



Universitetet
i Stavanger

Kriskommunikation- en relation mellom ansvariga myndigheter och befolkningen



Linn Inger Anna Jakobsson

Höst 2015 & Vår 2016

Samfunnsvitenskaplig fakultet

**MASTERGRADSSTUDIUM I
SAMFUNNSSIKKERHET**

MASTEROPPGAVE

SEMESTER: Hösten 2015 och Våren 2016

FORFATTER: Linn Inger Anna Jakobsson

VEILEDER: Bjørn Ivar Kruke

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Kriskommunikation- en relation mellom ansvariga myndigheter och befolkningen

EMNEORD/STIKKORD: kriser, kriskommunikation, krisens aktører, sociala medier, latent fel, samverkan

SIDETALL: 95 (exkl.bilagor)

STAVANGER, 15 juni 2016

Förord

Uppsatsen markerar slutet av studier i samhällssäkerhet vid universitetet i Stavanger. Vid universitetet har jag fått möjligheten och privilegiet att ta del av inspirerande och kloka föreläsare, spännande studier och inte minst bra miljö för lärande. Arbetet med uppsatsen har varit en lärorik resa. Tidvis en hel del stress, press och känsla av berg och dalbana, men också känslan av mästrande. Genomförandet av uppsatsen hade inte varit möjlig utan vissa personer, som jag härmed vill tacka.

Först av allt vill jag tacka min handledare, Bjørn Ivar Kruke. En fantastisk och inspirerande människa som har diskuterat, analyserat och korrigerat mig när jag själv gärna har velat ge upp. Varje gång jag vandrat till ditt kontor med huvudet hängande har jag gått därifrån fylld med ny inspiration och lust till att skriva. Tack!

Tack till alla informanter, speciellt personerna vid Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland för att ni tog er tid att svara på mina frågor och alla mail jag skickat till er. Till de kloka och reflekterade eleverna vid Wisbygymnasiet för intressanta samtal. Och till alla er som orkade svara på enkäten. Tack!

Jag vill också tacka mina korrekturläsare. Tack för respons, frågetecken i marginalerna och hejarop. Speciellt tack till Irja, som på trots av språkliga utmaningar tog sig an uppdraget att läsa. Tack till familjen i Sverige och i Norge som stöttat mig hela tiden. Det har betytt väldigt mycket för mig.

Slutligen vill jag rikta ett stort tack till min sambo, och blivande man, Stian för att du orkat med mig när jag suttit i skolan eller på kontoret och suckat högt. Nu kan vi äntligen börja planera bröllop på riktigt!

Sammanfattning

Uppsatsen är en del av masterstudiet samhällssäkerhet vid Universitet i Stavanger och markerar avslutningen. Försteamanuensis Bjørn Ivar Kruke har varit handledare.

De senaste åren har sociala medier blivit ett allt viktigare verktyg vid kriser. Under de närmsta fyra dagarna efter terrorhandlingarna i Oslo och på Utøya 2011 skickades 25000 tweets på Twitter. De nya medierna anses därför som ett viktigt verktyg för kommunikation, både för de som är direkt men också indirekt berörda. Uppsatsens syfte har varit att se närmare hur Gotlands befolkning säkras kommunikation under en kris. I Sverige finns tre krishanteringsprinciper som ligger till grund för arbetet både före, under och efter en kris. Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland är därför centrala i arbetet. I oktober 2015 skickades ett hot mot Wisbygymnasiet som i uppsatsen kommit att kunna användas som exempel på en oönskad händelse. Teori om kriser, krishanteringens faser, människor under en kris och kriskommunikation har använts för att belysa problemställning och tillhörande forskningsfrågor. Turners studie om hur kriser kan uppstå inom organisationer har bidragit till att kunna förstå hur organisationer, omedvetet, kan skapa oönskade händelser.

För att svara på problemställning och forskningsfrågor har uppsatsen använt både kvalitativ och kvantitativ datainsamlingsmetod. Anställda inom Region Gotland, Länsstyrelsen på Gotland och elever har intervjuats. Kartläggning över Sveriges kommuner och länsstyrelser användning av sociala medier har gjorts. I tillägg har en enkät till befolkningen på Gotland delats ut. Resultat från insamlad data visar att det finns en frivillig samverkan mellan ansvariga beredskapsmyndigheter på Gotland. Arbetet fungerar både horisontalt och vertikalt vilket anses underlätta arbetet under en kris. Vidare konkluderas att sociala medier är på eftersläp på Gotland. Länsstyrelsen på Gotland använder inte mediet eftersom det saknas resurser och riktlinjer kring hantering av mediet. Skolhotet den 23 oktober vittnar om olika förväntningar hos elever och ansvarig personal och polis. Avståndet kan förklaras av att skolledning och polis gentemot eleverna har olika normer vilket skapar problem i hanteringen av situationen. Vidare i uppsatsen visar enkäten att broschyren *För din trygghet på Gotland*, som är en del av det förebyggande arbetet för individens egna beredskap, inte har haft ett så bra genomslag som Region Gotland själva förutsett. Förväntningar som Region Gotland har på individerna under en kris kan eventuellt inte uppfyllas på grund av att informationen inte nått fram. Händelsen kan därmed eskalera ytterligare på trots av en i grunden bra krishantering och kommunikation.

Innehållsförteckning

Förord	i
Sammanfattning	ii
Förkortningar	1
Figurer	1
Tabeller	1
1. Inledning	2
1.1 Skolhotet på Gotland	2
1.2 Problemställning och syfte	4
1.3 Avgränsningar	4
1.4 Tidigare forskning	5
1.5 Struktur på uppsats	6
2. Om Gotland	8
3. Teori	10
3.1 Kris	10
3.2 Kategorisering av kriser	11
3.2.1 Kriser som strukturella händelser	13
3.3 Krishanteringens faser	13
3.4 Krisens aktörer och samordning	15
3.5 Organisationer och människor i en kris	16
3.6 Organisatoriska olyckor	18
3.6.1 Inkubationstid	20
3.7 Kriskommunikation.....	23
3.7.1 Definition av kommunikation.....	23
3.7.2 Tre faser av kommunikation.....	24
3.8 Sammanfattning	27
4. Metod	28
4.1 Forskningsdesign	28
4.1.1 Forskningsstrategi.....	29
4.2 Datakällor	30
4.2.1 Dokumentanalys	30
4.2.2 Intervjuer och val av informanter	31
4.2.3 Enkät.....	32
4.3 Dataanalys	33
4.4 Pålitlighet och giltighet	34
4.4.1 Reliabilitet.....	34
4.4.2 Validitet.....	35
4.5 Etiska hänsyn	36
5. Empiri	38
5.1 Länsstyrelsen	38
5.1.1 Ansvar	38
5.1.2 Krisberedskap	40
5.1.3 Kriskommunikationsplan.....	41
5.1.4 Sårbarhet.....	43
5.1.5 Samverkan och samordning.....	44
5.2 Region Gotland	46
5.2.1 Ansvar	46

