

Vår gemenskap är god! Nordisk Nytt genom ett informationsteoretiskt raster.

**En fallstudie av Nordiska rådet/Nordiska ministerrådets
informationshantering**

Maria Andersson
Olof Gardell

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid
Lunds universitet.

Handledare: Mats Lindquist

BIVILs skriftserie 2001:4

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2001

ABSTRACT

Information management is today a matter of great importance for every organisation. It is therefore necessary for organisations to see information and its management as a significant part of the organisation's key to success. In this essay we have chosen to study the implications of information policy and information strategy for The Nordic Council/The Nordic Council of Ministers. These two intergovernmental organisations share the same information department. Although The Nordic Council/The Nordic Council of Ministers are non-profitable organisations, they share some characteristics with those acting in a competitive market.

Our leading purpose is to find out in what way the information policy and information strategy is manifested in the organisation's information management. To narrow the problem we concentrated our research to a case study on the web site of The Nordic Council/The Nordic Council of Ministers. The research process evolved during the development of a new version of the organisation's web site.

We found that a theoretical basis for information management is well matched with the policy and the strategic aims and their results for the information department at The Nordic Council/The Nordic Council of Ministers. The result of this thesis implies that the information department can take part in the knowledge creation for the organisation. To take full advantage of an information strategy it is advisable to execute the implementation in phases, using the experience from the preceding stages when performing the next phase.

Key words: information management, information policy, information strategy, non-profit organisation, inter-governmental organisation

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
2	NORDISKT SAMARBETE	2
2.1	NORDISKA RÅDET	2
2.2	NORDISKA MINISTERRÅDET	3
2.3	NR/NMR:S INFORMATIONSAVDELNING	4
2.4	NR/NMR:S WEBBPLATS, WWW.NORDEN.ORG	4
3	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	5
3.1	SYFTE	5
3.2	FRÅGESTÄLLNING	5
4	METOD	6
5	LITTERATURGENOMGÅNG	8
5.1	BEGREPPSDEFINITIONER	8
5.2	FORSKNINGSLÄGE	10
5.3	TEORI	10
5.4	ANALYSMODELL	14
6	NR/NMR:S STRATEGIDOKUMENT FÖR INFORMATIONSHANTERINGEN	16
6.1	NR/NMR:S VERKSAMHETSIDÉ/ÖVERGRIPANDE MÅL	16
6.2	UT UR CIRKELN	17
6.3	JOM-RAPPORTEN	18
6.4	OMLEGGING AV ”POLITIK I NORDEN”	19
6.5	REFLEKTIONER ÖVER NR/NMR FÆLLES INFORMATIONSAFDELING	19
6.6	SAMMANFATTNING	20
7	GENOMFÖRANDE AV DATAINSAMLING	23
8	RESULTATREDOVISNING	25
8.1	OBSERVATIONER	25
8.2	ENKÄTUNDERSÖKNINGAR	26
8.3	DEN NYA WEBBPLATSEN, WWW.NORDEN.ORG VERSION 3	27
8.4	NULÄGET I NORDISKT SAMARBETE	29
8.5	INTERVJUER	33
9	ANALYS	43
9.1	UTGÅNGSPUNKTER	43
9.2	DISKUSSION	49
10	SLUTSATSER	54
	KÄLLFÖRTECKNING	56

BILAGOR

1 Inledning

När vi inledde arbetet med den här uppsatsen hade vi två utgångspunkter i valet av undersökningsområde. Den första är vår uppfattning om Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet (hädanefter NR respektive NMR) som mycket intressanta organisationer i en spännande kontext, det nordiska samarbetet. För många människor i Norden är resultaten av det nordiska samarbetet något man tar för givet t.ex. passunionen med fri rörlighet över gränserna. Däremot uppfattar vi att det är få som känner till de institutioner och de avtal som ligger till grund för den öppna nordiska gemenskapen. NR och NMR är relativt anonyma organisationer med en innehållsrik verksamhet. De senaste åren har stora förändringar skett i de olika nordiska länderna och i deras inbördes relationer, där det utökade europeiska samarbetet är en tydlig faktor och de förändrade förhållandena i och runt Baltikum är en annan. Det officiella nordiska samarbetet utsätts för olika former av påfrestningar som de nordiska länderna måste reagera på och NR och NMR har nyckelpositioner i dessa förändringar.

Den andra utgångspunkten är ett informationsteoretiskt perspektiv där vi ser informationshanteringen inom organisationer som en mycket väsentlig del med stor utvecklingspotential. Informationsmängden ökar ständigt och konkurrensen hårdnar mellan olika aktörer om utrymme i ett oavbrutet flöde där alla vill få genomslag för just sitt budskap. Därför ser vi det som allt viktigare för organisationer att skärpa det strategiska arbetet för informationshanteringen både externt och internt. Även om NR/NMR inte är konkurrensutsatta i en marknadssituation där de måste vara vinstdrivande för att överleva, menar vi att de befinner sig i en konkurrenssituation på en annan marknad. Deras konkurrenter är de nationella parlamenten och deras verkställande organ samt andra multilaterala samarbetsformer där EU är en huvudaktör. Trots konkurrensen kan och bör dessa olika organisationer samarbeta, men för att kunna nå fram med just sitt budskap och lyckas med det politiska uppdrag organisationen tar på sig måste man ta för sig i informationsdjungeln.

Inom ramen för denna uppsats försöker vi sammanföra dessa två utgångspunkter med ansatsen att det ska leda till en fördjupning och ökad förståelse av informationsarbete inom NR och NMR och organisationer med liknande karakteristiska drag. I inledningen av uppsatsprocessen träffade vi chefen för NR/NMR:s informationsavdelning och vi fick då reda på att de befann sig mitt i arbetet med att utveckla en ny version av webbplatsen, www.norden.org. Detta utvecklingsarbete finns uttalat i deras informationsstrategi och vi fann snart att en fördjupad studie av den processen skulle innebära en lämplig avgränsning för uppsatsen.

För att genomföra detta valde vi att arbeta med metoden fallstudie, då vi såg det som den enda möjliga vägen för att erhålla den kunskap som är nödvändig i analysen. Innehållet och metodvalet har styrt uppläggningsen och genomförandet av uppsatsen och som en del i detta finns de faktorer som kommer av att det är en verklig och levande verksamhet som utgör undersökningsobjekt. Det finns en stor variation i källornas beskaffenhet och de tillvägagångssätt vi använt för att ta del av de data och insikter som bildar underlag för diskussion och analys. Källornas tillgänglighet och kronologin i datainsamlingen har inte alltid varit de önskade men dessa omständigheter har också gett viktiga inblickar i de faktiska förhållanden som organisationen verkar i.

2 Nordiskt samarbete

Danmark, Norge, Sverige, Finland, Island och de tre självstyrande områdena Färöarna, Grönland och Åland ingår i begreppet Norden. För oss som lever i Norden idag är det ingen tvekan om att det är dessa länder vi finner på den nordiska kartan. Det är dessutom en självklarhet att inte starta krig med sin nordiska granne. Varför är det självklart? Det har trots allt inte alltid varit så. Våra länder har under många århundraden befunnit sig i strid med varandra. Nationsgränserna har inte alltid sett ut som de gör idag. I över hundra år var samtliga nordiska länder i union, Kalmarunionen 1397-1523. Efter upplösningen av den unionen utkämpades åtskilliga nordiska krig. Finland tillhörde Sverige till och med 1809 då Ryssland erövrade landet. Först 1917 blev Finland självständigt. Sverige erövrade Norge från Danmark 1814 och Norge blev helt fritt 1905. Island blev ett självständigt rike 1918 men med dansk kung och utrikesämbete och 1944 blev Island en självständig republik.

Den gemensamma historien har lett till en likartad utveckling i de olika länderna. Den nordiska identiteten utgör grunden för det nordiska samarbetet och skapas av de gemensamma livsbetingelser och värderingar som invånarna i de nordiska länderna har. Man talar bl.a. om geografisk placering, klimat, språk, religion, nära relation mellan kyrka och stat, blandekonomi, välfärdssamhälle och gemensam rättsuppfattning.

2.1 Nordiska rådet¹

Nordiska rådet är de nordiska parlamentarikernas samarbetsorgan. Förutom Danmark, Norge, Sverige, Finland och Island ingår de tre självstyrande områdena i Norden: Färöarna, Grönland och Åland. NR bildades 1952 och var en realitet i februari 1953. Reglerna för NR:s arbete undertecknades den 23 mars 1962 i det så kallade Helsingforsavtalet. Där förbinder sig parterna att arbeta för att bevara och ytterligare utveckla samarbetet mellan länderna på det rättsliga, kulturella, sociala och ekonomiska området, samt inom miljö och transport. Helsingforsavtalet har under årens lopp reviderats, senast den 2 januari 1996. NR tar initiativ och är rådgivande och kontrollerande i frågor som rör det officiella nordiska samarbetet.

NR:s medlemmar, som är 87 till antalet, utses av respektive lands parlament. Det förekommer följaktligen inte direkta val till NR. Partisammansättningen i de nationella delegationerna skall i största möjliga mån spegla maktfördelningen i hemlandets parlament. Medlemmarna i rådet arbetar i partigrupper över nationsgränserna. Det finns fyra partigrupper: den socialdemokratiska gruppen, mittengruppen, den konservativa gruppen och den vänstersocialistiska gruppen. Dessutom är rådet indelat i tre olika utskott: Nordenutskottet, Närområdesutskottet och Europautskottet.

Plenarförsamlingen är NR:s högsta beslutande organ och består av de 87 rådsmedlemmarna samt av regeringarnas representanter. Det är endast rådets medlemmar som har rösträtt. Plenarförsamlingen möts en gång om året till session. Sedan 1996 hålls NR:s ordinarie session på hösten. Däremellan kan så kallade temasessioner arrangeras.

NR leds av ett presidium. Presidiet har 12 medlemmar, valda av rådet, och anföras av en president. Till president väljs en rådsmedlem från det land i vilket nästa ordinarie session skall äga rum. Presidiet utgör rådets högsta beslutande organ då

¹ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000a. *Nordisk Råd. Fakta om nordisk samarbete*

plenarförsamlingen ej är samlad. Presidiet huvuduppgift är att bereda övergripande politiska frågor, frågor om riktlinjer för NR:s verksamhet samt utrikes- och säkerhetspolitiska frågor. Vidare ska presidiet leda och samordna NR:s verksamhet och se till att verksamheten samordnas med verksamhet i de nationella parlamenten och i internationella organisationer.

2.2 Nordiska ministerrådet²

Nordiska ministerrådet är de nordiska regeringarnas samarbetsorgan som bildades 1971. NMR bygger på en mellanfolklig förståelse. Det arbetar efter konsensusprincipen och är inte överstatligt. NMR fattar beslut vid enhällighet. I särskilda fall skall besluten sändas till medlemsländernas parlament för godkännande. NMR har ansvar för genomförandet av ministrarnas beslut och för uppföljning av Nordiska rådets rekommendationer.

Det överordnade ansvaret för NMR ligger hos statsministrarna men i praktiken är det samarbetsministrarna och Nordisk Samarbetskommitté som koordinerar samarbetet. NMR består av nitton olika ministerråd inom olika fackområden. De olika råden träffas ett antal gånger under året. Under ministrarna finns ämbetsmannakommittéer, bl.a. Nordiska Samarbetskommittén. Utrikesministrarna och försvarsministrarna ingår inte i NMR.

NMR är liksom NR indelat i tre olika arbetsområden, här kallat pelare: Norden, Närområden respektive Europa. NMR förbereder och håller ministermöten, ämbetsmannamöten, konferenser, och seminarier. NMR har ansvar för ca 500 projekt. Totalt 36 samnordiska institutioner finansieras helt eller delvis av NMR:s budget. Institutionerna har upprättats för att lösa konkreta uppgifter inom bestämda områden. De har egna styrelser och budgetar och de varierar i storlek. Exempel på institutioner är Nordisk Investeringsbank och Nordisk Industrifond.

Utgångspunkten för verksamheten inom Ministerrådet är att den skall följa principen om Nordisk Nyttå som antogs 1995.

Nordisk Nyttå är verksamhet:

- där dokumenterat positiv effekt uppnås genom gemensamma nordiska lösningar framför nationella lösningar
- som manifesterar och utvecklar nordisk samhörighet
- som ökar nordisk kompetens och konkurrenskraft

NMR ser det som sin uppgift att under 2000-talet:

- genomföra projekt som skänker mervärde till de nordiska medborgarna
- bidra till att säkra regional stabilitet och välfärd
- främja nordisk kompetens och konkurrenskraft
- koordinera och främja nordiska synpunkter i internationella fora

Resultat som uppnåtts genom det nordiska samarbetet³:

- Gemensam arbetsmarknad, 1954
- Resor utan pass i Norden, 1954
- Social trygghetskonvention, 1955
- Avtal om kommunal rösträtt och valbarhet
- Kulturavtal

² Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000b. *Nordisk Ministerråd. Fakta om nordisk samarbejde*

³ www.norden.org

- Miljökonvention, 1976
- Språkkonvention, 1987
- Gemensam miljömärkning, 1989
- Avtal om nordisk utbildning på gymnasienivå 1993
- Avtal om tillträde till vidareutbildning

Allt nordiskt samarbete har inte givit fruktsamma resultat. Flera stora samarbetsprojekt har misslyckats. Efter andra världskriget fanns planer på en tullunion, under slutet på 40-talet en försvarsunion och på 60-talet ett omfattande ekonomiskt samarbete som inte nådde önskat resultat. Det har även funnits diskussioner om ett gemensamt nordiskt satellitsystem, Nordsat, som inte har genomförts.⁴

2.3 NR/NMR:s informationsavdelning

Sedan mars 1999 opererar informationsavdelningen gemensamt för NR och NMR på försök. Sammanslagningen föll ut väl och i januari 2001 blev lösningen permanent. Informationsavdelningen är en serviceorganisation vars huvudsyfte är att göra nordiskt samarbete synligt inom och utom Norden. I dess uppgifter ingår att hjälpa till med förberedelser inför konferenser, ge råd vid kontakter med pressen, producera faktablad och pr-material för hela organisationen, varje år trycks ca tvåhundra publikationer av olika slag. Informationsavdelningen förmedlar också nyheter, främst genom nyhetsbrevet "Norden i Veckan", ger ut tidskriften "Politik i Norden" och ansvarar för NR/NMR:s gemensamma webbplats.

Informationsavdelningen är uppdelad i tre områden:

- Allmän information
- Tolkning och översättning
- Publikationer

Målgrupper är:

- Politiker
- Tjänstemän
- Press
- Allmänhet

2.4 NR/NMR:s webbplats, www.norden.org

Webbplatsen, www.norden.org, har funnits sedan 1995. Här finns grundläggande information om NR och NMR, om organisation och verksamhet. Webbplatsen är även en källa till information om övriga former av nordiskt samarbete, såsom nordiska institutioner och informationskontor. Nyhetsförmedling har en framträdande roll på sidan, här återfinns pressmeddelanden och nyhetsbrev. Det finns även en kalender över aktuella aktiviteter i de olika nordiska länderna, fakta om och kartor över de nordiska länderna och de självstyrande områdena och länkar till nationella källor om respektive land och område. Under NR:s årliga session läggs en särskild webbplats upp för att man ska kunna följa sessionen därifrån. Där finner man all information som berör sessionen, bl.a. program, dagordning, talarlista, tal, pressmeddelanden och en förteckning över deltagarna med bild. 1997 kom version två av www.norden.org (hädanefter [www2](http://www2.norden.org)) som kom att vara till och med den fjärde december 2000 då version tre (hädanefter [www3](http://www3.norden.org)) introducerades.

⁴ Petersson, O. 1998. *Nordisk Politik* (s. 184)

3 Syfte och frågeställning

3.1 Syfte

Vårt syfte är att undersöka hur NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi får genomslag i organisationens verksamhet.

3.2 Frågeställning

Hur uppfylls målen i NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi genom den gemensamma webbplatsen, www.norden.org?

Vi har inom ramen för denna studie inte möjlighet att undersöka hur informationspolicyn och informationsstrategin får genomslag i hela verksamheten. Därför har vi valt webbplatsen som avgränsning. De aspekter som vi ansett som de viktigaste är:

- organisationen och dess kontext; informationshantering i relation till organisationens karakteristika och dess kontext/omvärld
- målgrupper; vilka grupper som prioriteras i kommunikationen och hur verksamheten påverkas av de prioriteringarna
- elektronisk informationshantering; informationsförmedling via elektroniska media

4 Metod

För att uppfylla vårt syfte och besvara vår frågeställning har vi valt att använda fallstudie som metod. En fallstudie kan definieras på följande sätt:

”En fallstudie är en empirisk utredning som undersöker ett samtida fenomen i sin naturliga kontext; när gränserna mellan fenomenet och kontexten inte är klart urskiljbara; och då flera källor används för att belägga resultatet.”⁵

Denna, något vida, definition poängterar tre viktiga och problematiska faktorer hos det/de fenomen fallstudien ämnar belysa. Applicerat på vår undersökning innebär dessa faktorer att vi till största delen endast kunnat erhålla fakta och resultat genom att uppsöka verksamheten vid NR/NMR; att informationspolicyn och informationsstrategin för NR/NMR inte begränsas till dess informationsavdelning utan även påverkar organisationen som helhet; och att fakta och resultat om informationspolicyn och informationsstrategin finns i dokument, hos anställda och i deras arbete.

Resultaten från en fallstudieundersökning är tänkta att belysa processer och förändringar.⁶ Möjligheterna att generalisera utifrån de slutsatser man kan dra är framför allt koncentrerade till den existerande teoribildning som undersökningen bygger på. Generaliseringar för en större population blir svårare och mindre exakta och alltså inte något en fallstudie gör anspråk på. Därför vill vi heller inte göra det utan snarare bidra med ytterligare fakta och fördjupad förståelse för ett mångfacetterat fenomen.⁷ En styrka i fallstudiemetoden är att man kan varva olika typer av undersökningsformer. Därigenom kan man t.ex. konfrontera uppgifter i intervjuer med resultat inhämtade under observation. Att på detta vis dubbelkolla data med olika metoder, eller med samma metod vid olika tidpunkter kallas metodtriangulering.⁸ Därför har inte alla intervjuerna genomförts samtidigt då vi velat inhämta kunskap från andra källor, för att på så sätt föra undersökningen framåt. Denna i fallstudiemetoden inneboende dynamik hoppas vi kunna ta tillvara på ett för arbetet fördelaktigt sätt. Då metoden kan innebära en rad olika undersökningsstrategier måste man som undersökare utgå ifrån problemets utformning för att precisera metodens utförande.⁹

Vi har gjort en fallstudie där NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi utgör objektet för vår studie. Denna studie grundar sig främst på kvalitativ metod, men har också inslag av kvantitativ metod. Vi använder oss av dokumentation, intervjuer, observationer och enkätstudier. För att uppfylla vårt syfte, att undersöka hur informationspolicyn och informationsstrategin får genomslag i verksamheten, måste vi främst ta till oss innehållet i policyn och strategin vilket sker genom studier av policy-/strategidokument och intervjuer med anställda.

Parallellt med policy-/strategigenomgången tar vi oss an det lika angelägna arbetet att skapa en så rik bild som möjligt av NR/NMR:s informationsavdelning, organisationen som helhet och dess kontext. I denna undersökningsfas skiftar fokus från ett mycket brett perspektiv till belysning av enskilda faktorer med stor skärpa. Vi

⁵ Yin, R.K. 1985. *Case Study Research. Design and Methods* (s. 23), egen översättning

⁶ Patel, R., Davidson, B. 1994. *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (s. 44)

⁷ DePoy, E., Gitlin L.N. 1994. *Introduction to Research. Multiple Strategies for Health and Human Sciences* (s. 155)

⁸ Ely, M. m.fl. 1993. *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar* (s. 108)

⁹ DePoy & Gitlin (1994:154)

måste kunna fånga upp både uttalade omständigheter i organisationen och skaffa en komplex kunskap om explicita bärande faktorer. För att kunna erhålla denna kunskap använder vi oss av litteratur om nordiskt samarbete, deltagande observation vid samnordiska arrangemang, intervjuer av anställda och studier av dokument producerade inom organisationen. Studien av webbplatsen kan ses som ett inbäddat fall i fallstudien.¹⁰ Uppgifter om bakomliggande arbete inhämtar vi främst genom intervjuer med de anställda i webbredaktionen men också från den dokumentation som finns att tillgå. När det gäller utfall och i någon mån målgruppens uppfattningar bygger vår kunskap på analys av webbplatsen i sitt faktiska utförande, observationer vid samnordiska arrangemang och på egna nutida och andras tidigare och nutida kvantitativa undersökningar. Tillsammans bildar dessa delar en förhoppningsvis tydlig bild av den faktiska informationshanteringen vid NR/NMR.

Utifrån en existerande teoribildning om informationspolicy och informationsstrategier överför vi relevanta delar på vårt fall, NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi och skapar genom detta en modell, ett raster, genom vilket vi synar den faktiska informationshanteringen. Med denna analys och de slutsatser vi kan dra ämnar vi svara på frågeställningen och därigenom uppfylla vårt syfte med uppsatsen: att undersöka hur NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi får genomslag i organisationens verksamhet.

¹⁰ Yin (1985:44f)

5 Litteraturgenomgång

Vid vår genomgång av litteratur om informationspolicy och informationsstrategier har vi insett att detta ämne inte avgränsas inom en vetenskaplig disciplin. Vi har funnit att gränsen mellan informationsvetenskap och kommunikationsvetenskap ofta är vag och att samma fenomen behandlas i båda ämnena men med en viss skillnad i begreppsanvändningen. Därför har vi i första hand sett till innehållet och fått överse med det skiftande bruket av de olika begreppen. Det gäller framför allt användningen av orden information och kommunikation. Möjligen innebär också spridningen i vetenskaplig hemvist att vi inte funnit någon entydig forskningstradition. Vi har fått ta ställning till forskning som behandlar informationspolicy och informationsstrategier utifrån olika utgångspunkter. De flesta undersökningar som görs behandlar vinstdrivande organisationer. I och med det finns det mer eller mindre uttalat en tanke att informationshanteringen ska skapa ekonomiska fördelar. Då NR/NMR är en icke vinstdrivande, mellanstatlig organisation måste vi ställa oss frågan om tillämpningens validitet. Den mest uppenbara implikationen av detta problem är att vi inte kan använda hela teoribildningar eller modeller. Däremot anser vi att NR/NMR är konkurrensutsatt och därför strävar/bör sträva mot en så genomtänkt och effektiv informationsverksamhet som möjligt. Därigenom kan också teorier om informationspolicy och informationsstrategier som primärt fokuserar på vinstdrivande organisationer tillföra fördjupade insikter i vår fallstudie av NR/NMR:s informationshantering.

5.1 Begreppsdefinitioner

Då en del begrepp används olika i litteraturen tycker vi det är viktigt att här klargöra betydelsen av de begrepp som är centrala i denna uppsats. Om inte annat anges är förklaringarna hämtade från Elizabeth Orna, 1999, *Practical Information Policies* (s. 8-11). Vi tar stöd från hennes teoribildning i vår analys och anser att hennes definitioner i de flesta fall är precisa och tydliga.

5.1.1 Organisation

En organisation ska i detta teoretiska sammanhang ses som en gruppering människor. Dessa befinner sig i ett socio-tekniskt system, dvs. ett system som hålls samman av både sociologiska och tekniska faktorer¹¹. Organisationen har explicita eller implicita avsikter att erbjuda en vara och/eller tjänst.

5.1.2 Kunskap

Kunskap erhålls i interaktion med världen och är resultatet av erfarenheter som organiseras och lagras i varje individs medvetande på ett för personen unikt sätt. Kunskap kan vara tillgänglig i implicit eller explicit form. Den implicita kunskapen använder vi utan att den formuleras verbalt. Explicit kunskap kan vi förklara klart och tydligt i ord. Kunskap kan lagras internt, i vårt medvetande, och externt i t.ex. bibliotek, databaser och referenslitteratur. Den externa lagringsmöjligheten innebär att vi inte behöver bära med oss allt vi har kunskap om i vårt eget minne.

5.1.3 Kommunikation

Vi använder begreppet kommunikation i betydelsen förmedlingsprocess. I denna process finns det minst två parter och dessa interagerar med varandra. Tidigare

¹¹ Eason, K. 1988. *Information Technology and Organisational Change* (s. 45f)

teoribildning såg en sändare och en mottagare men idag ses parterna som mer eller mindre likvärdiga deltagare.¹²

5.1.4 Information

Kunskap som gjorts synlig eller hörbar är information. Information kan existera som text, fasta eller rörliga bilder samt genom tal och musik. Med en vidare definition kan man också inbegripa smak, lukt och känsel till de sinnen som kan registrera information. För informationsverksamhet i den form vi behandlar anser vi oss kunna bortse från de utvidgningarna. Vi behöver information för att berika och underhålla vår kunskap. Skillnaden mellan externt lagrad kunskap och information kan tyckas obefintlig, men vi tolkar det som att det handlar om vem som är subjekt. Det som är information för en individ, kan vara externt lagrad kunskap för en annan. Detta är fallet om den andra individen själv har producerat det uttryckta eller har lyckats transformera informationen till egen kunskap. Information tillåter också idéer att spridas över tid och rum om man använder lämpliga medier. Information behöver alltid transformeras till kunskap för att bli värdefull. Det är först när den processen har skett som informationen kan användas.

Begreppen information och kommunikation används olika i litteraturen. I Erikson (1998)¹³ definieras information som "envägskommunikation från en avsändare till en mottagare" och kommunikation som en dubbelriktad dialog. I Larsson (1997)¹⁴ betraktas den uppdelningen inte längre som giltig. I stället redovisas en uppfattning av kommunikation "som processen för människors kontakt med varandra" och information som innehållet i den kommunikationsprocessen. Både Erikson och Larsson lyfter dock fram ytterligare en innebörd hos begreppet information: som namn på ett yrkesområde och dess organisatoriska enheter samt på befattningar i yrket.

5.1.5 Informationspolicy

En informationspolicy är grundad på en organisations övergripande mål och hur dessa är prioriterade. I en informationspolicy uttrycks vad informationsanvändning betyder i organisationens kontext. Principer ställs upp för dess hantering av information generellt och genom mänskliga resurser och teknologi. En informationspolicy sätter också informationen i relation till kostnadseffektivitet. Genom dessa principer kan man sedan använda en informationspolicy till att utveckla en informationsstrategi, möjliggöra beslut om resursallokering och främja kommunikation och relationer mellan organisationens olika delar och mellan organisationen och dess omvärld.

5.1.6 Informationsstrategi

En informationsstrategi uttrycker i detalj vad informationspolicyn står för. Den talar om vilka mål som ska uppnås och med vilka metoder detta ska genomföras. En informationsstrategi är tidsbestämd och fungerar som drivkraft för en organisations ansträngningar att upprätthålla dess informationsresurser samt underhålla organisationens kunskapsbas.

¹² Larsson, L. 1997. *Tillämpad kommunikationsvetenskap* (s. 22)

¹³ Erikson, P. 1998. *Planerad kommunikation. Om information som konkurrensmedel* (s. 8)

¹⁴ Larsson (1997:22)

5.1.7 Informationshantering

Informationshantering är i denna informationsteoretiska kontext implementeringen av en informationspolicy och informationsstrategi. Det innebär allt praktiskt handhavande av information i en organisation som syftar till att uppnå de övergripande målen för verksamheten. Det finns en stor bredd av fenomen som samlas inom begreppet informationshantering: tillgänglighet, lagring, flöden, hur informationsteknologin används, ansvar för de olika resurser som organisationen förfogar över och hur människornas informationskompetens utnyttjas.

