



NIVI-rapport 2011:4

**Medienes syn på Strålevernets
informasjonsfunksjon i
forbindelse med hendelsene i
Fukushima**

**Utarbeidet på oppdrag for Statens
strålevern**

Av Geir Vinsand

Forord

Foreliggende rapport inneholder resultater fra en ekstern brukerundersøkelse om Strålevernets informasjonsaktivitet i forbindelse med hendelsene i Fukushima i dagene etter den 11.mars 2011. Det er gjennomført personlig intervju med 20 journalister fra ulike medier. Alle informantene hadde nær kontakt med Strålevernet i den aktuelle perioden. Informantene fordeler seg på syv ulike mediesegmenter, herunder TV, radio, nyhetsbyrå, nettredaksjoner, fagpresse, riks- og regionaviser.

Prosjektet er gjennomført i nært samarbeid med informasjonssjef Anne Marit Østreng og rådgiver Synne Margrethe Egset i Strålevernet. Ansvarlig konsulent i NIVI Analyse har vært Geir Vinsand. Magne Langset har deltatt som diskusjonspartner og kvalitetssikrer.

Oslo, 20.juli 2011

Innhold

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | HOVEDPUNKTER..... | 1 |
| 2 | MÅL, PROBLEMSTILLINGER OG METODIKK | 4 |
| 2.1 | Mål og bakgrunn for undersøkelsen | 4 |
| 2.2 | Problemstillinger..... | 5 |
| 2.3 | Metodisk tilnærming og datagrunnlag..... | 5 |
| 3 | KONTAKTMØNSTER OG TILGJENGELIGHET | 7 |
| 3.1 | Kontaktmønster..... | 7 |
| 3.2 | Vurdering av tilgjengelighet | 7 |
| 3.3 | Negative opplevelser..... | 8 |
| 4 | KILDEBRUK OG KANALVALG | 10 |
| 4.1 | Bruk av hjemmesiden | 10 |
| 4.2 | Kanalvalg for informasjonsspredning..... | 10 |
| 5 | BUDSKAP OG SAMSVAR I INFORMASJON | 12 |
| 5.1 | Vurdering av hovedbudskap | 12 |
| 5.2 | Samsvar i informasjon fra ulike kilder | 13 |
| 6 | VURDERING AV INFORMASJONSPRAKSIS | 14 |
| 6.1 | Problemstillinger..... | 14 |
| 6.2 | Forståelighet..... | 14 |
| 6.3 | Informasjonsmengde..... | 15 |
| 6.4 | Åpenhet..... | 15 |
| 6.5 | Serviceinnstilling | 16 |
| 7 | SAMLET VURDERING OG FORSLAG TIL TILTAK..... | 17 |
| 7.1 | Samlet vurdering av informasjonspraksis..... | 17 |
| 7.2 | Forslag til tiltak | 18 |

Vedlegg: Intervjuguide Fukushima 2011

1 Hovedpunkter

Meget god informasjonshåndtering av Strålevernet

I undersøkelsen framkommer en rekke gode tilbakemeldinger fra presse og media som tyder på at Strålevernet må sies å ha lykkes meget godt med informasjonshåndteringen i forbindelse med Fukushima. Tidligere medieundersøkelser har vist at Strålevernet har en positiv og sterk profil som informasjonsgiver i en normalsituasjon. Foreliggende undersøkelse tyder på at denne positive profilen er videreført og på viktige punkter forbedret ved håndteringen av de alvorlige hendelsene i Japan. Strålevernet kommer ut med samme gode tilgjengelighet som i en normalsituasjon, samme positive tilbakemeldinger på serviceinnstilling og samme høye totalscore på vurdering av samlet informasjonspraksis. Strålevernet får bedre tilbakemeldinger på praktisering av åpenhet og evne til å gi forståelig informasjon enn i en normalsituasjon.

Stor pågang fra media

Hendelsene i Japan medførte en meget stor pågang fra media, samarbeidspartnere og publikum. I løpet av de 10 første dagene etter den 11.mars 2011 ble det registrert 65 opptrædener i TV og radio med deltagelse fra ansatte i Strålevernet. I samme periode kom det minimum 800 mediehenvendelser pr telefon, 150-200 telefonhenvendelser fra publikum via UD og i tillegg en rekke henvendelser på mail direkte til Strålevernet. Det informasjonsfaglige arbeidet ble ledet av informasjonsenheten i Statens strålevern som til vanlig har tre ansatte og som ble styrket med ytterligere fire personer. Ledelsen i Strålevernet og øvrig fagpersonell ble benyttet som pressetalspersoner. I undersøkelsen dokumenteres at Strålevernet hadde en meget bred kontaktflate mot presse og media i den aktuelle perioden.

God tilgjengelighet til pressetalspersoner

I undersøkelsen svarer 17 av 20 informanter at de vurderer tilgjengeligheten til Strålevernet som meget god eller god i den aktuelle perioden. Det framheves som særlig viktig at Strålevernet mobiliserte mange pressetalspersoner med faglig innsikt i den mest hektiske fasen.

I undersøkelsen svarer et mindretall på 7 av 20 at det forekom at de ikke fikk kontakt med Strålevernet for å få oppfølging på riktig tidspunkt eller av riktig person. Kun tre informanter tolkes å ha opplevd kritikkverdig opptræden fra Strålevernets side som forklares med for liten kapasitet og ujevn tilgang til pressekontaktene i den innledende fasen. I lys av den store pågangen må dette betraktes som svært positive tall.

Oppdaterte nyheter på hjemmesiden

Et flertall på 13 av 20 informanter oppgir at de fant det de trengte i sitt arbeid på Strålevernets hjemmeside. Fra flertallet blir det sagt at hjemmesiden inneholdt passe mengde informasjon, at denne var presis i innhold og at den ble oppdatert som forventet. Fra et mindretall blir det etterlyst flere bilder og mer grafikk, bedre stoffprioritering på hjemmesiden og mer informasjon om forurensningsfare og helseeffekter.

Ulike syn på bruk av pressemeldinger

I nyhetsformidlingen fra Strålevernet ble det valgt å ikke gi ut pressemeldinger i tilknytning til hendelsen. Et flertall på 13 av 20 informanter mener det var en riktig avgjørelse. Mindretallet mener Strålevernet burde gitt ut pressemeldinger i den innledende fasen. Informantenes bakgrunn tyder på at pressemeldinger er særlig viktig for nyhetsbyråer, regionaviser, fagpresseorganer og andre mindre redaksjoner utenfor de mest sentrale mediene.

Strålevernet burde vært på Twitter

På spørsmålet om Strålevernet burde vært på Facebook og Twitter, fremkom til dels sterke oppfatninger i flere retninger. 14 av 20 informanter svarte ja på spørsmålet og de fleste framhevet Twitter som viktigere enn Facebook ved den type hendelse som skjedde i Japan. Mange vurderer bruk av sosiale medier som svært viktig dersom det skulle skje en liknende hendelse med større konsekvenser for befolkningen i Norge.

