

Statens strålevern

Medienes syn på Strålevernets informasjonsfunksjon

September 2006

Forord

Foreliggende rapport inneholder resultater fra en ekstern brukerundersøkelse om Strålevernets informasjonsaktivitet. Det er gjennomført personlige intervjuer blant Strålevernets viktigste mediekontakter. Til sammen er det foretatt intervju med 33 journalister/reportere som alle har hatt en viss kontakt med Strålevernet. Disse representerer ulike redaksjoner innenfor TV og radio, riksdekkende aviser, region- og lokalaviser, nettredaksjoner, nyhetsbyråer og fagpresse.

Prosjektet er gjennomført i nært samarbeid med informasjonssjef Anne Marit Østreng i Strålevernet. Ansvarlig konsulent i VINSAND AS har vært Geir Vinsand.

Asker, 15.september 2006

Innhold

1. HOVEDPUNKTER.....	4
2. INNLEDNING.....	6
2.1 MÅL.....	6
2.2 PROBLEMSTILLINGER.....	6
2.3 METODISK TILNÆRMING OG DATAGRUNNLAG.....	6
2.4 PRESENTASJON AV RESULTATER.....	8
3. KONTAKTMØNSTER OG TILGJENGELIGHET.....	9
3.1 KONTAKTMØNSTER.....	9
3.2 VURDERING AV TILGJENGELIGHET.....	10
3.3 NEGATIVE OPPLEVELSER?.....	12
4. KILDEBRUK OG KANALVALG.....	13
4.1 BRUK AV ULIKE INFORMASJONSKILDER.....	13
4.2 KANALVALG FOR INFORMASJONSSPREDNING.....	14
4.3 VIKTIGSTE INFORMASJONSKANAL.....	15
5. KVALITET PÅ HJEMMESIDE.....	17
5.1 HOVEDINTRYKK.....	17
5.2 TEKNISK TILRETTELEGGING.....	18
5.3 INNHOLD.....	18
5.4 BEDRE ELLER DÅRLIGERE ENN ANDRE HJEMMESIDER?.....	18
6. VURDERING AV INFORMASJONSPRAKSIS.....	20
6.1 PROBLEMSTILLINGER.....	20
6.2 SERVICEINNSTILLING.....	20
6.3 FORSTÅELIGHET.....	21
6.4 PÅLITELIGHET.....	22
6.5 ÅPENHET.....	24
6.6 KRITIKKVERDIG ADFERD.....	25
6.7 PROAKTIVITET.....	26
7. SAMLET VURDERING OG FORSLAG TIL TILTAK.....	28
7.1 SAMLET VURDERING AV INFORMASJONSPRAKSIS.....	28
7.2 FORSLAG TIL TILTAK.....	28

Vedlegg: Medieundersøkelse for Statens strålevern 2006 - intervjuguide

1. Hovedpunkter

Kontaktmønster

Av undersøkelsen fremgår det at Strålevernet har en bred kontaktflate mot presse og media. Både direktør, avdelingsdirektører, informasjonssjef og fagpersonell har fungert som kontaktpunkter og informasjonsgivere overfor presse og media. 60% av utvalget har vært i kontakt med hhv. direktør og informasjonssjef, mens 30% har vært i kontakt med en av avdelingsdirektørene. Hele 90% har vært i kontakt med fagpersonell i enten Oslo, på Svanhøvd eller i Tromsø. Flere vektla at det er svært positivt at Strålevernet bruker store deler av organisasjonen i sitt løpende informasjonsarbeid. God tilgang til fagpersonell framheves som et særegent trekk ved Strålevernet i forhold til mange andre offentlige myndigheter.

Tilgjengelighet

Informantene innenfor presse og media er til dels svært fornøyde med tilgjengeligheten til Strålevernets organisasjon. Det gjelder både pressekontakter, hvor direktør, tre avdelingsdirektører og informasjonssjef inngår, og øvrig fagpersonell. I Strålevernet finnes flere viktige informanter som er godt kjent blant journalister og reportere. Det blir sagt at Strålevernet framstår med et team med høy informasjonskompetanse. Direktøren framheves som spesielt tilgjengelig og serviceinnstilt. Over 80% av utvalget avkrefter at det noen gang har skjedd at det ikke er oppnådd kontakt ved behov for oppfølging fra noen i Strålevernet.

Kildebruk

Nesten alle informantene har brukt Strålevernets hjemmeside og et stort flertall har brukt utsendte pressemeldinger i sitt arbeid. Pressemeldingene har et større og bredere nedslagsfelt blant regionale og lokale medier enn blant nasjonale. I underkant av 30% oppgir at de har brukt hhv. postjournalen og andre skriftlige kilder fra Strålevernet i sitt arbeid.

Kanalvalg

I utvalget var det bred enighet om at Strålevernet bør fortsette med løpende utsendelse av pressestoff til media. Direkte adressert e-post er den mest effektive distribusjonskanalen. Utsendelse på fax kan antakelig utgå. Samtidig publisering på hjemmesiden vurderes som viktig. I rapporten drøftes kort aktuelle tiltak for bedre markedsføring og oppdatering av mailingliste.

Kvalitet på hjemmesiden

I en prioritering av viktigste informasjonskanal i forhold til Strålevernet, svarte 42% personlig kontakt, 30% nettet og 24% tilsendt informasjon. Av bakgrunnstallene framgår at prioriteringene varierer mellom ulike typer redaksjoner. Alle de tre aktuelle kanalene vurderes som sentrale og viktige i det videre informasjonsarbeidet.

Kvaliteten på Strålevernets hjemmeside vurderes som god mht. både teknisk tilrettelegging og innhold. Nær 70% av utvalget mener nettsiden er bedre eller minst like god i forhold til tilsvarende sider hos sammenliknbare myndigheter. Flere framhever at den siste omleggingen våren 2006 har vært vellykket.

Til tross for et positivt helhetsinntrykk, fremkom flere forslag til forbedringer av hjemmesiden. Tiltakene handler om økt brukervennlighet ved en bedre gruppering og

tilrettelegging av stoffområder for pressen. Det ble etterlyst hyppigere publisering av nyheter og bakgrunnsinformasjon, bedre forklaring av tekniske begreper og faguttrykk, offentliggjøring av tilsynsrapporter, forbedring av søketeknologi og tilrettelegging av bildearkiv.

Informasjonspraksis

I undersøkelsen har informantene vurdert Strålevernets informasjonspraksis i forhold til seks ulike kriterier, hhv. serviceinnstilling, forståelighet, pålitelighet, åpenhet, kritikkverdig adferd og proaktivitet. Svarene tyder på at Strålevernet har en gjennomgående god informasjonspraksis i forhold til presse og media, til dels svært god på sentrale områder. Det gjelder spesielt serviceinnstilling, pålitelighet og åpenhet, hvor 85-90% av utvalget gir positive tilbakemeldinger. Til dette kommer at 95% av utvalget avkrefter at de har opplevd kritikkverdig forskjellsbehandling av media fra Strålevernets side, mens ingen kan huske å ha opplevd informasjonstabber.

Tilbakemeldingene tilsier at Strålevernet står overfor to viktige utfordringer når det gjelder forbedring av dagens informasjonspraksis overfor presse og media. Det gjelder dels tiltak for å gjøre informasjonen mer forståelig, dels et ønske om at Strålevernet skal bli mer offensive og bruke sin gode informasjonskompetanse på områder hvor det mangler kunnskap eller debatt. I undersøkelsen svarer en tredjedel av utvalget at informasjonen fra Strålevernet kan være vanskelig å tolke, vesentlig som følge av omfattende bruk av ulike typer faguttrykk. Nær 80% av informantene etterlyser økt proaktivitet i forhold til nyhetssaker og bedre informasjon om særlig trusselbilde fra ulike typer stråling.

I en samlet vurdering av Strålevernets informasjonspraksis svarte samtlige informanter at de var svært eller nokså fornøyd, men ingen svarte at de var lite eller ikke fornøyd.

Tiltak

På spørsmål om viktigste tiltak for å forbedre informasjonsfunksjonen, var det mange som var opptatt av at Strålevernet bør videreføre sin gode praksis. Øvrige forslag går særlig på tiltak for å gjøre informasjonen mer forståelig og en mer offensiv informasjonspraksis. Blant tiltakene inngår bl.a. forslag om forbedringer av hjemmesiden, etablering av bildearkiv, klarere kriterier for bruk av lokale og regionale medier, bedre samordning av informasjonspraksis mellom Strålevernet og Institutt for energiteknikk, større åpenhet for alternative faglige vinklinger og offentliggjøring av tilsynsrapporter.

2. Innledning

2.1 Mål

Målet med foreliggende medieundersøkelse har vært å kartlegge brukernes opplevelser av Strålevernets informasjonspraksis. Med brukere menes journalister og reportere i alle typer redaksjoner som løpende mottar informasjon fra Statens strålevern. Hensikten med undersøkelsen har vært å få tilbakemelding på etablerte kommunikasjonskanaler og de ansattes rolleutøvelse overfor presse og media. Undersøkelsen omhandler Strålevernets informasjonspraksis i en normalsituasjon. Alle intervjuer ble tatt opp i august og de første dagene i september, før de siste aktuelle hendelser på en atomubåt i Nord-Norge og ved forskningsreaktoren på Kjeller.

2.2 Problemstillinger

Til undersøkelsen ble det i samarbeid med informasjonssjef laget et strukturert spørreskjema med følgende måletemaer:

- Kontaktmønster mot personell i Strålevernet
- Tilgjengelighet til pressekontakter og fagpersonell
- Bruk av ulike informasjonskilder, herunder pressemeldinger, hjemmeside, postjournal og annen informasjon fra Strålevernet
- Kanalvalg for informasjonsspredning
- Kvalitet på hjemmeside
- Informasjonspraksis, herunder inntrykk av serviceinnstilling, forståelighet, pålitelighet, åpenhet, kritikkverdig adferd og proaktivitet
- Samlet vurdering og forslag til tiltak

Spørreskjemaet ble utformet med sikte på kvantitativ måling på hovedindikatorene. Det ble i tillegg lagt opp til oppfølgende spørsmål for å kartlegge nærmere begrunnelser og forklaringer. Ved oppstart av intervjuingen ble det foretatt et par prøveintervjuer med etterfølgende justeringer i skjemaet. Fullstendig spørreskjema følger som vedlegg til rapporten.

2.3 Metodisk tilnærming og datagrunnlag

Foreliggende undersøkelse er gjennomført på følgende måte:

- Det er gjennomført telefonintervju i regi av ansvarlig konsulent med til sammen 33 informanter. Disse representerer ulike redaksjoner innenfor TV, radio, riksdekkende aviser, region- og lokalaviser, nettredaksjoner, nyhetsbyråer og fagpresse.
- Målgruppen har vært journalister og reportere i redaksjoner som mottar presseinformasjon fra Strålevernet. Utvalget har framkommet ved at det ble tatt utgangspunkt i en bruttoliste med oversikt over alle redaksjoner som mottar pressemeldinger fra Strålevernet. Redaksjonslisten ble supplert med aktuelle navn fra informasjonssjef, bl.a. på bakgrunn av en kartlegging av alle mediehenndelser i 2006. Bruttolisten inneholdt over 100 ulike redaksjoner.
- I samarbeid med informasjonssjef ble det foretatt en prioritering av de viktigste redaksjonene med vekt på riksdekkende TV og radio, riksavisene, nettredaksjoner og et utvalg region- og lokalaviser, sistnevnte bl.a. i Finnmark, Halden og på Romerike. Det ble også satt som mål å gjennomføre intervju med de største nyhetsbyråene og fagpresse som har skrevet om strålevernssaker.

- I intervjuingen ble det i over halvparten av tilfellene søkt etter navngitte personer. I redaksjoner med flere kontaktpersoner og i tilfeller hvor vi ikke hadde navn å gå etter, søkte vi etter den personen i redaksjonen som har hatt mest med Strålevernet å gjøre.
- Intervjuene er gjennomført på telefon i perioden 8.august – 4.september 2006. Ekstern konsulent har vært i kontakt med over 70 ulike redaksjoner med sikte på sporing av intervjupersoner.
- Nettutvalget dekker med noen få unntak alle viktige riksdekkende medier og alle øvrige redaksjoner som var høyt prioritert på forhånd. Utvalget består av 20 nasjonale, riksdekkende redaksjoner (61%) og 13 redaksjoner med et regionalt eller lokalt nedslagsfelt (39%). I utvalget finner vi 9 redaksjoner i Nord-Norge, hvorav 3 i Finnmark. Lokalaviser i Halden og på Romerike er også representert. Samtlige redaksjoner har hatt en egen redaksjonell dekning av aktuelle strålevern saker. Mange av redaksjonene har også gjengitt pressemeldinger fra Statens strålevern eller stoff fra nyhetsbyråer som NTB og Avisenes nyhetsbyrå. Utvalgets sammensetning etter medietype framgår av tabellen nedenfor.
- Informantene i undersøkelsen er i de fleste tilfeller personer som enten har politikk og samfunnsfag eller miljø eller helse som spesialfelt. Mange har jobbet med strålevern saker over lang tid og har meget god kjennskap til Statens strålevern. Flere har hatt mange saker som spenner fra internasjonal atomsikkerhet og avfallspolitikk til mer hverdagslige saker om stråling fra radon, kraftledninger, mobiltelefoner eller soling og røntgen. Informantene fra særlig regional- og lokalpressen jobber ofte på mer generelle saksfelt og kan ha hatt mindre direkte kontakt med Strålevernet sammenliknet med riksdekkende medier. I utvalget inngår 2 redaksjonssjefer. Øvrige informanter har stillinger som journalist, reporter, prosjektleder eller korrespondent.
- Frafallet i undersøkelsen gjelder i hovedsak redaksjoner hvor kontakten i forhold til Strålevernet har blitt ivaretatt av flere personer eller at oppgitte kontaktpersoner har sluttet eller ikke var tilstede. I bare ett tilfelle opplevde vi at en informant nektet å delta i undersøkelsen. Begrunnelsen var i dette tilfellet av prinsipiell karakter dvs. at vedkommende generelt ikke deltar ved denne typen vurderinger av sine kilder. I alle øvrige tilfeller har vi kun møtt hjelpsomme og svarvillige informanter. Flere opplyste at de ser det som positivt at Strålevernet på denne måten ber om tilbakemelding og innspill på egen informasjonspraksis.
- I presentasjonen av undersøkelsen overfor informantene ble det opplyst at svarene fra den enkelte skulle behandles anonymt og at oppdragsgiver var ansvarlig for offentliggjøring av resultater.