5.2.2 Krisberedskap	48
5.2.3 Kriskommunikation och kriskommunikationsplan.....	49
5.2.4 Sårbarhet.....	51
5.2.5 Samverkan	53
5.3 Kartläggning av sociala medier bland länsstyrelser och kommuner	54
5.4 Skolhotet den 23 oktober	58
5.5 Resultat från enkät.....	61
5.6 Broschyren.....	65
5.6.1 Analys.....	66
5.6.2 Resultat från enkät.....	67
6. Diskussion	69
6. 1 Hur arbetar och samverkar Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland kring kriskommunikation?	69
6.1.3 Samverkan	71
6.1.4 Latenta fel.....	73
6.2 Hur fungerar kriskommunikationen till Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland i en akut händelse?.....	75
6.3 Finns det överensstämmelse mellan Region Gotlands sätt att kommunicera ut information med befolkningen sätt att samla information?.....	79
6.3.1 Länsstyrelsen.....	79
6.3.2 Region Gotland.....	80
6.3.3 Broschyren.....	81
7. Avslutning.....	84
7.1 Konklusioner.....	84
7.2 Vidare forskning	86
Källförteckning	87

Förkortningar

APP- Applikationsprogram
DSB- Direktoratet för Samfunnsikkerhet og beredskap
MSB- Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap
ROS-analys – Risk och sårbarhetsanalys
SOM- Samhälle Opinion Medier Institutet i Göteborg
UMS- Urgent Messaging System

Figurer

Figur 1: Hotet mot Wisbygymnasiet
Figur 2: Karta över Gotland
Figur 3: Kategorisering av kriser
Figur 4: Krishanteringens faser
Figur 5: Händelseförlopp enligt Turners (1976) studie
Figur 6: Organisatoriska kännetecken
Figur 7: Kriskommunikation i tre faser
Figur 8: Länsstyrelsens värdegrund
Figur 9: Skillnader mellan Gotland och andra län
Figur 10: Länsstyrelser Facebook
Figur 11: Länsstyrelser Twitter
Figur 12: Kommuner Facebook
Figur 13: Kommuner Twitter
Figur 14: Kommuner Facebook
Figur 15: Karta Wisbygymnasiet Söder
Figur 16: Åldersfördelning
Figur 17: Informationskanaler
Figur 18: Broschyren
Figur 19: Mottagning av broschyr
Figur 20: Krishanteringens faser
Figur 21: GotSam aktörer
Figur 22: GotSam arbete före, under, efter kris

Tabeller

Tabell 1: Dokument som analyserats
Tabell 2: Intervjuade personer
Tabell 2: Förkortningar av namn vid intervjuer

1. Inledning

1.1 Skolhotet på Gotland

På förmiddagen torsdagen den 22 oktober 2015 kliver en 21-årig man in på grundskolan Kronan i Trollhättan beväpnad med flera vapen, bland annat kniv och svärd. Han går till attack mot både lärare och elever och resultatet är förödande, tre personer omkommer. Den 21-åriga mannen blir skjuten av polisen och avlider senare av sina skador på sjukhuset. Kronan är en skola där många kulturer finns representerade och motivet för dådet fastställs vara hatbrott med rasistiska förtecken (Aftonbladet.se, 2015).

Klockan 9:06, fredagen den 23 oktober 2015, dagen efter skolattacken mot grundskolan Kronan, postas ett hot mot Wisbygymnasiet på Gotland. De första lektionerna på Wisbygymnasiet har just börjat då någon lägger upp följande hot och bild på bildforumet 4chan.



Figur 1. Bild och text som publicerades på bildforumet 4chan på förmiddagen den 23 oktober 2015 (helagotland.se, 2015).

Elever upptäcker den postade bilden på 4chan och sprider den vidare via bildapplikationen Snapchat. Polisen blir tillkallad till skolan klockan 9:30 och bestämmer på plats tillsammans med rektor att dörrar till skolan skall hållas låsta för att inga personer skall kunna gå ut eller komma in. Nyhetssidan Helagotland.se rapporterar om en kaotisk och orolig situation, där elever gråter och är mycket rädda, på grund av händelsen i Trollhättan bara ett dygn tidigare. På skolan sprids rykten om att det tidigare på torsdagen, den 22 oktober, klistrats upp lappar på olika delar i skolan från den högerextrema organisationen Nordfront, något som i efterhand inte kunnat bekräftas.

Klockan 11:35 meddelar chefen för gymnasie- och utbildningsförvaltningen att det har skickats ut information till alla föräldrar och elever om vad som har hänt. Några skolor väljer

att låta eleverna gå hem på grund av den oro som finns bland både elever och lärare. Det blir poängterat att beslutet om att låta eleverna gå hem inte är på grund av att hotet kvarstår, utan att känslan av oro är så påtaglig att det inte går att bedriva normal undervisning. Polisen uppdaterar sin hemsida med information om att de försöker lokalisera hotet och att de på sätt in trygghetsskapande åtgärder vid skolor där de ansett det funnits behov (helagotland.se, 2015).

Händelsen i Trollhättan och dagen efter i Visby illustrerar händelser som den sista tiden har drabbat elever på skolor i Sverige. Hotet mot Visbys skolor, och då främst mot Wisbygymnasiet, spreds på sociala medier. Under de senare åren har användandet av sociala medier som kanaler för kommunikation och informationsspridning ändrats. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap pekar tydligt på utvecklingen när de skriver följande:

”Sociala medier har blivit en viktig del av informationsspridningen och kommunikationen kring stora händelser, både i ett nationellt och internationellt perspektiv.” (MSB, 2011b, s. 13)

Skolhotet mot Wisbygymnasiet är bara en i raden av händelser där informationen sprids som löpeld bland unga människor på sociala medier. Sociala medier kan uppdateras av vem som helst och informationen når många personer på väldigt kort tid. Oönskade händelser, eller kriser, karaktäriseras av att de kommer snabbt och oväntat (Olsen m.fl., 2008). Riktig information under en sådan händelse kan i många fall vara avgörande för hur situationen upplevs och vad resultatet blir. I Sverige är kommunerna en viktig pusselbit i krishanteringen eftersom de enligt de tre principerna ansvar, närhet och likhet är skyldiga att ha en beredskap för olyckor och kriser (MSB, 2014). Ju skickligare de är på att hantera sådana inträffade händelser, desto robustare blir samhället. Flodin (1999) begrundar detta med att de myndigheter och organisationer som är skickligast på att hantera en kris och har insett behovet av förebyggande och förberedande åtgärder, är de som klarat sig bäst både före, under och efter en kris.

