



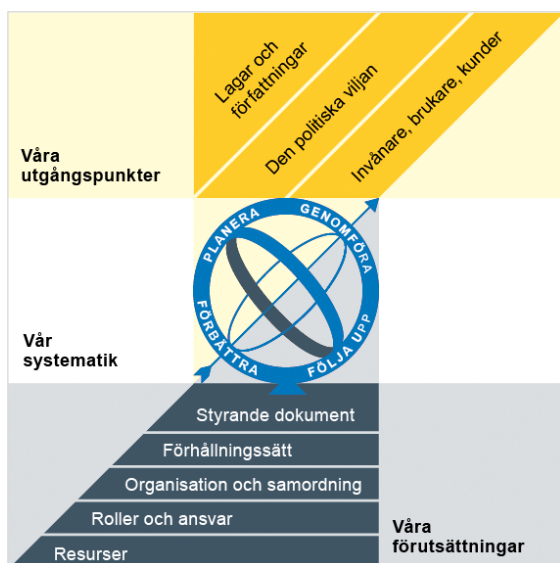
Göteborgs  
Stad

# Grundskoleförvaltningens riktlinje för kriskommunikation

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

**Beslutad av:**  
Karl Alfredsson, enhetschef  
utveckling och transformation

**Gäller för:**  
Grundskoleförvaltningen

**Diarienummer:**  
Nummer

**Datum och paragraf för  
beslutet:**  
2025-03-26

**Dokumentsort:**  
Riktlinje

**Giltighetstid:**  
2026-03-26

**Senast reviderad:**  
2025-03-26

**Dokumentansvarig:**  
Kriskommunikationsgruppen

**Bilagor:**

---

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje .....	4
Vem omfattas av riktlinjen .....	4
Bakgrund .....	4
Lagbestämmelser .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
Stödjande dokument .....	5
<b>Riktlinje</b> .....	<b>5</b>
Syfte och mål med kriskommunikation .....	5
Resurser, roller och arbetsuppgifter .....	6
Krisens första information .....	11
Formulera budskap .....	11
Gör analys .....	12
Riskanalys .....	12
Målgrupp och målgruppsanalys .....	12
Omvärldsbevakning .....	13
Rutin för tolkning till andra språk .....	14
Tolkförmedling Väst .....	14
Sociala medier .....	15
Kanaler för intern information .....	15
Kanaler för extern information .....	16
Planera kommunikationsaktiviteter .....	17
Mötet med media .....	17
Att tänka på vid kontakt med media .....	18
Utvärdering .....	18
Mallar, checklistor, manualer och tips och råd .....	18

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig. Detta är en riktlinje som ska fungera som stöd för hur vi i grundskoleförvaltningen ska arbeta med kommunikation och information i kris.

## Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen är främst ett verktyg för de medarbetare som arbetar med kommunikation. Kommunikatörerna behöver löpande uppdatera och diskutera riktlinjen för att underlätta kommunikationsarbetet vid en kris.

## Bakgrund

Med anledning av tidigare antagen policy och riktlinje för kommunikation samt den reviderade riktlinjen för krishantering revideras också riktlinjen för kriskommunikation.

### Definition av kris

I arbetet med samhällets krisberedskap är kris ett tillstånd i samhället där konsekvenserna av en händelse är så svåra och allvarliga att de vanliga resurserna inte räcker till för att hantera händelsen och det blir en störning i verksamheten.

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning eller att det finns en överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner.

*Ibland används begreppet extraordinär händelse i stället för kris. Det beror på att det finns en särskild lag som reglerar samhällets arbete med att förebygga och hantera kriser där begreppet extraordinär händelse används; Lagen om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544).*

## Lagbestämmelser

Lagar att specifikt förhålla sig till när man kommunicerar i kris är bland andra lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, förordning (2006:637) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, tryckfrihetsförordningen (offentlighetsprincipen), offentlighets- och sekretesslag (2009:400) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469).

## Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation
- Göteborgs Stads policy för kommunikation

- Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för krishantering

## Stödjande dokument

För stöd hänvisas till handbok för kriskommunikation som återfinns på Göteborgs Stads digitala nav [Kriskommunikation Göteborgs Stads handbok \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)

## Riktlinje

Kriskommunikation omfattar information och kommunikation före, under och efter en samhällsstörning och syftar till att hantera krisen och begränsa dess effekter. Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig.

Kriskommunikation handlar till stor del om förtroende. För detta krävs ett proaktivt och sakligt kommunikationsarbete redan före krisen. En välfungerande kriskommunikation bygger på att målgrupperna för kommunikationen har förtroende för grundskoleförvaltningens verksamheter och information. Bristande förtroende för förvaltningens verksamheter och information ökar risken för ryktesspridning, riskerar att skapa kriser som annars inte skulle uppstått, att våra målgrupper inte följer våra rekommendationer för att de inte litar på oss.

