

Tillgänglig kriskommunikation

Karin Forsell
Begripsam AB

karin.forsell@begripsam.com



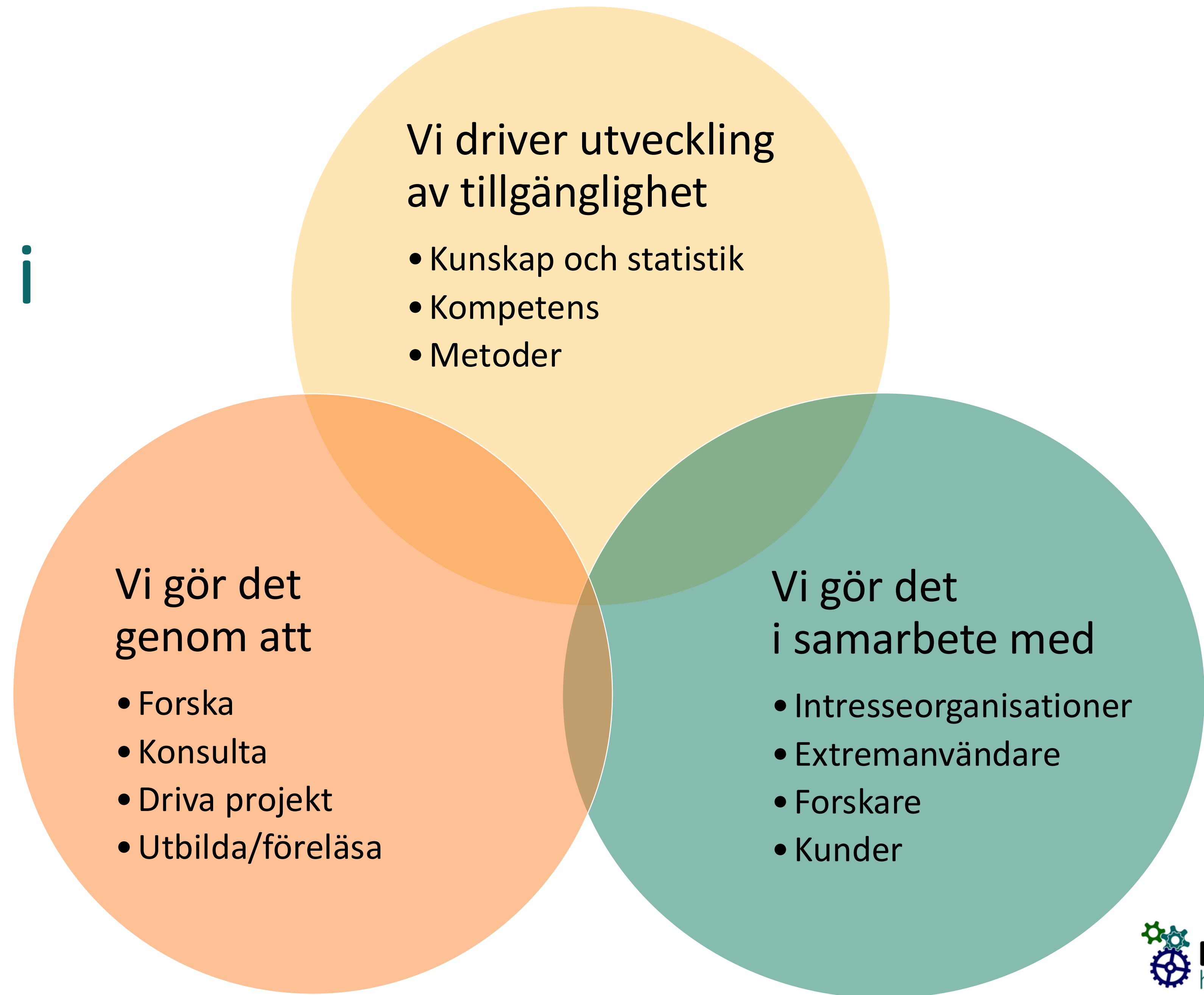
Begripsam AB och föreningen Begripsam

Vi jobbar för att samhället ska

- bli begripligt för alla människor
- begripa att människor är olika, med olika behov



Användaren i fokus!





