

Framtidens kommunikation – samverkan under pandemin

SKR, 14 september 2021



SYFTE

Att undersöka hur centrala myndigheter och offentliga aktörer samverkade och samordnade sin kriskommunikation under coronapandemin.

- Intervjuer och analys av samverkanskonferenser

FRÅGESTÄLLNINGAR

- Vilka kommunikationsproblem uppstod som de samverkande aktörerna behövde hantera?
- Hur kunde de stötta varandra med resurser och kunskap?
- Vad kännetecknar en effektiv samverkan av kriskommunikation?

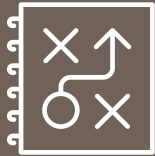


VAD HAR FUNGERAT VÄL?

- Samverkan på samma nivå positiv
- Delade resurser och kunskap
- Samverkanskonferenserna gav snabb kommunikativ lägesbild

”Vi lånade in ganska mycket personal till Socialstyrelsen. Och även på kommunikationsområdet lånade vi in personal. Vi lånade in skribenter, vi lånade in människor som jobbade med pressfrågor, vi lånade in personer med kriskompetens från Försvarsmakten till exempel, men också från andra systerorganisationer.”

(Peter Nygren, Socialstyrelsen)



VILKA HAR DE STÖRSTA UTMANINGARNA VARIT?

- Samordning mellan nationell-regional-lokal nivå
- Bristande kännedom och förståelse för målgrupper och kanaler
- Information på andra språk än svenska dröjde
- Samverkanskonferensernas funktion i en omfattande kris

”Det är stuprör mellan de här olika nivåerna statlig, kommunal och regional. Det vi skickade med någon gång var just det där att kommunikationen skulle kunna bli bättre, använd oss i kommunerna för målgruppskännedom.”

(Anna Klynning, Stockholms stad)



VAD KÄNNETECKNAR EFFEKTIV SAMVERKAN AV KRISKOMMUNI- KATION?

- Roller och ansvar, förtroende och respekt
- Kontinuerligt relationsskapande arbete, både i och mellan kriser

”Det är en väldigt komplex struktur vi har på styrningen av Sverige, att vi har så många län och kommuner och många myndigheter, det är ju inte enkelt heller för en myndighet att förstå hur det ser ut i en kommun. Det måste vi som kommun bli bättre på, att ge den bilden av verkligheten, [...] en förståelse av varandras olika roller och verkligheter.”
(Jenny Persson, Sundsvalls kommun)

NÅGRA SLUTSATSER OCH VAD KAN VI GÖRA?

FLEXIBEL KRISHANTERING

- Samverkan: anpassa form och format efter syftet med samverkan
- Mellan kriser: underhåll relationerna
- Öva; regelbundna krisövningar och genomgång av krisplaner etc.

SAMARBETE MELLAN NIVÅER

- Förståelse och lyhördhet för andra aktörers verkligheter, framför allt mellan nationell och lokal nivå
- Samarbeta inom områden som är likartade mellan aktörer

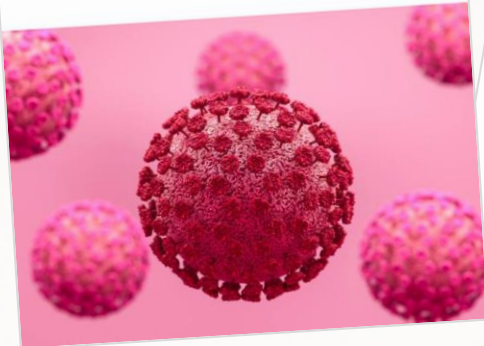
SPRÅKVERSIONER OCH RÄCKVIDD

- Samverka med det omgivande samhället och använd etablerade kontaktytor och kommunikationskanaler
- Ta fram språkversioner tidigt i en kris
- Använd lokala aktörers kunskap och kontaktytor för att nå lokala målgrupper

Kriskommunikation i samverkan

Samverkan och samordning inom kriskommunikation vid coronapandemin 2020

Kristina Jämtell
Lena Jendel
Castrin Johansson
Ida Nilving
Elinabell Hasselström



Rekommendationer

I resultatavsnittet redovisas vad analysen av samverkanskonferenserna respektive intervjuerna visar. Avsnittet är indelat i ett antal områden som framträtt som centrala i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Utifrån de slutsatser som dragits i kriskommunikation. Dessa rekommendationer presenteras nedan.

I bilaga 6 finns en checklista för effektiv kriskommunikationsamverkan som utgår ifrån dessa rekommendationer. Checklisten är tänkt att fungera som ett verktyg och ett stöd i kriskommunikationen och kan användas av olika aktörer i samband med olika typer tonsamverkan, se bilaga 5.

- Effektiv samverkan**
- Låt samverkan präglas av väl avgränsade ansvarsområden för att den ska upplevas som relevant och effektiv.
 - Tydliggör vilka förväntningar som finns på samverkan och på övriga aktörer.
 - Ha regelbunden kontakt även mellan kriser och på övriga aktörer.
 - Dela på resurser och varandra, t.ex. gemensamma workshops och utbildningar.
 - Beskriv syfte och funktion för att stötta varandra.
 - Förhållningsnyttigheten så att det blir tydligare för kommuner hur de ska länka i sin kommunikation.

- Målgruppsanpassning**
- Samverka med civilsamhället och nå medborgare genom dessa kanaler och grupperingar.
 - Använd den målgruppskunskap och kunskap om medborgarna som finns i kommunerna.
 - Säkerställ att informationsmaterial som tas fram görs tillgänglig på fler språk än svenska.
 - Samordna översättningsarbetet tidigt i krisen.

- Samverkan nationell/regionalt-lokal**
- Se till att det finns en ökad förståelse och tydlighet för andra aktörers verkligheter, förutsättningar och inte endast lokalt definierade/geografiskt avgränsade samarbetsvägar.

- Samverkanstyper**
- Initiera samverkan och starta konferenser så tidigt som möjligt i krisen.

Bilaga 6. Checklista för effektiv kriskommunikationsamverkan
Denna checklista för effektiv kriskommunikationsamverkan utgår ifrån de rekommendationer som presenterades i avsnittet med rekommendationer ovan. Checklisten är tänkt att fungera som ett verktyg och ett stöd i kriskommunikationen och kan användas av olika aktörer i samband med olika typer av kriser.

	Ja	Nej	Vet ej	Kommentar
Är syftet och funktionen med involverade aktörers webbplatser tydliga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Är involverade aktörers ansvarsområden och roller i krisen tydligt beskrivna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Är roller och ansvarsfördelning kommunicerade mellan involverade aktörer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Har involverade aktörer tydliggjort vilka förväntningar som finns på varandra?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Görs aktiviteter för att upprätthålla goda relationer och kunskap om varandra även mellan kriser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kan resurser och kunskap delas mellan aktörerna för bättre stöttning och utifrån?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Förkommer samverkan med civilsamhället som kan leda till effektiv medborgarkommunikation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Förkommer värde- och kunskapsöverföring mellan aktörerna när det gäller målgruppskunskap?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Har det gjorts någon kartläggning över målgrupper (vilka är de, vad har de för informationsbehov, språkbehov etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Finns en plan för vilket material som behöver översättas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Har vilka språk materialet behöver översättas till definierats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



TACK!