Mediesegment	Antall	Prosent
TV	5	15
Radio	3	9
Riksavis	6	18
Region- og lokalaviser	11	33
Nettredaksjoner	3	9
Nyhetsbyråer	3	9
Fagpresse	2	6
Sum	33	100

Tabell 2.1 Nettutvalg fordelt på medietype.
Antall redaksjoner og andel av utvalget i prosent.

2.4 Presentasjon av resultater

Alle hovedresultater framgår av denne kommentarrapporten. Rapporten er tematisk inndelt etter temaene i spørreskjemaet. I presentasjonen tas det utgangspunkt i hovedfrekvensene og det redegjøres for evt. utslag mellom ulike medietyper og etter geografiske nedslagsfelt. Det gis også en oppsummering av svar på åpne spørsmål og andre synspunkter og forklaringer som framkom i samtalene.

3. Kontaktmønster og tilgjengelighet

3.1 Kontaktmønster

Med kontaktmønster mener vi i denne sammenheng kontakt med en av pressekontaktene i Oslo eller øvrig fagpersonell i Strålevernets organisasjon. Alle ble spurt om de hadde vært i kontakt med hhv. informasjonssjef, direktør, noen av avdelingsdirektørene og øvrig fagpersonell i hhv. Oslo, på Svanhovd og i Tromsø. Spørsmålene ble i utgangspunktet begrenset til ”i løpet av det siste 1-2 årene”. Det viste seg imidlertid at flere hadde problemer å huske når de sist hadde vært i kontakt med Strålevernet. I opptellingen av svarene er alle som i utgangspunktet svarte bekræftende regnet med selv om noe av kontakten kan ha skjedd tidligere enn angitt.

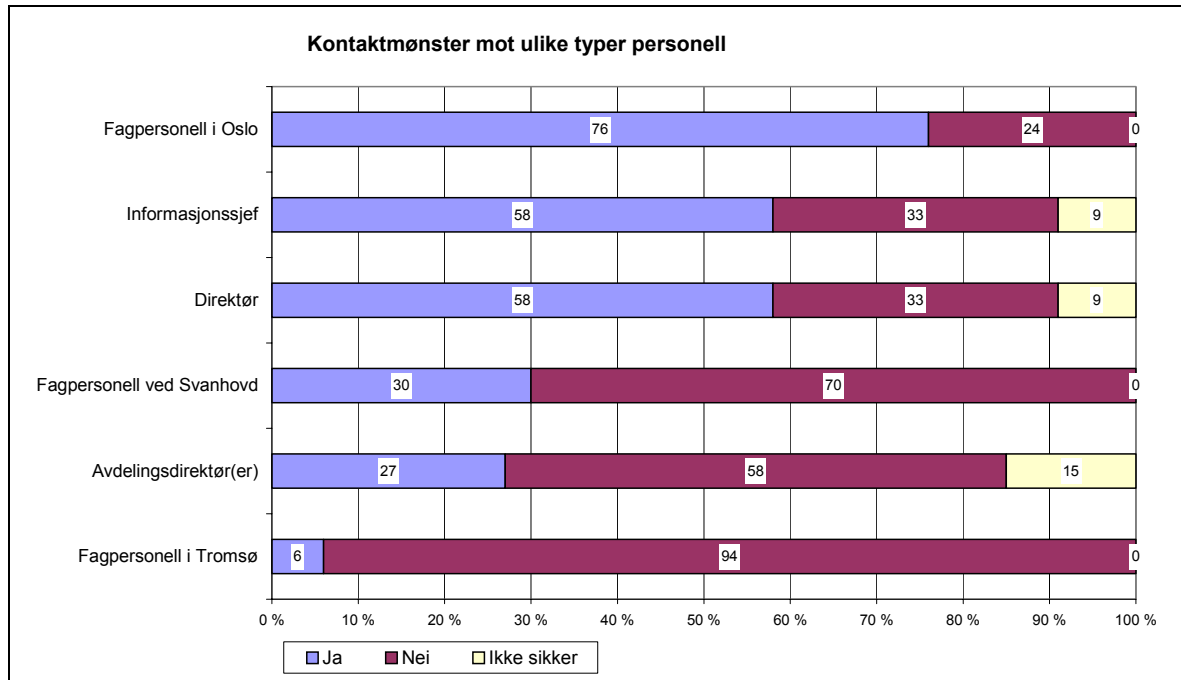
Som det framgår av figur 3.1 oppgir nærmere 60% av utvalget at de har hatt kontakt med hhv. informasjonssjef (Anne Marit Østreng) og direktør (Ole Harbitz). Nærmere 30% har hatt kontakt med én eller flere av avdelingsdirektørene (Per Strand, Martin Høiby eller Gunnar Saxebøl), mens 76% har hatt kontakt med øvrig fagpersonell i Oslo. En betydelig andel på 30% har også hatt kontakt med ansatte ved beredskapsenheten på Svanhovd, mens et fåtall på 6% har vært i kontakt med miljøenheten i Tromsø. Samlet for alle tre tjenestesteder har 90% av informantene vært i kontakt med fagpersonell.

Disse tallene dokumenterer at det er mange personer i Strålevernets organisasjon som har fungert som kontaktpunkter og informasjonsgivere overfor presse og media. God tilgang til ledelse og fagpersonell ble av mange framhevet som svært positivt og delvis særegent ved Statens strålevern i forhold til mange andre offentlige myndigheter, jf. nærmere omtale under tilgjengelighet nedenfor.

Tre forhold kan være viktig å være klar over ved tolkningen av tallene. For det første jobber mange journalister i team når de lager saker. Det betyr at tallene i denne undersøkelsen ikke er dekkende for redaksjonenes samlede kontaktfalte mot Strålevernet. Både pressekontaktene og fagpersonell har sikkert hatt kontakt med mange av redaksjonene som inngår i undersøkelsen, men ikke nødvendigvis vedkommende person som har vært informant. Fra intervjuene har vi ofte erfart at kontaktpersoner har sluttet eller at det er brukt praktikanter, vikarer eller freelancejournalister i dekingen av konkrete saker. Ledelse og ansatte i Strålevernet har ganske sikkert også en betydelig større kontaktflate mot andre redaksjoner og medier som ikke omfattes av undersøkelsen.

For det andre kan kontaktmønsteret gjenspeile rutiner for oppfølging av mediehenvendelser internt i Strålevernet, dels gjennom forhåndsinformasjon om kontaktpersoner i pressemeldinger og nyhetssaker på nettet, dels gjennom videreformidling av henvender fra informasjonssjef til andre organisasjonen. Dette er antakelig en viktig forklaring på at såpass mange oppgir at de har hatt kontakt med fagpersonell i Strålevernet.

For det tredje er det en viss usikkerhet knyttet til tallene fordi flere informanter hadde problemer med å huske nøyaktig hvem de hadde vært i kontakt med. Noen var usikre på om vedkommende var pressekontakt, direktør eller avdelingsdirektør eller tilhørte kategorien øvrig fagpersonell. Ingen i utvalget hadde imidlertid problemer med å huske kontakt med Svanhovd eller Tromsø.



Figur 3.1 Andel av utvalget som har hatt kontakt med ulike typer personell i Strålevernet i løpet av de siste 1-2 årene. Prosent. n=33

Bakgrunnstallene viser i hovedsak følgende:

- Representanter fra alle medietyper har hatt kontakt med fagpersonell i Oslo. Samtlige eller nesten samtlige nettredaksjoner, TV-stasjoner, riksaviser og region/lokalaviser oppgir at de har hatt kontakt med fagpersonell i Oslo. Medier i Halden, på Romerike og Nord-Norge har også hatt en bred kontaktflate mot fagpersonell. Ingen av informantene fra radioredaksjoner, nettredaksjoner og fagpresse opplyser at de har hatt kontakt med fagpersonell i Oslo.
- Mange typer medier har også hatt kontakt mot informasjonssjef og direktør. Samtlige radiostasjoner og de fleste TV-stasjoner og riksaviser bekrefter kontakt. Kontaktflaten mot region- og lokalvisene utgjør under halvparten av utvalget. Særlig direktøren har hatt bred kontakt mot medier i ”berørte” områder. Redaksjonene i Halden og på Romerike og flertallet av mediene i Finnmark og øvrige Nord-Norge oppgir at de har vært i kontakt med direktøren.
- Avdelingsdirektørene har hatt flest kontaktpunkter innenfor TV og riksaviser, i Halden og på Romerike og i Nord-Norge. Ingen radio- og nettredaksjoner oppgir at de har vært i kontakt med avdelingsdirektørene.
- Alle mediene i Finnmark og et stort flertall av mediene i Nord-Norge oppgir at de har hatt kontakt med fagpersonell ved Svanhovd. I utvalget finner vi bare to eksempler på kontakt med Svanhovd fra redaksjoner i Sør-Norge.

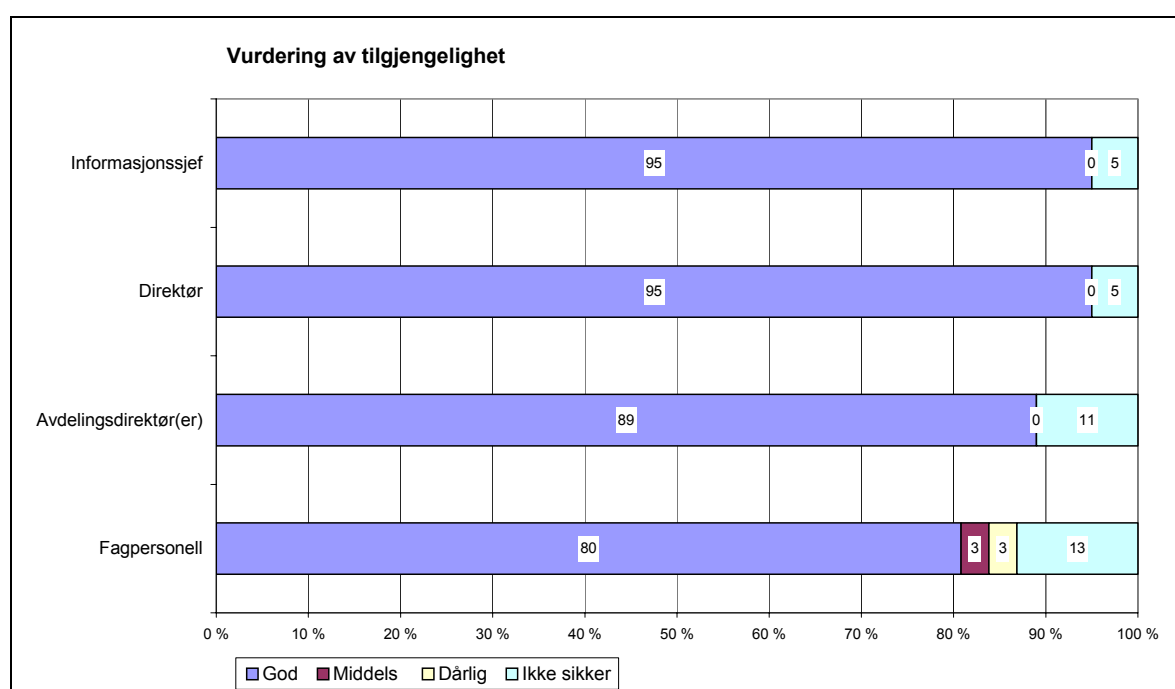
3.2 Vurdering av tilgjengelighet

Til alle som bekreftet kontakt med informasjonssjef, direktør, avdelingsdirektør(er) og fagpersonell, ble det stilt spørsmål om tilfredshet med tilgjengeligheten til den enkelte. Svarkategoriene var god, middels og dårlig, evt. ikke sikker.