5.2 Forskningsläge

Informationsvetenskapen har de senaste åren lagt alltmer tyngd på mänskligt lärande och hur information omvandlas till kunskap. Man har också kommit fram till ståndpunkten att faktiskt handlande är ett resultat av den omvandlingen. En ståndpunkt som förs fram är att det som formar kunskap och information för varje person eller organisation är grundat på deras värderingar. De lärande, kunskapsintensiva organisationerna har fått mycket mer utrymme i forskningen under 1990-talet och kunskap ses där som den verk samma kraften för en organisatorisk framgång. Personer med ledande ställning inom organisationer tenderar fortfarande att se på information som något deras arbete endast berör innehållsmässigt. Insikten saknas ofta att informationshantering ingår som företeelse i hela organisationen och därför erfordrar styrning och utveckling i sig själv. Även om insikten finns att information är en mycket viktig komponent i en organisations framgång har inte innebörden av begreppet analyserats i så stor utsträckning för enskilda organisationer. Utformningen och användningen av explicita informationspolicy har dock blivit mer frekvent det senaste decenniet och då framför allt i privata organisationer men mindre på nationell, offentlig nivå. Detta förhållande menar en del forskare beror på att begreppet fortfarande saknar en stark intellektuell bas och olika samhällens skiftande värderingsgrunder. När det gäller strategier för informationssystem har utvecklingen under 1990-talet gått från att handla om tekniska lösningar till organisatoriskt och informationsteoretiskt innehåll.¹⁵

Informatörsrollen liknas av vissa forskare vid en diplomats. Informatören ska vara en organisatorisk diplomat med uppdrag att vara gränsöverskridande och skapa dialog istället för att använda direkt påverkan. I synen på målgruppen har perspektivet förskjutits mot ett mer heterogent synsätt på publiken där det krävs mer mångfasetterade strategi- och metodval. Traditionellt har pr och informationsverksamhet setts som en separat delfunktion i organisationer. Det finns forskare som menar att pr och kommunikation inte bara är kittet som sammanfogar en organisation utan att dessa områden utgör organisationens identitet.¹⁶

5.3 Teori

Som tidigare nämnts har vi valt att bygga vår teoretiska bas om informationspolicy och informationsstrategier utifrån ett arbete som Elizabeth Orna genomfört i *Practical Information Policies* (1999). Orna presenterar inte en fix teorimodell för informationspolicy eller informationsstrategier utan redovisar och problematiserar de olika delarna för en organisations strategiska planering av informationshanteringen.

¹⁵ Ingwersen, P. 1992. "Information and Information Science in Context", Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge-Creating Company*, Orna (1999) och Owens, I. m.fl. 1996. *Information and Business Performance. A Study of Information Systems in High Performing Companies*

¹⁶ Orna (1999) och Larsson (1997)

Arbetet med att utforma och genomföra en informationspolicy och informationsstrategi kan beskrivas i följande huvudmoment:

1. samla kunskap om organisationen, förstå organisationen
2. formulera vad organisationen bör använda kunskap och information till
3. jämföra det som organisationen är med det som den bör vara
4. formulera en informationspolicy
5. samla kunskap om och förstå organisationens mänskliga resurser och de IT-/IS-resurser som människorna i organisationen behöver
6. formulera en informationsstrategi som, utifrån kunskapen om människorna och systemen, realiserar informationspolicyn genom en tidsbestämd handlingsplan
7. implementera informationsstrategin
8. utvärdera informationsstrategin

Denna uppställning är vår egen men sammanställd utifrån Ornas arbete.

I vår problemställning koncentrerar vi oss på steg sju i informationspolicy/informationsstrategiprocessen, implementeringen av informationsstrategin. För att vi ska kunna genomföra analysen på ett tillfredsställande sätt har vi gått igenom alla moment och sökt svar på NR/NMR:s hållning till dem. Därför behöver vi också söka en bredare teoretisk utgångspunkt än ett strikt informationsstrategiskt perspektiv. Nedan redovisar vi det viktigaste ur den litteratur vi funnit.

5.3.1 Om informationsverksamhet i en organisation och dess kontext

NR/NMR är en organisation vars informationsverksamhet primärt bedriver samhällskommunikation. Om samhällskommunikation som fenomen i Sverige har Flodin (1993) utarbetat en ingående kunskapsöversikt.¹⁷ Han definierar begreppet samhällskommunikation som en "verksamhet som syftar till att identifiera, etablera, bibehålla eller avveckla samt utveckla kommunikation mellan samhällsorgan och deras omgivning".¹⁸ Med denna definition ligger initiativet inte enbart hos myndigheten utan delas av myndigheten och den "samspelande parten t ex en enskild individ eller en organisation."¹⁹ I definitionen ges också stort utrymme för dynamik då kommunikation inte ses som någon statisk företeelse. Det ställer krav på myndigheten att driva en processinriktad informationsverksamhet där samspelet med mottagaren står i centrum. Samhällskommunikation enligt denna definition avser en informationsverksamhet som i så stor utsträckning som möjligt står fri från en opinionsbildande, bevakande eller granskande funktion. Som en följd av detta blir massmedia framför allt intressant i en förmedlande roll, som kommunikationskanal utan del i processen som agerande aktör.²⁰

I ett vidare sammanhang används begreppet public relations (pr) ofta i litteraturen som samlingsnamn för en organisations kommunikation med sin omvärld. Larsson (1998) ger en rad olika definitioner för vad public relations kan stå för. Den mest kärnfulla är hämtad från Grunig och Hunt (1984), "the management of communication between an organization and its public".²¹ En lite mer utförlig förteckning av egenskaper hos begreppet public relations hittar vi i Cutlip m.fl. (1994)²²:

¹⁷ Flodin, B. 1993. *Samhällskommunikation under 80-talet. En kunskapsöversikt*

¹⁸ Flodin (1993:12)

¹⁹ Flodin (1993:12)

²⁰ Flodin (1993:13)

²¹ Grunig, J. & Hunt, T. 1984. *Managing Public Relations* (s. 6)

²² Cutlip, S. m.fl. 1994. *Effective Public Relations* (s. 5)

- en planerad verksamhet styrd på ledningsnivå
- handlar om relationer mellan en organisation och dess intressenter
- belyser medvetenhet, opinioner, attityder och beteenden inom och utom organisationen
- analyserar organisationens genomslagskraft
- korrigerar organisationens beteende, policy m.m. när de står i konflikt med allmänna intressen och organisationens överlevnad
- är rådgivande till ledningen vid beslut om policy, agerande m.m.
- upprättar och bibehåller tvåvägskommunikation
- producerar specifika förändringar i medvetenhet, attityder och beteenden inom och utom organisationen
- resulterar i nya eller bibehållna relationer mellan organisationen och dess intressenter

Gemensamt för majoriteten av texterna om en organisations kommunikation med omvärlden är att den i högsta grad anses vara en ledningsfråga för organisationens absoluta topp.

Orna (1999) menar att en organisations informationshantering är en stark kraft för att upptäcka och bearbeta förändringar. Både förväntade och oväntade, inom organisationen och i dess omgivning.²³ Issues management är ett begrepp som betecknar ett omvärldsanalytiskt förhållningssätt till information och till omgivningens reaktioner på organisationen. Man strävar efter att upptäcka företeelser som anses ha en stark påverkan på organisationens framtida verksamhet. Dessa fenomen behandlas separat och tas sedan upp som en tydlig del i organisationens utåtriktade informationsverksamhet.²⁴

5.3.2 Om kunskap i en organisation

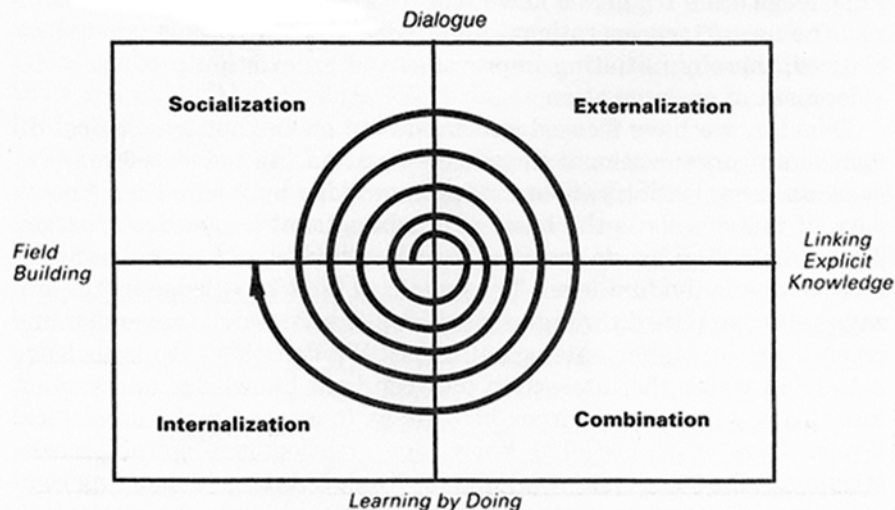
Det vi uppfattar som navet i Ornas teori om kunskapens roll i organisationer kan sammanfattas med en modell hon hämtar från Nonaka och Takeuchi (1995). Det är en kunskapsspiral där fyra former av interaktion skapar kunskap (se bifogad figur). De fyra processerna är socialisation, externalisering (konkretisering), kombination och internalisering. I socialisationsfasen upprättar organisationen forum för interaktion och erfarenhetsutbyte. Det leder till externalisering där implicit kunskap artikuleras till konkret form och offentliggörs. I kombinationsfasen förs den nya kunskapen samman med existerande kunskap genom nätverk. Den sista processen i spiralen innebär att internalisera den nya kunskapen in i organisationen igen genom att använda den praktiskt så att den kommer in i den kunskapsskapande processen igen. När den nu blivit ny kunskap för individen och organisationen kan den åter föras in i en ny socialiseringsfas och kunskapsspiralen vridas ytterligare ett varv. På så sätt leds kunskapen från en lägre nivå till högre nivåer.²⁵ Varför är skapandet av kunskap viktigt i informationsarbete? Även om det primärt är mottagaren av information som ska tillgodogöra sig den och låta budskapet bli användbar kunskap är det nödvändigt för informatören att känna till processen om arbetet ska lyckas fullt ut. Informatören bör alltså reflektera över sin roll i kunskapsspiralen och förbättra de delar där luckor finns. För att säkra en jämn och kontinuerlig verksamhet bör det finnas rutiner för att säkra kunskapsöverföring då anställda slutar eller byter befattningar. Detta är av stor betydelse för att garantera att den implicita kunskapen inte går förlorad.²⁶

²³ Orna (1999:153-155)

²⁴ Flodin (1993:107)

²⁵ Nonaka and Takeuchi (1995:62-73)

²⁶ Orna (1999:124-125)



5.3.3 Om kommunikation, information, informationspolicy och informationsstrategi i en organisation

Då det i den vetenskapliga litteraturen finns en diskrepans i begreppsdefinitionerna (se ovan, kap. 5.1.4), är det viktigt att organisationen själv klargör och formulerar vad som är kommunikation respektive information för dem. Formuleringarna bör rymma både funktion och innehåll. Ett annat tungt vägande skäl för en egen formulering vad information innebär är att den preciseringen hänger tätt samman med organisationens verksamhetsidé och dess mål för verksamheten.²⁷

För att tydligt skilja mellan informationspolicy och informationsstrategi gör Orna (1999) följande distinktioner:

- en informationspolicy formuleras på principiell nivå, är en kortfattad deklARATION och kan utvecklas på en gång
- en informationsstrategi bildar grunden för handlingar under en bestämd period, utvärderas återkommande och kan utvecklas och implementeras i flera steg.²⁸

För processen med planerad samhällskommunikation använder Flodin (1993) en modell hämtad från Cutlip m.fl. (1994). Den består av fyra sammanfattande komponenter: analys, planering, genomförande och utvärdering²⁹. Dessa komponenter är mycket vanliga i litteraturen. Smits och van der Poel (1996) har något annorlunda benämningar men deras modell ansluter sig väl till både Orna (1999) och den Flodin (1993) använder. Smits och van der Poels modell består av komponenterna input (intern och extern kontext som påverkar informationshanteringen), process (tillvägagångssättet i strategiarbetet), output (form och innehåll för informationsstrategin) och utfall (effekterna av informationsstrategin).³⁰

²⁷ Orna (1999:31)

²⁸ Orna (1999:168)

²⁹ Cutlip m.fl. (1994:358)

³⁰ Smits, M.T and van der Poel, K.G. 1996. "The Practice of Information Strategy in Six Information Intensive Organizations in The Netherlands" (s. 95-97)

Som en självklar del i dagens informationsverksamhet finns användningen av informationssystem och informationsteknik. Orna (1999) menar att det viktigaste att tänka på när det gäller behandlandet av dessa frågor i strategier, är att systemen och tekniken finns till för att stödja och underlätta för människorna i organisationen. Informationssystem och informationsteknik ska inte ersätta de mänskliga resurserna eller styra deras arbete.³¹ En ökad användning av informationsteknik förändrar den traditionella organisationsstrukturen. Det blir lättare att kommunicera informellt bortom de tidigare gränserna i fråga om geografiska avstånd och hierarkiska strukturer. Både internt och externt ökas möjligheterna för de anställda att snabbt knyta direktkontakter bortom ledningens kontroll. Detta innebär fördelar då information inte behöver förmedlas via mellanhänder utan kan utväxlas direkt mellan de berörda parterna och öka precisionen i utbytet. Utmaningen för ledningen blir att säkerställa tillgången till dessa system och skapa en god organisatorisk bas så att de mänskliga resurserna framhävs. En snårskog av elektroniska kanaler genererar avstånd i stället för att förkorta dem.³²

5.3.4 Om implementering och utvärdering

För informationsverksamhet läggs generellt sett stor vikt vid planering och framför allt genomförande, medan analys och utvärdering är eftersatta både i studier och i de faktiska verksamheterna.³³ Erikson (1998) skriver också att verkamma inom informationsarbete tenderar att lägga för stor vikt vid informationshanteringen och att för lite tid ges åt analys och utvärdering.³⁴ Orna (1999) ser utvärderingen som en given del i arbetet med informationspolicy och informationsstrategier och hon menar att det är det enda sättet att faktiskt lyckas med att skapa en fungerande informationsverksamhet. Det bör ske i en ständigt pågående och uppåtgående spiralrörelse med faserna utveckla-implementera-lärande.³⁵ Hon anser att det är bättre att dela upp genomförandet av informationsstrategin och skapa kunskap och erfarenhet på vägen, än att ha ambitionen att producera en heltäckande strategi på en gång. Effekterna av en informationsstrategi bör dokumenteras och presenteras, inte bara för den mindre kretsen av informationsaktiva, utan på organisationsnivå.³⁶ På detta sätt kan medvetenheten om informationshanteringen och dess betydelse få ökad genomslagskraft på alla nivåer och avdelningar i organisationen.

5.4 Analysmodell

Då vi valt att inte utgå ifrån en färdig teoretisk modell behöver vi själva skapa en modellstruktur för att underlätta och förtydliga analysen. Utifrån de åtta stegen (se ovan, kap. 5.3) och den teoretiska genomgången har vi formulerat frågor. Dessa frågor utgör vår teoretiska modell:

(alla frågor ska förstås i en informationsteoretisk kontext)

1. Vilka är organisationens karakteristika?
2. Vilken roll vill organisationen ha i samhällskommunikationen?
3. Har organisationen någon egen definition av information? Hur lyder den i så fall, alternativt hur uppfattar vi den?
4. Var ligger kommunikationsinitiativet i informationsavdelningens verksamhet, hos sändare eller mottagare?

³¹ Orna (1999:130-134)

³² Falk, T., Olve, N.-G. 1996. *IT som strategisk resurs. Företagsekonomiska perspektiv och ledningens ansvar* (s. 22-30)

³³ Flodin (1993:102)

³⁴ Erikson (1998:10)

³⁵ Orna (1999:175-177)

³⁶ Smits and van der Poel (1996:100)

5. Hur reagerar organisationen på viktiga omvärldsförändringar?
6. Hur reagerar man i informationsverksamheten på viktiga omvärldsförändringar?
7. Hur ser informationsavdelningen på sina målgrupper?
8. Hur fungerar informationsverksamhetens kunskapsutveckling utifrån Nonaka/Takeuchis spiralmodell?
9. Vilken är organisationens informationspolicy?
10. Hur används informationsteknik i informationsverksamheten?
11. Vilken är organisationens informationsstrategi?
12. Hur har informationsstrategin implementerats i fråga om:
tillgänglighet, lagring, flöden, hur informationsteknologin används, ansvar för de olika resurser som organisationen förfogar över och hur människornas informationskompetens utnyttjas?
13. Hur har informationsstrategin utvärderats?

6 NR/NMR:s strategidokument för informationshanteringen

Nedan presenterar vi sammanfattningar av de dokument som ligger till grund för fallstudien av NR/NMR:s webbplats utifrån ett informationsstrategiskt perspektiv. Dokumenten är av olika karaktär och kan inte anses ha samma status. *Ut ur Cirkeln – In i Nästa Årtusende. Strategi för Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets gemensamma informationsverksamhet* (hädanefter *Ut ur Cirkeln*) från januari 1999 är det grundläggande dokumentet för NR/NMR:s rådande informationspolicy och informationsstrategi.³⁷ Efter den följer en extern utredning, *Evaluering af kommunikation om og fra Nordisk Samarbejde. En evaluering af Politik i Norden samt en vurdering af mulige forbedringer af kommunikationskanalerne* (hädanefter *JOM-rapporten*), som initierades i *Ut ur Cirkeln*.³⁸ Den utredningen har inte status som strategidokument i sig själv utan endast i relation till den rapport, *Omlegging av "Politik i Norden" – og styrking av den elektroniske informationsformidlingen fra Nordisk Råd og Nordisk Ministerråd* (hädanefter *Omlegging av "Politik i Norden"*), som en intern arbetsgrupp lade fram och som antogs i januari 2000.³⁹ *Omlegging av "Politik i Norden"* kan ses som en första revidering av *Ut ur Cirkeln*. I maj 2000 skrev informationschefen en kortare rapport, *Refleksioner over NR/NMR fælles Informationsafdeling*, där hon ger en aktuell lägesbeskrivning och redovisar en uppföljning av en del av de målsättningar som sattes upp i *Ut ur Cirkeln*.⁴⁰

6.1 NR/NMR:s verksamhetsidé/övergripande mål

Då en organisations verksamhetsidé och övergripande mål ska ligga till grund för dess informationspolicy redovisar vi dem här kortfattat för NR/NMR.

Nordiska rådet

"Nordisk Råd er et samarbejdsorgan for de fem nordiske parlamentene og regeringerne i Danmark, Finland, Island, Norge og Sverige, samt for de tre selvstyrte områdene Færøyene, Grønland og Åland."⁴¹

Nordiska ministerrådet

"Nordisk Ministerråd har som hovedopgave at varatege det officielle samarbejde mellem de nordiske landes regeringer. [...] Udgangspunkt for al virksomhed i ministerrådets regie, at den følger princippet om Nordisk Nytte, som blev vedtaget i 1995. Nordisk Nytte er virksomhed:

- hvor dokumenteret positiv effekt opnås gennem fællesnordiske løsninger frem for nationale løsninger
- som manifesterer og udvikler nordisk samhørighed
- som øger nordisk kompetence og konkurrencekraft

[...] Nordisk Ministerråd har som mål at realisere det store potentiale for fortsat nordisk samarbejde. Ministerrådet har ambition om at matche effektiviteten i de

³⁷ Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet. 1999. *Ut ur Cirkeln – In i Nästa Årtusende. Strategi för Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets gemensamma informationsverksamhet*

³⁸ Nordisk Ministerråd/Jøp, Ove & Myrthu. 1999. *Evaluering af kommunikation om og fra Nordisk Samarbejde. En evaluering af Politik i Norden samt en vurdering af mulige forbedringer af kommunikationskanalerne*

³⁹ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000c. *Omlegging av "Politik i Norden" og styrking av den elektroniske informasjonsformidlingen fra Nordisk Råd og Nordisk Ministerråd*

⁴⁰ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000d. *Refleksioner over NR/NMR fælles Informationsafdeling*

⁴¹ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000b

nationale administrationer – og være fleksibelt, så vi kan bidrage til at løse de opgaver, der er mest væsentlige for vore lande og deres nærområder.”⁴²

För de båda organisationerna gäller att deras samarbete grundar sig på en gemensam värdegrund. Man menar att de nordiska länderna och de självstyrande områdena har en nordisk identitet som baserar sig på kulturell samhörighet och gemensamma samhällsliga funktioner. Denna nordiska identitet manifesteras inte bara inom Norden utan uttrycks också som en styrka gentemot omvärlden och modell för andra multilaterala samarbeten.

6.2 Ut ur Cirkeln

NR/NMR lade i januari 1999 fast en ny informationspolicy/informationsstrategi som ersatte den tidigare från 1995. Den nya informationspolicyn/informationsstrategin heter *Ut ur Cirkeln – In i Nästa Årtusende. Strategi för Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets gemensamma informationsverksamhet*. I *Ut ur Cirkeln* ges först en kortfattad bakgrunds- och innehållsbeskrivning av NR/NMR:s informationsverksamhet. Sedan presenteras NR/NMR:s verksamhetsidé och den bakomliggande tankegången för de konkreta målsättningarna och åtgärdsförslagen. Uttrycket *Ut ur Cirkeln* förklaras som en strävan att få genomslag med budskapet Nordisk Nyttä även utanför en krets av redan tidigare nordiskt medvetna personer. Målgruppen är medborgarna i de nordiska länderna och arbetet med att synliggöra verksamheten har för avsikt att öka legitimiteten för det nordiska samarbetet. *Ut ur Cirkeln* arbetades fram mitt under processen att slå samman NR:s och NMR:s informationsavdelningar till en gemensam enhet. Därför finns en del uttryck som hänvisar till de rationaliseringar och effektivitetsvinster man hoppades kunna uppnå i en gemensam informationsverksamhet. Man menar att de nödvändiga informationsprojekten redan finns i verksamheten och att det gäller att handplocka de projekt som är bäst lämpade att marknadsföra innehållet i verksamheten.

Exponeringen av Nordisk Nyttä är ledstjärnan för informationsverksamheten och man anser att en professionell informationsinsats kombinerat med konkreta politiska beslut bör ge synergieffekter för Nordisk Nyttä också inom själva informationsverksamheten. För att få genomslag i media och vidare i den nordiska allmänheten har NR satt som mål att vara trendsättare och opinionsbildare. Man menar att press- och mediainsatser innehar en nyckelposition som förmedlingskanal. Som ett led i att fungera mer slagkraftigt och målinriktat ämnar man genomföra en organisatorisk utbyggnad av elektroniskt lagrad och elektroniskt förmedlad information. Detta tas upp vid flera tillfällen i den beskrivande framställningen som föregår de konkreta målen och åtgärdena. Man anser att tillgången till basfakta saknas om den nordiska befolkningens kännedom om de olika nordiska samarbetsformerna varför kvalitativa mål är svåra att använda. Därför sätts kvantitativa målsättningar för verksamheten upp i åtta punkter. Dessa riktar främst in sig på genomslaget i nordisk massmedia, men även på användningen av de befintliga eller planerade elektroniska resurserna. Målsättningarna kompletteras med elva konkreta åtgärdsförslag. Fem av förslagen har pressen som primär målgrupp och innefattar mediaträning för de anställda, ökade resurser till pressservice och upprättandet av en artikelbank speciellt inriktad mot journalister. En utvärdering av tidningen "Politik i Norden" ska genomföras då den inte anses fungera med avsedd verkan. Som den enskilt tyngsta budgetposten finns det vid en omstrukturering av tidningen möjligheter att frigöra resurser till andra informationsaktiviteter. För att följa

⁴² Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000a

upp strategin och detaljplanera verksamheten ska resultaten av informationsverksamheten mätas årligen och vara vägledande för kommande års verksamhet. En detaljbudget och –plan ska varje år godkännas av NMR:s generalsekreterare och NR:s rådsdirektör.

6.3 JOM-rapporten

I enlighet med ett av de konkreta förslagen i *Ut ur Cirkeln* genomfördes en utvärdering av "Politik i Norden" och uppdraget gavs till konsultfirman Jøp, Ove & Myrthu. Deras arbete slutfördes i augusti 1999 och resulterade i rapporten *Evaluering af kommunikation om og fra Nordisk Samarbejde. En evaluering af Politik i Norden samt en vurdering af mulige forbedringer af kommunikationskanalerne*. Då "Politik i Norden" som självständig del inte faller inom ramen för denna uppsats redovisar vi endast de övergripande slutsatserna och koncentrerar oss på de resultat som är av intresse här.

Utvärderingen skulle svara på följande tre problemställningar:

1. I hvilken grad er "Politik i Norden" et effektivt virkemiddel for at nå målene og målgrupperne i den nye kommunikationsstrategi set fra et kvalitativt og omkostningsmæssigt perspektiv?
2. En vurdering af "Politik i Norden" i forhold til alternative kommunikationskanaler som NR/NMR bruger eller kunne bruge. Dette gælder især elektroniske medier.
3. Foreslå ændringer ved "Politik i Norden" som kan øge dens nytte i forhold til at bidrage ved gennemførelsen af den nye kommunikationsstrategi, eller eventuelt foreslå en mere effektiv brug af "Politik i Norden"'s ressourcer på andre kommunikationskanaler.⁴³

Genomförandet av utvärderingen skedde etappvis efter de tre problemställningarna där resultaten från de enskilda delarna burits med i de vidare analyserna. Jøp, Ove & Myrthus mål var att utvärderingen skulle utmynna i en skiss till en sammanhängande kommunikationsstrategi för att nå upp till ambitionerna i *Ut ur Cirkeln*. Efter att ha genomfört intervjuer med opinionsbildare som erhåller "Politik i Norden" konstaterar man att tidningen saknar mycket av det som uttrycks i *Ut ur Cirkeln* vad gäller både kvalitativ och kvantitativ exponering av Nordisk Nytt. Jøp, Ove & Myrthu menar att den inte heller uppfyller målen att vara trendsättande eller opinionsbildande. Däremot uppfattar man att "Politik i Norden" står stark i en kulturbärande roll för de som är intresserade av nordiskt samarbete. Utifrån de svar man fick i intervjuerna används SWOT-analyser för att tydliggöra olika kommunikationskanalers lämplighet för informationsverksamheten. Man analyserar kanalerna dels generellt dels ur de olika målgruppernas perspektiv. Förutom "Politik i Norden" (som representerar ett fysiskt, periodiskt media) analyseras också Internetkommunikation och personlig kommunikation. Jøp, Ove & Myrthu menar att en kombination av kanalerna är den enda lösningen som uppfyller alla kriterier NR/NMR har ställt upp i sin policy/strategi. Frågan blir istället vilket förhållande mellan de olika kanalerna man väljer. Ekonomin spelar här en stor roll och därför rekommenderas en lösning som baseras på den, enligt Jøp, Ove & Myrthu, mest kostnadseffektiva kommunikationskanalen, elektronisk kommunikation. När det gäller den tredje punkten i problemställningarna utmynnade den i ett förslag till kommunikationsstrategi för NR/NMR.

Följande stycke är en kraftigt sammanfattad redogörelse för Jøp, Ove & Myrthus förslag:

⁴³ Nordisk Ministerråd/Jøp, Ove & Myrthu. (1999:5)

Kommunikationskanalerna ska vara:

- skriftliga i form av en magasinsutformad och mindre resurskrävande "Politik i Norden"
- elektroniska i form av Internet, extranät, intranät och e-post
- personliga i form av en förhållandevis stor grupp nordiskt engagerade talare, debattörer och presshandledare och med NR:s presidiemedlemmar som ett slags pr-ambassadörer eller utrikesministrar för nordiskt samarbete

Enligt förslaget bör innehållet i "Politik i Norden" utformas till att vara ett magasin som tematiskt koncentrerar sig på ämnen där Norden värderings- och kvalitetsmässigt har mycket gemensamt och där nordiskt samarbete har goda förutsättningar att profilera sig. Den elektroniska kommunikationen genom webbplatsen föreslås att bli den primära kommunikationskanalen för NR/NMR. En stor del av *JOM-rapportens* tredje avsnitt ägnas åt ett förslag där www.norden.org utgör en överordnad ingångsportal till ett system med målgruppsinriktade avdelningar, s.k. webblogger.

6.4 Omlegging av "Politik i Norden"

I oktober 1999 tillsattes en arbetsgrupp efter beslut av rådsdirektören (NR) och generalsekreteraren (NMR). Arbetsgruppen bestod av representanter från IT-sektionen, ekonomiavdelningen, NR-sekretariatet och NMR-sekretariatet med informationschefen som arbetsledare. Uppdraget var att följa upp *JOM-rapporten* och utarbeta ett beslutsunderlag åt rådsdirektören och generalsekreteraren att lägga fram inför Nordisk Samarbetskommitté och presidiet. Rapporten, *Omlegging av "Politik i Norden" – og styrking av den elektroniske informationsformidlingen fra Nordisk Råd og Nordisk Ministerråd*, presenterades i november 1999 och godkändes formellt i januari 2000.

