Det är viktigt att du håller tiden. Ursäkta dig inte för att du inte hunnit säga allt du tänkt och ge inte löften om att du ska sluta snart genom att säga ”Innan jag slutar...”.

Hoppa inte över den lugna avslutningen även om tiden runnit iväg. Om du har en frågestund i slutet och det blir många frågor, se ändå till att du hinner säga några sista ord som avslutning.

Seminarier, konferenser och utställningar

Visa att du representerar Länsstyrelsen genom att använda vår grafiska profil i det material du tar fram. Gör inbjudningar så de som får dem blir nyfikna och kommer på ditt seminarium eller din konferens.

Locka med inbjudan

En **inbjudan** ska locka folk att komma. Det ska synas att det är Länsstyrelsen som arrangerar och man ska direkt se att det är en inbjudan och till vad. Beroende på målgrupp och syfte kan en inbjudan utformas lite olika. Använd vår word-mall för Inbjudan. Du hittar mallen genom att öppna Word och klicka på "Länsstyrelsen-Mallar" uppe i verktygslisten.

Var en professionell arrangör

Använd vårt konferensmaterial när du arrangerar en konferens eller ett seminarium. Vi har en **konferensmapp** där du kan lägga programblad och broschyrer. Dela gärna ut **namnbrickor** till alla deltagarna. Du kan själv ta fram namnbrickorna genom att använda vår mall för detta. Öppna Word och klicka på Länsstyrelsen-Mallar uppe i verktygslisten, så hittar du mallen för namnbrickor.

Vi har vackra **Länsstyrelsevykort** som du kan dela ut som present när konferensen börjar eller så kan du använda dem till att skriva och tacka deltagarna efteråt. Vykorten är avsedda företrädesvis för möten med externa deltagare. Vykort och konferensmappar hämtar du hos Info.

Använd vårt informations- och mässmaterial

Det är alltid en trevlig service att kunna dela ut bra och intressant informationsmaterial. Dela gärna ut vår **länsstyrelsebroshyr** "Vad vi gör och för vem" när du arrangerar en större sammankomst. Broschyren finns på svenska, engelska och i lättläst version. Om du håller ditt möte eller konferens på slottet kan det vara trevligt att även dela ut vår **broshyr "Residenset på Örebro slott"**. Den finns på svenska och engelska. Broschyerna hämtar du hos Info på våning fem.

Det tryckta material du har med dig (broshyrer, nyhetsbrev, faktablad) kan du placera i ett **broshyrställ**. Vi har två broshyrställ som är lätta att fälla ihop och transportera. Du bokar broshyrställ på InfoTorget under rubriken "Bokning". Du hämtar ut detta hos Info.

När du håller en konferens eller medverkar vid en utställning är det viktigt att tydligt visa vem du representerar. Något som syns bra är **roll-ups**. Vi har flera roll-ups med olika budskap och motiv. Roll-upsen kan enkelt rullas ihop och ryms sedan i en särskild väska. Det finns även lampor att montera på dem. Du bokar den roll-up du vill använda på InfoTorget under rubriken "Bokning". Du hämtar sedan ut detta hos Info.

Kontakta Info om du behöver ta fram en ny roll-up till ett specifikt tillfälle.

Ska du presentera Länsstyrelsen och vår verksamhet har du detta till din hjälp:

- en **powerpoint-presentation** som beskriver vår verksamhet (finns en svensk och en engelsk version)
- en **film** om Länsstyrelsen (finns med svenskt och engelskt tal, samt med svensk och engelsk textning.)

Skrivregler

”Inga tillägg, hur briljanta de än är, kan förbättra ett verk i lika hög grad som nedstrykningar“

LEO TOLSTOJ

Ett klart och begripligt språk

Varje gång du ska skriva en text är det viktigt att du tänker efter vilket syfte texten har och vem som ska läsa den. Detta är en huvudregel oavsett om du skriver beslut, yttranden, rapporter, brev eller andra texter.

Vi anpassar texten efter mottagaren och använder ett enkelt språk och en pedagogisk disposition som underlättar förståelsen. Vi skriver kortfattat och rensar bort överflödiga information som tynger ned texten utan att tillföra något i sammanhanget.

Nedan hittar du lite tips som du kan tänka på när du skriver samt svaren på några vanliga frågor om hur vi ska skriva inom Länsstyrelsen.