Svarene er klart positive:

- Av 19 informanter som har hatt kontakt med informasjonssjef, svarte 18 at tilgjengeligheten var god, den siste var usikker.
- Av like mange som har hatt kontakt med direktøren, svarte også 18 at tilgjengeligheten var god, mens 1 var usikker.
- Av 9 med kontakt med en av avdelingsdirektørene, svarte 8 at tilgjengeligheten var god, 1 var usikker.
- Av 30 som har hatt kontakt med fagpersonell enten i Oslo, på Svanhøvd eller i Tromsø, svarte 24 at tilgjengeligheten var god. Blant de resterende finner vi 1 som svarte middels, 1 dårlig og 4 usikre.

Resultatene omregnet i prosent, framgår av figuren nedenfor.



Figur 3.2 Vurdering av tilgjengelighet til ulike typer personell i Strålevernet. Prosent. n=9-30

Legger vi til andre inntrykk og vurderinger fra samtale, framkom mange superlativer om tilgjengeligheten til pressekontakter og fagpersonell. Om pressekontaktene ble det sagt at ”jeg alltid har fått raske og gode svar” og at det er svært positivt at mobilnummer til direktøren og de andre ligger ute. Både direktøren og avdelingsdirektørene ble framhevet som svært tilgjengelige, også på ukurante tidspunkter. Det ble sagt at direktøren er ”svært tilgjengelig, serviceinnstilt og rask i reaksjonen”. Flere eksempler på uvanlig god tilgjengelighet framkom, bl.a. gjennom utsagn som ”jeg vet jeg kan ringe Ole når som helst” og ”en gang fikk jeg oppfølging av Ole midt i romjula”.

Flere vektla at det er svært positivt at Strålevernet bruker store deler av organisasjonen i sitt løpende informasjonsarbeid. I en samlet karakteristikk fra en tung og viktig medieaktør ble det sagt at ”Strålevernet er de mest proffe jeg har samarbeidet med i vanskelige saker, veldig tilgjengelige og raske”. Ganske mange framhevet at tilgjengeligheten til fagpersonell er god og det ble sagt at ”det er langt fra noen selvfølge sett i forhold til hva vi opplever i møte med andre offentlige myndighetsorganer”.

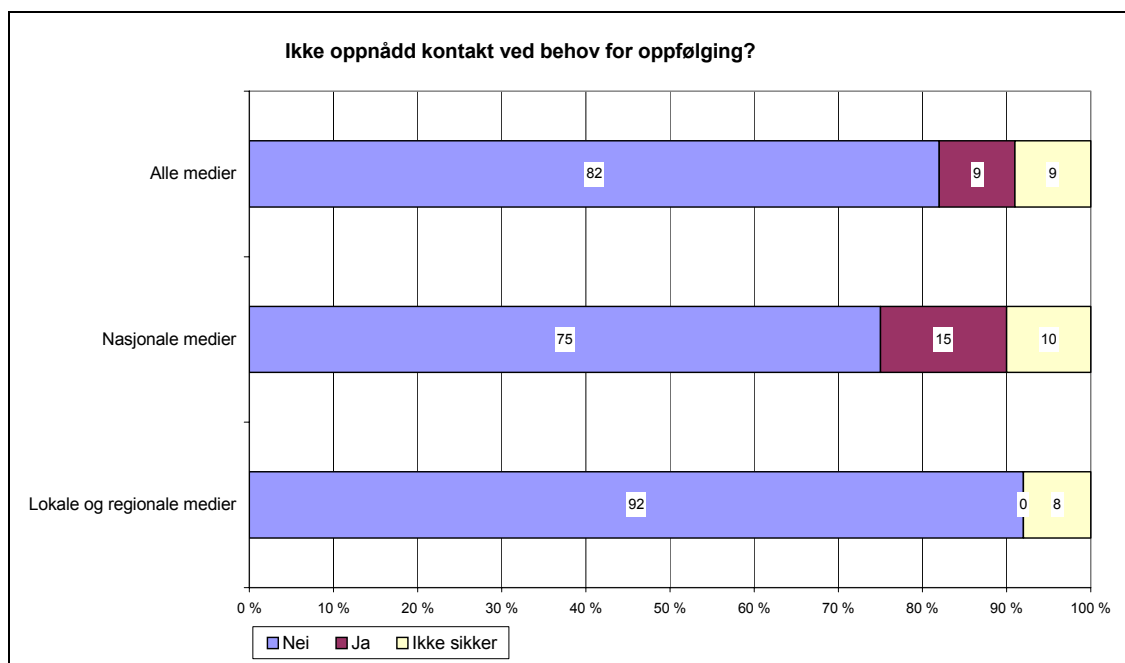
Når det gjelder informasjonssjefens rolle, ble det sagt at det er viktig at noen tar ansvar for tilrettelegging og videreformidling av henvendelser og at dette har fungert utmerket. Fra en informant ble det også framhevet at vedkommende hadde fått god hjelp og oppfølging fra sentralbordet i sporing av rett person. Det ble sagt at møtet med sentralbordet er viktig for journalister og understreket at ”de som jobber der bør ta ansvar, tenke service og ikke skjærming”.

De eneste kritiske merknader gjaldt erfaringer med at det tok for lang tid eller at det ikke ble oppnådd kontakt med fagpersonell som skulle være tilgjengelig. Merknadene kommer fra en reporter i radio og en journalist i fagpressen. Det ble sagt at det ”er greit at vi ikke kan få svar med en gang, men det er da veldig viktig at jeg får en tilbakemelding på om og evt. når noen kan svare”. I det store bildet rokker dette ikke ved at de aller fleste har et til dels meget godt inntrykk av tilgjengelighet til både ledelse og ansatte i Strålevernet.

3.3 Negative opplevelser?

Av 33 informanter var det bare 3 som svarte bekreftende på et spørsmål om det har hendt at de ikke har klart å komme i kontakt med noen i Strålevernet for å få oppfølging. 27 informanter avkreftet at dette noen gang har forekommet, mens 3 var usikre. Alle de tre som svarte bekreftende var ansatt i en riksdekkende redaksjon, hhv. en TV-kanal, en nettredaksjon og et nyhetsbyrå. Omregnet i prosent betyr det at over 80% av informantene aldri har opplevd at de ikke har oppnådd kontakt ved behov for oppfølging.

Disse tallene bekrefter at det finnes svært få journalister som har opplevd manglende tilgjengelighet til Strålevernet. Tallene tyder også på at tilgjengeligheten til ledelse og ansatte i Strålevernet har vært god over lenger tid. Flere journalister med lang fartstid og inngående kjennskap til Strålevernets arbeid, opplyste likevel at det ikke alltid har vært slik, med referanse til perioden før Tsjernobyl. Flere informanter koblet den gode tilgjengeligheten til positive holdninger til journalister og spesiell dyktighet i informasjonsarbeid fra dagens ledelse i Strålevernet.



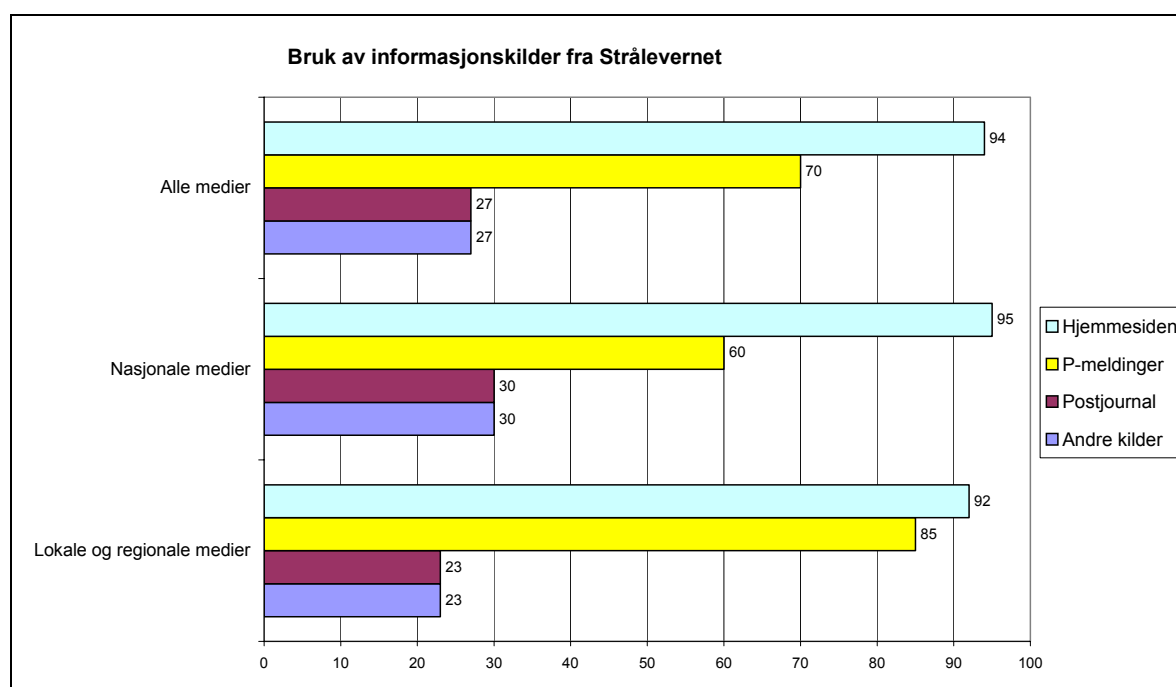
Figur 3.3 Andel som ikke har oppnådd kontakt ved behov for oppfølging, alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

4. Kildebruk og kanalvalg

4.1 Bruk av ulike informasjonskilder

Alle informanter ble spurt om de har brukt følgende kilder fra Strålevernet i sitt arbeid: Pressemeldinger, postjournalen og hjemmesiden. Det ble også spurt om det finnes andre viktige kilder fra Strålevernet, med referanse til f.eks. StrålevernInfo, strålevernrapporter eller andre publikasjoner.

Av svarene i figuren nedenfor går det fram at nesten alle har brukt hjemmesiden og et stort flertall har brukt utsendte pressemeldinger i sitt arbeid. Pressemeldinger har et større og bredere nedslagsfelt blant regionale og lokale medier enn blant nasjonale. Bakgrunnstallene viser at det særlig er riksdekkende TV og radio med tillegg av nettredaksjoner som i mindre grad har brukt pressemeldinger. For riksavisene finner vi samme høye frekvens for bruk av pressemeldinger som for region- og lokalaviser. Blant informanter fra region- og lokalpressen og nyhetsbyråene var det flere som sa at de leser alle pressemeldingene som kommer og at disse ofte gjengis direkte eller danner utgangspunkt for egne saker. Fra informanter i TV og radio og en del spesialiserte journalister i øvrige medier ble det hevdet at pressemeldinger ofte er lite interessante fordi de vet at de går til alle redaksjoner over hele landet. Noen bemerket også at det har vært sendt ut få pressemeldinger i det siste. ”Jeg tror de har sendt ut to pressemeldinger på et halvt år og det er ikke særlig imponerende, det må da ha skjedd mer på dette store saksfeltet?”



Figur 4.1 Andel av informantene som har brukt ulike informasjonskilder fra Strålevernet, alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

Når det gjelder innhold i pressemeldingene, framkom tre typer kommentarer:

- Noen mente at de har sett eksempler på ”ganske innholdsløse” pressemeldinger fra Strålevernet. Vi har inntrykk av at disse synspunktene særlig kom fra journalister med interesse for en spesiell sakstype og en spesialisert arbeidsform. Noen hadde tydeligvis forventninger om høyere aktivitet på eget ansvarsfelt og sitter med forventninger om at Strålevernet i større grad skal gi eksklusive tips og gjøre flere direkte henvendelser.
- Flere ga ros for at Strålevernet er flinke til å oppgi kontaktpersoner og linker til andre instanser for nærmere oppfølging i pressemeldingene.
- Det ble sagt at det er svært viktig å få med geografisk gyldighetsområde/stedsangivelse i pressemeldingene, altså informasjon om hvor det har skjedd noe og hvem hendelsen, målingene eller konsekvensene er relevant for. Fra særlig regionale og lokale medier ble det sagt at geografisk relevans er avgjørende for hvilke saker de dekker.

Av hele utvalget oppgir i underkant av 30% at de har brukt hhv. postjournalen og andre kilder fra Strålevernet. Når det gjelder postjournalen, finner vi brukere i alle medietyper unntatt fagpresse. De fleste av disse ser ut til å ha brukt postjournalen som ligger på hjemmesiden.

Når det gjelder bruk av øvrige kilder, ble det referert til både StrålevernInfo, strålevernrapporter, forskningsrapporter og annet skriftlig materiell som løpende offentliggjøres. Flere nevnte at de løpende følger med på ulike typer måleresultater.

Kvalitet og innhold på nett-tjenesten kommenteres nærmere nedenfor ut fra egne spørsmål om dette.

