

Innhold

| | |
|---|----|
| Takk | 9 |
| Innledning | 11 |
| Kapittel 1 | |
| Definisjoner og begreper | 15 |
| Kapittel 2 | |
| Web og sosiale medier under kriser | 31 |
| Kapittel 3 | |
| Organisasjonens kriseweb og sosiale medier | 47 |
| Kapittel 4 | |
| Nye krav til krisehåndtering og krisekommunikasjon | 59 |
| Forståelse av krisen og hva som kreves i kommunikasjonsarbeidet | 65 |
| Tillit og troverdighet | 70 |
| De mange røsters utfordring (polyfoni) | 72 |
| Bruk av bilder og video | 73 |
| Lag en egen FAQ | 74 |
| Kapittel 5 | |
| Hendelser og eksempel | 77 |
| Utøya | 77 |
| Sosiale medier som sorg- og reaksjonskanal | 79 |

Kapittel 6

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Før krisen | 87 |
| Plattform | 96 |
| Planverk | 99 |
| Informasjonsplan | 101 |
| Organisering og forberedelser | 105 |
| Øvelser | 109 |

Kapittel 7

| | |
|--|-----|
| Under krisen | 115 |
| Overvåke, lytte og hente informasjon | 118 |
| Analysere | 127 |
| Produsere | 130 |
| Kommunisere | 133 |
| Skriveprosessen under en krise | 140 |

Kapittel 8

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Skriveregler og tips | 149 |
|-----------------------------------|-----|

Kapittel 9

| | |
|---|-----|
| Etter krisen | 159 |
| Evaluere | 159 |
| Bruk av sosiale medier etter en krise | 162 |

Kapittel 10

| | |
|---|-----|
| Falsk informasjon, planting av informasjon, misbruk, trusler | 165 |
| Rykter | 169 |
| Misbruk, terror og trusler | 170 |
| Falske budskap | 171 |
| Falsk identitet | 173 |
| Trolling eller troll | 173 |

| | |
|-------------------------|-----|
| Referanser | 177 |
|-------------------------|-----|

| | |
|-------------------------------|-----|
| Stikkordregister | 179 |
|-------------------------------|-----|