Stressforskningen visar att vi människor behöver förstå vad vi står inför – vi behöver klarhet, känna kontroll och att vi kan göra något. Kriskommunikation handlar till stor del om att förflytta människor så att de känner mer förståelse och kontroll.

Kriskommunikation blir alltså ett stöd för människor att hantera situationen.

Vid en kris är det särskilt viktigt att snabbt gå ut med bekräftad information för att ge målgrupperna möjlighet att värdera situationen och för att de ska veta var de fortsatt kan ta del av information om samhällsstörningen.

Detta är en riktlinje som ska fungera som stöd för hur vi i grundskoleförvaltningen ska arbeta med kommunikation och information i kris. Riktlinjen är främst ett verktyg för de medarbetare som arbetar med kommunikation. Kommunikatörerna behöver löpande uppdatera och diskutera riktlinje för att underlätta kommunikationsarbetet vid en kris.

## Syfte och mål med kriskommunikation

Syftet med kriskommunikationen är att alla som berörs av krisen ska få en så riktig och uppdaterad bild som möjligt. Vi informerar i första hand om hur våra verksamheter i grundskoleförvaltningen berörs av krisen och vilka konsekvenser krisen kan ha för våra verksamheter. Vi ska också sprida information om hur krisledningen hanterar krisen, vilket stöd och hjälp som finns att få och vart man kan vända sig med frågor.

Målet är att alla berörda ska få bästa möjliga förståelse för krissituationen. De ska känna

sig trygga genom att få tillräckligt med information så att de kan agera på det sätt som krisen kräver. Detta ska skapa förtroende för krisledningen och grundskoleförvaltningens krishantering.

## Resurser, roller och arbetsuppgifter

Enligt Göteborgs Stads checklista för kommunikationschefens (för grundskoleförvaltningen kommunikatör i central krisledning) start av kriskommunikationsarbete:

- Skaffa en lägesbild (Vad har hänt och hur ser de kommunikativa behoven ut. Internt, externt och media).
- Ring in medarbetarna på kommunikationsavdelningen (kommunikationsfunktionen) så att de finns på plats och kan genomföra de aktiviteter som ni under mötet kommer att fatta beslut om. Det är lättare att minska bemanningen under en kris än att öka den.
- Kontakta webbstrategiska verksamheten och kontaktcenter på demokrati- och medborgarservice så tidigt som möjligt. Informera även stadsledningskontoret. Håll dessa verksamheter underrättade löpande.
- Prioritera de målgrupper som du har möjlighet att vända dig till nu.
- Visa utåt att verksamheten agerar för att hantera krisen. Formulera ett enkelt budskap och publicera det i de kanaler som är utpekade i planen för kriskommunikation. Snabbhet går före fullständighet i det här skedet. Det kan räcka med information om att organisationen nu tar reda på vad som har hänt och att ni snarast vidtar åtgärder, samt att ni fortlöpande berättar vad ni vet.
- Vem tar media? Den som är kontaktperson för media behöver vara tillgänglig på telefon, ha grundläggande information om krishantering och ha ett visst mandat att uttala sig för verksamhetens räkning. Klargör detta i ett tidigt skede och informera redaktionerna.
- Är stadsledningskontorets pressansvarige informerad om vem som är kontaktperson för media?
- Sammanställ verksamhetens kriskommunikationsplan. Utgå från den planering som redan är lagd och anpassa målgrupper, budskap, aktiviteter efter aktuell samhällsstörning.
- Är fler verksamheter inom Göteborgs Stad berörda? Samordna budskapen och samverka om kommunikationsplaneringen i övrigt. Det kan räcka med ett telefonsamtal och en snabb avstämning. Samverka om aktiviteter om det går.
- Informera krisledningen på din förvaltning om planeringen och se till att beslutet om att planen som gäller dokumenteras i loggen.
- Lämna en kommunikativ lägesbild till stadsledningskontoret.
- Fundera på om din organisation har behov av stöd på kort eller lång sikt. Kontakta stadsledningskontoret om ni har behov av stöd.
- Kommunikatör i central krisledning ansvarar för att kontakta stadsledningskontorets pressansvarige och kommunikationschef samt presidiet/nämnden med uppdaterad information.

Vid krisens början ska kommunikatör i central krisledning så fort som möjligt kallas in till den centrala krisledningen för att vara med i krisledningsarbetet från start.

Kommunikatören ska så snart som möjligt bilda en arbetsgrupp med medarbetare som kan ta olika roller och arbetsuppgifter i kriskommunikationsfunktionen. Vid kris som pågår över tid ska kommunikatör i central krisledning och i

kriskommunikationsfunktionen avlöses i sina funktioner. Detta ingår i kontinuitetsplaneringen.