4.2 Kanalvalg for informasjonsspredning

Alle informanter fikk følgende spørsmål: *Strålevernet bruker i hovedsak e-post, fax og internett til å nå ut med løpende informasjon til presse og media? Er det en god måte å få informasjon på, eller bør de bruke andre kanaler?*

På dette spørsmålet var så godt som samtlige informanter enige om følgende:

- Strålevernet bør fortsette denne formen for løpende utsending av pressestoff til media
- Fax kan kuttes ut som kanal for informasjonsspredning. I utvalget finner vi bare én informant som sa at fax var en hensiktsmessig kanal.
- Direkte adressert e-post er den klart mest effektive distribusjonskanalen
- Samtidig publisering på hjemmesiden er viktig

Når det gjelder personlig adressering av post, var det litt ulike synspunkter på behovet for et oppdatert adresseregister. Noen anbefalte at Strålevernet bør satse på å ha et oppdatert e-postregister på de rette personer i flest mulig redaksjoner. Det ble sagt at dette er viktig ikke bare ved utsending av ordinært pressestoff, men også med tanke på opplæring og nettverksbygging blant interesserte journalister. Andre mente det var tilstrekkelig med uadressert mail til redaksjonen med henvisning til at redaksjonen har rutiner for å følge med på all mail, uansett hvor den kommer fra.

Med tanke på at vi i undersøkelsen har registrert flere som sier de til tross for positiv interesse ikke mottar løpende post, kan mulige tiltak gå på følgende:

- Strålevernet bør vurdere en mer aktiv markedsføring av muligheten for å stå på mailingliste. Det er et ansvar som alle i organisasjonen kan ta og det er mulig å bruke etablerte kanaler, både hjemmesiden og ved personlig kontakt. Hyppigere og mer

tydelig markedsføring av presselista kan foruten en mer oppdatert og treffsikker adresseliste også bidra til et positivt inntrykk av serviceinnstilling. Det er også viktig at pressetjenesten er allment godt kjent blant journalister av hensyn til hyppig skifte av personell i mange redaksjoner.

- Informasjonsheten bør kanskje vurdere å utarbeide en mer oppdatert liste med personlige e-postadresser på de viktigste mediekontaktene og vi tenker da særlig på de mest interesserte og ofte spesialiserte journalistene. Dette kan dreie seg om å holde en løpende oppdatert oversikt over rette personer i kanskje 20-30 redaksjoner.
- Som et generelt verktøy kan det også vurderes å etablere bedre rutiner for føring av en medielogg med oversikt over alle eksterne henvendelser fra presse og media. Foruten registrering av hva henvendelsen gjelder (sak) kan det være viktig å notere hvilken institusjon, redaksjon og navn på journalist som gjør henvendelsen. Et første skritt kan være å etablere en slik rutine for alle henvendelser som kommer til informasjonssjef.

4.3 Viktigste informasjonskanal

For å kartlegge kanalpreferanser nærmere, ble det stilt følgende spørsmål til alle: *Hvilken informasjonskanal har vært viktigst for deg i ditt arbeid i forhold til Strålevernet? Har det vært tilsendt informasjon (fax, e-post), nettet, personlig kontakt eller en annen kanal?*

På dette spørsmålet var et ingen som svarte ”annen kanal”. Regnet av alle som svarte på spørsmålet var det flest som svarte personlig kontakt (42%), dernest nettet (30%) og færrest tilsendt informasjon (24%). Vurderingene er litt forskjellige etter geografisk nedslagsfelt, jf. figuren nedenfor.

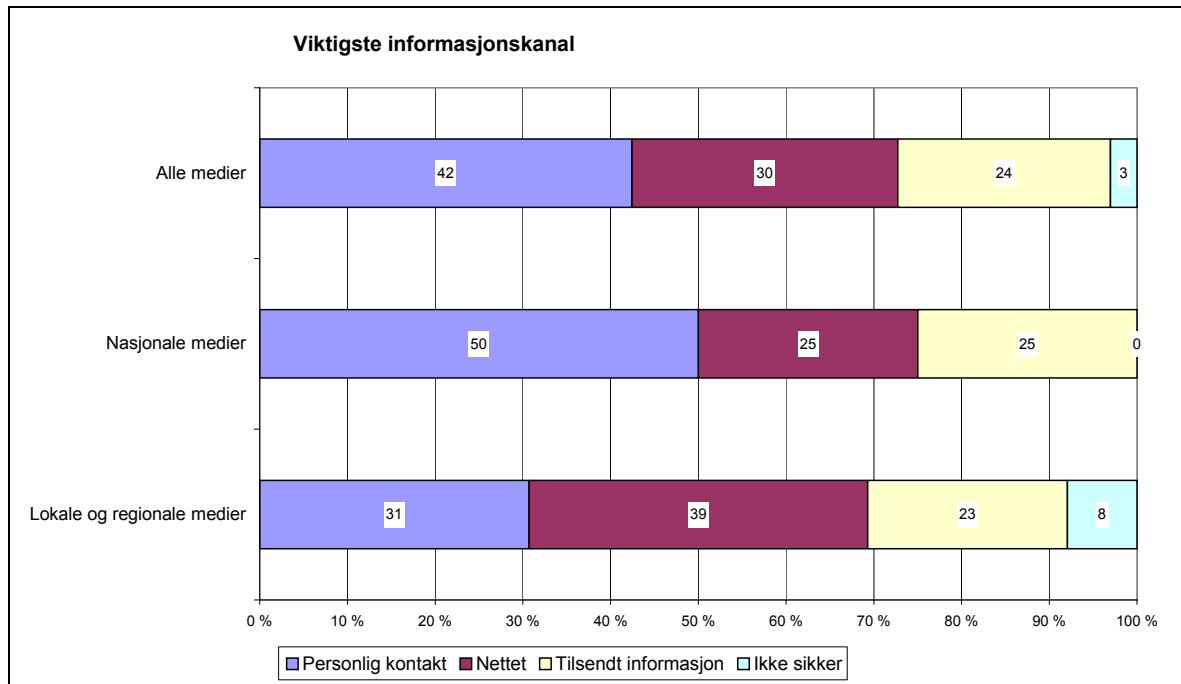
Bakgrunnstallene inneholder flere interessante trekk:

- Personlig kontakt er hyppigst nevnt av journalister i riksaviser, nettredaksjoner og TV
- Nettet er i liten grad nevnt av riksaviser og overhodet ikke nevnt av fagpressen
- Tilsendt informasjon er ikke nevnt av informanter fra TV og nettredaksjoner

I konkurranse med personlig kontakt og nettet er det kanskje overraskende mange som svarer tilsendt informasjon. At en fjerdedel av utvalget peker på løpende utsendelse av informasjon som den viktigste informasjonskanalen, underbygger at det er viktig å fortsette med denne tjenesten.

Forøvrig var det mange som kommenterte at det er vanskelig å plukke ut hva som er viktigst, særlig i valget mellom personlig kontakt og nettet. Ofte er det slik at de ulike kanalene er viktige i ulike stadier i arbeidet med en sak. Utsendt informasjon kan gi sporingsinformasjon for videre oppfølging, nettet brukes til ytterligere sjekking og kvalitetssikring, mens personlig kontakt kan være avgjørende i den endelige utformingen av saker.

Det kan konkluderes med at alle tre kanaler er høyt prioriterte og viktige å vedlikeholde, både adressert utsendelse til redaksjonene, en rask og oppdatert nett-tjeneste og tilgjengelige personer for oppfølging. Kvalitet på nett-tjenesten er tema i neste kapittel.



Figur 4.2 Andel av informantene som oppgir ulike informasjonskanaler som den viktigste i forhold til Strålevernet, alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

5. Kvalitet på hjemmeside

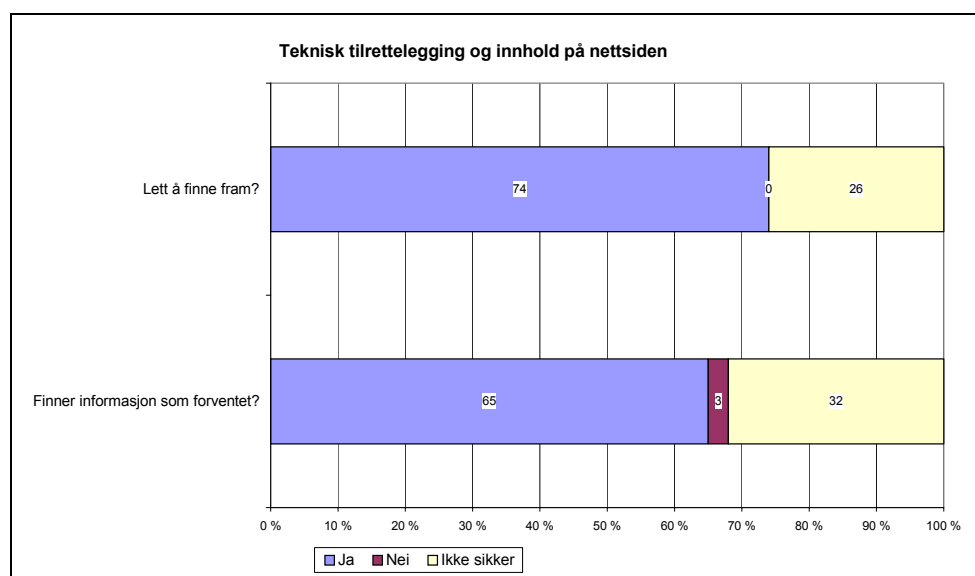
5.1 Hovedinntrykk

I undersøkelsen ble det stilt tre spørsmål om kvalitet på Strålevernets hjemmeside: Om det er lett å finne fram på siden (teknisk tilrettelegging), om brukerne finner den informasjonen de forventer å finne (innhold/relevans) og om kvaliteten vurderes som bedre eller dårligere enn tilsvarende nettsider hos sammenliknbare myndigheter (relativ kvalitet). Spørsmålene ble stilt til alle som oppga at de har brukt hjemmesiden i sitt arbeid dvs. 31 informanter.

Hovedinntrykket er at hjemmesiden har høy kvalitet både mht. til teknisk tilrettelegging og innhold. Et stort flertall på nærmere 70% mener kvaliteten på hjemmesiden er bedre eller minst like god i forhold til tilsvarende nettsider hos andre offentlige myndigheter. Flere av brukerne påpekte at hjemmesiden har blitt mye bedre etter den siste omleggingen i 2006. Det skal bemerkes at ganske mange hadde problemer med å vurdere teknisk og innholdsmessig kvalitet på stående fot. Svarene i absolutte tall var som følger:

- Samtlige brukere sa seg fornøyde med den overordnede tekniske tilretteleggingen av hjemmesiden. Av 31 brukere var det 23 som sa at de var fornøyde, mens 8 var usikre som følge av for dårlig kjennskap til siden.
- Med ett unntak var også samtlige brukere fornøyde med innholdet på siden. Av 31 brukere sa 20 at de var fornøyde, 1 var misfornøyd, mens 10 var usikre som følge av manglende oversikt.
- Et klart flertall av brukerne mente Strålevernet nå har en minst like god eller bedre hjemmeside sammenliknet med andre offentlige myndigheter. Av 31 brukere svarte 7 at hjemmesiden har en bedre kvalitet, 14 minst like god, 6 dårligere, mens 4 var usikre.

De fleste av brukerne som her har uttalt seg må oppfattes som hyppige brukere med relativt god kjennskap til hjemmesiden. I intervjuene var det flere som slo opp på siden mens de svarte som støtte for vurderingene. Nærmere forklaringer og kommentarer som ble gitt i samtalen oppsummeres i det følgende.



Figur 5.1 Vurdering av teknisk tilrettelegging og innhold på Strålevernets hjemmeside, alle medier. Prosent. n=33

5.2 Teknisk tilrettelegging

Når det gjelder teknisk tilrettelegging, ble det sagt at hjemmesiden er oversiktlig og lett å finne fram på. Det ble framholdt som viktig at siden ikke brukes til unødvendig informasjon eller spesielle effekter for å framheve eller markedsføre spesielle temaer. Det ble sagt at siden har en god inndeling i emneområder mht. ulike typer informasjon som kan være viktig for journalister. I tillegg til faglige emneområder gjelder det informasjon om Strålevernets organisasjon, tilrettelagt presseinformasjon, kontaktopplysninger osv.

Fra noen ble det sagt at postjournalen er tungvint å bruke med henvisning til at det ikke finnes søkemuligheter og at den er oppdelt i uker med et månedsbasert arkiv. Med referanse til at en del redaksjoner har tekniske hjelpemidler for overvåking av offentlige postjournaler, ble det sagt at Strålevernets postjournal bør inngå i et eksisterende samlet nettsted for offentliggjøring av postjournaler i det offentlige (EPJ).

For øvrig ble det framhevet som positivt at hjemmesiden har en rekke linker til andre relevante myndigheter og nettsteder. Flere opplyste at dette bidrar til at Strålevernets nettsted ofte brukes som hovedkilde i arbeid med saker hvor flere myndigheter kan være involvert.

