

# Public Relations Håndbog

## Kapitel 10

### INTERNET TECHNOLOGI

## PR HÅNDBOG – KAPITEL 10

### INTERNET TECHNOLOGI

Dette kapitel adresserer til internet teknologi I den forstand det relaterer til vor indsats indenfor public relation. Da websites ofte er det første sted NA har kontakt med medlemmer af samfundet og potentielle NA-medlemmer, fortjener netop dette punkt (websites) grundige overvejelser og planlægning. Dette materiale er fremstillet med det mål for øje, at hjælpe områderne til at anvende internet teknologien på en mere brugbar og informativ måde.

Da udviklingen indenfor internet teknologien sker utroligt hurtigt, er dette kapitel bevidst ikke specifik med hensyn til specifik teknologi og produkter. Havde vi været specifikke omkring dette, ville materialet hurtigt være forældet. Kapitlet indeholder derimod fællesskabets *nuværende* bedste erfaringer omkring hvorledes internet teknologien kan anvendes til at fremme vort primære mål.

#### Grundlæggende Public Relation Principper

*Afsnittet om de Grundlæggende Public Relations Principper er uddrag fra Kapitel 2:*

#### **Anonymitet på Internettet:**

Internettet kan bibringe den illusion, at det ikke er offentligt (en offentlig sfære). Altså at vi kan skrive hvad vi vil, vise hvad vi vil. Derfor kan der opstå forvirring omkring den rolle begrebet personlig anonymitet har på world wide web. Mange medlemmer er entusiastiske I deres indsats for at bringe budskabet videre – og mange har I den forbindelse etableret personlige hjemmesider eller weblogs. Der er forskellige måder, hvorpå et personligt website kan respektere princippet om anonymitet:

- For det første gøre opmærksom på, at det er et personligt site: At websitet IKKE taler for/repræsenterer NA, men alene er talerør for individet.
- Personlige sites kan også have links til et lokalt (I danmark et anerkendt NA-site) registreret site eller til NA.org.
- Personlige websites kan ydermere beskytte medlemmers anonymitet ved at bruge ord som "bedring" – I stedet for specifikt at udtrykke, at de er medlemmer af Narcotics Anonymous. Anvendelsen af ordet "bedring" i stedet for "Narcotics Anonymous" vil også gøre, at det personlige website undgår at dukke op som links, såfremt nogen anvender søgemaskiner på internettet, for at information om et NA-møde eller information om Narcotics Anonymous. Derved kan det også hjælpe medlemmer til at bevare deres anonymitet i dette offentlige medie.

- *Hvordan kan medlemmer praktisere anonymitet, når de anvender internettet?*
- *Hvordan kan et område bruge internet teknologien til at bringe NA-budskabet videre?*

## Public Relations and Internet Technology

Internettet har en enorm indvirkning på væksten I NA. Det giver mulighed for mere regelmæssig – og hurtig – kommunikation. Informationer og service-ressourcer er til rådighed langt hurtigere end uden internet, såfremt dette medie anvendes med omtanke og planlægning.

Hvor meget og hvor godt et område formår at udnytte denne ressource, internettet, afhænger af medlemmernes evner, deres finansielle ressourcer – og hvor megen information de har omkring effektiv brug af websites og af internet. Husk, det er måske ikke nødvendigt for ethvert område at have et website – det at planlægge og prioritere hvilken service, der er vigtigst i området, kan hjælpe de betroede tjenere til at beslutte, om et website faktisk ER den bedste måde at anvende deres ressourcer på.

Hvis et område beslutter at etablere et lokalt website, kan den efterfølgende information måske hjælpe de betroede tjenere til at anvende internet teknologien mere effektivt.

### Planlægning og Forberedelse for Områder og Komiteer

Grundlaget for at kunne levere brugbar information på et website er klar, tydelig og enkel navigation. Det skal være nemt at finde frem til den relevante information. En måde at opnå dette på (eller forbedre effektiviteten på et eksisterende site) er ved, at tydeliggøre **sites formål**.

Eksempelvis kan det være, at et område har besluttet, at den vigtigste funktion (formål) for websitet er, at nå potentielle medlemmer, offentligheden – samt supportere service i området. At være afklaret omkring formålet hjælper med til at kunne identificere de internetbrugere (audience/tilskuere/besøgende/**brugergupper**), som området ønsker at nå ud til. At identificere **hvem og hvad** bliver det fundament, som beslutninger omkring indhold på sitet tages ud fra og hviler på. **Hvad** er I denne forbindelse, hvad sitet ønsker at formidle/kommunikere ud til **Hvem**.

