



POLITIET

RETNINGSLINJER

Språk og innhold: TWITTER I OPERASJONSSENTRALENE





HVORFOR PÅ TWITTER?

Ett av målene med reformen er at vi skal levere likere tjenester av høy kvalitet til publikum. Operasjonssentralene er politiets operative hjerte, og både borgerne og media forventer at politiet kommuniserer godt og jevnlig om pågående oppdrag og operasjoner som er av betydning for samfunnet. Twitter sammen med politet.no har utviklet seg til en effektiv kanal for denne type kommunikasjon og står sentralt i formidlingen ved store og små hendelser. Operasjonssentralenes twitterkontoer har mange følgere, og twittermeldingene følges tett av både riks- og lokalmedia. På den måten når politiets korte meldinger et bredt publikum.

Likevel vet vi at bruken av Twitter varierer både i form, innhold og hyppighet. Noen liker denne formen for kommunikasjon, mens andre synes den er mer krevende og er usikre. Oslo politidistrikt har lang erfaring og har "gått foran", mens andre politidistrikt er mer uerfarne.

Kommunikasjonsfaglig utrykningsgruppe – KOMUT – har laget Retningslinjer for twitterbruk fra operasjonssentralene i samarbeid med medarbeidere som arbeider der.

Retningslinjene legger grunnlaget for opplæringen til personell ved operasjonssentralene i distriktene og for stabsopplæring i krisehåndtering. De blir også grunnlaget for den løpende dialogen mellom kommunikasjonsstabene og operasjonssentralene om kommunikasjon som virkemiddel. Og som alltid er det viktig at opplæringen tilpasses behovet. Noen trenger mer støtte og råd enn andre.

Jeg er sikker på at dette vil bidra til ett politi til beste for borgerne og for media!



Odd Reidar Humlegård

Politidirektoratet, februar 2018

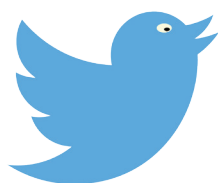
BESTE PRAKSIS

Politiets bruk av Twitter er en av flere muligheter vi gir publikum og media til å følge med på og forstå oppgavene våre.

Operasjonssentralen kommuniserer om politiets pågående oppdrag og operasjoner.

Følgende punkter gir retningslinjer for kommunikasjon fra operasjonssentralene:

- Vi formidler saklig og nøkternt om hendelser av allmenn interesse.
- Vi formidler godt vurderte budskap på det som er egnet å publisere.
- Vi viser varsomhet med humor, er høflige og hensynsfulle og unngår identifisering i det som publiseres.
- Vi viser ro, kontroll, kompetanse og ekspertise.
- Vi respekterer og beskytter mennesker i utsatte situasjoner.
- Vi skaper tillit og trygghet slik at andre tør å ta kontakt.
- Vi formidler i et klart språk, kort, godt, enkelt og forståelig.
- Vi tvittrer også på nynorsk.



INNHOOLD

INNLEDNING	2
BESTE PRAKSIS.....	3
FORSTÅR ANSVARET OG BEHOVET	7
FOREBYGGER, HÅNDHEVER OG HJELPER	8
HVA SIER LOVEN OM Å GI UT OPPLYSNINGER?	9
SAKLIG OG NØKTERN OM HENDELSER	
AV ALLMENN INTERESSE	10
ER FORSIKTIG MED HUMOR	11
FORMIDLER HØFLIG, HENSYNSFULLT OG MED RESPEKT	12
BESKYTTER MENNESKER I UTSATTE SITUASJONER, UNNGÅR IDENTIFISERING.....	13
FÅR TIL TWITTER OGSÅ PÅ NYNORSK.....	15
KOMBINERER TWEETS OG POLITIET.NO	17
FORKORTELSER OG TEGNSETTING	19
INFORMASJONSSIKKERHETEN VED BRUK AV TWITTER	21
UTFYLLENDE EKSEMPLER	23



FORSTÅR ANSVARET OG BEHOVET

Operasjonssentralens kommunikasjon på Twitter skal bidra til å løse politiets oppdrag (redde liv og helse og opprettholde trygghet, lov og orden).

Kommunikasjonen skal ta utgangspunkt i befolkningens og samfunnets behov for informasjon, kommunikasjon og samhandling med politiet. Det skal kommuniseres slik at befolkningen og andre samfunnsaktører kan ta gode valg for å ivareta egen sikkerhet, redusere risiko og forebygge kriminalitet og alvorlige hendelser.

Operasjonssentralene i de tolv politidistriktene våre formidler på Twitter på vegne av politiet. Konsekvent bruk og en helhetlig stil gjør at operasjonssentralene framstår mer profesjonelt og tilgjengelig.

Jevn bruk av Twitter gjennom døgnet gir publikum og media en mulighet til å følge med og forstå hva politiet driver med i pågående oppdrag og operasjoner. En god tweet kan brukes til å advare, varsle, få inn tips, informere og ikke minst til å redusere unødvendig frykt eller urettmessige trusler som ellers kan spre seg og skalere gjennom tradisjonelle og sosiale medier.

Ved formidling rundt større hendelser eller kompliserte budskap er en kombinasjon av publisering av statussaker på politiet.no og Twitter, en kanalmix som fyller ut helhetsbildet på en god måte. Opprett kontakt med kommunikasjonsstaben om nødvendig i slike situasjoner.

Operasjonssentralene må ha god forståelse for at de kan sette dagsorden både lokalt og nasjonalt, gjennom de valg som foretas på hva som meldes og det som uteblir av jevn publisering.

Politiet Østfold @PolitietOstOPS - 20. nov.

#Moss: Fornærmede i knivstikkingen ble 00.05 natt til tirsdag erklært død som følge av skadene. De pårørende er varslet.

<https://twitter.com/PolitiMRpd/status/925....>



Politiet Østfold @PolitietOstOPS - 20. nov.