1.2 Problemställning och syfte

Temat för uppsatsen är kriskommunikation. På bakgrund av händelsen som blivit presenterad ovan, men också hur viktigt MSB (2014) påpekar att den lokala beredskapen i kommuner är, ligger syftet till uppsatsen att besvara följande problemställning:

"Hur säkras Gotlands befolkning information under en kris?"

Forskningsfrågorna som presenteras nedan bildar grund för att svara på problemställningen. Uppsatsen kommer gå djupare in på förebyggande och förberedande arbete, då kriskommunikation är ett arbete som föregår både före, under och efter inträffad kris (Flodin, 1999). Befolkningen som skall motta informationen är en viktig aktör i kriskommunikationen.

1. Hur arbetar och samverkar Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland kring kriskommunikation?
2. Hur fungerar kriskommunikationen till Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland i en akut händelse?
3. Överensstämmer Region Gotlands sätt att sända information med befolkningens sätt att motta information?

1.3 Avgränsningar

Under arbetet med uppsatsen har avgränsningar gjorts. Det skapades under våren 2015 en kontakt med Länsstyrelsen på Gotland. Under ett möte med en anställd diskuteras flera olika teman. Valet föll till slut på kriskommunikation, då detta är ett arbete som både är intressant och viktigt för en god beredskap på Gotland. I uppsatsen nämns bara Region Gotland och Länsstyrelsens arbete med krisberedskap.

Under hösten etablerades kontakt med Region Gotland och arbetet kunde starta. Den 23 oktober skickas ett hot via 4chan mot Wisbygymnasiet. Hotet kom att kunna användas både som ett exempel på redan inträffad oönskad händelse men också som exempel på hur människor i en sådan situation förstår och samlar information. Uppsatsen går inte djupare in på hur rektorer och andra ansvariga för Wisbygymnasiet hanterade händelsen, mer än en kort förklaring, utan begränsar sig till hur elever uppfattade och samlade information.

Region Gotland och Länsstyrelsen har flera samarbetspartners, som bland annat är medlemmar i GotSam, samverkansgruppen inom beredskap på Gotland. Central för

problemställningen är Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotlands arbete med kriskommunikation. Räddningstjänst, kustbevakning och försvarsmakt är viktiga aktörer i beredskapen på Gotland, men blir i uppsatsen inte mer än nämnda som samverkansaktörer för att kunna upprätthålla en god beredskap på Gotland.

Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) ansvarar för frågor kring olyckor, skydd och kriser. MSB fungerar därmed som en viktig aktör i Sveriges beredskap. Under arbetet har MSB kontaktats utan större framgång. En avgränsning har därför gjorts och uppsatsen vilar på rapporter och dokument som skrivits av MSB.

Uppsatsen är vidare avgränsad till att endast handla om Gotland. Detta är gjort med bakgrund i att Gotland har en geografisk distans till resterande landet. I Sverige finns heller inte ett län som bara har en kommun. En komparativ studie skulle därför inte heller ge resultat som går att jämföra. Att valet föll på just Gotland beror på att jag kommer därifrån och det var därför lätt för mig att skaffa informanter.

1.4 Tidigare forskning

Det finns en del forskning på information och kommunikation, här redogörs för några centrala delar som är relevanta för uppsatsen.

Redan på 1970-talet ser sociologen Barry Turner (1976) på informationssvårigheter i organisationer som en del av det han kallar för latent fel, och som vidare blir presenterat i teorikapitlet. De latenta felen i organisationer kan bidra till att en oönskad händelse inträffar och att händelsen blir mycket större än vad den egentligen kunnat vara, om identifieringen hade skett i ett tidigare stadie.

Krisberedskapsmyndigheten (2006) skriver i *Handbok i kriskommunikation* att studier visar till hur kriser ofta förvärras när det är brist på information eller då en aktör kommer med dubbla budskap. Detta påverkar i sig aktörens förtroende hos medborgarna och gör det svårare för myndigheterna att nå ut med sin information. Vidare forskning visar också att 60 till 80 procent i ett krisarbete handlar om information. Kravet på informationen är därför alltid omfattande.

I artikeln *Nyhetsmediernas funktioner* skriver Westlund (2014) att människor utvidgat sin medieanvändning, men att också detta nya användande av medier gjort att tidigare beteenden förändrats eller upphört. Nyhetsmedier används väsentligt mer vid vissa specifika situationer och tidpunkter. En undersökning bland den svenska befolkningen visar att samtliga generationer väljer att i större utsträckning koncentrera sin nyhetsanvändning till internetnyheter och tv-nyheter under händelsen av en större kris. Forskning visar också att yngre personer är mer benägna att vända sig till digitala medier än äldre.

Bertil Flodin menar att kriskommunikation är lika viktig både före, under och efter en kris. I boken *Planlagd kriskommunikation* pekar han på vikten av att planlägga kommunikation och skapa planer för hanteringen av information som kommer i de olika faserna.

Professor Sandra Schneider (1995) förklarar att organisationer och människor under en kris ofta har olika förväntningar. Hon kallar detta för ett glapp mellan byråkratiska och mänskliga normer. Teorin hjälper till att förstå hur och varför händelser kan förstås på olika sätt under en kris.

Sociologen Russell R. Dynes (1993) menar att de flesta händelser och dess konsekvenser kan undvikas om organisationer har en välutarbetade kommunikationsplaner. Alla planer i organisationen måste vara implementerade hos alla och bör också fungera i olika situationer. Planer som inte följs är sådana som inte är anpassade till situationen, de kan inte skyllas på individerna i och utanför organisationen.

1.5 Struktur på uppsats

Kapitel 1, Inledning, presenterar uppsatsens tema, problemställning med tillhörande forskningsfrågor och avgränsningar. Tidigare forskning som används vidare i uppsatsen blir presenterad.

Kapitel 2, Om Gotland är en kort presentation av ön Gotland, där arbetet gjorts.

Kapitel 3, Teori redogör för relevant teori för vald problemställning och tillhörande forskningsfrågor.