"Politik i Norden" föreslås genomgå en omstrukturering enligt huvuddragen i *JOM-rapporten* men med fyra utgåvor per år i stället för de av Jøp, Ove & Myrthu föreslagna två. Tidskriftens huvudmål blir att sätta dagordning och initiera nordisk debatt. Upplägget ska vara tematiskt med bakgrundsanalyser och vara kulturanknutet. Målgrupper är allmänt nordiskt intresserade, journalister/media, politiker och andra makthavare, offentliga tjänstemän, undervisningsinstitutioner och intresseorganisationer. Tillsammans med hemsidorna, nyhetsbrevet och "Norden i Veckan" ska "Politik i Norden" fungera som kompletterande källor till nordiska nyheter och opinionsbildning. Webbplatsen ska ges ett lyft vad gäller layout, struktur, språkfunktioner, länkar och interaktiva möjligheter. www.norden.org ska göras till huvudkällan för uppdaterad information om det offentliga nordiska samarbetet. Målgrupperna är alla som söker information om det nordiska samarbetet och medarbetare inom det offentliga nordiska samarbetet. "Norden i Veckan" omorganiseras till ett elektroniskt nyhetsbrev utan fast utgivningsdag och knyts till webbplatsen. Målsättningen är att "Norden i Veckan" ska utkomma 1-2 gånger per vecka beroende på tillströmningen av nordiska nyheter. Målgrupper är journalister, politiker, ämbetsmän och medarbetare på institutioner inom det offentliga nordiska samarbetet. Förslaget i *JOM-rapporten* att utveckla webblogger med journalister och politiker som målgrupper ska utredas vidare för att eventuellt realiserar under 2001.

6.5 Reflektioner over NR/NMR fælles Informationsafdeling

I *Reflektioner over NR/NMR fælles Informationsafdeling* ger informationschefen sina synpunkter på verksamheten två och ett halvt år efter beslutet om en gemensam informationsavdelning och ett år efter att sammanslagningen operationaliserats. Sammanslagningen tog längre tid än beräknat delvis beroende på olika organisationskulturer. "Til trods herfor er det lykkedes – på de fleste områder – at

opnå de konkreta mål, som blev formuleret i "Ud af cirkelen" i januar 1999."⁴⁴ Vinster med sammanslagningen är att man tänker mer nordiskt än organisatoriskt (NR respektive NMR), med ett större helhetsperspektiv. Medarbetarnas specialkompetenser kan utnyttjas bättre och dynamiken och slagkraftigheten i organisationen ökar. För människor utanför organisationen är den gemensamma avdelningen en förenkling då de har svårt att avgöra vilka frågor som hör till respektive avdelning. De mål som man arbetar mot är att "gøre det nordiske samarbejde så synligt som muligt, at sætte politisk dagsorden, og tage initiativ til nordisk debat."⁴⁵

Den interna arbetsgruppen som tillsattes i oktober 1999 med uppgift att genomföra omläggning av "Politik i Norden" och stärka den elektroniska informationsförmedlingen utarbetade ett förslag som blev formellt godkänt i januari 2000. "Politik i Norden" blev en succé som temamagasin, premiärnumret rönt stor uppmärksamhet och tidskriften uppnådde i juli 12 000 abonnenter. www.norden.org reorganiseras i grunden under år 2000 och den nya versionen ska vara färdig till Nordiska rådets session i november 2000. Parallellt ska ett "Questions and Answers"-forum utarbetas som inriktas mot politiker och journalister. Hemsidan har varje månad ca 30 000 besökare.

"Norden i Veckan" har blivit en daglig nyhetsservice om nordiska aktualiteter och redigeras varje helg till ett veckobrev som skickas till ca 1 000 abonnenter för vidare distribution till ca 30 000 mottagare. Faktablad om organisationerna produceras löpande och översätts till finska primärt men även de övriga nordiska språken samt de vanligaste baltiska och europeiska språken. Pressträffar och pressresor anordnas för att bygga upp tätare kontakter med media. En cd-rom är producerad med fakta om nordiskt samarbete. Service vid diverse arrangemang och pressmeddelanden utarbetas efter önskemål från NR/NMR och dess sekretariat, publikationsenheten och andra samarbetspartner. Informationsavdelningen står för framställningen av årsberättelsen för NR/NMR. Publikationsenheten ger årligen ut ca 200 publikationer och bistår med råd då utgivning sker vid andra nordiska organisationer.

6.6 Sammanfattning

6.6.1 Informationspolicy

Målet för all verksamhet inom NMR är att uppfylla kriterierna för Nordisk Nyttan och för informationsavdelningen att exponera den Nordiska Nyttan. NR har deklarerat att de ska profilera sig som trendsättare och opinionsbildare. Dessa båda organisationer har en gemensam informationsavdelning för att med gemensamma resurser på ett effektivt sätt sprida information om verksamheten och öka intresset för det politiska nordiska samarbetet. Informationsverksamheten ska fokusera på frågor som fångar intresset för en bred allmänhet och därigenom ökar verksamhetens legitimitet. Titeln på informationspolicyn/informationsstrategin, Ut ur Cirkeln, är ett viktigt begrepp i informationspolicyn. Det står för en vilja och en ansats att vilja nå grupper som finns utanför en krets av nordiskt engagerade och aktiva människor. För att göra informationen mer lättillgänglig för en bredare publik och effektivisera informationsförmedlingen ska det ske en större satsning på elektronisk informationshantering.

⁴⁴ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd (2000d:1)

⁴⁵ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd (2000d:1)

6.6.2 Informationsstrategi

I *Ut ur Cirkeln* finns följande förslag för informationsverksamheten:

- i. Ett "Råd" i marknadsföringen – att marknadsföra organisationen som Nordiska rådet, i stället för den rådande parallella benämningen Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet
- ii. Infodrivna kampanj för år 2000 – att genomföra en informationskampanj där nordiska succéprojekt lyfts fram för att belysa resultaten av det officiella nordiska samarbetet
- iii. Mediaplan för ordförandeskapsprogrammet – en mediaplan upprättas i samarbete med ordförandeskapslandet, ministerråden, NMR:s sektorer och NR:s utskott för att täcka in de större informationsinsatserna under det kommande året
- iv. Nordisk artikelbank – upprättandet av en databas som ska samla alla artiklar till vilka NR/NMR har upphovsrätt
- v. "Politik i Norden" utvärderas – tidningen "Politik i Norden" blir föremål för en utvärdering för att bättre anpassa den till målgruppernas behov och för att frigöra resurser till den övriga informationsverksamheten
- vi. Satsning på pressaktiviteter samt nationell pressservice – en treårig satsning för att stärka kontakterna med journalister inkluderande möjligheter att rikta pressaktiviteterna specifikt för varje nation
- vii. Informations- och pressplan för personalen – personal som har externa kontakter ges koordinerad informationsrådgivning
- viii. Mediaträning för nyckelpersoner – nyckelpersoner inom sekretariatet ges träning för att bättre kunna möta journalister
- ix. Intranät för intern information – ett intranät utvecklas för att ge effektiv informationsservice inom organisationen och förbättrad internkommunikation
- x. Nordlex – ett elektroniskt arkiv med beslutshandlingar skapas och uppdateras kontinuerligt
- xi. Ett Råd utanför Norden – alla informationsinsatser för NR och NMR utanför Norden ska genomföras gemensamt, undantaget de seminarier där de enskilda sektorerna inom NR/NMR står som arrangörer

Varje år ska det ske en sammanställning av informationsverksamhetens resultat. Denna sammanställning ska ligga till grund för det kommande årets planering och den detaljplan, som tillsammans med en revidering av informationsstrategin, ska presenteras för generalsekreteraren och rådsdirektören inom mars månad.

Konkreta, kvalitativa mål sattes upp för verksamheten gällande:

- generellt mediagenomslag
- pressmeddelanden
- "Norden i Veckan"
- webbplatsen, www.norden.org
- artikelbanken
- ordförandeskapsprogrammet
- Nordlex och intranätet
- "Politik i Norden"

I *Omlegging av "Politik i Norden"* beslutas att "Politik i Norden" ska göras om till en tidskrift med fyra nummer per år. Tidskriften ska utformas med en fördjupad profil där ett kulturbärande tematiskt innehåll belyser viktiga nordiska intressefält. Webbplatsen ska utvecklas vad gäller struktur, layout, innehåll och interaktivitet så att den överensstämmer med den policy som *Ut ur Cirkeln* fastställer. Konceptet med

webblogger från *JOM-rapporten* ska vidareutvecklas för att om möjligt realiseras under 2001.

7 Genomförande av datainsamling

I augusti träffade vi informationsavdelningens chef för att utröna om det fanns en möjlighet för oss att genomföra en studie av informationsverksamheten. Mötet gav oss en första översiktlig bild av NR/NMR:s organisation och särskilt dess informationsavdelning. Då vi inte visste någonting om förhållandena på avdelningen och vad mötet skulle kunna ge tyckte vi oss inte kunna motivera att denna träff skulle spelas in på band. Med facit i hand, att vi verkligen kunnat genomföra studien och med välvilligt bistånd från informationschefen, är det en brist att dokumentationen från det samtalet inte är helt fullständig.

Den första fasen av undersökningen bestod till största delen av inläsning på organisationen och dess informationsverksamhet med hjälp av de dokument och den information som vi fick vid vårt möte med informationschefen.

23-24 september deltog vi i ett seminarium om gränshinder i Norden som anordnades av Forum Norden. Forum Norden är en av de många ideella organisationer som arbetar för nordiskt samarbete. Seminariet bestod av föreläsningar och samtal med utgångspunkt från organisationer som stöter på olika former av hinder i samband med gränsöverskridande verksamheter mellan de olika nordiska länderna. Deltagandet i seminariet i Stockholm var tänkt att fungera, och fungerade verkligen, som en inkörsport för oss i förståelsen av det nordiska samarbetet, vad det kan handla om för typ av aktiviteter och var en möjlighet för oss att möta en målgrupp för informationsavdelningens verksamhet.

Vi har vid olika tidpunkter intervjuat de tre personer som ingår i informationsavdelningens webbredaktion plus den person som är teknisk ansvarig för webbplatsen, www.norden.org. Intervjuerna har varit mycket viktiga för vår studie, en stor del av våra fakta har vi inhämtat här. Många av de uppgifter vi har fått fram har inte varit möjliga att erhålla på annat vis. Det har varit en poäng med att låta en tid förflyta mellan varje intervju. Vi har därmed kunnat bearbeta det material och den information vi fått under respektive intervju för att inför nästa intervju ha fått fördjupad kunskap och därmed kunnat ställa mer adekvata frågor till nästa informant. Det har dock varit något problematiskt när vi utarbetat våra intervjuplaner då vi relativt sent fått reda på vissa uppgifter. Tillgången till information begränsades av NMR:s principer om offentlighet vilket var ett större problem än vi kunnat förutspå. Organisationen och verksamhetens ständiga utveckling spelade också stor roll. Att två av intervjuerna genomfördes mycket sent i uppsatsprocessen och under samma dag berodde på att informanternas arbetsbelastning varit så hög under en lång tid att de ej hade möjlighet att träffa oss vid de av oss önskade tidpunkterna.

Den 25-27 oktober deltog vi i en kurs i nordiskt samarbete i Göteborg vid Nordens Folkliga Akademi som är en organisation inom ramen för NMR:s stödverksamhet. Här deltog människor från ett stort antal organisationer och institutioner. En del av dem är samnordiska och andra som i sin verksamhet samarbetar med likartade organisationer i något annat nordiskt land. De allra flesta var nya inom sin organisation och deltog i kursen för att få en god grundutbildning i nordiskt samarbets olika delar. Kursen innehöll föreläsningar som belyste Norden och nordiskt samarbete ur många synvinklar. Bland annat föreläste rådsdirektören för Nordiska rådet och generalsekreteraren för Nordiska ministerrådet samt ett par forskare verksamma inom områden som berör nordiskt samarbete. Föreningen Norden, som är en ideell organisation med nära samarbete med NR/NMR, berättade

om sin verksamhet. Deltagarna fick dessutom själva berätta om de organisationer som de representerade.

Under vår vistelse i Göteborg genomförde vi en enkätstudie angående användningen av NR/NMR:s webbplats. Studien utgjorde pilotstudie inför den enkätundersökning som vi skulle genomföra under vår närvaro vid Nordiska rådets session i Reykjavik. Vi delade ut enkäten till 40 personer och fick in 33 svar. Några bortfall berodde på att flera av deltagarna kom från NR/NMR:s informationsavdelning och själva arbetar med webbplatsen. Utdelandet av enkäten skedde i samband med att vi presenterade oss själva. Vi fick möjlighet att själva påminna informanterna och vi fick dessutom hjälp i detta av de deltagare som arbetade på informationsavdelningen och kursledaren. Antalet informanter är dock relativt lågt och vi ser därför problem med att dra generella slutsatser. Däremot var resultaten värdefulla för oss inför den fortsatta studien. En viktig del av utfallet från kursen utgörs av de kontakter vi skapade. Människor som vi träffade där kom vi senare att möta igen under NR:s session i Reykjavik. Våra observationer under sessionen kunde genomföras från en position som inte hade varit möjlig om de kontakterna inte upprättats tidigare.

Vi närvarade vid NR:s session i Reykjavik den 6-8 november. Där fick vi möjlighet att bevista flera för oss intressanta möten, presskonferenser, debatter och tillställningar. Under sessionen skedde en testlansering av den nya versionen (www3) av webbplatsen. Testlanseringen skedde i närheten av pressrummet och det serverades champagne med tilltugg till publiken. Efter att ha omarbetat den enkät som vi använt oss av vid vår pilotstudie vid kursen i Göteborg tryckte vi upp den i 200 exemplar för att användas vid detta tillfälle. Vid framkomsten till Reykjavik saknades dock ett stort antal enkäter varför vi fick kopiera upp nya på plats men hade då tappat kontrollen över det exakta antalet. Tidpunkten för vår enkätstudie hade kunnat vara perfekt, det var mellan åttio och hundra personer som var närvarande vid testlanseringen. En faktor som påverkade utfallet negativt var att den finländska delegationen, som har ordförandeskapet 2001, hade fått klartecken att presentera sin webbplats direkt efter NR/NMR:s presentation av www3. Den andra presentationen drog ut på tiden och många av de som bevistat testlanseringen av www3 försvann från platsen. Vi kunde dock dela ut ca 60 enkäter varav vi fick 39 svar.

Den tredje versionen lades ut online den fjärde december, fyra veckor efter det planerade tillfället. Tack vare att vi skulle genomföra två intervjuer denna dag var vi närvarande på NR/NMR:s kontor i Köpenhamn den fjärde december klockan 9.00 när detta skedde.⁴⁶

I början av januari genomfördes en regelrätt intervju med informationschefen. Vid den tidpunkten, i slutfasen av uppsatsprocessen, var det mycket värdefullt för oss att få klarhet i övergripande frågor.

⁴⁶ Kuriosa: vi har mer eller mindre omedvetet närvarat vid tre milstolpar för www3. Då vi i augusti 2000 kom till NR/NMR:s sekretariat för det inledande mötet med informationschefen delade vi hiss med tre representanter från Resco AB (webbföretaget som anlitas för produktionen av www3) vid deras första besök på informationsavdelningen. Vi närvarade i Reykjavik vid invigningen/testlanseringen av webbplatsen och lyckades alltså tajma in tidpunkten för www3:s definitiva offentliggörande.

8 Resultatredovisning

8.1 Observationer

En del av vår kunskap om undersökningsobjektet består av insikter och förståelse av kontexten, dvs. nordiskt samarbete, som vi erhållit vid vår medverkan vid kurser och Nordiska rådets session. Det är svårt att fullständigt redovisa den kunskapen. Nedan följer de tydligaste utfallen av observationerna.

Stockholm

Seminarieriet "Gränshinder i Norden" i Stockholm blev en god start för vår studie. De olika föreläsarnas skilda perspektiv gav en god inblick i vad nordiskt samarbete kan innebära. Ett exempel är projektet "Hallå Norden" som är finansierat av NMR. Det är en verksamhet med en servicetelefon dit man som nordisk medborgare kan vända sig om man råkat ut för någon form av byråkratiskt krångel, t.ex. i samband med att man flyttat från ett nordiskt land till ett annat och inte får ut den föräldrapenning eller pension man har rätt till. "Hallå Norden" kan upplysa om gällande regler och hänvisa till den myndighet man ska vända sig till. Man kan ställa frågorna på vilket som helst av de nordiska språken.

Lars Thalén, informationschef på Merita Nordbanken, var en av föreläsarna. Inom Merita Nordbanken arbetar man efter principen att nordiskt samarbete är den bästa lösningen. För att utforma nationella lösningar måste man bevisa i varje enskilt fall att det är bättre än en nordisk lösning. Det är ett omvänt förhållande till Nordisk Nytt, som är utgångspunkten för det politiska nordiska samarbetet, där det krävs att verksamheten genererar en dokumenterat positiv effekt om man ska välja gemensamma nordiska lösningar framför nationella lösningar. En annan av föreläsarna, Christer Elm, chef för Nordenheten på UD, omtalade företagen som de stora nordisterna idag.

Göteborg

Kursen i Göteborg gav oss en hel del ytterligare kunskap om nordiskt samarbete. Föreläsningar hölls om nordiskt samarbete ur många synvinklar. En inledande föreläsning hölls av en före detta minister och medlem av NR. Nordens historia, språk och kultur belystes av en lektor vid Göteborgs universitet. Även under denna kurs påtalades näringslivets intresse för nordiskt samarbete, självklarheten i att man utvidgar sin verksamhet nordiskt innan man gör det internationellt. Bjarne E. Jensen från företaget Oxford Research föreläste om näringslivet som drivkraft i det nordiska samarbetet. En genomgång av Nordens uppgifter utanför Norden hölls av en finsk forskare. NR och NMR presenterades av rådsdirektören respektive generalsekreteraren. Nordiska Genbanken presenterade sin verksamhet. En föreläsning berörde nordiskt samarbetes synlighet på Internet och diskussioner fördes om hur det nordiska samarbetet ska finansieras. Dessutom fick alla deltagarna presentera sig och sina institutioners verksamheter.

Reykjavik

Under sessionen i Reykjavik fick vi en inblick i den del av informationsavdelningens arbete som utgörs av direkta kontakter med de olika målgrupperna. De observationerna var mycket värdefulla då den kunskapen är mycket svår att få på något annat sätt. De informella mötena och samtalen gav mycket. Under den gemensamma presskonferens som de fem nordiska statsministrarnas gav under

sessionens första dag blev de tillfrågade om Vismanspanelens⁴⁷ förslag att länderna ska ha en mer gemensam linje i EU-frågor. Statsministrarna avvisade den hållningen. Göran Persson sade att det inte handlar om att finnas i EU som ett nordiskt block, utan att gå ihop i de frågor de har en gemensam inställning till. Det är trots allt många frågor där länderna inte har samma åsikt, t.ex. EMU-frågan.

Vi fick möjlighet att delta i informationsavdelningens möte med de olika informationskontorens representanter under sessionen. Mötet var en chans för oss att observera informationsavdelningens arbete på ett unikt sätt. Informationschefen informerade mötesdeltagarna om aktuella händelser, t.ex. den nya webbplatsen och informationskontorens roll där. De fick en förhandspresentation av webbplatsen som vid tiden för mötet ännu inte presenterats. Diskussioner fördes kring gemensamma riktlinjer, närmare samarbete, kontinuerliga möten och telefonkonferenser.

8.2 Enkätundersökningar

När vi planerade studien var vi övertygade om att www3 skulle lanseras under NR:s session i Reykjavik. En kvalitativ enkätundersökning skulle då kunna vara ett bra instrument för att utröna hur en stor och viktig målgrupp uppfattade nyordningen. Som så ofta är fallet i det verkliga livet kan man inte kontrollera alla faktorer och undersökningar får modifieras. I detta fall uppstod förseningar i färdigställandet av www3 och våra ambitioner fick skruvas ned till lämplig nivå och användbarheten likaså. Vid resonemanget som följer nedan är det viktigt att ha i minnet att resultaten till största delen behandlar www2 som i mycket liten grad är påverkad av den aktuella informationspolicyn/informationsstrategin. Uppfattningar hos användare/informanter speglar därför en informationsverksamhet som inte lade så stor vikt vid kommunikation via Internet.

På grund av det begränsade antal bearbetningsbara enkäter vi lyckades få in är det svårt att få ut några mer kvalificerade resultat. För att kunna kombinera olika frågor och därigenom ställa upp samband relaterade till olika målgrupper eller beteenden krävs att antalet svar åtminstone borde varit det dubbla. Vi anser att endast de resultat som uppvisar mycket tydliga skillnader har tillräcklig reliabilitet. Enkätformulären är i stort sett innehållsmässigt lika (se bilagor). Ordningen på frågorna skiljer sig lite och i sessionsundersökningen tillkom en fråga som gjorde det möjligt att särskilja NR/NMR-verksamma från övriga. Den största skillnaden är att sessionsundersökningen innehöll frågor om det första spontana intrycket av den nya versionens layout och struktur, där pilotundersökningens frågor om layout och struktur behandlade www2. I sammanställningen nedan betecknar det första talet pilotundersökningen och det andra sessionsundersökningen vid de fall då redogörelsen gäller båda undersökningarna.

Användningsfrekvensen av Internet måste anses som mycket hög. 91% resp. 100% använder Internet dagligen alternativt flera gånger per vecka. Det tolkar vi som att svaren kommer från vana Internet-användare. Däremot är användningsfrekvensen av www.norden.org inte alls lika hög, endast 30% resp. 41% använder webbplatsen fler än en gång per vecka. Ett omvänt perspektiv ger att 45% resp. 38% inte besöker webbplatsen regelbundet varje vecka till att inte alls besöka webbplatsen. En iakttagelse som kan vara av intresse är att det i sessionsundersökningen framkommer att 4 av 18 (22%) NR/NMR-verksamma använder www.norden.org mindre än en gång per månad alternativt aldrig använder den.

⁴⁷ Nordiska ministerrådet. 2000b. *Öppet för världens vindar. Norden 2000*, se nedan kap. 8.4.1

När det gäller resultat av användningsfrekvens fördelat på innehåll i det som eftersöks på www.norden.org är svarsbortfallet relativt högt. Det enda som kan sägas med säkerhet är att "beställning av publikationer" uppvisar entydigt låg användningsfrekvens. Endast 6% resp. 5% använder webbplatsen i detta syfte mer än en gång per månad. När det gäller informationssökning gällande "nordiska nyheter" uppger 24% resp. 51% att de använder webbplatsen minst en gång varje vecka för detta ändamål.

Informationen som finns på www.norden.org ses som "viktig" alternativt "mycket viktig" av en majoritet av undersökningsgruppen vid sessionen i Reykjavik – med ett undantag. "beställning av publikationer" faller utanför ramen. Endast 8% tycker att denna kategori är mycket viktig och 45% tycker inte att det är viktigt. För pilotstudien finns inte några entydiga resultat att redovisa för denna fråga.

Uppfattningen om www.norden.org som huvudkälla till information om det nordiska samarbetet är inte självklar. Endast för en kategori sågs webbplatsen som huvudkälla till information av en majoritet av undersökningsgrupperna. Det är information om "organisationen NR/NMR" där båda undersökningsgrupperna ansåg webbplatsen vara huvudkälla till information.

Innehållet på NR/NMR:s webbplats är "nyttigt". Det tycker i alla fall två tredjedelar av undersökningsgrupperna. Att endast 21% resp. 26% anser att innehållet på www.norden.org är aktuellt måste betecknas som svagt. Endast en informant ur de två undersökningsgrupperna ansåg att innehållet var "opinionsbildande".

En tredjedel av informanterna svarade inte alternativt hade ingen uppfattning om den nya webbplatsens layout och struktur varför resultaten inte kan anses uppfylla reliabilitetskrav. En notering dristar vi oss till att framföra: tre av trettionio informanter ansåg att layouten på [www3](http://www3.norden.org) är "trendig".

8.3 Den nya webbplatsen, www.norden.org version 3

8.3.1 Bakgrund

I strategidokumentet *Omlagning av "Politik i Norden"*, fastställt i januari 2000, beslutas det att NR/NMR:s gemensamma webbplats ska utvecklas. Webbplatsen ska få ett lyft vad gäller "grafikk, organisering, språk, linker og interaktivitet". En webbansvarig ska tillsättas som med hjälp av en webbredaktion ska ansvara för innehållet på webbplatsen.

Utvecklingsförlopp:

- april kravspecifikation skickas ut till ca 30 utvalda webbföretag
- juni Resco AB får uppdraget att lösa det tekniska genomförandet
- juli det första förslaget till ny struktur presenteras
- augusti ny heltidstjänst som webbansvarig tillsätts
- november testlansering av [www3](http://www3.norden.org) på NR:s session i Reykjavik
- november en testgrupp ges under en begränsad tid möjlighet att komma med synpunkter och förslag på [www3](http://www3.norden.org)
- 4 december 2000, [www3](http://www3.norden.org) ersätter [www2](http://www2.norden.org) som NR/NMR:s webbplats.

Webbredaktionen består av fyra personer: en webbansvarig, två webbredaktörer och en webbt tekniker. Av dessa är det endast den webbansvarige som arbetar med webbplatsen på heltid. Webbt teknikern är inte anställd av NR/NMR utan arbetar på

konsultbasis med ettårskontrakt. NR/NMR ställer sina lokaler till förfogande och webbtjänsterna finns alltså i samma hus som informationsavdelningen.

8.3.2 Beskrivning

Strukturen på www3 är uppbyggd tematiskt. Den största konsekvensen av detta är att informationen om de två olika organisationerna NR och NMR inte står var för sig utan blandas och återfinns under det ämne informationen berör. Tanken med detta upplägg är att man som besökare inte ska behöva känna till organisationerna för att finna fram till den information som eftersöks. Webbplatsens grundläggande struktur återges tydligt på ingångssidan (se bifogad bild). Det finns tre horisontella lister (två överst på sidan och en underst), tre parallella fält i mitten och tre stycken reklambilder.

Nordiska
RÅDET & MINISTERRÅDET

| Sök | Om webbplatsen | Suomi | Hem |

| Leva & bo i Norden | Om verksamheten | Om organisationen |

Senaste nytt

2001-01-17
Bellona kommer
Med vinder af Nordisk Råds Natur- og Miljøpris 2000. Miljøstiftelse Bellona modtager pris på 350.000 kr.
[Læs mere...](#)

2001-01-17
Nordisk Tekst-TV en saga blot
Det nordiske tekst-tv samarbejdet henger i en tynd tråd. Tekniske forviklinger kan tvinge NRK og de andre til at opgive samarbejdet.
[Læs mere...](#)

2001-01-17
Nytænkende belønnes
Nordiska Handikappolitiska har inrättat ett nordiskt Tillgänglighetspris för att stimulera arbetet för att göra miljöer tillgängliga för alla.
[Læs mere...](#)

Aktuellt

Institutionschef till NIVA
Nordiska Institutionen för Vidareutbildning inom Arbetsmiljöområdet (NIVA) i Helsingfors söker institutionschef.
[Læs mere...](#)

Copenhaykjavik på Store Strandsstræde 18
Konstnærgruppen ArtNordica stiller ut verk av den danske maleren Torben Gammelgaard og den islandske keramikeren B. Sigurdsson.
[Læs mere...](#)

Föreningen Norden
Föreningen Norden arbetar för ökat nordiskt samarbete inom olika områden. Det finns ca 100.000 medlemmar i Norden, Baltikum och Ryssland.
[Læs mere...](#)

Snabbval Vanliga frågor Adresser Sök bidrag Kalender Nyheter

De tre listerna återfinns på varje sida inom webbplatsen och alltid på samma plats. Den översta listan innehåller navigeringshjälp och information om webbplatsen. "Sök" gör det möjligt att hitta sidor inom webbplatsen med fritextsökning. "Om webbplatsen" ger information om webbplatsens innehåll och struktur. Här återfinns riktlinjer och policy för texternas innehåll, språk och länkning samt en ansvarsfriskrivning. Under denna rubrik finns också e-postadresser till webbredaktion och ansvarig utgivare. På den översta listan kan man också välja vilket av de sex språken (danska, engelska, finska, isländska, norska och svenska) man önskar i menyer och, i mån av tillgång, innehåll. Nästa list innehåller länkar i form av underrubriker på rullgardiner som leder till information om Norden, NR/NMR:s verksamhet och organisation. Dessa är:

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Leva & bo i Norden: | Om verksamheten: | - Om organisationen: |
| - Fakta om Norden | - Ämnesområden | - De två råden |
| - Medborgarservice | - Ordförandeprogram | - Arbetsordningar & avtal |
| - Barn & unga | - Årsberättelse | - Budget |
| - Informations- och kulturcenter | - Sessioner | - Vem är vem? |
| - Föreningen Norden | - Konferenser | - Lediga tjänster |
| | - Ärenden | |
| | - Priser | |
| | - Tryckt & utgivet | |
| | - Institutioner | |
| | - Internationellt samarbete | |

Den understa listen innehåller länkar till sidor med innehåll av kort faktakarakteristik. Rubrikerna är: Vanliga frågor, Adresser, Sök bidrag, Kalender och Nyheter. Dessutom finns det längst till vänster en funktion som kallas Snabbval. Den leder till sidor med information främst om det politiska arbetet och vänder sig till målgrupper som redan känner till organisationen. I och med att webbplatsen inte är uppbyggd med ramar är inte listerna alltid synliga på sidor vars innehåll är större än vad som ryms i en skärmbild.