#Moss: Tilstanden til fornærmede er fortsatt uavklart. Betegnes som kritisk. <https://twitter.com/PolitiMRpd/status/92...>

PROSESS: FORMIDLE OM POLITIETS ARBEID

- Hvem vil du skal forstå? Hvem formidler du til? Tenk hvordan budskapet treffer pårørende, andre involverte? Hvem er varslet før melding går ut?
- Vær i politirollen.
- Sted: Sett alltid kolon: Så kommer innhold: Hva har skjedd (hvem, hva, hvor, når)? Hva har politiet gjort? Hva er situasjonen nå? Hva gjøres videre?

Politiet Østfold @PolitietOstOPS - 20. nov.

#Moss: Om knivstikking i Moss. Pressemelding er publisert på politiet.no/ost/nyhet...



- Følg opp med status på politiet.no/pressemelding i kompliserte saker/alvorlige hendelser. F.eks. ved dødsfall eller frigivelse av navn, bør dette vurderes.

FOREBYGGER, HÅNDHEVER OG HJELPER

Følger prinsippene for god kommunikasjon

Prinsippene for kommunikasjon fra operasjonssentralene på Twitter:

- **Åpen.** De som er i kontakt med politiet skal møtes med respekt av en etat som er lyttende og imøtekommende. Når vi ikke velger åpenhet, skal det være en god grunn.
- **Aktiv.** Politiet skal ha en aktiv tilnærming til kommunikasjon og selv gå hurtig ut med informasjon så lenge det er forsvarlig. Informasjon som bidrar til å redde liv og helse og begrense skadevirkninger formidles uten ugrunnet opphold.
- **Etterrettelig.** Informasjon fra politiet skal være etterrettelig, men trenger ikke umiddelbart å være fullstendig. Vi skal gi ut det politiet foreløpig vet, for deretter å komme tilbake med mer informasjon.
- **Tydelig.** Informasjon fra politiet skal formidles på et korrekt, godt og klart språk som alle kan forstå. Den som formidler informasjon skal stå fram med tittel og navn. Anonyme politikilder brukes ikke.
- **Tilgjengelig.** Politiet skal være tilgjengelig for media, involverte og innbyggere for øvrig.
- **Målrettet.** Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå politiets mål. Politiet kommuniserer derfor målrettet, slik at informasjonen når fram til våre målgrupper.
- **Helhetlig.** Politiets informasjon skal være koordinert med våre samvirkepartnere, slik at den framstår helhetlig for mottakere.
- **Prosesskommunikasjon.** Om vi ikke kan si så mye om selve saken, skal vi fortelle hva vi gjør og hvorfor.
- **Linjeprinsippet.** Kommunikasjonsoppgaver følger saksansvaret. Informasjon og kommunikasjon må derfor vurderes på lik linje med andre typer virkemidler for å nå målene.
- **Lederansvar.** Kommunikasjon og informasjon er et lederansvar. Oppgavene kan delegeres, men ikke ansvaret.

Formidlingen fra operasjonssentralene bygger opp under verdiene til politiet:

MODIG RESPEKT HELHETSORIENTERT TETT PÅ

HVA SIER LOVEN OM Å GI UT OPPLYSNINGER?

Er ekstra oppmerksom på meldinger knyttet til lovbrudd (straffesak)

Det er stor bredde i hva som kan formidles via Twitter. I straffesaker må operasjonssentralen vise ekstra varsomhet. Politiets og påtalemyndighetens plikt til å utlevere opplysninger må være særskilt hjemlet i lov eller i forskrift gitt i medhold av lov og i offentlighetsloven.

Politiloven §1: Politiet skal gjennom forebyggende, håndhevende og hjelpende virksomhet være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme og befeste borgernes rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig.

Politiregisterloven § 34, med utfyllende bestemmelser i **politiregisterforskriften § 9-8** (om utlevering av opplysninger til allmennheten i straffesak) gjelder for meldinger på Twitter, på lik linje med for eksempel mediettalelser eller en pressemelding. Her er det som er mest relevant for meldinger på Twitter:

- *"Opplysninger kan utleveres til allmennheten i straffesak i en refererende og nøktern form uten vurderende kommentarer, jf. politiregisterloven § 34, for å*
 1. *Medvirke til en saklig og nøktern reportasje og omtale om strafforfølgning og behandling av straffesaker.*
 2. *Korrigere uriktigheter eller usanne rykter og opplysninger som er egnet til å skade omdømmet til noen person, organisasjon, institusjon, virksomhet, mv., eller for å skape nødvendig balanse i en omtale.*
 3. *Advare mot fare og for å oppklare lovbrudd, eller*
 4. *Fremme alminnelig lovlydighet.*
- *Opplysninger som lett kan røpe identitet, herunder navn, skal ikke utleveres med mindre dette er påkrevd ut fra formålet med meddelelsen, eller navnet allerede må antas å være velkjent i forbindelse med saken, eller nærmere identifisering er nødvendig for å unngå at mistanke kan rettes mot uskyldige.*

§ 20, 1. ledd i politiregisterloven (særlige regler for utlevering av ikke-verifiserte opplysninger) åpner muligheten for å gi uverifiserte opplysninger under forutsetning av at det kommer klart fram at opplysningene ikke er verifiserte (typisk tips). Dette gjerne i forbindelse med avvergende og forebyggende virksomhet.

SAKLIG OG NØKTERN OM HENDELSER AV ALLMENN INTERESSE

Vurderer nøye hva som egner seg for Twitter

I synlige og allmenne hendelser er det en forventning om at politiet formidler jevnlig. Det er også viktig for politiet i situasjoner der vi ønsker å skape ro og orden i en kaotisk situasjon. Samtidig har publikum forståelse for at det ikke kan formidles alt av oppgaver politiet utfører.



- **Vi SKAL** tvitre om

- trafikkulykker,
- brann,
- trafikkkontroller (etterpåk),
- store alvorlige hendelser,
- fare for befolkningen,
- pålegg/ønsker,
- kriser som;
 - hold dere innendørs,
 - forlat området,
 - begrenns mobilbruk
 - ferdselsforbud,
 - flyforbud,
 - informasjon om sperringer.