Husk at et website vil nå ud til brugere, der befinder sig udenfor området. Dette er vigtigt at huske, når der overvejes **hvem** der ønskes som potentielle brugere. Den følgende liste er et eksempel på brugergupper, som et område måske ønsker at kommunikere til:

- **Offentligheden** (inklusive potentielle medlemmer samt familier og andre nære og kære med tilhørsforhold til addicts)
- **Professionelle**
- **Eksisterende medlemmer**

Et andet organisatorisk princip er simpelthen at identificere brugergrupper af internettet, herunder det aktuelle website, som **medlemmer** og **besøgende**. Uanset hvordan det gøres, så er det vigtigt, at gøre sig nogle tanker omkring det. Og gøre sig klart hvilket indhold, der vil være mest relevant for hver slags besøgende på sitet. Den følgende liste er et eksempel på, hvilket indhold der kan være relevant for hver identificeret brugergruppe:

- **Offentligheden** (inklusive potentielle medlemmer samt familier og andre nære og kære med tilhørsforhold til addicts): NA litteratur, mødeinformation, telefonnumre og muligvis refererende information (herunder referater).

- **Professionelle**

*Information Om NA*, NA litteratur, mødeinformation, lokale surveys, og en kontaktperson, der er ansvarlig for offentlige interaktioner (mødet med offentligheden) (såsom områdets formand eller et medlem af Public Relations komite).

- **Eksisterende medlemmer**

Mødeinformation, service ressourcer såsom lokale retningslinier, information om events/aktiviteter, information omkring hvorledes man kan tjene samt password-beskyttet materiale såsom referater/mødenotater o.l.

Når først formålet med sitet er klarlagt, kan sitet blive **designet** på en måde, der vil fremme – og arbejde frem mod – dette formål. Det er her hvor det, at have adgang til lokale, erfarne (eksperter) eller tilstrækkelig finansielle ressourcer kan gøre en forskel. Områder opfordres til at søge hjælp fra professionelle, når de skal designe deres website – dette kan betyde at anvende sig af tilbudt assistance fra et lokalt medlem, der også er web-designer, eller hyre et ikke-medlem til designet af sitet. Området kan altid bruge **formål** og **brugergruppe** som grundlag for enhver beslutning omkring, hvordan sitet skal designes.

De følgende punkter kan hjælpe et område i processen omkring website design:

- Vær sikre på, at sitets formål fremgår klart og tydeligt på sitets forside. Formålet på et lokalt NA website er måske helt enkelt at forsyne interesserede i Narcotics Anonymous med information, samt tilbyde/tage sig af kommunikation for lokale NA-medlemmer. Husk at fremstille information så enkelt og tydelig, at brugergrupper bliver fastholdt i løbet af et øjeblik. Ingen lange, snørklede forklaringer. Hold det enkelt i klart og tydeligt dansk.

- Forsiden (frontpage) på et site skal også tydeligt fortælle hvilken information, der findes – eller IKKE findes – på sitet. (hvis sitet for eksempel kun indeholder mødeinfo om selve det lokale område, så vær sikre på at dette fremgår – og tilbyd mulighed via et link til regionalt site, der indeholder denne info.) Området kan også have et link til NA World Services, og på denne måde tilbyde information, der ikke findes som indhold på det lokale site. Sitet behøver altså ikke at indeholde **al information** om NA som sådan, benyt muligheden for at linke til andre relevante sites. Derved er det lettere at holde sig til fundamentet for sitet.