Positive tilbakemeldinger fra nettmøter

Erfaringene med Strålevernets deltagelse på nettmøter vurderes som meget gode av informanter fra de aktuelle redaksjonene. Det gjelder både i forhold til praktisk tilrettelegging, respons fra brukerne og opptreden fra fagpersoner i Strålevernet. Fra en av redaksjonene ble det sagt at nettmøtet var det største som noen gang var avholdt, med over 3000 innkomne spørsmål. Det ble uttrykt at deltakerne fra Strålevernet var kunnskapsrike og fylte rollen som eksperter på en god måte.

Klart budskap i Norge

Et stort flertall på 17 av 20 informanter mener Strålevernet framsto med et klart budskap om hendelsen og aktuelle konsekvenser i Norge. En tredjedel av utvalget mener situasjonen i Japan var forskjellig og mer preget av motstridende informasjon fra ulike kilder. I ettertid fremkommer flere konkrete forslag til hva det kunne vært informert mer og bedre om fra Strålevernets side. Det dreier seg om suppleringer og rokker ikke ved at undersøkelsen bekrefter at Strålevernet framsto med et klart budskap overfor presse og media i Norge.

Oppklarende og god kilde

Fra 18 av 20 informanter rapporteres at informasjonen fra Strålevernet i all hovedsak var forståelig og godt tilrettelagt. Det blir framhevet at Strålevernet hadde et godt språk i skriftlige framstillinger og var passelig folkelig i formidlingen av et vanskelig tema. God tilgjengelighet til dyktige medarbeidere vurderes som svært viktig for å unngå tolkningsproblemer. Samtlige informanter ga uttrykk for at Strålevernet fulgte saken nøyne og at informasjonen i hovedsak var godt tilpasset sakens utvikling over tid.

God praktisering av åpenhet

Strålevernet får meget gode tilbakemeldinger på praktisering av åpenhet. Så godt som samtlige informanter mener Strålevernet utviste tilstrekkelig åpenhet i forhold til presse og media ved den aktuelle hendelsen. Inntrykket av åpenhet er vesentlig bedre sammenliknet med tilbakemeldinger i en normalsituasjon.

God serviceinnstilling

Også tilbakemeldingene på serviceinnstilling er gjennomgående positive. Hele 18 av 20 informanter mener Strålevernet var tilstrekkelig imøtekommende og hjelpsomme. Det er samme høye nivå som er målt i tidligere medieundersøkelser.

Positivt totalinntrykk

Tre fjerdedeler av utvalget mener Strålevernet har utvist en god eller meget god informasjonspraksis ved den aktuelle hendelsen. Fra flere ble det sagt at Strålevernet ga imponerende god informasjon og at hele opplegget bar preg av at virksomheten hadde en gjennomtenkt og god informasjonsstrategi. Fra andre ble det etterlyst bedre samordning av informasjonsstrøm og bedre kapasitet til å følge opp henvendelser. Fra noen ble det også etterlyst bruk av pressemeldinger, mer aktiv deltagelse i sosial medier og bedre praktisk tilrettelegging for TV-produksjon.

Forslag til tiltak

Fra mange informanter blir det sagt at det viktigste Strålevernet kan gjøre er å fortsette sin gode praksis og beholde alle de dyktige fagpersonene som har gjort en god jobb. For øvrig fremkom en rekke forslag til forbedringer, hvorav noe av det viktigste kan være å legge en plan for håndtering av en liknende hendelse med direkte konsekvenser i Norge.

2 Mål, problemstillinger og metodikk

2.1 Mål og bakgrunn for undersøkelsen

Målet med foreliggende medieundersøkelse har vært å kartlegge brukernes opplevelser av Strålevernets informasjonspraksis knyttet til en konkret hendelse ved atomkraftanlegget Fukushima Dai-ichi Japan. Utgangspunktet var et jordskjelv utenfor østkysten av Japan den 11.mars med en påfølgende tsunami som først og fremst medførte tap av menneskeliv og betydelige materielle ødeleggelsjer. I alt fem kjernekraftverk med til sammen 15 reaktorer langs kysten ble stengt ned. Ved ett av anleggene (Onagawa) oppsto brann som raskt ble slukket og situasjonen brakt under kontroll. Ved anlegget Fukushima Dai-ichi oppsto problemer med flere sikkerhetssystemer inkl. ekstern strømtilførsel og nødstrøm som medførte problemer med kjøling av reaktorkjernene. Den 12.mars ble det meldt om eksplosjon ved kraftverket og deretter skjedde en serie hendelser som bl.a. medførte moderate utslipp av radioaktive stoffer. Hendelsen innebar risiko for et større utslipp med potensielt store konsekvenser som krevde særskilt beredskap.

Undersøkelsen dreier seg om Strålevernets opptreden ved en krisesituasjon i Japan. Hendelsen krevde i første rekke oppmerksomhet mot sikkerheten til norske borgere i Japan, herunder stedlig håndtering og løpende faglig rådgivning til bl.a. Utenriksdepartementet. Utslippene fra Fukushima Dai-ichi kunne måles i Norge, takket være avansert utstyr, men verdiene var så lave at det ikke var konsekvenser for helse og miljø her hjemme.

Kriseutvalget for atomberedskap ble innkalt den 12.3 og hadde senere fem møter fram til et oppsummerende møte den 2.5. Det informasjonsfaglige arbeidet var særlig stort i de første to ukene etter den 11.3. Pågangen var stor fra både media, samarbeidspartnere og publikum. I løpet av de 10 første dagene ble det registrert 65 opptredener i TV og radio med deltagelse fra ansatte i Strålevernet. I samme periode kom det minimum 800 mediehenvendelser pr telefon, 150-200 telefonhenvendelser fra publikum via UD og i tillegg en rekke henvendelser på mail direkte til Strålevernet.

Det informasjonsfaglige arbeidet ble ledet av informasjonsenheten i Statens strålevern. Strålevernet har til vanlig tre ansatte ved informasjonsenheten. Denne ble styrket med to andre ansatte i Strålevernet for å bistå med pressekontakt, mediehåndtering, nettnyheter og medieovervåking. I tillegg ble det bedt om hjelp fra Kriseutvalgets informasjonsgruppe hvor ytterligere to eksterne ble trukket med i arbeidet. Informasjonsenhetens oppgaver ble dermed ivaretatt av syv personer i den mest hektiske perioden. Ledelsen i Strålevernet og øvrig fagpersonell ble benyttet som pressetalspersoner.

I den første uken ble det arrangert to presseorienteringer på Strålevernet i tilknytning til Kriseutvalgets møter. Henvendelser fra presse og media ble løpende håndtert med tilrettelegging for intervjuer og frembringelse av ulike typer bakgrunnsmateriale av faglig karakter. I løpet av fire uker etter hendelsen ble det lagt ut ca. 30 nyhetsmeldinger og oppdateringer på Strålevernets hjemmeside. Det ble ikke utgitt pressemeldinger i perioden. Blant spesielle informasjonsfaglige

aktiviteter kan det nevnes at fagpersonell fra Strålevernet deltok i seks nettmøter for å svare på spørsmål i regi av TV2, NRK, Aftenposten og VG.