- **Vi KAN** tvitre om

- dyr (savnet melding, påkjørsel, osv.)
- arrangementer,
- planlagte hendelser,
- ordensforstyrrelser,
- pågripelser,
- innbrudd,
- forebyggende kampanjer,
- forebyggende tiltak
 - "Kjør forsiktig" / "Skift dekk".



- **Vi BØR** tvitre om

- pågående oppdrag m/flere enheter,
- hjelp til pågrepelse,
- hjelp til vitneopplysninger,
- hjelp til savnede,
- redningsaksjoner,



- **Vi BØR SOM HOVEDREGEL IKKE** tvitre om

- etterforskningshensyn,
- bevæpning,
- skjulte aksjoner eller pågripelser,
- psykiatri,
- selvdrap,
- personlige tragedier,
- vold i nære relasjoner med barn involvert.

Ved bistand helse

Når politiet bistår helse og det blir lagt godt merke til (synlighet med utrykning), kan det vurderes en kort melding. Med en slik melding slipper redaksjonene å bruke av sin og politiets tid for å finne ut hva som skjer. Er dette avtalt med media i politidistriktet, kan journalister på vakt vurdere å ringe politidistriktets pressetelefon for ytterligere opplysninger. Merk aktuelt "sted" som bynavn eller politistasjon/ lensmannskontor det ble rykket ut fra, og ikke stedet der en bistår helse (se også side 23).

ER FORSIKTIG MED HUMOR

Vurderer virkning, timing, følelser og koblinger

Det er fint når operasjonssentralene legger seg på en mellommenneskelig tone som skaper nærhet. Politiet skal også være saklige og nøkterne. Humor bør brukes med forsiktighet. Dikt og limerick anbefales ikke på Twitter.

Fallhøyden er erfaringsmessig også stor ved bruk av ironi og fyndord, ord som kan gi doble assosiasjoner, eller er kulturelt betinget. Bruk nøytrale ord og vendinger som ikke er egnet til å verken såre eller skape negative følelser.



VÆR VARSOM MED SPØK, MORSOMHETER, SKARPE ORD OG NEDSETTENDE KARAKTERISTIKA

I særlig grad styr unna temaer som berører:

- religion
- etnisitet
- seksualitet
- kjærlighet/relasjoner
- vold i nære relasjoner

OPS Politiet Oslo @oslopolitiops - 18. mai

#Asker: Beruset melder lurte på om politiet kunne komme å "lufte kona" en halvtimes tid fordi hun var ute av balanse. Ble avvist.



► Budskapet viser indirekte til bydelen eller stedets egenart og/eller egenskaper ved personer.

► Identifiseringsfare må tenkes gjennom på hver tweet. Saken her er ikke god.

Politiet OPS Trøndelag @PolitietOPSSTPD - 8. mars

Trøndelag: En rolig dag, så langt. Fine bare veier. Føles greit å bo såpass langt nord i landet nå.



► Spøk om landsdeler og mellom politidistrikt kan en slippe unna med, om temaet er som her om været.

OPS Politiet Oslo @oslopolitiops - 4. februar

#Skullerud: Melding fra en kvinne om at bilen hennes var stjålet fra arbeidssted. Etter kort tid ringte hun igjen, hadde ikke brukt bil på jobb i dag.



► I en større by, der aktuell kvinne også kanskje ser humoren i saken kan dette gå. Men vær forsiktig med å gjøre narr av hendelse/person. Denne tweeten er i en gråsone, kanskje kan meldingen spare en operasjonssentral for lignende telefoner senere?

FORMIDLER HØFLIG, HENSYNSFULLT OG MED RESPEKT

Viser ro, kontroll, kompetanse og ekspertise

Politiet har et spesielt ansvar for å beskytte mennesker i utsatte situasjoner. Det vi formidler må være slik at det ikke virker avskrekkende for andre å ta kontakt med oss for å få hjelp.

Vær varsom med karakteristika og beskrivelser av egenskaper til personer. Enkelte tema er spesielt egnet til misforståelser og videreformidling med forsterkende effekt. Innen noen områder utløses følelser, spredning av melding og reaksjoner ekstra raskt (typisk blir dette f.eks. til nettsaker som mange klikker på). Dette gjelder teamer som berører:

- Religion
- Etnisitet
- Seksualitet
- Kjærlighet/relasjoner
- Vold i nære relasjoner
- Personer i hjelpeløs tilstand
- Dyretragedier/-mishandling

Selv om mange liker kuriøse og ekstraordinære nyheter, bør politiet være tilbakeholdne med å formidle slike saker. En kuriøs hendelse uten hensikt skal vi unngå, da en slik melding lett kan ramme bredere enn tenkt.

En situasjon som er identifiserbar må heller ikke skrives slik at den som er utsatt for noe der politiet burde yte hjelp, ikke tør å ta kontakt neste gang. Det blir feil om noen tenker at: - *Det som skjer meg nå, kan dukke opp i sosiale medier. Jeg tør ikke ta kontakt med politiet. Jeg kan bli hengt ut...*

Politiet MoreRomsdal @PolitiMRpd - 8. november

112 anrop: Uforståelig høytropende kvinne. Kraftig bakgrunnstøy i form av musikk...utrykning. Moralen er: Skru av tlf når du har Aerobictime.



► Lommeringing kan skje.... Det er en kjent sak at feilringing på 112 tar av vår kapasitet. I meldingen her identifiserer vi ikke, ved f.eks. å si noe om sted.

OPS Politiet Oslo @oslopolitiops - 3. mai

Oslo sentrum: Vi har plukket opp tre kinesere i Operatunellen. Uvisst om de kom fra Høybro plass, og om de hadde med seg kontrabass. De er nå ute av tunellen.



► Budskapet peker med humor på etnisitet med utgangspunkt i en verselinje som er godt kjent. Etnisitet er også en del av budskapet og kan oppfattes som sjikane, noe politiet ikke skal stå for.