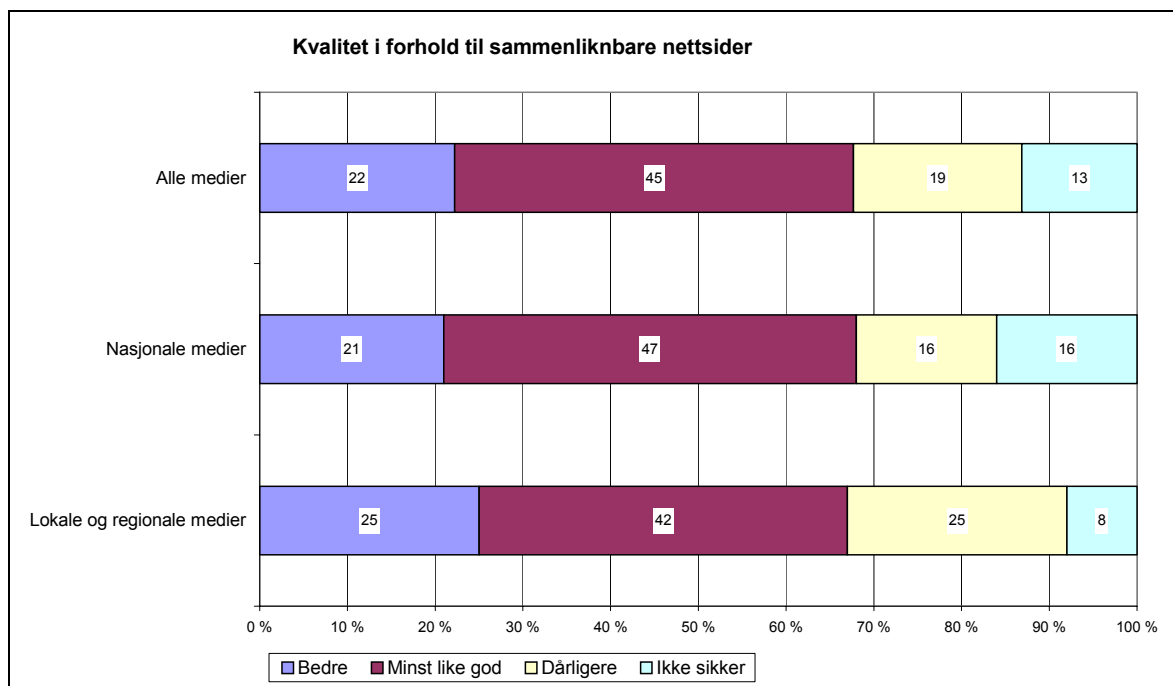
5.3 Innhold

Når det gjelder innhold, framkom tre forslag til forbedringer:

- Brukere i både riksdekkende og lokale medier etterlyste et bildearkiv og en mer aktiv tilrettelegging av bildestoff i tilknytning til nyhetssaker. Fra avishold og spesielt lokale medier ble det sagt at mangel på bilder ofte er et stort savn og at det brukes mye ressurser på å få tak i relevant billedstoff. Avisene var for øvrig opptatt av at bildekvaliteten må være ”høyoppløselig” og ”ikke vanlig internettbilder”. Fra en TV-stasjon ble det sagt at bildeservice fra Strålevernet handler om å bli bedt med ut i felt for å lage opptak, evt. at Strålevernet lager et videoarkiv fra viktige steder og historiske hendelser. Videoer fra konkrete hendelser kan gjerne være ”vanlig videokvalitet”.
- Mange etterlyste bedre forklaring av tekniske begreper og faguttrykk og noen var inne på at dette kunne ligge som et eget emneområde på nettsiden.
- Det ble etterlyst offentliggjøring av tilsynsrapporter, bl.a. med henvisning til praksis i Helsetilsynet.

5.4 Bedre eller dårligere enn andre hjemmesider?

Nedenfor er det laget en figur som viser svarfordelingen på spørsmålet om relativ kvalitet fordelt etter geografisk nedslagsfelt.



Figur 5.2 Vurdering av kvalitet på Strålevernets hjemmeside i forhold til tilsvarende sider hos sammenliknbare myndigheter. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=31

Av øverste søyle i figuren går det fram at nærmere 70% av de spurte mente at hjemmesiden er av minst like god eller bedre kvalitet enn tilsvarende sider hos andre offentlige myndigheter. Informantene som mente hjemmesiden er dårligere fordeler seg på fire medietyper (radio, riksavis, lokalavis og nyhetsbyrå). Årsakene til at hjemmesiden ble vurdert som dårligere hadde sammenheng med følgende forhold:

- Lite nyheter
- Savner bildemateriale
- Savner forklaring av tekniske begreper
- Dårlig søketeknologi
- Generelt ønske om bedre brukervennlighet for pressen, herunder gruppering og tilrettelegging av stoffområder for journalister

Til dette kommer at flere av de kritiske brukerne tydeligvis vurderte Strålevernets hjemmeside i forhold til de beste i offentlig sektor. For å ta nærmere rede på referanser ble det spurt om hvilke offentlige myndigheter som i dag har de beste hjemmesidene. Det ble da henvist til ”offentlige myndigheter på miljøområdet” og i flere tilfeller ble SFT eksplisitt nevnt.

Det siste kan ha sammenheng med at SFTs hjemmesider ble kåret til beste offentlige hjemmeside i 2005 i en kvalitetsvurdering i regi av Norge.no. Denne kåringen omfatter 700 offentlige nettstedet og er basert på ekspertvurderinger ut fra faglige kriterier som dekker tilgjengelighet, brukertilpasning og innhold. I 2005 fikk SFT 84 av 100 oppnåelige poeng og seks stjerner. Strålevernets nye nettsider har ikke vært kvalitetsvurdert av Norge.no.

Selv om Strålevernet nå får gode kvalitetsvurderinger fra brukere innenfor media, kan det være nyttig å følge med på denne typen eksterne ekspertvurderinger. Oversikt over kriterier og resultater er å finne på Norge.no.

6. Vurdering av informasjonspraksis

6.1 Problemstillinger

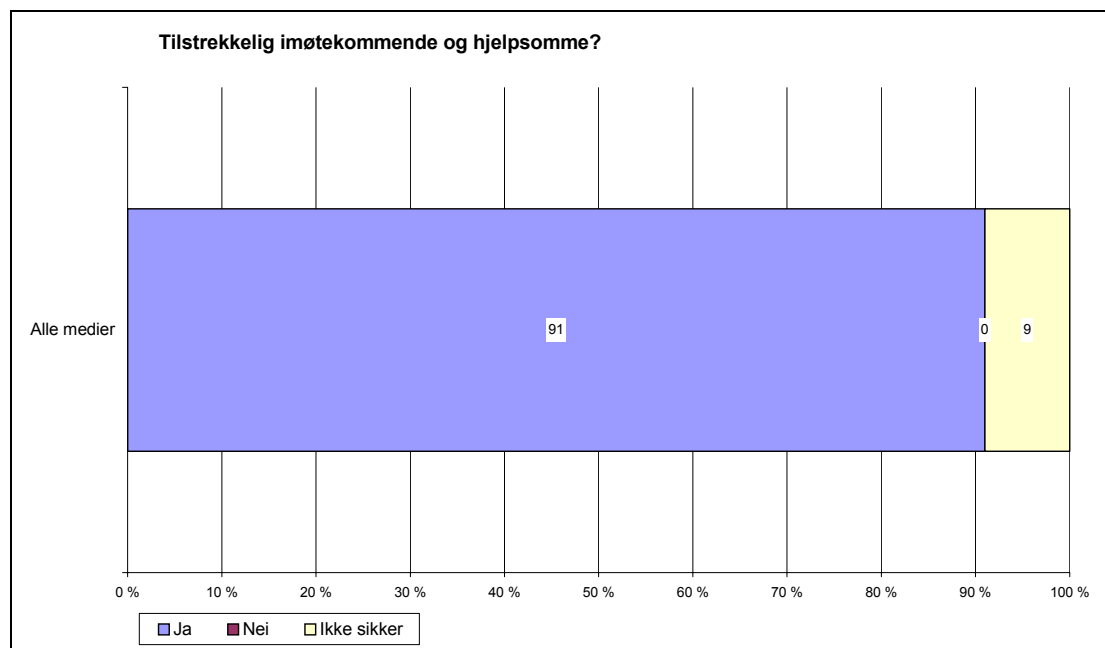
En viktig del av undersøkelsen handlet om å få tilbakemelding på Strålevernets informasjonspraksis. Med informasjonspraksis menes serviceinnstilling i møte med journalister, evne til å gi forståelig og pålitelig informasjon, praktisering av åpenhet og likebehandling av presse og media. Det ble også stilt et spørsmål om Strålevernets evne til å ta initiativ og være proaktive i informasjonsarbeidet. Svarene på disse spørsmålene presenteres i det følgende.

6.2 Serviceinnstilling

Spørsmålet om de ansattes adferd i møte med journalister lød: *Hva med serviceinnstilling, er de tilstrekkelig imøtekommende og hjelpsomme?*

Svarene går entydig i positiv retning: Av 33 svarte 30 ja på spørsmålet, ingen svarte nei, mens 3 var usikre. Det betyr at 90% har gode erfaringer med Strålevernets evne til å yte god service i møte med journalister. En rekke eksempler på god serviceinnstilling ble nevnt i samtalen, både fra ledelsen og pressekontaktene, men også fra fagpersonell og sentralbordet. Det ble sagt at Strålevernet viser velvilje og står på for å gi kommentarer og forklaringer. Det ble vist til at Strålevernet har tatt jobben med å framskaffe gamle rapporter og arkivmateriale og at de har vært erflinke til å tipse om andre som kan gi informasjon i konkrete saker. I en samlet karakteristikk ble det sagt at Strålevernet ”har høy informasjonskompetanse”.

Fra samtalen har vi noen få eksempler på at noen har ventet i lengste laget for å få oppfølging eller kommet på avveie ved sporing av riktig person. Det ser ut til at dette har vært situasjonsbetinget og ga ikke grunnlag for at noen hadde et negativt inntrykk av serviceinnstilling. De tre usikre svarte at de hadde hatt for lite direkte kontakt til å kunne vurdere spørsmålet.



Figur 6.1 Vurdering av serviceinnstilling i Strålevernet, alle medier. Prosent. n=33

6.3 Forståelighet

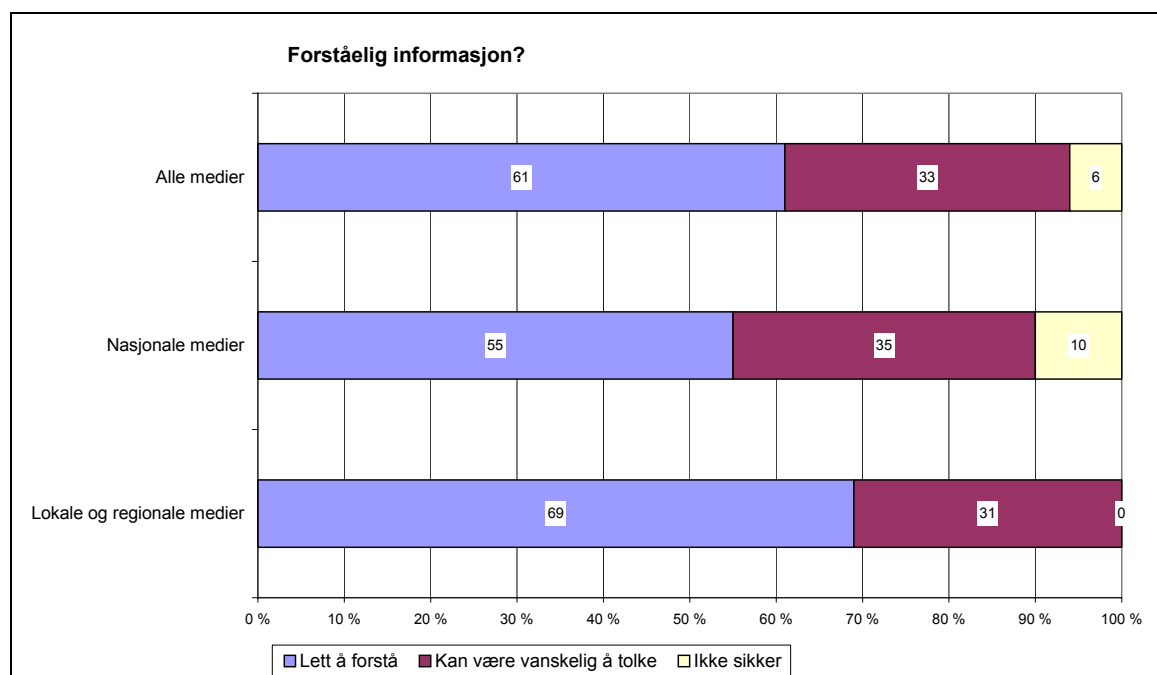
Spørsmålet lød: *Mener du informasjonen fra Strålevernet er lett å forstå, eller kan den være vanskelig å tolke?*

På dette spørsmålet svarte 20 at informasjonen er lett å forstå, 11 mente den kan være vanskelig å tolke, mens 2 var usikre på spørsmålet. Hovedårsaken til at en tredjedel av utvalget hadde innvendinger var at informasjonen for ofte preges av vanskelige faguttrykk og tekniske målebegreper. Selv fra spesialister med lang erfaring ble det sagt at strålevernsaker ofte er utfordrende å presentere på innsiktsfull og folkelig måte. Selv om flertallet sa at de som regel ikke hadde problemer med å forstå informasjonen, var det flere som etterlyste bedre veiledning i tekniske begreper og faguttrykk.