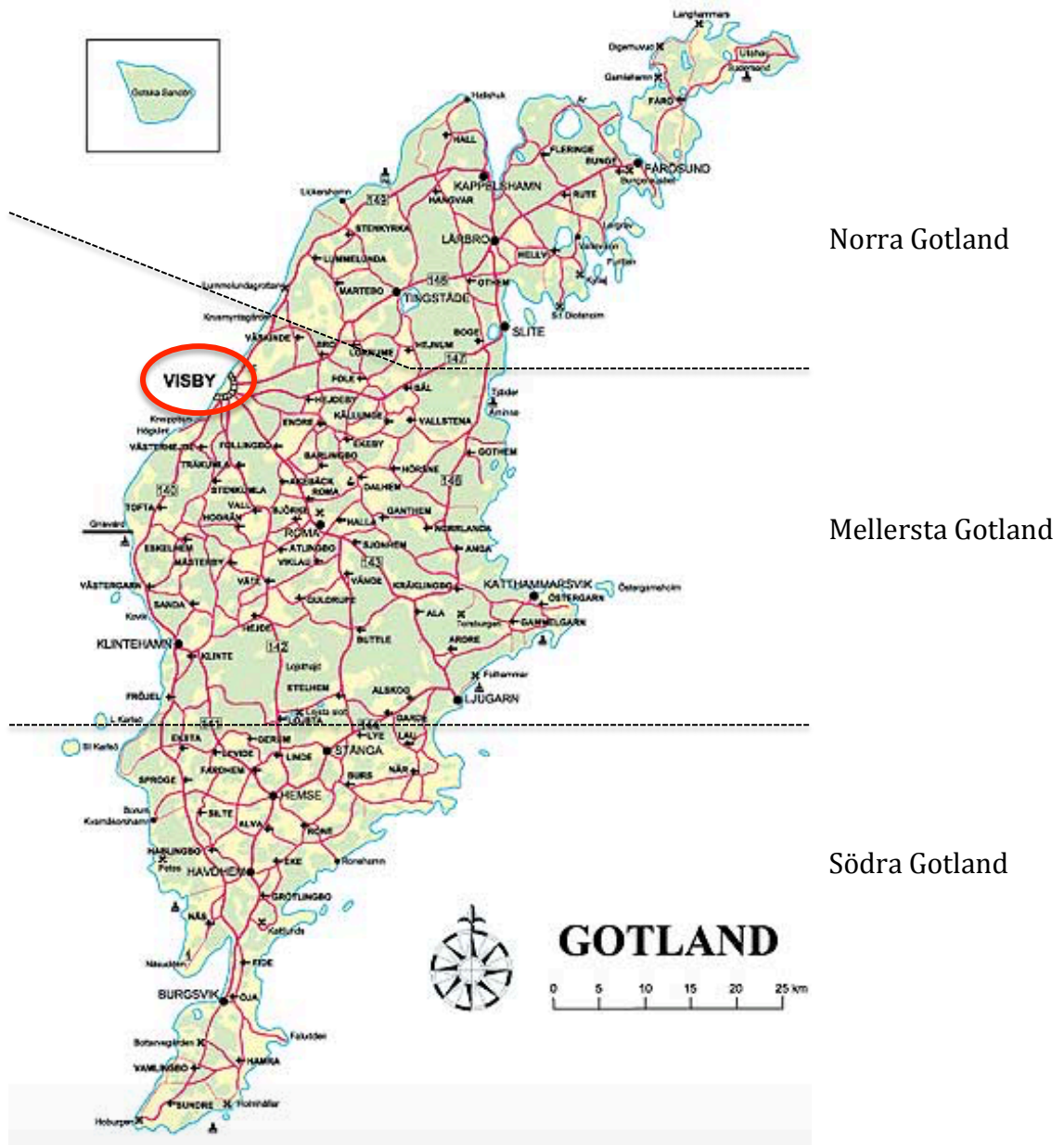
Kapitel 4 Metod, presenterar valda datainsamlingsmetoder. Kapitlet förklarar vilka svagheter och styrkor som finns med valda metoder, samt belyser validitet, reliabilitet och etiska hänsyn som är tagna under insamling av data.

Kapitel 5 Empiri, redogör för insamlad och analyserad data.

Kapitel 6 Diskussion, diskuterar de fynd som gjorts i kapitel 5 mot presenterad teori.

Kapitel 7 Avslutning, sammanfattar de viktigaste upptäckterna som gjorts. Förslag till vidare forskning blir presenterad.

2. Om Gotland



Figur 2. Karta över Gotland och indelningen av ön i Norra, mellersta och Södra Gotland. Visby, som är Gotlands residensstad är inringad med rött. Källa: Gotland.net (2008)

Gotland är Sveriges största ö, belägen ca 100 kilometer utanför Sveriges kust, i Östersjön. Gotlands yta stäcker sig över 3 151 km² vilket motsvarar 0,8 procent av Sveriges yta. Det bor cirka 57 700 personer på ön. Region Gotland är den största arbetsgivaren med runt 6275 personer anställda.

De flesta invånarna bor i Visby, där också Gotlands största gymnasium, Wisbygymnasiet ligger. Det går ungefär 1450 studenter vid gymnasiet, som är fördelat i olika byggnader beroende på vilken linje som studenterna går.

Gotland är ett eget län, det enda län i Sverige med bara en kommun. Den 1 Januari 2011 bytte Gotlands Kommun namn till Region Gotland. På Gotland finns det inget landsting. Sjukvård, kollektivtrafik och andra traditionella landstingsuppgifter sköts därför av Region Gotland. Region Gotland har utöver detta också ansvar för de regionala utvecklingsfrågorna som på många andra håll i Sverige sköts av kommunala samverkansorgan eller av länsstyrelserna.

Visby, som är Gotlands residensstad, är en medeltida stad. Än idag är de medeltida miljöerna väl bevarade. Visbys ringmur, som sträcker sig 3440 meter runt Visby innerstad, är den mur som är bäst bevarad i norra Europa. Överallt i innerstaden finns byggnader och ruiner som påminner om Visbys tid under 1200-talet. Visby klassas därför som en rik kulturminnes stad. Under 1200-talet växte Visby som handelsstad till en stark organisation och blev i Östersjön en handelsstad och ett nav där hela handeln hade sitt säte.

Gotland är ett av de populäraste resmålen för både svenska och utländska turister, då speciellt under sommarmånaderna juni, juli och augusti. Under en femårsperiod mättes att i genomsnitt 1 950 000 passagerare har rest till och från Gotland och omkring 870 000 gästnätter har bokats per år.

De största evenemangen som inträffar på ön är Almedalsveckan, även känd som politikerveckan med alla Sveriges i riksdagen representerade partier, i juli och Medeltidsveckan som inträffar vecka 32 varje år. Almedalsveckan lockar cirka 35 000 besökare medan medeltidsveckan lockar ungefär 40 000 besökare. För att transportera sig till ön finns det flyg eller båttrafik som trafikeras dagligen (Gotland, 2015b).

På Gotland har regionala medier en unik position i Sveriges medielandskap med fler radiolyssnare än någon annat län. Dessutom finns det två tidningar på ön. Under de senaste åren har det inte inträffat någon händelse som kategoriserats som en kris vilket gör att när det väl inträffar händelser så blir de uppmärksammade på ett helt annat sätt än vad de hade blivit i ett större län eller en kommun.

3. Teori

Kapitlet presenterar först olika definitioner av hur en kris kan förstås, krisens faser och aktörer. I en kris kan människor och organisationer uppleva situationen på olika sätt. I vissa fall bidrar de byråkratiska och mänskliga förväntningarna som finns hos de båda till ett glapp. Schneider (1995) har en teori kring detta ämne som presenteras i avsnitt 2.5. Vidare i kapitlet diskuteras Turners teori *Failure of foresight* som ett bidrag till att förklara vilka organisatoriska svagheter som kan finnas latent i organisationen, och hur dessa svagheter kan leda till en kris. Avslutande för kapitlet blir MSB, DSB och Flodins (1999) definieras kommunikation och vikten av att ha en bra kommunikationsplan för att kunna hantera redan inträffade kriser beskrivet.