Med brukere i denne undersøkelsen menes journalister og reportere i alle viktige redaksjoner som løpende mottok informasjon fra Statens strålevern. Hensikten med undersøkelsen har vært å få tilbakemelding på etablerte kommunikasjonskanaler og Strålevernets rolleutøvelse overfor presse og media.

2.2 Problemstillinger

Undersøkelsen er gjennomført med utgangspunkt i en intervjuguide med følgende temaer:

- Kontaktmønster mot Strålevernet
- Tilgjengelighet til pressekontakter og pressetalspersoner
- Bruk av Strålevernets hjemmeside
- Vurdering av kanalvalg for informasjonsspredning
- Erfaringer med Strålevernets deltakelse på nettmøter
- Vurdering av hovedbudskap og grad av samsvar i forhold til informasjon fra andre aktører
- Vurdering av informasjonspraksis, herunder informasjonens forståelighet, mengde informasjon, grad av åpenhet og inntrykk av serviceinnstilling
- Samlet vurdering av informasjonshåndtering og synspunkter på forbedringsområder

Intervjuguiden ble utformet med sikte på kvalitativ informasjonsinnehenting uten bruk av faste skalaspørsmål. Intervjuguiden ble utarbeidet i samarbeid med oppdragsgiver. Fullstendig intervjuguide følger som vedlegg til rapporten.

2.3 Metodisk tilnærming og datagrunnlag

Målgruppen er definert ut fra informasjonsenhets redaksjonsliste med oversikt over redaksjoner og personer som var i kontakt med Strålevernet i den aktuelle perioden. Listen inneholdt ca. 45 redaksjoner og 120 navngitte personer. Listen ble nærmere gjennomgått for å identifisere de viktigste redaksjonene og journalister som har vært i kontakt med Strålevernet flere ganger. Det var enighet om at riksdekkende medier og redaksjoner hvor Strålevernet hadde deltatt i nettmøter skulle gis prioritert. I tillegg ble det ansett som viktig å følge opp de største nyhetsbyråene og aktuelle fagpresseorganer.

I intervjuingen har NIVI som en hovedregel søkt etter navngitte personer. I redaksjoner med flere kontaktpersoner, søkte vi etter den personen i redaksjonen som hadde hatt mest med Strålevernet å gjøre i den aktuelle perioden. Rekrutteringen av informanter viste seg i noen tilfeller å være krevende, mest som følge av praktiske årsaker, men i noen tilfeller også ut fra prinsipielle begrunnelser som gikk på at journalistene ikke ønsket å svare på denne typen undersøkelser. Etter oppfølgende samtaler med redaksjonssjefer og skriftlige orienteringer om bakgrunn og formål med undersøkelsen, ble det oppnådd intervju med alle viktige redaksjoner som forutsatt.

Det er gjennomført telefonintervju i regi av ansvarlig konsulent med til sammen 20 informanter. Disse kan alle betraktes som nær brukere av Strålevernets

informasjonsaktivitet i forbindelse med hendelsene i Japan. Informantene er ofte personer som enten har politikk og samfunnsfag, miljø eller helse som spesialfelt. Mange har jobbet med strålevernsaker over lang tid og flere har meget god kjennskap til Statens strålevern. Informantene fordeler seg på ulike typer redaksjoner som følger: TV (4), radio (2), riksavis (3), regionavis (2), nettredaksjoner (5), nyhetsbyrå (2) og fagpresse (2). I utvalget finnes eksempler på journalister som har produsert saker for flere medieplattformer, f.eks. både nettavis og papiravis eller både TV og radio.

Intervjuene er gjennomført på telefon i perioden 12-27.mai 2011. I presentasjonen av undersøkelsen overfor informantene ble det opplyst at svarene fra den enkelte skulle behandles anonymt i forhold til oppdragsgiver.

Ekstern konsulent har vært i kontakt med ca. 35 ulike redaksjoner med sikte på sporing av intervjupersoner. Med unntak for tidkrevende rekruttering er erfaringene fra intervjuingen meget gode. Flere av de 20 informantene har tatt seg god tid og gitt grundige tilbakemeldinger, ofte med henvisning til at de mener det er både prisverdig og viktig at Strålevernet tar seg tid til denne typen undersøkelser.

3 Kontaktmønster og tilgjengelighet

3.1 Kontaktmønster

For å kartlegge kontaktmønster ble det stilt følgende spørsmål: *I hvilke sammenhenger var du i kontakt med Strålevernet fra 11.3 og utover?* Informantene ble fulgt opp med spørsmål om de hadde vært i kontakt med pressekontaktene/noen i ledelsen, annet fagpersonell, om de hadde vært på Strålevernet, gjennomført intervju i studio eller på annen måte, deltatt i forbindelse med nettmøte, oppsøkt informasjon på hjemmeside eller annen type kontakt.

Samtlige informanter bekreftet kontakt med både pressekontaktene og pressetalspersoner, samt bruk av hjemmesiden i arbeidet. Flere oppga at det var litt vanskelig å huske konkret hvem de hadde vært i kontakt med utover direktøren og to-tre andre sentrale personer. Ofte ble det henvist til kontakt mot flere personer avhengig av sakenes vinkling og det ble flere ganger pekt på at det er svært viktig at Strålevernet har tilgjengelig ekspertise på ulike fagfelt.

Bruk av hjemmesiden bekreftes som en hovedkilde for alle informantene, med henvisning til løpende nyheter og oppdateringer, men også annen informasjon på hjemmesiden.

Et flertall på 14 av 20 informanter oppga at de hadde gjennomført intervju i studio eller på annen måte, mens betydelig færre bekreftet besøk på Strålevernet (4) og involvering i nettmøte (2). Det er kanskje litt overraskende at ikke flere i utvalget bekrefter intervjugjennomføring og besøk på Strålevernet i forbindelse med bl.a. de to presseorienteringene. Dette kan ha sammenheng med ulik arbeidsform og at det ofte var mange involverte i dekningen av saken fra samme redaksjon. Fra en sentral riksavis ble det opplyst at redaksjonen hadde 40 personer som kontinuerlig arbeidet med saken i den mest hektiske fasen. Deltakelse i nettmøte var begrenset til fire redaksjoner, hvorav to sentrale personer som var direkte involvert i gjennomføringen inngår blant informantene.

Informantenes kontaktmønster gjenspeiler at Strålevernet hadde en meget bred kontaktflate mot presse og media i den aktuelle perioden.

3.2 Vurdering av tilgjengelighet

For å kartlegge tilgjengelighet ble følgende spørsmål stilt: *Hvordan vurderer du tilgjengeligheten til Strålevernet i den aktuelle perioden?* Spørsmålet ble stilt åpent med sikte på oppfølgende spørsmål om nærmere forklaring. I ettertid er svarene skjønnsmessig gruppert i tre kategorier (meget god/god, middels god og mindre god/dårlig).