Karin Maria Forsell

- Journalist/språkvårdare
- Kommunikation
- AI prompting specialist
- Föreläser, utbildar, coachar
- Leder projekt
- Forskar

Jag ska prata om

1. Tillgänglig kommunikation – även i kris
2. Bygga en bra grund
3. Vem ska kunna läsa krisinformationen
4. Distribution och rutiner
5. Samhällsinformation under covid-pandemin

Tillgänglig information – även i en kris



All information ska vara tillgänglig

1. Demokratisk rättighet
2. Ökad trygghet och delaktighet
3. Förebygger kriser och missförstånd
4. Effektivare kommunikation
5. Bygger långsiktigt förtroende
6. Lagkrav

Bygg en bra grund!



Tillgänglig kommunikation

- Grunden måste vara bra, varje dag
- Grunden = klarspråk, lättläst svenska, filmer, illustrationer, teckenspråk, bildkommunikation, radio/ljud
- All information måste kunna komma samtidigt, alla har samma behov att följa händelser.

Modell för begriplig samhällsinformation, från 2006



<https://www.funka.com/contentassets/1acd336edcfd419d9793b3e0785afcf6/slutrapport-bs.pdf>

Omsorg & stöd

Akut hjälp och journummer

Anhörigstöd

Ansöka om hjälp +

Barn, unga & familj -

Ansökan om stöd till föräldrar och barn

Barnets helhet

Barnrättsarbetet i Klippans kommun

Barn som far illa - Orosanmälan

Familjerådgivning

Familjerätt +

Föräldraskap & kurser +

Kontaktperson, kontaktfamilj, familjehem +

Stödgrupp för barn

Barn, unga & familj

Familjer kan ha problem som inte går att lösa på egen hand.

Du som bor i Klippans kommun är välkommen att vända dig till oss på enheten för barn, unga och familj för att få råd och stöd i din vardag. Du kommer i kontakt med oss via kommunens kundtjänst på telefon 0435-280 00. Du kan själv söka hjälp åt dig, din familj och ditt/dina barn.

Information om svensk socialtjänst på flera språk



En kort film om socialtjänsten- Alex besöker socialtjänsten



Koll på soc - om socialtjänsten för barn och unga



Se även

Ansökan om stöd till föräldrar och barn →

Barnets helhet →

Informationsplats i händelse av kris

Vid en allvarlig samhällsstörning kan det uppstå stort behov av att ta del av och sprida information. När sådana tillfällen äger rum upprättas informationsplatser i bibliotekens lokaler dit invånare kan vända sig för att ta del av samhällsinformation.

En allvarlig samhällsstörning är en händelse som drabbar många människor och stora delar av vårt samhälle. Om det äger rum öppnas Trosa kommuns informationsplatser: Trosa stadsbibliotek, Biblioteket Navet samt [den ideellt drivna Bibblan Birk](#). Läs mer om [trygghet och säkerhet i Trosa kommun](#).

Invasionen av Ukraina

► [För barn och unga](#)

► [Att prata med barn och unga](#)

► [Trosa kommuns informationssida om händelseutvecklingen](#)

Gå till biblioteket för att få information vid en kris

Trosa kommun har tre informationsplatser dit du kan gå för att få information vid en kris:

1. Trosa stadsbibliotek
2. Biblioteket Navet
3. Bibblan Birk

Läs mer om [trygghet och säkerhet i Trosa kommun](#).