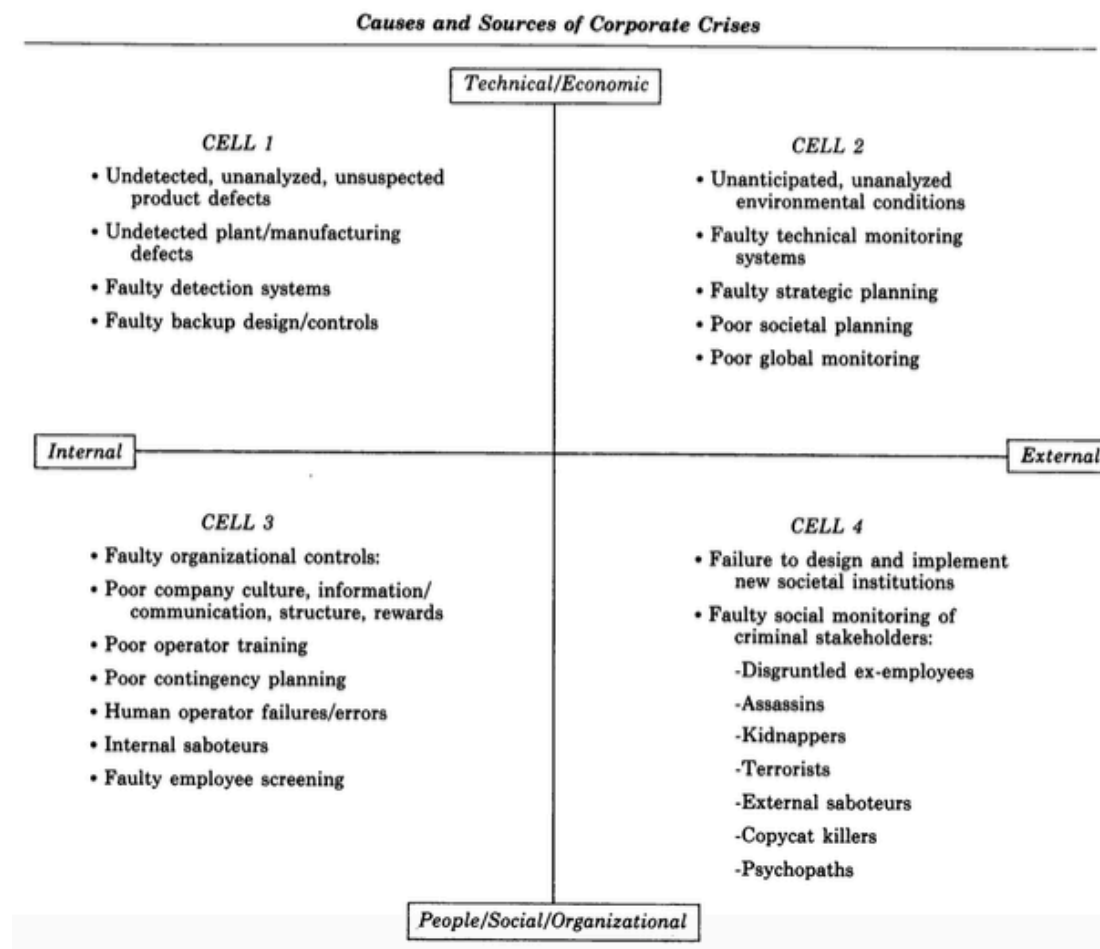
3.1 Kris

Ordet kris betyder 'avgörande förändring' (Olsen m.fl., 2008) och stammar från medicinska världen där man såg ett negativt sjukdomsförlopp som en kris. Begreppet har utvecklats från dess, till att nu ha fått en mening inom samhällskunskap och säkerhet till att innehålla en förklaring om att kriser är händelser som har potential att hota viktiga värden och funktioner i samhället eller för den enskilda organisationen (ibid). Det finns flera definitioner av en kris och hur begreppet kan förstås. I DSB's *Veiledning til forskrift om kommunal beredskapsplikt* från 2012 definieras en kris som "en hendelse som har et potensial til å true viktige verdier og svekke en virksomhets evne til å utføre sine samfunnsfunksjoner" (DSB, 2012, s. 5). Aarset (Brønn & Arnulf, 2014, s. 200) beskriver en kris som "tillståndet efter en oönskad händelse som kan föra till eller alla redan har fört till att människor skadas, allvarliga skador på strukturer eller egendom, finansiell förlust, allvarlig omdömesförlust hos en person, organisation, eller en allvarlig skada på miljön.", ofta är också antalet berörda aktörer mycket stort (Flodin, 1999). I rapporten *Planlagd Kriskommunikation* används begreppet kris synonymt med beteckningen "svår påfrestning" och definieras som "en allvarlig störning av grundläggande strukturer eller en försämring av fundamentala värden och normer i samhället" (Flodin, 1999, s. 9). Gemensamt för alla definitioner här ovan är att de ser på samhällsstörningar och påverkan på viktiga samhällsfunktioner. Vidare i uppsatsen används definitionen som DSB (2012) presenterat för att förstå ordets innebörd, då definitionen är mycket beskrivande för vilka konsekvenser en kris kan ha för både människor och organisationer.

Kriser karaktäriseras också av att de kommer överraskande. Därför är det vanligt att associera dem tillsammans med hot, osäkerhet och överraskningar samt tidspress och stress (Olsen et al., 2008). I situationer som benämns som kriser står aktörerna hela tiden inför behovet av att ta snabba beslut. Medierna är involverade alla redan från första stund för att hjälpa till att sprida information (Flodin, 1999).

3.2 Kategorisering av kriser

Mitroff, Shrivastava och Udwadia (1987) skiljer mellan interna och externa kriser och mellan tekniska/ekonomiska och individ/organisation/samhälles kriser (se figur). Felaktig eller svag kommunikation kan föra till en kris på individ/organisation/samhällsnivå om den har sin orsak internt i organisationen. Externa orsaker som kan orsaka kriser är till exempel terrorism eller kidnappning.



Figur 3. Kategorisering av kriser (Mitroff m.fl., 1987)

I ruta 1, är kriser som är orsakade av tekniska/ekonomiska och interna orsaker. Kriser som kategoriseras här är orsakade av dåligt utvecklade system som organisationen använder sig av, eller att produkterna som används i till exempel produktionen inte håller tillräckligt bra

kvalitet. I ruta 2, är det interna men mänskliga/sociala/organisatoriska fel som orsakar krisen. Händelser där det saknas planläggning, sabotage, mänskliga förbiseenden/handlingar, eller dålig upplärning är exempel på sådana kriser. I ruta 3, kategoriseras kriser som tekniska/ekonomiska som kommer externt, alltså utifrån. Exempel på sådana händelser kan vara avsaknad av samhällsplanläggning, som att flera farliga fabriker ligger tätt tillsammans, eller att det inträffar ändringar i miljön runt omkring som inte man räknat med.