De tre parallella fälten på ingångssidan heter Norden på ett klick, Senaste nytt och Aktuellt. Kartan visar de nordiska länderna och de självstyrande områdena. Varje land och område fungerar som en länk till informationssidor om dem. Nyhetsfältet mitt på sidan visar de senaste nyheterna och fältet till höger innehåller information om aktuella företeelser i Norden och det nordiska samarbetet. Reklambilderna öppnar ett nytt webbläsarfönster och länkar till webbsidor inom eller utanför www.norden.org. Reklambilderna har delvis samma funktion som fältet Aktuellt.

När man går vidare från ingångssidan till en annan sida inom webbplatsen kommer det fram ett menyfält till vänster som innehåller vidare länkar till de sidor som finns inom den aktuella gruppen. T.ex. under rubriken Om verksamheten: Medborgarservice finns följande menyrubriker:

- Hallå Norden
- Öresundsregionen
- Miljömärkning
- Samarbetsavtal

Sidans innehåll finns alltså till höger om menyn. Tekniken man använder innebär att alla sidorna finns i en databas med en egen identitet utifrån menystrukturen. Alla sidor är unika vilket innebär att det i vissa fall finns två sidor med samma innehåll då de finns på olika platser i strukturen.

8.4 Nuläget i nordiskt samarbete

Nordiskt samarbete har givit många goda resultat genom åren som fungerar väl än idag. Sedan 1954 har de nordiska länderna gemensam arbetsmarknad och det är fritt att resa inom Norden. Sedan 1990-talet finns avtal mellan länderna om möjligheten att studera i ett annat nordiskt land, både på gymnasial och eftergymnasial nivå. 1976 års miljökonvention och 1989 års gemensamma miljömärkning är andra resultat av samarbetet. Det har slutits avtal om att sociala förmåner ska gälla på samma sätt som för landets egna invånare och lagstiftningen har harmoniserats på många andra områden. Trots ett mycket gott samarbete finns det många byråkratiska hinder för en nordisk medborgare som väljer att bosätta sig i ett annat nordiskt land.

Servicetelefonen "Hallå Norden" har inrättats för att underlätta för medborgare som kommit i kläm i systemet. Det finns även hinder för företag som önskar att etablera sig i mer än ett nordiskt land. Näringslivet efterfrågar lösningar för att övervinna problemen.

Baltikum

Estland, Lettland och Litauen blev självständiga 1991. Samarbetet mellan NR/NMR och de baltiska staterna inleddes redan 1990 och 1991 etablerades nordiska informationskontor i de baltiska staternas huvudstäder. Samarbetet mellan NR/NMR och Baltikum kommer att uppmärksammas särskilt under 2001. På www.norden.org går det att få information om detta.

Färöarnas självständighetssträvan

Nordens utformning är inte statisk. Idag ingår Färöarna som ett av de självstyrande områden som ingår i det nordiska samarbetet. Diskussioner pågår nu huruvida Färöarna ska bli en suverän stat och frigöra sig från Danmark och hur det i så fall ska gå till. En av tvistefrågorna är hur många år Danmark ska fortsätta att ge ekonomiskt stöd till Färöarna för att de sedan ska kunna klara sig själva. Danmark erbjuder stöd i tre till fyra år till medan Färöarna anser att en övergångsperiod med stöd under ca femton år är mer rimligt. Det folkliga stödet på Färöarna för självständighet är idag lågt. Under Nordiska rådets session i Reykjavik framfördes en protest under en debatt. En färöing ropade ut sin förfäran över den likgiltighet som Färöarnas strävan efter självständighet mottogs med.

Digitaliseringen av tv

Under de närmaste åren kommer tv-sändningarna i de nordiska länderna att digitaliseras. Tidtabellen för genomförandet skiljer sig mellan länderna. Under en övergångsperiod kommer detta att minska möjligheten för de nordiska medborgarna att kunna se sina grannländers tv-sändningar. Detta är en stor fråga för många inom det nordiska samarbetet.

Media

Ett problem för det nordiska samarbetet är medias attityd vilket framkommit under våra intervjuer. Under Nordiska rådets session i Reykjavik gjordes, på beställning av NR/NMR, en sammanställning av mediabevakningen i de nordiska länderna av sessionen under tidsperioden 30 oktober till 15 november 2000. I rapporten redovisas antalet mediaomtalanden i form av artiklar, tv- eller radioinslag som genererades i respektive land. Resultaten visar på ett skiftande intresse för det nordiska samarbetet. I Finland var bevakningen störst med 187 mediaomtalanden och Sverige var sämst med 22 inslag. I Norge blev resultatet 26, i Danmark 44 och i Island 55. Under tidsperioden för undersökningen präglades media generellt i övrigt av det amerikanska presidentvalet. I Danmark upptogs en stor del av medias uppmärksamhet av Drottning Ingrid's bortgång.

Karaktären på vad från sessionen som blev omnämnt i respektive lands media skiftar. I Danmark förhöll sig media generellt skeptiskt till nordiskt samarbets framtid. En del av mediainslagen behandlade rapporten från Vismanspanelen⁴⁸ och om debatten rapporten skapat. Musikpriset och Natur- och Miljöpriset fick stort utrymme liksom att den danska statsministern under sessionen skulle ha ett informellt möte med Färöarnas lagman. I Sverige var, som ovan nämnts, intresset svalt. Som

⁴⁸ Nordiska ministerrådet. 2000b. *Öppet för världens vindar. Norden 2000*, se nedan kap. 8.4.1

exempel kan nämnas att det enda inslaget i svensk tv under sessionen berörde svensk inrikespolitik. Det man koncentrerade sig på gällande sessionen var den konservativa gruppens förslag om att uppta de baltiska staterna i rådet, Vismanspanelens förslag att tala med en röst i EU och digitaliseringen av tv. I norska media är man bekymrad över Norges svaga position i Nordiska rådet på grund av att landet står utanför EU, men det talas samtidigt om rådets minskade betydelse. Även i Norge berörs relationen till närområdena förhållandevis mycket. I Finland debatterades det nordiska samarbetet mer flitigt under perioden. Störst uppmärksamhet fick frågorna kring rådets framtida samarbete med de baltiska staterna. Debatten om nordiskt samarbete i samband med EU dryftades också upprepade gånger, förslaget om en röst i EU godtogs inte av finska politiker. Att isländska media täckte i stort sett alla de ämnen som behandlades under Nordiska rådets session är kanske inte märkligt då sessionen ägde rum i Reykjavik. Förutom Vismansrapporten som även här rönt stor uppmärksamhet handlade inslagen till relativt stor del om valfångst och norsk export av valprodukter och om kvinnor i politiken. I övrigt skrevs om NR/NMR som institutioner, deras historik m.m. I allmänhet var förhållningssättet till nordiskt samarbete positivt på Island även om media höll en relativt neutral profil.

Det har skett stora förändringar både inom Norden och utanför Norden de senaste tio åren och utvecklingen fortsätter. De baltiska staterna har återigen blivit självständiga, flera av de nordiska länderna har gått med i EU och de nordiska länderna blir mer och mer multikulturella. Omvärldsförändringarna kräver nytänkande. Nedan följer exempel på vad som gjorts inom det nordiska samarbetet för att försöka identifiera och bemöta dessa förändringar.

8.4.1 Öppet för världens vindar

Den nuvarande arbetsgången för NR och NMR bygger på omorganiseringar som skedde 1995 efter det att stora förändringar skett i omvärlden och som gjorde att man var tvungen att se över samarbetsformerna. Både Finland och Sverige hade gått med i EU och Finland anslöt sig även till EMU. Den nordiska verksamheten är indelad i tre så kallade pelare: Frågor inom Norden, Europafrågor och närområdesfrågor.

Nu har fem år förflutit och under dessa år har förutsättningarna förändrats ytterligare. NMR beslöt att tillsätta en grupp för att återigen titta på det nordiska samarbetet i en föränderlig omvärld och utreda samarbetets framtida inriktning och uppgifter. Arbetsgruppen tillsattes sommaren 1999 av de nordiska samarbetsministrarna och kom att få benämningen Vismanspanelen.

Uppdraget bestod i att:

- identifiera gemensamma drag i samhällsutvecklingen i Norden i början av det nya årtusendet
- värdera vilka krav och önskemål som detta föranleder gällande det nordiska samarbetet
- rapportera till Ministerrådet i september 2000, så att rapporten kan presenteras vid Nordiska rådets session i Reykjavik i november 2000.

Vismanspanelens utredning resulterade i rapporten: *Öppet för världens vindar*⁴⁹ som planenligt presenterades under Nordiska Rådets session i Reykjavik. I rapporten redogör gruppen för de trender de identifierat och deras tankar om hur det nordiska

⁴⁹ Nordiska ministerrådet. 2000b. *Öppet för världens vindar. Norden 2000*

samarbetet skall fortgå utifrån detta perspektiv. De utgår ifrån de tio aspekterna globalisering, teknologisk utveckling, integration i Europa, säkerhet, demografi och migration, kultur och utbildning, marknad och ekonomi, välfärd, demokrati samt miljö. Varje aspekt har i rapporten fått sitt eget kapitel där man i slutet får ta del av Vismanspanelens slutsatser om vilka riktlinjer och åtgärder som bör vidtas. Utifrån sin analys av dessa aspekter på det nordiska samarbetet anser Vismanspanelen att grundstrukturen av samarbetet bör förändras. Istället för att utgå från trepelarmodellen bör man ha en temainriktad cirkelmodell som utgångspunkt. Dessa cirklar utgår ifrån de av gruppen identifierade trenderna (med undantag för integration i Europa). De ser det även som en viktig uppgift att förnya välfärdsstaten och stärka Nordens konkurrensförmåga, förstärka insatserna för miljön, förstärka den gemensamma säkerhetspolitiska insatsen och förstärka den nordiska värdegemenskapen.

8.4.2 Närmare Norden

EU har inlett medlemskapsförhandlingar med Polen och de tre baltiska staterna. Denna omständighet samt en strävan att förstärka samarbetet med Ryssland ligger till grund för en annan utredning. NMR tillsatte i februari 2000 en arbetsgrupp för att utreda arbetsformerna för kontakten med nordens närområden. Syftet var att revidera Ministerrådets strategi för samarbete med närområdena, något som inte gjorts sedan 1996.

Gruppen fick i uppgift att skapa beslutsunderlag för:

- inriktningen av närområdesprogrammet
- närområdesprogrammets ekonomiska omfång
- kriterier för avgränsning och koordineringsmekanismer mellan samnordiska och nationella insatser i närområdena

Bland annat föreslår arbetsgruppen att man bör koncentrera insatser i närområdena till större projekt, som ger synlig effekt och som är politiskt relevanta. Man föreslår insatser vid informationskontoren i de berörda länderna, t.ex. ett utökat samarbete med ambassaderna. Arbetsgruppen har tagit del av Vismanspanelens arbete.⁵⁰

8.4.3 Norden i tiden og verden

Föreningen Norden är en ideell organisation som finns i alla de nordiska länderna. Färöarna och Åland har också Nordenföreningar. Det sammanlagda medlemsantalet i hela Norden är ca 100 000. Föreningarna arbetar för ökat nordiskt samarbete bl.a. inom områdena arbets- och näringsliv, kultur, utbildning, miljö och massmedia. Föreningarna Nordens Förbund är ett samarbetsorgan för de nationella Nordenföreningarna som har till huvuduppgift att samordna föreningarnas gemensamma intressen i arbetet med att styrka det folkliga nordiska samarbetet på alla områden. Förbundets högsta beslutande organ är Presidiet som består av ordförandena i de nationella föreningarna.⁵¹

I september 2000 antog presidiet ett förslag till förnyelse av det nordiska samarbetet från Föreningarna Nordens Förbund: *Norden i tiden og verden – forslag til fornyelse av det nordiske samarbeidet*⁵². Föreningarna Norden har en annorlunda utgångspunkt än NR/NMR, det folkliga samarbetet. Därför skiljer sig deras syn något från den politiska som speglas i rapporten av Vismanspanelen. Föreningarna

⁵⁰ Nordiska ministerrådet. 2000a. *Närmare Norden. Förslag till reviderad nordisk närområdesstrategi*

⁵¹ www.norden.org

⁵² Föreningene Nordens Forbund. 2000. *Norden i tiden og verden. Forslag til fornyelse av det nordiske samarbeidet*

Nordens Förbund anser att nordiskt samarbete har ett egenvärde. Detta skiljer sig från det officiella samarbetet som bygger på Nordisk Nytt och där det inte ses som värdefullt att samarbeta om det inte är mer gynnsamt än att arbeta nationellt. Det finns dock en del gemensamma synpunkter i de bägge rapporterna. Man är ense om att det nordiska samarbetet skall ha en tydligare framtoning i internationellt samarbete, att man där ska ta mer gemensamma initiativ. Dessutom bör man sträva efter att koordinera den nordiska implementeringen av olika direktiv, exempelvis från EU. I rapporten från Föreningarna Nordens Förbund talas för övrigt om de värden som det nordiska samarbetet bygger på, vår samhörighetskänsla, demokrati och den nordiska identiteten.

8.5 Intervjuer

8.5.1 Möte med informationschefen 2000-08-23

Genom mötet med chefen för informationsavdelningen fick vi en inblick i organisationen och särskilt informationsavdelningen. Vi erhöll de dokument som utgör vår utgångspunkt för studien: policy-/strategidokumentet. Hon gav oss också namn på relevanta personer att ta kontakt med för vårt fortsatta arbete. Det var vid detta möte som vi fick kännedom om arbetet med den nya versionen av webbplatsen.

Tidigare rekryterades personalen i huvudsak från offentlig sektor. Det var framför allt ämbetsmän därifrån som fick anställning vid informationsavdelningen. Nuvarande informationschefen har inlett en förändring av detta då hon tror att det kan vara fruktbart med personal med annan typ av bakgrund. En nyanställd informatör har journalistbakgrund och personen som anställts som webbansvarig är bibliotekarie. Hon försöker dessutom få en god balans bland personalen, både vad gäller nationalitet och kön. Anställningen är på fyra år. Därefter kan man få förlängd anställning med högst fyra år.

Organisationen har sedan ca ett år tillbaka ett intranät. Det används inte i så stor utsträckning och där saknas en del information. Det kommer inte att utvecklas under den närmaste tiden, under hösten 2000 kommer webbplatsen att ha högsta prioritet.

8.5.2 Resumé av intervjun med X 2000-10-13

X anställdes vid NR/NMR i augusti 2000 som webbansvarig. Hans huvudsakliga arbetsuppgift är att ingå i webbredaktionen och där leda arbetet med NR/NMR:s webbplats. När X tillträdde tjänsten hade avdelningen precis inlett arbetet med att konstruera den nya webbplatsen. X är utbildad bibliotekarie och har bl.a. arbetat vid den svenska EU-delegationen i Bryssel. Intervjun med X fokuserade på grundläggande information om den nya webbplatsen och förändringarna jämfört med den nuvarande. Betoning lades på innehåll, struktur och layout. Vid tidpunkten för intervjun fanns den nya webbplatsen tillgänglig endast i form av enstaka bildexempel via Powerpoint-presentation varför X beskrev det mesta i ord utan möjlighet till visuell förankring.

Kritiken av www2 handlar framför allt om dess struktur. Många tycker att den är rörig och svår att förstå. Uppbyggnaden är gjord efter organisationsstrukturen och NR:s och NMR:s verksamhet redovisas helt parallellt med få eller inga kopplingar mellan organisationerna. Det ställer krav på besökaren att känna till organisationsstrukturen för att lätt hitta den eftersökta informationen. En annan brist gäller språkutförandet. Menyer och innehåll redovisas på skandinaviska, finska, isländska och engelska. Det

är endast den skandinaviska versionen som är helt komplett vad gäller innehållet. På de andra språken kan man mötas av tomma sidor. För skandinaver kan det också skapa problem då alla menyord inte alls är gemensamma och där ett valt ord kan ha en otydlig innebörd på ett eller flera språk. Ett exempel är ordet "stötteordningar". Det svenska ordet är stipendier vilket inte är en helt självklar koppling.

Webbredaktionen består av X och två andra svenska medarbetare. X menar att det kanske inte är en helt önskvärd kombination i en nordisk organisation. Fördelarna är att det blir mycket lättare att kommunicera inom gruppen och risken för missförstånd är liten ur ett språkligt perspektiv. För att klara av de övriga språken har webbredaktionen hjälp av olika referenspersoner i organisationen. De har också en kontinuerlig kontakt med de webbansvariga på respektive avdelning för att få synpunkter på struktur och innehåll.

X menar att information via Internet på sikt kommer att få än större betydelse inom organisationen. Han försöker själv arbeta in ett tankesätt hos personalen "att tänka webb". Det ska vara en naturlig koppling vid informationssökning om det nordiska samarbetet att först söka via webbsidorna. Ännu är detta inte ett helt genomarbetat förhållningssätt. Vid publicerandet av den nyligen utgivna Vismansrapporten *Öppen för världens vindar* kunde man inte publicera den samtidigt på Internet som den presenterades offentligt i fysisk form. Detta berodde på att den interna kommunikationen inte fungerade och X inte fick tillgång till den i elektronisk form förrän efter det att den fysiska versionen publicerats. Om webbplatsen ska fungera som huvudkälla till information om och för organisationen måste ett webbtänkande vara självklart för alla verksamma inom NR/NMR. X anser inte att det finns en gräns för hur mycket som kan publiceras på webbplatsen. Däremot menar han att en del information har en karaktär som möjligtvis inte passar för webbpublicering, t.ex. omfattande statistiskt material.

X ser politiker och tjänstemän inom det nordiska samarbetet som den primära målgruppen. Därefter kommer journalister och allmänheten. Information om den egna verksamheten är klart prioriterad i innehållet på webbplatsen. Det finns länkar till andra nordiska organisationer men X tror inte att den egna webbplatsen kan fungera som Norden-portal inom överskådlig framtid då det kräver ytterligare resurser för att uppdatera, kvalitetsbedöma och beskriva externa länkar.

X menar att det finns en strategi, en tanke bakom det arbete som utförs på informationsavdelningen: "världen behöver veta mer om oss". Det handlar om att synliggöra det nordiska samarbetet.

8.5.3 Resumé av intervjun med Y 2000-11-17

Y är ansvarig för det tekniska på webbplatsen. Hon har arbetat på NR/NMR sedan 1996. Hon har nyligen erhållit titeln webbtekniker. Den första tiden var hon projektanställd, numera arbetar hon på konsultbasis med ett års kontrakt i taget. Det arbete hennes firma utför faktureras till respektive avdelning på NR/NMR.

Y var något mer involverad i uppbyggnaden av den nuvarande versionen av NR/NMR:s webbplats (www2) än i den som kommer inom kort (www3). Hittills har det gått till så att i de fall där Y hjälpt till att lägga in texterna har hon ibland även fått bestämma var i strukturen de ska ligga. Nu är detta ansvar överfört på X som är anställd som webbansvarig. Under förarbetet inför den nya versionen av webbplatsen var Y informellt inblandad som teknisk rådgivare när man skulle

bestämna vilket företag som skulle få uppdraget. Under utvecklingsarbetet har hon varit ett språkrör mellan företaget och webbredaktionen på informationsavdelningen i de fall det uppstått svårigheter dem emellan på grund av de olika utgångspunkterna, dvs. teknik respektive innehåll.

Med hjälp av en enkätundersökning skedde en utvärdering vintern 1999 av www2. Undersökningen gick ut på att identifiera vad webbplatsens målgrupper letade efter och vilken typ av information som efterfrågades. Enkäten lades ut som en länk på webbplatsen och marknadsfördes på ingångssidan. Dessutom skickade man ut enkäten via e-post. Y var den som sammanställde resultaten av undersökningen och hon säger att den tydligaste tendensen var att de flesta läser nyheter och önskar fler nyheter. Bland de fria kommentarerna märks en större spridning i typen av önskemål, men dessa resultat är inte sammanställda i siffror. Det genomfördes även en intern undersökning bland de som jobbar inom organisationen och enkäten skickades ut via e-post även i det fallet. Utöver önskemål om fler nyheter ville flertalet ha fler externa länkar på sidan.

Under Nordiska rådets session läggs en särskild sida ut på webbplatsen som innehåller information om allt som händer under sessionen: dagordning, talarlistor, tal m.m. Y var på plats vid sessionen i Reykjavik i början av november och ansvarade liksom tidigare år för det tekniska på sessionswebben. Hon tycker att arbetet fungerade bra och hon märkte en tydlig förändring i användningen av sidan från året innan. Tidigare efterfrågade journalisterna tryckt material – t.ex. politikernas tal – från informationsavdelningen under sessionen. I år var tendensen att de istället utnyttjade möjligheten att skriva ut materialet från sessionswebben vid hemkomsten. Hon tycker att det pekar på en ökad medvetenhet hos journalister angående webbens möjligheter.

Y ser en del problem med den nya webbplatsen. Hon tror att det kommer att bli svårare att hålla reda på var man befinner sig i menystrukturen då man inte använder sig av ramar. När man läser en lång text "försvinner" menyerna från skärmbilden och man får rulla upp och ner på fönstrets lister vilket kan kännas frustrerande. Den tekniska lösningen kan dessutom innebära dubbelarbete för de som lägger in informationen då de troligen måste lägga in samma information flera gånger för att det skall vara möjligt att söka fram den på fler än ett ställe i strukturen. Troligen kommer det dessutom att bli problem med utskrifterna på grund av det sätt sidorna är kodade. Hon tror däremot att själva menystrukturen kan bli lättare att genomskåda än i den tidigare versionen. Y tror även att implementeringen av sökmotorer blir bra. Ett problem med sökfunktionen är dock att det inte är möjligt att söka i PDF-filer.

Y anser att arbetet med webbplatsen tydligt prioriteras högre nu än tidigare. Hon menar att det faktum att hennes anställning från början snarast var att likna vid en så kallad "studentmedarbetare", men att hon numera arbetar på konsultbasis tyder på detta. Att man i år har anställt en webbansvarig är ytterligare ett tecken. Enligt statistiken har antalet besökare hela tiden ökat och Y tror att utvecklingen går mot att fler dokument kommer att publiceras elektroniskt.

8.5.4 Resumé av intervjun med Z 2000-12-04

Z projektanställdes vid Nordiska rådet 1996 och fick kontraktsanställning på Nordiska rådet 1998. Hennes arbetsuppgifter är informatörsarbete: att skriva pressmeddelanden och handha presskontakter. Z hade det övergripande ansvaret för webbplatsen t.o.m. sommaren 2000 då det nyanställdes en webbansvarig. Detta

berodde på att arbetsbördan med webbansvar och löpande informatörsuppgifter blev alltför stor för en person. Under det senaste halvåret har hon ingått i webbredaktionen som utvecklar webbplatsen. Webbredaktionen var ursprungligen menad att avslutas i och med sjösättningen av den tredje versionen, men den kommer antagligen att fortsätta som stöd till den webbansvarige.

De erfarenheter Z har från utvecklingen av den nya webbplatsen är vikten av tydlighet i kommunikationen mellan beställare och utförare. På flera områden har webbredaktionen trott att deras budskap har gått fram och ansett att vissa detaljer varit underförstådda och självklara, men senare insett att informationen varit otydlig och inte alls uppenbar. Till viss del tror hon att detta beror på skillnaderna i teknisk kompetens. Ingen i webbredaktionen har haft någon djupare kunskap i de tekniska delarna av att bygga en webbplats. Detta märktes tydligt redan i upphandlingsfasen då offerten skulle formuleras. Upphandlingsofferten skickades till ett 30-tal företag som de efter eget sökande och tips utifrån själva kontaktade. Även om de från informationsavdelningens sida visste vad de ville ha och fick extern hjälp med redigering/korrekturläsning, kunde de inte formulera detta på ett korrekt och för webbföretagen lättbegripligt vis. Därför har de senare under projektets gång blivit tvungna att revidera de ursprungliga intentionerna på ett par punkter. Bland annat har de fått ge upp tankarna på att knyta ett par befintliga databaser till webbplatsen då detta visade sig vara tekniskt mycket komplicerat. Resultatet blev att de två viktigaste databaserna konverterades till ett gemensamt format med ett gemensamt gränssnitt.

Det skedde en utvärdering vintern 1999 av www2 där undersökningen gick ut på att identifiera vad målgrupperna letade efter och efterfrågade för typ av information. Bland annat den utvärderingen ligger till grund för utvecklingen av www3.

Z ser de primära målgrupperna för webbplatsen i de politiker och tjänstemän som jobbar inom nordiskt samarbete. Även allmänheten i Norden är en viktig målgrupp. I den gruppen ingår också media då det är genom olika mediakanaler som allmänheten får den grundläggande informationen idag.

Tidigare har det ej gjorts avvägningar angående hur mycket information som läggs ut på webben. Z hoppas att det kommer att finnas möjlighet till det nu, att den webbansvarige ska hinna med den uppgiften. Hon anser att det vore önskvärt att skriva sammanfattningar av rapporterna i anslutning till dokumenten för att inte behöva öppna dem för att få reda på dess innehåll.

Budgeten för hela informationsavdelningen har endast ökat marginellt till 2001, knappt så mycket att det täcker kostnadsfördyringarna. Z menar att resurserna inte är tillräckliga för webbplatsens fortsatta utveckling. Hon tror att det beror på att organisationen är "gammaldags" och att de inte har förståelse för hur Internet som medium fungerar. En engångsinsats är inte tillräcklig för att upprätthålla en hög kvalitet på webbplatsen.

Z anser att man genom hopslagningen av de avdelningar som arbetar med information från de båda råden och bildandet av en gemensam informationsavdelning, har fått mer värde för pengarna och att det kan sägas vara en synergieffekt. Det är möjligt att göra ett bättre arbete gemensamt.

Informationsavdelningen är uppdelad i tre olika verksamheter och alla är inte samlade i samma byggnad vilket Z ser som ett problem. Hon menar att kontakten med publikationsenheten inte alls är tillfredsställande. Med bättre kommunikation dem emellan skulle det vara lättare att planera informationsinsatser för olika rapporter som publiceras. Det finns inga riktlinjer för kopplingen mellan det som trycks och det som publiceras elektroniskt. Det är inte aktuellt att reducera mängden tryckt material till förmån för elektronisk publicering då det är reglerat genom bestämmelser att alla rapporter som produceras vid NR/NMR måste finnas i tryckt form.

Vid intervjun med Z framkom det för oss sedan tidigare okända faktum att inga handlingar i ministerrådet är med självklarhet offentliga, det tas beslut från respektive chef angående vad som gäller från fall till fall.

Z menar att hon i sitt arbete som informatör mest vänder sig mot en extern målgrupp. Z anser att de på informationsavdelningen är ganska dåliga på interninformation och att den mest består av utskick av e-post om olika evenemang. Dessa brev skickas till de anställda i huset, dvs. sekretariaten, till de olika ländernas delegationer, till partigrupperna och till ministerrådskontoren i de olika länderna.

Intranätet används mestadels till praktiska saker. Där kan man hämta reseräkningsblanketter, uppgifter om ekonomiska uppdateringar och information om vilka administrativa rutiner som man bör följa. Det används inte till löpande daglig information. Intranätets utveckling står för tillfället stilla på grund av satsningen på webbplatsen. Z tror att ansvaret för intranätet just nu ligger på personalavdelningen, något som hon tycker är lite märkligt då det inte är deras uppgift åtminstone vad gäller den informativa delen. Hon hoppas att webbansvarige får ta hand om utvecklingen och ansvaret för det så småningom och finner det troligt att det blir så. Hon tror att man först i slutet på 2001 kan vänta sig någon förändring.