Tatt i betraktning av sakens alvorlighet og den meget store pågangen for å få informasjon, må svarene betraktes som til dels svært positive:

- 17 av 20 informanter svarte at tilgjengeligheten til Strålevernet var meget god eller god i den aktuelle perioden
- 2 informanter svarte middels god
- 1 informant mente tilgjengeligheten var mindre god eller dårlig

Den gode tilgjengeligheten til Strålevernet ved en slik presset situasjon framstår som ett av hovedfunnene i undersøkelsen. I tidligere medieundersøkelser, som er gjennomført i en normalsituasjon, har riktignok opp mot 90 prosent svart at de vurderer tilgjengeligheten til Strålevernet som god. Selv om god tilgjengelighet i normalsituasjon bør gi et godt grunnlag for å takle tilgjengelighetskravet i en kriseliknende situasjon, er det ikke opplagt at man lykkes med å videreføre en slik praksis.

I intervjuene ble det gitt en rekke forklaringer på hvorfor tilgjengeligheten ble vurdert som god. Det ble pekt på dyktige og fleksible enkelpersoner som var tilgjengelig praktisk talt døgnet rundt. Det ble framhevet som svært viktig at Strålevernet mobiliserte mange pressetalspersoner med faglig innsikt på ulike områder. Det ble framhevet at god tilgjengelighet har med evne til samordning av budskap og samtidig formidling av samme budskap gjennom flere kanaler å gjøre. Endelig ble det framhevet at god tilgjengelighet også krever evne til praktisk tilrettelegging og styring av alle henvendelsene.

Et lite utdrag av utsagn fra de 17 med et positivt inntrykk er som følger:

- Kort og godt fantastisk, 100 prosent meget bra, til og med tidlig på søndag, de er jo et direktorat
- Strålende, jeg merket at de rekrutterte fagfolk vi kunne spørre
- Veldig bra fra noen timer ut i situasjonen, det tok litt tid før sjefen var på plass
- Tilgjengelighet var god med unntak fra den første fasen hvor det var noen dager som var helt umulig
- De hadde en dame som gjorde en meget god jobb på TV
- Jeg fikk overraskende god hjelp, de leste gjennom artikkelen og hjalp til med kvalitetssikring
- De tok hensyn til at jeg hadde tidlig deadline, de ringte meg opp og de ga raske svar
- Når både direktør og fagpersonell er så tilgjengelige og de løpende la ut god informasjon på nettsiden, da er mye gjort
- Tilgjengeligheten var god og det bør den være, det var tross alt veldig viktig

Det følger av svarfordelingen at den positive tilbakemeldingen kommer fra alle typer redaksjoner, både TV, radio, aviser, nyhetsbyråer, nettredaksjoner og fagpresse.

Informanter som mente tilgjengeligheten var middels god eller dårlig, kommer fra en nettredaksjon, en TV nyhetsredaksjon og et nyhetsbyrå. Begrunnelserne var knyttet til at tilgjengeligheten ble opplevd som varierende og direkte dårlig i den mest hektiske fasen. En av informantene pekte på at direktøren burde vært tilgjengelig fra første stund og mente at oppstarten var litt for mye preget av improvisasjon framfor planlagt beredskap. Det ble sagt at den praktiske tilretteleggingen for TV kunne vært bedre. I et annet tilfelle ble det vektlagt at det tok for lang tid før det kom forventet informasjon på hjemmesiden.

3.3 Negative opplevelser

Spørsmålet om tilgjengelighet ble fulgt opp med følgende spørsmål: *Hendte det at du ikke fikk kontakt med noen i Strålevernet eller ikke fikk gjort det du skulle?* På dette spørsmålet svarte syv informanter bekrefrende, mens 13 avkreftet at dette

hadde skjedd. Også disse svarene må betraktes som positive, i lys av den store pågangen.

Blant de syv er alle medietyper representert. Fire av informantene vektlegger at manglende oppfølging var knyttet til at direktøren ikke var tilgjengelig, at det ikke ble oppnådd kontakt i den mest hektiske fasen eller at vedkommende ikke fikk sitatsjekk i tide. Det ble vektlagt at dette var forståelig gitt situasjonen.

Tre informanter tolkes å ha opplevd kritikkverdig opptreden fra Strålevernets side. Kritikken gikk på at pressetalspersonene ikke var tilgjengelige og at håndteringen var preget av at Strålevernet ikke hadde nødvendig kapasitet i den innledende fasen.

Disse svarene er på nivå med tallene i den generelle medieundersøkelsen i 2009, der 12 prosent oppga at de ikke hadde klart å oppnå kontakt for å få nødvendig oppfølging.

4 Kildebruk og kanalvalg

4.1 Bruk av hjemmesiden

Alle informanter ble spurta om de hadde brukt Strålevernets hjemmeside i arbeidet og fulgt opp med følgende spørsmål: *Fant du det du trengte i ditt arbeid, eller var det noe du savnet?*

Samtlige oppga at de hadde brukt hjemmesiden og svarfordelingen på oppfølgingsspørsmålet var som følger:

- 13 informanter ga uttrykk for at de var fornøyd eller svært fornøyd med informasjonen på hjemmesiden
- 7 informanter ga uttrykk for at de savnet informasjon eller hadde andre synspunkter på hjemmesiden

Fra de fornøyde ble det framhevet at hjemmesiden inneholdt passe mengde informasjon og at denne var presis og ble oppdatert som forventet. Blant de syv informantene som savnet informasjon finner vi alle medietyper representert, unntatt radio. Fra disse ble det etterlyst bildearkiv med bilder fra hendelsen og aktuelle anlegg, samt bilder av alt fra måleutstyr til situasjonsrom. Det var også flere som savnet bilde av pressetalspersoner som ikke inngår blant de faste pressekontaktene.

Videre ble det sagt at det kunne være vanskelig å søke på hjemmesiden og at stoffprioriteringen kunne vært bedre. Når det gjelder stoffprioritering, ble det etterlyst lettere tilgang til ”dette er saken”, ”dette skjer nå”, ”dette er de viktige spørsmålene”, med henvisning til at hjemmesiden inneholdt en stor mengde relevant, men ikke like viktig informasjon. Fra en informant ble det sagt at kontaktinformasjon for en av pressekontaktene ikke var oppdatert.

Fra en informant fra en TV-redaksjon ble det etterlyst mer informasjon om forurensningsfare og potensielle helseeffekter på hjemmesiden.

