



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

STUDIE (I samarbete med Enkäffabriken)

Krisinformation på flera språk?

En nationell kartläggning av hur beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner arbetar med krisinformation på flera språk än svenska



Faktaruta

Studie: Krisinformation på flera språk? En nationell kartläggning av hur beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner arbetar med krisinformation på flera språk än svenska vid en samhällsstörning.

Tidsperiod: 2018

Utförare: Enkätfabriken, Lund. www.enkatfabriken.se

Kontaktpersoner hos MSB har varit:

Josefin Barck, Emanuel Zimmerman, Amanda Lägervik Sjöstedt.
Samtliga nås via MSB:s växel, tel 0771-240 240.

Kontaktpersoner hos Enkätfabriken har varit:

Daniel Sturesson, projektledare – daniel.sturesson@enkatfabriken.se
Anton Victorson, analys och bearbetning – anton.victorson@enkatfabriken.se

Krisinformation på flera språk?

© Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)
Enhet: Enheten för operativ ledning 2, MSB

Omslagsfoto: Kicki Nilsson
Text: MSB och Enkätfabriken
Produktion: Advant

Publikationsnummer: MSB1337 – reviderad december 2021
Tidigare utgiven: februari 2019
ISBN: 978-91-7927-232-6

MSB har beställt och finansierat genomförandet av denna forskningsrapport (alt. studierapport). Författarna är ensamma ansvariga för rapportens innehåll.

Förord

Det svenska samhället är idag mångkulturellt och andelen icke-svensktalande har ökat kontinuerligt i Sverige. Detta i kombination med att Sverige också har många utländska besökare, som likväl kan drabbas vid en samhällsstörning, medför att behovet av krisinformation på flera språk än svenska ökar.

Krisinformation till allmänheten, på fler språk än svenska, kan behövas i en samhällsstörning - i alla delar av hotskalan. Området krisinformation till allmänheten är brett och omfattar ett spektra av information som når allmänheten.

Flertalet erfarenheter från händelser som vid terrorattacken på Drottninggatan i Stockholm 2017, men också internationella händelser, har visat på ökade önskemål från allmänheten avseende krisinformation på flera språk. Aktörer har också redan tidigare uttryckt ett behov till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) att frågan om krisinformation på flera språk i en samhällsstörning på något sätt borde hanteras på nationell nivå.

Vid en händelse är det viktigt att allmänheten (och media) snabbt får korrekt information om vad som hänt och vad de eventuellt förväntas att göra, som till exempel att söka skydd, koka dricksvatten eller undvika ett drabbat område. Bristfällig information leder inte sällan till informationsgap och ryktesspridning. Att Sveriges beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner höjer sin ambition att kommunicera på flera språk än svenska i en samhällsstörning kan vara ett sätt att nå ut till en bredare allmänhet.

För att främja det aktörsgemensamma arbetet med kriskommunikation samt att fortsätta utveckla metoder för kriskommunikation så ville MSB få en nationell bild över hur arbetet med krisinformation på flera språk ser ut. I vilken utsträckning som ett sådant arbete idag bedrivs på beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner, är oklart. Avsikten med denna studie var därmed att undersöka just detta.

Innehåll

Sammanfattning	7
En kvantitativ webbenkät (Bilaga 1)	8
Sammanfattning	8
Kvalitativa intervjuer (Bilaga 2)	9
Sammanfattning	9

Bilaga 1:

En kvantitativ webbenkät

1. Sammanfattning	11
2. Bakgrund och genomförande	12
2.1 Bakgrund	12
2.2 Genomförande	12
3. Samhällsstörningar	13
3.1 Hanterade samhällsstörningar	13
3.2 Typ av samhällsstörningar	14
4. Kommunikationskanaler	16
4.1 Kommunikation på svenska	16
4.2 Kommunikation på andra språk	18
5. Översättning	23
5.1 Översättning till andra språk	23
5.2 Kommunikationskanaler vid översättning till andra språk	24
5.3 Tillvägagångssätt vid översättning till andra språk	25
5.4 Tidsåtgång vid översättning med intern kompetens	26
5.5 Tidsåtgång vid översättning med extern kompetens	27
6. Rutiner och utmaningar	28
6.1 Rutiner	28
6.2 Utmaningar	29
7. Forum för diskussion	31
7.1 Interna forum	31
7.2 Externa forum	32
8. Övrigt	33

Bilaga 2:

Kvalitativa intervjuer

1. Om undersökningen	35
2. Upplägg och genomförande	35
2.1 Intervjuunderlag	35
2.2 Teman	35
2.3 Intervjuer	36
3. Sammanfattning	36
3.1 Kommunikation på andra språk vanlig men begränsad	36
3.2 Kartlagt och medvetet arbete idealet	36
3.3 Praktiska svårigheter hindrar	36
3.4 Brist på tydliga krav	37
3.5 Olika uppgift ger olika behov	37
3.6 Alternativa kanaler	37
4. Krisinformation idag	38
4.1 Krisinformation på andra språk idag	38
4.2 Hur beslut tas om översättning och språkval	38
4.3 Riktlinjer idag	39
4.4 Synen på behov av riktlinjer	40
5. Ett idealiskt arbetssätt	41
5.1 Hur skulle ett idealiskt arbetssätt se ut?	41
5.2 Skillnader mot dagens faktiska arbetssätt	43
5.3 Hinder för att arbeta på ett idealt sätt	43
6. Det praktiska arbetet	44
6.1 Olika sätt att översätta	44
6.2 Länsstyrelsernas arbete	45
7. Tankar om MSB:s roll	46
8. Sommarens torka och bränder	47
8.1 Länsstyrelsernas arbete under sommaren	47

| Sammanfattning

Sammanfattning

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har i sitt operativa uppdrag bland annat uppgiften att säkerställa samlad kriskommunikation till allmänheten samt att utveckla metoder för kriskommunikation.

För att främja det aktörsgemensamma arbetet med kriskommunikation samt att fortsätta utveckla metoder för kriskommunikation behövde MSB få en nationell bild över vilket arbete som idag bedrivs med krisinformation på flera språk än svenska. Avsikten med denna studie var därmed att undersöka hur beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner arbetar med just detta.

Analysföretaget Enkätfabriken fick i uppdrag av MSB att genomföra studien under 2018. Studien består av två delar; en kvantitativ del och en kvalitativ del. En webbenkät skickades ut till utvalda beredskapsmyndigheter samt till samtliga länsstyrelser och kommuner. Målgruppen för båda delarna av undersökningen var kommunikationsansvariga/kommunikatörer. Den totala svarsfrekvensen uppgick till 61 %. Svarsfrekvensen per segment var 48 % (beredskapsmyndigheter), 67 % (länsstyrelser) respektive 62 % (kommuner).

Därutöver har kvalitativa intervjuer genomförts. Utgångspunkten för intervjuerna togs från resultatet i den kvantitativa undersökningen. Syftet var att få en fördjupning i hur de utvalda beredskapsmyndigheterna och länsstyrelserna (kommuner inte tillfrågade i denna del) idag arbetar med krisinformation på flera språk än svenska samt hur de skulle vilja att det fungerade – ett idealiskt arbetssätt.

En tydlig slutsats från undersökningarna är att en stor andel av de tillfrågade organisationerna inte kommunicerar på flera språk än svenska vid en samhällsstörning. Beredskapsmyndigheterna är de som gör det mest. Den vanligaste anledningen till att inte kommunicera på flera språk än svenska uppges vara resursbrist. Ett annat hinder som många aktörer anger är att det saknas rutiner och riktlinjer för hur de ska agera för att kunna kommunicera på flera språk. Undersökningarna visar också att flera organisationer använder helt andra metoder och kanaler för att nå andra språkgrupper, än för kommunikationen på svenska. Såväl språkval som kanalval anges vara utmaningar både för dem som idag översätter till andra språk och bland dem som inte gör det. Nationellt stöd efterfrågas i form av riktlinjer för dessa frågor, samordning, stöd till översättningar med mera.

En kvantitativ webbenkät

(Bilaga 1)

Sammanfattning

Många kommunicerar inte på fler språk än svenska

Undersökningen visar tydligt att en stor andel av de representerade aktörerna inte kommunicerar om en samhällsstörning på fler språk än svenska. Var tredje kommun kommunicerar på annat språk än svenska. Hos länsstyrelserna är andelen ännu lägre. För myndigheterna ser det annorlunda ut, hela 77 procent kommunicerar även på andra språk via sin hemsida under en samhällsstörning.

Andra kommunikationsmetoder för andra språk

Flera aktörer använder helt andra metoder och kanaler när de kommunicerar mot andra språkgrupper, jämfört med när de kommunicerar på svenska. Mest tydligt är det för kommuner, som väljer bort de egna kanalerna till förmån för andra kanaler; till exempel att istället vända sig direkt till SFI-anordnare, föreningar eller andra aktörer med kontaktnät i de aktuella språkgrupperna.

Resursbrist största skälet till att inte kommunicera på flera språk

Den vanligaste orsaken till att inte kommunicera på flera språk är att resurser saknas. Men många, framförallt länsstyrelser, anser att det största hindret är att det saknas rutiner och riktlinjer för hur de ska agera.

Riktlinjer och rutiner saknas

De flesta saknar riktlinjer eller rutiner kring vilken information som ska kommuniceras på flera språk. Endast 7 % av kommunerna och 8 % av myndigheterna uppger att de har definierat hur de ska agera och i vilka kanaler. Ingen länsstyrelse har uppgett att de har riktlinjer.

Svårt att välja språk och kanal

Många aktörer upplever att det är svårt att veta vilka språk ett budskap bör översättas till, men också att det rent praktiskt kan vara svårt att översätta informationen. Att välja rätt kanal för att nå ut med informationen ses också som en stor utmaning. Många upplever att det inte nödvändigtvis är så att de kommunikationskanaler de normalt använder är lika effektiva för att nå språkliga minoriteter.

Nationellt stöd efterfrågas

Nationellt stöd efterfrågas i form av riktlinjer, samordning, stöd till översättningar med mera.

För att ta del av hela den kvantitativa undersökningen, se bilaga 1.

Kvalitativa intervjuer (Bilaga 2)

Sammanfattning

Kommunikation på andra språk – vanligast på engelska

En majoritet av myndigheterna och länsstyrelserna sprider ibland krisinformation på fler språk än svenska. De flesta aktörer översätter inte så ofta som de skulle vilja och en majoritet översätter enbart till engelska.

Så ser ett idealiskt arbetssätt ut – enligt aktörerna

Ett kartlagt och medvetet arbete uppges vara idealet. Länsstyrelserna, men även de flesta myndigheterna, anser att de borde ha ett mer medvetet arbete som bygger på att de kartlagt det faktiska behovet och relevanta kommunikationskanaler. I det arbetet skulle även ingå att arbeta upp rutiner och tillvägagångssätt för att kunna hantera översättning med hög kvalitet, på de språk som behövs, på tillräckligt kort tid.

Praktiska problem gör det svårare att lyckas

Övriga hinder som respondenterna lyfter fram är framförallt att de inte kan få material översatt på det sätt de önskar. Det beror framförallt på bristande resurser, både ekonomiskt och personellt. För att lyckas översätta och sprida krisinformation i tid och i rätt kanaler krävs antingen att personal med språkkompetens finns tillgänglig i organisationen, eller att det finns ekonomiskt utrymme för att köpa in extern kompetens.

Tydliga nationella krav efterfrågas

Flera av respondenterna anser att det idag inte finns tydliga nationella krav om vad som ska översättas och till vilka språk. Det blir då svårt att motivera de kostnader som skulle följa på ett aktivt arbete med krisinformation på flera språk. En majoritet av de medverkande önskar riktlinjer för hur de ska agera.

Olika uppgifter och förutsättningar visar olika behov

En slutsats från intervjuerna är att de uppgifter och förutsättningar som olika myndigheter och länsstyrelser har att hantera också skapar olika syn på hur de borde kommunicera. En del av de myndigheter som inte har allmänheten som målgrupp kommunicerar mot allmänheten via andra aktörer, som landsting eller kommuner, andra kommunicerar enbart mot vissa yrkesgrupper där språkkompetensen är mycket hög.

Alternativa kommunikationsvägar ses som möjlighet

De flesta aktörerna uppges att de arbetar med framförallt skriftlig kommunikation som de sprider online via hemsida och sociala medier, men flera är också medvetna om att dessa kanaler kanske inte når alla språkgrupper på ett effektivt sätt. Ett alternativ som anges är att kommunicera via ideella organisationer och nätverk som når enskilda språkgrupper.

För att ta del av hela den kvalitativa undersökningen, se bilaga 2.

BILAGA 1:

En kvantitativ webbenkät,

Enkätfabriken, juli 2018

1. Sammanfattning

Stor andel kommunicerar ej på andra språk

En tydlig slutsats av undersökningen är att en stor andel av de representerade organisationerna inte alls kommunicerar om en samhällsstörning på fler språk än svenska. Medan i stort sett samtliga kommunicerar via hemsida och sociala medier på svenska vid en samhällsstörning är det bara runt en av tre kommuner som kommunicerar på andra språk via sin hemsida i samma situation och ännu färre som kommunicerar på andra språk via sociala medier. När det gäller länsstyrelser är andelen som kommunicerar på flera språk ännu lägre. Myndigheter sticker däremot i ut i positivt hänseende. Hela 77 procent av myndigheterna kommunicerar även på andra språk via sin hemsida vid en samhällsstörning.