Vi bad Z reflektera över resultaten av förslagen för informationsverksamheten i *Ut ur Cirkeln*:

- i. *Ett "Råd" i marknadsföringen – att marknadsföra organisationen som Nordiska rådet, i stället för den rådande parallella benämningen Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet*

Z: Det gick inte att få igenom, samarbetsministrarna sa nej.

- ii. *Infodriven kampanj för år 2000 – att genomföra en informationskampanj där nordiska succéprojekt lyfts fram för att belysa resultaten av det officiella nordiska samarbetet*

Z: En del av kampanjen genomfördes, det som pengarna räckte till. Anslagen halverades innan projekten hunnit igång. Det ena var en kampanj i SAS tidning för svanenmärket, det andra var konserter i Köpenhamn med Orkester Norden.

- iii. *Mediaplan för ordförandeskapsprogrammet – en mediaplan upprättas i samarbete med ordförandeskapslandet, ministerråden, NMR:s sektorer och NR:s utskott för att täcka in de större informationsinsatserna under det kommande året*

Z: Det genomförs, det fanns i år och det kommer att genomföras 2001 för både ministerrådet och rådet. Det är något som blivit bättre.

iv. *Nordisk artikelbank – upprättandet av en databas som ska samla alla artiklar till vilka NR/NMR har upphovsrätt*

Z: Nordisk artikelbank har det inte blivit något av. Möjligen skulle man kunna säga att nordiska nyheter till viss del är istället för artikelbanken. Nordiska nyheter fungerar som något av en tipskatalog.

v. *"Politik i Norden" utvärderas – tidningen "Politik i Norden" blir föremål för en utvärdering för att bättre anpassa den till målgruppernas behov och för att frigöra resurser till den övriga informationsverksamheten*

Z: "Politik i Norden" har utvärderats.

vi. *Satsning på pressaktiviteter samt nationell pressservice – en treårig satsning för att stärka kontakterna med journalister inkluderande möjligheter att rikta pressaktiviteterna specifikt för varje nation*

Z: Hon anser att den nationella pressservicen går att förbättra ytterligare även om de kommit en bit på väg.

vii. *Informations- och pressplan för personalen – personal som har externa kontakter ges koordinerad informationsrådgivning*

Z: Informations- och pressträning har delvis genomförts, än så länge endast för rådgivare.

viii. *Mediaträning för nyckelpersoner – nyckelpersoner inom sekretariatet ges träning för att bättre kunna möta journalister*

Z: Alla chefer har gått mediakurs bland annat.

ix. *Intranät för intern information – ett intranät utvecklas för att ge effektiv informationsservice inom organisationen och förbättrad internkommunikation*

Z: Intranätet har som nämnts tidigare inte genomförts till fullo.

x. *Nordlex – ett elektroniskt arkiv med beslutshandlingar skapas och uppdateras kontinuerligt*

Z: Det har inte genomförts. Z säger att det är oklart om man helt lagt ner planerna på genomförande, men hon tror inte det. Hon ser statutsamlingen som återfinns på webbplatsen som ett embryo till Nordlex. Men hon önskar att statutsamlingen byggs ut ytterligare. Som det är idag finns handlingar från 1989 och framåt i samlingen, men Z anser att det är önskvärt att lägga in även äldre statuter på webben. Det skulle vara ett bra sätt att tillgängliggöra dem. Som det är idag finns de samlade tryckta versionerna inte mer än på något enstaka ställe.

xi. *Ett Råd utanför Norden – alla informationsinsatser för NR och NMR utanför Norden ska genomföras gemensamt, undantaget de seminarier där de enskilda sektorerna inom NR/NMR står som arrangörer*

Z: Det genomförs seminarier utanför Norden, det är också det enda.

Varje år ska det ske en sammanställning av informationsverksamhetens resultat. Denna sammanställning ska ligga till grund för det kommande årets planering och den detaljplan, som tillsammans med en revidering av informationsstrategin, ska presenteras för generalsekreteraren och rådsdirektören inom mars månad.

Z är osäker på huruvida det har gjorts en revidering av informationsstrategin eller ej.

Angående de konkreta, kvalitativa mål som sattes upp för verksamheten.

Z tycker att det är svårt att svara på huruvida målet med en nordisk nyhet per månad har lyckats. Möjligen uppfylls det om man slår ut det över ett helt år, då det finns perioder under året – t.ex. vid NR:s session – som genererar många nyheter. Angående de pressmeddelanden som skickas ut och den uppmärksamhet de rörer i pressen anser Z att de inte lyckas. "Norden i Veckan" ger inte genomslag på det sätt som uttryckts i de konkreta målen men däremot används "Norden i Veckan" tillsammans med nordiska nyheter av journalister som skriver om nordiska nyheter. Besökssiffrorna för webbplatsen, www.norden.org har ökat markant till 30 000 per månad och man förväntar sig en ännu större ökning då www3 släpps. Artikelbanken har inte blivit av, ordförandeskapsprogrammet har uppmärksammas och ska även fortsättningsvis uppmärksammas, Nordlex har inte blivit av och intranätet kan sägas vara en del av arbetsrutinerna men skall vidareutvecklas. "Politik i Norden" väcker en hel del uppmärksamhet.

I rapporten Omlegging av "Politik i Norden" ges tips på vad som kan ingå i webbplatsen och att den ska ges ett lyft vad gäller layout, struktur, språkfunktioner, länkar och interaktiva möjligheter. www.norden.org ska göras till huvudkällan för uppdaterad information om det offentliga nordiska samarbetet. Dessutom anser man att det ska utformas riktlinjer för publikationer, rapporter och dokument.

Än så länge har det enligt Z inte formulerats några riktlinjer om vilka dokument som ska publiceras på hemsidan eller för vilka som ska tryckas. Vad gäller projekten så finns det regler som säger att projektrapporter måste tryckas. "Tryckt och utgivet" på webbplatsen är till för att man ska kunna finna både gamla och nya rapporter. Angående interaktivitet på hemsidan så är det ett medvetet val att inte ha en chat-funktion efter att ha kollat upp andras erfarenheter. Webbloggerna som planerades har i stället lösts med hjälp av funktionen "Snabbval" för politiker. "Nyheter" kan sägas vara en journalistloge.

Angående att arbeta i en mångkulturell och flerspråkig organisation.

Z upplevde det som en kulturchock till en början när hon kom till organisationen, hon tror det berodde på att man inte tror att skillnaderna ska vara så stora som de faktiskt är. Det gäller inte minst sättet att arbeta på, de olika administrativa kulturerna. Språkskillnaderna anser hon har varit lättare att överbrygga då de är mer påtagliga än kulturskillnaderna. Men hon anser att det finns mycket positivt med att arbeta på det här sättet, man har mycket att lära av varandra.

8.5.5 Resumé av intervjun med Å 2000-12-04

Å anställdes på NMR:s informationsavdelning 1997 och hennes arbete är uppdelat i webbredaktionsarbete, seminariearrangemang för informationsverksamheten utanför Norden, korrekturläsning av pressmeddelanden och koordinering av arbetet med årsberättelsen. Hon besvarar förfrågningar via e-post och telefon och beställningarna via de digitala blanketterna på webbplatsen går till henne. Genom kontakten med användarna av webbplatsen tycker hon sig se olika typer av användare. De som tar kontakt med henne är ofta studenter eller forskare. Hon får ofta hänvisa frågorna vidare. Det är inte så många journalister som vänder sig till henne men det ser hon som naturligt då det är nyheter de vill ha och de har lärt sig att använda webbplatsen. Politiker som är en av målgrupperna för webbplatsen vänder sig inte heller till henne med förfrågningar. Ibland händer det att hon får förfrågningar från skolungdomar som vill ha material, t.ex. klistermärken.

Å har även varit drivande i arbetet med intranätet. Det var enligt Å en lång och segdragen process innan intranätet blev godkänt. Hon tog kontakt med en person i Stockholm som utförde design och layout för intranätet. Intranätet var från början tänkt att fungera som intern anslagstavla och resursbank. Via intranätet skulle rådsdirektören och generalsekreteraren snabbt och tydligt kunna meddela sig till hela organisationen. Under år 2000 har utvecklingen av intranätet stagnerat och när vi får en kort demonstration är flera av funktionerna länkade till tomma sidor eller till sidor som inte fungerar ordentligt. De avdelningar av intranätet som fungerar och används är blanketter för reseersättning, interna handböcker, projektkatalogen, foton på personalen, personalföreningens sidor, ekonomisystem och diverse praktisk information. Å vet inte hur ansvarsfördelningen för intranätet ser ut nu, hon vet heller inte när utvecklingsarbetet beräknas att återupptas.

Anledningen till att hon är med i webbredaktionen för den nya webbplatsen är att hon tidigare arbetat en hel del med webb och att hon är intresserad. Hon var även inblandad i arbetet med www2. Hon tror att det är ett sätt för informationsavdelningen att utnyttja intern kunskap. I webbredaktionen har hon sysslat mycket med språkfunktionen, ordval i menyer, utformning av struktur och kopplingar i listfunktionerna. Å betonar behovet av tydlighet i kommunikationen då det är lätt att missförstånd uppstår mellan beställare och utförare. Å anser att det varit en fördel att både webbredaktionen och det anlitate webbföretaget varit helsvenska då språket inte har satt några hinder i kommunikationen. Även om det finns en risk att arbetet blivit påverkat av ett svenskt perspektiv menar Å att de positiva effekterna överväger.

8.5.6 Resumé av intervjun med informationschefen 2001-01-09

Intervjun inleddes med att informationschefen fick resonera kring begreppen information och kommunikation utifrån sin position som ansvarig för NR/NMR:s informationshantering. Hon menar att information är grundläggande för organisationens överlevnad. Nordiskt samarbete är viktigt och för att det ska kunna utvecklas krävs det att intresset för nordiska frågor hos parlamentariker och allmänhet ständigt stimuleras.

Kommunikation inom det nordiska samarbetet handlar till stor del om språk. Mycket energi hos de verksamma inom NR/NMR går åt till att kommunicera på ett språk som inte är deras eget. Det krävs att man hela tiden uttrycker sig klart och tydligt så att risken för missförstånd minimeras. Hon menar att man ska behålla policyn att kommunicera på de nordiska språken. Ett byte till engelska tror hon skulle vara negativt då språken är kulturbärare och det är något viktigt i nordiskt samarbete. Den interna kommunikationen är viktig då det är en förutsättning för att kunna vara goda externa informationsförmedlare. Då hon tillträdde som informationschef upplevde hon att informationsavdelningen var lite isolerad, varför hon har lagt stor vikt vid att upprätta en kontinuerlig kontakt med de andra avdelningarna. Det är viktigt att sprida kunskapen om vad som bör kommuniceras utåt och att alla inom organisationen ska kunna avgöra vad som är intressant för allmänheten. Att NMR har en något begränsad offentlighet för sina dokument påverkar inte arbetet i någon stor omfattning. Informationschefen menar att då ett beslut gått igenom och blivit bestämt blir handlingarna offentliga och att det inte skulle vara bra om information spreds innan ett ärende blivit färdigbehandlat.

De målgrupper som informationschefen anser vara de viktigaste är parlamentariker, journalister och allmänheten. Det finns ingen rangordning mellan dessa och

journalister ses både som målgrupp i sig själva och som ett medel för att vidareförmedla informationen till allmänheten. En målgrupp som är eftersatt är barn och unga. Informationskontoren i Norden och Baltikum är viktiga samarbetspartners. Efter sitt tillträde har hon åkt runt och besökt alla kontor för att bygga upp en direktkontakt. De arrangerar arbetsmöten och strävar efter att utveckla kontakten ännu mer i framtiden.

Informationschefen tillträdde ett halvår efter det att *Ut ur Cirkeln* fastställdes som NR/NMR:s gemensamma informationspolicy/informationsstrategi. Hon anser att titeln säger väldigt mycket om vad informationsverksamheten måste sträva mot. De stora förändringarna som tar avstamp i strategin har genomförts och blivit lyckade. "Politik i Norden" har omvandlats till en tidskrift som har fått mycket stor efterfrågan. Innehållsmässigt har de haft tur med de teman som tagits upp och hon tror att årets utgivning också kommer att falla väl ut, då det är en lovande lista med ämnen som ligger framför dem. Webbplatsen har fått ett lyft layoutmässigt och fungerar nu som en ständigt uppdaterad källa till information om nordiska nyheter. Informationschefen menar att man redan efter en dryg månads drift av www3 kan se ett ökat genomslag för deras information i media. Budgetmässigt fortsätter satsningen på webbplatsen och hon avdelar lika stora resurser för 2001 som hon gjorde 2000. Detta är en ny insikt men absolut nödvändig för att upprätthålla kvaliteten på webbplatsen. Om förslaget att marknadsföra de två organisationerna NR och NMR som ett Råd menar hon att det är en sådan betydelseskilnad att det nog är klokt att även framdeles skilja på namnen. Informationsavdelningen är gemensam och det ger dem möjligheter att marknadsföra sig som en verksamhet. Som enda avdelning vid NR/NMR får de använda en gemensam logotyp. När det gäller vidare utvecklingsarbete av informationsstrategin anser hon att det är viktigare med handling framför ord. De har en god strategisk grund och det är viktigt, men för tillfället bör de koncentrera resurserna på det informationsmaterial som har externa målgrupper, att kommunicera verksamhetens innehåll.

Det finns regelbundna forum där hon och andra på informationsavdelningen kan kommunicera med ledningen om värdet av information och utvecklingen av informationshanteringen. Det är dock en evig uppgift att inför ledningen bekräfta värdet av god informationsförmedling. Från ledningen finns det en press att publicering mer och mer ska ske elektroniskt via webbplatsen, men informationschefen tror att det även framdeles bör ske en parallell publicering i tryckt och elektronisk form. Allt material som produceras kan inte publiceras elektroniskt då publikationsenheten, som producerar det tryckta materialet, är ekonomiskt självförsörjande och det därmed uppstår en intressekonflikt. Inför det kommande året har de för första gången upprättat en handlingsplan för alla kända aktiviteter inom NR och NMR. Hon anser det vara en stor hjälp i planeringen då det är lättare att förutse när det kommer att vara stor press på informationsavdelningen och att de kan fördela resurserna bättre. Från och med 2001 är informationsavdelningen formellt en gemensam avdelning för de båda organisationerna NR och NMR. Detta underlättar också planeringen då de får en ekonomisk ram och därigenom en förbättrad överblick över deras resurser.

Informationschefen är medveten om det kritiska skedet vid kontraktsbyten. Hon är därför noga med att planera övergångarna för de anställda så att det sker en överlappning för tjänster med liknande innehåll. Genom detta ser man till att upprätthålla en kontinuitet i kunskapsöverföringen på avdelningen. Arbetsuppgifter kan dock inte ärvas till hundra procent då hon anser att en förutsättning för att man

ska göra ett bra arbete är man ser till individens förutsättningar och intressen. Då man behöver ny kompetens försöker man framför allt lösa det genom intern rekrytering eller med hjälp av reservfolk som tidigare varit anlitade. Detta beror på att arbetet inom NR/NMR är så speciellt och kräver en hel del kännedom om organisationen och dess kultur. Extern rekrytering skulle innebära sämre kvalitet i utförandet eller en längre produktionsprocess för att de nyrekryterade skulle få de nödvändiga kunskaperna.

Att de baltiska staterna kommit djupare in i det nordiska samarbetet påverkar informationsavdelningen och ett tydligt resultat av detta är att det ska tillsättas en ny tjänst. Arbetsuppgifterna i den tjänsten kommer att vara helt inriktade på Baltikum och Ryssland. Kontakten med informationskontoren där kommer att förbättras och kunskapen om deras förhållanden kommer att öka. Den ökade satsningen på Baltikum innebär en fokusering av arbetet utanför Norden och informationsinsatsen mot den övriga världen får stå tillbaka något. När det gäller omvärldsförändringar i de nordiska samhällena menar informationschefen att det finns en fråga som är en jätteuppgift: att få människor med rötter i andra delar av världen intresserade och övertygade om värdet av nordiskt samarbete. De nordiska länderna blir mer och mer mångkulturella och den förändringen utmanar tidigare självklara utgångspunkter. Språkproblematiken blir mer komplicerad då man ställs inför frågan att erbjuda information på andra språk än de nordiska. Behovet kanske kan vara lika stort eller större hos grupper med ett annat modersmål.

9 Analys

Analysavsnittet är utformat i två delar. Först redovisar vi svaren på de frågor vi ställer i analysmodellen och som vi använder som utgångspunkt för diskussionen som sedan följer. I diskussionen för vi ett resonemang om de sammanställda utgångspunkterna utifrån vårt syfte och frågeställning.

9.1 Utgångspunkter

1. Vilka är organisationens karakteristika?

NR/NMR är en icke-kommersiell mellanstatlig organisation med de fem nordiska länderna och de tre självstyrande områdena som medlemmar. Syftet med organisationen är att bevara och utveckla samarbetet mellan de nordiska länderna på det rättsliga, kulturella, sociala och ekonomiska området samt i fråga om samfärdseln och miljövården. Samarbetet bygger på en uttalad inställning till medlemmarnas kulturella samhörighet och gemensamma samhälls- och rättsuppfattning. NR/NMR befinner sig i en politisk komplex situation mellan de nationella parlamenten/regeringarna och det överstatliga europeiska samarbetet inom EU. Även om NR/NMR inte har några överstatliga ambitioner konkurrerar man om uppmärksamhet, resurser och legitimitet på den politiska arenan. NR/NMR:s existensberättigande är sällan omdebatterat och de grundläggande funktioner som den mellanstatliga samarbetsöverenskommelsen borgar för ifrågasätts inte i någon hög grad av den nordiska allmänheten.

Informationsavdelningen betjänar en organisation som består av två olika verksamheter: NR och NMR, samt två olika former av organisationsverksamma medarbetare: politiker och tjänstemän. För informationsavdelningen och hela organisationen är tjänstemännen kontraktsanställda med en kontraktstid på fyra år med möjligheter till förlängning om maximalt fyra år. NR/NMR är en flerspråkig organisation där det i stor utsträckning ges möjlighet att erhålla information på de fem nordiska huvudspråken och engelska. Trots en stor demografisk spridning av de verksamma inom organisationen är den fortlöpande verksamheten geografiskt koncentrerad till en stad, Köpenhamn.

2. Vilken roll vill organisationen ha i samhällskommunikationen?

NR har satt som mål att vara trendsättare och opinionsbildande. I informationspolicyn uttalar man att organisationen har ett budskap och vikten av en hög informationsprofil betonas av beslutsfattarna NR/NMR. Budskapet om Nordisk Nytt ska göras intressant för allmänheten. NR/NMR har även satt ribban högt för en internationell publik. Det finns ambitioner att marknadsföra det nordiska samarbetet som succéprojekt och modell för andra regioner runt om i världen. Företrädare för de nordiska länderna fungerar också som medlare vid många konflikter.

3. Har organisationen någon egen definition av information? Hur lyder den i så fall alternativt hur uppfattar vi den?

I policy-/strategidokumentet finns det ingen definition av begreppet information. Informationschefen ser på information som ett nödvändigt element för att organisationen ska fortleva. Information i organisationens kontext är alltså att medvetandegöra människor om verksamhetens grundläggande idé och dess mål.

Innehållet i informationen ska påverka politiker till att göra prioriteringar som är gynnsamma för nordiskt samarbete och påverka allmänheten att ge fortsatt stöd till idén om nordisk gemenskap. Båda dessa förhållande är en förutsättning för organisationens existens.

4. Var ligger kommunikationsinitiativet i informationsavdelningens verksamhet, hos sändare eller mottagare?

För webbplatsen, som är vårt fallstudieobjekt, kan den här frågan besvaras på flera nivåer. En webbplats är i sig själv en informationsform som innebär ett samspel mellan sändare och mottagare. Initialt står sändaren för kommunikationsinitiativet genom att verkställa publicering av information på Internet och marknadsföra dess existens. Därefter sker ett växelspel mellan sändare och mottagare. För att ta del av informationen måste användaren själv ta sig till webbplatsen och söka sig fram till rätt sida. Sändaren måste sedan uppdatera innehållet om man är mån om att upprätthålla webbplatsen som ett forum för kontinuerlig kommunikation. I denna begränsade funktion tillåter inte webbplatsen i sig själv någon direktkommunikation. Kompletterar man med möjligheten för mottagaren att via webbplatsen nå sändaren genom e-post eller andra elektroniska formulär, ges det tillfälle till återkoppling från mottagaren till sändaren. Potentialen att kommunicera direkt via Internet finns redan genom chat-funktioner. Gemensamt för dessa är att mottagaren måste utsätta sig själv för informationen genom att söka upp organisationens webbplats, antingen uppmanad genom reklam eller genom eget initiativ via sökfunktioner på Internet.

NR/NMR har uttryckligen styrt sin kommunikation mot en ökad elektronisk informationsförmedling och tillhandahåller nu en väl utvecklad webbplats i www.norden.org. Innehållet uppdateras dagligen och det finns e-postadresser till både informationsavdelningen som ansvarar för webbplatsens drift och till företrädare för organisationens övriga delar.

5. Hur reagerar organisationen på viktiga omvärldsförändringar?

Följande rapporter anser vi vara de som tydligast behandlar de förändringar som påverkar informationsavdelningens arbete mest just nu. Vi har därför valt dem som exempel på organisationens reaktioner på omvärldsförändringar.

Öppet för världens vindar

NMR beslöt att sommaren 1999 tillsätta en grupp för att utreda det nordiska samarbetets framtida inriktning och uppgifter. Arbetsgruppen tillsattes av de nordiska samarbetsministrarna och kom att få benämningen "Vismanspanelen". Uppdraget bestod i att identifiera gemensamma drag i samhällsutvecklingen i Norden i början av det nya årtusendet, värdera vilka krav och önskemål som detta föranleder gällande det nordiska samarbetet. Rapportering skulle ske till Ministerrådet i september 2000, så att rapporten kan presenteras vid Nordiska rådets session i Reykjavik i november 2000.

Närmare Norden

En annan arbetsgrupp tillsattes i februari 2000 för att utreda arbetsformerna för kontakten med nordens närområden. Syftet var att revidera Ministerrådets strategi för samarbete med närområdena, något som inte gjorts sedan 1996. Gruppen fick i uppgift att skapa beslutsunderlag för inriktningen av närområdesprogrammet, närområdesprogrammets ekonomiska omfång samt kriterier för avgränsning och

koordineringsmekanismer mellan samnordiska och nationella insatser i närområdena.

6. Hur reagerar man i informationsverksamheten på viktiga omvärldsförändringar?

Det finns ingen generell strategi för informationsavdelningens beredskap på omvärldsförändringar. De senaste årens yttre påverkan på verksamheten är framför allt den elektroniska informationsteknikens dominanta ställning och de baltiska staternas ökade insteg i det nordiska samarbetet. I *Ut ur Cirkeln* är det uttalat både i policy och strategi att det behövs en större satsning på den elektroniska informationsförmedlingen. Denna inriktning förstärks i *Omlegging av "Politik i Norden"* och man säger bl.a. att det "elektroniske mediet er i løpet av oppsiktsvekkende kort tid blitt et viktig redskap for kommunikasjon og informasjonsformidling. Den tekniske utviklingen og den raskt økende bruken av Internett i undervisning, arbeidsliv mv. tilsier at bruken av dette mediet vil få ytterligere økende betydning. I lys av dette bør NMR/NR generelt styrke sin mulighet og kapasitet for å kommunisere via hjemmesidene."⁵³ Baltarnas ökade insteg i det nordiska samarbetet har framför allt skett de senaste två åren varför reaktionerna på de förändringarna inte finns med i policy-/strategidokumentet. I verksamheten har man agerat efter dessa förändringar och kommer under året att anställa en informatör som på heltid ska sköta kommunikationer med Baltikum och Ryssland.

Den samhällsförändring som informationschefen ser som viktigast i de nordiska samhällena är den ökade multikulturella prägel. Hon ser det som den största utmaningen för aktiva inom nordiskt samarbete att koppla in människor med rötter i andra kulturer än de nordiska. Det handlar både om att knyta dessa grupper till sig, att få dem intresserade och att förbättra kommunikationen med dem om innehållet i nordiskt samarbete. Tidskriften "Politik i Norden" har i sin nuvarande utformning med temanummer en funktion i informationsverksamheten som uppmärksammar aktuella samhällsfenomen. I produktionen av "Politik i Norden" kan man se de synergieffekter som eftersträvas i *Ut ur Cirkeln*; att informationsavdelningen genom sin verksamhet med målet Nordisk Nyttja själva skapar mervärden för arbetet med nordiskt samarbete.

7. Hur ser informationsavdelningen på sina målgrupper?

Det är en klar uppfattning, både i policy-/strategidokument och hos anställda, vilka grupper som är informationsverksamhetens viktigaste målgrupper:

- politiker och tjänstemän, inom NR/NMR och i de enskilda nordiska ländernas parlament, regeringar och förvaltningar
- journalister
- allmänheten i de nordiska länderna

Prioriteringar dessa grupper emellan är däremot svårare att klart urskilja. Synen på prioriteringsordning skiftar mellan ett pragmatiskt perspektiv: politikerna främst, det är de som betalar, till ett perspektiv som betonar gruppernas lika ställning då målgrupperna är inbördes beroende av varandra. Politikerna väljs av medborgarna, som får stor del av sin information från journalister. Medborgarna delegerar ansvar till politiker och måste lita på att de sköter sina uppdrag. Journalisterna skulle inte kunna fullgöra sitt arbete om de inte hade tillgång till information om innehållet i de beslut

⁵³ Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. (2000c:11)

politikerna fattar. Barn och ungdomar är en målgrupp som varit eftersatt och där man önskar nå ut bättre.

Journalisterna är en målgrupp som har en dubbel funktion. Dels är de ett mål i sig själv, dels fungerar de som medel för att nå ut till en bredare allmänhet. Informationsavdelningen ser som sin uppgift att väcka intresse för nordiska frågor. En erfarenhet som har gjorts är att då journalister väl har blivit intresserade fortsätter de att uppmärksamma nordiska frågor. Det nyhetsmaterial informationsavdelningen producerar, löpande nyheter via webbplatsen, "Norden i Veckan" och pressmeddelanden, är inte avsett att bara kopieras utan ska väcka intresse så att journalisterna själva tar initiativ, samlar information och skriver.

8. Hur fungerar informationsverksamhetens kunskapsutveckling utifrån Nonaka/Takeuchis spiralmodell?

Vi har observerat en del olika möjligheter för informationsverksamheten att skapa kunskap genom att upprätta forum för socialisation. Som tidigare nämnts är "Politik i Norden" en tidskrift som behandlar aktuella samhällsfenomen. Flertalet av skribenterna finns utanför avdelningen och det innebär en god och regelbunden möjlighet till kunskapsskapande helt enligt modellen med faserna socialisation, externalisering (konkretisering), kombination och internalisering. En helt annan del av verksamheten som också är en god källa till kunskapsskapande är kontakten med informationskontoren i Norden, Baltikum och Ryssland. Dessa relationer anses mycket viktiga i uppgiften att nå ut till medborgarna. Informationsavdelningen arrangerar arbetsdagar och har en kontinuerlig dialog för att skapa goda möjligheter att nå ut med information. Dessa möten ger också möjlighet att uppmärksamma fenomen som kan öka kunskapen om en viktig målgrupp och därigenom ge dem själva bättre förutsättningar att utveckla informationsverksamheten.

Om arbetet med webbplatsen genomförs på ett professionellt och genomtänkt sätt, då innebär det att kunskapsspiralens fyra faser täcks in i den delen av verksamheten. En avgörande fas i det här fallet är kombinationsfasen. Om externaliseringen ska leda vidare måste innehållet uppfattas och återkopplas på något sätt. Detta kan ske genom direkt feedback till informationsavdelningen eller genom att informationen behandlas genom någon annan kanal (politiskt forum och/eller i media) och sedan återkopplas till informationsavdelningen.

I dagens organisationsstruktur för NR/NMR finns det ett inbyggt kommunikationshinder. Publikationsenheten finns inte i samma byggnad som den övriga informationsavdelningen och även om det finns en fungerande kommunikation via telefon och e-post kan de aldrig ersätta det direkta regelbundna mötet. Kunskapsutbytet mellan dessa delar blir därmed begränsat.