Följande kommunikationsfunktioner kan behövas bemannas vid kris eller särskild händelse (en medarbetare kan ha flera roller):

**Kommunikatör i central krisledning /kommunikationsansvarig** - Ansvarar för att bemanna kommunikationsfunktionen och att lyfta behov av kompetens och resurser inom ramen för funktionen till krisledningen. Stöttar ledningen i kommunikationen, är ytterst ansvarig för arbetet som utförs i kriskommunikationsfunktionen samt samverkar med operativt kommunikationsansvarig och strateg. Kritisk vän tar kontakt vid behov.

- Är ytterst ansvarig för kriskommunikationsfunktionens arbete.
- Deltar i grundskoleförvaltningens krisledningsgrupp. I det arbetet ingår det att ge kortfattade uppdateringar om kriskommunikationsfunktionens arbete och insatser, få uppdateringar från de andra i krisledningen, samt att tillsammans med övriga i krisledningen ta beslut om inriktning för fortsatt krisarbete i stort.
- Tilldelar medarbetare rollerna i kriskommunikationsfunktionen.
- Fungerar som en länk mellan grundskoleförvaltningens krisledningsgrupp, operativt kommunikationsansvarig och strateg.
- Tar beslut om kriskommunikationens inriktning och budskap utifrån kriskommunikationsplan från strateg.

**Operativt kommunikationsansvarig** – Samverkar med kommunikator i central krisledning, strateg, innehållsproducent för digitala kanaler, innehållsproducent för alternativa kanaler, dokumentationsansvarig, medieansvarig och samverkansansvarig.

- Ringer in de medarbetare som ska arbeta i kriskommunikationsfunktionen.
- Ansvarar för det operativa kriskommunikationsarbetet.
- Ansvarar för att kriskommunikationsfunktionen är en robust organisation. I det arbetet ingår att följa upp medarbetarnas mentala och fysiska ork under arbetets gång samt att upprätta avlösningsplan.
- Gör mötesbokningar så att de som ska samverka får kontinuerliga återrapporteringar (envägskommunikation) och/eller avstämningar (tvåvägskommunikation) utifrån kartan över kommunikationsvägar i kriskommunikationsfunktionen. Kan också behöva göra mötesbokningar utifrån andra forum och möten som påverkar den operativa rytmen.
- Är kontaktperson för beställningar till leverantörer och översättare utifrån behov som framkommer i kriskommunikationsplanen. I det arbetet ingår att ta fram uppdragsbeskrivningar, stämma av budget och korrektur samt att samordna leveranser.

**Strateg** - Samverkar med kommunikator i central krisledning, operativt kommunikationsansvarig, omvärldsbevakare och dokumentationsansvarig. Kritisk vän tar kontakt vid behov.

- Tar fram förslag till kommunikator i central krisledning på kriskommunikationsplan och uppdaterar löpande utifrån rapporter från omvärldsbevakaren. I arbetet ingår även att:

- ändra kanalstrategi och bedöma om översättningar eller andra typer av tillgänglighetsanpassningar behövs
- ge förslag på tonalitet utifrån olika målgrupper och bedöma samverkansbehov, så att kommunikationen får bättre effekt.
- Första versionen av kriskommunikationsplanen, samt större ändringar, ska kommunikatören i central krisledning godkänna.
- Arbetar proaktivt genom att identifiera vad som behöver ändras i kriskommunikationsplanen.
- Har en dialog med operativt kommunikationsansvarig och vid behov även med kommunikator i central krisledning om det behöver ske ändringar i kriskommunikationsplanen.
- Försöker planera så att internkommunikationen ligger steget före externkommunikationen, eftersom internkommunikation har en tendens att hamna lite vid sidan av under kris.

#### **Omvärldsbevakare** - Samverkar med strateg och får information från bevakare i sociala medier

- Bevakar alla typer av för krisen relevanta kanaler och forum (utom sociala medier) utifrån följande aspekter:
  - Om det finns ryktesspridning (vilka ryktena är, var ryktena sprider sig, vilka som sprider ryktena och vilka som kan ha startat ryktesspridningen).
  - Om det finns desinformationskampanjer mot grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad i stort.
  - Om det finns några målgrupper vi inte verkar nå ut till.
  - Om vi har nått fram med våra budskap.
  - Vad målgrupper säger och tycker om grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad. Kan också vara mer eller mindre specifikt än så beroende på situationen.

Sparar allt material för ärendet så att det sedan finns tillgängligt inför utvärdering.

#### **Bevakare i sociala medier** – Ger information till omvärldsbevakaren.

- Bevakar alla typer av för krisen relevanta sociala medier utifrån följande aspekter:
  - Om det finns ryktesspridning, vilka ryktena är, var ryktena sprider sig, vilka som sprider ryktena och vilka som kan ha startat ryktesspridningen.
  - Om det finns desinformationskampanjer mot grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad i stort.
  - Om det finns några målgrupper vi inte når ut till.
  - Om vi har nått fram med våra budskap.
  - Vad målgrupper säger och tycker om grundskoleförvaltningen och Göteborgs Stad. Kan också vara mer eller mindre specifikt än så beroende på situationen.
- Sparar allt material för ärendet så att det sedan finns tillgängligt inför utvärdering.