Andra metoder för andra språk

Flera organisationer använder helt andra metoder när de kommunicerar mot andra språkgrupper än för kommunikationen på svenska. Framförallt kommuner väljer i flera fall bort egna kanaler och vänder sig istället direkt till SFI-anordnare, föreningar eller andra aktörer med kontaktnät i de aktuella språkgrupperna. Inte minst gäller detta kommunikation på arabiska och somaliska samt tigrinja.

Skälen till att inte kommunicera på flera språk

De aktörer som inte kommunicerar om samhällsstörningar på andra språk än svenska avstår i huvudsak från att nyttja flera språk på grund av resursbrist. Men det finns även många, framförallt länsstyrelser, som anser att det största hindret mot att kommunicera på flera språk är att det saknas rutiner och riktlinjer för hur de ska agera.

Genomgående avsaknad av rutiner

Det är genomgående så att de allra flesta organisationer helt saknar riktlinjer eller rutiner kring vilken information som ska kommuniceras på flera språk. Det är bara 7 procent av de medverkande kommunerna och 8 procent av de medverkande myndigheterna som har definierat hur de ska agera. Bland länsstyrelserna har inte en enda några riktlinjer på området.

Både språk och kanal är en utmaning

När det gäller de utmaningar som de medverkande upplever så finns det flera olika utmaningar som de medverkande tar upp. Dels är språken i sig en utmaning, både att översätta information till ett språk och att faktiskt veta vilka språk ett budskap borde översättas till. Men även kanalen för att nå ut med informationen är en utmaning. Många medverkande upplever helt enkelt att det inte nödvändigtvis är så att de kommunikationskanaler de annars använder är så effektiva för att nå just språkliga minoriteter, de upplever därför att det i sig är en utmaning att veta hur de ska nå de respektive målgrupperna.

2. Bakgrund och genomförande

2.1 Bakgrund

Enkätfabriken har för MSBs räkning genomfört en undersökning om kriskommunikation på olika språk. Syftet med undersökningen var att få kunskap om hur myndigheter, länsstyrelser och kommuner arbetar med att informera om operativa händelser på andra språk än svenska.

Frågeunderlaget i undersökningen utformades i samarbete mellan Enkätfabriken och beställaren.

2.2 Genomförande

Urvalet bestod av personer som ansvarar för kriskommunikation i sin organisation. Undersökningen genomfördes med en webbenkät som skickades ut via e-post till deltagarna. Två påminnelser genomfördes via e-post och påminnelse genomfördes även via telefon.

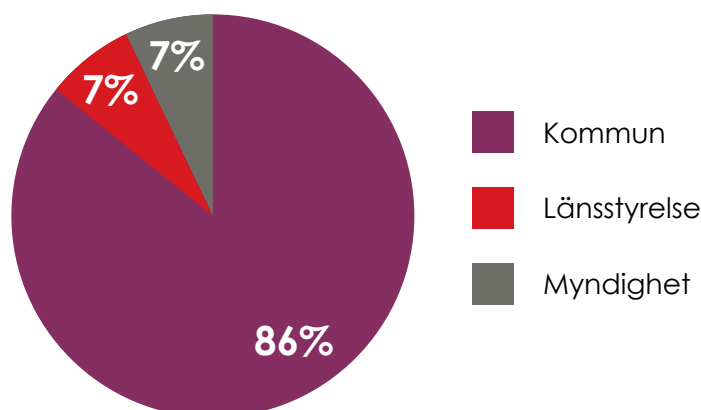
Svarsfrekvens

Tabell 1.

Verksamhetstyp	Antal inbjudna	Antal svar	Svarsfrekvens	Andel av total
Kommun	263	162	62%	86%
Länsstyrelse	21	14	67%	7%
Myndighet	27	13	48%	7%
Total	311	189	61%	100%

Svarsfördelning

Figur 1.



3. Samhällsstörningar

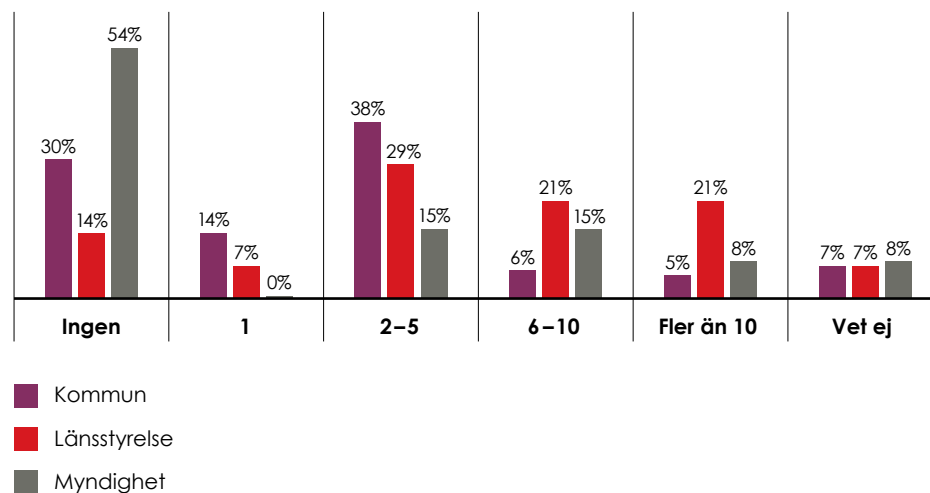
3.1 Hanterade samhällsstörningar

Inledningsvis ställdes en fråga om hur många samhällsstörningar de tillfrågade hanterat de senaste 24 månaderna. Myndigheter utmärker sig med att i störst utsträckning (54 %) inte ha hanterat någon samhällsstörning under de senaste 2 åren. Under samma tidsperiod har cirka var femte länsstyrelse hanterat fler än 10 samhällsstörningar. Bland kommunerna uppger störst andel (38 %) att de har hanterat mellan 2–5 samhällsstörningar de senaste 24 månaderna.

Hur många samhällsstörningar har din kommun/länsstyrelse/myndighet hanterat de senaste 24 månaderna?

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 2.



3.2 Typ av samhällsstörningar

De som vid föregående fråga svarade att de har hanterat samhällsstörningar under de senaste 24 månaderna fick även svara på vad för typ av störning/-ar som har inträffat. Mer än hälften, 55 procent, av länsstyrelserna uppger att de har hanterat vädersituationer, så som snöoväder och stormar. Länsstyrelserna har även hanterat översvämningar, transportstörningar och större bränder i stor utsträckning (36 %).

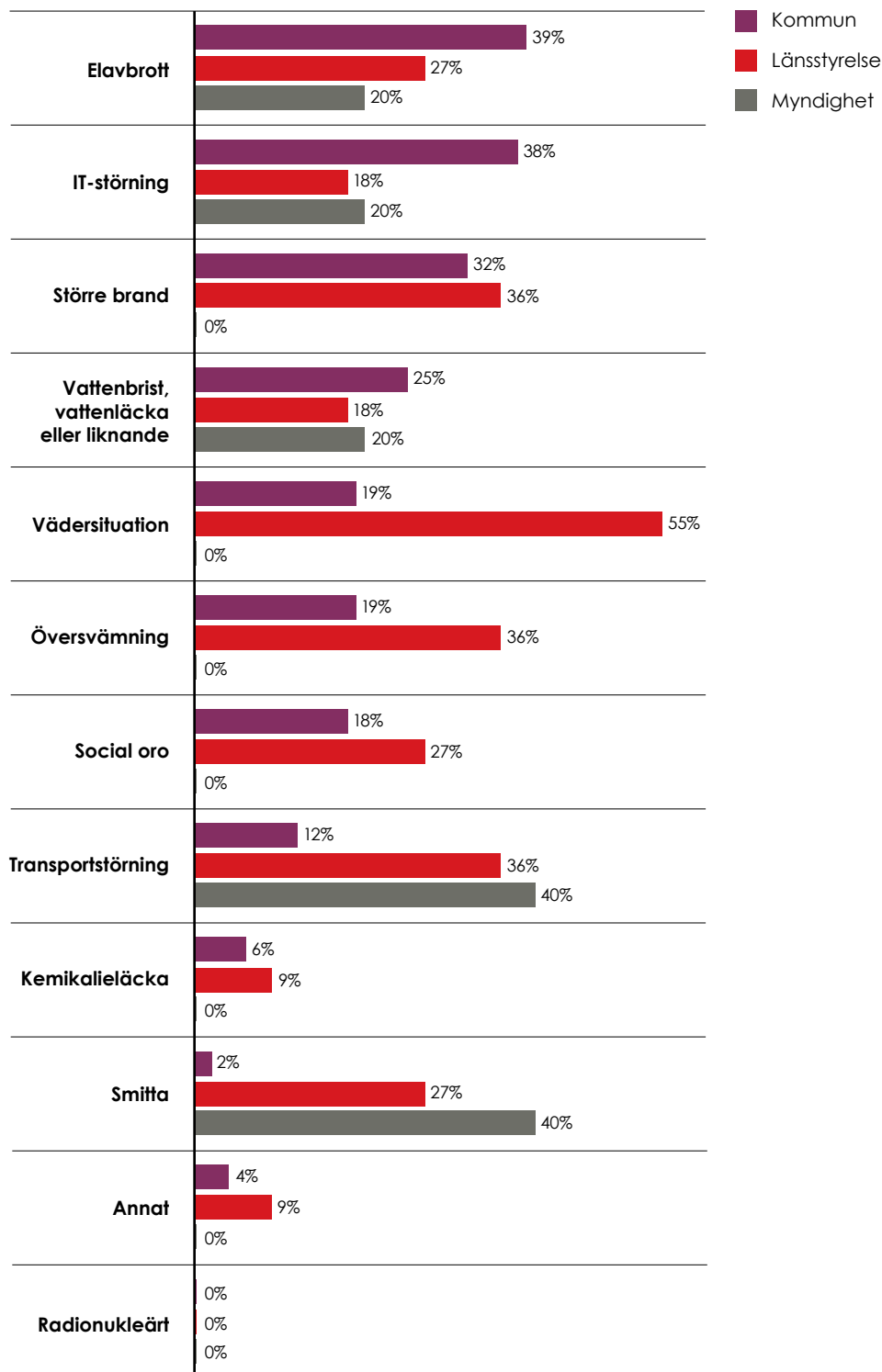
Vad beträffar myndigheterna syns en mindre spridning bland svaren. 40 procent uppger att de har hanterat transportstörningar respektive smitta. 20 procent har även hanterat Elavbrott, IT-störningar och vattenbrist/-läcka etc.

Kommunerna har hanterat samtliga av de samhällsstörningar som nämns nedan (med undantag från radionukleära störningar). De vanligaste svaren är dock elavbrott, IT-störning och större brand (32–39 %).

Vad för typ av samhällsstörning/ar är det som har inträffat? Flera alternativ kan väljas.

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 3.



4. Kommunikationskanaler

4.1 Kommunikation på svenska

Det ställdes även en fråga om vilka kanaler som används för att, på svenska, kommunicera med allmänheten vid en samhällsstörning. Observera att via webbplats/via sociala medier/via pressmeddelanden samt ”annat” var på förhand givna alternativ. Resterande alternativ har kodats och sammanställts utifrån de svar som delgavs under alternativet ”annat”. Flera alternativ kunde väljas.

Som diagrammet nedan visar använder samtliga (100 %) myndigheter och länsstyrelser den egna webbplatsen som kommunikationskanal. Även 99 procent av kommunerna uppger detta alternativ.

Att använda sociala medier för att kommunicera med allmänheten vid en samhällsstörning är vanligast bland länsstyrelserna, där 100 procent uppgett att det är en kanal som används. Även 96 procent av kommunerna använder sig av sociala medier. Det är däremot något mindre vanligt bland myndigheterna, där 85 procent uppger detsamma.

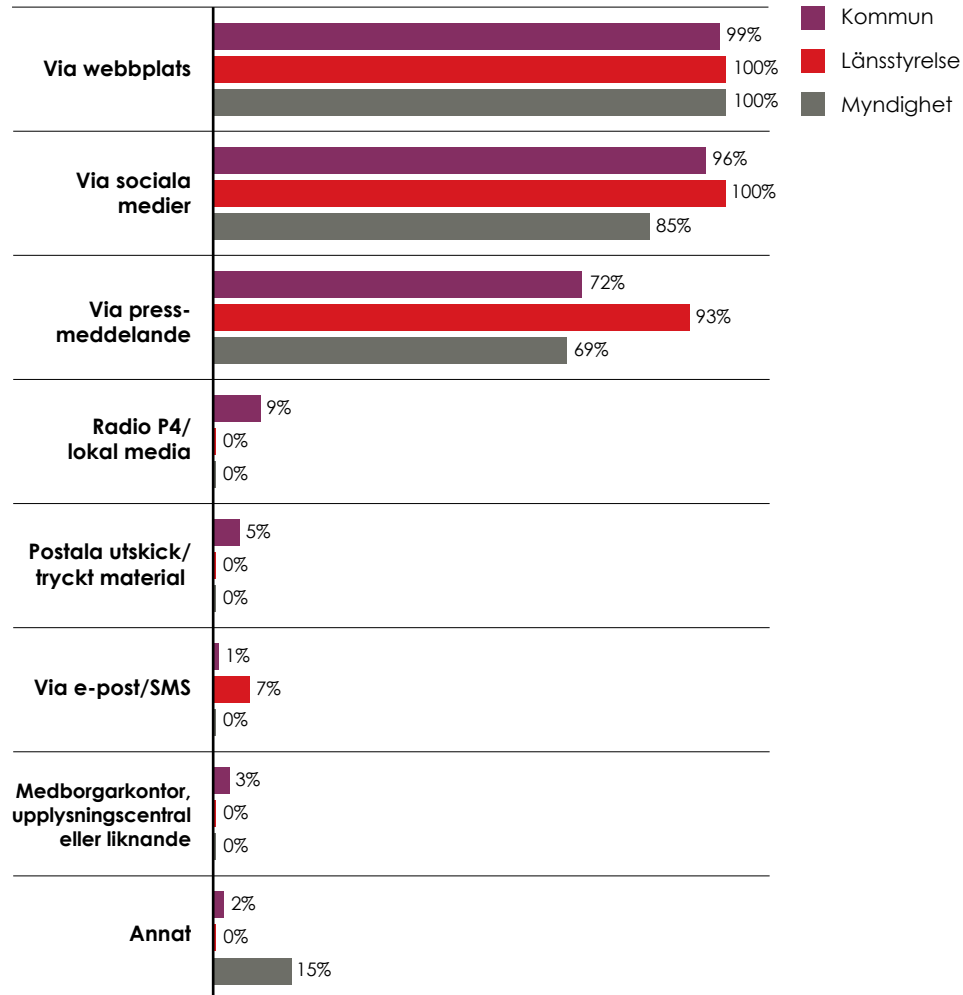
Länsstyrelsen är även den grupp som i störst utsträckning svarat att de använder sig av pressmeddelanden för att på svenska kommunicera med allmänheten (93 %).

