# En bild som visar text, mikrofon, design  Automatiskt genererad beskrivning

# **Checklista för digitala möten**

## **Före mötet:**

* **Bjud in till mötet i god tid**

Skicka inbjudan, länk till mötet och annan praktisk eller teknisk information, exempelvis ett telefonnummer om det går att ringa in till mötet. Påminn gärna när tiden för mötet närmar sig.

Att skicka med praktisk information om hur man deltar i mötet kan låta som en självklarhet, men det är bra att den informationen finns lättåtkomlig om något tekniskt problem skulle uppstå.

Att skicka en tydlig inbjudan gör att deltagaren får information om tid och plats på skrift vilket gör det lättare att komma ihåg. Det är bra för alla men extra viktigt för personer med kognitiva nedsättningar eller koncentrationssvårigheter.

* **Använd om möjligt en plattform som deltagaren är van vid eller föredrar**

Om du kan välja en mötesplattform där användaren känner igen sig är det en fördel. För personer som använder olika typer av hjälpmedel kan det vara extra svårt eller tidskrävande att lära sig ett nytt gränssnitt. För personer som inte har så stor datavana kan det också upplevas som jobbigt att prova något nytt.

Om deltagaren inte är van vid den plattform som används behöver du komplettera den praktiska informationen ytterligare. Exempel på extra information som kan behövas är om plattformen kräver att en användare skapar inloggning eller laddar ned en app.

* **Skicka ut agenda och eventuellt material i förväg**

Den som vill eller behöver ska kunna förbereda sig inför ett möte. Därför är det bra att skicka ut en tydlig agenda eller beskrivning av vad mötet ska handla om, tillsammans med eventuellt annat material. Det är extra viktigt för personer som är gravt synskadade och använder skärmläsare att kunna läsa igenom information i förväg, eftersom det är svårt att ta till sig uppläst text under ett möte samtidigt som ett samtal pågår.

Personer med kognitiva nedsättningar har också ofta ett behov av att få information som stöd till att förbereda sig på vad som kommer hända i mötet och hur de förväntas agera. Till exempel är det bra att vara tydlig med vilket som är det förväntade resultatet av mötet (är det ett informationsmöte eller finns det förväntningar om att det ska fattas beslut), och om deltagarna förväntas bidra med något.

* **Erbjud stöd – fråga vad deltagaren behöver**

Var inte rädd för att fråga om du känner dig osäker. Alla individer har olika förutsättningar och behov. Det enda sättet att kunna ge det stöd som behövs är genom att ta reda på vad individen själv efterfrågar. Din uppgift är att berätta på vilket sätt du kan hjälpa till, och vilka tekniska möjligheter som finns.

## **Under mötet:**

* **Undvik bakgrundsljud**

Se till att det inte finns något buller eller störande ljud i bakgrunden som kan göra det svårare att uppfatta vad som sägs på mötet. En god ljudmiljö är grundläggande för all kommunikation men extra viktig för personer som hör dåligt, personer med kognitiva nedsättningar och för personer med synnedsättningar som är extra beroende av sin hörsel.

* **Använd en bra mikrofon, gärna headset**

En bra mikrofon gör att ljudet blir tydligare, vilket inte bara hjälper deltagare som lyssnar utan också underlättar för textningen, oavsett om den är automatisk eller manuell. Om du använder den inbyggda mikrofonen på datorn, se till att du sitter på lagom avstånd från den.

* **Tala in i kameran och se till att du syns**

Att se den som talar underlättar förståelsen av vad som sägs. Se till att du har bra ljus på ditt ansikte och undvik motljus. Sitt så att hela ditt ansikte syns i kameran och tala vänd mot kameran. Personer med hörselnedsättning kan avläsa läpprörelser och ansiktsuttryck, vilket är ett bra stöd för ökad förståelse. Ett väl synligt ansikte bidrar till tillit och underlättar kommunikationen för personer med olika kognitiva nedsättningar eftersom det gör att avsändaren blir tydlig. Om det finns en teckenspråkstolk behöver även den god belysning.

* **Undvik störande virtuella bakgrunder**

Om du vill använda en virtuell bakgrundsbild eller bakgrundseffekter är det viktigt att de inte är suddiga. En suddig bakgrund har en distraherande effekt eftersom hjärnan mer eller mindre medvetet försöker lista ut vad som finns i bakgrunden. Dessutom kan en suddig bakgrund skapa halo-effekter runt ditt huvud som gör det svårt att koncentrera sig på ditt ansikte. Bakgrunder med starka mönster kan också vara störande och göra det svårare för personer med synnedsättningar eller kognitiva svårigheter att följa kommunikationen.

