

Broschyrer bör vara annat än socialinformation



Birgitta Wistrand

Under april månad distribuerade socialdepartementet sin Socialkatalog över landet. Den går till samtliga hushåll, men är producerad i en relativt stor överupplaga t ex för skolbruk. För första gången presenteras nu den svenska socialpolitiken i en form tillgänglig för alla. Försäkringsbolaget Framtidens "Våra sociala förmåner" har ju delats ut endast i ett fåtal kommuner. Skyldigheter och förmåner redovisas samlat, men det finns frågetecken mot den här satsningen. Flera sociologiska undersökningar visar hur svårt det är att orka leta efter telefonnummer, adress och ytterligare upplysningar, även om man är i akut behov av dem. Detta beteende är vanligare ju ovanare man är att söka efter den här typen av information. Och det är ju bl a människor med bristfälliga kunskaper man vill nå genom den här aktiviteten.

Ta ett exempel. En ensamstående kvinna tror sig vara gravid. Hon tittar efter uppslagsordet Gravid. Det saknas som rubrik. (Detsamma gäller t ex preventivmedel.) Sedan letar hon upp rubriken Barn som står under huvudrubriken Familj. Men hittar inget. I samma avsnitt finns en rubrik Moderskap. Och denna är det. (Obs att faderskap har ingen rubrik.) Hon bläddrar fram. Här finns uppgifter om socialpolitikens möjligheter under hela havandeskapet. Men hur gör nu den ev. blivande mamman. Vilken information är relevant för henne. Hur får hon bekräftat att hon är gravid? Kontakt med mödrvårdscentral skall hon ta säger avsnittet. Det betyder bläddra tillbaka till sid 2 där det står: Se telefonkatalogen, mödrvårds-

Ett sätt att öka kunskapsnivån om socialpolitik är att utbilda dem, som arbetar eller kommer att arbeta i press- och etermedia. Journalisthögskolorna ger praktiskt taget ingen utbildning i socialpolitik. Ofta är det missförstånd p. g. a. brist på kunskap som blir de stora sentimentala eller uppsplitande reportagen, framhåller informationssekreterare Birgitta Wistrand i nedanstående artikel — som också understryker betydelsen av att social information får en sådan karaktär att den når alla dem, som är i behov av olika sociala nyttigheter.

centralen. Och då gäller det att ha telefonkatalogen till hands. Gör verkligen en vanlig människa allt det här sökandet? Ger man inte upp i stället? T. o. m. om en förmån hägrar.

Erfarenheterna från införandet av bostadstilläggen bevisar nästan detta. Här gjordes insatser både från stat och kommun. I Göteborg kompletteras t ex den statliga annonseringen i dagspressen med jämna mellanrum. Särskilda mottagningar startades på socialbyråerna för att hjälpa till med blankettifyllandet etc. Stor aktivitet med presskonferenser och information i stadens tidning "Vårt Göteborg" etc, etc. En kampanj med andra ord. Efter aktiviteter under två år kan nu sägas att de flesta berättigade känner till tillägget, men socialassistenterna träffar fortfarande barnfamiljer som inte ansökt.

Den här grundläggande typen av information måste produceras utifrån medborgarnas kunskaper och initiativförmåga. Vi måste ta reda på vilken information som egentligen behövs för att klara av att leva i det svenska samhället. Utifrån detta får man sedan ta fram material. Svensk socialpolitik är omfattande, många institutioner anser sig behöva vara med i en aktivitet av detta slag etc. Det är riktigt bara om det kommer medborgarna till godo. Det är de vanliga människorna som skall använda informationen! Och ha nytta av den.

Informationsutredningen ställer höga krav

Informationsutredningens betänkande som publicerades under hösten har ganska klart ställt dessa

problem. Man säger där bl a att alla medborgare har rätt till likvärdig information. Den diskriminering som kommit till stånd kan i första hand ha berott på att medel inte funnits i tillräcklig omfattning. 80 mill kronor föreslås därför skall ges ytterligare för att tillgodose krav i informationshänseende som inte kunnat ske tidigare. På sikt menar man dock att informationsåtgärder måste integreras i myndigheternas totala verksamhet och baseras på kvalificerade effektstudier.