Övriga kommunikationskanaler används i låg utsträckning. Kommunerna har uppgett att de använder sig av radio P4 och andra lokala medier samt av postala utskick och tryckt material. Länsstyrelserna har i viss utsträckning även använt sig av e-post och SMS.

I vilka av era egna kanaler kommunicerar ni på svenska med allmänheten vid en samhällsstörning? Flera alternativ kan väljas.

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 4.



4.2 Kommunikation på andra språk

På frågan om vilka kanaler som, i händelse av samhällsstörning, används för att kommunicera med allmänheten på andra språk än svenska, svarar en majoritet av länsstyrelserna (78 %) och kommunerna (52 %) att de inte kommunicerar på andra språk. Cirka var fjärde (23 %) av myndigheterna svarar detsamma.

77 procent av myndigheterna använder den egna webbplatsen för att kommunicera på andra språk än svenska. 32 procent av kommunerna och 21 procent av länsstyrelserna gör detsamma.

Myndigheterna är den grupp som i frågan använder sig av sociala medier i störst utsträckning (31 %). Kommunerna utmärker sig med en större spridning över de olika alternativen och använder, utöver webbplats och sociala medier, även postala utskick, fysiska möten, olika informationsteam etc. för att vid samhällsstörningar kommunicera på andra språk än svenska. De länsstyrelser som kommunicerar på andra språk har däremot uteslutande svarat att de kommunicerar via webbplats och via sociala medier.

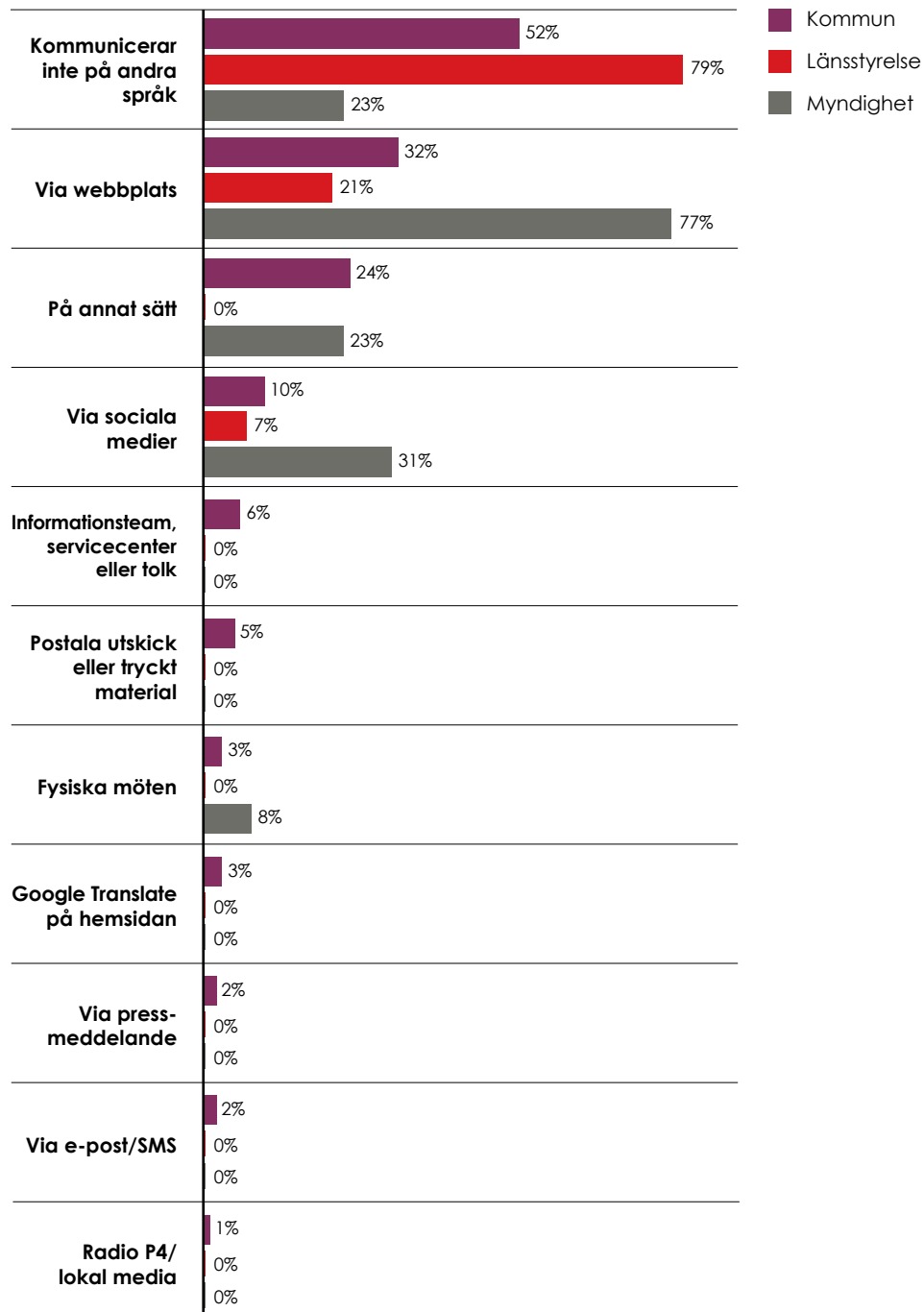
"Vi har möjligheten att vår hemsida översätts till andra språk via Google translate. I övrigt så har vi inte möjligheten till översättningar i dagsläget. Skulle vi se att det blir ett kraftigt behov så skulle vi se vad vi kan få för hjälp från tolkförmedlingen, men det finns ingen plan för det i dagsläget." – *Kommun*

"Beroende på störning kan vi använda SFI-resurser till att tex formulera text eller informera muntligt. Vi har dock inte behövt/arbetat med detta ännu men skulle kunna använda dessa resurser för att kommunicera vidare via alla ovanstående kanaler." – *Kommun*

I vilka av era egna kanaler kommunicerar ni på andra språk än svenska med allmänheten vid en samhällsstörning? Flera alternativ kan väljas.

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 5.



På frågan om någon särskild extern kanal eller arbets sätt används för att nå vissa språkgrupper med information vid en samhällsstörning, syns en tydlig skillnad mellan de olika grupperna. Bland länsstyrelserna har samtliga, 100 procent, svarat ja. 27 procent av kommunerna och 18 procent av myndigheterna har svarat detsamma. Observera att de som vid förgående fråga svarade ”kommunicerar ej på andra språk” inte fick svara på denna fråga.

De som svarade ja på frågan fick även en svara på vilka kanaler eller arbets sätt de använder samt vilka språkgrupper de vänder sig till. Flera av kommunerna nämner att de informerar via de integrations-/etableringsverksamheter som finns samt andra typer av invandrar- och kulturföreningar. Därtill nämner flera att de använder Google Translate för den externa webbsidan. De språkgrupper som nämns är i synnerhet arabiska och engelska. Flera framhåller dock att de på grund av Google Translate kan nå ut till de flesta språkgrupper.

”Vi kan informera via vår etableringsavdelning som har mycket kontakter med nyanlända.”
– *Kommun*

”Vi tar åtminstone kontakt med SFI i länet. Vi skulle också ta hjälp av andra myndigheter för att hitta rätt vägar, vilka i sig beror av samhällsstörningen.” – *Länsstyrelse*

”Kontakt med invandrarföreningar samt andra lokala nätverk, anslag i trappuppgångar.”
– *Kommun*

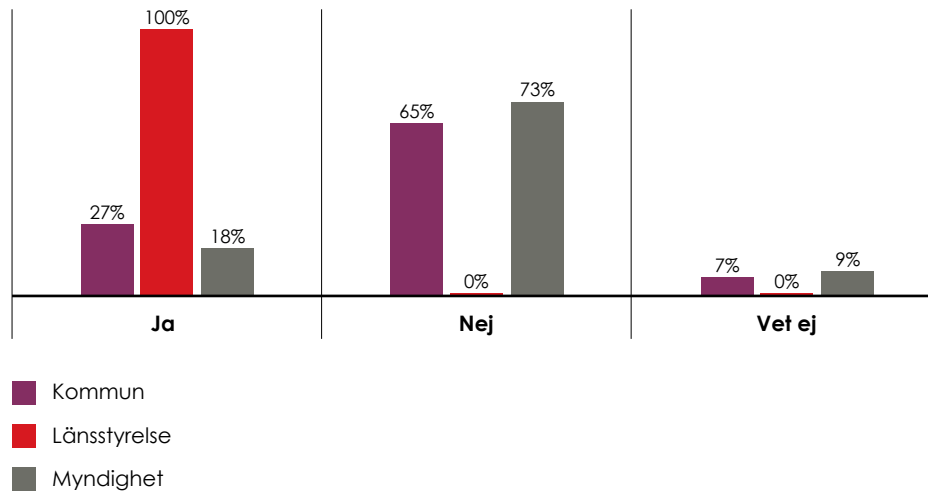
”Framförallt arabiska via arabisktalande stödpersoner och islamiska kulturföreningens kanaler i sociala medier”
– *Kommun*

”Vi har delar av vår webbplats översatt till engelska. Där kan vi lägga ut nyheter om större händelser.” – *Myndighet*

Använder ni någon särskild extern kanal eller något annat arbetssätt för att nå vissa språkgrupper med information vid en samhällsstörning?

Antal svar på denna fråga: 95 st

Figur 6.



Till de som tidigare svarat att kommunikation om samhällsstörningar inte sker på några andra språk än svenska ställdes en följdfråga om varför. Observera att frågan var av öppen karaktär och att svaren kategoriserats i efterhand samt att det inkom för få svar för att bryta ned på myndighet.

Bland kommunerna är den vanligaste anledningen till att inte kommunicera på andra språk än svenska att det saknas resurser. 43 procent har uppgett detta. Därtill har en andel om 22 procent svarat att det inte finns något behov. 18 procent menar att de saknar rutiner, medan 9 procent svarar att hemsidan kan översättas med Google Translate.

Bland länsstyrelserna är avsaknad av rutiner den vanligaste anledningen, vilket 40 procent har svarat. Närmare var tredje (30 %) länsstyrelse menar att det inte finns något behov av att kommunicera på andra språk än svenska. Därtill har 20 procent uppgett att det är svårt att översätta och 10 procent nämner resursbrist som skäl.

"Vi pratar om att göra det. Men har inte landat i på vilka språk, hur många språk, och varför dessa språken. Finns nämligen också ett signalvärde i val av språk som vi måste kunna stå för och förklara. Men också rutiner för hur vi ska hantera översättning. Under flyktingsituationen översatte vi, men fick också dåliga erfarenheter av översättningarna. Nyanser försvann, ibland blev det helt fel och ibland blev budskapet inte det samma vid direkt översättning. Det är stor skillnad på en översättare och en kommunikatör med språkkompetens. Dock finns det för få kommunikatörer med språkkompetens. Kommunikatörer är en väldigt homogen grupp." – Kommun

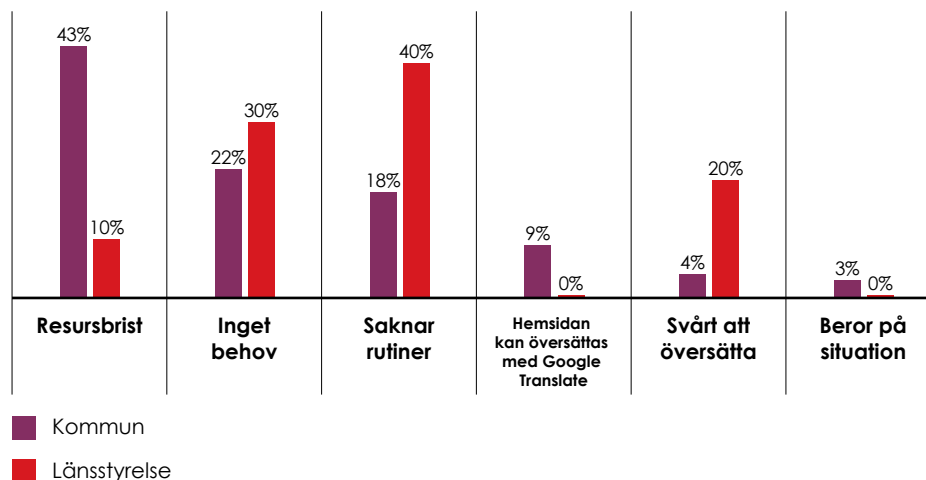
"Vi är en liten kommun med begränsade resurser som dessutom tagit emot en stor andel flyktingar från många olika språkgrupper. Det är svårt att täcka in alla språkgrupperna och vi har varken kompetens eller möjlighet att göra det. Däremot har vår hemsida en översättningsfunktion som fungerar riktigt bra. Vid en större eller längre samhällsstörning finns beredskapen att ta in personer som jobbar som språkstödjare med mera för att hjälpa till med översättning, men det är inget vi använder vid små störningar." – *Kommun*

"Vi har tjänsten 'Google translate' aktiverat för vår webbplats, som ger tillgång till innehållet i ett meddelande/nyhet/webbsida på det flesta relevanta språk. Vi har även fått feedback från en del invånare som har ett annat modersmål än svenska att man är van att använda sig av denna funktion (finns alltid aktiverat i ett Facebookinlägg vilket gör även meddelanden i denna kanal tillgängliga på de flesta språk). I vissa fall skulle vi kunna komplettera med "egen" information på ett annat språk, men pga bristande kunskap, resurser (d v s tillgång till tolk) eller tidsbrist har detta inte kunnat prioriteras." – *Kommun*

Varför kommunicerar ni inte på andra språk vid en samhällsstörning?