En kritisk punkt i verksamheten är den regelbundna omsättningen av personal. För att inte förlora viktig implicit kunskap krävs att det finns genomtänkta strategier då anställda slutar och nya tar över. På informationsavdelningen försöker man lösa detta genom att skapa överlappande cykler av kontraktperioderna. Detta innebär att två anställda med likvärdiga uppgifter aldrig slutar samtidigt utan att en nyanställd alltid får minst ett år då det finns en erfaren medarbetare som kan överföra implicit kunskap. De nyanställda erbjuds att medverka i den kurs i nordiskt samarbete som Nordens Folkliga Akademi arrangerar varje år och som vi fick möjlighet att observera på plats. Under den kursen ges tillfälle att knyta kontakter med andra verksamma i

nordiskt samarbete och att utbyta erfarenheter som ger nya insikter om vad det innebär att arbeta nordiskt.

9. Vilken är organisationens informationspolicy?

Målet för all verksamhet inom NMR är att uppfylla kriterierna för Nordisk Nyttan och för informationsavdelningen att exponera den Nordiska Nyttan. NR har deklarerat att de ska profilera sig som trendsättare och opinionsbildare. Dessa båda organisationer har en gemensam informationsavdelning för att med gemensamma resurser på ett effektivt sätt sprida information om verksamheten och öka intresset för det politiska nordiska samarbetet. Informationsverksamheten ska fokusera på frågor som fångar intresset för en bred allmänhet och därigenom ökar verksamhetens legitimitet. Titeln på informationspolicyn/informationsstrategin, *Ut ur Cirkeln*, är ett viktigt begrepp i informationspolicyn. Det står för en vilja och en ansats att vilja nå grupper som finns utanför en krets av nordiskt engagerade och aktiva människor. För att göra informationen mer lättillgänglig för en bredare publik och effektivisera informationsförmedlingen ska det ske en större satsning på elektronisk informationshantering.

10. Hur används informationsteknik i informationsverksamheten?

Efter antagandet av *Ut ur Cirkeln*, där elektronisk informationsförmedling ges en hög prioritet, finns det en uttalad policy att webbplatsen ska vara huvudkällan till uppdaterade nyheter från organisationen. Webbplatsen ska vara grundbulten i informationsförmedlingen från NR/NMR. Till webbplatsen kopplas nu flera funktioner som tidigare enbart sköttes via post, fax eller telefon. Webbansvariga jobbar med att få människorna i organisationen att "tänka webb", att webbplatsen ska vara den första källan vid informationssökning. Det finns sedan sommaren 2000 en webbredaktion med tre redaktörer och en tekniker, varav en redaktör är webbansvarig på heltid. I *Ut ur Cirkeln* finns det fyra förslag om utvecklingsmöjligheter för IT-baserade informationskanaler. Av dem är det bara webbplatsen som har nått upp till de mål som sattes i strategin. Ett intranät existerar men är inte i närheten av dess möjliga potential. Planer finns att utvecklingen av intranätet ska få större utrymme i verksamheten sedan www3 är sjösatt och den första tidens barnsjukdomar är botade. Nordlex, ett elektroniskt arkiv med beslutshandlingar har inte utvecklats och ersätts tills vidare av dokument tillgängliga från webbplatsen. Ett förslag som inte alls har utretts är skapande av en artikelbank för de artiklar som NR/NMR har upphovsrätten till. Det saknas en policy för relationen mellan fysiskt och elektroniskt publicerad information. Publikationsenheten som ansvarar för den tryckta informationen har egna ekonomiska villkor, vilket innebär att allt material inte med automatik kan publiceras elektroniskt. Under NR:s årliga session skapas en tillfällig webbplats, en sessionswebb. Där sker en kontinuerlig och direkt publicering av program, beslut, pressmeddelanden, politikernas tal m.m.

11. Vilken är organisationens informationsstrategi?

(som ovan redovisats i kap. 6.6.2)

I *Ut ur Cirkeln* finns följande förslag för informationsverksamheten:

- i. Ett "Råd" i marknadsföringen – att marknadsföra organisationen som Nordiska rådet, i stället för den rådande parallella benämningen Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet

- ii. Infodrivna kampanj för år 2000 – att genomföra en informationskampanj där nordiska succéprojekt lyfts fram för att belysa resultaten av det officiella nordiska samarbetet
- iii. Mediaplan för ordförandeskapsprogrammet – en mediaplan upprättas i samarbete med ordförandeskapslandet, ministerråden, NMR:s sektorer och NR:s utskott för att täcka in de större informationsinsatserna under det kommande året
- iv. Nordisk artikelbank – upprättandet av en databas som ska samla alla artiklar till vilka NR/NMR har upphovsrätt
- v. "Politik i Norden" utvärderas – tidningen "Politik i Norden" blir föremål för en utvärdering för att bättre anpassa den till målgruppernas behov och för att frigöra resurser till den övriga informationsverksamheten
- vi. Satsning på pressaktiviteter samt nationell pressservice – en treårig satsning för att stärka kontakterna med journalister inkluderande möjligheter att rikta pressaktiviteterna specifikt för varje nation
- vii. Informations- och pressplan för personalen – personal som har externa kontakter ges koordinerad informationsrådgivning
- viii. Mediaträning för nyckelpersoner – nyckelpersoner inom sekretariatet ges träning för att bättre kunna möta journalister
- ix. Intranät för intern information – ett intranät utvecklas för att ge effektiv informationsservice inom organisationen och förbättrad internkommunikation
- x. Nordlex – ett elektroniskt arkiv med beslutshandlingar skapas och uppdateras kontinuerligt
- xi. Ett Råd utanför Norden – alla informationsinsatser för NR och NMR utanför Norden ska genomföras gemensamt, undantaget de seminarier där de enskilda sektorerna inom NR/NMR står som arrangörer

Varje år ska det ske en sammanställning av informationsverksamhetens resultat. Denna sammanställning ska ligga till grund för det kommande årets planering och den detaljplan som tillsammans med en revidering av informationsstrategin ska presenteras för generalsekreteraren och rådsdirektören inom mars månad.

Konkreta, kvalitativa mål sattes upp för verksamheten gällande:

- generellt mediagenomslag
- pressmeddelanden
- "Norden i Veckan"
- webbplatsen, www.norden.org
- artikelbanken
- ordförandeskapsprogrammet
- Nordlex och intranätet
- "Politik i Norden"

I *Omlagning av "Politik i Norden"* beslutas att "Politik i Norden" ska göras om till en tidskrift med fyra nummer per år. Tidskriften ska utformas med en fördjupad profil med ett kulturbärande tematiskt innehåll som belyser viktiga nordiska intressefält. Webbplatsen ska utvecklas vad gäller struktur, layout, innehåll och interaktivitet så att den överensstämmer med den policy som *Ut ur Cirkeln* fastställer. Konceptet med webblogger från *JOM-rapporten* ska vidareutvecklas för att om möjligt realiseras under 2001.

12. Hur har informationsstrategin implementerats i fråga om:

tillgänglighet, lagring, flöden, hur informationsteknologin används, ansvar för de

olika resurser som organisationen förfogar över och hur människornas informationskompetens utnyttjas?

Implementeringen av informationsstrategin genom webbplatsen skedde till stor del då i och med utvecklingen av www3 och dess öppnande den 4 december 2000. Då uppfylldes många av de krav som finns på en webbplats med intentionen att fungera som en aktuell och lättillgänglig informationskälla. Nordiska nyheter uppdateras varje dag, det finns goda möjligheter att tydligt lyfta fram aktuella nordiska evenemang och företeelser inom organisationen och lättillgänglig information om organisationen för icke initierade besökare. Besökarantalet har stadigt stigit sedan *Ut ur Cirkeln* satte som mål att ha 15 000 besök per månad. Under år 2000 har besökarantalet varit över 30 000 per månad och förhoppningar finns att www3 ska innebära en ytterligare ökning med 10 000. Uppgiften att nå *Ut ur Cirkeln* märks genom den förändring i struktur och layout som skett sedan www2. Det är lättare för besökare som inte har så stora förhandskunskaper om NR/NMR att finna information då innehållet är organiserat efter ämnesinnehåll och inte som tidigare efter plats i organisationen. Detta innebär inte att servicen för den interna användningen av webbplatsen har försämrats. Lösningen är den funktion som heter "Snabbval" och där man samlat genvägar till resurser som är flitigt efterfrågade av denna målgrupp. En viktig förändring som genomförts i www3 är att alla menyer numera finns på sex olika språk, de fem nordiska språken och engelska. En strävan är att så mycket som möjligt av innehållet också ska finnas på dessa sex språk. Genom detta finns förutsättningar att ge tydligare information till människor som inte är vana nordister och inte behärskar den i dessa sammanhang vanligt förekommande skandinaviskan.

13. Hur har informationsstrategin utvärderats?

I *Ut ur Cirkeln* från januari 1999 fastslås att det ska ske en årlig uppföljning och revidering av informationsstrategin. I januari 2000 kom *Omlegging av "Politik i Norden"* som tillsammans med *Reflektioner over NR/NMR fælles Informationsafdeling* från mars 2000 går igenom informationsverksamheten och ger förslag för vidare utveckling. Det sker ingen separat revidering av informationsstrategin utan man får se dessa redovisade dokument som revideringar. Informationschefen anser att en större revidering av informationsstrategin inte behövs de närmsta åren utan att *Ut ur Cirkeln* fortsatt fungerar som en god grund för informationsverksamheten. I skrivande stund färdigställs en intern informationspolicy som kommer att vara ett komplement till de riktlinjer för publikationsenhetens verksamhet som kom 1998.

9.2 Diskussion

Vårt syfte är att undersöka hur NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi får genomslag i organisationens verksamhet. För att göra det var det nödvändigt att få kunskap om följande punkter:

- vad som är organisationens verksamhetsidé/övergripande mål
- vad informationspolicy och informationsstrategi är
- hur organisationens informationsverksamhet bedrivs

Vi har inom ramen för denna studie inte möjlighet att undersöka hur informationspolicy och informationsstrategin får genomslag i hela verksamheten. Därför har vi valt webbplatsen som avgränsning. De aspekter som vi ansett som de viktigaste är:

- organisationen och dess kontext; informationshantering i relation till organisationens karakteristika och dess kontext/omvärld
- målgrupper; vilka grupper som prioriteras i kommunikationen och hur verksamheten påverkas av de prioriteringarna
- elektronisk informationshantering; informationsförmedling via elektroniska media

Anledningarna till att vi valt dessa aspekter är starkt påverkade av NR/NMR:s informationspolicy/informationsstrategi och våra iakttagelser i den inledande undersökningsfasen med att förstå och samla fakta om NR/NMR. Organisationen NR/NMR är speciell av flera anledningar. Det är en mellanstatlig organisation som bygger på en grund av en tydligt uttalad geografisk, historisk och kulturell gemensam identitet. Den befinner sig i en politisk spänningssfär mellan nationella beslutsorgan och större överstatliga samarbetsorgan. Det senaste decenniet har det skett stora förändringar i NR/NMR:s omvärld/kontext. EU:s utvidgning i omfång och funktion, de baltiska staternas förändrade möjligheter och den ökade mångkulturella prägeln i de nordiska samhällena gör att grunden för organisationens verksamhet inte är lika entydig längre. Innehållet i organisationens information är starkt beroende av detta och därför måste informationshanteringen också anpassas efter de nya betingelserna. I informationspolicy och informationsstrategin påtalas svårigheten att nå ut till målgrupper utanför den inre cirkeln av redan intresserade och involverade nordister. Det framgår tydligt att informationsverksamheten strävar mot ökad precision för att bättre nå fram till målgrupperna. Tidigt i uppsatsprocessen märkte vi, i dokument och intervjuer, en utveckling mot en ökad elektronisk informationshantering. Satsningen på en ny version av webbplatsen www.norden.org är i sig själv ett tecken på denna utveckling.

9.2.1 Organisationen och dess kontext

Organisationens verksamhetsidé/övergripande mål kan sammanfattas med begreppet Nordisk Nytt. Nordisk Nytt är verksamhet där dokumenterat positiv effekt uppnås genom gemensamma nordiska lösningar, som manifesterar och utvecklar nordisk samhörighet och som ökar nordisk kompetens och konkurrenskraft. Det politiska nordiska samarbetet är inte helt oomstritt trots de framgångar som nåtts inom ramen för NR/NMR. Framför allt ifrågasätts under vilka former det ska fortgå. Vi anser att det inte längre är självklart vad som ingår i begreppet Norden och vad som kan betecknas som nordiskt. När den nordiska identiteten inte längre är självklar utifrån de tidigare gemensamma nämnarna geografi, klimat, språk, religion, politik och samhälle, måste grunden för samarbetet ses över. Vi menar att det fortfarande finns många goda anledningar till ett fortsatt politiskt nordiskt samarbete men att förankringen måste bli bättre. En politisk organisation som saknar legitimitet torde få mycket svårt att överleva. En väl genomtänkt informationsverksamhet med en tydlig informationspolicy innehar här en nyckelposition. Medvetenheten om detta måste finnas i första hand hos ledningen men uppdraget att förmedla informationen ligger hos informationsavdelningen.

Det är viktigt att förankra informationspolicy i hela organisationen och bör vara en självklar del när ny personal introduceras. I NR/NMR är anställningsformen utformad på fyraårskontrakt vilket gör att omsättningen av personal är hög. Det ger både positiva och negativa konsekvenser. Det genererar ständigt nya nordister som efter avslutad tjänst i organisationen bär med sig en medvetenhet om nordiskt samarbete. Den stora omsättningen kräver en aktiv och genomtänkt kunskapsöverföringsstrategi. Detta menar Orna (1999) är av stor betydelse för att garantera att den implicita kunskapen inte går förlorad. Informationschefen försöker i

så stor utsträckning som möjligt att skapa överlappande kontraktscyklar. Målet är att medarbetare med likvärdiga uppgifter inte ska sluta samtidigt för att kunna förmedla den implicita kunskapen till de nyanställda. Den externa informationsförmedlingen bör ha ett långsiktigt perspektiv. Det är mycket viktigt att skapa intresse för nordiskt samarbete hos kommande generationer för att det nordiska samarbetet ska kunna fortleva och utvecklas. Informationschefen är medveten om detta och ser det som nödvändigt att satsa mer på barn- och ungdomsverksamhet.

Enligt Flodin (1993) ska samhällskommunikation i så stor utsträckning som möjligt stå fri från en opinionsbildande funktion. I *Ut ur Cirkeln* uttalas att organisationen ska profilera sig som opinionsbildande och trendsättande. Då NR/NMR har ett gediget politiskt stöd från de enskilda nationerna och i alla partigrupper ser vi inte det som fel att försöka bilda opinion för ett starkare nordiskt samarbete. Det krävs en tydlig informationsprofil om man vill synas och höras i den konkurrens som råder i informationsflödet.

9.2.2 Målgrupper

Hur lyckas man med målsättningen att nå Ut ur Cirkeln med hemsidan som kommunikationskanal? Arbetet som har gjorts med att utveckla den tredje versionen av www.norden.org är i sig ett sätt att nå utanför cirkeln till en bredare allmänhet. En stor andel nordbor är idag anslutna till Internet vilket gör en webbplats mer lättillgänglig än fysiska media. Tillgängligheten för fysiska media begränsas till omfattningen av distributionen. Tidigare gavs "Politik i Norden" ut som veckotidning och skulle stå för mycket av den information som nu är åtkomlig via webbplatsen.

Satsningen på en bredare allmänhet märks tydligt i utformningen av [www3](http://www3.norden.org). På ingångssidan finns kartan som leder till information om de olika länderna och områdena. Rubriken "Leva och bo i Norden" är centralt placerat och leder till anpassad information om gällande samarbetsavtal och andra möjligheter till fördjupad information för de nordiska medborgarna. "Senaste nytt" uppdateras varje dag med nordiska nyheter och har enligt uppgift från informationschefen fått ett ökat genomslag i pressen. "Aktuellt" innehåller information om olika händelser, organisationer och verksamhet inom nordiskt samarbete och byts ut kontinuerligt. Att informationen som finns tillgänglig är uppdaterad och aktuell är en förutsättning om man vill nå journalister som målgrupp. Journalister är viktiga både som målgrupp i sig själv och som medel för att bidra till ökad kunskap om Norden och nordiskt samarbete hos allmänheten. Informationen på webbplatsen ska i så stor utsträckning som möjligt finnas tillgänglig på alla de fem nordiska språken och engelska. På de skandinaviska sidorna kan informationen stå på vilket som helst av språken, men menyerna finns att tillgå på vart och ett av språken. Detta underlättar mycket för användaren. Detta är en medveten satsning och man hoppas så snart som möjligt kunna erbjuda kompletta språkversioner även vad gäller innehållet.

I *Ut ur Cirkeln* gavs som förslag att använda ett "Råd" i marknadsföringen av organisationen. Man trodde att "Nordiska rådet", som en gemensam nämnare skulle minska förvirringen och öka genomslagskraften hos mottagarna. Detta förslag avsågs då det rör sig om två skilda politiska verksamheter även om de har en gemensam målsättning, Nordisk Nytt. På webbplatsen har man använt rubriken "De två råden" som underrubrik för att leda besökaren vidare till information om organisationerna. Vi anser att det är en lösning som är något svårtolkad och inte uppfyller andemeningen av förslaget från *Ut ur Cirkeln*: att använda ett uttryck som undviker förvirring och ökar genomslagskraften i marknadsföringen av

organisationen. En viss inkonsekvens råder också i uppställningen av menyfältens rubriker. Menyrubrikernas⁵⁴ ordning skiftar mellan de olika sidorna och vi saknar en genomgående naturlig ordningsföljd. För varje underrubrik finns det en menystruktur med ett skiftande antal menyrubriker. Den första sida som kommer upp beskriver vilken information man kan hitta under de olika menyrubrikerna och har ofta titeln "Om [t.ex. medborgarservice]". Positionen för denna rubrik varierar i de olika menyfälten vilket skapar viss förvirring var i strukturen man befinner sig.

Den webbansvarige talar om att man skulle kunna skapa en Norden-portal på webbplatsen – dvs. länkar till resurser och information om Norden, nordiskt samarbete och om de enskilda länderna. Det skulle kräva mycket mer resurser än de har idag. Om man ansvarar för en sådan funktion måste man uppdatera, kvalitetssäkra och beskriva länkarna. Vi instämmer med den webbansvarige att det bestånd av externa länkar som finns på webbplatsen idag ej är tillräckligt för att fungera som Norden-portal.

9.2.3 Elektronisk informationshantering

I NR/NMR:s informationspolicy och informationsstrategi finns det en klar medvetenhet om den elektroniska informationshanteringsens dominerande ställning som redskap i informationsförmedlingen. Ansatsen att webbplatsen ska utgöra grundstommen i informationsförmedlingen och vara huvudkällan till uppdaterade nyheter från NR/NMR är ett tydligt steg att möta de förändringar i omvärlden som den ökade elektroniska informationshanteringen innebär. En stor satsning på nya och utvecklade informationssystem kräver mer resurser. Det första året efter *Ut ur Cirkeln* fick informationsverksamheten en budgetökning på ca 30%. För de följande åren har de fått behålla den ökningen men inte fått ytterligare resurser. Det framgår av dokumenten att beslutsfattarna önskar en hög och tydlig informationsprofil. Informationschefen ser det som en evig uppgift att tala för informationens betydelse för organisationens fortlevnad. Hon är medveten om att de resurser som tilldelades för utvecklingen av *www3* inte är en engångssumma utan att det krävs ett kontinuerligt utvecklingsarbete för att upprätthålla en hög kvalitet. Vi ställer oss frågande till om ledningen är lika medvetna om att det inte går att satsa en engångssumma på informationsverksamhet och sedan tro att det går att behålla sin uppnådda position med konstant resurstilldelning.

Genom webbplatsen underlättas kommunikationen mellan organisationen och målgrupperna. Informationen kan lättare göras tillgänglig på flera språk vilket ger bättre precision i kommunikationen. En webbaserad informationskanal ger fler möjligheter till dubbelriktad kommunikation och en jämnare fördelning av kommunikationsinitiativet. Sökfunktionen gör det lättare för användaren att själv hitta den eftersökta informationen. Med hjälp av ett och samma kommunikationsmedel kan man nå flera målgrupper samtidigt men ändå uppnå en hög precision genom att webbstrukturen tillåter en större dynamik på djupet. Begränsningen i webbplatsen finns på det horisontella planet. Ingångssidan kan inte innehålla för många enskilda ingångar då det skulle minska dess tydlighet. Vi anser att dagens utformning är mycket verkningsfull och väl avpassad för NR/NMR:s olika målgrupper. Den vertikala strukturen är inte begränsad på samma sätt, vilket medför att när man väl fångat en målgrupp kan man anpassa de underliggande nivåerna efter den gruppens behov.

⁵⁴ se ovan kap. 8.3.2

Flera av åtgärdsförslagen som presenteras i informationsstrategin skulle innebära stora investeringar i informationssystem. Inget av de förslagen har blivit genomförda fullt ut. Intranätet finns visserligen och fungerar, men i ett starkt begränsat utförande. Det skulle kunna utvecklas vidare och då verka som en kraftfull och tydligt målgruppsinriktad intern kommunikationskanal. Utvecklingen av intranätet har fått stå tillbaka till förmån för webbplatsen och man hoppas att den webbansvarige ska kunna fördela viss arbetstid till det utvecklingsarbetet. Konceptet med målgruppsinriktade webblogger som *JOM-rapporten* lyfte fram och som fick ett visst utvecklingsutrymme i "Politik i Norden" har övergetts. Genom snabbvalsfunktionen på www3 har den grundläggande tanken från webblogger tagits tillvara: att politiker och tjänstemän som är väl förtrogna med organisationen snabbt ska kunna hitta rätt information. Vi ser det som positivt att man valt ett alternativ som inte exkluderar någon besökare och ändå är precis i ansträngningen att nå en viktig målgrupp med lättillgänglig information. Planer på att skapa en databas som skulle innehålla alla beslutshandlingar har funnits sedan början på 1990-talet. Nordlex, som arbetsnamnet är, finns också med i *Ut ur Cirkeln* men har inte utvecklats. Det finns heller ingen beredskap för att förverkliga idén inom den närmsta tiden. På webbplatsen finns det ett embryo till ett sådant elektroniskt arkiv, "Statutsamling". Den är inte komplett och innehåller endast avtal från 1990 och framåt. Denna lösning uppfyller ej målet i informationsstrategin men det stärker webbplatsens ställning.

Vi har upplevt att det finns en osäkerhet hos informatörerna gällande vad som ska och bör publiceras fysiskt respektive elektroniskt. Det saknas både formulerade riktlinjer för detta förhållande och rutiner för kommunikationen mellan publikationsenheten och den övriga informationsavdelningen. Kommunikationen försvåras genom att publikationsenheten inte finns i den byggnad på Store Strandstræde i Köpenhamn där NR/NMR:s sekretariat med informationsavdelningen finns. Vi tror att marknadsföringen av nya publikationer via webbplatsen skulle kunna bli bättre om det fanns väl fungerande interna kommunikationsrutiner. Att en del tryckt material inte publiceras elektroniskt av ekonomiska skäl beror på att publikationerna ska finansiera publikationsenhetens verksamhet.

10 Slutsatser

”En informationsmässig framgång skapas emellertid inte genom trick och strategier [sic!] ...” (*Ut ur Cirkeln* 1999:7)

Har NR/NMR:s informationsavdelning lyckats uppfylla de intentioner som formulerats i policy- och strategidokumentet? Vi anser att de har nått betydande framgångar genom utvecklingen av www.norden.org version 3 – som ju är denna uppsats studieobjekt – och omläggningen av ”Politik i Norden”. Informationsverksamheten har nått fler människor och deras budskap har fått bättre genomslag i media. Vilka är då de tydligaste lärdomarna av denna fallstudie? Vilka mönster har vi upptäckt då vi betraktat en reell informationsverksamhet genom ett teoretiskt raster?

Vi menar oss ha resultat som bekräftar en teoretisk utgångspunkt som ser informationsverksamhet som en process med komponenterna analys, planering, genomförande och utvärdering. Vår studie riktar framför allt in sig på planeringsfasen och genomförandet. Smits och van der Poels (1996) termer fångar mer exakt vad vi har undersökt: output och utfall av informationspolicy och informationsstrategi. Informationspolicyn med *Nordisk Nytt* och *Ut ur Cirkeln* som nyckelbegrepp genomsyrar webbplatsen. De har ej genomfört alla förslag från informationsstrategin men de har försökt finna andra möjliga lösningar för att motsvara de från början uppsatta målen.

Informationspolicyn utgår ifrån organisationens verksamhetsidé/övergripande mål och det är därför viktigt att den uppdateras i samma takt som organisationens verksamhet förändras. Informationsavdelningen sysslar dagligen med kommunikation, både externt och internt, och skapar därigenom kunskap om organisationen och dess kontext enligt Nonaka och Takeuchis (1995) spiralmodell. Den kunskapen kan vara mycket värdefull för organisationen om den tas tillvara.

Orna (1999) säger att det finns en poäng med att inte implementera hela informationsstrategin på en gång. Genom att dela upp genomförandet i etapper och kontinuerligt utvärdera utfallet skapar man kunskap och erfarenhet som bereder väg för nästa implementeringsfas. Genom utvecklingen av www.norden.org version 3 och omläggningen av ”Politik i Norden” har man lyckats med två av de förslag som finns i informationsstrategin. Det finns goda förutsättningar att fortsätta implementeringen, nu med nya erfarenheter till hjälp.

Vi anser att det är viktigt att förankra informationspolicyn i hela organisationen. Alla anställda är i någon mån delaktiga i informationsförmedlingen. Informationschefen arbetar med att öka medvetenheten i hela organisationen om vilken information som är viktig att förmedla utåt: att känna igen en nyhet när man ser den. Dessutom finns alla anställdas telefonnummer och e-postadresser tillgängliga från webbplatsen, vilket innebär att alla är potentiella informatörer. För att informationspolicyn ska få fullt genomslag bör alla därför vara väl förtrogna med organisationens informationspolicy. Anställningsformen med en hög omsättning av personal gör det extra viktigt med en väl förankrad informationspolicy.

”En informationsmässig framgång skapas emellertid inte genom trick och strategier [sic!]. Förutsättningarna för informationsgenomslag på ett brett plan är en kombination av konkreta politiska resultat och en professionell informationsinsats.”
(Ut ur Cirkeln 1999:7)

Vi menar att en professionell informationsinsats bygger på både strategisk planering och ett kompetent genomförande.