Händelser som kategoriseras i ruta 4 är kriser som har extern och mänsklig/social eller organisatorisk förklaring. Kriminella handlingar, som terrorism eller andra sabotage med mänskliga intentioner faller under denna kategori. Målet med kategorisering av kriser är att få en ökad förståelse för hur de kan uppstå (Mitroff m.fl., 1987). En organisation som ser på olika kriser, och inte endast händelser som till exempel uppstår i ruta 1, är en organisation som kommer vara bättre införstådd med vilka risker som finns och hur dessa kan hanteras (Quarantelli, 1987).

Quarantelli (1987) menar att skillnaden mellan olika typer av kriser, katastrofer och olyckor kan ses genom att sätta dem i en trappstegsmodell. Där blir de karaktäriserade genom vilka instanser man behöver sätta in för komma tillbaka till normaltillstånd. Ytterligare en orsak till att kategorisera kriser är för att kunna kontrollera och analysera händelserna (Gundel, 2005). En normal olycka karaktäriseras av att blåljus-beredskap blir inblandad, som polis, ambulans och brandkår. Ifall händelsen i tillägg behöver tillkalla beredskap i form av existerande men vilande organisationer, som till exempel civil-försvaret, kategoriseras händelsen som en kris. En katastrof blir det först när händelsen tvingar organisationer som vanligtvis inte används för denna typ av ändamål att aktiveras, som för exempel transportföretag eller politiska organ. Katastrofer bidrar till stora materiella, ekonomiska men framförallt mänskliga lidanden (Olsen m.fl., 2008).

Det finns ofta skillnader mellan hur offentliga och privata verksamheter involveras i olika typer av kriser. Kriser kan definieras som samhällskriser, det vill säga kriser där olika myndighetsorgan är involverade och där koordinering mellan ansvarsförhållanden, medierapportering och situationsbilder blir svårhanterade. Andra kriser hanteras lokalt och utan en otydlig ansvarsbild och medierapportering går smidigare (DSB, 2014).

Kriser kan också ha olika karaktärer som inte drabbar människan direkt utan med en med indirekt verkan. De omtalas då ofta som skandaler eller avslöjanden. De sträcker sig från privata verksamheter till att involvera flera organisationer/myndigheter. Därför blir det viktigt

att ha en ordnad och uttalad samordning mellan organisationer och myndigheter för att kunna förhindra att krisen blir värre än vad den redan är (DSB, 2014).

3.2.1 Kriser som strukturella händelser

I artikeln *Disaster reduction: The importance of adequate assumptions about social-organization* från 1993, argumenterar Dynes (1993) för att kriser är sociala, strukturella händelser. Han illustrerar problemet med att se på en kris som universell genom att ta en familj vars hus blivit översvämmat av vatten. För familjen är händelsen helt klart en kris, då deras hem förstörts och de inte längre har någonstans att bo. De funktioner och de uppgifter som samhället har kan upprätthålls fortfarande.

Dynes (1993) menar att om kriser förstås som sociala och strukturella händelser kan de också undvikas. Genom att sätta in olycksreducerande åtgärder som planering och genomförande av olika sociala, och strukturella åtgärder, kan kriser hanteras. Resultatet av åtgärder som implementeras beror på hur bra förståelse för de sociala grunderna i organisationen eller samhället i stort som finns. Det viktigaste när planering och hantering av kommande händelser och kriser skall ske är att fokusera på helheten istället för att se på små händelser. Planeringen skall vila på generella principer, istället för på specifika detaljer. Dessutom förklarar Dynes (1993) att det är viktigt att en god krishantering är implementerad både horisontalt och vertikalt. Kriskommunikationen, som är central i uppsatsen, skall förankras i både organisationer på olika nivåer, men också mellan organisationer som är på samma nivå. Viktigast av allt är att komma ihåg att både krishantering och planering är en process, inte en produkt. *"Whats need to be created is not a compendium of useless papers, but accepted ways of approaching problems dealing with preparedness, recovery, and/or mitigation"* (Dynes, 1993 s. 178).

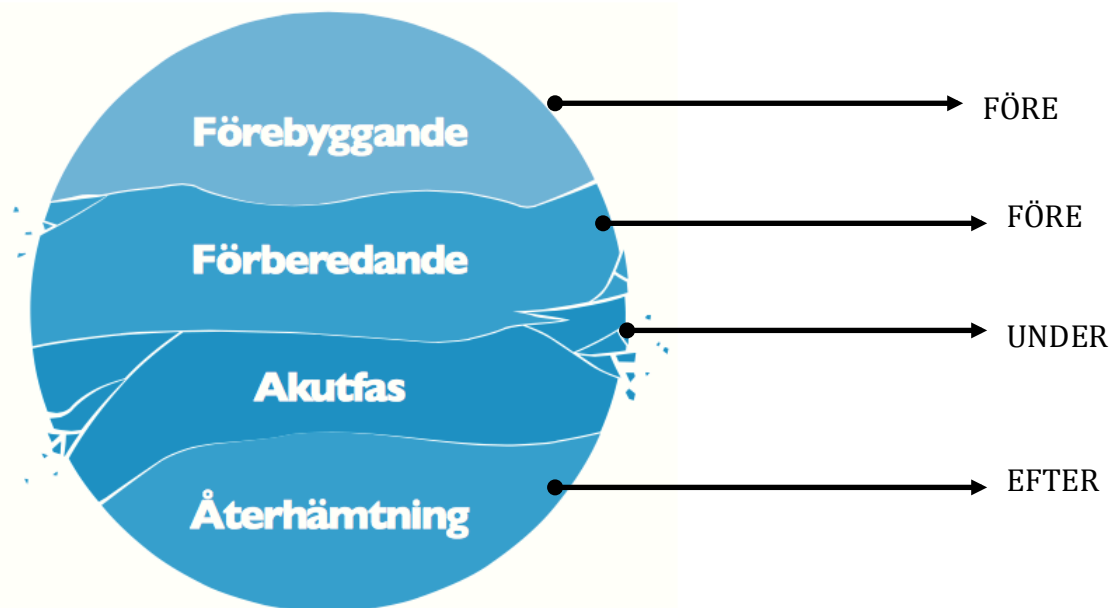
Samhället förändras, där nya teknologier och sätt att kommunicera utvecklas. Genom att se på planering och hantering av kriser på lokal och regional nivå kan beredskapen förstärkas. Beteenden, mekanismer och materiella resurser är verktyg som underbygger detta arbete för att uppnå en helhetlig planering. Dynes (1993) argumenterar för att en planering som inte följs av befolkningen under en kris, inte kan skyllas på individerna själva utan på planeringens svaghet.

