

Erling Sivertsen

# Tidsriktig informasjon rett til mobilen



HØGSKULEN I VOLDA



MØREFORSKING  
VOLDA

2005

<b>Forfattar</b>	Erling Sivertsen
<b>Ansvarleg utgjevar</b>	Høgskulen i Volda
<b>ISSN</b>	0805-8075
<b>Sats</b>	Erling Sivertsen
<b>Distribusjon</b>	<a href="http://www.hivolda.no/fou">http://www.hivolda.no/fou</a>

**Notatserien** er for ulike slag publikasjonar av mindre omfang, t.d. forprosjektnotat, foredrag, artikkelutkast o.a. Eit hovudføremål med serien er å stimulere til publisering og fagleg debatt i miljøet. Spreiinga går i hovudsak til fagmiljøet i Volda, til eksterne fagmiljø og personar som forfattar(ar) ønskjer kommentarar frå. Kvar forfattar er ansvarleg for sitt arbeid.

Regjeringen vil bruke SMS for å varsle og komme i kontakt med de pårørende hvis en ny nasjonal krise oppstår. Det lovet justisminister Odd Einar Dørum på Regjeringens pressekonferanse 27.05.05 i samband med oppfølgingen av Reinås-utvalgets rapport og en stortingsmelding om flodbølgekatastrofen i Sør-Asia og sentral krisehåndtering. Fra nå av får Justisdepartementet sammen med Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap ansvaret for å informere både de pårørende og media.

Ingen annen teknologi enn mobiltelefonen har noensinne blitt spredt til så mange på så kort tid. Det betyr at den i vestlige samfunn er blitt allemannseie. Den er med overalt og brukes overalt til glede for de fleste, og til plage for færre. En del går rundt med svært moderne mobiltelefoner i lommen, noen med eldre modeller og noen med gamle modeller. Det de har til felles, er at de kan motta og sende SMS-meldinger. Denne funksjonen, som det ble lagt til rette for i mobiltelefonen nærmest ved en tilfeldighet, er blitt uunnværlig og brukes av mange flere ganger om dagen. SMS ble først en del av de unges hverdag, og etter hvert en del av de eldres hverdag etter at de hadde lært hvordan den virket av de unge i løpet av 90-tallet. Langt på veg minner dette om den samme prosessen der de unges lange hår ble fanget opp av de eldre på 70-tallet. Fortsatt vil nok det normale være at det er de eldre som sosialiserer de unge inn i de mange roller og oppgaver som må utføres for at samfunnet skal fungere, men det er neppe siste gang at unge sosialiserer eldre. Det vil si at de eldre lærer av de yngre hvordan man skal innrette seg for å kunne kommunisere effektivt med ny teknologi, eller at de unge kler og ter seg på en måte som de eldre tar etter.

Tilbakemelding til myndighetene, organisasjoner og bedrifter er blitt lettere enn noen gang tidligere. Mulighetene enkeltindivider har til å gi uttrykk for sine politiske meninger er endret nå, og det har neppe før vært så lett å komme til orde. Ikke minst har den tekniske utviklingen åpnet en rekke nye kontaktflater mellom styrende og styrte, organisasjoner og klienter, forretninger og kunder, og gjort det enkelt og raskt å informere, debattere og stemme utenom demokratiets representative kanaler. Folk kan delta i diskusjonsgrupper på internett, sende e-post direkte til partiene eller sende sine synspunkter på SMS underveis i en TV-debatt og få dem lagt ut på skjermen under sending. Det er altså mange andre

måter å gi uttrykk for det en mener enn via stemmesedler og medlemskort, og langt flere måter borgerne kan meddele seg til de styrende, skrev Kristin Strømsnes i BT 21.11.03. Om folk skal kunne stemme med mobiltelefonen, er også blitt diskutert fra tid til annen når synkende valgdeltakelse er tema, og strategier for å øke denne blir luftet.

Til tross for mobiltelefonen og den teknologi den benytter, er det forbausende lite som er blitt skrevet om mobiltelefonens rolle for å kunne bringe informasjon til mange når situasjoner der dette er nødvendig, dukker opp. For det gjør de. Imidlertid er vi blitt kjent med hvordan mediene bruker mobiltelefonen for å informere lesere, lyttere og seere og på den annen side til å la seg informere av de samme gruppene. Men vi er mindre kjent med hvordan mobiltefonteknologien blir brukt og kan bli brukt for å få i stand kommunikasjon mellom organisasjoner og de disse tjener, mellom myndighetene og borgerne og mellom bedrifter og kunder.