- Området vil forsøge at undgå at kreere et site med fantastisk design, men næsten intet indhold – eller et dårligt design, men med alt for meget indhold. Sitet skal designes på en måde, så det tillader enkel og brugervenlig navigation til den relevante information.
- Husk at anvende den mest anvendte teknologi. Forstået på den måde, at området naturligvis ønsker at nå så mange identificerede brugergrupper som muligt. Anvend derfor den mest universelt accepterede/anvendte teknologi til rådighed. (*Red.*: her tænkes der specielt på anvendte platforme og browsere. Husk at tage højde for dette, når I designer).
- Det betegnes ikke som god praksis, at anvende sig af free web hosting. Besluttes det at undgå disse udbydere af gratis webhosting, undgås en del problemer. Det vigtigste er at undgå reklamer eller links til sites, der ikke er acceptable – og derefter er der ofte det forhold, at gratis hosting sætter en grænse for, hvor meget indhold der kan være på sitet.
- Det er ikke ordentligt/acceptabelt (inappropriate) at anvende web hosting med en hvilken som helst slags reklame. Og det at anvende free web hosting er den hyppigste årsag til, at et lokalt site ender op med reklamer på sitet. At tillade reklamering kan føre til, at NA bliver opfattet som associerende med udenforstående organisationer. For ikke at nævne, at vi dermed ikke har kontrol over, hvilken slags reklamer der eventuelt bliver placeret på sitet.
- Området har brug for at overveje, at sitet er et offentligt forum – og at visse informationer måske skulle holdes private. Sider beskyttet af Password kan være en måde, at tilbyde et privat område på et ellers offentligt website (privat er ikke det samme som sikkerhed – sikre websites kan være brugbare, men kræver ofte større administration og større omkostninger). Mødereferater, der indeholder ofte navne og kontaktinformation, beskyttes måske bedst gennem beskyttelse af password.
- Områder kan tage beslutning om, hvem der skal linkes til, ved at se på, om det påtænkte link fremmer NA's primære formål. Hvis for eksempel et site leverer kort, der viser mødesteder (krak ell. Lign. *Red.*) – hvilket ofte anvendes på NA websites – så er der også en bemærkning (disclaimer), der siger at NA ikke har noget tilhørsforhold til denne side.
- En servicekomite vil nok også ønske, at undersøge hvilke organisationer, der linker **til** den lokale NA site. Og derefter følge op på dette ved at sikre, at eventuel information på disse sider omkring NA er korrekt. Og at sikre at den information disse sider henviser til på den lokale NA side er up to date og korrekt, kan være en god måde, at styrke public relations.

### **Domæne Navn/ Website ejerskab og pålidelighed:**

- For at sikre kontinuitet, bør website domæner være ejet af og betalt af serviceorganet. Områdets budget kan tage højde for denne udgift, så der er tilstrækkelig finansielle ressourcer til at sikre dette stadigt.
- Da området ultimativt er den ansvarlige for dette NA website, bør serviceorganet også stå som ansvarlig/ejende/betalende for selve websitet, herunder ejer af domænenavn, modtager af fakturaer etc. Hellere dette end at websitet er knyttet til en enkelt betroet tjener. Et område kan normalt etablere sig selv som den ansvarlige enhed, ved at levere en mailadresse (dette forhold er lig måden et område anskaffer sig en bankkonto). Når et website er knyttet til serviceorganet (OSK, RSK etc. Og IKKE til enkeltperson) er der derved også åbnet for rotation af betroede tjenere – og spørgsmål omkring ejerskab er hermed elimineret.
- Det er også nødvendigt, at områdets mailadresse er knyttet til en komite. Betroede tjenere har så ansvar for at checke og give respons på e-mail. Hvis et område modtager mail, der ikke umiddelbart kan besvares (complex e-mail), kan der gives respons alligevel på den måde, at der meddeles at et andet medlem har eller vil fremskaffe den ønskede information – og vil vende tilbage med det så snart som muligt. Forespørgsler kan diskuteres i OSK og om nødvendigt, uddelegeres til relevant betroet tjener eller komite.
- I områder, hvor der ikke er en formel service komite, kan en gruppe af addicts være de ansvarlige for den lokale NA website. En gruppe af der tager beslutninger i fællesskab, er ofte en bedre indgangsvinkel, end at lægge ansvaret på en enkelt. Disse betroede tjenere kan så sikre pålidelighed gennem opbakning i deres lokale grupper. (*Red.* Pålidelighed forstået på den måde, at sitet eksisterer *vedvarende*, at regninger betales – og vigtigst: at informationer på sitet holdes opdaterede).

### **Ansvarsområder for den Webansvarlige:**

- Et område kan klart definere hvad der vil blive uddelegeret af ansvarsområder/arbejdsopgaver til webansvarlig. Under denne definition er det også nødvendigt at gøre tydeligt, at den webansvarlige skal aflægge rapport/er ansvarlig overfor området.
- Medlemmer i området kan gøre det til en vane (praksis), at se på indholdet på deres områdes website for at sikre, at den webansvarlige responderer (overholder, giver respons på) områdets behov eller forespørgsler.