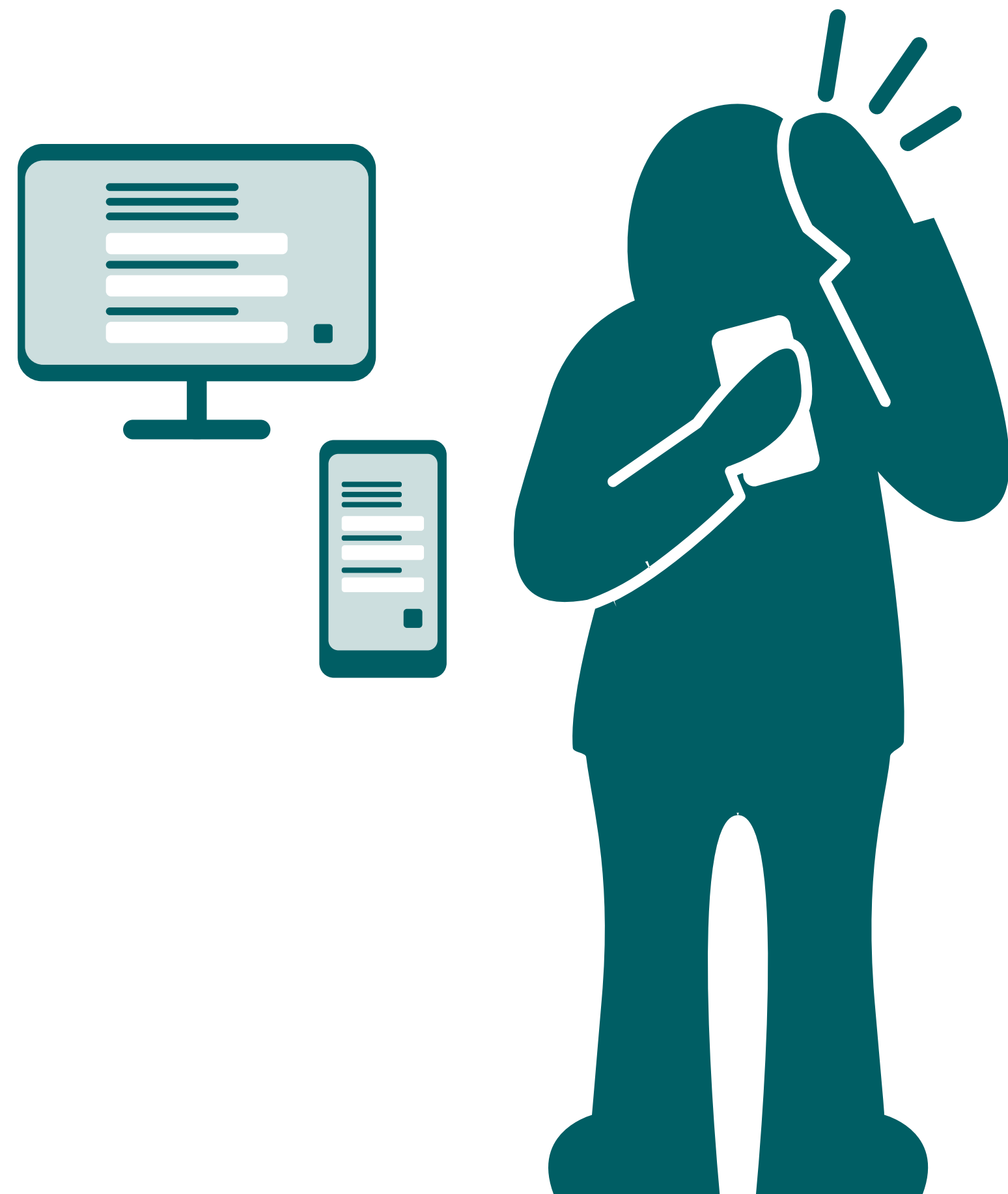
Störst behov av enkel information

Personer som

- håller på att lära sig svenska
- är ovana läsare
- inte gillar att läsa

Personer med

- intellektuell funktionsnedsättning
- neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
- dyslexi
- afasi
- demens