**Kritisk vän** - Tar kontakt med strateg eller kommunikatören i central krisledning om hen märker att det övergripande kommunikationsarbetet börjar gå i fel eller oönskad riktning.



- Arbetar enskilt vid sidan av de andra kommunikatörerna i kriskommunikationsfunktionen för att inte påverka sina bedömningar. Ska ha en kontinuerlig objektivitet och ett utifrånperspektiv i sitt arbete.
- Skapar en överblick och ett helhetsperspektiv av effekten för kommunikationsinsatserna inom kriskommunikationsfunktionen. I det arbetet ingår att göra samma jobb som omvärldsbevakare och bevakare i sociala medier.
- Bevakar så att inte arbetet i kriskommunikationsfunktionen kan eller börjar gå i en felaktig eller oönskad riktning.
- Bevakar om budskapen spretrar och om kommunikationen därmed tappar den röda tråden.

**Innehållsproducent för digitala kanaler** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig och innehållsproducent för alternativa kanaler. Ger information till dokumentationsansvarig.

- Producerar innehåll som text, bild och rörligt material utifrån kriskommunikationsplan till grundskoleförvaltningens och/eller Göteborgs Stads övergripande digitala kanaler.
- Publicerar innehåll som text, bild och rörligt material till grundskoleförvaltningens och/eller Göteborgs Stads övergripande digitala kanaler.
- Svarar på kommentarer i förvaltningens/organisationens namn i sociala medier där Göteborgs Stad har ett officiellt konto.

**Innehållsproducent för alternativa kanaler** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig, innehållsproducent för digitala kanaler och dokumentationsansvarig.

- Producerar innehåll som text och bild utifrån kriskommunikationsplan till grundskoleförvaltningens alternativa kanaler.
- Säkrar så gott det går att alla håller sig till samma budskap i de alternativa kanalerna.
- Distribuerar och/eller samordnar distribuering av innehåll som text och bild till grundskoleförvaltningens alternativa kanaler. I det arbetet kan det ingå att boka bud eller själv leverera underlag till olika verksamheter.
- Har kontakt med kontaktpersoner som ansvarar för andra alternativa kanaler, exempelvis radiostationer och annat.

**Skribent** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig.

- Producerar och sammanställer innehåll som text och eventuellt bild utifrån kriskommunikationsplan till grundskoleförvaltningens och/eller Göteborgs Stads övergripande kanaler.
- Om skribenten inte är kommunikatör ska hen skicka utkast till lämplig innehållsproducent för språklig revidering och publicering.

**Dokumentationsansvarig** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig, strateg, samverkansansvarig, innehållsproducent för digitala kanaler och innehållsproducent för alternativa kanaler.

- För en kommunikationslogg över arbetet. I det arbetet ingår att:
  - föra logg över händelser i krisen som ligger till grund för kommunikationsinsatserna

- skriva ner kortfattad information om kriskommunikationsfunktionens insatser gällande vad (kort om innehåll), när (datum och klockslag) och var (kanal)
- Dokumenterar kriskommunikationsarbetet. I det arbetet ingår att spara allt innehåll för respektive publicerad insats: alltifrån affischer till texter och rörligt material till hur kommunikationsplanen ser ut dag för dag.
- Ser till att avlösningar sker smidigt genom att ge medarbetare i kriskommunikationsfunktionen det underlag som behövs i samband med avlösningar.
- Ser till att kommunikationslogg och dokumentation av kriskommunikationsarbetet finns tillgängligt för utvärdering.