Antal svar på denna fråga: 89 st

Figur 7.



5. Översättning

5.1 Översättning till andra språk

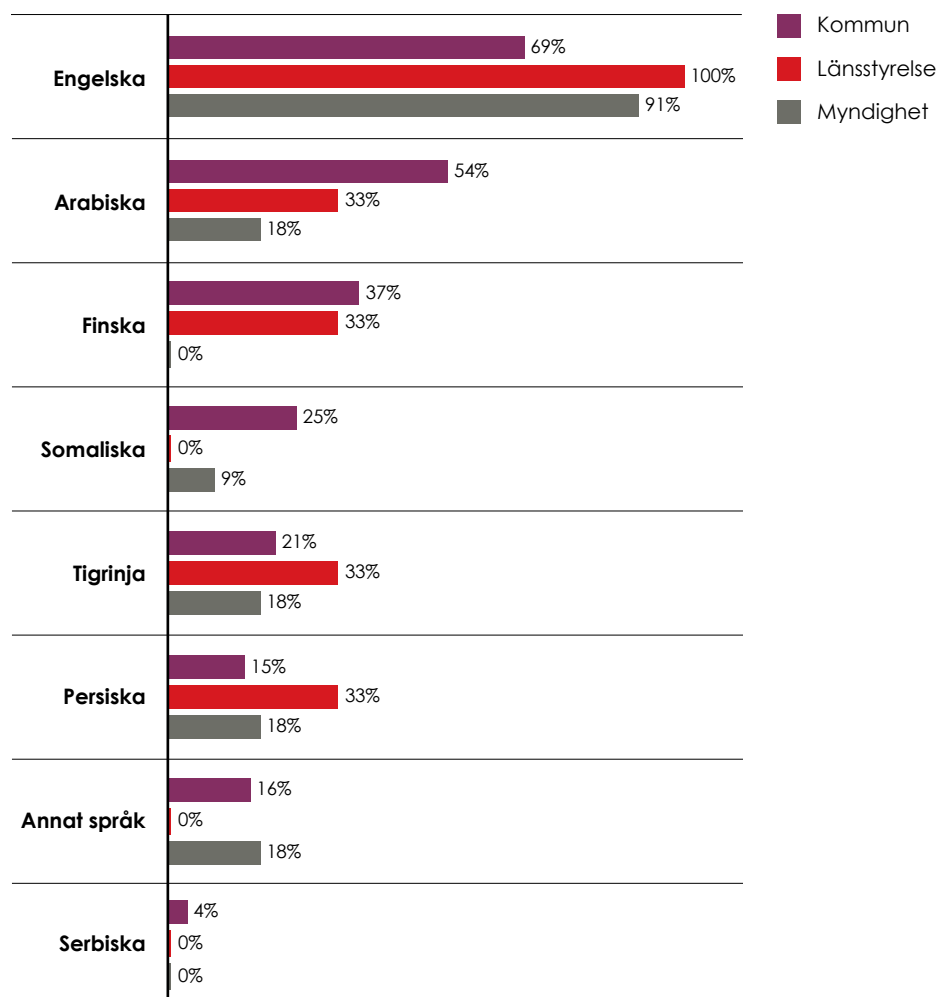
En majoritet av de kommuner och myndigheter – och samtliga länsstyrelser – som vid tidigare fråga svarat att de kommunicerar på andra språk än svenska, uppger att de översätter till engelska. Mer än hälften av kommunerna översätter även till arabiska. En tredjedel av länsstyrelserna översätter till arabiska, finska, tigrinja och persiska.

Bland de som svarat ”annat” återfinns följande språk: franska, meänkieli, sudsamiska, dari, pashto och nordkurdiska/kurmanji. Ett antal har även kommenterat att det finns en översättningsfunktion/Google Translate på hemsidan och att det därmed går att översätta till de språk som finns tillgängliga där.

Till vilka språk översätter ni vanligtvis kommunikation vid en samhällsstörning? Flera alternativ kan väljas.

Antal svar på denna fråga: 95 st

Figur 8.



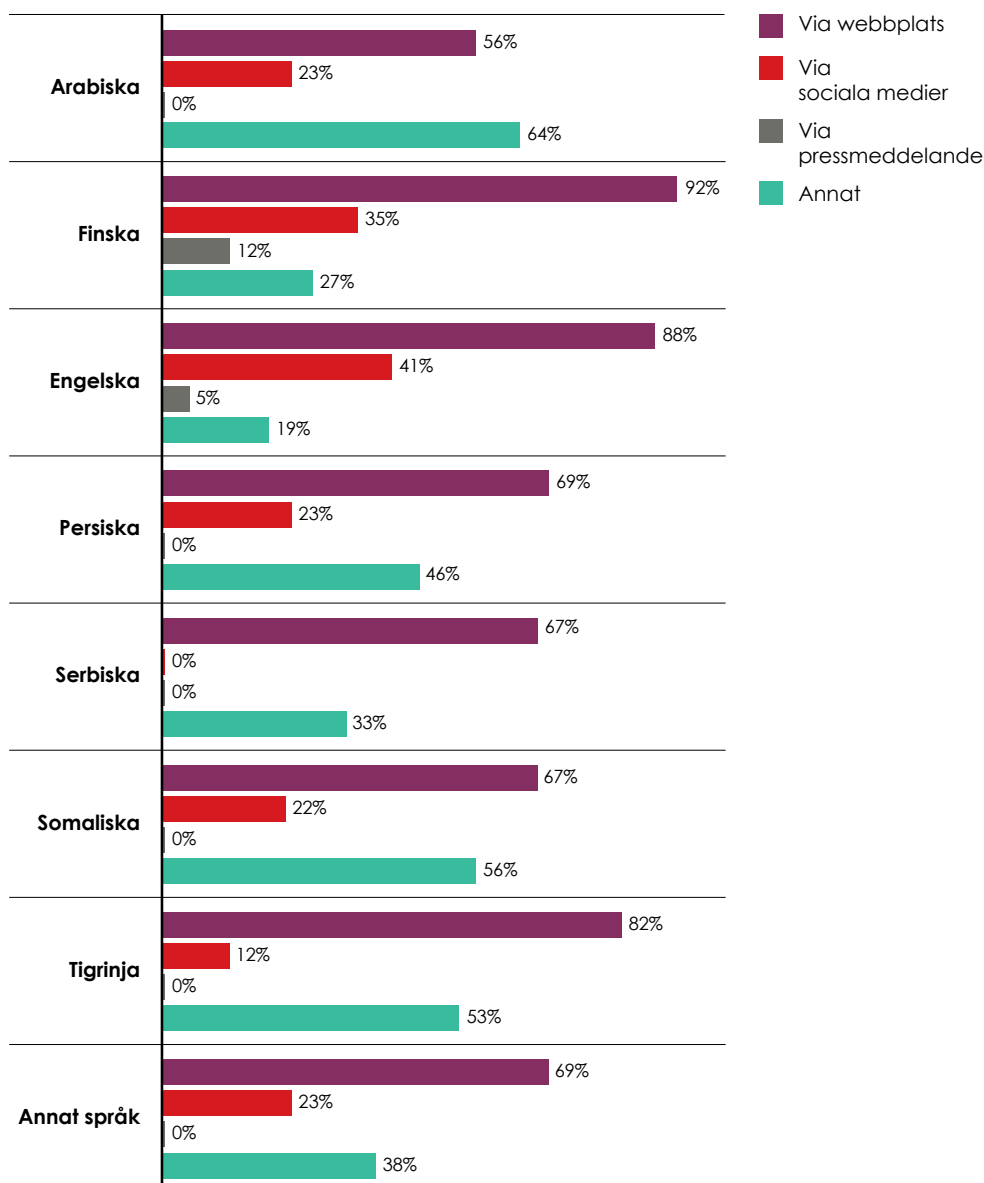
5.2 Kommunikationskanaler vid översättning till andra språk

Frågan nedan har endast besvarats av de som tidigare uppgett att de översätter till ett visst språk. Som framgår i diagrammet nedan sker majoriteten av kommunikationen via webbplatser.

De som svarade ”annat” kunde i fritext specificera sina svar. Svaren skiljer sig inte nämnvärt mellan de olika språken och har i huvudsak lämnats av kommuner. Genom fritextsvaren framgår att det informeras via integrations- och arbetsmarknadsenheter/servicecenter, genom tolkar och SFI-grupper samt via tryckt material i form av informationsblad och affischer. Även här framgår att ett antal använder sig av Google Translate och liknande översättningsfunktioner.

I vilka kanaler kommunicerar ni på dessa språk vid en samhällsstörning? Flera alternativ kan väljas.

Figur 9.



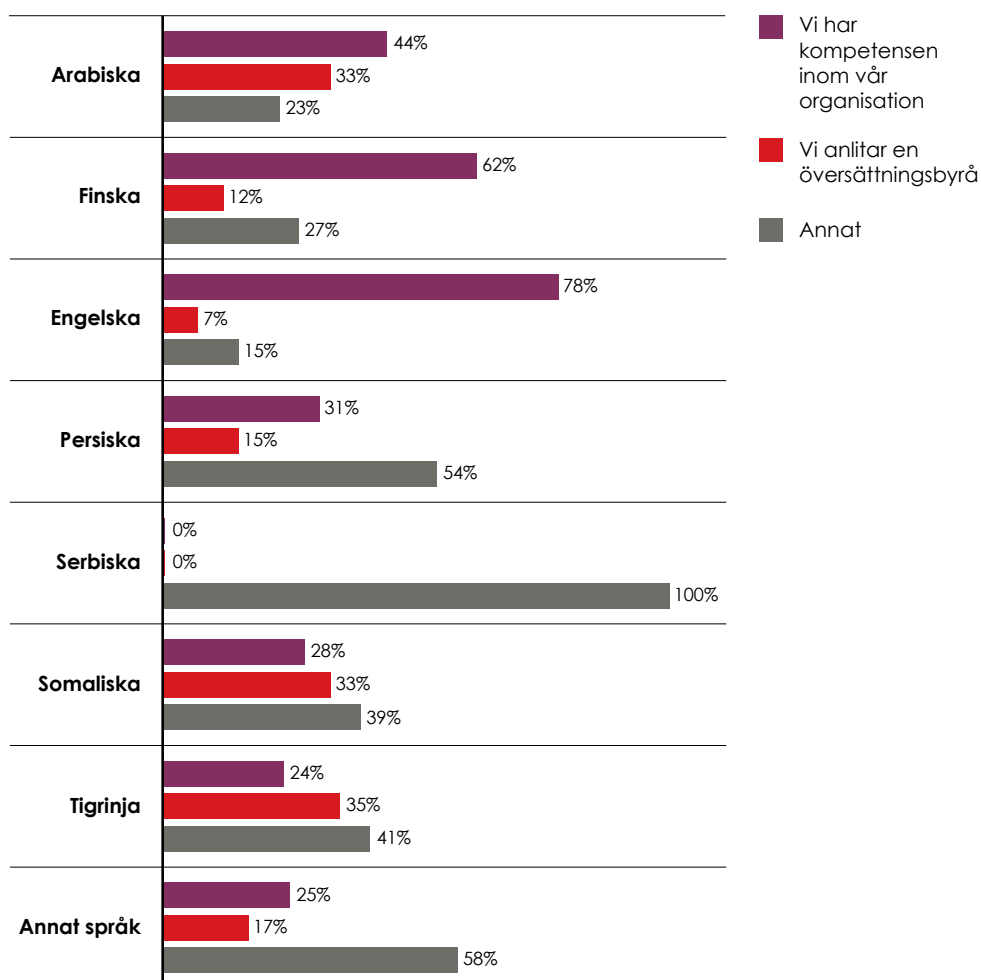
5.3 Tillvägagångssätt vid översättning till andra språk

Frågorna nedan har endast besvarats av de som tidigare uppgett att de översätter till ett visst språk. En majoritet svarar att det finns kompetens inom organisationen för att själva översätta till engelska och finska. 44 procent har även kompetens att översätta till arabiska, medan en tredjedel anlitar en översättningsbyrå för sådana översättningar. Detsamma gäller somaliska och tigrinja, där det alltså är vanligt att ta hjälp av en översättningsbyrå.