BESKYTTER MENNESKER I UTSATTE SITUASJONER, UNNGÅR IDENTIFISERING

Er tillitsvekkende og trygg slik at andre tør å ta kontakt

Twittermeldingene bygges slik at de ikke bidrar til å identifisere fornærmede, mistenkte eller pårørende.

Ta alltid en ekstra sjekk om opplysninger kombinert med f.eks. klokkeslett og sted identifiserer hvem saken dreier seg om. Er du i tvil, bruk heller kommunenavn eller en videre geografisk betegnelse på et område enn et spesifikt gatenavn eller stedsnavn.

Å oppgi nasjonalitet går i utgangspunktet bra. Men se dette i sammenheng med resten av budskapet. Vi skal være ærlige, men aldri lage nasjonalitet til et hovedpoeng.

Politiet i SørVest @politietsorvest - 20. okt.

#Sandnes: Politiet har avsluttet søket etter Bjørg 69 år. Politiet ønsker fortsatt tips i saken. Moss politistasjon følger opp saken videre.



- Identifisering bør unngås. Men det kan ha en hensikt om det er navn som må til for å finne rett person (i situasjoner der f.eks. personen er syk).
- Går vi ut med navn må dette alltid være avklart gjennom innhentet samtykke.

Politiet i Innlandet @politiinnlandet - 7. juli

#Kongsvinger: E16. En bil i brudedefølge fikk motorstans. Fører la seg ned på et teppe og startet bønn. Uvisst om dette hjelper.



- Religion som del av budskapet kan såre.
- Meldingen her identifiserer på en liten plass, når budskap settes sammen med dato og hvem som har bryllup på denne dagen.

Politiet i Finnmark @politietfinnmark - 26. april

#Alta: 04.30. Kjærestepar kranglet på hotell. En av partene fikk et sår i ansiktet etter noe peiving. Vi oppretter sak.



Politiet i Finnmark @politietfinnmark - 26. april

#Alta: 05.30. Det endte med at de overnattet hver for seg på forskjellige hotell. Ikke alltid like enkel den kjærleiken.

- Saken gjelder vold i nære relasjoner. Da skal politiet være varsomme.
- Meldingen identifiserer ved at sted og klokkeslett er oppgitt i kombinasjon med få hotell som er på stedet.
- Området er heller ikke større enn at en med "sår" i ansiktet ytterligere er lett å identifisere i etterkant.
- Noen kan vegre seg fra å ta kontakt med politiet i en lignende situasjon.

Ivar Aasen



► Skrivehjelp på nynorsk:
 - <http://ordbok.uib.no/>
 - <http://www.sprakradet.no/>
 - <https://www.apertium.org>

FORSKRIFT OM MÅLVEDTAK. Tabell viser kven som har formidlingskrav på ulike målføre.

POLITIDISTRIKT	FYLKER*	Bokmål	Nynorsk	Nøytral	Fleirtalsmålform
Øst PD	Østfold, Akershus	38	-	2 + 7	bokmål
Oslo PD	Oslo og deler av Akershus	3	-	1	bokmål/nøytral
Innlandet PD	Hedmark, Oppland	24	7	17	bokmål
Sør-Øst PD	Buskerud, Vestfold, Telemark	27	11	15	bokmål/nøytral
Agder PD	Aust-Agder og Vest-Agder	11	6	13	nøytral/bokmål
Sør-Vest PD	Rogaland	3	16	12	nynorsk
Vest PD	Hordaland og og Sogn og Fjordane	0	51	1	nynorsk
Møre og Romsdal PD	Møre og Romsdal	1	22	13	nynorsk
Trøndelag PD	Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag	12	-	36	nøytral
Nordland PD	Nordland	23	-	21	bokmål
Troms PD	Troms	9	-	15	nøytral
Finnmark PD	Finnmark	15	-	4	bokmål

* Noen av distriktene følger ikke fylkesgrensene

FÅR TIL TWITTER OGSÅ PÅ NYNORSK

Kravet om nynorsk i staten og operasjonssentralar med nynorskkommunar

Språkrådet har definert meldingar på Twitter som publikumsretta tekstar. Nynorsk og bokmål må begge vere representerte med minst 25 prosent i meldingane gjennom eit år. Det ligg spesielt til operasjonssentralane som har nynorsk som fleirtalsmålform å sjå til at dette kravet vert oppfylt:

- Sør-Vest PD
- Vest PD
- Møre og Romsdal PD

Lova om målbruk i offentleg teneste (mållova) sikrar ei rimeleg fordeling mellom dei to likestilte målformene våre, bokmål og nynorsk i statstenesta. Som statstilsett må dei som legg ut meldingar på Twitter vere med på å oppfylle krava i mållova. Det er sett krav til politiet om gode rutinar for målbruk i alle publikumsretta tekstar. Å rette seg etter krava i mållova er ei tenesteplikt på line med andre plikter i statsforvaltninga. Prinsippet om likestilling inneber at begge målformene skal tolkast og brukast. Det vil seie at nynorskbrukarar skal møte bokmål, og at bokmålsbrukarar skal møte nynorsk.

1. Statsorganet skal veksle mellom målformene i skriftlege publikasjonar på nett og papir.
2. Den skriftlege kommunikasjonen private (personar og verksemder) og kommunar har med staten, skal vere i deira eiga målform.

Språkrådet har så langt definert at når politiet skriv noko som er særleg tilknytt eit geografisk avgrensa område (som meldingar på Twitter ofte er), skal fleirtalsmålforma for området brukast. Sjå også forskrift om målvedtak i kommunar og fylkeskommunar som inneheld oversikta på fleirtalsmålform og krava som elles vert stilt om målform. To dømer:

- Trafikkmeldingar i Førde, Ørsta eller Volda skal skrivast på nynorsk.
- Trafikkmelding i Ålesund og Oslo kan veksle mellom nynorsk og bokmål (språknøytral kommune). Då skal politiet ta eit rimeleg omsyn til målbruken i området.