4.2 Kanalvalg for informasjonsspredning

Alle informanter fikk følgende tre spørsmål som dreier seg om kanalvalg:

- *Strålevernet prioriterte å legge ut nyheter på hjemmesiden og ha direkte kontakt med presse og media. Savnet du pressemeldinger i ditt arbeid?*
- *Mener du Strålevernet burde vært på Facebook og Twitter? Hva er gevinstene og evt. motforestillinger mot bruk av sosiale medier i en slik sammenheng?*
- *Hva er erfaringen med Strålevernets deltagelse på nettmøte?*

På det første spørsmålet, svarte syv informanter at Strålevernet burde sendt ut pressemeldinger, mens 13 informanter ikke så behov for det. Blant de syv finner vi informanter fra et nyhetsbyrå, en regionavis, to fagpresseorganer, en radiokanal, samt to nettredaksjoner. Hovedsynspunktet fra disse var at pressemeldinger kunne vært brukt i den innledende fasen hvor det var viktig å skape oppmerksomhet og styre informasjonen om en spesiell nyhetssak. Det ble også veklagt at pressemeldinger som sendes ut på mail til alle redaksjoner når en større målgruppe og bidrar til oppdatering av redaksjoner som ikke følger så godt med på nett. Informantenes bakgrunn kan tyde på at pressemeldinger kan være

særlig viktig for nyhetsbyråer, regionaviser, fagpresseorganer og andre mindre redaksjoner utenfor de mest sentrale mediene.

På spørsmålet om Strålevernet burde vært på Facebook og Twitter, fremkom til dels sterke oppfatninger i flere retninger. 14 av 20 informanter svarte ja på spørsmålet, hvorav tre opplyste at de selv ikke var brukere av de sosiale mediene i arbeidet. De fleste som svarte bekrefte mente at det ville vært viktigere å være på Twitter, som mer er rettet mot de som følger Strålevernet, enn på Facebook som mer er rettet mot allmenheten. Resterende sek informanter svarte nei på spørsmålet.

Begrunnelsene for at Strålevernet burde vært aktive varierte fra synspunkter som at “*alt annet er steinalder*” eller mer utdypende synspunkter som at “*vi sitter opp med Twitterprogrammer og følger med kontinuerlig. På den måten finner vi viktige nyheter og vi vet at sosiale medier er viktige informasjonskanaler, særlig i forhold til de unge. For oss er det enklere å følge med på Twitter enn på hjemmesider. Jeg ser ingen andre motforestillinger enn at det krever en viss kompetanse og kapasitet hos Strålevernet*”. En annen informant viste til at mange andre offentlige myndigheter etter hvert tar i bruk sosiale medier. “*Til og med PST er på Facebook*”.

Fra andre ble det sagt at sosiale medier bør brukes for å komme raskt ut med viktige saker og viktige synspunkter til en stor målgruppe. “*Problemet er for mye informasjon og da må noen sortere. De må ikke bruke sosiale medier til vedlikehold av standard informasjon, det er typisk ved store endringer eller når det har oppstått behov for korrektsjon og sortering at de bør gå ut*”.

Flere var også inne på at bruk av sosial medier kan virke avlastende i forhold bruk av andre informasjonskanaler. En del av de som ga støtte til bruk av sosial medier mente at dette forutsetter at Strålevernet har nødvendig kapasitet. “*Prioritering av sosiale medier må ikke gå ut over aktiviteten på hjemmesiden og muligheten for å ta direkte kontakt*”.

Blant de som var negative eller skeptiske, fremkom synspunkter som at “*på det området er jeg konservativ*”, “*sosiale medier fremstår som en uredigert og lite oversiktlig kanal*”, “*jeg ser det som unaturlig at en offentlig myndighet som Strålevernet skal prioritere disse kanalene*”, “*de bør prioritere de sikre og viktige kanalene*” og “*jeg ser ikke behov for det fordi Strålevernet hadde god tilgang til media som informerte folk*”.

En i utgangspunktet skeptisk informant var ikke på at situasjonen ville vært annerledes dersom Strålevernet skulle styre publikums adferd i en krisesituasjon her hjemme. I en slik situasjon mente informanten at Facebook ville være en riktig og viktig informasjonskanal.

Når det gjelder nettmøte, foreligger informasjon fra to direkte involverte informanter. I tillegg kommer sidevurderinger fra to andre informanter i de aktuelle redaksjonene. Tilbakemeldingene tyder på meget gode erfaringer med nettmøtene. Det gjelder både i forhold til praktisk tilrettelegging, respons fra brukerne og oppreten fra fagpersoner i Strålevernet. Fra en av redaksjonene ble det sagt at nettmøtet var det største som noen gang var avholdt, med over 3000 innkomne spørsmål. Flere framhevet at saken var spesielt godt egnet fordi den var alvorlig, samtidig som behovet for informasjon og ekspertvurderinger var stort. Det ble uttrykt at deltakerne fra Strålevernet var kunnskapsrike og fylte rollen som eksperter på en god måte.

5 Budskap og samsvar i informasjon

5.1 Vurdering av hovedbudskap

Følgende spørsmål ble stilt: *Hvis du tenker tilbake, mener du Strålevernet fremsto med et klart budskap i lys av hendelsen, eller var det noe du savnet informasjon om fra Strålevernet?* Spørsmålet er to-delt og i svaropptellingen er det skilt mellom første del (klart budskap) og andre del (etterlysning av ytterligere informasjon).

Strålevernet hadde i den aktuelle perioden fire hovedbudskap:

- At situasjonen var alvorlig og uavklart
- At utslippene var sporbare i målinger for Norge
- Ingen konsekvenser for helse eller miljø, ikke behov for tiltak i Norge
- Fokus på sikkerhet for norske borgere i Japan

På spørsmålet om Strålevernet framsto med et klart budskap, svarte 17 bekreftende, en avkrefte (nyhetsbyrå), mens to svarte i varierende grad (nettredaksjoner).

I begrunnelsene for at budskapet ble oppfattet som klart, ble det sagt fra flere at det gjaldt i Norge og ikke i Japan, hvor flere mente det kom motstridende informasjon fra ulike kilder. Det ble sagt at Strålevernet hadde et “*faglig forankret og klart budskap*”, at “*de var opptatt av fakta*”, at “*de var nøyaktige og forsiktige*” og at “*de vedlikeholdt et klart budskap, selv om de gjentok seg selv til det kjedsommelige*”.

Fra informanten som mente at budskapet ikke var klart, ble det sagt at Strålevernet var for raskt avvisende i sin vurdering av mulige konsekvenser for Norge. Det ble i denne sammenheng sagt at “*de kan være litt raske*” og konkret vist til en sak der Strålevernet avviste behovet for testing av varer fra Japan, noe Mattilsynet innførte kort tid etter.

De to informantene som mente at budskapet varierte, vektla dels at det tok noen dager før Strålevernet framsto med et tydelig budskap, dels at Strålevernet kunne vært tidligere ute og mer aktive i arbeidet med å dempe frykt for forurensning og helseeffekter i Norge.

På den delen av spørsmålet som gikk på om informantene savnet informasjon, ble det avgitt bekrefte svar fra ni informanter. Disse etterlyste mer eller bedre informasjon om følgende:

- Bruk av internasjonal fareskala, hvor det ble sagt at slik informasjon måtte hentes fra det internasjonale atomenergibyået
- Mer faktastoff om reaktortyper og forurensningsfarer knyttet til ulike tekniske løsninger
- Mer faktastoff om mulige helseeffekter ved små doser
- Flere bilder og flere grafiske fremstillinger av viktige sammenhenger
- Tilrettelegging av informasjon fra myndighetsorganer og forskningsmiljøer i Japan

Videre ble det fra en informant sagt at “*Strålevernet omgir seg med et for vanskelig språk. De må tørre å være banale for å nå folk flest uten å bli tabloide*”.

