**Systemutvärderare (SU) som observerar en nyckelaktör under övningen**

**Utvärderingsprotokoll (exempel utifrån målen i övning SAMÖ Fokus 2014)**

Jag är systemutvärderare hos: *aktör*

Beskriv gärna kortfattat vilka delar/funktioner/enheter hos aktören som deltar i övningen och vilka delar du som utvärderare observerar:

**Vart hör jag av mig vid frågor om utvärderingsprotokollet?**

*Namn och telefon*

**Var och när skickar jag in utvärderingsprotokollet?**

Till *e-post* adress senast *datum*

När du fyller i utvärderingsprotokollet tänk gärna på att:

* Hellre skriva utförligt än kortfattat.
* Det självklart är ok att fylla i frågorna i valfri ordning.
* Besvara frågorna utifrån den mån det är möjligt i din roll.
* Fokusera i huvudsak på utvärdering av den aktören du är hos. Kan du fånga in kontakten mellan aktören du sitter hos och andra aktörer, beskriv gärna detta.
* Mål 1 är uppdelat i tre ”kluster” (roller/ansvar, möten, flöden). I slutet av varje mål/kluster ombeds du beskriva din samlade bild av målet/klustret. Denna beskrivning är värdefull för att fånga det som kanske annars faller mellan frågorna.

Tack för din hjälp!

Hälsningar,

Utvärderingsgruppen

genom *utvärderingsledare NAMN*

# Mål 1: Aktörerna har förmåga att bedriva kommunikationsarbete i enlighet med respektive organisations ansvar och roll

## A. Roller och ansvar (samordning mellan myndigheter)

A1. Hur uppfattar du de geografiskt områdesansvariga aktörernas (kommuner, länsstyrelser) uppgift att vara sammanhållande för kommunikationsarbetet?

A2. Hur uppfattar du de samordnande aktörernas uppgift att vara sammanhållande för kommunikationsarbetet inom respektive ansvarsområde? Med samordnande aktörer avses centrala myndigheter på nationell nivå.

A3. Hur uppfattar du aktörernas kunskap om varandras roller och ansvar? Upplever/uttrycker aktören du observerar oklarheter, tveksamheter eller dylikt när det gäller kunskap om sin eller andra aktörers roller och ansvar? Beskriv i så fall detta. Och hur påverkar dessa eventuella oklarheter/tveksamheter aktörens agerande?

A4. Anser du att ansvarsförhållanden mellan berörda aktörer är klarlagda och fungerande avseende roller och ansvar? Beskriv hur det framgår i diskussioner, samverkansmöten eller liknande.

A5. Hur synliggör aktören du utvärderar sin roll och sitt ansvar för ökad samordning?

A6. Har aktören du utvärderar tillräcklig kunskap för att hänvisa frågor vidare till berörd aktör? Hur agerar aktörerna vid frågor de inte kan besvara?

A7. Vilken är din samlade uppfattning om aktörens (den aktör som du utvärderar) roll och ansvar? (Utöver det som framgått i dina tidigare svar) Beskriv.

## B. Möten

Använd ”mötestabellen” nedan som ett stöd för att **beskriva samtliga möten som berör kommunikationssamordning**. Ha särskild uppsikt på möten ingående i ”mötesmattan”. Har du inte möjlighet att observera dessa möten, notera gärna detta. I ”mötestabellen” kan du skriva kortfattat, lägga till eller dra bort kolumner, kopiera ”mötestabellen” för att få plats med fler möten etc. Använd ”mötestabellen” som ditt stöd. Syftet med tabellen är att vara spårbarheten och referensverket för dig (och utvärderingsgruppen) inför den **övergripande frågan B1** som står direkt efter ”mötestabellen”. Du kan också hänvisa till ”mötestabellen” som (en delmängd av) ditt svar på andra frågor, t.ex. frågor som berör mål 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Skede** | **Fråga** | **Möte XXX** | **Möte YYY** | **Möte …** | **Möte …** |  |  |  |
| **Innan** | Initierades mötet utanför ”mötesmattan” tidsmässigt? |  |  |  |  |  |  |  |
| Vilken (eller vilka) aktör(er) initierade mötet? |  |  |  |  |  |  |  |
| Fanns det tillräcklig framförhållning i inbjudan? |  |  |  |  |  |  |  |
| Har den (de) initativtagande myndigheten (-erna) tydliga syften och mål när den/de kallar till mötet? |  |  |  |  |  |  |  |
| **Under** | Genomförde initiativtagaren (-arna) till mötet, mötet med tydliga syften och mål? |  |  |  |  |  |  |  |
| När, var och hur genomfördes mötet? |  |  |  |  |  |  |  |
| Vad var det för typ av möte? (Avstämning, beslut etc.?) |  |  |  |  |  |  |  |
| Hur relevanta var de medverkande mötesdeltagarna i förhållande till typ av möte? |  |  |  |  |  |  |  |
| Tas frågor upp som ingen kan besvara? Om ja, varför? (t.ex. att aktör/kompetens/ funktion saknades) |  |  |  |  |  |  |  |
| Hade alla aktörer en roll i mötet? |  |  |  |  |  |  |  |
| **Efter** | Spreds mötesdokumentationen (rapport, protokoll, minnesanteckningar etc.) efter mötet till mötesdeltagare enbart eller identifierades andra berörda aktörer som mötesdokumentationen delgavs? |  |  |  |  |  |  |  |
| Gav mötet resultat i enlighet med syfte och mål? (t.ex. i form av samordnad kommunikation, beslutsfattande, förtydligande av ansvar- och roller etc.) |  |  |  |  |  |  |  |

B1. I det du sett av möten som berör kommunikationssamordningen, har du några reflektioner kring vad som gjorts bra och vad som skulle kunna göras bättre? Beskriv din samlade uppfattning.