Start enkelt med meldingar du kan bruke tid på. Til dømes trafikkkontrollar eller ei melding om vegstenging.

Politiet VestPD @Politievest 3. mai

#Førde FV13: Politiet med promillekontroll.
Totalt 19 kontrollert. Ingen reaksjonar.



- Mange ord er rimeleg like på bokmål og nynorsk.
- Standard kan settast på enkle meldingar.
- Her er det berre ein "a" som er skilnad.

Politiet VestPD @Politievest 17. november

#Utvikfjellet FV60: Trafikkuhell. Ein bil køyrd av
vegen. Ein person til legevakta for kontroll.



- Her er det kun ein "d" og to "i"ar som er skilnaden.

Kopiere Tweet-linken



Politiet MøreRomsdal @PolitiMRpd · 30. okt.
Molde: Førerløs båt funnet i sjøkanten utenfor Molde sentrum. Søk iverksettes. HRS koordinerer søket.

Politiet MøreRomsdal @PolitiMRpd · 30. okt.
Kristiansund: Brun chihuahua med litt grått i pelsen tatt hånd om. Eier bes ta kontakt for utveksling av kontaktinfo.

- Del via direkte melding
- Kopier Tweet-linken**
- Bygg inn tweeten
- Fest til profilsiden din
- Slett tweeten
- Legg til i nytt øyeblikk



SJONSLE

KOMBINERER TWEETS OG POLITIET.NO

Skriver kort, enkelt og forståelig - vurderer flere kanaler

Offentlige etater skal formidle på en god og tydelig måte i et mest mulig klart språk.

Hvem skriver operasjonssentralene til? Hva vil du at leseren skal vite eller gjøre etter å ha lest meldingen din? Er det lett å forstå innholdet? Teksten bør gi fullgod mening. Er det for lite plass kan det brukes flere meldinger på rad. Ofte er det hensiktsmessig å oppdatere status gjennom en nyhetssak som distribueres pressen og legges på nettsiden politiet.no. Kobling fra nettsiden kan klippes inn i en ny twittermelding. Kommunikasjonsstab skal bistå i slike situasjoner. Dette er særlig aktuelt ved større hendelser, mer kompliserte budskap eller f.eks. ved frigivelse av navn ved dødsfall. Med andre ord saker som krever flere ord og ekstra omtanke.

En melding på Twitter vil avstedkomme henvendelser på pressetelefon og oppfølging videre av journalister som tar kontakt. Vurder innholdet i den informasjonen du har tenkt å gi utover det som er publisert. Sett også av tid til å håndtere pressetelefonene du vet kommer, som en følge av den aktuelle meldingen.

Politiet i Telemark @PolitietTelemarkOPS - 31. mai

#Tinn: I løpet av natta er det **forrøvet** innbrudd i bolig i Gaustadvegen i Rjukan. Tatt sølvtøy, knivsamlings. Åsted undersøkt. Tips 02800.



► Forrøvet er ord som ikke andre enn politiet bruker.

Skriv heller "**#Tinn: Gaustadvegen. I natt var det innbrudd i bolig. Sølvtøy og knivsamlings er borte. Åsted undersøkt. Tips 02800**".

Politiet Midtre Hålogaland @PolitietMHPD-OPS - 17. februar

#Harstad: Politiet anmoder at media kontakter de berørte britene fra båttulykken i går 16.2. i Harstad, gjennom de formelle kanalene.



► Hvor skal media egentlig ta kontakt for å nå de berørte britene? Skriv heller: "**Ta kontakt via politiet eller Harstad kommune**".

Politiet i Telemark @PolitietTelemarkOPS - 31. januar

NEDRE TELEMAR: DET REGNAR NO MEIR OG DET ER SPEILGLATT PÅ VEGANE. DEI SOM IKKJE HAR PIGGDEKK MÅ LA BILEN STÅ!

► DET ER IKKJE NAUDSYNT Å ROPE MED STORE BOKSTAVAR

► Det er eit tydeleg innhald i meldinga og det er fint med bruk av nynorsk på ein stad der nynorsk er i bruk.



FORKORTELSER OG TEGNSETTING

For å lette forståelsen bruk et enkelt språk uten faguttrykk og dialektord. Unngå forkortelser som bare politiet vet hva betyr. Upresise og vage uttrykk som "formentlig" stiller seg lett i veien for et klart og tydelig språk.

DE ALLER FLESTE FORKORTELSER HAR PUNKTUM

- | | |
|---|--------------------------|
| ▶ bl.a. (blant annet) | ▶ m.a.o. (med andre ord) |
| ▶ ca. (cirka) | ▶ min. (minimum) |
| ▶ dvs. (det vil si) | ▶ m.m. (med mer) |
| ▶ ev. (eventuelt) | ▶ mv. (med videre) |
| ▶ ff. (forenkla forelegg) Skriv helst forelegg fullt ut | ▶ nr. (nummer) |
| ▶ f.eks. (for eksempel) - aldri f.x. | ▶ o.l. (og lignende) |
| ▶ jf. (jamfør) | ▶ osv. (og så videre) |
| ▶ kl. (klokka) | ▶ pga. (på grunn av) |
| ▶ md. (måned) | ▶ tlf. (telefon) |

BARE MÅL, VEKT OG MYNTENHETER FÅR IKKE HA PUNKTUM

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| ▶ km/t (kilometer i timen) | ▶ kr (kroner) |
| ▶ m (meter) | ▶ m o.h. (meter over havet / moh.) |
| ▶ g (gram) | |

HASHTAG (#) OG KOLON - ikke bruk semikolon (;)

Kolon brukes for å peke på det som kommer etter. Hvis det som kommer etter kolon, er en helsetning eller et egennavn, skal vi bruke stor forbokstav, ellers ikke.

#Volda: E39. UP gjennomførte kontroll. Tre forelegg for fart, høyeste 115 km/t. Fire forelegg for mobilbruk.

BRUK AV TALL

Unngå å blande bokstaver og siffer i samme setning, velg da én av delene. Dersom det er viktig å framheve selve tallet, kan siffer brukes.