Det kan konkluderes med at et stort flertall av informantene oppfatter at Strålevernet framsto med et klart budskap overfor presse og media i Norge. I undersøkelsen finner vi bare ett klart unntak fra dette og i tillegg to informanter som mente at budskapet varierte i innhold over tid, med vekt på at budskapet var mindre tydelig i den innledende fasen. I ettertid fremkommer flere konkrete forslag til hva det kunne vært informert mer og bedre om. Det dreier seg om suppleringer og rokker ikke ved at undersøkelsen tyder på at Strålevernet har lykkes godt med formidling av et klart budskap overfor presse og media.

5.2 Samsvar i informasjon fra ulike kilder

Følgende spørsmål ble stilt: *Var det samsvar mellom den informasjonen Strålevernet formidlet og informasjon fra andre aktører? Jeg tenker på andre norske myndigheter som UD og internasjonale kilder.*

På dette spørsmålet svarte 13 bekreftende, mens syv mente de hadde erfart manglende samsvar i informasjonen fra ulike kilder. Fra informanter som svarte bekreftende, ble det sagt at Kriseutvalget og ledelsen i Strålevernet koordinerte informasjonsgivningen på en god måte. Flere mente også at de hadde erfart at UD brukte Strålevernet aktivt og at det mellom disse aktørene var godt samsvar i informasjonsgivningen.

Fra informanter som var av en annen oppfatning, ble det fra de fleste sagt at norske borgere i Japan ble utsatt for høyst motstridene informasjon fra ulike nasjonale og internasjonale kilder. Det kom bl.a. til uttrykk i diskusjonene om flytting av ambassaden, der det ble sagt at “*UD bestemte at ambassaden skulle flyttes samtidig som Strålevernet kommuniserte at det ikke var en alvorlig situasjon i Tokyo*”. Det ble sagt at ulike land ga ulike anbefalinger til sine borgere og at dette bidro til at situasjonen i Japan var vesentlig forskjellig fra Norge. De fleste som observerte manglende samsvar i informasjonsformidlingen i Japan formidlet at det ikke ligger kritikk mot Strålevernet for at situasjonen ble som den ble. “*Strålevernet var en blant mange aktører, de hadde et tungt ansvar og de måtte handle under usikkerhet*”.

Fra et par informanter ble det sagt at “*farevurderingene her hjemme var avhengig av hvem man snakket med og hvilke kilder man valgte å bruke*”. Det ble i denne sammenheng sagt at Strålevernet og IFE har forskjellig kompetanse på reaktorteknologi og risikovurderinger kunne være forskjellig avhengig av hvem man spurte. Det ble på denne bakgrunn sagt at det kan være behov for bedre samordning av budskap mellom Strålevernet og IFE.

6 Vurdering av informasjonspraksis

6.1 Problemstillinger

En viktig del av undersøkelsen handlet om å få tilbakemelding på Strålevernets informasjonspraksis. Med informasjonspraksis menes evne til å gi forståelig og pålitelig informasjon, dosere og tilpasse mengde informasjon, praktisering av åpenhet og ikke minst serviceinnstilling i møte med journalister. Svarene på disse spørsmålene presenteres i det følgende.

6.2 Forståelighet

Følgende spørsmål ble stilt: *Hendte det at informasjonen fra Strålevernet kunne være vanskelig å forstå eller tolke, eller var ikke det noe problem?*

På dette spørsmålet svarte 18 av 20 informanter at informasjonen i all hovedsak var forståelig og godt tilrettelagt. Det ble forklart med at mange av informantene har lang erfaring fra formidling av strålevernsaker og god kjennskap til Strålevernet gjennom mange år. Det ble framhevet at Strålevernet har et godt språk i skriftlige fremstillinger og at de er passelig folkelig i formidlingen av et vanskelig tema. Det ble også vektlagt at tolkningen av informasjonen ble gjort lettere av at tilgjengeligheten til ledelse og fagpersonell var god og at institusjonen preges av en god serviceinnstilling. Det kom til uttrykk gjennom utsagn som at “*de var nøkterne, en oppklarende og god kilde*” og “*jeg fikk overraskende god hjelp*”.

I intervjuene ble det også sagt at Strålevernet har flere kompetente enkeltpersoner som mestrer ulike roller i forhold til media. Det ble i denne sammenheng pekt på konkrete personer i både ledelsen og blant fagpersoner. Flere informanter fra særlig TV forklarte at det kan være krevende å være i studio og at “*der hadde de en meget dyktig dame*”.

Endelig var det flere som mente at det ikke bare er Strålevernets ansvar å informere på en forståelig måte, men at de selv også har et ansvar for å videreforside og sette sammen ulike typer informasjon på en lettfattelig måte. Noen tok på seg et betydelig ansvar ved å hevde at “*det er vårt ansvar å forklare*”, mens andre ga uttrykk for at Strålevernet balanserte godt mellom informasjon fra “*atomfysikere i fri dressur*” og nøktern myndighetsinformasjon.

De to informantene som mente at informasjonen kunne være vanskelig å forstå, kom begge fra papiraviser, henholdsvis en riksavis og en regionavis. I det ene tilfellet ble det sagt at “*jeg kan ikke atomfysikk, måtte presse på for å få forklaringer og jeg synes de kunne gjort mer for å unngå et vanskelig fagspråk*”. I det andre tilfellet ble det etterlyst mer støtteinformasjon på nettsiden i form av en definisjonsliste og ordforklaring som er tilpasset de saker som preger nyhetsbildet.

Det var for øvrig flere informanter som tok opp at Strålevernet er “*lite grafikkunge*” og at det kan gjøres mer for å tilrettelegge illustrasjoner og bilder som det alltid vil være behov for.

6.3 Informasjonsmengde

Spørsmålet lød: *Har du inntrykk av at Strålevernet ga tilstrekkelig informasjon?* I intervjuene ble det presisert at vi her var opptatt av mengde og dosering i de ulike fasene sett i forhold til sakens utvikling.

På dette spørsmålet ga samtlige informanter uttrykk for at Strålevernet fulgte saken nøyne og at informasjonen i hovedsak var godt tilpasset sakens utvikling over tid. Det ble sagt at “*de sto på i alle faser*” og at “*de gjorde det de kunne gjøre*”. Det ble i noen tilfeller poengtert at “*ja, det var tilstrekkelig, men det blir aldri nok informasjon i en slik situasjon*”. Videre var det noen som vektla at saken sett i ettertid endte godt uten spekulasjoner om Strålevernets rolle. “*Saken døde ut, den er avdramatisert og de har lykkes*”.