* **Om deltagaren godkänner det kan du överväga att spela in mötet**

Ett inspelat möte är en oslagbar möjlighet att gå tillbaka och kontrollera vad som blev sagt, vilket är bra för alla men extra viktigt för personer med koncentrationssvårigheter, språksvårigheter eller kognitiv nedsättning. Samtidigt kan det uppfattas som integritetskränkande att bli inspelad och både deltagaren och du själv måste vara bekväma med att bli inspelade. Informera deltagaren om hur länge inspelningen sparas och se till att det finns en rutin för att destruera den efter överenskommen period.

* **Använd undertexter**

Alla större mötesplattformar erbjuder inbyggd autotextning och en möjlighet att ha med en professionell skrivtolk som livetextar manuellt. Eftersom antalet skrivtolkar är begränsat och manuella tjänster kostar pengar kan det vara en god idé att använda autotext för att kunna texta så många möten som möjligt, oavsett om deltagaren uppger ett behov av textning eller inte.

Om budgeten tillåter är en professionell skrivtolk alltid att föredra.

Autotexten är inte perfekt, men den ger en bra grund för ökad förståelse och effektiviserar textningen enormt om du vill kvalitetssäkra texten efteråt. Autotextningen utvecklas och förbättras i snabb takt även på små språk som svenska. Du kommer att se skriv- och språkfel i texten, men låt inte din egen upplevelse avgöra om textningen är till nytta eller inte; för personer som har behov av textning är det bättre med text än utan.

* **Använd teckenspråkstolk vid behov**

Personer som är födda döva har teckenspråk som sitt modersmål. Det innebär att skriven svenska är ett främmande språk, som kan vara svårt att förstå. Därför kan du inte räkna med att undertexter räcker för den här målgruppen. Det bästa är att fråga.

* **Stäm av och lämna plats för frågor**

Konsumentvägledning kan innehålla många svåra eller ovanliga begrepp och kundens rättigheter är inte alltid självklara för en lekman. Därför är det extra viktigt att ge utrymme för frågor och att stanna upp då och då. Ställ gärna kontrollfrågor för att få bekräftelse på att deltagaren förstår det du förklarar.

* **Ta pauser minst en gång i timmen**

Alla har behov av pauser för att behålla koncentrationen. Om mötet tar mer än en timme behöver du planera in en paus. Det spelar mindre roll vad som händer i pausen, men det är bra om deltagarna lämnar skärmen för en stund och rör lite på sig, eller fyller på sitt kaffe. Hjärnan behöver omväxling.

## **Efter mötet:**

* **Sammanfatta det ni pratat om**

Innan du avslutar mötet är det en bra idé att sammanfatta vad som blivit sagt och vad som ska hända efter mötet. Det är ett sätt att repetera de viktigaste delarna som tagits upp och påminna deltagaren om saker som hen - eller du - kan, bör eller ska göra som nästa steg.

* **Erbjud avskrift, inspelning eller anteckningar**

Det kan vara svårt att komma ihåg alla detaljer från ett möte, exempelvis ovanliga ord eller i vilken ordning saker ska hända i en process. Därför är det ett mycket bra stöd om du kan erbjuda deltagaren någon form av dokumentation efter ett möte. Om tanken är att deltagaren ska agera efter mötet är det bra att skriva ut det tydligt som åtgärdspunkter. Det kan vara svårt att uppfatta vad som är allmän information och vad som är direkta uppmaningar i en löpande text.

Om du har spelat in mötet kan deltagaren få tillgång till inspelningen.

Du kan annars erbjuda en avskrift av det som blivit sagt, genom mötesplattformens transkriberingsfunktion. En direkt avskrift kan bli svår att läsa eftersom det talade språket inte är så sammanhängande som vi tror. De flesta av oss byter spår mitt i en mening, kommer av oss, tar om eller låter frågor bli hängande i luften.

Det är inte säkert att det framgår av avskriften att två personer är överens, eftersom vi använder kroppsspråket för bekräftelse. Det är naturligt i ett samtal, men kan bli svårt att ta till sig när man läser. Beroende på hur mycket tid du har möjlighet att lägga och deltagarens behov kan du behöva redigera i avskriften för att den ska fungera som dokumentation.

Du kan naturligtvis också erbjuda dina egna anteckningar, om sådana finns.