- ▶ 5 av 16 bøtelagt for
- ▶ Fem av seksten bøtelagt for

BRUK AV DATO OG KLOKKESLETT

Dato der årstall er utelatt, settes med punktum.
Klokkeslett som har fire siffer kan skrives med enten punktum eller kolon. På Twitter kan vi kutte forkortelsen kl. om den ikke kommer direkte i forvirring med dato.

- ▶ 23.5. eller 5.6. Dvs. punktum bak både dag og måned.
- ▶ kl. 13, kl.1300, kl. 13.00 kl. 13:00



INFORMASJONSSIKKERHETEN VED BRUK AV TWITTER

Publikums tillit til at informasjonen som kommer fra politiets Twitter-konto faktisk er fra politiet, er helt avgjørende.

Utfallet ved en overtagelse/hacking vil potensielt kunne få alvorlige konsekvenser for tilliten til politiets kontoer/kanaler som er i bruk på sosiale medier (SoMe). Det kan redusere politiets evne til god tilstedeværelse på nettet. Det settes derfor sikkerhetskrav til bruken (jf. også strategi for sosiale medier i politiet og tilhørende regler for sikkerhet som kommer i 2018).

INFORMASJONSSIKKERHET - SIKKERHETSKRAV

Kommunikasjonsstab og operasjonssentral i politidistriktet skal etablere rutiner som sørger for at kravene under blir ivaretatt:

1. Passord skal kun være tilgjengelig for de som har behov for dette.
2. Passord skal være minst 14 tegn langt, inneholde store og små bokstaver, tall og spesialtegn (@#!\$ osv.).
3. Passord skal byttes minimum hvert år.
4. Samme passord skal ikke benyttes på flere ulike SoMe-tjenester. Det vil si ett eget passord opprettes for den Twitter-kontoen som operasjonssentralen benytter.
5. To-faktoraутентisering skal aktiveres for Twitter-kontoen som operasjonssentralen benytter.

PASSORD - TO-FAKTORAUTENTISERING

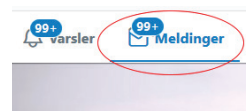
Passordet til Twitter-kontoen kan skrives ned, men passordene skal skjules for de som ikke skal ha tilgang (f.eks. besøkende, vaskepersonell osv.). Passordet kan f.eks. oppbevares i nøkkelskap eller oppbevares på operatørplassen til operasjonsleder.

Det anbefales bruk av dedikert PC for bruk av Twitter i operasjonssentralen. PC-en kan «huske» passordet til Twitter-kontoen. Da er det ikke nødvendig å logge seg på flere ganger om dagen. Det er viktig å huske på at denne PC-en må holdes oppdatert både med nyeste programvare og antivirus.

To-faktoraутентisering baseres ofte på at en kode sendes til et forhåndsdefinert telefonnummer. Når politiet benyttes seg av sosiale medier, skal ikke kontoene være knyttet til en enkeltperson. Derfor må to-faktoraутентisering være knyttet til en felles-telefon. Dette bør være en vakttelefon eller lignende der Twitter-kontoen behandles (f.eks. i operasjonssentralen).

Følg inngående meldinger og varsel på Twitter

Operasjonssentralen må også ha rutine for oppfølging av innkommende meldinger som kan utløse handlingsplikt. Det vil si at det må følges med på varsel som kommer opp på Twitter-kontoen som inngående meldinger. De skal utkvitteres og det må sikres registrering av dem i rett system jf. lovverket.





UTFYLLENDE EKSEMPLER

Twitter gir et begrenset antall med tegn. Men du kan legge ved et bilde eller du kan legge til en lenke, f.eks. til egen sak på politiet.no som gir mer informasjon, uten at det går ut over mengde tegn.

Er det større skrivefeil og du ser det med en gang, kan du vurdere en sletting og publisere en ny rettet versjon umiddelbart. Da legger du til at melding er rettet.

Publiserer du en ny tweet i sammenheng med en tidligere hendelse, kopierer du lenken fra forrige tweet i den nye oppdaterte meldingen. Er det en pågående hendelse og det vil "gå" mer enn tre twittermeddelinger er det også et alternativ å bruke "SVAR".

Om oppbygging av en melding

Vest politidistrikt @politivest - 16. april
#Bergen: Bybanen. Ulykke. Person påkjørt av mellom Florida og Danmarks plass.

Vest politidistrikt @politivest - 16. april
#Bergen: Bybanen. Uvisst om han er påkjørt eller har gått inn i siden på bybanen. Lettere skader.

Vest politidistrikt @politivest - 16. april
#Bergen: Bybanen sperret i begge retninger.

Vest politidistrikt @politivest - 16. april
#Bergen: Bybanen. Politi og ambulanse på stedet. En person tilsees av ambulanse. Bybanesporet sperret i begge retninger.

Vest politidistrikt @politivest - 16. april
#Bergen: Bybanen. Politiet avslutter på stedet. Sak opprettes. En person kjørt til Haukeland sykehus.

PROSESS: FORMIDLE OM POLITIETS ARBEID

- Hvem formidler du til? Kun trafikanter?
- Sted settes først med *kolon* (:) og *hashtag* (#). Her er bybanen så kjent at den også kunne blitt "stedet". Følg på med innhold (Ikke utelate sted underveis. Det skaper lett forvirring på om det er tweets fra flere politidistrikt på samme tema eller ny lignende ulykke).
- Hva har skjedd (hvor, hva, når, eventuelt vurdere å ta med noe som ikke identifiserer om hvem? F.eks. kvinne eller mann istedet for person.
- Hva har politiet gjort?
- Hva er situasjonen nå?
- Hva gjøres videre?
- Repetere sted ved med oppdateringer (vurdere spesifisering av sted):
- Hva er nytt i situasjonen. Hva gjøres nå?
- Hvorfor og hvordan? (Vær forsiktig. Ikke gå inn på skyldspørsmål)
- Hva er konsekvensen (vegstenging) eller veien åpnet igjen. Eventuelt skader?
- Henvise til rette vedkommende (jourhavende (?), som kan følge opp med mer informasjon.