Källförteckning

- Augustinussen, R. m.fl. 1999. *Matkultur i Norden. En kokbok*. Nordisk samarbetskommitté för hushållsundervisning/Skåneförlaget. Ängelholm
- Best, D.P. (red.). 1996. *The Fourth Resource. Information and Its Management*. Aslib/Gower. Aldershot
- Cutlip S. m.fl. 1994. *Effective Public Relations*. 7th Edition. Prentice Hall. Upper Saddle River, NJ
- DePoy, E., Gitlin L.N. 1994. *Introduction to Research. Multiple Strategies for Health and Human Sciences*. Mosby. St. Louis
- Eason, K. 1988. *Information Technology and Organisational Change*. Taylor and Francis. London
- Ely, M. m.fl. 1993. *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar*. Studentlitteratur. Lund
- Erikson, P. 1998. *Planerad kommunikation. Om information som konkurrensmedel*. Liber Ekonomi. Malmö
- Falk, T., Olve, N.-G. 1996. *IT som strategisk resurs. Företagsekonomiska perspektiv och ledningens ansvar*. Liber Ekonomi. Malmö
- Flodin, B. 1993. *Samhällskommunikation under 80-talet. En kunskapsöversikt*. Göteborgs universitet. Institutionen för journalistik och masskommunikation. Rapport 4
- Foreningene Nordens Forbund. 2000. *Norden i tiden og verden. Forslag till fornyelse av det nordiske samarbeidet*. Oslo
- Grunig, J. & Hunt, T. 1984. *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston. New York
- Ingwersen, P. 1992. "Information and Information Science in Context" i: *Libri*. vol. 42: nr 2: s. 99-135
- Larsson, L. 1997. *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Studentlitteratur. Lund
- Lindblad, I.-B. 1999. *Uppsatsarbete: en kreativ process*. Studentlitteratur. Lund
- Nissen, H.S. 1997. *Nordens historie 1397-1997. 10 essays*. DR Multimedia. Köpenhamn
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge-Creating Company*. Oxford University Press. New York
- Nordisk Ministerråd/Jøp, Ove & Myrthu. 1999. *Evaluering af kommunikation om og fra Nordisk Samarbejde. En evaluering af Politik i Norden samt en vurdering af mulige forbedringer af kommunikationskanalerne*. Köpenhamn
- Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 1998. *NORDLEX. Framtidens kommunikationsform innen nordisk samarbeide*. Arbeidsgruppens rapport. Köpenhamn
- Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000a. *Nordisk Ministerråd. Fakta om nordisk samarbejde*. Köpenhamn
- Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000b. *Nordisk Råd. Fakta om nordisk samarbejde*. Köpenhamn
- Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000c. *Omlægning av "Politik i Norden" og styrking av den elektroniske informationsformidlingen fra Nordisk Råd og Nordisk Ministerråd*. Köpenhamn
- Nordisk Råd & Nordisk Ministerråd. 2000d. *Refleksjoner over NR/NMR fælles Informationsafdeling*. Köpenhamn
- Nordiska ministerrådet. 2000a. *Närmare Norden. Förslag till reviderad nordisk närområdesstrategi*. Tema Nord 2000:530. Nordisk Ministerråd. Köpenhamn

- Nordiska ministerrådet. 2000b. *Öppet för världens vindar. Norden 2000*. Nord 2000:15. Nordiska ministerrådet. Köpenhamn
- Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet. 1997. *Helsingforsavtalet. 1996*. Köpenhamn
- Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet. 1999. *Ut ur Cirkeln – In i Nästa Årtusende. Strategi för Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets gemensamma informationsverksamhet*. Köpenhamn
- Observer Group. 2000. *Medieomtale for Nordisk Råd og Nordisk Ministerråd i forbindelse med sessionen på Island den 6. till 8. November 2000*
- Orna, E. 1999. *Practical Information Policies*. Second edition. Gower. Aldershot
- Owens, I. m.fl. 1996. *Information and Business Performance. A Study of Information Systems in High Performing Companies*. Bowker- Saur. London
- Patel, R., Davidson, B. 1994. *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Andra upplagan. Studentlitteratur. Lund
- Petersson, O. 1998. *Nordisk Politik*. Fjärde upplagan. Norstedts juridik. Stockholm
- Rosborn, S., Schimanski, F. (red.) 1997. *När hände vad i Nordens historia*. MånPocket. Stockholm.
- Smits, M.T and van der Poel, K.G. 1996. "The Practice of Information Strategy in Six Information Intensive Organizations in The Netherlands" i: *Journal of Strategic Information Systems*. nr 5: s. 93-110
- Sundelius, B., Wiklund C. (red.). 2000. *Norden i sicksack. Tre spårbyten inom nordiskt samarbete*. Santérus. Stockholm
- Svenska datatermgruppen. 2000. *Ordlista, version 18*. (<http://www.nada.kth.se/dataterm/rek.html>)
- www.norden.org. (<http://www.norden.org/>)
- Yin, R.K. 1985. *Case Study Research. Design and Methods*. Sage Publications. Beverly Hills

Ut ur Cirkeln - In i Nästa Årtusende

**Strategi för
Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets
gemensamma informationsverksamhet**



Köpenhamn januari 1999

Bakgrund

I den gemensamma informationsstrategin för Rådet och Ministerrådet från år 1995 fastslogs att: *”Informationsarbetet leds av en gemensam informationsavdelning i Köpenhamn, som inrättas i samband med samlokaliseringen. Där samverkar Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet med hänsyn till de skilda roller som parlamentariker och regeringsföreträdare spelar och i medvetandet om att de flesta mottagare inte skiljer på NR och NMR. Avdelningen bör så snabbt som möjligt få en gemensam ledning”*.

Efter samlokaliseringen sommaren 1996, inleddes samarbetet mellan NR och NMR enligt den fastslagna informationsstrategin. Tabloidtidningen, hemsidorna och nyhetsfaxen utges gemensamt, i enlighet med ett samarbetsavtal. Kostnaderna fördelas huvudsakligen lika. Enligt samarbetsavtalet har informationschefen ett överordnat ansvar och är rapporteringsskyldig direkt till generalsekreteraren och rådsdirektören.

Inom NR gick man därefter in för att förstärka informationsberedskapen i början av 1997 genom att anställa en rådssekreterare med ansvar för information och ett år senare en rådssekreterare som fick i uppdrag att bli sköta informationsfrågor. I praktiken har informationsarbetet därför utformats så att plattformen (tidning, hemsidor och nyhetsfax) varit gemensam, medan materialet producerats på respektive infoavdelning.

Erfarenheterna av samarbetet har, trots det, på det hela taget varit positiva. Två separata organisationer har dels samarbetat om en gemensam plattform och dels profilerat sig innehållsmässigt på var sitt håll. För medborgarna i de nordiska länderna, som inte alltid uppfattar skillnaden mellan Råd och Ministerråd, har två separata budskap emellertid nu och då varit ägnade att skapa förvirring, samtidigt som en del dubbelarbete utförts.

Mot bakgrund av erfarenheterna hittills, finns det skäl att förvänta sig att det finns mycket att vinna, i form av synergieffekter, på ett nära och koordinerat samarbete. Beslutet, som samarbetsministrarna och presidiet fattat, om en gemensam informationsverksamhet är en logisk följd av det informationsarbete som bedrivits i snart tre år.

Önskemål om koordinering av seminarieaktiviteter och andra informationsinsatser utanför Norden har också framförts från såväl NR:s som NMR:s sida i diskussionerna. Från och med år 1998 har NR haft en representant i referensgruppen för utomnordiska informationsaktiviteter. NR har också medverkat i produktionen av internationellt informationsmaterial bli nyhetsbrevet Norden – The Top of Europe. Denna strategi utgår från att NR och NMR i framtiden uppträder gemensamt på den internationella arenan. 1999 är dock att betrakta som ett mellanår, eftersom planeringen för årets aktiviteter på bägge håll redan är i det skedet att aktiviteterna, med hänsyn till andra internationella samarbetspartners, bör förverkligas planenligt.

Ut ur Cirkeln?

Avsikten med en ny informationsstrategi är främst att göra Nordiska ministerrådets och Nordiska rådets verksamhet mer synlig för medborgarna i de nordiska länderna. NR har deklarerat att de vill profilera sig som trendsättare och opinionsbildare. Behovet av en högre informationsprofil har upprepade gånger understrukits av beslutsfattare för vardera organisation.

Samarbetet har i praktiken fungerat enligt avtal mellan NR och NMR, men inte varit heltäckande. Budgetmässigt är tabloidtidningen den klart tyngsta, med en gemensam finansiering på 2,9 MDKK.

I enlighet med Samarbetsministrarnas och Presidiets beslut den 24 oktober 1998 är det dags att gå ett steg längre och lägga grunden för en gemensam informations-avdelning, från och med den 1 mars 1999. Ett avtal om detta skall gälla till 01.03.2000. Generalsekreteraren och rådsdirektören gavs i uppdrag att fortsätta beredningen.

Under det fortsatta arbetet har sekretariaten kommit fram till att det finns ett behov av en bättre koordinering inom organisationerna för att uppnå **”Nordisk Nyttä”** även inom informationsområdet. Budskapet skall i högre utsträckning utformas och kanaliseras så att det väcker intresse och verkligen når ut till medborgarna i de nordiska länderna. Samtidigt räknar sekretariaten med en del synergieffekter som kan användas till att utveckla verksamheten, närmast inom den elektroniska informationsförmedlingen, Nordlex är exempel på detta. Eftersom en stor del av informationen för tillfället förefaller att stanna inom en krets av redan tidigare nordiskt medvetna personer, har man rubricerat den gemensamma strategin **”Ut ur cirkeln - In i nästa årtusende”**.

För att nå ut krävs också en intensivare fokusering på frågor som har intresse för en bredare allmänhet och som därmed kan tillmätas en större politisk tyngd. Fokuseringen föreslås genomföras med hjälp av informationsdrivna, målinriktade kampanjer i samband med milleniumskiftet. Dessutom behövs en större satsning på elektronisk informationsförmedling. Samtliga åtgärder skall ta sikte på en bättre täckning i dagspressen eller vara riktade mot en på förhand definierad målgrupp. I strategin utgår man från att skrivet informationsmaterial och alla artiklar, till vilka NMR/NR äger rättigheterna, skall finnas tillgängliga på Internet. Dels exklusivt för medias behov, dels för spridning direkt till allmänheten.

För att förbättra den interna informationsgången samt informationen till närstående samarbetspartners utvecklas **Intranet och Nordlex**.

Nuvarande verksamhet

- *Norden i Veckan*
- *www.norden.org*
- *Pressmeddelanden*
- *Politik i Norden*
- *Pressmöten*
- *Presskontakter*
- *Pressresor*
- *Årsberättelser*
- *Faktablad & övrigt info-material*
- *Rådgivning till sekretariaten*
- *Bevakning av nordisk press*
- *Galleri och info-punkt vid Store Strandstræde*

Norden i Veckan (NiV) utkommer både som nyhetsfax och i växande utsträckning även i elektronisk form. Den har existerat sedan maj 1996 och utkommer på skandinaviska, finska, engelska och isländska.

Aktuell distribution: 700-800 exemplar per vecka – därutöver lokal kopiering.

www.norden.org har existerat sedan 1996. Hemsidan innehåller texter på skandinaviska, finska, engelska och isländska. Hemsidan är nyligen omstrukturerad, så att den utgör en aktuell och systematisk ingång till nordisk information. Hemsidan uppdateras dagligen. Strukturen är enkel, så att även användare utan speciella förkunskaper ska kunna hitta runt. Innehållsmässigt innehåller hemsidan idag basinformation om nordiskt samarbete. Dessutom ingår aktuell information i form av pressmeddelanden, nyhetsfax, Politik i Norden, Nordisk kalender, information om publikationer samt det engelska nyhetsbrevet Norden – The Top of Europe och veckobrev på engelska i innehållet. En intressant del är också länkbiblioteket med viktiga länkar till nationella hemsidor.

I samband med sessionen utarbetades en sessionssida som kontinuerligt uppdaterades under sessionens gång och som besöktes av över 4 000 personer. Möjligheten att lyssna till debatten över nätet utprovades också.

Under normal drift är antalet externa besökare över 10 000 per månad och siffran är stigande.

Pressmeddelanden utsänds vid speciella tillfällen, t ex i förbindelse med ministermöten, presidiummöten, konferenser etc. Pressmeddelandena översätts som regel till finska och efter behov också till engelska.

Antal per år: över 100 st.

Pressmöten arrangeras vid behov i samband med presidie möten, ministerrådsmöten samt i samband med sessioner, konferenser och vid publicering av intressanta rapporter.
Antal per år: ca. 20.

Presskontakter är ett viktigt arbetsredskap för informationsavdelningen i arbetet för att uppnå en bredare kontaktyta till journalister. Ett utvecklat register är under arbete. Avsikten är att korsköra de register som finns vid en del nordiska institutioner.

Pressresor är effektiva som bakgrund till större ämnen och kampanjer samt för att fokusera någon nordisk region som inte annars skulle väcka intresse i nordisk eller internationell press. Pressresor 1998: 4st (*Färöarna* för europeiska journalister, augusti, västnordenproblematik, *Helsingfors, Stockholm, Oslo* för ryska journalister i samband med sessionen, polskt journalistbesök i anledning av Polnoc, samt sydafrikanskt journalistbesök i anledning av Shuttle -99).

Verksamhetsberättelsen utgavs första gången i populärversion för verksamhetsåret 1996 (på danska, finska och engelska i totalt 6 000 ex.) År 1997, med populariserande artiklar om verksamheten (totalt 8 000 ex på svenska finska och engelska). NR producerade egen verksamhetsberättelse (i 1 500 ex), med engelskt och finskt sammandrag.

Faktablad och övrigt tryckt material. Kontinuerlig uppdatering: Utbildning, Kultur, Jämställdhet, Forskning samt Litteratur- och musikpriset.

Rådgivning till sekretariatet fortgår löpande.

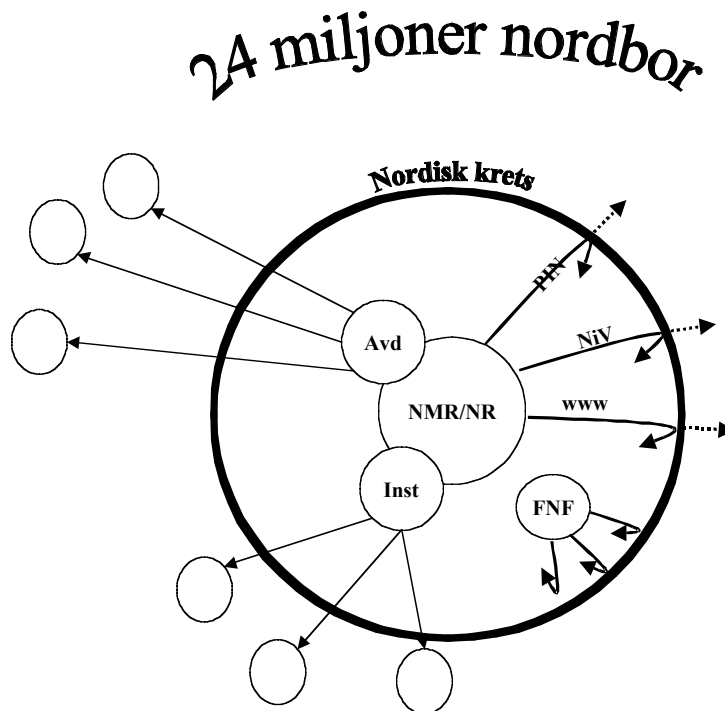
Politik i Norden (PiN)

En nordisk debattidning. Utges nu i tredje årgång. Upplaga: ca 11 000 ex (5 000 år 1996). Översätts till finska. Isländsk resumé. Egen version på Internet.

Bevakning av pressen fortgår löpande. Ett system med elektronisk bevakning är under utvecklandet i samarbete med NR:s delegationer.

Galleri och info-punkt i receptionen har existerat sedan 1986 respektive 1996. Konstintresserade kan titta in, liksom nordiskt intresserade kan skaffa sig information via tryckt material och hemsidan. Det finns förutsättningar att utveckla informationspunkten så att också Köpenhamn får ett nordiskt ”informationsfönster”.

Cirkeln



En stor del av den information som produceras av NMR/NR stannar sannolikt innanför cirkeln av nordiskt aktiva. Det gäller i hög grad tidningen Politik i Norden, nyhetsfaxen, *Norden i veckan*, samt också hemsidorna, www.norden.org. De tidningar och tidskrifter som produceras av avdelningarna når begränsade målgrupper. Detsamma gäller för institutionerna, som å andra sidan haft problem att nå kärnan av beslutsfattare inom systemet. Föreningen Nordens Förbund utger medlemstidningar nationellt, men också de tenderar att stanna inom medlemskretsen.

I samband med beslut om den gemensamma informationsavdelningen föreslogs från svensk sida öppnandet av ett "informationsfönster" i Stockholm. Förslaget har behandlats av NSK och en utredning om behov av informationsfönster i de nordiska huvudstäderna har satts igång. Förslaget, som presenteras senare under våren, är ägnat att stöda strävandena i den gemensamma strategin.

För att komma "ut ur cirkeln", behövs en effektivare koordinering av informationsinsatserna, så att de sammanlagda resurserna används mera målinriktat. Projekten finns i verksamheten - det gäller nu att handplocka de nordiska projekt som går att marknadsföra och ge informationsverksamheten innehåll. **Nya konkreta mål och förslag till effektiviseringsåtgärder föreslås gemensamt för NR och NMR.**

Målet - Nordisk nytta

Nordiska ministerrådet och Nordiska rådet använder i dag betydande resurser på utåtriktad verksamhet, i avsikt att sprida information om det politiska samarbetet i Norden. Den del av resurserna som koordineras av informationsavdelningen, inom ramen för de gemensamma informationsatsningarna, är emellertid mycket begränsad. Informationsbudgetens slutsumma 1998 var 3,4 MDKK för NMR:s del och 4,2 MDKK för NR:s del. Den totala budgeten för den utåtriktade verksamheten i den ordinarie verksamheten inom NMR, inom avdelningarna och institutionerna, är däremot betydligt större än de gemensamma satsningarna.

Målet med en gemensam framtida informationsverksamhet är främst att använda de sammanlagda resurserna effektivare, så att medborgarna får en större kunskap om, och en positiv bild av, den verksamhet som bedrivs inom ramen för det officiella politiska samarbetet mellan de nordiska länderna i avsikt att öka legitimiteten för verksamheten. Det är därför riktigt att använda begreppet **nordisk nytta** också i informations-sammanhang. Begreppet fungerar på två plan, dels bör informationsverksamheten kunna **exponera den nordiska nyttan** och dels bör det vara möjligt att få till stånd nordisk nytta i form av synergieffekter också inom själva informationsverksamheten.

En informationsmässig framgång skapas emellertid inte genom trick och strategier. Förutsättningarna för informationsgenomslag på ett brett plan är en kombination av konkreta politiska resultat och en professionell informationsinsats. Informationsinsatserna är av största betydelse för att skapa legitimitet för samarbetet. **NR har satt som mål att vara trendsättare och opinionsbildare.**

Det krävs fortsättningsvis aktiva åtgärder och intensiva kontakter gentemot närstående samarbetspartners, vilket självfallet inte strider mot strävan att få större uppmärksamhet i pressen.

Relevanta mål för informationsinsatser kan uppställas enbart om det finns tillgängliga basfakta om den publik man vill nå. Sålunda skulle det vara intressant att i det här sammanhanget veta t ex hur stor del av befolkningen i en viss målgrupp som vet vilka åtgärder de nordiska länderna gemensamt gjort för att minska gränsbarriärerna, vem som vunnit musikpriset etc. Fakta kan också gälla den nordiska befolkningens subjektiva inställning till nordiskt samarbete. Då sådana fakta inte finns tillgängliga i samband med denna strategis utarbetande, föreslås i stället konkreta mål för ökad publicitet i media, samt för en organisatorisk utbyggnad av elektroniskt lagrad och elektroniskt förmedlad information.

Konkreta mål:

1. NMR/NR:s nuvarande nivå av närvaro i media är inte tillfredsställande. Med erfarenheter från det gångna året kan vi räkna med 3-4 större nyheter i rikstäckande kategori. För att ha en tillräcklig närvaro i folks medvetande krävs månatligt återkommande nyheter. **I medeltal skall en nordisk nyhet per månad nå över nyhetströskeln i nationellt, rikstäckande media.**
2. Under förra året producerades ett nittiotal pressmeddelanden. Endast ett fåtal ledde till publicering. Orsaken till detta är den slentrian som gått i produktion och distribution, samt en strävan till att i vart fall uppnå politisk och nationell jämvikt, vilket har som följd att budskapet oftast blir utslätat och journalistiskt ointressant. Avsikten är inte att öka antalet pressmeddelanden, utan i stället koncentrera sig på innehåll och målgrupp, så att **varje pressmeddelande producerat av informationsavdelningen leder till citat i något nordiskt media.**
3. Nyhetsfaxen NiV är ett mellanting mellan nyhetsbrev och pressmeddelande som tillsammans med hemsidorna ofta finner sina användare bland nordiskt aktiva och journalister som sköter nordisk bevakning. NiV skall vara ett naturligt och träffsäkert media med kort-nytt om det som är värt att veta. Något media skall alltid finna stoff i NiV. **Varje NiV skall leda till omnämnande i något nordiskt media.**
4. Användningen av de nordiska hemsidorna har stigit jämt under det senaste halvåret. Vi ligger nu stadigt på över 10 000 besök per månad och erfarenheterna visar att då det sker något intressant i det nordiska stiger besöksantalet. Att få flera nordbor att använda hemsidorna låter sig göras om innehållet i det nordiska samarbetet görs tillräckligt intressant och hemsidorna uppdateras kontinuerligt. **Besöken på www.norden.org skall överstiga 15 000 per månad.**
5. De mesta som skrivs ligger redan i dag på nätet i form av pressmeddelanden och PiN:s webversion. Artikelbanken innebär ett mera systematiskt ordnat arkiv med publicerbart pressmaterial. Målet är försiktigt satt, men kommer likväl inte att kunna uppnås utan ett aktivt ”försäljningsarbete”. Det skall vi komma igång med under året. **Minst 20 olika artiklar per år från artikelbanken blir publicerade av någon nordisk tidning.**
6. Under de senaste åren har ordförandeskapsprogrammen gett upphov till en krönika införd i riksomfattande tidningar i länderna. Det har gett en god möjlighet till att offentligt dryfta nordisk politik och dra upp riktlinjer för framtiden. Det finns skäl att vidhålla den praxis som tongivande nordisk press har varit med till att införa. **Ordförandeskapsprogrammen skall uppmärksammas i tongivande nordisk media.**

7. Av erfarenhet vet vi att det inte är lätt att implementera nya informationstekniska lösningar inom en organisation. Det är därför en god början att ha som mål att Nordlex och Intranet, efter att de är tekniskt klara, skall implementeras vid sekretariaten. På sikt skall implementeringen nå hela kretsen av nordiskt samarbete och för Nordlex vidkommande även den publik som inte aktivt arbetar specifikt nordiskt. **Användningen av Nordlex och Intranet skall vara en del av arbetsrutinerna inom NR/NMR-seretariatet före årets utgång.**
8. PiN föreslås bli föremål för en separat utvärdering. Resultaten av utvärderingen skall ligga som grund för en senare omprövning av utgivningens omfattning och art. Likväl är det viktigt att tidningen fortsatt har som mål att väcka debatt i media. Därför, **varje utgivet nummer av Politik i Norden skall leda till att kommentarer och debatt i tidningen återges i något nordiskt media.**

Detaljplanering och uppföljning

Resultaten av informationsverksamheten mäts årligen i förhållande till de uppställda målen. Resultaten skall vara riktgivande för det kommande årets verksamhet.

En detaljbudget, inklusive –plan, godkänns årligen av generalsekreteraren och rådsdirektören. Uppföljningen, inklusive revidering av infostrategin, presenteras årligen inom mars månad för generalsekreteraren och rådsdirektören, som rapporterar till respektive beslutande organ.

Konkreta förslag:

10.1.1 1. Ett "Råd" i marknadsföringen

I den gemensamma informationen upphör man att använda Nordiska rådet och Nordiska ministerrådet parallellt för att i stället använda enbart **Nordiska rådet**. I preciseringar används **-parlamentariker** och **-ministrar**. Den gemensamma benämningen tas i bruk dels för att undvika förvirring bland mottagarna och dels för att ge större genomslagskraft. I praktiken kan därför också årsberättelserna publiceras inom samma pärmar. På detta sätt åstadkoms också betydande synergieffekter.

10.1.2 2. Infodriven kampanj för år 2000

Under hösten planeras en informationsdriven kampanj där nordiska succéprojekt presenteras för att belysa resultaten av det officiella nordiska samarbetet. Kampanjen drivs på olika plan i Norden, Närområdena och i omvärlden.

Arbetet igångsätts omedelbart och utomstående PR- och marknadsföringskonsulter knyts till projektet.

10.1.3 3. Mediaplan för ordförandeskapsprogrammet

En mediaplan bifogas årligen i samband med ordförandeskapsprogrammet för NMR och för högt prioriterade frågor inom NR. Planen utarbetas i samarbete med ordförandeskapslandet. I planen preciseras de projekt som blir föremål för tyngre informationssatsningar. Planen görs upp så att samtliga ministerråd och sektorer vid NMR, samt utskotten vid NR involveras i arbetet för att säkerställa bästa möjliga koordinering och tidsplanering.

10.1.4 4. Nordisk artikelbank

Alla artiklar som produceras för nordiska tidningar och tidskrifter, till vilka NMR/NR har upphovsrätt, införs i en illustrerad artikelbank på Internet. Ett tjugotal artiklar per år nyproduceras av informationsavdelningen för artikelbanken. För att göra materialet intressant för media är det exklusivt för pressen under 1-2 veckor, därefter ligger det tillgängligt för allmänheten.

Artikelbanken marknadsförs främst till regional- och lokaltidningar i Norden. En del av materialet är språkligt och innehållsmässigt anpassat efter nationella behov. I praktiken innebär artikelbanken att största delen av tidningen Politik i Norden görs tillgänglig för alla nordiska medborgare med tillgång till Internet. För tillfället uppskattas inemot hälften av den yrkesverksamma befolkningen i Norden ha tillgång till Internet.

10.1.5 5. Politik i Norden utvärderas

Politik i Norden har lyckats väl i strävandena att fungera som en intressant organisationstidning. Tidvis har tidningen också lyckats väcka intresse i extern press. Som regel har dock tidningen och dess budskap inte nått utanför cirkeln och eftersom detta inte är förenligt med grundtanken att "nä ut" föreslås att:

Politik i Norden, som är den tyngsta enskilda budgetposten i informationsbudgeten, utvärderas och resultaten beaktas vid beredningen av budgeten för år 2000. Målet är att nå inbesparingar för att frigöra medel för informationsaktiviteter som är riktade mot en bredare allmänhet utanför cirkeln. Den andra möjligheten är att ge en tillräcklig finansiering för tidningen så att övrig informationsverksamhet kan garanteras parallellt. Upplagan kan eventuellt begränsas till förmån för Internetpublicering.

10.1.6 6. Satsning på pressaktiviteter samt nationell pressservice

I budgetarna 1999-2001 reserveras en större andel för presskontakter och nationella pressinsatser. Ett samarbete med andra närstående aktörer på det nationella planet övervägs och möjligheter till nationella skraddarsydda varianter undersöks för att möjliggöra nationella versioner av material och skötseln av presskontakter samt marknadsföring av artikelbanken.

10.1.7 7. Informations- och pressplan för personalen

Sekretariatets receptions- och övrig personal får koordinerad informationsrådgivning. Personer/personal med externa kontakter får skolning i skötseln av press i enlighet med en fastlagd press-/mediaplan.

10.1.8 8. Mediaträning för nyckelpersoner

Nyckelpersoner i ledande ställning inom sekretariatet ges mediaträning för att skapa en bättre beredskap att handskas med media i varierande situationer.

10.1.9 9. Intranet för intern information

För effektiviserandet av den interna informationen såväl inom sekretariaten som mellan sekretariaten och samarbetsministrarna, NSK-kretsen presidiet och utskott utbyggs ett Intranet. Till systemet ansluts så småningom också institutionerna, informationskontoren i Norden och Baltikum, samt NR-delegationerna. Uppbyggandet av Intranet är redan under arbete.

10.1.10 10. Nordlex

Ett elektroniskt arkiv med beslutshandlingar byggs upp och uppdateras kontinuerligt. **Nordlex** får en länkförbindelse till Intranet och hemsidan. På så sätt erbjuds såväl den inre kretsen av nordiskt aktiva som allmänheten en möjlighet att ta del av beslutsprocessen i det officiella nordiska samarbetet.

10.1.11 11. Ett Råd utanför Norden

För att effektivare utnyttja befintliga resurser genomförs samtliga informationsinsatser och seminarier utanför Norden gemensamt. Undantag är seminarier som direkt är en del av den ordinarie verksamheten och där sektorerna vid NMR och utskotten vid NR står som arrangör. I det fallet förpliktigas sekretariaten att kontinuerligt informera varandra. Infoseminarierna, som skall vara ämnesrelaterade, planeras årligen utgående från initiativ inom verksamheterna.



Pilotstudie – Göteborg
Enkät om Nordiska Rådet/Nordiska Ministerrådets hemsida,
www.norden.org

Vi är två studenter som läser sista terminen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet (BIVIL). Vi skriver en magisteruppsats som behandlar informationsstrategier för Nordiska Rådet och Nordiska Ministerrådet. Med anledning av detta har vi sammanställt en enkät för att kunna undersöka användningen av hemsidan, www.norden.org.