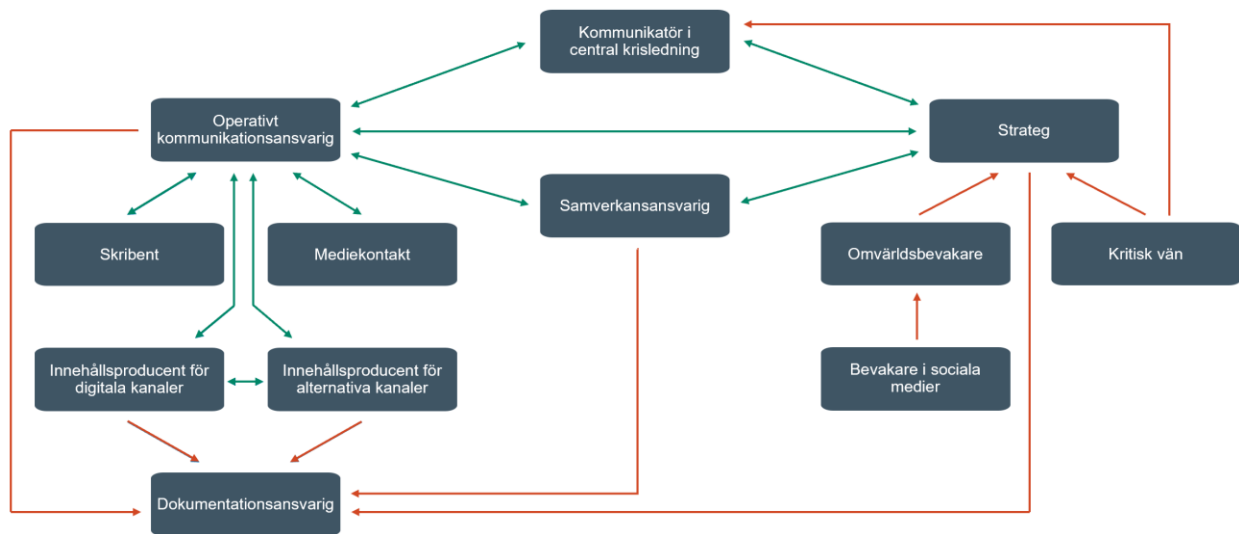
#### **Mediekontakt** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig.

- Är kontaktperson för media. I det arbetet ingår att vara nåbar för journalister via olika kanaler och säkerställa att journalister får kontakt med beslutade talespersoner.
- Förbereder vid behov och efter beslut verksamhetens talesperson/er inför kontakt med media. I det arbetet ingår att:
  - ta fram frågor och svar och ge detta underlag till talespersonen/erna (svaren kan behöva tas fram med hjälp av sakkunniga)
  - informera om beslutade budskap
  - berätta om vad förvaltningen har mandat att svara på och inte.
- Skriver och publicerar pressmeddelanden.
- Arrangerar pressträffar.
- Tar fram körschema för medieintervjuer mellan journalister och beslutade talespersoner.

#### **Samverkansansvarig** - Samverkar med operativt kommunikationsansvarig, strateg och dokumentationsansvarig.

- Håller kontakten med motsvarande funktion för de interna (Göteborgs Stad) och externa aktörer som grundskoleförvaltningen ska samverka med när det gäller kriskommunikation (till exempel Polisen, MSB och Länsstyrelsen).
- Stämmer av budskap och kommunikativ lägesbild med andra kommunikationsfunktioner internt i Göteborgs Stad och eventuella externa aktörer.
- Är kontaktperson mot webbstrategiska och kontaktcenter på Demokrati- och medborgarservice. I det arbetet ingår att hålla dessa verksamheter kontinuerligt underrättade om vilka insatser kriskommunikationsfunktionen gör och planerar att göra, samt att hålla dem informerade om grundskoleförvaltningens del i krisen så att de kan svara korrekt på frågor.
- Vid extraordinära händelser eller höjd beredskap: rapporterar vem som är medieansvarig i grundskoleförvaltningens kriskommunikationsfunktion till stadsledningskontoret.

## Kommunikationsvägar i kriskommunikationsfunktion



## Krisens första information

Kraven på snabb och kontinuerligt uppdaterad information är högre i en kris. Informationen ska följa ordinarie linjeorganisation. Det är viktigt att informationsspridningen är snabb och korrekt. För att kvalitetssäkra informationen godkänner kommunikatören i central krisledning varje meddelande innan kommunikatören sprider informationen.

Kommunikationsansvaret följer med verksamhetsansvaret. Kommunikationsfunktionen är en stödfunktion och ger chefer stöd i att kommunicera en korrekt och nyanserad bild av grundskoleförvaltningens verksamhet.

Kommunikationsfunktionen ska aldrig ta över ansvaret för kommunikationen kring en händelse eller kris. Den som ansvarar för kriskommunikationen är alltså den som ansvarar för verksamheten. Kommunikatören som ingår i förstärkt samordning är ett kommunikationsstöd för den chef som ansvarar för verksamheten. Den lokala krisledningen kan i vissa fall säkerställa att kommunikationens innehåll är korrekt genom att kontakta annan myndighet. Det är information som krisledningen måste söka då förvaltningen inte kan räkna med att få informationen tillsänd till sig.

För hjälp att formulera den första informationen se dokumentet ”Tidig information (mall)”.

## Formulera budskap

Krisledningen behöver i ett tidigt skede skapa tydliga budskap om krisen. Ett dokument med frågor och svar upprättas av strategen i kommunikationsfunktionen för att ge samstämmig och korrekt bild och undvika felaktiga eller dubbla budskap.

Budskapen ska skapa förståelse för krisen, trygghet i hur man som enskild person kan agera och förtroende för krisledningen och grundskoleförvaltningens arbete.