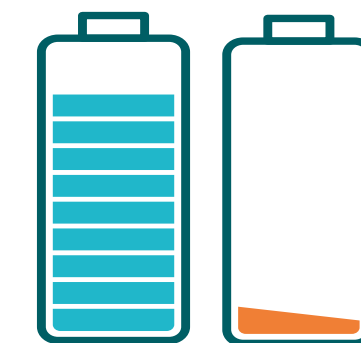
Ta in information
som står på skärmen

Tolka
informationen

Överväga alternativ

Fatta beslut

Agera



Energivån
sjunker

19 råd

för att skriva begripligt



Bokomslag. Illustration av Carina Söe-Knudsen

1. Rubriker
2. Punktlister
3. Längd på text
4. Styckeindelning
5. Mellanrubriker
6. Radavstånd
7. Ingress
8. Sammanfattning
9. Radlängd
10. Storlek på bokstäverna
11. Fetstil istället för mellanrubrik
12. Bilder som gör innehållet tydligare
13. Det viktigaste först
14. Film
15. Uppläsning
16. Markera nyckelord med fetstil
17. Avstavningar
18. Förkortningar
19. Marginaler

<https://begripligtext.se/>

19 råd

för att skriva begripligt



Bokomslag. Illustration av Carina Söe-Knudsen

1. Rubriker
2. Punktlistor
3. Längd på text
4. Styckeindelning
5. Mellanrubriker
6. Radavstånd
7. Ingress
8. Sammanfattning
9. Radlängd
10. Storlek på bokstäverna
11. Fetstil istället för mellanrubrik
12. Bilder som gör innehållet tydligare
13. Det viktigaste först
14. Film
15. Uppläsning
16. Markera nyckelord med fetstil
17. Avstavningar
18. Förkortningar
19. Marginaler

20. Medvetna radbrytningar

<https://begripligtext.se/>

Målgrupper – Vem vill du nå?

Vem berörs av kommunikationen? Vad har de för behov och kunskaper? Ska du kommunicera olika budskap till olika grupper/individer? Behöver vissa målgrupper mer information än andra? "Alla" är inte en målgrupp.

35

Mall: kommunikationsplan, pågående ärende

Bakgrund – Vad ska kommuniceras och varför?

Beskriv kortfattat som ska kommuniceras samt anledningen till kommunikationsinsatsen.

Övergripande mål – Vad vill du uppnå?

Vilket mål och syfte finns för kommunikationsinsatsen?

Målgrupper – Vem vill du nå?

Vem berörs av kommunikationen? Vad har de för behov och kunskaper? Ska du kommunicera olika budskap till olika grupper/individer? Behöver vissa målgrupper mer information än andra? "Alla" är inte en målgrupp.

35

36(36)

Kanaler – Var finns din målgrupp?

Genom vilken/vilka kanaler når du din målgrupp? Finns det andra fungerande kanaler än de du brukar använda som kan passa? Behövs nya kanaler eller särskilda distributionslistor?

Budskap – Vad ska kommuniceras?

Tänk igenom tilltal och ton. Försök svara på frågorna: **vad, varför, hur, vem** och **när**. Budskapen kan delas in i huvudbudskap och underbudskap.

Vad behöver du säga för att nå fram till målgruppen? Är budskapen relevanta och anpassade till målgruppen? Behöver informationen anpassas till olika målgrupper?

Tips!

Målgrupper – Vem vill du nå?

1. Vem berörs av kommunikationen?
2. Vad har de för behov och kunskaper?
3. Ska du kommunicera olika budskap till olika grupper/individer?
4. Behöver vissa målgrupper mer information än andra?

”Alla” är inte en målgrupp.

Konsekvent med ord och begrepp

Ljudsändare för utomhusvarning (VMA-tutor)

I Lunds kommun finns ungefär 40 ljudsändare för utomhusvarning utplacerade, främst i centrala Lund.

Utomhusvarningssystemet kan användas för signalerna beredskapslarm, flyglarm, viktigt meddelande och faran över. Utomhussignalen kallas även Hesa Fredrik.