Om kobling - kjedemeldinger

PolitiMøreogRomsdal @PolitiMRpd - 6. januar

#Mauseidvåg: FV61. Trafikkulykke. Kollisjon mellom to kjøretøy. Trafikale problem. Involverte personer framstår som uskadd.

<https://twitter.com/PolitiMRpd/status/333.....>



PolitiMøreogRomsdal @PolitiMRpd - 6. januar

#Mauseidvåg: FV61. Trafikkulykke. Ukjent omfang. Nødetatene på veg.

- Skriv inn første Tweet med **#Sted: Veinummer. Teksttekst.** Få med nok detaljer slik at ikke hendelser både lokalt og nasjonalt blandes sammen i kjedemeldingene. Spesielt akutelt på trafikk saker som det kan være mange av samtidig rundt om i landet.

- Klipp ut tweet og lim inn på neste oppfølging (hvordan ses på på fotografiet på side 16).

PolitiMøreogRomsdal @PolitiMRpd - 6. januar

#Mauseidvåg: FV61. Trafikkulykke. Ukjent omfang. Nødetatene på veg.



Svar

Favorittmark Mer

- Meldinger kan kobles gjennom å bruke "snakkeboblen" (svar-funksjonen). Skriv ny melding, trykk "enter" og publiser.
- Dette er en mindre egnet metode enn å klippe inn forrige tweet - men kan vurderes når en ser at det vil bli en "serie". Dvs. mer enn tre tweets.
- Supplere om du starter en kjede helt til situasjonen er avklart. På slike oppfølgere, legg gjerne inn klokkeslett først - før tekst i meldingen som f.eks. *"#Mauseidvåg: 14:20. Vegen åpnet. Trafikk som normalt."*

Politiet Telemark @polititelemark - 10. februar

#Rjukan: 21.53. Politiet stoppet en dame i trettiårsalderen som kjørte bil. Påvirket av narkotika. Hun ble...



Politiet Telemark @polititelemark - 10. februar

... fratatt førerkortet

- Det mangler bare noen få tegn bør du se over en gang til og endre slik at det holder med en tweet.
- Når en tweet uten verken sted eller kobling til meldingen før, legges seg inn i en nasjonal feed i for eksempel i en avis vil den ikke gi mening.

Om samlemeldinger

Politiet Vestfold @politivestfold - 20 nov.

#Tønsberg: Syv personer innbragt for ordensforstyrrelser i løpet av natten. Tre i arrest.



- Lite kapasitet på natta? Samme hendelse mange ganger? Lag en samlemelding.
- Publisere nattas samlemeldinger, men før kl 06.00 for å dekke media sitt behov.
- Sett på klokkeslett om det er rom for misforståelser eller sammenblanding med tidligere meldinger av samme type.

Om bistand helse

Politiet i Trøndelag @PolitiTrondelag 20. mai 2018

#Orkdal: Bistand helse.



- Når vi bistår helse og det blir lagt godt merke til, kan det vurderes en kort melding. Ikke gå inn på stedsangivelse som identifiserer. Merk heller sted som bynavn eller politistasjon/lensmannskontor det ble rykket ut fra. Da slipper redaksjonene å bruke av sin og politiets tid for å finne ut hva som skjer. Avtal med media lokalt at ved slike meldinger kan de ringe pressetelefon for mulig oppdatering (jf. hjemmel).

I trafikken

Politiet MøreRomsdal @politiMRpd 3. mars

#Molde: E39. Trafikkontroll ved Tøndergård.
100 kontrollerte. Tre gebyr for manglende bruk av bilbelte.



► Her forteller vi at vi er ute på veien og at vi er å se og utfører våre oppdrag med kontroller jevnlig - enten som lokalt politi eller UP.

► Skillet mellom å definere sted eller veg kan av og til diskuteres. Spesielt når det er snakk om hovedvegene som i seg selv ofte er som et eget "sted".

Politiet i Sør-Vest @politietsorvest 18. desember

#Lutsti: RV13. Kl. 8.12. Veibanen ryddet.
Bilfører pågrepet.



► Budskapet er rettet mot andre trafikanter. Åpner veien snart?

► Det er lurt å sette klokkeslett ("kl.") når det er så mange tall i meldingen fra før.

OPS Politiet Oslo @oslopolitiops 3. mai

#Lysaker: 14.30. Politiet stanset en bil der fører spilte trompet. Vi ba ham lytte til musikk og ikke spille selv.



► Vær oppmerksom på identifiseringsfaren. Tidspunkt for når en melding som dette publiseres etter "pågrep" er lurt å vurdere.

Politiet Telemark @polititelemark 23. juni

#Notodden: Eier av beigefarget Golf må komme til Torget umiddelbart. Bilen din ruller og andre står og holder på den!



► En tidskritisk melding som dette bør kunne aksepteres, selv om det indirekte ligger en identifiseringsmulighet her. Vedkommende er trolig takknemlig for den hjelpen som her utføres.

Forebyggende

Politiet N-Trøndelag @politiNTrondelagops 17. juni

#Verdal: 07.26. Ørmelen bo og helsetun. Melding om ruset person som har tatt seg inn. Ble kastet ut. Vi kjører ham hjem.



► Her er hovedbudskapet at denne adferden aksepteres ikke. Trygghet for de eldre er prioritert oppgave.

► Et snev av humor bør gå her, men vær varsom.

Politiet Østfold @politiostfoldOPS 18. juni

#Greåker: 01.00. Mann 41 år pågrepet på sin bopel for å ha begått innbrudd i bil i nærområdet.



► Her er det forklart hva som har hendt og saken er i samme melding avslutta med avklaring og løsning. Det er vist at vi kan handle og få løsning. Regn med medietelefon med ønske om ytterligere informasjon.

► Ved å sette sted i en slik sak avgrenser en hvilke medier som tar kontakt.