Även här gick det att svara ”annat” och i fritext beskriva hur översättningen går till. En majoritet uppger att de använder sig av Google Translate för att översätta till respektive språk. Vissa uppger att de tar hjälp av boende i kommunen som är flerspråkiga, medan andra tar hjälp av personal på lärcentrum/SFI. Övriga svar som nämns är integrationssamordnare, samverkanspartner (utan vidare specifikation av svaret) samt att det beror på situation eller att det är en kombination av flera olika alternativ.

Hur sker vanligtvis översättningen till dessa språk?

Figur 10.



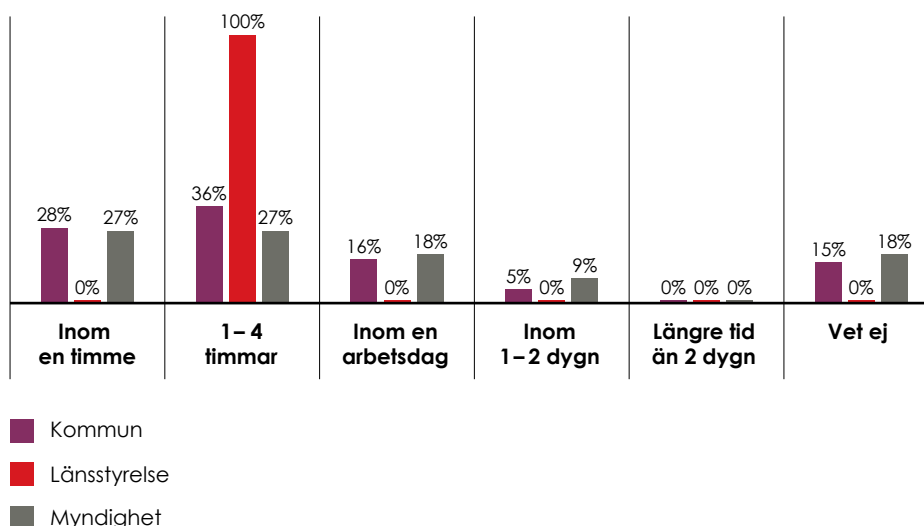
5.4 Tidsåtgång vid översättning med intern kompetens

De som tidigare uppgett att de kommunicerar på andra språk än svenska (se s. 19) fick svara på hur snabbt de kan översätta information med egen kompetens vid en samhällsstörning. 29 procent av kommunerna och en liknande andel av myndigheterna (27 %) svarar att de kan översätta information inom en timme. 100 procent av länsstyrelserna uppger att de kan översätta information inom 1–4 timmar.

Hur snabbt kan ni översätta information med egen kompetens vid en samhällsstörning?

Antal svar på denna fråga: 95 st

Figur 11.



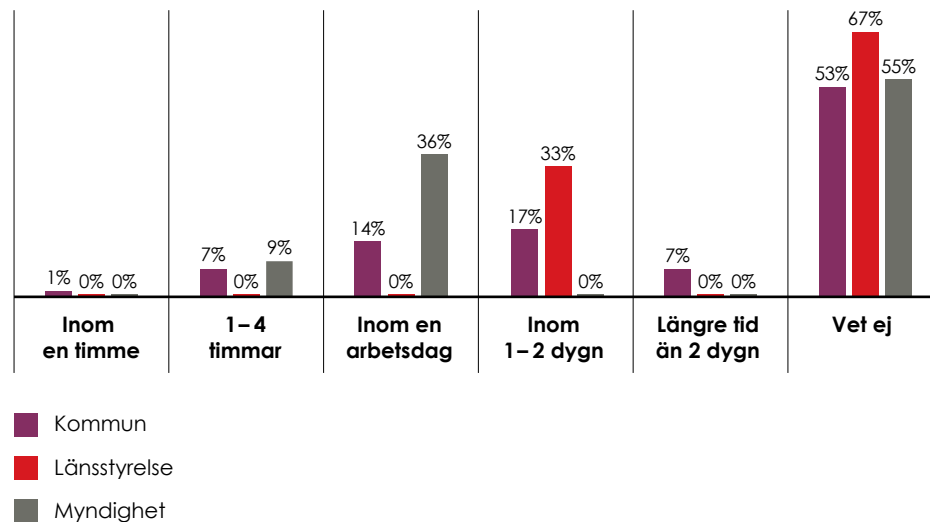
5.5 Tidsåtgång vid översättning med extern kompetens

Det ställdes även en fråga om hur snabbt översättningen kan vara färdig om man istället använder extern kompetens i form av en tolk eller översättningsbyrå. En majoritet i samtliga tre grupper svarar att de inte vet, vilket med stor sannolikhet kan tolkas som att de aldrig anlitar extern kompetens för översättning. Totalt svarar 22 procent av kommunerna att de kan ha en översättning färdig inom en arbetsdag eller snabbare om de anlitar en byrå. 45 % av myndigheterna svarar detsamma. Länsstyrelserna uppskattar att det tar längre tid, då 33 procent har svarat inom 1–2 dygn. Endast de som svarat att de kommunicerar på andra språk på (frågan på s. 19) har svarat på denna fråga.

Hur snabbt kan ni översätta information som ni anlitar en byrå för att översätta vid en samhällsstörning?

Antal svar på denna fråga: 95 st

Figur 12.



6. Rutiner och utmaningar

6.1 Rutiner

På frågan om det finns riktlinjer eller rutiner för vilken typ av information samt till vilket språk som ska översättas vid samhällsstörningar, svarar en klar majoritet (82–93 %) nej.

De som svarade ja (7 % av kommunerna och 8 % av myndigheterna) på frågan fick även svara på hur riktlinjerna eller rutinerna har tagits fram. 10 svar inkom, samtliga från kommuner. Störst andel svarar att riktlinjerna eller rutinerna på ett eller annat sätt ingår i krisorganisationen och det förberedande krisberedskapsarbetet, genom att exempelvis vara en del av kriskommunikationsplanen eller i beslut om krisinformation och samhällsviktig information.

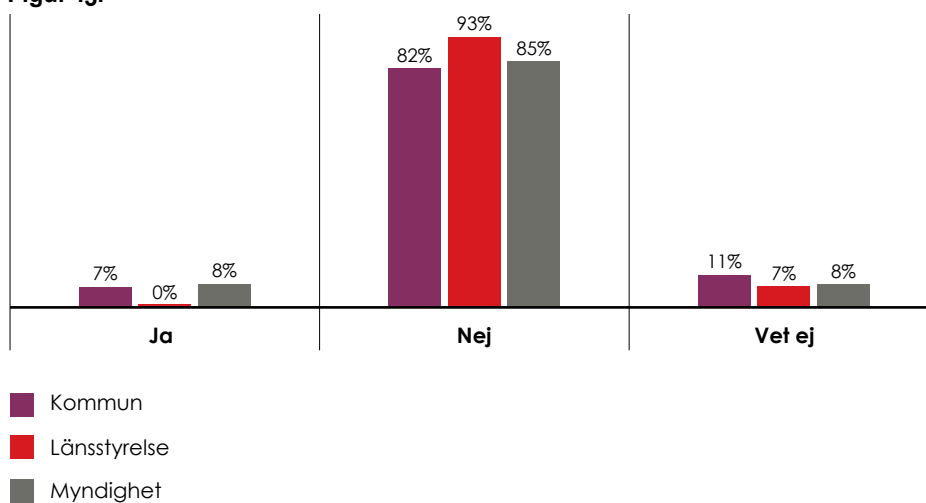
Ytterligare ett antal svarar att riktlinjerna tagits fram i samråd internt, genom diskussion mellan kommunikatörer och kommunledning. En nämner att riktlinjerna tagits fram av kommunikationsavdelningen och en annan att de tagits fram i samråd mellan kommunledningskontoret och personal från Räddningstjänsten.

Därtill svarar en att riktlinjerna eller rutinerna tagits fram baserat på erfarenheter från större störningar och omvärldsbevakning, medan en annan framhåller att den rutin som finns främst gäller vid fara för liv.

Har ni riktlinjer eller rutiner för vilken typ av information vid samhällsstörningar ni ska översätta och till vilka språk?

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 13.



6.2 Utmaningar

Det ställdes även en fråga om vilka utmaningar man upplever när det gäller att sprida information om en samhällsstörning på andra språk än svenska. Observera att frågan var av öppen karaktär och att fritextsvaren har kodats i efterhand.

Att veta vilka språk som ska väljas samt att det svåra i att översätta är utmaningar som samtliga tre grupper upplever. 31 procent av kommunerna och 27 procent av länsstyrelserna uppger även att det är en utmaning att nå ut till målgruppen. Ingen av myndigheterna upplever att detta är en utmaning.

Resursbrist ses som en utmaning av 17 procent av kommunerna, men nämns varken av myndigheterna eller länsstyrelserna.

"Utmaningen består nog i att vi inte har de utarbetade kontakterna till invånare som talar andra språk än svenska i vardagen. De följer oss inte på sociala medier och vår webbplats är förmodligen okänd. En annan utmaning är att skapa texter på andra språk än engelska som vi hanterar tillräckligt bra inom organisationen." – *Länsstyrelse*

"Svårt att faktakolla översättningar. Svårt med urval av vilka språk man ska välja att översätta till. Resursbrist, både egen samt tillgången på kompetent språkstöd." – *Kommun*

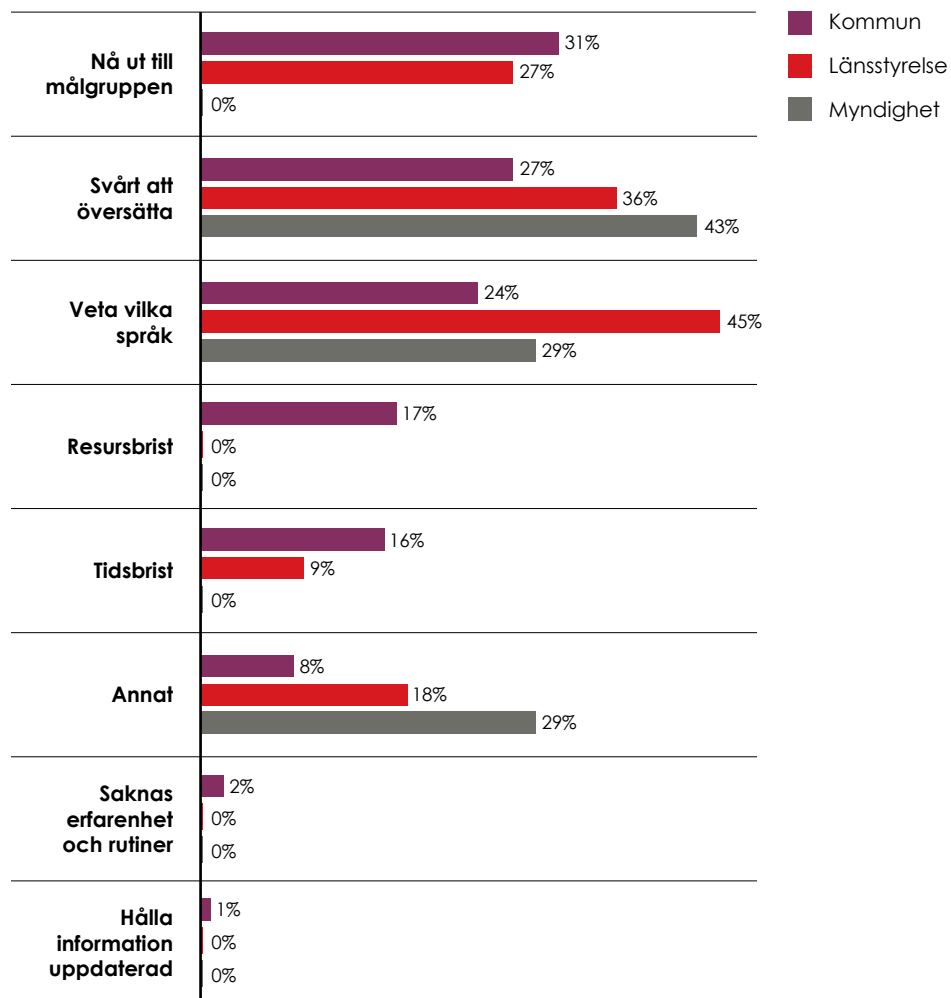
Att välja relevanta språk och att förhålla sig till minoritetsspråk vs. de stora invandrarspråken - var finns de största behoven? - är knepigt. I vår kommun talas väldigt många språk och vi försöker i första hand kommunicera på enkel svenska. I de övergripande kanalerna översätter vi företrädesvis endast till engelska (som utöver att det är fler som kan också blir bättre som grund för översättning till andra språk via t ex Google translate). Därutöver lokalanpassar där och när så är möjligt. Att säkerställa att översättningarna är korrekta till de språk som vi själva inte behärskar/kan bedöma är svårt." – *Kommun*

"I dag har vi inte ens upphandlad översättningsbyrå. Det innebär att det är ett oerhört stort motstånd att ta tag i översättningar eftersom det först måste göras en upphandling. Det brukar bli att man skriver på intranätet och frågar om det finns språklig kompetens hos någon kollega och att hen antingen översätter eller korrekturläser en text hämtad från Google Translate." – *Myndighet*

Vilka utmaningar upplever ni när det gäller att sprida information om en samhällsstörning på andra språk än svenska?

Antal svar på denna fråga: 133 st

Figur 14.