Kriskommunikation handlar till stor del om förtroende. Saknas förtroende för det vi gör ökar risken för ryktesspridning, att människor inte följer Göteborgs Stads rekommendationer och att man inte förstår eller litar på oss. Därför är det så viktigt att våra budskap är sakliga och samstämmiga.

Principen ”Ett budskap – många budbärare” skapar tydlighet, förebygger ryktesspridning och ökar förutsättningarna för att krishanteringen ska bli effektiv.

Här följer några grundprinciper för innehåll och budskap i kriskommunikation:

- Budskapen ska utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder.
- Språket ska vara tydligt, enkelt och begripligt.
- Vi informerar i första hand om det som grundskoleförvaltningen ansvarar för. Ansvarar annan myndighet så ska vi hänvisa dit.
- Informationen om själva händelseförloppet ska vara så saklig och kort som möjligt. Går informationen utanför vårt ansvar så bör den endast innehålla bekräftade uppgifter.
- Informationen ska vara öppen oavsett om det är negativa eller positiva budskap.
- Vi ska erkänna fel och misstag och förklara hur vi försöker rätta till det.
- Vi ska inte spekulera i orsak, verkan och förluster. Det är bättre att säga att vi inte har någon information än att spekulera.
- Talespersoner och ledare ska uppfattas som saklig, kunniga, uppriktiga, närvarande, empatiska och lyhörda.

## Gör analys

Efter att den första informationen gått ut bör en större analys göras av risker, målgrupper och reaktioner i omvärlden.

### Riskanalys

Följande frågor kan användas i analysarbetet.

- Vilka hinder och risker finns för att nå målen med kommunikationen?
- Vilka risker behöver vi hantera?
- Hur ska vi förhindra att de inträffar?
- Finns det motstånd som behöver hanteras?

### Målgrupp och målgruppsanalys

Identifiera målgrupperna.

- Hur är intresset, kunskapen och attityden hos målgrupperna?
- Vilken information behöver målgrupperna?
- Finns det ambassadörer eller nyckelpersoner som är särskilt viktiga för kommunikationen?

- Finns det målgrupper som har ett motstånd?
- Gör en målgruppsanalys – vilka förutsättningar har de att ta emot och förstå information?
- Avgör om informationen behöver anpassas så att det blir mer tillgängligt, till exempel översättas eller tolkas.

Finns det goda skäl att avstå från att översätta information? Ta hänsyn till Likabehandlingsprincipen och Språklagen, till exempel. Överväg andra alternativ, som lätt svenska och bilder i form av förenklade illustrationer.

## Omvärldsbevakning

För att kunna ge krisledningen stöd i omvärldsanalysen behövs en kontinuerlig omvärldsbevakning som tillsätts i kriskommunikationsfunktionen. Det är att rekommendera att personen som sköter omvärldsbevakningen inte ingår i krisledningsgruppen utan rapporterar till kommunikatör i central krisledning som informerar krisledningen och eventuellt nämnd/presidium.

Det som omvärldsbevakaren uppmärksammar måste hen dokumentera med en kort sammanfattning av innehållet och en länk till artikel/inslag/inlägg. Om det inte är möjligt att komma åt innehållet via en länk för att det exempelvis ligger i en sluten grupp eller forum ska omvärldsbevakaren ta en skärmdump som dokumentation.

Förutom att lyssna in synpunkter från medarbetare och invånare kan följande kanaler bevakas:

Lokala medier	Riksmedier
GP.se	DN.se
GT.se/Expressen.se	SVT.se (Aktuellt, Rapport)
SR.se/goteborg	TV4.se
TV4.se (Nyheter – lokalt och riks)	Sr.se/ekot och studio ett, p1 morgon
SVT.se/vastnytt	Aftonbladet.se
Mitt i Göteborg	SVD.se
Facebook – Göteborgs Stads sida Facebook – olika grupper Facebook – skolors enskilda sidor	
Instagram	
TikTok (vi har inget konto i nuläget)	
Flashback	
X (vi har inget konto i nuläget)	

## Rutin för tolkning till andra språk

Språklagen säger att det officiella språket i Sverige är svenska. Men vid särskilda händelser kan det finnas behov av översättning. I de fall krisledningen beslutar om att översätta information, översätter vi i första hand till de största språken i Göteborg utöver svenska:

- Engelska
- Arabiska
- Persiska
- Somaliska
- Dari
- Bosniska/Kroatiska/Serbiska
- Tigrinja
- Sorani
- Turkiska
- Finska
- Romani
- Teckenspråk (vid behov)

## Tolkförmedling Väst

Grundskoleförvaltningen ska använda byrån Tolkförmedling Väst för språktolkförmedling och översättningservice. Hur du gör för att beställa översättning eller tolk beskrivs i dokumentet ”Beställning av tolk eller översättning”.

## Kanaler

Chefer och medarbetare i grundskoleförvaltningen är den viktigaste kanalen i ett första skede. De är krisledningens budbärare till aktuella målgrupper.