[Så låter utomhuslarmen vid kris, krigsfara och krig.\(krisinformation.se\)](#)

[Karta över alla VMA-tutor i Sverige \(msb.se\)](#)

Signalen är främst tänkt för dig som befinner dig utomhus

Signalen hörs cirka 400 meter från VMA-tutans placering. Om du befinner dig inomhus är det inte säkert att signalen hörs. Systemet är främst tänkt för personer som befinner sig utomhus.

När du hör utomhussignalen ska du

1. Gå in.
2. Stänga fönster, dörrar och ventilation.
3. Lyssna på Sveriges Radio P4 för mer information om vad du ska göra. Du kan också titta på tv, där VMA-information också delas.

Du behöver inte göra något om du hör du signalen när det är test av systemet var tredje månad.

Ansvar och placering av VMA-tutor

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap äger VMA-systemet. Kommunen ansvarar för driften och underhållet av tutorerna. Det är Räddningstjänsten Syd som sköter Lunds kommuns VMA-tutor samt genomföra test av systemet.

Kommunen gör regelbundet utredningar om placering och antal VMA-tutor ska förändras. Vid behov görs ansökan om nya VMA-tutor till MSB.

Test av utomhusvarning (VMA-tutor)

Systemet för utomhusvarningen testas fyra gånger per år. Testet utförs den första helgfria måndagen i mars, juni, september och december klockan 15.00. Då ljuder utomhussignalen "Viktigt Meddelande" i de tätorter där det finns VMA-tutor samt att information om testet sänds i Sveriges Radio. Klockan 15.05

När du hör utomhussignalen ska du

1. Gå in.
2. Stänga fönster, dörrar och ventilation.
3. Lyssna på Sveriges Radio P4 för mer information om vad du ska göra. Du kan också titta på tv, där VMA-information också delas.

Du behöver inte göra något om du hör du signalen när det är test av systemet var tredje månad.

Ansvar och placering av VMA-tutor

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap äger VMA-systemet. Kommunen ansvarar för driften och underhållet av tutorna. Det är Räddningstjänsten Syd som sköter Lunds kommuns VMA-tutor samt genomföra test av systemet.

Kommunen gör regelbundet utredningar om placering och antal VMA-tutor ska förändras. Vid behov görs ansökan om nya VMA-tutor till MSB.

Test av utomhusvarning (VMA-tutor)

Systemet för utomhusvarningen testas fyra gånger per år. Testet utförs den första helgfria måndagen i mars, juni, september och december klockan 15.00. Då ljuder utomhussignalen "Viktigt Meddelande" i de tätorter där det finns VMA-tutor samt att information om testet sänds i Sveriges Radio. Klockan 15.05 avslutas testet med signalen "Faran över".

När du hör utomhussignalen ska du

1. Gå in.
2. Stänga fönster, dörrar och ventilation.
3. Lyssna på Sveriges Radio P4 för mer information om vad du ska göra. Du kan också titta på tv, där VMA-information också delas.

Du behöver inte göra något om du hör du signalen när det är test av systemet var tredje månad.

Korta rader!

104 tecken inklusive blanksteg

Rekommendation

50 – 70 tecken

Ansvar och placering av VMA-tutor

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap äger VMA-systemet. Kommunen ansvarar för driften och underhållet av tutorerna. Det är Räddningstjänsten Syd som sköter Lunds kommuns VMA-tutor samt genomföra test av systemet.

Kommunen gör regelbundet utredningar om placering och antal VMA-tutor ska förändras. Vid behov görs ansökan om nya VMA-tutor till MSB.

Test av utomhusvarning (VMA-tutor)

Systemet för utomhusvarningen testas fyra gånger per år. Testet utförs den första helgfria måndagen i mars, juni, september och december klockan 15.00. Då ljuder utomhussignalen "Viktigt Meddelande" i de tätorter där det finns VMA-tutor samt att information om testet sänds i Sveriges Radio. Klockan 15.05 avslutas testet med signalen "Faran över".

Konkret

Är du förberedd på en kris?