7. Forum för diskussion

7.1 Interna forum

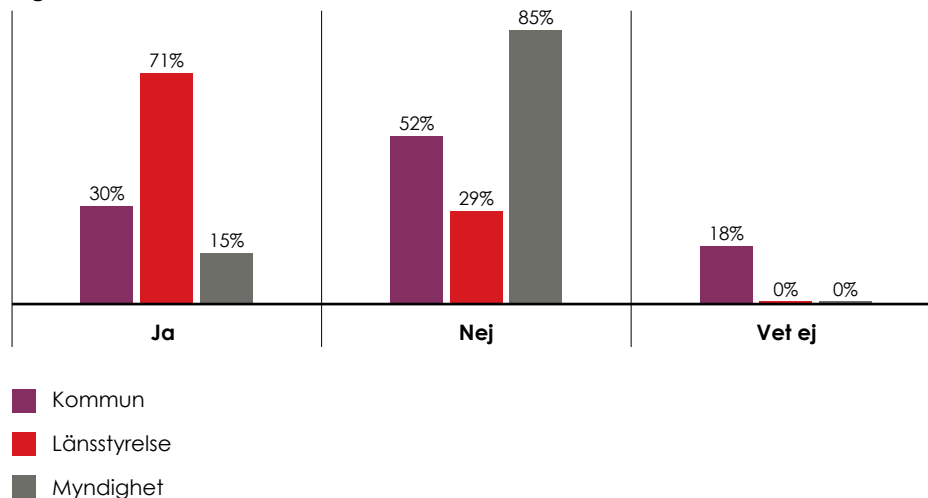
71 procent av länsstyrelserna svarar att det inom organisationen finns ett forum där frågan om krisinformation på flera språk diskuteras. 30 procent av kommunerna och 15 procent av myndigheterna svarar ja på samma fråga.

De som svarade ja på frågan nedan ombads specificera vilket forum det är som finns. Cirka hälften av alla länsstyrelser nämner någon form av arbetsgrupp eller nätverk för kommunikation/information. Även kommunerna uppger detta i stor utsträckning. Därtill nämner flera av länsstyrelserna att det finns en krisberedskapsfunktion /-enhet inom organisationen. Bland myndigheterna nämns endast intranät eller annat internt nätverk och central krisledning.

Finns det något internt forum inom er organisation där frågan om krisinformation på flera språk diskuteras?

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 15.



7.2 Externa forum

Även på frågan om organisationen ingår i något extern forum där information om samhällsstörningar på olika språk diskuteras, svarar en majoritet (79 %) av länsstyrelserna ja. 32 procent av kommunerna och 38 procent av myndigheterna svarar detsamma.

På den uppföljande frågan om vilket forum och vilka aktörer som ingår i det, svarar en majoritet av kommunerna att de ingår i ett regionalt kriskommunikationsnätverk. Därtill nämner kommunerna regional samverkan, kriskommunikationsråd och krisinformationsnätverk.

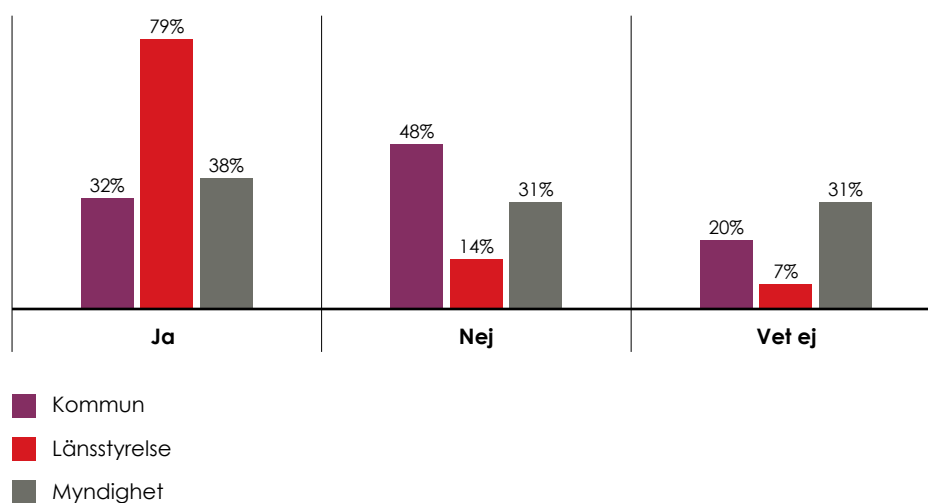
Även länsstyrelserna nämner regionala kriskommunikationsnätverk, kriskommunikationsråd samt MSB.

Myndigheterna nämner Språkvårdarna och att det finns en samverkan mellan olika myndigheter och länsstyrelser samt regionalt kriskommunikationsnätverk.

Ingår er organisation i något externt forum där ni diskuterar information om samhällsstörningar på olika språk?

Antal svar på denna fråga: 189 st

Figur 16.



8. Övrigt

Undersökningen avslutades med en fråga där de deltagare som önskade fick möjlighet att lägga till andra synpunkter och tankar om ämnet krisinformation på olika språk. Kommentarererna berör många olika teman men det finns ett antal synpunkter som återkommer i många svar. De återkommande synpunkterna sammanfattas här.

Flera av deltagarna, i huvudsak som arbetar i kommuner, framför att de skulle vilja se att det fanns gemensamma resurser för översättningar, som kan användas vid kriskommunikation. Ett antal föreslår även att MSB eller någon annan myndighet tar fram översatta standardmeddelande för generiska störningar och kriser, som kommunerna kan få tillgång till och använda sig av vid behov.

Därtill diskuteras olika utmaningar som finns i att inte ha översättningar, men också i att ha det. Bland annat nämns att det är svårt att välja vilka språk som ska prioriteras och att man i krissituationer alltid arbetar mot klockan. Vissa nämner att det är svårt att säkerställa att det som översätts överensstämmer med vad de önskar kommunicera, då språkkompetens ofta saknas i den egna organisationen.

Flera efterfrågar stöd, riktlinjer och samordning så att det finns likartade sätt att arbeta på för olika myndigheter och kommuner. Även utökad kunskap efterfrågas. Många deltagare betonar att krisinformation till målgrupper med annan bakgrund än svensk är en viktig fråga men att de samtidigt vet relativt lite om hur den på bästa sätt ska hanteras. En deltagare från en kommun uttrycker det till exempel så här:

Det är välkommet med undersökningar på området. Inte minst gällande vilka strategier som är effektiva för att nå ut. T.ex. vilken effekt har det att översätta texter manuellt, jämfört med automatiska översättningar eller lätt svenska? Vilka kanaler är viktigast för vilka målgrupper? Bör man satsa mer på muntlig information jämfört med digitala kanaler?

Det finns också en del deltagare som menar att automatisk översättning, som Google translate, är bättre än översättningstjänster. Dels då det går snabbt men även då det är svårt för kommunikatörer att granska kvaliteten på de översättningar de får. Några menar att det därför är att föredra att skriva kommunikation på klarspråk och att översättning görs genom automatiska verktyg.

BILAGA 2:

Kvalitativa intervjuer,

Enkätfabriken,

september – oktober 2018

1. Om undersökningen

Enkätfabriken har för Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps räkning genomfört en kvalitativ intervjuundersökning om krisinformation på olika språk. Intervjuerna har genomförts som en uppföljning av en kvantitativ undersökning på samma tema som genomfördes tidigare under året. Intervjuunderlaget har tagits fram i samarbete mellan Enkätfabriken och beställaren.

Målgruppen för undersökningen var kommunikatörer på länsstyrelser och myndigheter. Sammanlagt genomfördes 17 färdiga intervjuer, varav 7 med representanter för länsstyrelser och 10 med representanter för myndigheter.

2. Upplägg och genomförande

2.1 Intervjuunderlag

Intervjuunderlaget togs fram i samarbete mellan Enkätfabriken och beställaren. Utgångspunkten togs i det som framkommit i den kvantitativa undersökning som genomförts tidigare under året. Syftet var att få en fördjupning kring hur länsstyrelserna och myndigheterna faktiskt arbetar och hur de skulle vilja arbeta med krisinformation på olika språk.

En utgångspunkt för undersökningen är att det som stått i fokus är krisinformation vid en operativ händelse. Frågorna har alltså inte handlat om hur man arbetar med förebyggande information.

2.2 Teman

Intervjuunderlaget som använts kan delas in i några övergripande ämnen, eller teman. Först ställdes några frågor för att ge en bakgrundsbild av hur kommunikationsarbetet i en operativ händelse totalt ser ut idag. Denna del användes i första hand som bakgrund till resten av intervjun och för att kunna relatera informationsarbetet på andra språk till det övergripande arbetet.

Därefter fokuserades på hur organisationerna arbetar med krisinformation på andra språk idag. Vad de översätter, hur ofta, till vilka språk och hur de sprider informationen och liknande frågeställningar.

Därefter följde ett segment om hur organisationerna anser att ett idealiskt sett för dem att kommunicera på andra språk skulle se ut. Både avseende typ av information, val av språk och hur informationen skulle spridas.

Dessutom efterfrågades vad som skiljer deras arbetssätt idag från detta ideal och vilka hinder de såg mot att arbeta på det idealiska sättet.

Nästa tema under intervjun var en fördjupning i hur deras arbete med översättning av krisinformation fungerar i praktiken. Alltså hur de praktiskt löser översättning, hur de i praktiken avgör språkval och kommunikationsvägar.

Intervjuerna avslutades med att diskutera sommarens bränder och om och hur organisationerna arbetade med kommunikation mot olika språkgrupper under perioden med torka och bränder den gångna sommaren.

2.3 Intervjuer

Intervjuerna som genomfördes var så kallat semistrukturerade intervjuer. Detta innebär att ett antal grundfrågor ställdes till samtliga medverkande men att intervjuaren hade möjlighet att ställa fördjupningsfrågor utöver grundfrågorna. Dels har det funnits förberedda följdfrågor och dels kan intervjuaren ställa helt nya uppföljande frågor vid behov. Fördelen med denna metod är att det går att följa upp svaren mer anpassat samtidigt som en grund av frågor ställs till alla deltagare.

3. Sammanfattning

3.1 Kommunikation på andra språk vanlig men begränsad

Alla länsstyrelser utom en och en majoritet av myndigheterna arbetar ibland med att sprida information om en kris på fler språk än svenska. Men även om många översätter en del information så anger de flesta att de inte översätter så ofta som de skulle vilja och en majoritet översätter enbart till engelska. Det ska dock tilläggas att några myndigheter menar att det är det enda språk de har anledning att använda utöver svenska då deras målgrupper är avgränsade till yrkesfunktioner med goda kunskaper i engelska.

3.2 Kartlagt och medvetet arbete idealet

När det gäller hur ett idealiskt arbetssätt skulle se ut är en återkommande utgångspunkt att de flesta organisationer, framförallt länsstyrelser men även de flesta myndigheter, anser att de borde ha ett mer medvetet arbete som bygger på att de kartlagt det faktiska behovet och kommunikationskanaler.

I det arbetet skulle även ingå att arbeta upp rutiner och tillvägagångssätt för att kunna hantera översättning med hög kvalitet på de språk som behövs på tillräckligt kort tid.

Det som hindrar de medverkande organisationerna från att arbeta på ett idealiskt sätt är alltså både en del praktiska hinder och, inte minst, att först göra en ordentlig kartläggning av hur de borde arbeta och en struktur för hur det ska gå till.

3.3 Praktiska svårigheter hindrar

De andra hinder som respondenterna lyfter är framförallt att de inte kan få material översatt på det sätt de önskar. Detta beror framförallt på grund av bristande resurser ekonomiskt och personellt. För att kunna klara att översätta och

sprida krisinformation i tid och i rätt kanaler krävs antingen att personal med språkkompetens finns tillgänglig i organisationen eller att det finns ekonomiskt utrymme för att köpa in kompetensen utifrån.

3.4 Brist på tydliga krav

Ett annat stort hinder som lyfts fram av flera av de medverkande är att de som offentliga verksamheter arbetar utifrån de krav som ställs på dem. Om ekonomiska resurser eller personella resurser ska prioriteras för att sprida krisinformation på flera språk så är en förutsättning att det finns krav på att så ska ske. Idag finns inga tydliga krav om vad som ska översättas till vilka språk och då blir det också svårt att motivera de kostnader som skulle följa på ett aktivt arbete med krisinformation på flera språk. En majoritet av de medverkande, både myndigheter och länsstyrelser, anser att det borde finnas riktlinjer för hur de ska arbeta, till exempel om vilken typ av information som måste översättas och till vilka språk.

3.5 Olika uppgift ger olika behov

En slutsats från intervjuerna som kan anses väntad är att de olika uppgifter och förutsättningar som olika myndigheter och länsstyrelser har att hantera också skapar olika syn på hur de borde kommunicera. Även om samtliga länsstyrelser och ungefär hälften av de medverkande myndigheterna arbetar med information mot allmänheten så är det inte alla som gör så. En del av de myndigheter som inte har allmänheten som målgrupp kommunicerar mot allmänheten via andra aktörer, som landsting eller kommuner, andra kommunicerar enbart mot vissa yrkesgrupper där språkkompetensen är mycket hög.

Detta gör att det blir svårt att säga att det finns ett korrekt arbetssätt som alla offentliga organisationer borde tillämpa. Det framkommer i rapporten att många efterfrågar tydligare krav för att kunna utveckla sitt arbete, sådana krav bör dock utformas med vetskapen att alla myndigheter inte har ett behov av att nå allmänheten direkt.