Utredningen framhåller vidare att man inom den offentliga sektorn i mycket hög grad har använt sig av olika typer av broschyrer och tryckta skrifter och i mindre utsträckning av annonsering i dagspress. Kanske skulle effekten av meddelande bli bättre om man prövade denna metod. Man påpekar dock med skärpa att det inte finns tillräcklig kunskap om olika medias förmåga att förmedla ett visst budskap. Överhuvudtaget känner man inte till hur en mottagare tillgodogör sig information i ett visst medium och i en viss situation.

Kommunerna blir aktivare — dela upp ansvaret för informationen

Informationsutredningen talar om att avståndet mellan myndighet och den enskilda människan har ökat. Detta gäller nog inte för kommuner i allmänhet där genom uppsökande verksamhet, hemhjälp och barnvårdscentraler kommunen har en relativt intensiv kontakt med enskilda personer. Vidare satsar nu alltfler kommuner på att skaffa specialister i informationsfrågor, något som visar att man fått klart för sig att det kan löna sig att ge de här frågorna kvalificerad handläggning. I informationshänseende är också kommunen viktig, då den kan ge information när behovet är akut. En sjuksköterska på barnvårdscentral kan tala kring materialet, förklara och komplettera. En viktig uppgift, som kan avgöra om materialet blir läst eller icke. Svårigheterna att "hitta" till rätt myndighet kan ibland skapa stora och onödiga konflikter. Kunskapen om samhällsmaskineriet bör kunna ges nära människorna, kanske i anslutning till arbetsplats eller bostad. En serviceknut med kontaktvägar utåt och inåt skulle kun-

na lösa upp detta.

En uppdelning av ansvaret för informationsgivningen kunde vara en lösning att trots resursbrist nå ökad effektivitet. Det skulle innebära ökat samarbete såväl mellan stat och kommun som mellan olika kommuner. För närvarande saknas former för detta. Kommunförbundet och socialstyrelsen med sina regionala organ är kanske lämpliga utgångspunkter för ett vidgat samarbete. Gemensam planering och gemensamma aktiviteter i vissa informationsfrågor skulle kunna innebära högre kvalitet till lägre kostnader samtidigt med ökad effektivitet. Även det interkommunala samarbetet behöver utvidgas. Det är ju ofta samma människor man vill nå och det är samma människor som vill nå oss.

En överenskommelse mellan stat, landsting och kommunförbund att dela in landet i interkommunala regioner för samarbete kring planerings- och informationsfrågor kunde vara en början. Det är också viktigt att skapa idékanaler och idébanor dit olika organ kan vända sig för att få diskutera problem och utbyta erfarenheter.

I ett samarbete kunde kommunerna lämpligen ge den konkreta informationen om tillgänglighet, funktioner etc medan socialstyrelsen skulle ägna attitydpåverkan, förändringar, beteenden etc mer uppmärksamhet. Här behövs tex ytterligare forskning och studier om attityder och beteenden hos tex förtroendemän, socialarbetare, massmedia och allmänhet.

Överhuvudtaget måste en högre grad av medvetenhet och planering in i informationstänkandet. Informationen måste ses som en del av verksamheten och samplaneras med denna. Men observera! Information är inte bara läckra broschyrer och attraktiva annonser. De måste ses som delar i ett större sammanhang: att underlätta vägarna till service och tjänster.

Större medvetenhet vid själva planeringen av informationen kommer också att krävas alltefter som informationstrycket ökar. En högre grad av planering gör det viktigare att informationen är bred och når alla nivåer. Minst lika viktigt är det att informationen också fungerar både vertikalt och horisontellt så att kunskap erhålls om hur be-

sluten faller ut i verkligheten. En medveten informationsstruktur kan åstadkomma förändringar i samhällslivet och kan vara avgörande för den enskilda människans möjlighet att nå behovstillfredsställelse. I en broschyr till en nybliven pensionär kan det exempelvis vara viktigt att tala om kostens betydelse. Men ett beteende ändras inte genom läsning av en broschyr. En medveten kampanj från såväl stat som kommun, där allt från TV-program om rätt kost till kurser i matlagning ingår, kan däremot ge resultat.