1) **Kön:** Kvinna Man

2) **Födelseår:** _____

3) **Nationalitet:** _____

4) **Vilken av följande grupp tillhör du?** Politiker Tjänstemän Journalist
 Övrig: _____

5) **Hur ofta använder du Internet för att söka information?**

- dagligen flera gånger/vecka en gång/vecka
 ett par gånger/månad en gång/månad mindre än en gång/månad

6) **Hur ofta använder du Nordiska Rådets hemsida, www.norden.org, för att söka information?**

- dagligen flera gånger/vecka en gång/vecka
 ett par gånger/månad en gång/månad mindre än en gång/månad

7) **Ange vilket/vilka alternativ som du tycker passar in på hemsidans layout, struktur och innehåll**

a) **Är hemsidans layout:** spännande rörig intetsägande
 trevlig trendig tråkig?

b) **Är hemsidans struktur (hierarkisk uppbyggnad, knappar, genvägar):**

- spännande rörig
 lättbegriplig svårbegriplig?

c) **Är hemsidans innehåll övervägande:**

- spännande lättbegripligt svårbegripligt
 opinionsbildande ointressant värdefullt/väsentligt
 nyttigt aktuellt auktoritativt?

Var god vänd!

8) Om den information du söker när du använder Nordiska Rådets hemsida, www.norden.org:

a) Ange hur ofta du söker information på hemsidan, www.norden.org, om ...

	organisationen, NRM/MR	regler och lagar	nordiska nyheter	nordiska fakta	stipendier/stödordningar	beställning av publikationer	adresser och telefonnummer till anställda och förtroendevalda
dagligen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
flera gånger/vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en gång/vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ett par gånger/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en gång/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mindre än en gång/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Hur viktig är de olika typerna av information på hemsidan för dig?

mycket viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inte så viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inte alls viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Är hemsidan, www.norden.org huvudkällan till information när du söker uppgifter om ...

ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Övriga kommentarer om hemsidan www.norden.org: _____

Tack för din medverkan!

Maria Andersson & Olof Gardell



Reykjavik

Enkät om Nordiska Rådets/Nordiska Ministerrådets hemsida, www.norden.org

Vi är två studenter som läser sista terminen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet. Vi skriver en examensuppsats som behandlar informationshanteringen för Nordiska Rådet och Nordiska Ministerrådet. Som en del i vår studie genomför vi en enkätundersökning om användningen av hemsidan, www.norden.org, och tankar om den nya versionen som presenteras under sessionen i Reykjavik.

1) Hur ofta använder du Internet för att söka information?

- | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> dagligen | <input type="checkbox"/> flera gånger/vecka | <input type="checkbox"/> en gång/vecka | |
| <input type="checkbox"/> ett par gånger/månad | <input type="checkbox"/> en gång/månad | <input type="checkbox"/> mindre än en gång/månad | <input type="checkbox"/> aldrig |

2) Hur ofta använder du Nordiska Rådets/Nordiska Ministerrådets hemsida, www.norden.org, för att söka information?

- | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> dagligen | <input type="checkbox"/> flera gånger/vecka | <input type="checkbox"/> en gång/vecka | |
| <input type="checkbox"/> ett par gånger/månad | <input type="checkbox"/> en gång/månad | <input type="checkbox"/> mindre än en gång/månad | <input type="checkbox"/> aldrig |

3) Frågor om den information du söker när du använder Nordiska Rådets/Nordiska Ministerrådets hemsida, www.norden.org:

	organisationen, NR/NMR	regler och lagar	nordiska nyheter	nordiska fakta	stipendier/stödordningar	beställning av publikationer	adresser och telefonnummer till anställda och förtroendevalda inom NR/NMR
a) Ange hur ofta du söker information på hemsidan, www.norden.org, om ...							
dagligen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
flera gånger/vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en gång/vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ett par gånger/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en gång/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mindre än en gång/månad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aldrig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Hur viktig är de olika typerna av information på hemsidan för dig?							
mycket viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inte så viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inte alls viktig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Är hemsidan, www.norden.org huvudkällan till information när du söker uppgifter om ...							
ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Var god vänd!

- 4) Innehållet på www.norden.org är övervägande: spännande lättbegripligt
(flera alternativ kan fyllas i) opinionsbildande ointressant värdefullt/väsentligt
 nyttigt aktuellt auktoritativt
 svårbegripligt ingen uppfattning

Under sessionen i Reykjavik har en ny hemsida för Nordiska Rådet/Nordiska Ministerrådet presenterats.

- 5) Ange de alternativ som du tycker passar in på den nya hemsidans layout och struktur (flera alternativ kan fyllas i för varje delfråga)

- a) Den nya hemsidans layout är: spännande rörig intetsägande
 trevlig trendig tråkig
 tydlig ingen uppfattning

- b) Den nya hemsidans struktur (hierarkisk uppbyggnad, knappar, genvägar) är:
 spännande rörig lättbegriplig
 svårbegriplig tydlig ingen uppfattning

- 6) Kön: kvinna man

7) Födelseår: _____

8) Nationalitet: _____

- 9) Vilken av följande grupp tillhör du? politiker tjänstemän journalister
 övriga: _____

- 10) Är du verksam vid Nordiska Rådet eller Nordiska Ministerrådet?
 Nordiska Rådet Nordiska Ministerrådet nej

11) Övriga kommentarer om hemsidan www.norden.org: _____

Tack för din medverkan!

Maria Andersson & Olof Gardell

Enkätssammanställning pilotstudie – Göteborg

fråga/ bortfall

antal procent
totalt bortfall

nr.	fråga	alternativ	antal	procent	procent
			totalt	bortfall	
nr. 1	Kön	kvinnor	24	73%	73%
		0 man	9	27%	27%
nr. 2	Ålder	ålder	37,64	34	medel resp. median
nr. 3	Nationalitet	dansk	5	15%	15%
		0 estländsk	1	3%	3%
		finländsk	11	33%	33%
		färöisk	0	0%	0%
		isländsk	1	3%	3%
		lettländsk	1	3%	3%
		norsk	7	21%	21%
		svensk	6	18%	18%
0 åländsk	1	3%	3%		
nr. 4	Grupptillhörighet	1 politiker	1	3%	3%
		tjänstemän	24	73%	75%
		journalister	0	0%	0%
		övriga	7	21%	22%
nr. 5	Användning av Internet - frekvens	0 dagligen	23	70%	70%
		flera gånger/vecka	7	21%	21%
		en gång/vecka	0	0%	0%
		ett par gånger/månad	2	6%	6%
		en gång/månad	0	0%	0%
		mindre än en gång/månad	1	3%	3%
nr. 6	Användning av www.norden.org - frekvens	3 dagligen	1	3%	3%
		flera gånger/vecka	9	27%	30%
		en gång/vecka	5	15%	17%
		ett par gånger/månad	8	24%	27%
		en gång/månad	1	3%	3%
		mindre än en gång/månad	6	18%	20%
nr. 7a	Layouten är	5 spännande	0	0%	
		rörig	3	9%	
		intetsägande	3	9%	
		trevlig	17	52%	
		trendig	3	9%	
		tråkig	1	3%	
nr. 7b	Strukturen är	4 spännande	0	0%	
		rörig	4	12%	
		lättbegriplig	23	70%	
		svårbegriplig	2	6%	
nr. 7c	Innehållet är övervägande	5 spännande	0	0%	
		lättbegripligt	7	21%	
		opinionsbildande	0	0%	
		ointressant	0	0%	
		värdefullt/väsentligt	5	15%	
		nyttigt	23	70%	
		aktuellt	7	21%	
		auktoritativt	0	0%	
svårbegripligt	0	0%			

nr. 8a Informationssökning om ...					
6	organisationen, NR/NMR	dagligen	1	3%	4%
		flera gånger/vecka	3	9%	11%
		en gång/vecka	5	15%	19%
		ett par gånger/månad	5	15%	19%
		en gång/månad	4	12%	15%
		mindre än en gång/månad	9	27%	33%
8	regler och lagar	dagligen	1	3%	4%
		flera gånger/vecka	0	0%	0%
		en gång/vecka	2	6%	8%
		ett par gånger/månad	7	21%	28%
		en gång/månad	2	6%	8%
		mindre än en gång/månad	13	39%	52%
10	nordiska nyheter	dagligen	0	0%	0%
		flera gånger/vecka	3	9%	13%
		en gång/vecka	5	15%	22%
		ett par gånger/månad	4	12%	17%
		en gång/månad	7	21%	30%
		mindre än en gång/månad	4	12%	17%
9	nordiska fakta	dagligen	1	3%	4%
		flera gånger/vecka	2	6%	8%
		en gång/vecka	3	9%	13%
		ett par gånger/månad	5	15%	21%
		en gång/månad	8	24%	33%
		mindre än en gång/månad	5	15%	21%
10	stipendier	dagligen	0	0%	0%
		flera gånger/vecka	1	3%	4%
		en gång/vecka	2	6%	9%
		ett par gånger/månad	2	6%	9%
		en gång/månad	2	6%	9%
		mindre än en gång/månad	16	48%	70%
11	beställning av publikationer	dagligen	0	0%	0%
		flera gånger/vecka	0	0%	0%
		en gång/vecka	0	0%	0%
		ett par gånger/månad	2	6%	9%
		en gång/månad	2	6%	9%
		mindre än en gång/månad	18	55%	82%
6	adresser och telefonnummer	dagligen	1	3%	4%
		flera gånger/vecka	3	9%	11%
		en gång/vecka	5	15%	19%
		ett par gånger/månad	4	12%	15%
		en gång/månad	2	6%	7%
		mindre än en gång/månad	12	36%	44%
nr. 8b Informationens betydelse					
6	organisationen, NR/NMR	mycket viktig	8	24%	30%
		viktig	13	39%	48%
		inte så viktig	5	15%	19%
		inte alls viktig	1	3%	4%
7	regler och lagar	mycket viktig	4	12%	15%
		viktig	12	36%	46%
		inte så viktig	7	21%	27%
		inte alls viktig	3	9%	12%
8	nordiska nyheter	mycket viktig	4	12%	16%
		viktig	15	45%	60%
		inte så viktig	4	12%	8%
		inte alls viktig	2	6%	8%

7	nordiska fakta	mycket viktig	5	15%	19%
		viktig	13	39%	50%
		inte så viktig	6	18%	23%
		inte alls viktig	2	6%	8%
8	stipendier	mycket viktig	4	12%	16%
		viktig	10	30%	40%
		inte så viktig	5	15%	20%
		inte alls viktig	6	18%	24%
7	beställning av publikationer	mycket viktig	0	0%	0%
		viktig	12	36%	46%
		inte så viktig	7	21%	27%
		inte alls viktig	7	21%	27%
6	adresser och telefonnummer	mycket viktig	6	18%	22%
		viktig	13	39%	48%
		inte så viktig	5	15%	19%
		inte alls viktig	3	9%	11%
nr. 8c www.norden.org som huvudkälla					
4	organisationen, NR/NMR	ja	19	58%	66%
		nej	10	30%	34%
6	regler och lagar	ja	7	21%	26%
		nej	20	61%	74%
6	nordiska nyheter	ja	15	45%	56%
		nej	12	36%	44%
6	nordiska fakta	ja	14	42%	52%
		nej	13	39%	48%
6	stipendier	ja	9	27%	33%
		nej	18	55%	67%
6	beställning av publikationer	ja	6	18%	22%
		nej	21	64%	78%
5	adresser och telefonnummer	ja	9,5	29%	34%
		nej	18,5	56%	66%

Enkätssammanställning – Reykjavik

fråga/ bortfall

			antal	procent totalt	procent på frågan
nr. 1 0	Användning av Internet - frekvens	dagligen	28	72%	72%
		flera gånger/vecka	11	28%	28%
		en gång/vecka	0	0%	0%
		ett par gånger/månad	0	0%	0%
		en gång/månad	0	0%	0%
		mindre än en gång/månad	0	0%	0%
		aldrig	0	0%	0%
nr. 2 1	Användning av www.norden.org	dagligen	6	15%	16%
		flera gånger/vecka	10	26%	26%
		en gång/vecka	7	18%	18%
		ett par gånger/månad	5	13%	13%
		en gång/månad	3	8%	8%
		mindre än en gång/månad	6	15%	16%
		aldrig	1	3%	3%
nr. 3a 8 11 5 8 7	Informationssökning om ... organisationen, NR/NMR	dagligen	4	10%	13%
		flera gånger/vecka	5	13%	16%
		en gång/vecka	3	8%	10%
		ett par gånger/månad	5	13%	16%
		en gång/månad	3	8%	10%
		mindre än en gång/månad	9	23%	29%
		aldrig	2	5%	6%
	regler och lagar	dagligen	2	5%	7%
		flera gånger/vecka	1	3%	4%
		en gång/vecka	2	5%	7%
		ett par gånger/månad	3	8%	11%
		en gång/månad	5	13%	18%
		mindre än en gång/månad	9	23%	32%
		aldrig	6	15%	21%
	nordiska nyheter	dagligen	7	18%	21%
		flera gånger/vecka	3	8%	9%
		en gång/vecka	10	26%	29%
		ett par gånger/månad	2	5%	6%
		en gång/månad	4	10%	12%
		mindre än en gång/månad	6	15%	18%
		aldrig	2	5%	6%
	nordiska fakta	dagligen	1	3%	3%
		flera gånger/vecka	3	8%	10%
		en gång/vecka	7	18%	23%
		ett par gånger/månad	3	8%	10%
		en gång/månad	4	10%	13%
		mindre än en gång/månad	7	18%	23%
		aldrig	6	15%	19%
stipendier	dagligen	0	0%	0%	
	flera gånger/vecka	2	5%	6%	
	en gång/vecka	3	8%	9%	
	ett par gånger/månad	7	18%	22%	
	en gång/månad	2	5%	6%	
	mindre än en gång/månad	10	26%	31%	
	aldrig	8	21%	25%	

10	beställning av publikationer	dagligen	0	0%	0%
		flera gånger/vecka	0	0%	0%
		en gång/vecka	1	3%	3%
		ett par gånger/månad	1	3%	3%
		en gång/månad	3	8%	10%
		mindre än en gång/månad	11	28%	38%
		aldrig	13	33%	45%
7	adresser och telefonnummer	dagligen	3	8%	9%
		flera gånger/vecka	6	15%	19%
		en gång/vecka	3	8%	9%
		ett par gånger/månad	4	10%	13%
		en gång/månad	5	13%	16%
		mindre än en gång/månad	7	18%	22%
		aldrig	4	10%	13%
nr. 3b Informationens betydelse					
4	organisationen, NR/NMR	mycket viktig	10	26%	29%
		viktig	19	49%	54%
		inte så viktig	6	15%	17%
		inte alls viktig	0	0%	0%
7	regler och lagar	mycket viktig	5	13%	16%
		viktig	19	49%	59%
		inte så viktig	7	18%	22%
		inte alls viktig	1	3%	3%
6	nordiska nyheter	mycket viktig	17	44%	52%
		viktig	8	21%	24%
		inte så viktig	7	18%	21%
		inte alls viktig	1	3%	3%
7	nordiska fakta	mycket viktig	9	23%	28%
		viktig	16	41%	50%
		inte så viktig	4	10%	13%
		inte alls viktig	3	8%	9%
7	stipendier	mycket viktig	13	33%	41%
		viktig	9	23%	28%
		inte så viktig	6	15%	19%
		inte alls viktig	4	10%	13%
8	beställning av publikationer	mycket viktig	3	8%	10%
		viktig	14,5	37%	47%
		inte så viktig	8,5	22%	27%
		inte alls viktig	5	13%	16%
6	adresser och telefonnummer	mycket viktig	14	36%	42%
		viktig	16	41%	48%
		inte så viktig	2	5%	6%
		inte alls viktig	1	3%	3%
nr. 3c www.norden.org som huvudkälla					
4	organisationen, NR/NMR	ja	25	64%	71%
		nej	10	26%	29%
9	regler och lagar	ja	12	31%	40%
		nej	18	46%	60%
6	nordiska nyheter	ja	17	44%	52%
		nej	16	41%	48%
9	nordiska fakta	ja	12,5	32%	42%
		nej	17,5	45%	58%
8	stipendier	ja	12,5	32%	40%
		nej	18,5	47%	60%

9	beställning av publikationer	ja	9	23%	30%
		nej	21	54%	70%
7	adresser och telefonnummer	ja	19	49%	59%
		nej	13	33%	41%
nr. 4 3	Innehållet är övervägande	spännande	0	0%	
		lättbegripligt	6	15%	
		opinionsbildande	1	3%	
		ointressant	1	3%	
		värdefullt/väsentligt	8	21%	
		nyttigt	26	67%	
		aktuellt	10	26%	
		auktoritativt	4	10%	
		svårbegripligt	3	8%	
ingen uppfattning	1	3%			
nr. 5a 9	Layouten på den nya hemsidan är	spännande	6	15%	
		rörig	0	0%	
		intetsägande	1	3%	
		trevlig	11	28%	
		trendig	3	8%	
		tråkig	1	3%	
		tydlig	18	46%	
		ingen uppfattning	4	10%	
nr. 5b 10	Strukturen på den nya hemsidan är	spännande	6	15%	
		rörig	0	0%	
		lättbegriplig	7	18%	
		svårbegriplig	1	3%	
		tydlig	13	33%	
		ingen uppfattning	5	13%	
nr. 6 3	Kön	kvinnor	14	36%	39%
		män	22	56%	61%
nr. 7 4	Ålder	ålder	42,11	41	medel resp. median
nr. 8 4	Nationalitet	dansk	6	15%	17%
		finsk	11	28%	31%
		färöisk	2	5%	6%
		isländsk	8	21%	23%
		norsk	5	13%	14%
		svensk	3	8%	9%
nr. 9 3	Grupptillhörighet	politiker	5	13%	14%
		tjänstemän	23	59%	64%
		journalister	2	5%	6%
		övriga*	6	15%	17%
nr. 10 4	Verksam vid NR/NMR	Nordiska rådet	4	10%	11%
		Nordiska ministerrådet	15	38%	43%
		nej	16	41%	46%

Intervjuplaner

Frågor till intervju med X, 2000-10-13, Köpenhamn

Inledning

- Vi berättar om omfattningen av intervjun.
- Vi berättar om uppsatsen till dags dato och framåt. Fråga om Reykjavik här?

1. Vilken är din bakgrund; utbildning och yrkesverksamhet?

Allmän information om hemsidan

2. När kommer den nya hemsidan att vara färdig för publicering?
3. Hur kommer det att marknadsföras?
4. Hur många arbetar med uppbyggnaden?
5. Hur många kommer sedan att arbeta med den färdiga hemsidan?
6. Hur många jobbar med den nuvarande?

Informationsstrategiska perspektiv

7. Vilka ingår i den grupp som anses vara den primära målgruppen för hemsidan?
8. I gruppen som arbetade med JOM-rapporten ansåg man att hemsidan skall vara huvudkällan till aktuell information om det nordiska samarbetet. Vad görs för att visa det, och på vilket sätt marknadsförs det?
9. Görs det någon avvägning av mängden stoff som läggs ut? Kan man tänka sig att för mycket information publiceras?
10. Vilka möjligheter till interaktivitet finns det på hemsidan?
11. Hur har frågan om användandet av orden Nordiska Rådet/Nordiska Ministerrådet behandlats?
12. Hur är det tänkt att innehållsuppdateringen ska skötas?
13. Hur är det tänkt att uppdateringen av länkbiblioteket ska skötas?
14. Publiceras de löpande dagliga pressmeddelandena och Norden i Veckan enbart i elektronisk form?
15. Distribueras den informationen enbart efter initiativ från mottagaren? Om nej, hur sker då det kompletterande urvalet av mottagare?
16. Finns det en koppling mellan artikelbanken och hemsidan? Om ja, hur ser den ut?
17. Hur kommer Nordlex att marknadsföras på hemsidan?
18. Finns det en plan för hur utveckling och fortlöpande teknikuppdatering ska skötas?
19. Finns det kopplingar mellan den elektroniskt publicerade informationen och den tryckta, och hur ser dom i så fall ut?

Mångkulturella perspektiv

20. Vad för problem ser du med att integrera nationell information i den samnordiska informationen? Vad görs för att den inte ska upplevas som blockerande eller störande för de som inte önskar den?
21. Ser alla inblandade länder lika på offentlighetsprincipen vad gäller att lägga ut offentliga men ej publicerade dokument? Vilken omfattning har de icke offentliga jämfört med de offentliga dokumenten?
22. Har det framkommit några kulturella skillnader vid utformningen av hemsidan? Om ja, vilka?
23. Vilka är dina egna erfarenheter av tydliga kulturskillnader i

informationsavdelningens interna arbetsgång?

24. Inom vilka områden märks skillnaderna mest? Arbetssätt, 'gruppsociala' beteenden, professionellt i informationshanteringen ...

Målrelaterade perspektiv

25. Vem eller vilka avgör vilken information som läggs ut på sidorna? Hur avgörs det?

Målgruppsrelaterade perspektiv

26. Finns det några prioriterade områden/funktioner/målgrupper? Och i så fall vilka är dom?

27. Vilken avvägning har gjorts i satsningen på målgruppen inom ÖcirkelnÖ och den som finns utanför ÖcirkelnÖ?

Informationssystemsperspektiv

28. Vilka aspekter var de viktigaste när konsulterna utvaldes?

29. Vilka aspekter har betonats när hemsidans struktur har utformats?

30. Vilka aspekter har betonats när hemsidans layout har utformats? Valdes ett färdigt koncept eller ett specialdesignat alternativ?

31. Det har tidigare skett en utvärdering av vilken typ av information besökarna letar efter, hur visar sig de erfarenheterna i den nya hemsidans struktur och innehåll?

32. Fungerar det praktiskt med en web-redaktör, genom vilken all information ska passera?

33. Vilka hänsyn har tagits för att underlätta för användarens textbearbetning?

34. Finns idén om web-loger fortfarande med som en reell utvecklingsplan efter den nya hemsidans första år?

Flerspråkiga perspektiv

35. Hur har den flerspråkiga målgruppen påverkat arbetet? Mirror sites? Sökmotorer?

36. Hur påverkas en eventuell interaktiv del av den flerspråkiga målgruppen?

Nordiska Rådets session

37. Vilken funktion kommer hemsidan att ha under NR:s session? Onlinesändningar och/eller -uppdateringar?

38. Hur många personer kommer då att vara inblandade? Skribenter, översättare, tekniker?

Frågor till intervju med Y, 2000-11-17, Köpenhamn

Inledning

- Vi berättar om omfattningen av intervjun.
- Vi berättar om uppsatsen till dags dato och framåt.

1. Vilken är din bakgrund; utbildning och yrkesverksamhet?
2. Vilka är dina arbetsuppgifter?

Informationsstrategiska perspektiv

3. Vilka ser du som den primära målgruppen för hemsidan?
4. I gruppen som arbetade med JOM-rapporten ansåg man att hemsidan skall vara huvudkällan till aktuell information om det nordiska samarbetet. Hur märker du det i verksamheten, och på vilket sätt marknadsförs det utåt?
5. Görs det någon avvägning av mängden information som läggs ut? Kan man tänka sig att för mycket information publiceras?
6. Vilken policy finns i användandet av orden Nordiska rådet/Nordiska ministerrådet?
7. Finns det kopplingar mellan den elektroniskt publicerade informationen och den tryckta, och hur ser dom i så fall ut?

Mångkulturella perspektiv

8. Har du några erfarenheter av tydliga kulturskillnader i informationsavdelningens interna arbetsgång?
9. Inom vilka områden märks skillnaderna mest? Arbetssätt, 'gruppsociala' beteenden, professionellt i informationshanteringen ...

Mårelaterade perspektiv

10. Vem eller vilka avgör vilken information som läggs ut på sidorna? Hur avgörs det?

Målgruppsrelaterade perspektiv

11. Finns det några prioriterade områden/funktioner/målgrupper? Och i så fall vilka är dom?
12. Vilken avvägning görs i satsningen på målgruppen inom "cirkeln" och den som finns utanför "cirkeln"? Informationssystemsperspektiv
13. Det har tidigare skett en utvärdering av vilken typ av information besökarna letar efter, hur använder ni er av de erfarenheterna?
14. Fungerar det praktiskt med en web-redaktör, genom vilken all information ska passera?
15. Görs det något för att underlätta för användarens textbearbetning? Flerspråkiga perspektiv
16. Hur påverkar den flerspråkiga målgruppen arbetet? Nordiska rådets session
17. Hur tycker du att sessionswebben fungerade i år? Tekniskt resp. informationsmässigt (uppdateringar, innehåll)?

Frågor till Z och Å, 2000-12-04, Köpenhamn

Bakgrund

Vilken är din bakgrund; utbildning och tidigare yrkesverksamhet?

Hur länge har du arbetat här?

Vilka är dina arbetsuppgifter?

Hur ser du på relationen mellan arbetet du utför internt inom organisationen och externt?

Vad är din roll i arbetet med den nya hemsidan?

Har din roll och dina arbetsuppgifter förändrats mycket under tiden och i så fall hur?

Varför ingår just du i webbredaktionen?

Vilka övriga personer arbetar med hemsidan?

Den nya hemsidan

Lägesrapport om hemsidan

Hur har arbetet med hemsidans utveckling förflutit?

Hur mycket har reviderats på vägen?

Hur?/Vem har bestämt vad som ej ska finnas med respektive vad som ska prioriteras?

Det har gjorts en utvärdering av vilken typ av information besökarna letar efter, hur använder ni er av de erfarenheterna?

Inför lanseringen av nya hemsidan talades det om att det kommer att ske nya undersökningar mha testgrupper. Det kanske sker just nu? Vilka är de? Vi förstod det som att informationskontoren kommer att ha en del i detta, stämmer det?

Hur har samarbetet med Resco AB fungerat?

Har det varit några svårigheter i kommunikationen mellan er som har informationskompetensen och de som å sin sida har det tekniska kunnandet?

Kravspecifikationen för den nya hemsidan?

Hur inblandad var du i upphandlingsprocessen?

Kontrakt med Resco AB?

Organisationen

Hur är kopplingen mellan informationsavdelningens olika delar?

Ser du något problem med att publikationsenheten inte ligger här i huset? (var ligger den?)

Finns det någon koppling mellan den elektroniskt publicerade informationen och den tryckta, och hur ser de i så fall ut?

Informationsstrategin

Vi skulle vilja gå igenom de konkreta målen och förslagen som formuleras i strategidokumentet "Ut ur cirkeln" och "Omlegging av Politik i Norden- styrket elektronisk nyhetsförmedling"

Upplever ni att ert arbete skapar synergieffekter?

-skapa intresse

-i kontakter med människor som ej är engagerade i nordiskt samarbete men som de kommer i kontakt med i arbetet

Målgruppsrelaterade perspektiv

Vilka ser du som den primära målgruppen för hemsidan?

Tror du att den målgruppen själva uppfattar sig som primär målgrupp?

Diverse

Görs det någon avvägning av mängden information som läggs ut? Kan man tänka sig att för mycket information publiceras?

Mångkulturella perspektiv

Har du några erfarenheter av tydliga kulturskillnader i informationsavdelningens interna arbetsgång?

Inom vilka områden märks skillnaderna mest?(Arbetsätt, gruppsociala beteenden, professionellt i informationshanteringen...?)

Frågor till intervju med informationschefen, 2001-01-09, Köpenhamn

1. Hur ser du som informationschef på begreppet information?
2. Hur ser du som informationschef på begreppet kommunikation?
3. Hur ser du på extern resp. intern kommunikation?
4. Hur ser du som informationschef på NMR:s policy med begränsad offentlighet?
5. Vilken är prioriteringsordningen för NR/NMR:s målgrupper?
6. Vilken syn har informationsavdelningen på press/media: mål eller medel?
7. Hur tas den interna kompetensen tillvara: inom avdelningen, mellan avdelningarna?
8. Vilket förhållande har informationsavdelningen till Föreningen Nordens informationskontor/Norden i fokus?
9. Hur ser du på organisationens informationsstrategi? Vilken betydelse har dokumenten: "Ut ur Cirkeln", "Omlegging av Politik i Norden"?
10. Sker det en kontinuerlig uppföljning av strategin? ("Reflektioner over NR/NMR:s fælles Informationsafdeling")
11. Hur ser organisationens ledning på informationsverksamheten?
12. Vilka forum finns det för dig som informationschef att påverka ledningen?
13. Hur fungerar kunskapsöverföringen då anställda slutar?
14. Hur påverkas informationsavdelningens arbete av dom baltiska staternas ökade medverkan i NR/NMR?
15. Finns det någon allmän beredskap för omvärldsförändringar?
16. I "Ut ur Cirkeln" gavs som förslag att använda ett "Råd" i marknadsföringen, men detta godtogs inte av politiska skäl. På den nya hemsidan finns denna tanke ändå med genom rubrikerna "Om organisationen" resp. "Om verksamheten". Är det medvetna eller omedvetna ordval?