3.6 Alternativa kanaler

Att översätta ett budskap är en sak, att nå en språkgrupp kan i många fall vara en annan. De allra flesta medverkande organisationer arbetar idag med framförallt skriftlig kommunikation som de sprider online via hemsida och sociala medier, men flera är också medvetna om att dessa kanaler kanske inte når alla språkgrupper på ett effektivt sätt. Ett alternativ som anger vore att kommunicera via ideella organisationer och nätverk som når enskilda språkgrupper. Den typen av organisationer är dock ofta lokala, och vare sig myndigheter eller länsstyrelser arbetar tillräckligt nära för att på ett enkelt sätt kunna bygga upp samarbeten med organisationerna. Arbetet mot ideella verksamheter kan vara viktigt för att nå ut med krisinformation på olika språk, men det kommer sannolikt i första hand att skötas av kommuner snarare än myndigheter eller länsstyrelser.

4. Krisinformation idag

I intervjuerna ställdes inledningsvis frågor om hur de medverkande myndigheterna och länsstyrelserna idag arbetar med operativ krisinformation i allmänhet och krisinformation på andra språk i synnerhet. Alla medverkande arbetar på olika sätt med krisinformation, men vissa av de medverkande myndigheterna har lite speciella förutsättningar. Antingen kommunicerar de primärt till tydligt avgränsade målgrupper eller också sker kommunikation via andra aktörer, som media, polis eller berörda kommuner.

4.1 Krisinformation på andra språk idag

Alla länsstyrelser utom en och en majoritet av myndigheterna svarar att de ibland informerar om kriser på fler språk än svenska idag. Tre medverkande berättar däremot att det aldrig händer. Två av dessa tre är myndigheter som bedömer att de inte kommunicerar direkt mot målgrupper som inte har god kunskap i svenska språket. Den tredje är en länsstyrelse, som menar att det inte är praktiskt genomförbart för dem att översätta tillräckligt snabbt och tillförlitligt i ett akut krisläge. Därför menar de att de borde kommunicera på flera språk ibland, men att det i realiteten aldrig har inträffat. De som faktiskt översätter gör det överlag relativt sällan och i många fall enbart till engelska. Några myndigheter förklarar att de väljer engelska eftersom att det är det enda språk utöver svenska, som de bedömer att deras målgrupper har nytta av. I andra fall handlar det dock snarare om resursbegränsningar och snäva tidsramar i skarpt läge. Enbart ett fåtal har i en faktisk akut kris informerat på fler språk än så, och det har då vanligen handlat om en akut kris, som ändå pågått en tid, till exempel i samband med sommarens bränder eller i samband med globala epidemier, som fågelinfluensaepidemierna 2004 och 2013.

4.2 Hur beslut tas om översättning och språkval

När en operativ händelse inträffar arbetar i stort sett alla medverkande organisationer på det sättet att de inrättar en grupp eller samverkansgrupp, som arbetar med den aktuella krisen och hur den ska hanteras i olika avseenden. Det är också i stort sett alltid denna grupp som tar beslut om huruvida information ska översättas. Besluten tas utifrån en bedömning av målgrupper och möjligheter att nå de aktuella målgrupperna. Endast ett fåtal länsstyrelser uppger att de har, eller håller på att ta fram, några på förhand beslutade riktlinjer för hur de ska arbeta. Ingen av de medverkande myndigheterna har eller planerar några sådana riktlinjer. Att besluten nu istället tas ad hoc i den enskilda situationen och av den grupp som just då arbetar med krishanteringen, har fördelar i det att de kan titta på vilka målgrupper de har anledning att nå just utifrån den just den typ av operativ händelse som inträffat. Tillvägagångssättet har dock även tydliga nackdelar. Framför allt finns i de allra flesta fall inga etablerade rutiner eller tillvägagångssätt att luta sig mot, vilket gör att lösningar blir svårare att hitta. En länsstyrelse uttrycker det som följande:

Vi översätter inte till andra språk på grund av att det är praktiskt omöjligt att lösa med tillräcklig snabbhet och kontroll i en akut krissituation.

Andra medverkande är mer positiva till sina möjligheter att faktiskt kunna hantera språk de bedömer att de behöver översätta till, men då besluten hela tiden tas i stunden finns risken att en översättning i praktiken inte hinner göras.

En viktig faktor i sammanhanget är också grunden för beslut om vilka språk som det ska göras översättningar till. Tre av de medverkande har i praktiken gjort en riktig översyn av vilka språkgrupper som är störst inom deras målgrupper. Ytterligare någon aktör menar att de har kunskap om vilka språk som är viktigast att prioritera, men kan inte helt förklara vad den kunskapen kommer av. Det finns därtill två aktörer som även när det gäller vilka språk som är viktigast, gör sin översyn när det operativa läget kommer. En myndighet förklarar:

Vi granskar vilka språk som är viktigast när vi ser att en fråga kan beröra andra språk än svenska men jag kan inte säga att vi har en rutin för hur detta ska gå till.

Givetvis finns det fördelar med att alltid se till den enskilda situationen och att anpassa arbetet och avgöranden utifrån det. Samtidigt finns en risk att arbets sättet som beskrivs i citatet ovan, där det alltså saknas en underbyggd och genomarbetad rutin för hur bedömningarna ska göras och det dessutom brådskar, resulterar i bristfälliga bedömningar.

4.3 Riktlinjer idag

De tre aktörer som har angett att de har riktlinjer för vilka språk som ska användas vid en operativ händelse, har fått berätta mer om hur dessa ser ut. I ett av fallen är riktlinjerna i praktiken inte antagna ännu, men de har utformats utifrån slutsatser som dragits av sommarens bränder och informationsarbetet kring dessa. De två aktörer (en länsstyrelse och en kommun) som berättar att de har färdiga riktlinjer, beskriver relativt övergripande riktlinjer, som i praktiken går ut på att bedömning av behov av information på flera språk ska göras vid varje tillfälle då krisinformation behövs. Ingen av aktörerna har däremot tydligt definierat på förhand vad för typ av situationer som förutsätter översättningar och heller inte vilka språk som faktiskt ska omfattas. Utifrån svaret ges även en bild av att det inte enbart är det upplevda behovet som i praktiken avgör tillvägagångssättet. En länsstyrelse beskriver riktlinjerna bland annat så här:

Vi är medvetna om språkets betydelse och vi ställer oss frågan "finns behov av fler språk?" och vi jobbar utifrån svaret. Hittills har det däremot varit att svaret blivit: Nej, vi har inte tid och resurser.

Citatet illustrerar relativt väl en möjlig följd av riktlinjer som sätter en inriktning, men samtidigt saknar konkret underlag om exakt vad som ska göras i en situation och hur det ska gå till.

4.4 Synen på behov av riktlinjer

De medverkande som inte har några riktlinjer har tillfrågats om de upplever att det finns ett behov av sådana och om hur de tycker att riktlinjerna i så fall borde utformas. En klar majoritet anser att det finns ett behov av riktlinjer på området. De som inte ser behovet är i huvudsak myndigheter som sällan kommunicerar brett mot allmänheten.

De aktörer som säger att de skulle behöva riktlinjer menar också i hög utsträckning att dessa riktlinjer borde tas fram på en nationell nivå, så att det finns ett gemensamt arbetssätt och gemensamma krav. Flera påpekar dock att sådana riktlinjer också skulle förutsätta att de ges ett nytt uppdrag och utökade resurser för att också kunna följa riktlinjerna. En länsstyrelse sammanfattar det hela enligt nedan:

Det vore väldigt bra om vi nationellt satte en idé om hur vi faktiskt ska agera vid en samhällsstörning. Men har man då bestämt att vi ska informera på flera stora invandarspråk så måste man i så fall skapa förutsättningar så att vi kan göra det rent praktiskt [...]Det här är ett ganska stort problem och det är en fråga på nationell nivå.

Vad riktlinjerna borde innehålla i praktiken verkar det finnas relativt stor enighet kring. De flesta efterfrågar dessutom just tydliga riktlinjer om vad som ska översättas och vilka språk som översättningar ska göras till. En myndighet svarar:

"Det är väl helt enkelt vilka språk man skulle behöva använda i förhållande till de olika situationer som kan uppkomma. Och det skulle behövas riktlinjer som säger när vi behöver kommunicera på fler språk än svenska."

En länsstyrelse lyfter också tanken att nationella riktlinjer först och främst borde sätta en minimumnivå som måste uppfyllas, så att de olika parterna skulle kunna ha utrymme att sätta ännu högre krav om de såg ett behov av det, givet vilka målgrupper de vanligen kommunicerar till.

5. Ett idealiskt arbetssätt

En del av intervjun ägnades åt att lyssna in hur deltagarna upplever att arbetet med krisinformation på fler språk än svenska skulle se ut i ett idealiskt läge. Deltagarna ombads först och främst att beskriva hur ett idealiskt kommunikationsarbete för krisinformation på flera språk skulle varit utformat och fick där efter uppföljande frågor om hur det idealiska arbetssättet skiljer sig från det sätt de arbetar på idag. Avslutningsvis fick de även beskriva vilka eventuella hinder de ser som försvårar dem från att agera på det sätt som de menar vore idealiskt.

5.1 Hur skulle ett idealiskt arbetssätt se ut?

De allra flesta medverkande har tydliga idéer om hur de i den bästa av världar borde arbeta. I några fall, tre myndigheter, bedömer de medverkande att kommunikation direkt mot allmänhet är så ovanligt för deras del att de inte ser att de har större anledning att arbeta mer eller annorlunda med frågorna.

För de aktörer där kommunikation mot allmänhet är en vanlig del av arbetet så tas flera olika aspekter av arbetet upp. Det gäller både kommunikationskanaler, språk, översättningar och förberedelser.

Kommunikationskanaler och förberedelser

Flera av de medverkande diskuterar vilka kanaler de i ett idealiskt läge borde använda. De allra flesta, framför allt myndigheter, tänker först och främst att onlinekommunikation även för dessa målgrupper är den viktigaste kanalen. Dels via egen hemsida, dels via sociala medier. Några länsstyrelser har dock en annan syn på saken och menar att språkliga minoriteter borde nås även via helt andra kanaler än de traditionella. Och en viktig del i att idealt arbetssätt enligt dessa länsstyrelser vore att arbeta upp kontaktvägar via föreningar, kyrkor, moskéer och interkulturella råd som når särskilda språkgrupper. En länsstyrelse beskriver det så här:

Vi skulle behöva börja med ett långsiktigt arbete där man jobb upp relationer i interkulturella råd. Och försöka göra ett förberedelsearbete innan krisen kommer. Vi behöver förbereda oss noga för att kunna sprida informationen rätt till rätt grupp i ett krisläge.

En annan aspekt på kommunikationskanaler är också i vilken form budskapet skulle spridas bäst. I stort sett samtliga ser skriven text som den viktigaste formen men ett fåtal medverkande nämner att de även skulle vilja kunna snabbt producera filmer på flera språk, då det kan vara lättare att ta till sig för en del personer. Filmer skulle de vilja kunna producera både på stora invandrarspråk och på teckenspråk och kunna sprida via sina sociala medie-konton exempelvis. Ska videos produceras på minoritetsspråk ställs givetvis också särskilda krav på

vilken kompetens som behövs för att kunna göra filmer med kort varsel. En myndighet beskriver att de idag ibland gör videos genom att helt enkelt filma en personal som berättar om läget och delger viktig information. Det går snabbt att producera och publicera. Men det förutsätter också att språkkunnig personal finns inom organisationen då det blir svårt att tillräckligt snabbt hitta en tolk som kan komma in och filmas.

Några medverkande, såväl myndigheter som länsstyrelser, lyfter att det kunde gå att förbereda för kriskommunikationen genom att ta fram ett antal färdigöversatta meddelanden på flera viktiga språk. Då skulle de enkelt kunna sprida krisinformation vid en typ av kris som de vet kan komma via exempelvis sociala medier och hemsida och snabbt få ut informationen på flera språk.

Språk och översättningar

Vilka språk som skulle behöva hanteras vid en kris är också en aspekt som de allra flesta medverkande diskuterar. En del menar att det först och främst borde göras något slags utredning av vilka språk som ska vara prioriterade. Andra nämner helt enkelt de språk som de menar borde översättas till. De språk som tas upp är engelska, arabiska, somaliska, teckenspråk och tyska. Det sistnämnda språket gäller framförallt under turistsäsong och nämns av två länsstyrelser.

När det gäller hur översättningar borde göras så lyfter ingen digitala lösningar som Google translate. Istället talar de medverkande om vad som är viktigt vid översättning, nämligen att det blir korrekt och att det kan göras tillräckligt snabbt. Flera medverkande lyfter här att det borde finnas ett gemensamt ramavtal för brådskande översättning utanför kontorstider som alla offentliga aktörer kunde använda i krislägen. Flera av de medverkande har ramavtal för översättningar idag men dessa avtal täcker inte översättningar utanför kontorstider och inte heller så snabbt som skulle behövas för krisinformation. Kostnaden för en enskild myndighet att upphandla ett sådant avtal skulle bli för hög påtalar en av de medverkande, därav vore en mer central upphandling att föredra, där de som avropar från avtalet kan betala för de avrop som de gör, men där priserna i ramavtalet satts utifrån en helt annan volym än vad en enskild aktör skulle kunna stå för.

Men flera, både myndigheter och länsstyrelser, lyfter också fördelarna med att ha kompetensen internt. Dels finns det de som inte känner tillräcklig tilltro till kvaliteten på arbetet som översättningsbyråer gör, dels finns det de som lyfter att det går snabbare med egen personal, och avslutningsvis nämner även en del att personer inom den egna verksamheten redan har en grundförståelse för verksamheten och förutsättningarna som gör att de enklare kan översätta material eller producera material från grunden i en krissituation.