Om det skulle ske en större samhällsstörning är det viktigt att du håller dig uppdaterad. Du behöver också ha en egen beredskap, en så kallad hemberedskap. Att ha en hemberedskap innebär också att du har kunskap om var du får information, och kunskap om dina behov. Du är en del av Sveriges beredskap!

Din egna beredskap

Medveten radbrytning

Är du förberedd på en kris?

Om det skulle ske en större samhällsstörning är det viktigt att du håller dig uppdaterad. Du behöver också ha en egen beredskap, en så kallad hemberedskap. Att ha en hemberedskap innebär också att du har kunskap om var du får information, och kunskap om dina behov. Du är en del av Sveriges beredskap!

Din egna beredskap

Är du förberedd på en kris?

Det är viktigt att du:

- Kan få information när något allvarligt händer i samhället.
- Vet vad just du och din familj behöver.
- Har det du behöver hemma, hemberedskap.

Hemberedskap betyder att du har:

- Mat och vatten hemma för några dagar.
- Ett sätt att få nyheter och viktig information (radio, mobil, dator).
- Basgrejer som ficklampor, varma kläder och mediciner.

Du är viktig! När du tar hand om dig själv och din familj hjälper du också hela Sverige att klara en kris bättre.

Din egen beredskap

Alla ska kunna läsa krisinformation



Information till alla människor

1. **Begriplig information** som så många som möjligt kan förstå
2. **Klarspråk:** Vårdat, enkelt och begripligt, enligt Språklagen.
3. **Lättläst:** Ännu enklare versioner av texter för personer med annat modersmål, lässvårigheter eller kognitiva funktionsnedsättningar?
4. **Lättläst:** Enkla, pedagogiska versioner av texter med bildstöd för personer med intellektuell funktionsnedsättning.
5. **Teckenspråk:** Boka tolkar för teckenspråkstolkning och gör information på teckenspråk.
6. **Talad information:** Publicera ljudfiler för personer med synnedsättning eller lässvårigheter.
7. **Alternativa format:** Gör material på punktskrift eller material med hög kontrast för personer med synnedsättning.
8. **WCAG:** Tillgänglig webbplats, främst för personer som använder tekniska hjälpmedel, som skärmläsare

Distribution och rutiner



Distribution – kanaler

- Använd webbplats, sociala medier, sms, lokalradio, anslagstavlor och brev.
- Bygg upp kunskapen om informationspunkter redan nu.
- Samarbeta med organisationer och föreningar för personer med funktionsnedsättning för att nå ut till deras nätverk.



Rutiner

- **Uppdatera regelbundet**

Uppdatera informationen regelbundet, även om det inte finns ny information. Det lugnar och då visar ni att läget hanteras.

- **Testa och utvärdera**

Samarbeta med personer som har olika funktionsnedsättningar för att testa och förbättra all typ av information.

Samhällsinformation under covid-pandemin



Studie om information under covid-pandemin

1. Intervjuer och workshops med personer med funktionsnedsättning
2. Vad fungerade bra?
3. Vad fungerade dåligt?
4. Hur skulle folk vilja ha det?

How Did People with Impairments Perceive Public Information During the COVID-19 Pandemic and What Are Their Suggestions for Accessible Crisis Information?

KARL GUMMESSON
KARIN FORSELL
STEFAN JOHANSSON
CATHARINA GUSTAVSSON

*Author affiliations can be found in the back matter of this article

ABSTRACT

The aim of this study was to explore how people with impairments perceived the accessibility of information regarding the COVID-19 pandemic in Sweden and what improvements they suggest to ensure accessibility of information in future societal crises.

The study had a descriptive design, involving interviews and focus group discussions with people with impairments and their representative organisations, alongside analysis of public crisis information websites.

The results showed that while many people with impairments could use their usual information channels, other found that the adapted information they needed was missing and that the government agencies, regional healthcare organisations and local municipalities were unprepared to produce accessible information.