3.3 Krishanteringens faser

Som tidigare nämnts så har Mitroff et al. (1987) kategoriserat kriser utifrån hur de uppkommer och vilka faktorer som ligger bakom. Förståelsen kan bidra till en bättre

förberedelse, planering och hantering av krisen. Flodin (1999) i figur 4 hur själva krishanteringens faser är uppbyggd.

1. Den förebyggande fasen handlar om aktiviteter som är riskreducerande. Det kan till exempel vara utarbetning av riskanalyser, säkerhetsföreskrifter eller utbildning av allmänheten samt utbyggnad av telenät.
2. Den förberedande fasen handlar om aktiviteter som stärker myndigheternas kapacitet till att agera vid en kris som till exempel planer för krisledning, överenskommelser om samarbete, övningar och kriskommunikationsplaner.
3. Akutfasen är den fas där åtgärder tas i krisens skede för att rädda liv, hindra skador och möjliggöra snabb återgång till det normala. Insatser i fasen är bland annat arbetet som räddningstjänst, medicinsk personal, polis, trafikledning gör.
4. I återhämtningsfasen så är den akuta krisen över, men för att återställa livsviktiga och grundläggande funktioner så måste man agera även i denna fas. Det viktigaste är att återställa till lägsta acceptabla standard. Målet bör vara ett totalt återställande av samhället. Viktiga åtgärder här kan till exempel bli att riva byggnader, rena vatten, ordna bostäder och mat.



Figur 4. Krishanteringens faser enligt Flodin (1999).

Flodin (1999) påpekar att det är viktigt att komma ihåg att indelningen av krisfaserna är högst schematisk. De går in i varandra och skapar problem med att skilja de isär. Att illustrera faserna gör det emellertid lätt att få en översikt över vad som behöver planeras och hur man skall hantera problem och kriser som kan uppstå. Behovet av planering före en kris kan enligt Flodin (1999) heller inte nog betonas. Erfarenhet visar att de myndigheter och organisationer

som är skickligast på krishantering är de som insett att behovet av förebyggande och förberedande åtgärder är de som har klarat sig bäst både före, under och efter en kris (Flodin, 1999 s.12).

3.4 Krisens aktörer och samordning

En kris en händelse med många berörda aktörer. Huvudgrupperna är offer, anhöriga, myndigheter, egna anställda, medier, frivilliga och allmänheten. Flodin (1999) anser att allmänheten inte enbart är mottagare av information, som många myndigheter och organisationer tycks tro. Allmänheten är också intressenter eftersom de också sprider information. Kommunikationen under en kris är inte en enkelriktad sändarmodell där myndigheterna talar till folket och där alla dras över en kant. I verkligheten är alla beslutsfattare. Varje individ och organisation står inför en egen unik situation med egna informationsbehov (Flodin, 1999).

Krisens omfattning och typ är avgörande för vilka aktörer som blir inblandade. Förlopp, intensitet och mediernas bild bidrar dessutom till hur stor krisen kan komma att uppfattas. Olika typer av kriser, stora som små, drar också ofta med sig välorganiserade intresseorganisationer med klara uttalade mål eller enskilda individer som har ett allmänt behov av nyheter. För myndigheternas del bör de ha en förmåga att agera snabbt vid en krissituation, precis som medierna oftast gör vid en kris. Myndigheterna bör ha fokus på att kunna utöka sin kapacitet till att sända och motta information eftersom det, när krisen utlöst, strömmar in oändligt med information till myndigheterna. Det ställer krav på goda förberedelser av tekniskt slag samt en genomtänkt strategi för hanteringen av inkommande information. Myndigheterna bör dessutom sträva efter koordinering och samarbete. Studier, som handlar om beslutningstagning, har visat att det är svårt att använda en hierarkisk beslutsmodell i en krissituation (Flodin, 1999). Därför blir det viktigt att samarbeta så man slipper bristande kontakt, dubbelt arbete och dubblering av tjänster. Ytterligare en viktig punkt är att skapa gemensamma överenskommelser av hur man skall hantera uppgifterna för att uppnå ett gemensamt syfte. Samordningen som sker kan vara frivillig eller påbjuden (ibid).

I Länsstyrelsens och kommunens arbete är samordning påbjuden, då lagen säger att de skall samarbeta, men på olika nivåer och med olika uppgifter (Riksdagen, 2016). Samordningen skall ske på tvärs, det vill säga både horisontal och vertikal samordning. Horisontal

samordning förstår som samordning mellan organisationer medan vertikal samordning är mellan myndigheter i stigande och fallande led.

Ett vanligt förekommande problem är att myndigheter går ut med motstridande budskap. Det vill säga information, dubbla budskap, som inte överensstämmer med varandra. Förvirring kan uppstå vilket i sin tur undergräver trovärdigheten för myndigheten. I några fall är ändå inte samordning det bästa. En påtvingad samordning som inte har resonans inom vissa myndigheter eller som upplevs som tveksam eller oäkta kan i sin tur leda till att krishantering tappas trovärdighet och kan skapa misstro. Trovärdighet är inte något som man skaffar i själva krissituationen utan är något som skapas i den vardagliga verksamheten. När en myndighet går in i en kris med lågt förtroende så minskar möjligheterna för en effektiv krishantering (Flodin, 1999).

3.5 Organisationer och människor i en kris

Förberedelser för att kunna hantera en kris är viktigt enligt Flodin (1999). Detta menar också Schneider (1995) men påpekar att det ofta finns ett gap mellan byråkratiska organisationer och människor i en kris som gör att krishantering kan bli svårare än vad organisationerna antar. Byråkratiska organisationer har ofta klara mål med hantering av kriser. I deras ROS-analyser är det vanligt med klara problemformuleringar och mål för hantering.

Organisationerna har dessutom en klar arbetsdelning med specialisering för de olika fastsatta målen. Det finns förutom detta en formell struktur på verksamheten, det vill säga hur den är uppbyggd. Vidare opererar de med fastsatta policys och procedurer. Den byråkratiska organisationen förstås ofta av de orsakerna som en organisation där en ”top-down” tillnärmning tillämpas, det vill säga en organisation där beslut tas ovanifrån.