Vi följer de skrivregler som Regeringskansliet anger i skriften ”Myndigheternas skrivregler”. På InfoTorget under Stödjande/Om Information/Skrivregler hittar du en länk till denna skrift samt till en hel del annan bra information om klarspråk och skrivregler.

Några allmänna skrivtips

- En tanke = en mening och sedan punkt. Undvik att samla alltför mycket information i en och samma mening.
- Inled meningen med det viktigaste. En mening blir svårläst om det viktiga hamnar i slutet.
- Stava namnet rätt.
- Ärendemeningen eller överskriften bör vara kort - inte för abstrakt och inte för detaljerad. Den bör helst inte vara längre än en till två rader. Försök att formulera ärendemeningen så att den verkligen fyller sitt syfte.
- Genom att ”tänka i rubriker” när du planerar din text hjälper du dig själv att tänka klart. Då får du med det innehåll som behövs och i den ordning som passar läsaren.
- Avsluta aldrig en rubrik med punkt.
- Tönen bör vara saklig. Rent allmänt kan sägas att tonen i Länsstyrelsens texter bör vara saklig utan att för den skull vara stel och byråkratisk. Tönen i texter påverkas av flera faktorer: ordval, meningsbyggnad, innehåll och disposition. Avgörande för tonen är också hur du tilltalar den du skriver till och hur du talar om dig själv och andra.
- Tala till läsaren - inte om. Vänd dig direkt till läsaren när du skriver brev och beslut för det låter mycket trevligare. Undvik passiva uttrycksätt.
- Använd aktiv form. Passiv form leder till att språket blir stelt och opersonligt.
- Håll samman ord som hör ihop. Se till att ord som hör ihop står nära varandra. En mening blir svårläst om inskjutna satser och uttryck bryter det naturliga sambandet som finns mellan vissa ord. Även ganska korta inskott försvårar läsningen.

Skrivregler

Stor eller liten bokstav?

Länsstyrelsen	I löpande text använder vi stor bokstav i Länsstyrelsen i Örebro län liksom i kortformen Länsstyrelsen när vi syftar på vår egen myndighet. Däremot använder vi liten bokstav när vi skriver om länsstyrelserna i generella termer.
Lagar och författningar	Namn på lagar och andra författningar skrivs med liten bokstav. Samlingsverket för alla lagar och förordningar, Svensk författningssamling (SFS), skrivs däremot med stor bokstav.
Sammansättningar med geografiska namn	Stor bokstav används i sammansättningar där förledet är ett geografiskt namn, Mälardalsregionen, och där efterledet är ett geografiskt namn, Mellansverige.
Centrala myndigheter	Centrala myndigheter skrivs alltid med stor begynnelsebokstav, t.ex. Statens Naturvårdsverk. Det gäller också kortformen, Naturvårdsverket.

Tilltal – du eller Ni?

I brev eller beslut som vänder sig till enskilda medborgare använder vi tilltalet du, inte Ni eller Du.

När vi vänder oss till flera använder vi ni, inte Ni. Detsamma gäller om vi vänder oss till juridiska personer.

I information riktad till en stor grupp medborgare är tilltalet du (exempelvis på vår webbplats eller i en broschyr).

Länsstyrelsen, jag eller vi?

Går det bra att skriva jag eller vi i texter som har Länsstyrelsen som avsändare? Kan det finnas risk för missförstånd om du skriver vi i stället för Länsstyrelsen?

För att undvika missförstånd ska du i beslut alltid skriva "Länsstyrelsen...", så att det klart framgår vem som har fattat beslutet, eller vem som uttalar sig i en fråga. Du kan använda kortformen av Länsstyrelsen i Örebro län, d.v.s. Länsstyrelsen..

I brev kan det falla sig naturligt att skriva vi eller jag. "Vi tackar för ett givande besök. Jag bifogar en broschyr om Länsstyrelsens verksamhet."