Politiet Vestfold @politivestfoldOPS 24. mars

#Åsgårdstrand: Melding om barn ute på isen. Politiet til stedet for å sjekke.



► En slik melding må følges opp og avsluttes. Dvs. formidle om det var eller ikke var personer på isen.

► Samtidig budskap her er at politiet ser på utrygg is som en risiko i Vestfold denne dagen.

Redningsaksjoner og leteaksjoner

Politiet Telemark @polititelemark - 27. februar

#Tinn: Fire kitere mistet vinden i området Skirvefjell. Skal tilbake til Veggli. De har ordnet seg med scootertransport selv.



- Nøkternt budskap om redningsaksjon. Hva har politiet gjort, hva er situasjonen.
- Situasjonen er avklart og avslutta med løsning og avklaring.

Politiet Telemark @polititelemark - 19. september

#Langesund: Vi har flere patruljer på veg til Salenvegen og området rundt. Leteaksjon etter fire år gammel gutt med hund i bånd. Tips til 02800.



Politiet Telemark @polititelemark - 19. september

#Langesund: Gutt har kommet til rette.

- Spesielt ved redningsoppdrag er dette med tips aktuelt for å raskt avklare.
- Meldinger som dette krever oppdatering og avslutning på hvordan aksjonen endte på et logisk og avklart tidspunkt.

OPS Politiet Oslo @oslopolitiops - 10. april

#Maridalsvannet Politihelikopter trener sammen med hundepatrulje i området.



- Ved å formidle at det er en øvelse, slipper operasjonssentralen ytterligere oppringninger og en demper eventuell uro i nærmiljøet.

Politiet i MoreRomsdal @PolitiNRpd - 8. januar

Kristiansund: Politiet ønsker opplysninger ved observasjon av hvit VW Transporter med reg.nr. RK 55 555, da familie er bekymret for bileier.



- Registreringsnummer er identifiserende.
- En melding kan romme mye. Vis varsomhet ut fra start og i den videre oppfølgingen, spesielt på hva som formidles som fakta når bilen blir funnet.
- Politiet må ha en grunn til å gå ut (jf. hjemmel) og innhente samtykke.

Innbrudd/tyveri

Politiet Telemark @polititelemark - 4. april

#Skien: En observant beboer i Øvregata så en person klyve inn et vindu i nabohuset. Viste seg å være beboer og ikke en tyv.



- Her gis det ros til et godt nabolag som passer på. Men ved å nevne Øvregata på et mindre sted, vil alle skjønne hvem dette er. Vurdere om det er greit.

Politiet Hedmark OPS @hedmarkOPS - 6. januar

#Kongsvinger: Mann i 40-årene mistenkt for tyveri av mixmaster. Denne funnet igjen. Mann godt i gang med kakebaking.



- Pass på identifiseringsfare og tenk nøye gjennom formuleringer om noen vil føle seg støtt. Meldinger som dette unngår vi.

Storulykke og arbeidsulykker

Politiet Telemark @polititelemark - 23. mai

#Rafnes industriområde: Det var en høy smell.
Det kan bli faking framover. Ingen personskaade
Det hele var udramatisk.



Politiet Telemark @polititelemark 23. mai

#Rafnes industriområde: Det var nå kl. 13.00 en
dekomperasjon på anlegget. Tilsvarende som i
helga.

► Budskapet er mest rettet på de som bor nært.

► Ved større hendelser (samordning) må det som
formidles også vere avstemt med objekteier og vur-
dere også her bruk av www.politiet.no for å formidle
mer faktainformasjon (koble kommune og objekteiers
informasjon).

► Det er greit med faguttrykk i denne saken. De
som bor nært, som kjenner anlegget, vet hva dette
innebærer.

Politiet Telemark @polititelemark - 10. oktober

#Porsgrunn: 10.52. Arbeidsulykke. Arbeider utsatt
for flussyre. Overfladisk skade. Politiet til stedet.



► Dette er saker der politiet får en rolle i etterforskning-
gen. Det er fint å vise at vi utfører slike oppdrag. Pass
på fare for identifisering på et tidlig tidspunkt.

Uteliv

OPS Gudbrandsdal @OPSGudbrandsdal - 26. desember

#Lillehammer: Kl 01.18. Beruset og kranglete dame
satt i drukkenskapsarresten.



► Dette er et preventivt budskap. Nøytralt om en sår-
bar situasjon, uten forsterkende ord eller karakteristika.

► Pass på bruken av betegnelser mann, gutt, kvinne,
jente, opp mot alder. Media skiller vanligvis på 18 år.

Forebyggende og advarsler

Politiet Telemark @polititelemark 18 august

#Skien: Tyder på at det er teppeselgere på ferde
i Grenland. De selger uekte varer. Avvis disse og notere
bilnummer etc. Tips til 02800.



► Dette er en situasjon under utvikling knyttet til mulig
pågående eller kommende nye lovbrudd. Ved å gå
ut, er dette med på å forebygge og/eller politiet kan få
komme raskere i kontakt med de som selger.

Politiet Telemark @polititelemark 18. august

#Skien: Teppeselgere i Grenland ser seg ut eldre som
potensielle kjøpere. Tips 02800.
<https://twitter.com/polititelemark/status/92...>

► Hvordan ønsker politiet at publikum kan bidra er
formidlet ved at telefonnummer om å tipse er satt inn.
Grenland er lagt til i meldingen siden forrige, for å
avgrense hvor de aktuelle kan befinne seg.

Politiet Østfold OPS @PolitietOstfoldOPS - 23. juni

Fredrikstad: Østsiden. En klovn fikk seg et
berettiget slag da han skremte turgåer som gikk med
musikk på ørene.



► Politiet kan ikke anerkjenne noe som faktisk er
på kanten/er et lovbrudd.

Politidirektoratet

Retningslinjer: Språk og innhold: Twitter i operasjonssentralene

Redaksjon: KOMUT v/M.Halvorsen - E.A.Tvergrov

Foto/design: Eli Anne Tvergrov.

GODKJENT Februar 2018