På spørsmål om hvordan dette bør gjøres, ble det sagt at Strålevernet generelt bør være nøye med språkføring i pressemeldinger og annen informasjon som har journalister eller allmenheten som målgruppe. Det ble foreslått at Strålevernet bør lage et eget emneområde om måleenheter og faguttrykk på nettet og noen så for seg hyppigere bruk av linker til nærmere forklaringer i tilknytning til saker hvor informasjonen kan være vanskelig tilgjengelig. Fra flere ble det sagt at dette handler om å forenkle og gjøre det lettere for journalister å drive kvalitetssikring. Noen påpekte at mer vekt på forklaringer og ulike typer støtteopplysninger kan medføre at det blir mindre behov for personlig kontakt.

Informanter som ment informasjonen kan være vanskelig å tolke kommer fra alle aktuelle medietyper. Av bakgrunnstallene ser vi at informantene fra riksmidier faktisk er litt overrepresentert i denne gruppen sammenliknet med regionale og lokale medier, jf. figuren nedenfor.

For øvrig var det mange som påpekte at god tilgjengelighet til ledelse og fagpersonell og videreføring av den gode servicekulturen som er etablert i Strålevernet, er avgjørende for å sikre forståelig og korrekt informasjon.

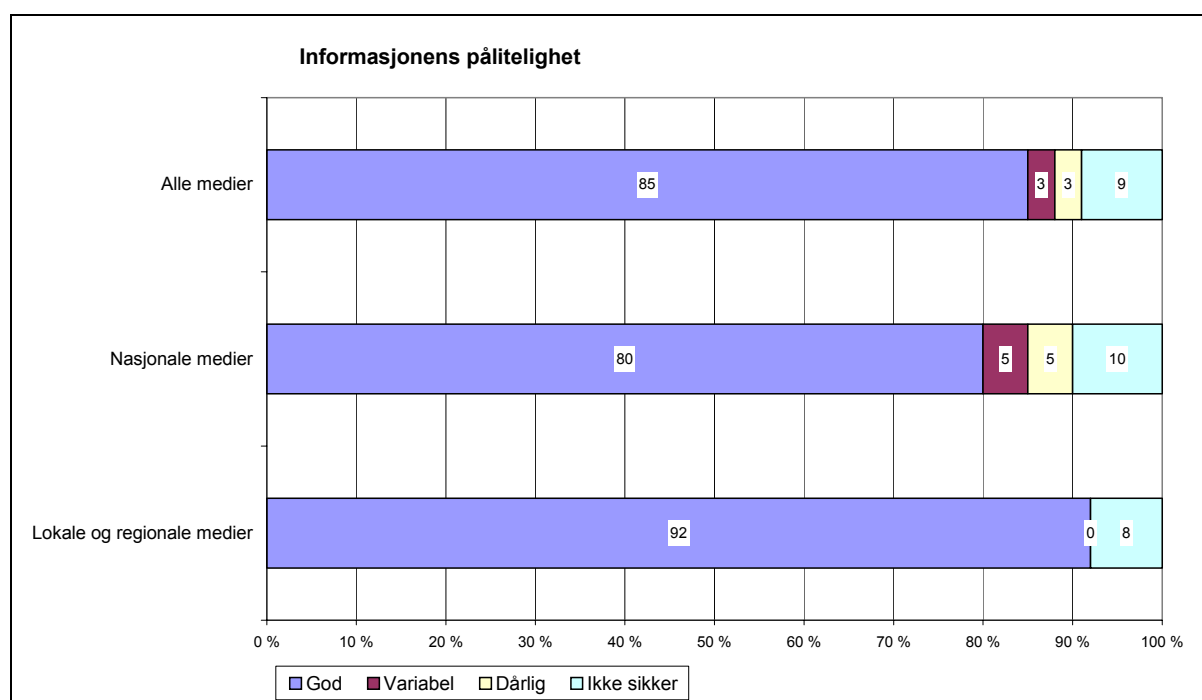


Figur 6.2 Svar på spørsmålet om informasjonen er lett å forstå eller kan være vanskelig å tolke. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

6.4 Pålitelighet

I undersøkelsen ble det stilt to spørsmål om pålitelighet, ett om hvor pålitelig informasjonen fra Strålevernet har vært (god, variabel eller dårlig) og ett om hvem informantene ville stole mest på dersom det kom motstridende informasjon om en strålevernssak fra norske myndigheter og for eksempel miljøvernorganisasjoner eller andre kilder. Spørsmålene ledet til mange interessante samtaler og svarene gjenspeiler litt ulike vurderinger.

På det første spørsmålet svarte 85% at påliteligheten har vært god, 6% at den har vært variabel eller dårlig, mens 9% var usikre. De kritiske utgjør 2 informanter, begge fra riksaviser. De usikre utgjør tre informanter fra hhv. en radiostasjon, et nyhetsbyrå og en fagpresseredaksjon. Usikkerhet hadde sammenheng med manglende kjennskap og at noen hadde vanskelig med å ta stilling til spørsmålet på stående fot. Det er grunn til å merke seg at fire av fem som enten svarte at de var kritiske eller usikre kommer fra riksdekkende medier.



Figur 6.3 Vurdering av informasjonens pålitelighet. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

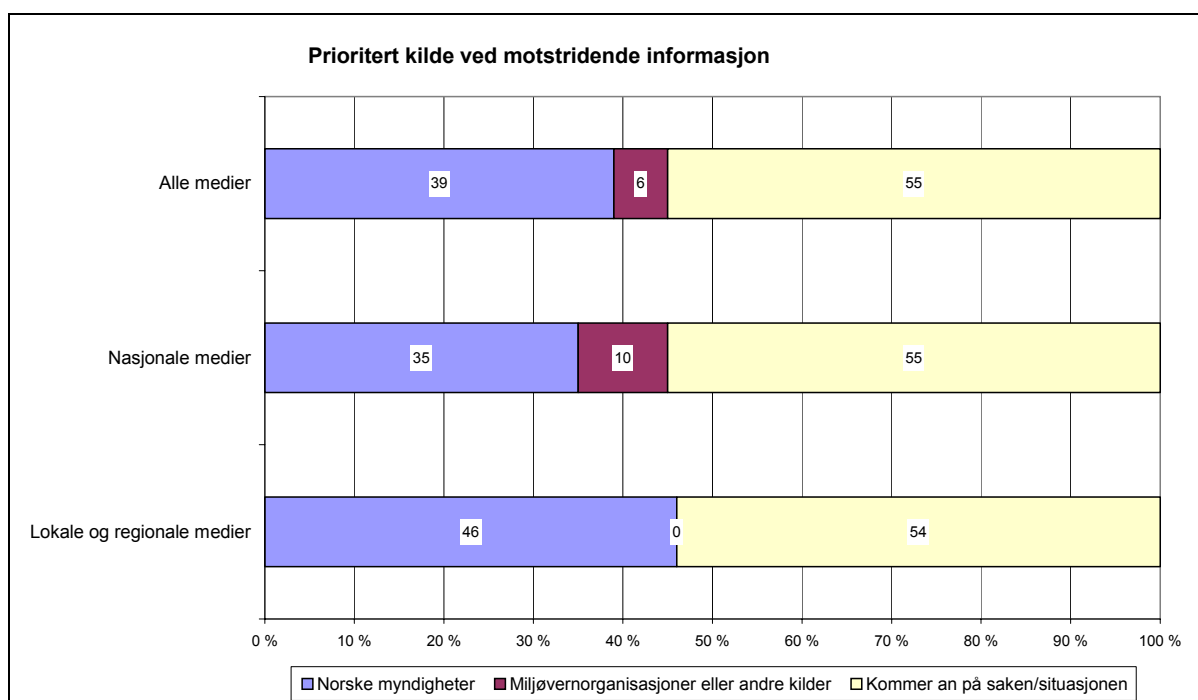
Som begrunnelse for at påliteligheten ikke alltid har vært god ble det sagt at Strålevernet har tradisjon for å være tilbakeholdne i de store og viktige spørsmålene om internasjonal atomsikkerhet og forurensning. ”Av erfaring kan vi ikke være sikre på at de forteller hele sannheten” og det ble i denne sammenheng referert til historiske saker, både eldre saker i forhold til Russland og informasjonshåndteringen etter Tsjernobyl. Fra noen ble det imidlertid framholdt at ”Strålevernets historie gjør at de stadig må bevise sin pålitelighet”. Strålevernets håndtering av nyere saker i forhold til Russland, Sellafield eller andre større saker ble i denne sammenheng ikke nevnt som begrunnelser. Hovedinntrykket fra samtalen er at det meste av denne skepsisen er historisk begrunnet og ikke direkte knyttet til dagens informasjonspraksis.

Videre framkom også kritikk mot at Strålevernet er for lite åpne i møte med alternative faglige vurderinger i saker som omhandler hverdagsstråling. Det gjelder typisk i saker om helsemessige konsekvenser av eksponering for stråling fra for høyspentledninger, mobiltelefoner eller røntgen, m.a.o. saker der sannsynligheten for skade kan være liten, mens

konsekvensene av positive sammenhenger kan være store. Det ble sagt at ”jeg mener de noen ganger er for negative og for avvisende i forhold til alternative faglige tilnæringer”. Og videre: ”Jeg skjønner at de er redde for å skake opp folk og at det er viktig å være kritisk til alternativ forskning, men jeg mener historien gang på gang har vist at myndighetene har vært for lite åpne for andre tilnæringer og tatt feil”. Det ble også sagt at Strålevernet gjerne kan være faglig bestemte i konkrete saker, men at det samtidig er viktig å vise åpenhet og forståelse for at det er mulig å komme fram til andre konklusjoner. Det går an å være ”steinhard i konklusjonene, men samtidig ydmyk i forhold til andre som måtte mene noe annet”.

Det er viktig å understreke at disse kritiske merknadene kommer fra et lite mindretall av utvalget. Fra flertallet ble det i en rekke samtaler sagt at det har skjedd store endringer i åpenhet og informasjonspraksis etter Tsjernobyl og at dagens ledelse i Strålevernet med sin adferd bidrar til at informasjonen blir vurdert som pålitelig.

På det andre spørsmålet, om hvem informantene ville stole mest på ved motstridende informasjon, svarte 39% myndighetene, 6% miljøvernorganisasjoner eller andre kilder og hele 55% at det kommer an på sakens karakter eller den aktuelle situasjonen. Blant regionale og lokale medier var det ingen som svarte miljøvernorganisasjoner eller andre kilder og en større andel som svarte myndighetene sammenliknet riksdekkende medier, jf. figuren nedenfor.



Figur 6.4 Vurdering av hvilken kilde informantene ville stole mest på ved motstridende informasjon om en strålevern sak. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

En dominerende holdning var at sakens karakter, herunder hva det kommer motstridende informasjon om, fra hvem og på hvilken måte, vil være avgjørende for hvem man ville stole mest på. Fra flere ble det sagt at pressens oppgave er å være kritisk til alle parter og at faglig eller politisk uenighet kan være interessant og danne grunnlag for gode og opplysende saker. En utbredt holdning var at ”i slike tilfeller ville jeg presentert synspunkter fra alle involverte”. Svarene ble også begrunnet med at miljøvernorganisasjoner som Bellona kan ha gode kilder, spesielt i Russland, og at dette flere ganger har dannet grunnlag for viktige saker. Om Bellona

ble det videre sagt at ”de puster Strålevernet i nakken”. Noen sa også at ”det har Strålevernet bare godt av”.

Preferanse for myndighetene var for en del helt åpenbart og ble av flere begrunnet med myndighetenes kompetanse og rolle som informasjonsgiver. Fra en del lokale og regionale medier, særlig i spesielt berørte områder av landet, ble det sagt at ”vi stoler ikke på Bellona og den slags organisasjoner” med begrunnelse at de handler ut fra manglende kompetanse og ofte kortsiktige og aktivistiske motiver. Det ble også vist til at Strålevernet har det beste kildematerialet med tilgang på faglige data og forskning fra alle deler av det nasjonale og internasjonale samfunn. Det ble videre sagt at Strålevernet gjennom sin gode informasjonspraksis stadig beviser at de tar et helhetlig ansvar. Samtidig var det også noen som understreket at Strålevernets pålitelighet er helt avhengig av at de stadig forer offentligheten med måleresultater og annen dokumentasjon og at ”de kan bli flinkere til å forklare trusselbildet for befolkningen”. Det ble presisert at dette er en løpende oppgave som bør prioriteres meget høyt.