För närvarande saknas prioritering av informationsaktiviteter eftersom kunskap om medborgarnas informationsbehov och kunskapsnivå i sociala frågor saknas. Om man får fram data om detta skulle insatserna kunna planeras och effekten av dessa mätas. Det är svårt att förstå att det fortfarande satsas medel på aktiviteter där det sällan eller aldrig görs resultatanalyser.

Kunskapsnivån om socialpolitikens innehåll måste höjas

Utbildningen i socialpolitik är eftersatt. Läroplaner och läroböcker för alla skolformer bör ses över för att skapa en något så när fullständig bild av socialpolitikens roll i det svenska samhället. Mobbing och kollektiv grymhet skulle då kunna få mindre genomslagskraft genom ökad kunskap och förståelse.

Ett annat sätt att öka kunskapsnivån om socialpolitik är att utbilda dem som är eller kommer att arbeta i press- och etermedia. Journalisthögskolorna ger praktiskt ingen utbildning i socialpolitik. Ofta är det missförstånd p g a brist på kunskap som ligger bakom de stora, sentimentala och uppslitande reportagen. Ökade kunskaper i socialpolitik skulle innebära inte bara bättre och "riktigare" reportage utan troligen också ökad förståelse för socialpolitikens arbetssätt.

Socialpolitiken upptar en allt större del av skattemedlen. De flesta människor är intresserade av frågorna, kunskapsbehovet är stort. Ökade insikter hos journalister skulle också kunna innebära att information i sociala frågor gavs större utrymme och blev en lika naturlig ingrediens som kultursida, nöjessida etc.

Ökad information

ställer ökade krav på resurser men minskar kostnaderna

Skall man ge information om förmåner då resurserna är knappa? Är det rätt att informera om daghem när köerna är årslånga eller om socialbyrån trots att socialarbetarna redan är överbelastade. Det är frågor som ofta ställs i kommunerna. Andra kommuner gör det inte och ett alltför glättat problemfritt material produceras. Och det skapar negativa reaktioner. Att förklara problem i verksamheten bör också vara ett intresse och en möjlighet att skapa förståelse för att maskineriet ibland kan krångla.

Men trots detta måste det anses som en skyldighet både för stat och kommun att ge sådan kunskap att alla åtminstone kan köa till en viss aktivitet. Det finns då också möjlighet att låta människorna själva skapa opinion om förstärkning av resurserna inom ett visst avsnitt av verksamheten. I många fall bedöms kostnaderna endast kortsiktigt utan hänsyn till den samhälls-ekonomiska betydelse på sikt som insatta resurser innebär. Jämför t ex diskussioner om kostnader för vård i barnstuga.

Ett konkret exempel som avslutning där socialförvaltningen i Göteborg höjt informationsnivån, ökat köerna men kanske därmed gjort en "riktigare" fördelning.

1969 startades ett nytt sätt att ansöka till lekskola. Tidigare gällde att man så tidigt som möjligt skulle anmäla barnet. Om detta hade inte informerats. Men "välinformerade personer" visste om det. Nu annonserades i all göteborgspress med rubriken "Så har anmäler Ni Ert barn till lekskola". Här talades om lekskolans syfte och innehåll samt om de nya reglerna. Reglerna innebar att ansökan kunde inges under tre månader och redan från det barnet var tre år.

Ansökningarnas antal ökade kraftigt. Nu kände fler till både lekskolans målsättning och ansökningssättet. Alla som ansökte hade lika stor chans att få sitt barn till lekskola då platserna lottades ut i viss ordning. Men det fåtal som genom sin särskilda information nu inte kom i särställning har naturligtvis klagat!