Kommunikationsobservatörens checklista för hela dagens övning

Kommunikationsobservatörens uppgift är att utifrån ett kommunikationsperspektiv följa med och observera övningsdeltagarnas, dvs. kommunikationspersonens och gruppens, verksamheten och de beslut de fattar. Kommunikationsobservatören antecknar sina objektiva observationer antingen på observationsblanketten, fritt på papper eller enligt organisationens egna anvisningar. Observatören varken deltar eller kommenterar övningsdeltagarnas verksamhet eller de beslut som fattas.

Det lönar sig att kort gå igenom observatörens observationer genast efter övningen med övningsgruppen, varvid observatören kan komplettera sina egna anteckningar. Därefter är det bra om observatören sammanställer en promemoria över observationerna, utifrån vilken man inom organisationen kan vidta åtgärder för att utveckla verksamhetsmodellerna och processerna.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata samlar inte in observatörens observationer och anteckningar.

Kom ihåg att endast informera kommunikationsobservatören eller övningsobservatören om uppgifterna i minneslistan så att deltagarna inte får reda på innehållet i övningen på förhand.

Händelse 1: En tjänsteleverantör meddelar om osäkerhet i fråga om sin tjänst

Kommunikationsuppgifternas nr 1.9 och 1.10

* Fick den person som ansvarar för kommunikationen information om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?

Händelse 2: Misstanke om att personuppgifter som Organisationen behandlar har läckt ut och felaktig information sprids i Organisationens namn på webben och i sociala medier

Kommunikationsuppgiftens nr 2.7.

* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Informerades personalen?
* Informerades externa intressentgrupper?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vem som ger utlåtanden till medierna?

Händelse 3: Ett skadeprogram observeras i en av organisationens kritiska tjänster

Kommunikationsuppgifternas nr 3.5, 3.6 och 3.7

* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Informerades personalen?
* Informerades externa intressentgrupper?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vem som ger utlåtanden till medierna?

Händelse 4: Åtstramning av organisationen genom läckta uppgifter

Kommunikationsuppgifternas nr 4.5, 4.6 ja 4.7.

* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vem som ger utlåtanden till medierna?

Händelse 5: En av Organisationens kritiska tjänster slutar fungera

Kommunikationsuppgifternas nr 5.8 och 5.9

* Noterade man nyheterna och diskussionerna i medierna och i sociala medier?
* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Funderade man på vilka kommunikationskanaler man kunde använda i situationen?
* Informerades personalen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?

Händelse 6: Organisationens personuppgifter publiceras i sociala medier

Kommunikationsuppgifternas nr 6.1–6.11

* Noterade man nyheterna och diskussionerna i medierna och i sociala medier?
* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Informerades alla nödvändiga instanser (t.ex. personal, externa intressentgrupper, myndigheter)?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man överens om vem som vid behov ger mer information om händelsen?
* Besvarades intervjun av den person man kommit överens om?
* Svarade den intervjuade på frågorna så som man hade kommit överens?
* Informerades personalen eller andra målgrupper om intervjun?

Händelse 7: Man har lyckats bryta sig in i Organisationens system

Kommunikationsuppgifternas nr 7.9 och 7.10

* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vad man kan kommunicera om situationen och vad man inte kan?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vem som ger utlåtanden till medierna?

Händelse 8: På grund av cyberattacken måste tjänsten byggas om helt

Kommunikationsuppgifternas nr 8.4 och 8.5

* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vad man kan kommunicera om situationen och vad man inte kan?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?
* Kom man tillsammans överens om vem som ger utlåtanden till medierna?

Händelse 9: De bekanta kommunikationskanalerna fungerar inte

Kommunikationsuppgifternas nr 9.6–9.9

* Noterade man nyheterna och diskussionerna i medierna och i sociala medier?
* Kontaktades den kommunikationsansvarige?
* Bedömde man vem man ska informera om situationen?
* Funderade man på vilka kommunikationskanaler man kunde använda i situationen?
* Informerades personalen?
* Kom man tillsammans överens om vad man ska kommunicera om situationen?