Dette er en revolusjon som foregår for det meste i det stille i Norge. Den er henvisning til notiser i mange aviser, fordi journalistene er mer opptatt av og gir plass til oppslag om hva som skjer rundt de mange underholdningsprogrammene fjernsyns-kanalene viser i en jamn strøm, hva som skjer med etablerte kjendiser og hvordan nye blir skapt med god hjelp av den samme journalistikken. Mobiltelefonen er imidlertid brukt og blir brukt for å informere og til å kommunisere på andre måter enn den blir brukt i forbindelse med programmer som *Idol*. Og det uten at noen tjener mange penger på trangen til informasjon, til det å ytre seg og det å være en oppegående deltaker i samfunnet. La meg presentere et knippe eksempler på hvordan mobilen er blitt brukt for å gi tidskritisk og tidsriktig informasjon. Det første eksemplet er ikke uten grunn hentet fra Hong Kong. I Asia ble mobil-telefonen tidlig allemannseie, og det er derfor sammenlignbart med Norge.

I forbindelse med SARS-epidemien våren 2003 stanset myndighetene i Hong Kong effektivt ryktet om enda en ny smittsom sykdom i kjølvannet av SARS med SMS. Denne originale måten å nå folk viste seg å være en god måte å hindre panikk og frykt. For en gutt hadde kopiert utseendet til en kjent, respektert nettavis i Hong Kong og diktet opp historien om den nye sykdommen. Nyheten

spredte seg raskt, og myndighetene ville drepe ryktet før det skapte for mange problemer. Lungesykdommen SARS hadde krevd mange menneskeliv og smittet over 700 i Hongkong. Flere hundre tusen innbyggere gikk rundt med ansiktsmasker for å beskytte seg mot sykdommen. Da rykter om en ny, ukjent sykdom kom på toppen av dette, gjorde ikke akkurat det ting enklere for helsemyndighetene. Myndighetene samarbeidet med telefonselskapene i Hong Kong da de teppebombet seks millioner abonnenter med SMS-meldingen. Den fortalte kort at de som hadde hørt rykter om en ny sykdom, bare kunne slappe av, fordi den var falsk. Hongkong er ikke infisert, sto det i meldingen. Enkelte innbyggere som lokale medier har snakket med, sier at de først ikke forsto hvorfor de fikk meldingen, men det skyldtes nok også at ryktet om den ukjente sykdommen heller ikke hadde nådd dem. Flere klaget også over at det ikke framkom skikkelig hvem som sendte ut meldingen. Myndighetene i Hongkong har lært av tilbakemeldingene, og om de skulle massetekste folket en gang i framtiden, vil SMS-meldinger bli formulert annerledes (Dagbladet 3.4.2003).

Denne informasjonsstrategien minner om framgangsmåten til italienske myndigheter i samband med tsunamien i Sørøst-Asia et drøyt år seinere. Da tsunamien rammet Sørøst-Asia ved årsskiftet til 2005, innhentet de opplysninger fra telefonoperatørselskapene om hvilke abonnenter som på den tida befant seg i det rammede området. Krisesenteret innhentet data fra mobiltelefonselskapene om antall italienske mobiltelefoner i de berørte landene i Asia allerede 27. desember. Det ga rundt 12 000 treff. De ble sjekket mot lister fra turoperatører, bedrifter og henvendelser fra slektninger. Anslaget ble redusert til 7767 personer. Representanter fra Krisesenteret gikk til Regjeringen, fikk dispensasjon fra loven om personvern og sendte SMS til alle de 7767. Rundt 6000 svarte ganske raskt at de var i god behold. Egne telefonnumre ble opprettet utenfor krisesenteret for slektninger som ville melde at deres pårørende var i god behold. Krisesenteret kom til at det var 667 personer man ikke hadde hørt fra. Og så kom den gradvise nedjusteringen. Den endte med at ca. 200 italienere mistet livet i flodbølgen (Aftenposten 18.4.2005). Norske UD ventet til 29. desember, to dager etter italienske myndigheter, før SMS ble sendt til alle nordmenn i området med status som savnet eller ukjent, med oppfordring om å ringe heim.