Også her var det flere som pekte på forbedringsområder, særlig sett på bakgrunn av at det over en såpass lang tidsperiode blir lagt ut mye og svært forskjellig informasjon på hjemmesiden. Fra flere ble det sagt at det kunne vært gjort mer for å unngå at sakens kjerne og status ble liggende innbakt i flere lag med informasjon, hvor det kunne være vanskelig å orientere seg. Bedre stoffprioritering på hjemmesiden og bedre samordning av informasjon til viktige redaksjoner ble nevnt som aktuelle forbedringsområder. Samordning av informasjonsflyt ble framhevet som særlig viktig overfor TV og radio.

6.4 Åpenhet

Spørsmålet lød: *Mener du Strålevernet utviste tilstrekkelig åpenhet i forhold til presse og media?*

På spørsmålet svarte 19 ja og en “vet ikke”. Det må betraktes som et svært positivt resultat. I tidligere medieundersøkelser, hvor tilnærmet samme målgruppe har vurdert Strålevernets åpenhet i en normalsituasjon, har det ikke fremkommet like positive tall. I 2006 svarte 85 prosent bekreftende, mot 66 prosent i 2009. Hovedårsaken til lavere tall i tidligere undersøkelser var særlig koplet til etterlysning av alternative faglige perspektiver på strålefarer i hverdagen.

Det er dermed litt overraskende at Strålevernet nesten uten unntak får gode tilbakemeldinger på praktisering av åpenhet. Mange begrunnet sitt inntrykk med god tilgjengelighet og aktiv oppfølging av de problemstillinger og spørsmål som ble stilt fra journalistene. I et tilfelle ble det gjort sammenlikninger i forhold til erfaringer med andre institusjoner: “*Det var rett og slett imponerende, de var tilgjengelige med mange pressetalspersoner, de var raske, de opprettet svartjeneste, la løpende ut nyheter og de opptrådte mer profesjonelt sammenliknet med andre offentlige etater. Bellona er opptatt av å sette dagsordenen og de vil gjerne uttale seg. Strålevernet er nøytrale og de er faglige*”. I intervjuene var det for øvrig svært få som var opptatt av Bellona, med unntak for at noen uttalte at “*også Bellona var balanserte og bidro til god folkeopplysning*”.

I noen tilfeller var vurderingen av åpenhet betinget: “*Ja, jeg kan ikke si noe annet, men det gjelder bare i denne saken og Sellafield*”. Noe liknende ble uttrykt gjennom “*ja jeg har gode følelser i denne saken, men det er noe de må bevise hver gang*”, med henvisning til at journaliser i utgangspunktet skal stille seg kritisk til myndighetene.

I ett tilfelle ble det svart bekreftende, men samtidig lagt til at Strålevernet ikke har det beste apparatet for behandling av innsynsbegjæring. Det ble opplyst at det kan

ta 2-3 dager og at Strålevernet bør kople seg på samme elektroniske løsning som flere andre direktorater har (felles offentlig postjournal).

6.5 Serviceinnstilling

Spørsmålet lød: *Hva med serviceinnstilling, var de tilstrekkelig imøtekommende og hjelpsomme?*

Også her er tilbakemeldingene svært positive: 18 svarte god eller svært god, 2 svarte varierende eller dårlig. Fra de som hadde et positivt inntrykk, framkom en rekke hyggelige tilbakemeldinger som at “*de innfridde servicekravene, jeg fikk alltid beskjed og de hadde en god innstilling*”. Mangle vektla den gode tilgjengeligheten og flere ga uttrykk for at de følte at de ble prioritert, bl.a. av direktøren. I samtalene ble det pekt på en rekke eksempler på aktiv oppfølging, ikke bare i faglig sammenheng, men også i langt viktigere spørsmål: “*Jeg var råsulten, vi var i nærheten av kantina, de skjønte det og jeg fikk mat*”.

Fra de to som var kritiske, ble det vist til opplevelser av dårlig tilgjengelighet og behov for masing for å få oppfølging, noe som ble tolket som uttrykk for at Strålevernet hadde for lite kapasitet til å håndtere den store pågangen. I ett tilfelle ble det også sagt at det ble utvist forskjellsbehandling ved tilgang til situasjonsrom for å ta bilder ved en av presseorienteringene. “*De prioriterte Dagsrevyen og TV2 og jeg fikk ikke tatt bilder*”. Det ble sagt at dette kanskje ikke var bevisst i trengselen, men det ble likevel oppfattet som en kritikkverdig forskjellsbehandling av journalisten.

Disse gjennomgående gode tilbakemeldingene på serviceinnstilling er helt i tråd med funn i tidligere medieundersøkelser. Strålevernet har igjen framstått med positiv serviceprofil hvor det bare unntaksvis kan vises til brukere med andre opplevelser.

7 Samlet vurdering og forslag til tiltak

7.1 Samlet vurdering av informasjonspraksis

For å få en samlet vurdering, ble det stilt følgende spørsmål: *Hvor fornøyd er du alt i alt med Strålevernets informasjonspraksis? Jeg bruker en skala fra 1-3 hvor 1 er best og 3 er dårligst.* I intervjustituasjonen passet det ikke alltid å bruke en skala. I den tallmessige oppsummeringen er derfor noen informanter skjønnsmessig plassert ut fra opplysninger som ble gitt i intervjuet.

På spørsmålet ga 15 informanter beste karakter, 4 ga en toer og 1 ga en treer. Det er dermed et stort flertall på 75 prosent av de spurte som mener Strålevernet har utvist en god eller meget god informasjonspraksis. Det må anses som et godt resultat i krevende situasjon og overfor en kritisk målgruppe. I medieundersøkelsen i 2009 var det et knapt flertall på 53 prosent som ga høyeste karakter, ca en tredjedel havner midt på treet, mens kun én informant var lite eller ikke fornøyd med Strålevernets informasjonspraksis. Tallene tyder på at Strålevernet har gjort det bedre ved mobilisering i en presset situasjon, enn i en normalsituasjon.

Som begrunnelser for god informasjonspraksis blir det pekt på en rekke positive sider som er beskrevet tidligere i rapporten. God tilgjengelighet til ledelse og fagpersonell og aktiv bruk av hjemmesiden blir framhevet som særlig viktig. God serviceinnstilling blir også framhevet og ikke minst at Strålevernet ga pålitelige faglige vurderinger og hadde en tillitsvekkende praksis mht. åpenhet. Fra flere ble det sagt at Strålevernet ga imponerende god informasjon og at hele opplegget bar preg av at virksomheten hadde en gjennomtenkt og god informasjonsstrategi.

Blant de fire som ga en toer, finner vi informanter fra en TV-redaksjon, et nyhetsbyrå, en nettredaksjon og en informant fra fagpressen. Fra TV-redaksjonen ble det etterlyst bedre samordning av informasjonsstrøm og budskap fra ulike aktører, samt bedre praktisk tilrettelegging for TV-produksjon. Nyhetsbyrået mente at Strålevernet hadde for liten kapasitet, noe som gikk ut over tilgjengeligheten og muligheten for å få nødvendig oppfølging. Det ble også etterlyst pressemeldinger og argumentert for at bruk av dette ville kunne lettet egen arbeidssituasjon og spart Strålevernet for mange henvendelser. Fagpresseorganet etterlyste bedre stoffprioritering på hjemmesiden og bedre tilrettelegging av bakgrunnsstoff, herunder bilder og grafikk. Det ble også etterlyst bruk av pressemeldinger og deltakelse i sosiale medier. Nettredaksjonen var opptatt av samme type forbedringer på hjemmesiden og mente også at Strålevernet burde brukt pressemeldinger og deltatt i sosiale medier.