Datatermer

Internet eller internet? Skriv Internet med stor begynnelsebokstav. Detta gäller även sammansättningar såsom Internetanvändare. Kortformen nätet skrivs med liten bokstav. När du skriver om vårt intranät använder du liten bokstav.

e-. Betyder elektronisk och är ett förled i sammansättningar, till exempel e-tjänst och e-post. Skriv förledet med liten bokstav såvida det inte står först i meningen. Då skrivs det med stor bokstav. Bindestreck används i sammansättningar med en förkortning, jämför i-land och k-märkt.

e-post eller e-mail? Använd e-post i stället för det engelska e-mail. Använd e-postadress i stället för e-mailadress. Själva meddelandet kan kallas e-brev eller e-meddelande. Som verbuttryck använder man skicka, sända (med/via) e-post eller e-posta. I talspråk och ledigare skriftspråk kan även mejl och mejla användas.

webbplats eller hemsida? Använd webbplats i stället för hemsida när du syftar på en organisations samlade webbplats med många undersidor.

Startsida. Den webbsida som fungerar som huvudingång till en viss webbplats, till exempel vår egen www.t.lst.se, kallar vi startsida.

Ordböcker och skrivregler

Här följer en förteckning över språkliga hjälpmedel som är bra att ha till hands när du skriver. Du hittar länkar till dessa och andra bra klarspråkssidor på InfoTorget under Stödjande/Om Information/Skrivregler.

Myndigheternas skrivregler (sjätte utökade upplagan)

Myndigheternas skrivregler har blivit en oumbärlig hjälpreda för många skribenter inom statsförvaltning, domstolar, kommuner och landsting, EU:s institutioner och många andra arbetsplatser. I oktober 2004 kom den sjätte utökade upplagan!

Myndigheternas föreskrifter (Ds 1998:43)

Handbok i författningsskrivning.

Svarta listan (tredje upplagan, 2004)

Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk.

Klarspråk lönar sig

Hur kan man göra för att starta ett klarspråkprojekt - och hur organiserar man arbetet långsiktigt? Det beskrivs i handboken "Klarspråk lönar sig. Klarspraksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter".

Lathund för webbskribenter

Konkreta tips för alla som skriver webbtexter - och även för alla andra!

Gröna boken (Ds 1998:66)

Riktlinjer för författningsskrivning.

Gula boken

Handläggningen av ärenden i Regeringskansliet.

Svenska Akademiens ordbok (SAOB)

Svenska Akademiens ordbok i konkordansform.

Svenska datatermgruppen

Svenska datatermgruppen ger rekommendationer om hur aktuella datatermer bör hanteras på svenska.

Terminologicentrum TNC

Terminologicentrum TNC är navet i det svenska arbetet med terminologi och fackspråk.

Utrikes namnbok

Utrikes namnbok innehåller bl.a. namn på myndigheter, organisationer, titlar och länder på engelska, tyska, franska, spanska, finska och ryska.

Lagar och regler

Länsstyrelsens kommunikation med allmänhet och medier regleras av olika lagar. Nedan beskrivs de viktigaste reglerna i korthet. Har du frågor om lagstiftningen kontakta någon av våra jurister.

I de tre grundlagarna regeringsformen (SFS 1974:152), tryckfrihetsförordningen (SFS 1949:105) och yttrandefrihetsgrundlagen (SFS 1991:1469) garanteras varje medborgares och massmediums rätt att söka och ge information utan att bli hindrad av någon myndighet. Yttrandefrihet definieras i regeringsformen som friheten att i tal, skrift eller bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Yttrandefriheten kan begränsas endast i lag. Begränsningen sker dels genom brott som anges i brottsbalken (till exempel förtal och hets mot folkgrupp) samt genom bestämmelserna om tystnadsplikt i sekretesslagen.

Informationsfrihet definieras som friheten att inhämta och ta emot upplysningar samt i övrigt ta del av andras yttranden.

Serviceskyldighet

Som myndighet ska Länsstyrelsen följa förvaltningslagen (SFS 1986:223). Den reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna. Serviceskyldigheten innebär att myndigheten ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Förvaltningslagen går alltså ett steg längre än regeringsformen och talar om myndigheters plikt att ge information.

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att myndigheter är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det, förutsatt att handlingarna inte omfattas av sekretess. Syftet är att allmänheten och massmedierna ska ha insyn i statens och kommunernas verksamhet. Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen. En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att myndigheten fått handlingen via post, e-post eller på annat sätt. Med upprättad menas att handlingen är färdigställd eller expedierad, till exempel har beslutats eller skickats till en annan myndighet eller enskild person.