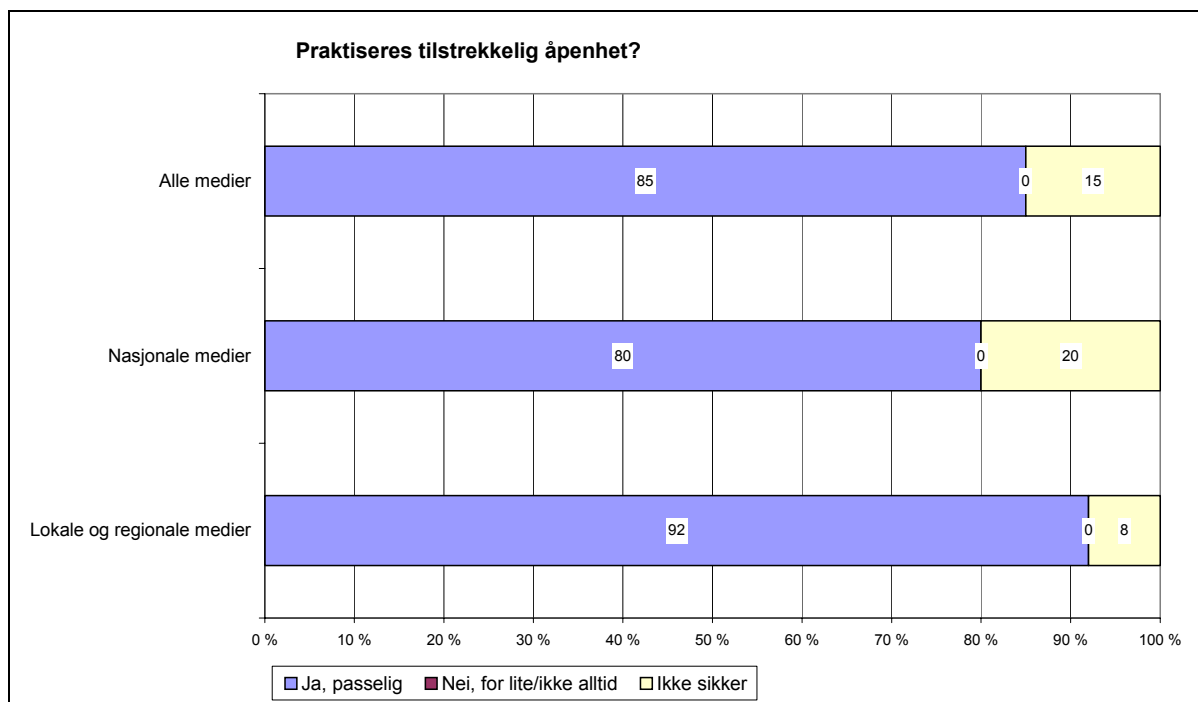
Blant de som svarte miljøvernorganisasjoner eller andre kilder, ble det dels vist til Bellona som en god og pålitelig kilde, dels til ”manglende” og ”villedende” informasjon fra Strålevernet i tidligere saker. Det ble også uttrykt grunnleggende og mer generell skepsis til myndighetene som informasjonsgiver fordi de ”de kan ha mye å skjule” i saker av nasjonal og internasjonal karakter. Fra samtale har vi inntrykk av at noen journalister har valgt en bestemt profil og en rolleforståelse som betyr at de jakter etter motkrefter og motinformasjon i forhold til myndighetene. Stråleversaker kan da være attraktivt å jobbe med fordi saksfeltet kan inneholde temaer med et stort helsemessig, politisk eller økonomisk konfliktmateriale.

6.5 Åpenhet

Spørsmålet om åpenhet lød: *Praktiserer Strålevernet tilstrekkelig åpenhet i forhold til presse og media?* Svarene dokumenterer en viktig side ved dagens informasjonspraksis i Strålevernet: 85% svarte ja, ingen svarte nei på spørsmålet, mens 5 var usikre.

I samtale ble det tegnet et bilde av et skift i åpenheten som noen tidfestet til ”etter Tsjernobyl”, mens andre knyttet endringen til dagens ledelse i Strålevernet. Flere fortalte historier om at Strålevernet tidligere har vært ”et lukket propagandaorgan for regjeringen” og at den kalde krigen var preget en ”masse politisk styrt informasjon”. Det ble av flere vektlagt at dette er historie og at dagens ledelse i Strålevernet praktiserer åpenhet i de store spørsmålene på en tillitsfull måte. Noen var inne på at Strålevernet kan bli flinkere til å legge ut informasjon om for eksempel tilsynsrapporter, men det lå ikke noen tung kritikk mot manglende åpenhet i dette.

De som var usikre på spørsmålet forklarte som regel at dette hadde sammenheng med lite kontakt og manglende kjennskap til rutiner for offentliggjøring av informasjon.



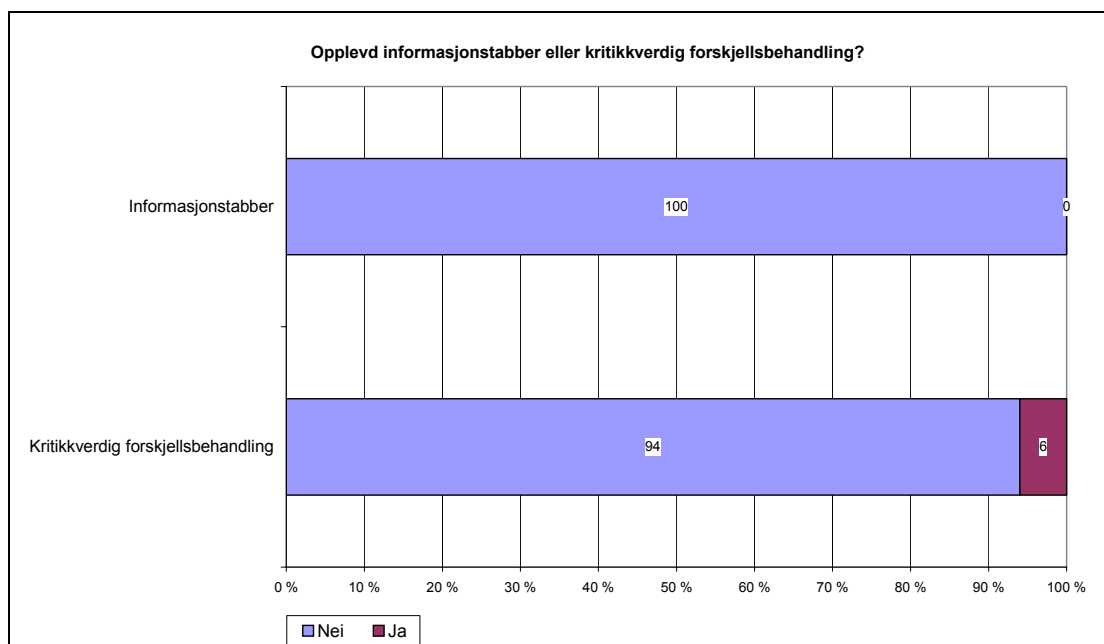
Figur 6.5 Vurdering av Strålevernets praktisering av åpenhet i forhold til presse og media. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

6.6 Kritikkverdig adferd

Følgende spørsmål ble stilt: *Har du noen gang opplevd informasjonstabber eller kritikkverdig forskjellsbehandling av media fra Strålevernets side?* 94% svarte nei på begge deler, mens 6%, som utgjør 2 informanter, svarte ja på spørsmålet om de har opplevd kritikkverdig forskjellsbehandling fra Strålevernets side. En av disse kom fra lokalpresse, den andre fra fagpresse. Forklaringene som ble gitt var dels knyttet til at en lokalavis følte at den ”stiller bakerst i køen” og bl.a. ikke fikk være med på en tilrettelagt tur til Russland. For øvrig ble forskjellsbehandling gitt en mer generell begrunnelse i form av at ”vi merker at de er glad i Aftenposten”.

Av andre informanter ble det sagt ulike ting som kan bidra til å belyse hva som oppfattes som kritikkverdig forskjellsbehandling. En av informantene uttrykte: ”Vi utsettes stadig for forskjellsbehandling, at myndighetene prioriterer de store mediebedriftene, men det er ikke nødvendigvis noe kritikkverdig i det. Det er først når informasjonsstrategien blir viktigere enn offentlighetsloven, at man kjøper seg gode relasjoner med informasjon som byttemiddel, eller at man vraker den som kommer først til fordel for en større aktør at det blir kritikkverdig”. En annen var inne på at det er avgjørende hvilken vei henvendelsene går dvs. at det er legitimt å forskjellsbehandle ut fra aktualitet og dekningsbehov dersom det ikke har oppstått noen konkurranse om saken. Hvis flere medier er på sporet av samme sak bør alle stilles likt. Dersom en liten avis graver frem og ber om oppfølging på viktig sak, bør den få like god og eksklusiv oppfølging som om den var en stor avis. Mange var inne på at det selvsagt er viktig at inngåtte avtaler holdes, uavhengig av medietype. Noen sa også at det er viktig at Strålevernet kan innrømme feil hvis man oppdager at det har skjedd noe galt eller dersom det oppstår tungveiende hensyn som gjør at man må omprioritere. Det ble nevnt at en kort tilbakemelding og evt. åpen samtale om dette vil bidra til at negative inntrykk ikke fester seg. ”Å vise åpenhet om feil og mangler, er å vise styrke” var det en som sa.

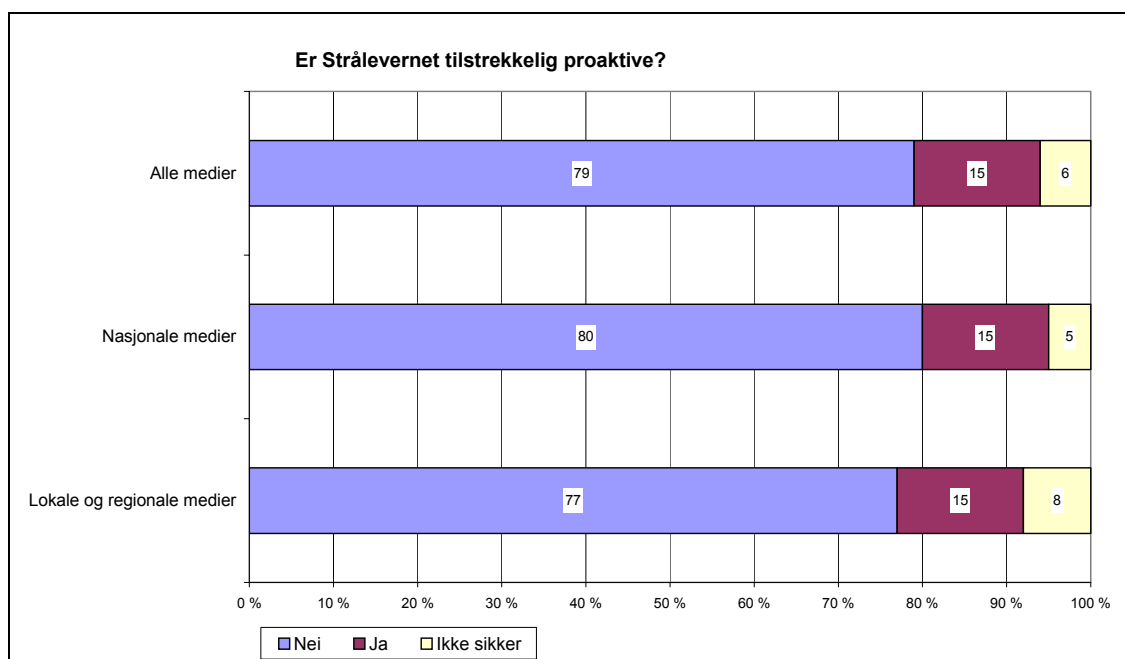
Vi merker oss for øvrig at ingen i utvalget har opplevd rene informasjonstabber i forhold til Strålevernet.



Figur 6.6 Svar på spørsmål om informantene har opplevd informasjonstabber eller kritikkverdig forskjellsbehandling av media fra Strålevernets side. Alle medier. Prosent. n=33

6.7 Proaktivitet

Hva som menes med proaktivitet framgår av følgende spørsmål: *Opplever du Strålevernet som en proaktiv informasjonsgiver dvs. er de tilstrekkelig offensive, setter de dagsorden i saker som det kan forventes at de er aktive i?* På dette spørsmålet svarte 79% nei, 15% ja, mens 6% var usikre. Av bakgrunnstallene går det fram at ønske om større aktivitet kommer fra alle typer redaksjoner.



Figur 6.7 Svar på spørsmål om informantene opplever Strålevernet som en proaktiv informasjonsgiver. Alle medier. Prosent. n=33

Minst fire typer forklaringer gikk igjen som begrunnelser for ønske om høyere aktivitet:

- At det periodevis kommer få nyhetssaker fra Strålevernet
- At Strålevernet kan bli flinkere til å tipse om kommende saker og være tidligere ute med informasjon. Det handler generelt om å informere om arbeid som startes opp, rapporter som kommer, når viktige saker skal behandles etc. Det handler også om å vurdere hvem som kan ha interesse av konkrete saker i tilfeller hvor det er aktuelt å gi tips til eller følge opp spesielle redaksjoner.
- At Strålevernet har et ansvar for å gjøre noe med generelt lite kunnskap og debatt om trusselbilde fra stråling. I samtalen ble det pekt på at dette først og fremst gjelder typiske strålefarer i hverdagen. Noen var også inne på behov for bedre informasjon overfor spesielt berørte områder av landet hvor risikoen for stråling er høyere enn ellers.
- At Strålevernet generelt bør bruke den gode informasjonskompetansen mer, ta initiativ og by på seg selv overfor presse og media.