**Diskussion vedrørende kendte udfordringer/problemstillinger omkring internettet:**

NA medlemmer offentliggør ofte sig selv gennem personlige websites. Og her er det vigtigt at være varsom (som det er skrevet i Kapitel to) med IKKE, at fremstille sig selv, som værende "NA medlem." At anvende et sprogbrug, hvor der indgår ord som bedring og 12-trins program *i stedet for* NA eller Narcotics Anonymous, kan forhindre at hjemmesiden bliver forvekslet med et områdes eller regions Narcotics Anonymous website. Såfremt et medlem alligevel har anvendt NA's navn på en privat hjemmeside, er det specielt vigtigt at der ikke anvendes billeder af nogen som helst medlemmer på denne side. (Ligesom et område eller region også vil undgå at have medlemmers billeder på en NA website). At anvende billeder af medlemmer i forbindelse med NA, er i strid med princippet om anonymitet. Hvis billeder anvendes på et privat/personligt site, bør NA navnet ikke anvendes i indholdet på dette site. Det at kunne høre nogen tale via web/internet, kompromitterer ikke vores princip om anonymitet på samme måde som billeder. Nogle NA websites giver mulighed for adgang til det andre deler, således at NA budskabet er tilgængeligt fra et hvilket som helst sted i verden via sitet. Dette ser ud til at tilgodese et medlems anonymitet i højere grad end billeder og video.

## At iværksætte din plan

### Brugen af internet teknologi og NA websites:

Den følgende liste indeholder eksempler på, hvorledes områder og regioner har anvendt nettet til at kommunikere med hinanden og med offentligheden:

- Et af de vigtigste anvendelser af internet teknologien er at **levere information om NA**. Websites er ofte det første glimt en person vil få af, hvad vores NA program er — uanset om det er en professionel, familiemedlem eller en addict, der forsøger at finde et møde.
- En anden anvendelse af NA internet technology er, at kunne **kommunikation mellem de servicestrukturer(områder)**. Bulletin boards, chat rooms, og email lister er ofte brugt til at holde servicemøder (specielt i områder med store geografiske afstande). Det er dog let at tabe fokus, såfremt det fungerer som et servicemøde uden formand, uden dagsorden og lignende. Email adresser til email lister kan laves på baggrund af servicetitler i stedet for et individuelt navn (for eksempel kan der anvendes adressen formand@NAomraade osv.). Dette giver en vis stabilitet i emailadresserne, når det ene medlem overtager den andens position i service. Medlemmernes anonymitet i disse forums kan beskyttes ved at anvende for eksempel passwords.
- Hvis et område ønsker at have **NA litteratur online**, bør det gøres ved at linke til NAWS' website, na.org. Et område bør give adgang til litteratur *beskyttet af copyright* (herunder også trin eller traditioner, oplæsninger, IP'er eller længere citater). Hent mere information omkring Fellowship Intellectual Property Trust visit na.org.
- Forskellige **sproggrupper**, som for eksempel Spansk talende medlemmer, der lever i forskellige lande, har anvendt nettet til kommunikation og indsatser vedrørende oversættelser.
- Nogle områder vedligeholder og opbevarer deres information i **databaser**. Det er dog vigtigt at sikre, (forlange) at den samme person, som laver databasen, også er ansvarlig for, at informationerne er mulige at overføre og let tilgængelige for andre betroede tjenere (inklusive kommende betroede tjenere). Enhver information i en database bør kopieres (back up) og opbevares på et tilgængeligt sted (ikke på en eller andens personlige harddisk). Denne information skal igen være let tilgængelig – og der bør anvendes den mest anvendte teknologi. Det at arkivere opdateret information i en database, kan være en hjælp til et relevant overblik over en komites "bevægelser". Og hvis formålet med opbevaringen af denne information – samt hvem der skal have adgang til det/læse det er tydeligt og klart, kan dette være en hjælp for området, når der skal tages beslutning omkring, hvordan en sådan database skal administreres/bruges.

• Nogle **online NA møder** er afholdt i chat rooms og andre er holdt via email (lister). Igen bør et medlems anonymitet overholdes/overvejes gennem enten en sign-up eller anden form for begrænsning/beskyttelse. Det er vigtigt at huske, at online NA møder indebærer en potentiel mulighed for påvirkning af offentlighedens opfattelse af NA. En af faldgruberne ved et online møde kan være for meget snik-snak (tilfældig snak), der ikke ser ud til at være drevet af NA's primære formål.

Internet technology er et værdifuldt redskab, der har givet NA medlemmer mulighed for en kommunikation med hinanden og offentligheden, som ikke tidligere var mulig. At afse tid til debat og planlægning omkring hvorledes denne teknologi anvendes bedst, kan være en hjælp til at sikre, at informationen vi deler med hinanden og præsenterer for offentligheden, er pålidelig, meningsfuld og informativ.

<b>Resourcer</b>
------------------

Et eksempel på front page design

At lave et website trin for trin.

Oversætters bemærkninger:

Hvis der i en parentes står tekst efterfulgt af *Red.*, er det oversætterens bemærkning/forklaring.