Samarbete med civilsamhället

Ett fåtal länsstyrelser, och inga myndigheter, lyfter fram att det vore eftersträvarsvårt att även arbeta med civilsamhället i någon form för att nå vissa språkgrupper. De aktuella länsstyrelserna nämner att de tror att det kan vara ett effektivt sätt att arbeta via exempelvis moskéer, kyrkor eller invandrarföreningar för att nå ut med budskapet. De skulle i så fall ta fram information som kunde spridas enkelt i de kanaler till medlemmar som de aktuella föreningarna har. Ingen av de länsstyrelser som tar upp ideella föreningar som en möjlig väg att gå har

dock någon etablerad kontakt med någon sådan förening i dagsläget. Det nämns även att det i många fall är så att sådana föreningar är lokala och att kontakten skulle kunna vara lättare att sköta från kommuners sida än länsstyrelsernas.

5.2 Skillnader mot dagens faktiska arbetssätt

Det som framför allt skiljer hur de medverkande arbetar idag mot hur de skulle vilja arbeta är just att de saknar möjligheter att få material översatt på det sätt de önskar, i första hand så snabbt som de skulle behöva men även till alla de språk och med den kvalitet de behöver. En annan skillnad som flera upplever är att de inte har kunnat avsätta den tid eller de resurser som skulle krävas för att göra en kartläggning av hur de faktiskt borde arbeta – vilka språk de borde prioritera och vilka kanaler de borde använda för olika språkliga målgrupper.

En del i detta kartläggningsarbete som en länsstyrelse lyfter är att etablera kontakter och skapa något slags interkulturella råd där man kan ha en kontinuerlig dialog med företrädare för ideella verksamheter som når specifika språkgrupper. Kontakterna som skapas med ett sådant råd kan även användas för att snabbt sprida information till språkgrupperna vid en krissituation.

5.3 Hinder för att arbeta på ett idealt sätt

De hinder som hindrar de medverkandes organisationer från att arbeta på det sätt de menar vore idealiskt är det tydligt att det dominerande hindret är resursbrist. Både i form av ekonomiska och personella resurser som krävs för att lösa översättning internt eller externt och även för att på olika sätt kartlägga och arbeta upp kommunikationsvägar.

Ett annat hinder som några av de medverkande lyfter är att de helt enkelt inte har några krav om att sprida krisinformation på flera språk. Och utan tydliga krav blir det både svårt att veta exakt vad som ska göras och även att avsätta resurser för att lösa det som behövs.

En myndighet sammanfattar båda problemen och uttrycker även ett önskemål om att MSB ska ta en roll i frågan:

De största hindren är bristande resurser, både personella och ekonomiska och dessutom att vi saknar en tydlig kravbild på vad som behövs och ska göras. Det är svårt att förbereda när man inte vet behovet, skulle vara bra med en propå från MSB att vid kris ska vi kunna kommunicera på följande språk. Att de agerar kravställare så följer vi gärna efter.

Slutligen lyfter även ett par av de medverkande att det är svårt att hitta översättningsbyråer som håller tillräckligt hög kvalitet och snabb leverans. Även med ökade resurser kan det bli svårt att arbeta på det sätt man skulle önska om ingen underleverantör kan hantera de krav som man önskar ställa.

6. Det praktiska arbetet

Under intervjuerna avhandlades även ett antal aspekter kring mer praktiska aspekter av arbetet med krisinformation på olika språk idag. Dels ställdes frågor till samtliga medverkande om hur de resonerade i val mellan intern och extern kompetens samt digitala verktyg för översättningar. Dels ställdes frågor till länsstyrelserna som medverkade om hur de arbetar gentemot kommunerna inom sitt län och även om de ser någon möjlighet till samverkan länsstyrelser emellan.

6.1 Olika sätt att översätta

Det mest uppenbara vid en genomgång av svaren om olika sätt att lösa översättningar är att ingen av de medverkande ser någon funktion för Google translate när det gäller kriskommunikation. Det blir helt enkelt inte tillräckligt tillförlitligt. Detta kan givetvis ses som självklart men bör ses i ljuset av att flera medverkande (framför allt kommuner) i den kvantitativa undersökningen lyfte fram att de använde tjänsten även för att göra krisinformation tillgänglig på fler språk.

När det gäller vad som är att föredra av översättningsbyrå och intern kompetens så går åsikterna isär en del bland deltagarna. En majoritet föredrar översättningsbyrå mot bakgrund av att de upplever att en översättningsbyrå kan lösa översättning med högre kvalitet än de interna krafterna som de för tillfället har inom sin organisation. Även bland dem som föredrar extern kompetens så finns det dock flera som upplever att det tar alldeles för lång tid (de som nämner faktiska tidsramar anger exempelvis runt 48 timmar och uppåt) med de avtal de har och därför sällan lämpar sig att nyttja för krisinformation. Men det finns också en del medverkande som ser andra skäl att välja intern kompetens framför översättningsbyrå. Dels handlar det om att de anser att intern kompetens har en grundförståelse för verksamheten som en översättningsbyrå saknar. Och att en person som sitter i huset kan man bolla med om ordval i texter på ett annat sätt. Dels handlar det om att en del av de medverkande har rätt blandade erfarenheter av hur leveransen från översättningsbyråer faktiskt är. Som en deltagare på en länsstyrelse berättar:

När vi jobbar idag med att översätta information som inte är riskinformation märker vi väldigt många brister i kvaliteten, våra upphandlade tjänster är bristfälliga idag.

Men det finns så klart även nackdelar med intern kompetens, utöver att flera upplever att de personer som kan andra språk inom organisationen inte är tillräckligt skickliga översättare, så måste de ju också lägga sina ordinarie arbetsuppgifter åt sidan om de plötsligt måste översätta en text istället. En medverkande på en länsstyrelse sammanfattar både fördelar och nackdelar med att använda intern kompetens väl i en kommentar:

Fördelen med interna är att de är nära en. Man kan fila på en text på ett helt annat sätt än när man bara skickar iväg den till en byrå. Nackdelen med det interna är att till exempel en tvåspråkig jurist får släppa allt och hjälpa oss istället.

6.2 Länsstyrelsernas arbete

De medverkande som representerade länsstyrelser fick några frågor som handlade specifikt om länsstyrelsernas arbete och hur det skulle kunna utvecklas. Inledningsvis diskuterades deras samordning med kommunerna inom länet kring kommunikation på olika språk.

De flesta av de medverkande länsstyrelserna har något slags samverkan med kommunerna kring frågorna, två länsstyrelser anger att de inte har något samarbete alls kring temat. I de länsstyrelser där ett arbete bedrivs görs det i flera fall i någon form av etablerat kommunikatörsnätverk.

Vad arbetet i praktiken består i varierar men det handlar bland annat om att ta fram bra rutiner som alla kan arbeta efter men även i vissa situationer om att gemensamt ta fram översättningar. Det senare gjordes av en länsstyrelse i samband med sommarens grillförbud och bränder. Länsstyrelsen valde då att skapa översättningar av de budskap som var generella och kommunerna kunde sedan använda dessa översättningar i sina kanaler. Det vanligaste är dock att samverkan i huvudsak består i samtal om hur kommunerna bör arbeta och vilken kompetens de i förekommande fall kan dela med sig av till varandra.

Länsstyrelserna fick även möjlighet att delge sina tankar kring om de upplever att länsstyrelserna skulle kunna samverka på något sätt sinsemellan. Några av de medverkande tycker att det informationsutbyte som redan sker i kommunikatörsnätverk eller andra samarbeten räcker. Andra menar att det skulle kunna finnas möjlighet att utöka och bredda samarbetet. De exempel på samverkan som tas upp är framför allt olika typer av gemensamma lösningar för översättning. Några menar att en gemensam ramavtalsupphandling av översättningstjänster med hög tillgänglighet skulle vara en lösning. Från annat håll föreslås istället en gemensam kommunikatörspool med olika språkkompetenser som skulle kunna hjälpa alla länsstyrelser vid akuta behov.

Någon länsstyrelse lyfter också fram att samverkan kring kriser i praktiken oftast är regional då en kris många gånger berör några angränsande län. Här menar de att samverkan ofta fungerar bra när det är skarpt läge och att de exempelvis löste en del översättningar gemensamt med andra länsstyrelser under sommarens bränder.

7. Tankar om MSB:s roll

Samtliga medverkande ombads även att ge sin syn på vilken, om någon, roll som Myndigheten för samhällsskydd och beredskap borde ha när det gäller krisinformation på olika språk. Ett par av de medverkande tycker inte att MSB borde ha någon direkt annorlunda roll mot idag alls på området, men de allra flesta menar att det finns en eller flera funktioner som myndigheten skulle kunna fylla. Svaren här kretsar i mångt och mycket kring två aspekter, dels riktlinjer för hur arbetet borde bedrivas, dels insatser kring det praktiska arbetet med att översätta budskap.

När det gäller riktlinjer så efterlyser en majoritet av de medverkande att MSB på något sätt skulle ta fram tips eller riktlinjer för vad som borde översättas och till vilka språk i en krissituation. Några uttrycker det som att MSB borde sprida information om hur andra myndigheter eller länsstyrelser arbetar som en inspiration men något fler vill att de ska ta fram eller arbeta för mer handfasta riktlinjer istället. Från en myndighet uttrycks det så här:

MSB borde sätta en norm för vad det offentliga Sverige bör göra och vilka språk som behövs och de borde vara kravställare så att det blir ordentligt utrett.

Strax över hälften av de medverkande anser att MSB även borde ha en roll i översättningsarbetet. Någon anser här att MSB skulle kunna ha en tjänst för översättning i krislägen men de flesta tycker istället att MSB borde leda eller samordna en ramavtalsupphandling av översättning med korta ledtider utanför ordinarie kontorstider som myndigheter och länsstyrelser skulle kunna avropa från. Flera lyfter att MSB då även borde ta ansvar för att se över vilka språk som borde ingå i upphandlingen.

De medverkande fick även frågan om det fanns något annat de ville delge MSB kring temat krisinformation på olika språk. Av svaren framkommer inga nya förslag men flera medverkande betonar att de tycker att det är viktigt att MSB lyfter frågan och flera tar även tillfället för att understryka sina svar kring vilken roll de anser att myndigheten borde ha, och exempelvis sköta gemensam ramavtalsupphandling eller ta fram riktlinjer för hur arbetet borde bedrivas.

8. Sommarens torka och bränder

Som avslutning ställdes även några frågor kring kommunikationsarbetet under sommarens bränder och torka. Inledningsvis tillfrågades de medverkande om deras organisation kommunicerat mot allmänheten något i samband med sommarens torka och bränder. En uppföljande fråga ställdes sedan om de i sådant fall även kommunicerat på flera språk. Därefter fick de som kommunicerat på flera språk berätta om sina erfarenheter av hur detta fungerat.

Samtliga medverkande länsstyrelser svarade att de både kommunicerat mot allmänhet och på flera språk kring torkan och/eller bränderna. När det gäller de medverkande myndigheterna är läget klart annorlunda. En majoritet av de medverkande myndigheterna bedrev ingen kommunikation mot allmänheten om frågorna och enbart en myndighet informerade på fler språk än svenska.

De som kommunicerade mot allmänhet men inte gjorde det på flera språk tillfrågades om skälen till detta. Det är enbart myndigheter som fått denna fråga då samtliga länsstyrelser kommunicerade på flera språk. Svaren på frågan är väldigt samstämmiga. De aktuella myndigheterna har antingen kommunicerat via en annan part som medier eller länsstyrelser och ansvaret för att översätta har då legat hos den parten. Eller så har de bedömt att informationen de spridit inte varit så viktig mer än för begränsade målgrupper där behov av fler språk inte fanns enligt deras bedömning. Den enda myndighet som faktiskt kommunicerade på fler språk gjorde så enbart på engelska och skötte översättningen inom den egna organisationen.

8.1 Länsstyrelsernas arbete under sommaren

Samtliga länsstyrelser kommunicerade på flera språk och erfarenheterna är överlag mycket positiva. Någon länsstyrelse gick ut på flera språk samtidigt och övriga gick ut med övriga språk utöver svenska inom ett dygn från att den svenska informationen skickats ut. I något fall har en länsstyrelse varit långsammare än så med något enskilt språk som var svårare att ordna översättning till. Länsstyrelserna upplever överlag också att budskapet nådde fram relativt väl, även om flera tydliggör att de inte hunnit utvärdera det färdigt ännu. Framförallt upplever de som spridit informationen på flera språk via kommunernas kanaler och via polisen att de faktiskt nått ut väl.

De flesta samverkade med både kommuner och andra länsstyrelser eller myndigheter under perioden, men det framstår som att en del inte helt minns vilken typ av samverkan som gjordes med vilken part. Några berättar att de fick färdigöversatta budskap från andra länsstyrelser och andra berättar att de fick samma budskap från MSB, sannolikt är det i grunden samma översättning det handlar om dock. Samtliga som tar upp att de fick färdiga budskap översatta från annat håll är mycket positiva och berättar att de gick ut med dessa budskap i princip omedelbart. När den typen av resurser ställs till länsstyrelsernas förflöende i en kris framstår det alltså som att den kommer till tydlig nytta.



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

I samarbete med:



ENKÄTFABRIKEN

© Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

651 81 Karlstad Tel 0771–240 240 www.msb.se

Publ.nr MSB1337 – reviderad december 2021 ISBN 978-91-7927-232-6