Og nå vil den norske regjeringen bruke SMS systematisk for å varsle og komme i kontakt med de pårørende hvis en ny nasjonal krise oppstår (VG Nett 27.5.05). Den følger på denne måten opp råd fra Reinås-utvalget, som gransket taklingen av informasjon etter tsunamien på oppdrag fra en hardt kritisert regjering. For når det gjelder å effektivt kunne sende tidskritisk, målrettet informasjon, står mobiltelefonen i en særklasse. Men også annen tidsriktig informasjon kan distribueres til mobiltelefon av private og offentlige organisasjoner.

Den etablerte måten å informere en avgrenset gruppe på med mobil har mange kunnet stifte bekjentskap med når de har besøkt konferanser. Her blir du som deltaker oppfordret om å sende en SMS til et nummer, slik at du kan motta informasjon om endringer i programmet, slik at du kan forholde deg til det og unngå å møte opp på avlyste arrangement. Nytt av året er at man når man ankommer en konferanse eller en festival, blir man oppfordret til å besøke en bluetooth-stasjon der man kan laste ned relevant informasjon om programmet, om filmene som skal vises, samt annen informasjon og reklame for deltakerne på konferansen. Ett Trondheimsfirma med røtter i NTNU stod bak dette under Kosmorama-festivalen i april.

Når du skal levere selvangivelsen om våren, kan du nå bruke mobiltelefonen for å rette og levere selvangivelsen. Norske skattytere ble de første i verden som kunne levere selvangivelsen med SMS. I flere år har du kunnet levere på telefon og Internett - i tillegg til gamlemåten på papir. Nytt i 2003 var SMS-levering. Dersom folk valgte å levere med mobilen, var de med i trekningen av tre gavekort på mobiltelefon verdt 5000 kroner. Levering ved hjelp av en SMS-melding er bare mulig dersom du ikke skal endre noe i selvangivelsen (Skattedirektoretat 3.4.2003). Å levere ligningen på mobiltelefon er blitt en suksess etter at det ble innført (BT 23.4.05).

Noen er pasienter i kortere tid, andre i lengre tid. I begge tilfeller spiller informasjon en stor rolle for den enkelte. Blodbanken ved Sykehuset i Telemark har tatt i bruk SMS-meldinger som skal minne blodgiverne om når de har time. Reaksjonene har vært positive så langt, og i løpet av høsten skal alle poliklinikkene ved ST få tilbud om å ta i bruk det samme systemet. (ST bulletin 25.3.2004) Neste enhet ut som skal prøve SMS-varslingssystemet, er barne-

poliklinikken i Skien. I løpet av høsten skal alle poliklinikkene ved ST få tilbud om mobilpåminning via SMS. Alle parter taper når pasienter ikke dukker opp til en time eller til en planlagt operasjon. Når personell blir stående uvirksomme fordi pasienten uteblir, taper ST inntekter og ventetida for pasientene blir lenger enn den ellers ville vært. Kostnadene ved å kjøpe inn SMS-løsningen vil være inntjent i løpet av få måneder, og denne SMS-tjenesten kan opplagt brukes på alle typer poliklinikker. De fleste pasientene vil oppfatte SMS-meldingen fra sykehuset som en positiv kontakt og et nyttig pasientinformasjonstilbud.

Når Lånekassen skal informere studenter, bruker de nå SMS om behandlingstid, svar på søknad, manglende opplysninger og at pengene er overført til konto. Tjenesten er gratis for studentene, vil gi dem bedre informasjon om studielånet, og tiltaket er en del av *moderniseringen* av Lånekassen. Det er i første omgang studenter ved Universitetet i Oslo, BI-Sandvika, Høgskolen i Lillehammer og alle studenter i utlandet som får meldingene fra Lånekassen. Det er planlagt at det skal gjelde alle studenter fra neste studieår. Det er gratis å motta meldingene fra Lånekassen, ifølge organisasjonens nettsider 6.12.2004.

Varsling om luftkvaliteten i Oslo, som blir sendt per SMS til innbyggerne i Oslo, skjer i regi av Statens Vegvesen via SMS og e-post. Mer utfyllende informasjon kan fås på Internett dersom det blir målt eller beregnet høye konsentrasjoner av luftforurensning i Oslo. Folk kan abonnere på meldinger eller be om informasjon etter behov. Statens Vegvesen har som mål å utvide tjenesten til flere byer, forteller nettsidene.

