

I SNE OG SLUD SKAL INFORMATIONERNE UD

I Kolding er elektroniske indberetningskemaer med til at sikre god borgerservice på kommunens hjemmeside, når snekaos og andre unormale hændelser rammer lokalsamfundet



af kommunikationschef **LARS BLUNCK**, Kolding Kommune

Fyrværkeriulykken i Seest viste med al tydelighed, hvor vigtig en kommunal hjemmeside kan være, når der i krisesituationer skal kommunikeres hurtigt, med mange og om noget, som har stor betydning for modtagerne.

Men det er ikke kun, når det bogstaveligt talt buldrer og brager, at kommunernes hjemmesider kan bruges offensivt. Det blev tydeligt bevist, da sneen den 17. december sidste år lagde en tyk, hvid dyne hen over hele Kolding Kommune på ganske kort tid. For mens sneen væltede ned udenfor, eksploderede besøgstallet nærmest på kolding.dk.

5.000 VISNINGER PÅ ET DØGN

Fra tidlig morgen klikkede borgerne sig ind på kommunens hjemmeside for at læse om følgerne af snestormen og ikke mindst for at se, om skolerne og daginstitutionerne var berørte. De mest morgenfriske besøgte allerede kolding.dk lige efter klokken seks, hvor de første opdateringer var klar, og frem til klokken ni var der stor trafik på temsiderne om snestormen. Kvart i syv havde 500 besøgt hjemmesiden, og interessen fortsatte til langt op ad dagen. I løbet af torsdagen blev topscorersiden vist næsten 5.000 gange, og det samlede besøgstal på kolding.dk lå på over det dobbelte af en normal dag.

ELEKTRONISKE INDBERETNINGER

En af de store udfordringer er at håndtere mange informationer på kort tid og formidle dem, mens folk har brug for dem – også selv om det tidligt om morgenen.

Derfor har vi i kommunikationsafdelingen i Kolding udviklet et elektronisk indberetningssystem, så kommunens skoler og daginstitutioner har mulighed for at sende standardiserede meldinger til kommunika-

tionsfolkene om blandt andet lukninger og nedsat bemanding. Da meteorologerne 16. december varslede kraftigt snevejr dagen efter, blev skemaerne sendt ud til institutionerne og skolerne. Stort set alle kommunens folkeskoler sendte elektroniske opdateringer næste dag, og i langt de fleste tilfælde skete det tidligt på dagen. Den første indberetning kom få minutter efter, at kommunikationsafdelingen var bemanded fra klokken seks, og flere af skolerne sendte løbende indberetninger ind i takt med, at situationen ændrede sig senere på dagen.

FORBEREDELSE ALTAFGØRENDE

Brugen af de elektroniske skemaer betød, at der kun skulle en enkelt medarbejder i kommunikationsafdelingen til at håndtere de mange indberetninger og lægge informationerne på kommunens hjemmeside.

Det ville ikke kunne lade sig gøre, hvis vi kun havde anvendt telefonen. Derfor er de elektroniske skemaer en kæmpe hjælp, men det ændrer selvfølgelig ikke ved, at procedurerne og ansvarsfordelingen på de indre linjer skal være kendte, inden det går løs. Ellers kommer man bagud fra start.

SÅDAN GØR VI

Når DMI varsler kraftigt snevejr, sender ledelsen i kommunens børne- og uddannelsesforvaltning så tidligt som muligt og senest dagen før en mail til samtlige skole- og daginstitutionsledere. I mailen er der et indberetningskema, som skal udfyldes og sendes tidligt næste morgen.

I formularen kan den enkelte leder angive, hvorvidt institutionen er:

1. Åben som normalt.
2. Åben med nedsat bemanding.
3. Lukket.

Lederen kan også skrive en kort besked til forældrene. Mailen sendes direkte til kommunens kommunikationsafdeling. Her har man på forhånd forberedt en oversigtsside

SÅDAN GØR VI



Nyt i Danske Kommuner

Der sker megen fornyelse i kommunerne, der er gode idéer på alle områder, der effektiviseres og skabes kvalitet. Alle disse erfaringer kan bruges af andre, og der er ingen grund til at opfinde den dybe tallerken. Vi giver her plads til de kommunale erfaringer skrevet af kommunerne selv.

Sådan gør I: Ring til Tom Ekeroth på 3370 3294 eller mail på tek@kl.dk og aftal aflevering, omfang og illustration.

med skoler og daginstitutioner. Klokken seks om morgenen møder en medarbejder fra kommunikationsafdelingen på kontoret – eller tænder for hjemmecomputeren. Indberetningerne fra de enkelte institutioner bliver lagt på oversigtssiden, i takt med at de modtages. Oversigten opdateres løbende, og placeres som den øverste nyhed på kommunens hjemmeside. På forsiden offentliggøres også et fast tema med informationer om snerydning, afhentning af affald, vintersportsaktiviteter, med mere. På kommunens intranet er der lavet et tema om krisekommunikation. Her er det i detaljer beskrevet, hvilken rolle henholdsvis forvaltningsledelsen, institutionslederen og kommunikationsafdelingen har under for eksempel en snestorm. <

På www.kolding.dk/171209 kan du se oversigtssiden med skolernes indberetninger fra den 17. december.