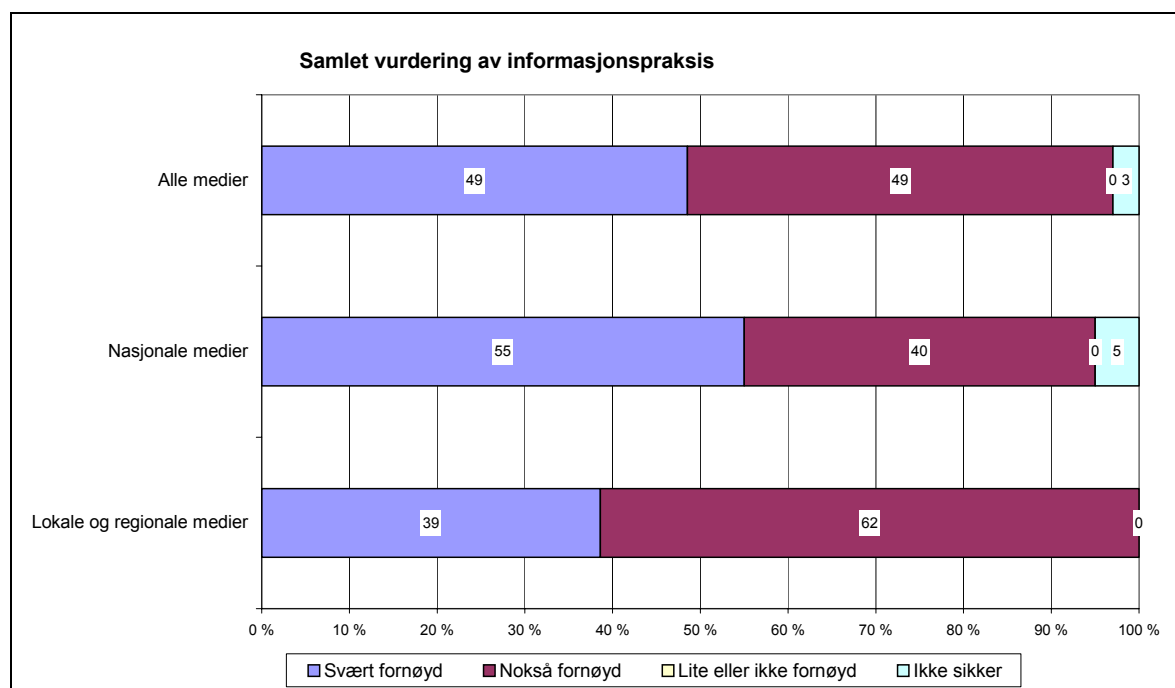
7. Samlet vurdering og forslag til tiltak

7.1 Samlet vurdering av informasjonspraksis

For å få en samlet vurdering ble det brukt følgende spørsmål: *Hvor fornøyd er du alt i alt med Strålevernets informasjonspraksis? Er du svært for fornøyd, nokså fornøyd, lite eller ikke fornøyd?* På spørsmålet svarte 16 informanter svært fornøyd, 16 nokså fornøyd, ingen lite eller ikke fornøyd, mens én informant var usikker.

Alle som svarte svært fornøyd på spørsmålet, ga uttrykk for positive oppfatninger på nesten samtlige indikatorer i undersøkelsen. Disse kan betraktes som mer eller mindre imponerte brukere. Fra disse ble det spesielt framhevet at Strålevernet scorer høyt på meget god tilgjengelighet og serviceinnstilling. I gruppen blant de nokså fornøyde var det flere som var i tvil om de skulle svare svært eller nokså fornøyd. I samtalen framkom ingen indikasjoner på at noen vurderte å svare lite eller ikke fornøyd. Vedkommende som var usikker påpekte at det var vanskelig å svare på grunn av lite direkte kontakt den siste tiden.

Av bakgrunnstallene framgår at totalinntrykket er godt blant alle viktige mediertyper.



Figur 7.1 Samlet vurdering av Strålevernets informasjonspraksis. Alle medier og fordeling etter geografisk nedslagsfelt. Prosent. n=33

7.2 Forslag til tiltak

Det siste spørsmålet lød: *Hva er det viktigste Strålevernet kan gjøre for å forbedre informasjonsfunksjonen?* Spørsmålet ble stilt åpnet til alle informantene.

De viktigste forslagene, som ble nevnt av flere informanter, var som følger:

- *Videreføre god praksis:* Det ble nevnt som viktig at Strålevernet viderefører sin gode praksis med en lett tilgjengelig ledelse, god tilgang til fagpersonell, god serviceinnstilling fra de ulike delene av organisasjonen og etablert praksis for åpenhet.
- *Mer informasjon/større proaktivitet:* Mange mente det er behov for mer informasjon om særlig trusselbilde fra stråling, dels knyttet til de mest vanlige kilder i hverdagen og dels knyttet til spesielt utsatte områder av landet som Finnmark, Halden og Romerike. Flere etterlyse mer aktiv bruk av Strålevernets gode informasjonskompetanse og pekte på at dette kan skje på ulike måter:
 - Publisere oftere og raskere på nettet
 - Tipse og være mer direkte overfor interesserte redaksjoner
 - Bygge opp journalistnettverk og formidle informasjon mer jevnlig
 - Ta initiativ for å være mer synlig og tydelig i lokale saker
 - Frambringe mer dokumentasjon om faktiske stråledoser på områder og steder hvor innbyggerne har lite kunnskap
- *Bedre forklaring av faguttrykk:* Flere var opptatt av at Strålevernet kan forklare sentrale begreper og popularisere informasjonen på en bedre måte
- *Etablere bildearkiv:* Nevnt som særlig viktig for lokal- og regionaviser med små ressurser. Arrangerte turer med besøk til aktuelle steder ble vurdert som svært nyttige.

I samtalene framkom også forslag om forbedringer på følgende områder:

- *Bedre tilrettelegging av nett-tjenesten* for journalister som brukergruppe, herunder bedre søkemuligheter og en enda bedre tilrettelegging av ulike emneområder for journaliser
- *Annen vektlegging eller prioritering av informasjonskanaler*, herunder klarere kriterier for bruk av lokale og regionale medier.
- *Bedre samordning av informasjonspraksis mellom Strålevernet og Institutt for energiteknikk (IFE):* Gikk særlig på graden av åpenhet. IFE ble oppfattet som mer lukket enn Strålevernet sentralt.
- *Større åpenhet for alternative faglige vinklinger*, ønske om større ydmykhet, gjelder bl.a. i diskusjoner om trusler fra og helsemessige konsekvenser av hverdagsstråling.
- *Offentliggjøring av tilsynsrapporter*, hvor det ble vist til en god praksis i Helsetilsynet.

Geir Vinsand, 8.8.06

Medieundersøkelse for Statens strålevern – intervjuguide 2006

Rekruttering

Mediebedrift: _____ Telefon _____

Kontaktperson: _____

Oppringt: _____

Avtale: _____

Dato for intervju: _____ Frafallsårsak: _____

Introduksjon og bakgrunnsopplysninger

Introduksjon: Jeg gjennomfører en brukerundersøkelse blant aviser og andre medier om Statens stråleverns tjenester overfor presse og media. Hensikten er at strålevernet skal få tilbakemelding på dagens praksis som grunnlag for å utvikle en bedre informasjonsfunksjon. Alle informanter er anonyme. Resultater blir publisert av oppdragsgiver.

01. Mediesegment
 - 1: Tv
 - 2: Radio
 - 3: Riksdekkende avis
 - 4: Nettredaksjon
 - 5: Nyhetsbyrå
 - 6: Regionavis
 - 7: Fagpresse/medlemsblad
02. Nedslagsfelt
 - 1: Nasjonale medier
 - 2: Regionale medier
03. Bekreftelse på stilling/stillingstittel _____
04. Hva er ditt hovedarbeidsfelt? Jobber du stort sett bare med miljøstoff, eller dekker du også andre områder? _____
05. Hva slags type strålevern saker har dere skrevet om i det siste? Kan du nevne eksempler på temaer? NOTER TEMA FLERE SVAR MULIG
06. Har dere hatt egendekning, eller kun gjengitt P-meldinger eller stoff fra nyhetsbyråer?
 - 1: Egendekning
 - 2: Kun P-meldinger eller stoff fra nyhetsbyråer
 - 3: Begge deler
 - 4: Ingen dekning AVSLUTT INTERVJU
 - 5: Ikke sikker AVSLUTT INTERVJU

Kontaktmønster

1. Har du vært i kontakt med noen av pressekontaktene i Oslo i løpet av de siste 1-2 årene? FØLG OPP MED HVEM Ja, Nei, Ikke sikker
 - 1: Infosjef (Anne Marit Østreng)
 - 2: Direktør (Ole Harbitz)
 - 3: Noen av avdelingsdirektørene (Per Strand, Gunnar Saxebøl eller Martin Høiby)
 - 4: Nei, ingen

2. Har du vært i kontakt med fagpersonell? Var det i så fall ...
 - 1: I Oslo
 - 2: På Svanhovd (beredskapsenheten)
 - 3: I Tromsø (miljøenheten)

Tilgjengelighet**HVIS KONTAKT**

3. Hvordan vurderer du tilgjengeligheten til
 - God, Middels, Dårlig, Ikke sikker
 - 1: Informasjonssjef?
 - 2: Direktøren?
 - 3: Avdelingsdirektør(er)?
 - 4: Fagpersonell?

ALLE

4. Har det hendt at du ikke har klart å komme i kontakt med noen i Strålevernet for å få oppfølging? I så fall, med hvem?
 - 1: Ja, HVEM, NÅR, HVA
 - 2: Nei
 - 3: Ikke sikker

Bruk av informasjonskilder

5. Har du brukt
 - 1: Pressemeldinger fra Strålevernet i ditt arbeid?
 - 2: Postjournalen?
 - 3: Hjemmesiden?
 - 4: Finnes det andre viktige kilder fra Strålevernet?

Kanalvalg

6. Strålevernet bruker i hovedsak e-post, fax og internett til å nå ut med løpende informasjon til presse og media? Er det en god måte å få informasjon på, eller bør de bruke andre kanaler?
 - 1: God måte
 - 2: Andre kanaler/måter, HVA
 - 3: Ikke sikker

7. Hvilken informasjonskanal har vært viktigst for deg i ditt arbeid i forhold til Strålevernet? Har det vært ...

- 1: Tilsendt informasjon (fax, e-post)
- 2: Personlig kontakt
- 3: Nettet
- 4: Annen kanal

Kvalitet på hjemmeside

8. Hva synes du om kvaliteten på hjemmesiden?
HJEMMESIDE LAGT OM PRIMO APRIL 06

- a) Er det lett å finne fram? (TEKNISK TILRETTELEGGING)
Ja, Nei, Ikke sikker
- b) Finner du den informasjonen du forventer å finne? (INNHOLD)
Ja, Nei, Ikke sikker
- c) Er kvaliteten bedre eller dårligere enn tilsvarende sider hos andre sammenliknbare myndigheter? (KVALITET I FORHOLD TIL ANDRE)
Bedre, like god, dårligere, ikke sikker

Serviceinnstilling

9. Hva med serviceinnstilling, er de tilstrekkelig imøtekommende og hjelpsomme?

- 1: Ja
- 2: Nei HVORFOR
- 3: Ikke sikker

Forståelighet

10. Mener du informasjonen fra Strålevernet er lett å forstå, eller kan den være vanskelig å tolke?

- 1: Lett å forstå
- 2: Vanskelig å tolke HVA
- 3: Ikke sikker

Pålitelighet

11. Hvordan vurderer du informasjonens pålitelighet? Har den vært...

- 1: God
- 2: Variabel HVORFOR, HVA
- 3: Dårlig HVORFOR/HVA
- 4: Ikke sikker

12. Hvis det kom motstridende informasjon om en strålevernsak fra norske myndigheter og for eksempel miljøvernorganisasjoner eller andre kilder, hvem ville du stole mest på?

- 1: Norske myndigheter
- 2: Miljøvernorganisasjoner eller andre kilder
- 3: Kommer an på sak/situasjon
- 4: Ikke sikker

Åpenhet

13. Praktiserer Strålevernet tilstrekkelig åpenhet i forhold til presse og media?

- 1: Ja, passelig
- 2: Nei, for lite, ikke alltid HVEM, I HVILKEN SAMMENHENG
- 3: Ikke sikker

Kritikkverdig adferd

14. Har du noen gang opplevd informasjonstabber eller kritikkverdig forskjellsbehandling av media fra Strålevernets side?

- 1: Ja, informasjonstabbe
- 2: Ja, kritikkverdig forskjellsbehandling av media
- 3: Ja, begge deler
- 4: Nei, ingen av delene
- 5: Ikke sikker

Proaktivitet

15. Opplever du Strålevernet som en proaktiv informasjonsgiver dvs. er de tilstrekkelig offensive, setter de dagsorden i saker som det kan forventes at de er aktive i?

- 1: Ja
- 2: Nei, kan bli bedre
- 3: Ikke sikker

Samlet vurdering og tiltak

16. Hvor fornøyd er du alt i alt med Strålevernets informasjonspraksis? Er du svært for nøyd, nokså fornøyd, lite eller ikke fornøyd?

- 1: Svært fornøyd
- 2: Nokså fornøyd
- 3: Lite eller ikke fornøyd
- 4: Ikke sikker

17. Til slutt: Hva er det viktigste Strålevernet kan gjøre for å forbedre informasjonsfunksjonen?

Det var det jeg hadde, tusen takk for opplysningene!