## C. Flödet av information

C1. Beskriv flödet av information mellan de olika geografiska nivåerna; lokal, regional, central nivå. Uppfattar du att det finns en rapporteringsstruktur?

C2. Beskriv flödet av information mellan aktörerna (t.ex. kommun till kommun, länsstyrelse till länsstyrelse, centrala myndighet på nationell nivå till central myndighet på nationell nivå, privata aktörer till myndigheter). Uppfattar du att det finns en rapporteringsstruktur?

C3. Hur koordineras insatser/ärenden/frågor/åtgärder mellan aktörerna?

C4. Hur agerar samordningsansvariga aktörer för att skapa en gemensam lägesbild? Uppfattar du det som att aktöreren tar ansvar för detta? Beskriv gärna hur.

C5. Hur delges den gemensamma lägesbilden till berörda aktörer?

C6. Hur bidrar den enskilde aktören till den gemensamma lägesbilden?

C7. Hur identifieras kommunikationsglapp? (dvs. frågor som inte ryms inom ansvarsområdet för någon aktör, och som ingen på förhand har tänkt på) Och i så fall, hur åtgärdas de?

C8. Vilken är din samlade uppfattning om flödet av information? (Utöver det som framgått i dina tidigare svar) Beskriv.

# Mål 2: Aktörerna har förmåga att kommunicera samordnat till allmänhet och medier

D1. Uppfattar du det som att aktörerna formulerar samordnade budskap till allmänhet och media? Beskriv gärna hur (t.ex. genom möten etc., samt vilka aktörer som samverkar).

D2. Gav aktörerna ett samordnat intryck i sin kommunikation till medier och allmänhet? (T.ex. vid presskonferenser eller pressmeddelande.)

D3. I vilken utsträckning målgruppsanpassar aktören du utvärderar sin kommunikation? (Språk, hörsel, syn och annat)

D4. Anser du att aktöreren du utvärderar arbetar för att ta och bibehålla ett informationsinitiativ? (Dvs. att aktörerna är steget före med att förutse och tillgodose informationsbehovet hos allmänhet och media). Beskriv hur aktörerna arbetar.

D5. I vilken utsträckning uppfattar du att aktören du utvärderar arbetar aktivt för att följa upp frågor från allmänhet och media? Hur följdes dessa frågor upp? (Med följa upp avses att omhänderta frågorna internt i aktörens verksamheten)

D6. I vilken utsträckning uppfattar du att aktören du utvärderar återkopplar frågor tillbaka till allmänhet och media? Hur återkopplades frågor?

D7. Uppfattar du att aktören levererar relevant information (till media och allmänhet) vid rätt tid i förhållande till händelseutvecklingen och behov som uppstår? Ta med andra ord hänsyn till tajmingen (för tidigt, för sent), händelseutveckling samt om den givna informationen täcker det behov som finns hos allmänhet och media. Beskriv gärna bakgrunden till din uppfattning.

D8. Vilken är din samlade uppfattning kring Mål 2? Dvs. aktörernas förmåga att kommunicera samordnat till allmänhet och medier (utöver det som framgått i dina tidigare svar)? Beskriv.

# Mål 3: Aktörerna har förmåga att använda sociala medier i sitt kommunikationsarbete

E1. Samverkar aktören du utvärderar med andra om resurser och kompetenser för att hantera sociala medier? Om ja, beskriv hur. Om nej, beskriv bakgrunden till detta (t.ex. finns kunskap hos aktören om var det finns kompetens och resurser hos andra?)

E2. Hur omvärldsbevakar och analyserar aktören du utvärderar trender, opinionsbildningar och tendenser i sociala medier? Använd gärna även stödfrågorna nedan som hjälp för att beskriva detta:

* E2a. Tog aktören del av diskussioner och åsikter i sociala medier under övningen?
* E2b. Hur identifieras och hanteras ryktesspridning (i sociala medier)?
* E2c. Hur identifieras och hanteras snabbt ”växande frågor” (från användare av sociala medier)?
* E2d. Beskriv om, och i så fall hur, aktören läser av sociala medier i syfte att bedöma effekten av sin kommunikation?
* E2e. Beskriv om, och i så fall hur, aktören läser av sociala medier i syfte att bedöma effekten av sina beslut och åtgärder.
* E2f. Delar aktören analyser och slutsatser hämtade från sociala medier med andra aktörer? Om ja, beskriv hur. Om nej, beskriv bakgrunden till varför så inte sker.

E3. I vilken utsträckning har aktöreren ett syfte och mål (policy och strategi) för agerande i sociala medier?Besvara gärna frågan ytterligare med hjälp av stödfrågorna nedan:

* E3a. I vilken utsträckning har aktören rutiner för offentlighet och sekretess på sociala medier?
* E3b. Har aktören en tydlig avsändare i sin kommunikation på sociala medier?
* E3c. Hur använder aktören validerad information för publicering på sociala medier?

E4. Beskriv din samlade uppfattning om hur aktören som du utvärderar använder sociala medier?