Kontaktcenter och den särskilda svarsgruppen för grundskoleförvaltningen är Göteborgs Stads ingång till vägledning och information om Göteborgs Stads tjänster och service. De behöver kontinuerligt uppdaterad information.

**Tänk på** att använda olika kanaler så att det finns möjligheter till att få informationen både tryckt, digitalt och muntligt, exempelvis genom personliga möten. Möten passar bäst när budskap är komplexa. Det kan också finnas behov för en öppen telefonlinje till en ansvarig person.

## Sociala medier

Göteborgs Stads kommunikation ska vara modern och vi ska kommunicera där målgrupperna finns. Grundskoleförvaltningen bör därför överväga att använda sociala medier som en del av sin kriskommunikation.

Sociala medier är både en möjlighet och en risk. Här är några råd:

- Gör en plan för hur vi skriver, arbeta systematiskt. Se ”Omvärldsbevakning av sociala medier vid kris (manual)”
- Bekräfta tidigt det som hänt och att vi vet om det.
- Skriv snabbt – förekom kommentarer, särskilt vid en förväntad större kris.
- Skriv korta uppdateringar, men länka vidare till [goteborg.se](http://goteborg.se), där vi har ett större utrymme för att beskriva vad som händer.
- Om det blir väldigt många kommentarer, skriv tematiska uppdateringar som hanterar en fråga i taget.
- Ibland kan det vara bra att avvakta med att exempelvis publicera ett svar för att ge andra – och även positiva röster – chans att reagera.
- Bevaka specifika konton i sociala medier vi bedömer vara viktiga utifrån sociala mediebevakningen.
- Radera och blockera inlägg i de fall det behövs. Tänk på att dessa inlägg först måste dokumenteras med skärmdumpar innan de tas bort.
- Ju fler inlägg i samma ämne – desto fler trådar att moderera på facebook. Överväg att inte publicera ett nytt inlägg på facebook för varje lägesuppdatering som du gör. Du kan istället redigera det ursprungliga inlägget genom att ange en tidpunkt och en avgränsad lägesrapport. Om du redigerar det ursprungliga inlägget var medveten om att det inte nödvändigtvis kommer att lyftas i nyhetsflödet.

## Kanaler för intern information

Kanal	Kontakt
Digitala navet	DG Grundskoleförvaltningen/Kommunikation
Linjevägen (från chef till chef)	DG Grundskoleförvaltningen/Förvaltningsledning
Alla avdelningschefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Avdelningschefer Alla
Alla utbildningschefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/UC Alla
Alla rektorer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Rektorer Alla
Alla chefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Chefer Alla
Kommunikationscheferna i alla förvaltningar	DG Staden/Kommunikationschefer Förvaltningar

Kommunikationschefer i alla förvaltningar och bolag	DG Staden/Kommunikationschefer Förvaltningar och Bolag
Alla som har sin arbetsplats på Gamlestads Torg 5	DG Grundskoleförvaltningen/Gamlestads Torg
Kommunikationsdirektör, pressansvarig och avdelningschef kommunikation på stadsledningskontoret	<p>Christina Terfors Pressansvarig Stadsledningskontoret <a href="mailto:christina.terfors@stadshuset.goteborg.se">christina.terfors@stadshuset.goteborg.se</a> 070-7611716</p> <p>Lotta Sjöberg HR och kommunikationsdirektör <a href="mailto:lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se">lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se</a> 076-555 52 49</p> <p>Anna Hiller Avdelningschef kommunikation Göteborgs stad <a href="mailto:anna.hiller@stadshuset.goteborg.se">anna.hiller@stadshuset.goteborg.se</a> 0765-07 01 88</p>

## Kanaler för extern information

Kanal	Kontakt
<a href="http://goteborg.se/grundskoleforvaltningen">goteborg.se/grundskoleforvaltningen</a>	DG Grundskoleförvaltningen/Kommunikation
Kontaktcenter  Särskild svarsgrupp för grundskoleförvaltningen	<p>031- 365 00 00</p> <p><b>Avdelningschef medborgarservice och support</b></p> <p>Monica Frisell Aasland 070-743 15 42 <a href="mailto:monica.aasland@demokratimedborgarservice.goteborg.se">monica.aasland@demokratimedborgarservice.goteborg.se</a></p> <p><b>Enhetschefer för svarsgrupp utbildning</b></p> <p>Tanja Ramic Vucenovic <a href="mailto:tanja.ramic@demokratimedborgarservice.goteborg.se">tanja.ramic@demokratimedborgarservice.goteborg.se</a> Mobil: <a href="tel:072-856 75 21">072-856 75 21</a></p> <p>Nina Rigo Bernhardsson <a href="mailto:nina.bernhardsson@demokratimedborgarservice.goteborg.se">nina.bernhardsson@demokratimedborgarservice.goteborg.se</a> Mobil: <a href="tel:072-856 52 83">072-856 52 83</a></p>
Vårt Göteborg	<a href="mailto:redaktionen@vartgoteborg.se">redaktionen@vartgoteborg.se</a> , kontaktperson Carin Smederöd
Huvudredaktionen för <a href="http://goteborg.se">goteborg.se</a>	<a href="mailto:redaktion@goteborg.se">redaktion@goteborg.se</a> , webbhetens akutsupport 031-365 09 00 (kontorstid)
Pressmeddelanden	<a href="https://publish.mynewsdesk.com">https://publish.mynewsdesk.com</a>
Göteborgs Stads facebook-sida	<a href="mailto:redaktionen@goteborg.se">redaktionen@goteborg.se</a> , webbhetens akutsupport 031-365 09 00 (kontorstid)