KEYWORDS:

SCANDINAVIAN JOURNAL
OF DISABILITY RESEARCH
Established by the Nordic Network on Disability Research

RESEARCH

STOCKHOLM
UNIVERSITY PRESS

CORRESPONDING AUTHOR:
Catharina Gustavsson
Centre for Clinical Research
Dalarna, Uppsala University,
Sweden; Department of Public
Health and Caring Science,
Uppsala University, Sweden;
Department of Health and
Welfare, Dalarna University,
Sweden
[catharina.gustavsson@
regiondalarna.se](mailto:catharina.gustavsson@regiondalarna.se)

Samhällsinformation under coronapandemin – för alla?

Stefan Johansson, Begripsam
Karin Forsell, Begripsam
Catharina Gustavsson, Centrum för klinisk forskning Dalarna

Rapportdatum 29 januari 2021



Hur fungerade det för olika grupper?



Blinda och gravt synskadade

- **Blinda**
Den nationella nivån fungerade oftast bra.
Regional och lokal nivå fungerade dåligt.
- **Personer med nedsatt syn**
Info om hemmatester hade pytteliten textstorlek.
- Verbalisering (syntolkning) saknades oftast.
- Båda grupperna lyssnade mycket på radio och på TV.
Vissa prenumererade på taltidning.

Döva och gravt hörselskadade

- **Döva**
Ibland fanns det tolkning, ibland inte.
Sen produktion av teckenspråkig information.
Nyhetstecken på TV fungerade bra men var lite för kort.
- **Personer med nedsatt hörsel**
Textning av TV-program eller information via webben saknades.

Dövblinda

- Tolkar förbjöds göra sitt arbete
- Distansering innebar stor isolering
- Teckenspråket är taktilt och kräver närvaro

Intellektuell funktionsnedsättning

- **Många blev isolerade**
Personer de brukade få hjälp av drog sig tillbaka.
Verksamheter stängde.
Ingen kunde hjälpa dem att tolka information.
- **Lättläst information**
Producerades sent och uppdaterades sällan.
Svårt att hitta nyheterna på lätt svenska i radio och TV.
Svårt att hitta 8 Sidor.
- **Bildstöd**
Producerades i liten omfattning.

Hur fungerade olika kanaler?



Offentliga webbplatser och appar

- Urdåliga på att producera anpassad information (teckenspråk, lättläst, bildstöd, enkla filmer).
- Publicerade sällan ordinarie information och anpassad information vid samma tillfälle.
- Uppdaterade sällan den anpassade informationen.

Kommuner och regioner

- Få kommuner producerade anpassad information.
- Den anpassade informationen publicerades sent och uppdaterades sällan.
- Många länkade till bildstöd som gjordes av FUB.
- Lokal information om testplatser, testprocedurer och vaccinering hade stora brister.

Radio och TV

- Fungerade bra för många blinda och gravt synskadade.
- Svårt att hitta sändningar på lätt svenska både i radio och TV. Konstiga starttider, byte av kanaler.
- Lätt att hitta teckenspråkiga nyheter men lite för korta sändningar när trycket var som störst.
- Presskonferenser via tv hade problem med textning, teckenspråkstolkning och verbalisering.

Morgontidning, dagstidning

- Fungerade ofta bra för information på nationell nivå. Sämre för lokal information.
- Fungerade bra för övergripande information, sämre för detaljer.
- Dagstidningars teknik för push-notiser gav incitament att kolla en aktuell nyhet.

SMS

- Hade kunnat fungera bra om det hade använts till något vettigt.
- Behöver innehålla länkar som man kan klicka på för att komma till mer information.

Muntliga kanaler - mötesplatser

- Sattes i princip helt ur spel.
- Många blev beroende av att ha anhöriga som informationsförmedlare.
- Nödvändigt för många som inte klarar av att processa information själva.