Mens enkelte skoler først og fremst klager på elevenes mobilbruk, har en skole som Norges Markedshøgskole tatt mobilen i bruk i sin kommunikasjon med elevene, siden SMS er meget effektiv for korte beskjeder. Skolen har tatt høyde for at de som søker seg til skolen eller allerede er elever, har mobiltelefon. Ifølge IT Avisen (17.4.2000) vil skolen prøve SMS mot nåværende og potensielle studenter. Den nye kanalen opereres i samarbeid med Telenor Mobil. For mange skoler vil nok dette være en stor utfordring, siden de heller ikke har satset på e-post til elever og foresatte. Imidlertid vil dette være en god måte å kommunisere med studenter knyttet til høgskoler og universitet.

I januar 2004 supplerte Norge.no med en SMS-tjeneste. Dette er først og fremst et tilbud til de som trenger kortfattet offentlig informasjon, men som ikke har tilgang til Internett. Andre offentlige instanser, som Brønnøysund-registrene og flere biblioteker, har allerede hatt SMS-tjenester en stund. Siden januar 2003 har innbyggerne kunnet stille spørsmål til biblioteket i Trondheim ved hjelp av SMS-melding fra sin mobiltelefon. Tjenesten koster det samme som vanlige tekstmeldinger. Svaret du mottar fra biblioteket er gratis

Når du skal finne ut hvor lite som er igjen på konto i banken din, bruker du SMS for å få informasjon om dette. ”Lønnen din har kommet inn på konto” – en hyggeligere tekstmelding enn det kan du knapt få. Nå kan nemlig norske bankkunder motta SMS når lønnen er tilgjengelig, eller når saldoen blir faretruende lav. Sparebanker tilbyr også mobilvarsel om innbetalinger over valgt beløp, innbetalingstyper på konto, når saldo er kommet under en grense, når betaling ikke kan utføres, samt disponible saldo en gitt dag, slik det framgår av nettsidene til Sparebankpluss.

Er du på jakt etter ny bolig, kan du få SMS-melding fra BoligNorge.no, slik at du kan holde deg orientert i boligmarkedet eller utleiemarkedet. BoligNorge.no varsler kundene hver gang det dukker opp en bolig de kan være interessert i. Det vil pipe i telefonen til kundene kun få sekunder etter at BoligNorge.no har registrert boligen.

Opplysningskontoret for frukt og grønnsaker betaler abonnement på JavaSMS for deg frem til januar neste år. Kontoret sender folk en melding gratis hver dag med informasjon om frukt og grønt så lenge abonnementet er i orden.

Fra høsten 2004 kan den som skal ut og fly, kjøpe billetter via SMS. All nødvendig kommunikasjon i forbindelse med bestilling av en flyreise fra Norwegian kan skje med mobilens SMS-funksjon. Når bestillingen er gjort på SMS, er det bare for kunden å vise bekreftelsen på mobilen og legitimasjon ved innsjekk. Og i en tid har norske flyselskap informert passasjerene når flyet blir forsinket eller flyreisen blir kansellert, slik at de skal kunne innrette seg på best mulig måte når de er blitt informert om det inntrufne eller bli tilbudt alternativ reiserute.

De siste årene har strømleverandører som Fjordkraft varslet interesserte kunder



om endringer av strømprisen med SMS. Det er ikke så lett å anslå hvor mange som vil takke ja til tilbudet om informasjon, for e-postvarsling har det vært mindre interesse for, i følge Fjordkrafts nettsider. Andre kraftselskaper har åpnet for måleravlesning med hjelp av SMS. Gudbranddal Energi sender ut påminning om måleravlesning på SMS til kundene, og så kan de legge inn måleravlesningen som en SMS-melding etter at de ha tatt med mobilen til målerskapet.

I tillegg fins det selvsagt en rekke aktører som tilbyr underholdningsvarsling og mindre seriøs varsling om radarkontroll, uvanlige køer og ulykker og liknende.

Når mobiltelefoner og SMS blir brukt til å planlegge og utføre terroraksjoner, må SMS kunne bli brukt til å bøte på konsekvensene av dem, og inngå i informasjonstiltak mot befolkningen som blir rammet. La oss derfor håpe at norske myndigheter gjør dette og ikke lar det bli med et avsnitt i en stortingsmelding.