Sociala medier som exempelvis facebook-sidor och instagram konton som förvaltningar och bolag har.	Kommunikationschefen i respektive förvaltning och bolag.
Medborgarkontor/Integrationscentrum	<p>Samhällsorienterande insatser/Integrationscentrum  Kontaktperson: Rino Johansson, enhetschef  rino.johansson@socialcentrum.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret i Angereds centrum  031-365 17 20  medborgarkontoret.angered@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret i Bergsjön  031-365 41 00  medborgarkontoret.bergsjon@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret Backa  031-366 80 07  medborgarkontoret.backa@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret Biskopsgården  031-366 67 90  medborgarkontoret.biskopsgarden@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Romano center i Väst  031-365 00 00 (Göteborgs Stads kontaktcenter)  rcv@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Teckenspråksforum  031-367 90 77  teckenspraksforum@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p>
Vklass	Enhetschef för transformation och utveckling

## Planera kommunikationsaktiviteter

Den första tiden är vanligtvis intensiv och innehåller till stor del masskommunikation. Vid en långvarig kris kan det behövas fler och mer planerade kommunikationsinsatser riktade till specifika målgrupper. Det kan exempelvis vara dialogmöten med efterföljande återkoppling.

Gör en aktivitetsplan för alla kommunikationsinsatser för respektive målgrupp. Utse ansvarig och sätt en tidplan.

## Mötet med media

Media är en viktig informationsspridare och särskilt viktiga i en krissituation. Vi ska se till att media snabbt ska kunna komma i kontakt med rätt person. Se dokumentet ”Kontakt med media vid kris (tips och råd)”.

- Bestäm vem som ska besvara medias frågor. Tänk på att det kan ta mycket tid och att personen måste kunna vara tillgänglig.

- Kontrollera att det står rätt kontaktuppgifter till presskontakter på goteborg.se och på MyNewsdesk.
- Strategen i kriskommunikationsfunktionen förbereder ett dokument med frågor och svar som beskriver grundskoleförvaltningens budskap.
- Ge stöd till de talespersoner som ska möta media genom att förbereda dem på vilka frågor som kan komma och hur de kan besvaras.
- Avgör om det är läge för ett pressmeddelande och/eller presskonferens.
- Pressmeddelanden skickas via MyNewsdesk.
- Presskonferenser hålls på grundskoleförvaltningens kontor på Gamlestads Torg 5.

## Att tänka på vid kontakt med media

- Bekräfta problemet
- Ta ansvar – visa medkänsla
- Ge fakta och information om åtgärder
- Spekulera inte
- Lova inget som grundskoleförvaltningen inte kan hålla
- Möt rykten på tre alternativa sätt:
  - ignorera för att ej spä på
  - kraftfull dementi, men endast om det är hundra procent säkert att det inte är sant
  - bidra med bekräftade fakta för att ge en mer nyanserad bild

## Utvärdering

Följ upp och utvärdera om du nådde målet för kommunikationsinsatserna. Ibland kan det av resursskäl inte gå att göra en större utvärdering. Men tänk på att en liten undersökning och utvärdering är bättre än ingen alls.

- Vem ansvarar för utvärderingen?
- När ska utvärderingen vara klar?
- Utgår från dokumentet ”Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris”.

## Mallar, checklistor, manualer och tips och råd

Följande dokument finns framtagna.

- Kriskommunikationsplan för grundskoleförvaltningen
- Checklista för kriskommunikation vid inledande krisledningsmöte
- Mall för logg vid kris
- Mall för kommunikationsplan vid kris
- Mall för tidig information
- Checklista för kommunikativ lägesbild

- Mall för pressmeddelande
- Effektivare kommunikation i kris
- Kontakt med media (tips och råd)
- Beställning av tolk eller översättning
- Omvärldsbevakning av sociala medier vid kris (manual)
- Checklista för att ordna en presskonferens
- Mall för inbjudan till presskonferens
- Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris
- Lägesnivåer kris
- Skrivhandbok för Göteborgs grundskoleförvaltning