Den mest kritiske informanten som ga en treer, kom fra en TV-redaksjon. Vedkommende mente at Strålevernet hadde for liten kapasitet til å følge opp henvendelser og at tilretteleggingen for TV-produksjon ikke var de beste. Det ble sagt at “*de burde ha dobbelt så stor kapasitet på informasjonssiden*” og uttrykt bekymring for at noe liknende kan skje i Norge “*de må ha en strategi for at noe liknende kan skje med direkte konsekvenser for Norge, da ville det ikke gått med et slikt opplegg*”.

7.2 Forslag til tiltak

Et avsluttende spørsmål lød: *Har du forslag til hva Strålevernet kan gjøre for å forbedre informasjonsfunksjonen ved denne typen hendelser?* Spørsmålet ble stilt åpent til alle informantene.

Fra mange ble det sagt at det viktigste Strålevernet kan gjøre er å fortsette sin gode praksis og beholde alle de dyktige fagpersonene som har gjort en god jobb.

For øvrig framkom en rekke forslag, hvorav de viktigste var som følger:

- Strålevernet bør evaluere om kapasiteten var tilstrekkelig og legge en plan for en liknende hendelse i Norge
- Strålevernet bør samordne budskap fra eksperter i Strålevernet og eksperter fra IFE som uttaler seg om grad av krise og mulige konsekvenser
- Strålevernet bør i større grad formidle informasjon fra internasjonale kilder
- Strålevernet bør tilrettelegge bedre for TV-produksjon i eget hus
- Strålevernet bør bli mer multimediale, de bør delta på Twitter og vurdere deltagelse på Facebook
- Strålevernet bør ha større kapasitet til deltagelse på nettmøter
- Strålevernet bør vurdere stoffprioritering og redigering av hjemmesiden etter hvert som saken utvikler seg
- Det bør iverksettes tiltak for å sikre enklere og mer pedagogisk informasjon, herunder bildearkiv og grafiske illustrasjoner
- De bør tilrettelegges mer bakgrunnsinformasjon om forurensningsfarer og mulige helseeffekter
- Strålevernet bør vurdere bruk av pressemeldinger for å skape oppmerksomhet og avlaste for henvendelser som likevel kommer

Intervjuguide Fukushima 2011

Rekruttering

Mediebedrift: _____ Telefon _____

Kontaktperson/stilling: _____

Oppringt: _____ - _____

Avtale: _____

Dato for intervju: _____ Frafallsårsak: _____

Introduksjon og bakgrunnsopplysninger

Introduksjon: Jeg ringer fra NIVI Analyse og arbeider på oppdrag fra Statens strålevern. Jeg har noen spørsmål om dine erfaringer med mediehåndteringen i Strålevernet i forbindelse med hendelsen i Fukushima/Japan. Spørsmålene dreier seg om tilgjengelighet og tilrettelegging for presse og media. Hensikten er at Strålevernet skal få tilbakemelding på sin praksis som grunnlag for å utvikle en bedre informasjonsfunksjon. Alle informanter er anonyme.

Tidsperiode: Fra hendelsen ble meldt i Norge 11.mars og et par uker framover

01. Mediesegment

- 1: TV
- 2: Radio
- 3: Riksdekkende avis
- 4: Nettredaksjon
- 5: Nyhetsbyrå
- 6: Regionavis
- 7: Fagpresse

02. Nedslagsfelt

- 1: Nasjonale medier
- 2: Regionale medier

03. Hva er ditt hovedarbeidsfelt?

04. På hvilken måte har du vært involvert av dekningen av Fukushima/Japan?

Hva har du laget sak om, hvor ofte etc.

Kontaktmønster mot strålevernet

1. I hvilke sammenhenger var du i kontakt med Strålevernet? (fra 11.3 og utover)
 - Pressekontakter
 - Annet fagpersonell i Strålevernet
 - Vært på Strålevernet
 - Intervju i studio eller på annen måte
 - Nettmøte
 - Oppsøkt informasjon på nett/hjemmeside
 - Annet

Tilgjengelighet

HVIS KONTAKT

2. Hvordan vurderer du tilgjengeligheten til Strålevernet i den aktuelle perioden?

God, Middels, Dårlig

Følg opp om det det gjelder pressekontakter og fagpersonell

ALLE

3. Hendte det at du ikke fikk kontakt med noen i Strålevernet eller ikke fikk gjort det du skulle? Når, med hvem

Bruk av hjemmeside

4. Brukte du Strålevernets hjemmeside i arbeidet?

Fant du i så fall det du trengte i ditt arbeid, eller var det noe du savnet?

Kanalvalg

5. Strålevernet prioriterte å legge ut nyheter på hjemmesiden og å ha direkte kontakt med presse og media. Savnet du pressemeldinger fra Strålevernet i ditt arbeid?

6. Mener du Strålevernet burde vært på Facebook og Twitter? Følg opp, hva er gevinsten, evt. motforestillinger

Hvis nettmøte (TV2, NRK, Aftenposten, VG)

7. Hva er erfaringen med Strålevernets deltagelse på nettmøte? Følg opp, fungerte det, hvorfor viktig, god respons

Budskap

8. Hvis du tenker tilbake, mener du Strålevernet fremsto med et klart budskap i lys av hendelsen, eller var det noe du savnet informasjon om fra Strålevernet?

Strålevernet hadde i hovedsak fire budskap:

- At situasjonen var alvorlig og uavklart
- At utsippene ville kunne måles i Norge
- Ingen konsekvenser for helse eller miljø, ikke behov for tiltak
- Fokus på sikkerhet for norske borgere i Japan

Samordning

9. Var det samsvar mellom den informasjonen Strålevernet formidlet og andre aktører? Jeg tenker på andre norske myndigheter som UD og internasjonale kilder

Forståelighet

10. Hendte det at informasjonen fra Strålevernet kunne være vanskelig å forstå eller tolke, eller var ikke det noe problem?

Mengde informasjon

11. Har du inntrykk av at Strålevernet ga tilstrekkelig med informasjon?

Åpenhet

12. Mener du Strålevernet utviste tilstrekkelig åpenhet i forhold til presse og media?

Serviceinnstilling

13. Hva med serviceinnstilling, var de tilstrekkelig imøtekommende og hjelpsomme?

Samlet vurdering og tiltak

14. Hvor fornøyd er du alt i alt med Strålevernets informasjonspraksis? Presenter skala 1-3

15. Til slutt: Har du forslag til hva Strålevernet kan gjøre for å forbedre informasjonsfunksjonen ved denne typen hendelser?

Det var det jeg hadde, tusen takk for opplysningene!