En myndighet kan vägra att lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i sekretesslagen. Det finns heller ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

Meddelarfrihet

Meddelarfrihetens syfte är att motverka olagligt och oetiskt beteende inom den gemensamma sektorn. Meddelarfrihet innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet får lämna uppgifter till massmedier i syfte att de ska publiceras. Meddelarfriheten kompletteras med förbud att efterforska källa, vilket innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med massmedierna, och förbud att röja källa, som innebär att massmedierna inte får avslöja källan om denne vill vara anonym. Även dessa bestämmelser finns i tryckfrihetsförordningen.

Personuppgiftslagen

Syftet med personuppgiftslagen (SFS 1998:204) är att värna om den personliga integriteten i IT-samhället. Personuppgiftslagen förbjuder bland annat att namn och andra

personuppgifter – såväl texter som fotografier – offentliggörs på Internet, såvida inte berörda personer gett sitt uttryckliga samtycke, skriftligt eller muntligt.

Undantag görs för personuppgifter som uteslutande publiceras för litterära, konstnärliga eller journalistiska ändamål och information som bedöms vara harmlös.

Grundlagarna är överordnade personuppgiftslagen. Det innebär att bestämmelserna i personuppgiftslagen inte gäller om de skulle strida mot en myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen i tryckfrihetsförordningen. Detta gäller dock inte om handlingarna omfattas av sekretess.

Upphovsrätt

Upphovsrätt är regler om författares, konstnärers och andra skapande upphovsmäns rättigheter att bestämma över hur deras verk får användas. Upphovsrättslagen (SFS 1960:729) skyddar litterära och konstnärliga verk, till exempel framställningar i tal eller skrift, fotografiska verk och andra bildkonstverk.

Upphovsmannen har två typer av rättigheter till sitt verk, ekonomiska och ideella. De ekonomiska gäller rätten att tillåta eller förbjuda att verket mångfaldigas och görs tillgängligt för allmänheten. De ideella gäller rätten att bli namngiven i samband med att verket utnyttjas och rätten att säga nej till att verket ändras på ett sätt som är kränkande för upphovsmannen. Upphovsrätten varar som huvudregel under upphovsmannens livstid och 70 år efter det år då han eller hon avled. När skyddstiden gått ut är verket fritt att använda. En fotograf har ensamrätt att bestämma över framställning av exemplar av fotografierna under 50 år från det år då bilden togs. Om fotografiet utgör ett konstnärligt verk gäller den vanliga 70-åriga skyddstiden.

Upphovsrättslagen reglerar även vår kopiering för internt bruk av artiklar och böcker. Länsstyrelsen betalar en årlig avgift för detta.

Juridik på webben

All information som läggs ut ska vara korrekt och stämma överens med gällande lagstiftning och god publicistisk sed. Felaktigheter kan leda till ansvarspåföljder för Länsstyrelsen. Det som publiceras på vår webbplats ska vara vårt eget material, eller godkänt för publicering av upphovsrättsinnehavaren. Detta gäller både för text, bild och kartor. Det är tillåtet att citera kortare texter om källan anges tydligt. Den som har publicerat materialet och som står med sitt namn som sidansvarig nängst ner på webbsidan, är även den person som ansvarar för materialet.

Personuppgifter är starkt skyddade enligt Personuppgiftslagen. Eftersom vår webbsida inte räknas som en tidskrift (som kan publicera bilder och namn under helt andra förutsättningar) måste vi ta hänsyn till att personer av olika anledningar inte vill figurera med vare sig namn eller bild på vår webbplats. Enligt personuppgiftslagen får inte uppgifter som identifierar en fysisk person publiceras på Internet utan samtycke från personen. Undantaget är så kallade harmlösa uppgifter. Läs mer om personuppgiftslagen på Datainspektionens webbplats eller prata med våra jurister.

Etiska regler

Att ha en god etik gäller för webbsidorna precis som för all annan information. Använd ditt sunda förnuft. Grundreglerna är att:

- informationen inte ska skada vårt anseende,
- innehållet är sant och objektivt,
- informationen inte uppfattas som stötande eller kränkande och att länkar till sådant material inte finns på Länsstyrelsens sidor.



Länsstyrelsen
Örebro län

www.t.lst.se

Besöksadress: Stortorget 22

Postadress: 701 86 Örebro

Telefon: 019-19 30 00

E-post: lanstyrelsen@t.lst.se