Råd från personer som deltog i studien



Råd 1:

Kommunicera samma budskap i flera olika kanaler
– då kan vi välja den som passar oss



Råd 2:

Ordinarie information och anpassad information
ska publiceras samtidigt och uppdateras samtidigt



Råd 3:

Förbered er så att ni blir bra på krisinformation genom att alltid vara bra på att producera tillgänglig information

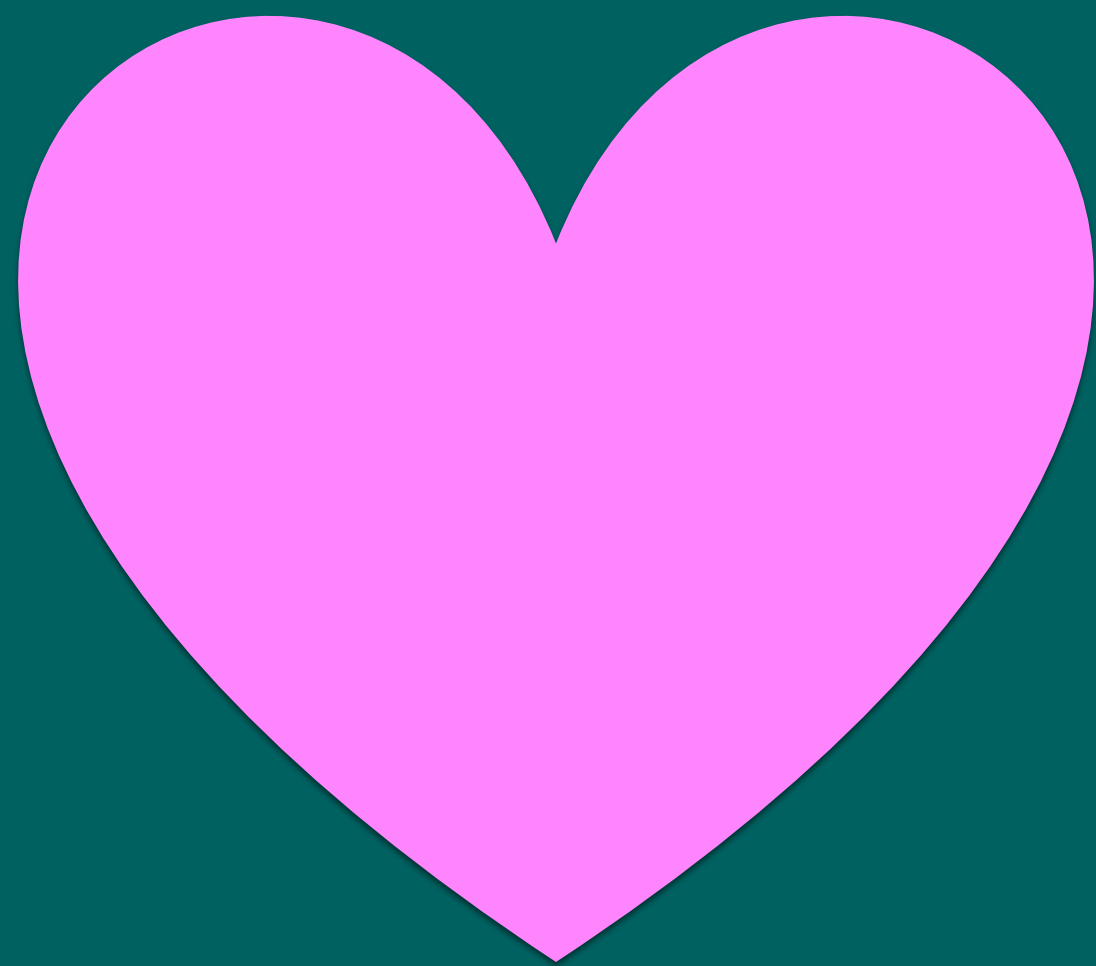


Begripsam i sociala medier

- begripsam.se
- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [LinkedIn](#)
- [Nyhetsbrevet Begripligheter](#)



Låt oss tillsammans förbättra världen!



karin.forsell@begripsam.com