De mänskliga interaktionerna är tvärt emot de byråkratiska styrda av sociala normer i samhället. Normer kan förstås som allmänt delade, ofta underförstådda regler och förväntningar på beteende inom mindre grupper eller på samhället i stort (Wikipedia, 2016). När en kris inträffar kan de sociala normerna förkastas. Människor som upplever krisen, eller de drabbade medmänniskorna runtomkring, kan komma att hantera händelsen på sätt som personer i dess närhet inte hade förväntat sig. Eftersom de inte väntat att händelsen skulle inträffa, finns därför inget standardiserat sätt för dem att hantera händelsen på. Den naturliga reaktionen för människor i en kris är att de försöker skapa en mening om vad som inträffat. Det går inte att precis kunna förutse hur en människa reagerar. Vissa beteenden kommer dock igen, vilka kallas för kollektivt beteende. Det finns fyra faser som det kollektiva

beteendet som framkommer i en kris, vilka Schneider (1995) kallar för *milling*, *rumor*, *keynoting* & *Emergent norms* (Schneider, 1995).

Milling betyder söka och gräva. I fasen försöker de drabbade omedvetet söka mening och passande beteende för att kunna hantera situationen. De vanliga sociala normerna passar inte in i situationen. Fasen är mest tydlig när de existerande organisatoriska och institutionella procedurerna inte är tillräckliga och/eller opassande i situationen. En annan orsak kan vara dålig information. Hur lång tid sökandet efter information fortgår beror på flera faktorer, såsom hur stor krisen är, graden av interaktion mellan berörda personer och innehållet av ryktesspridning (Schneider, 1995).

Under den första fasen sker även det Schneider (1995) kallar för *rumors*. Ryktesspridningen för till att nya former för interaktioner och information sprids och utvecklas bland de drabbade. De försöker att förstå situationen. Hittar de inte tillräckligt med information, försöker de leta efter detta på andra platser. Kanaler som kan vara mindre pålitliga blir informationskällor vilket främjar spridningen av rykten. Även om informationen är felaktig så fungerar den som riktlinjer för de drabbade och utifrån detta så hanterar de situationen och bildar sin uppfattning om händelsen (Schneider, 1995).

Den tredje fasen kan förstås som en uteslutning av potentiella orsaker och en tillnärmning av andra mer troliga orsaker till vad, hur och varför händelsen inträffade. I vissa situationer sker det fort men i andra senare beroende på hur snabbt de möjliga förklaringarna kan sorteras och uteslutas. Ironiskt nog, menar Schneider, inträffar ofta en långsam form för koppling när de berörda har tillgång till information och där de drabbade varit beredda på en kris. Processen är viktigt eftersom den identifierar de specifika teman och symboler som senare kommer att ge mening åt händelsen. Senare kommer det visas att det är kopplingen, eller den delade bilden av situationen som gör det möjligt för de berörda att avsluta sökandet av information (ibid).

Krisen gör att *emergent norms*, alltså framväxande normer bildas. De framväxande normerna hjälper de drabbade förstå vad som har hänt och skapar rum för handling. När situationen stabiliserats kommer de traditionella normerna att återvända och de framväxande normerna blir kasserade. Framväxande normer är vanligt i kaotiska situationer, och fungerar genom att människor i krisen söker efter förklaringar som ger mening till deras nuvarande situation (Schneider, 1995). Exempel på framväxande normer kan illustreras genom orkanen Katrina i

New Orleans. När människor inte fick tag på mat eller kunde evakuera från staden gjorde de inbrott i mataffärer och bensinstationer för att stjäla mat. Under normala omständigheter hade de inte gjort det, eftersom de vet att det är olagligt och de sociala normerna sätter stopp för ett sådant beteende. De framvuxna normerna, där överlevnad var prioriterat, skapade rum för handling och individerna på så sätt trygga sig själva.

Problemet, menar Schneider, med de byråkratiska organisationernas normer och människors sociala normer i en krissituation är att bildar ett glapp. Det finns tre faktorer som påverkar hur stort glappet mellan normerna blir: 1) storleken på krisen 2) hur bra organisationen/myndigheten har förberett sig och 3) de rådande riktlinjerna för de drabbade. Schneider skriver:

”Any one of these agents, by itself, can increase the gap between governmental activity and human behavior. And the larger the number of these factors that exist in any given situation, the greater the probability of a mismatch between governmental plans and public expectations” (Schneider, 1995 s.62).

En förståelse för hur människor och organisationer fungerar i en krissituation minskar glappet mellan dem. I tillägg är det viktigt att implementera strategier för att kunna hantera kriser vilket också bidrar till att minska glappet (ibid).

3.6 Organisatoriska olyckor

Sociologen Barry Turner anses vara en av pionjärerna när det kom till att försöka förstå och skapa mening kring hur en olycka faktiskt inträffar. På 1970-talet lanserade han sin teori *man-made disasters*. Teorin menar att det finns institutionella och organisatoriska faktorer som bidrar till att en olycka inträffar (Nick Pidgeon, 2010). Innan Turners tid ansågs organisatoriska olyckor som händelser skapade av teknik eller natur. Några studier, gjorda av forskare som bland annat Wiggelsworth, Hale och Hale (Turner, 1976 s.381) har studerat olyckor och funnit det som de kallas en ”*preaccident period*”, men konkluderar att faktorerna är individuella.

I studien *Failure of Foresight* förklaras närmare vilka mänskliga och organisatoriska fel som kan påverka resultatet av en händelse (Turner, 1976). Under 1990-talet blir uppfattningen att organisationer själva kan förutse och förebygga olyckor ännu viktigare. Organisationer börjar se på säkerhetssystem och införa så kallade säkerhetskulturer på arbetet (Pidgeon, 2010).

Turner var en föregångare, hans teori har lagt en grund teori för ett nytt synsätt för hur och varför olyckor inträffar.

Turner förklarar olyckors händelseutveckling genom att sätta den i ett tidsperspektiv (se figur 5). Organisationen som händelserna inträffar eller utspelar sig i upprätthålls och underhålls av kulturella uppfattningar. Det kan för exempel vara planer för hantering av kriser, vilken utbildning personerna i organisationen har, eller hur besluten i organisationen tas. Viktigt att påpeka är att stegen inte nödvändigtvis alltid inträffar direkt efter varandra. De kan utvecklas långsamt fram till steg tre där den utlösande händelsen gör själva olyckan. Inkubationsperioden, som Turner benämner steg två kan alltså ligga latent länge i organisationen och långsamt utvecklas.

Sekvens av händelser som baseras på <i>Failure of Foresight</i>-studien	
Steg 1	<u>Inledande normalt startläge:</u> a) Kulturella accepterade föreställningar om omvärlden och dess risker och hot b) Associerande säkerhetsnormer är utsatta i lagar, koder, normer och beteende
Steg 2	<u>Inkubationsperiod:</u> acceleration/ökning av dolda och ej upptäckta händelser som håller sig kring den accepterade nivån av risker och uppfattningen av dessa.
Steg 3	<u>Utlösande händelse:</u> Felen uppmärksammas och förändrar de uppfattningar om riskerna som fanns i steg 2.
Steg 4	<u>Start:</u> Omedelbara konsekvenser av en kulturell kollaps blir uppenbara.
Steg 5	<u>Rädda och bärga:</u> Situationen blir igenkänd och det påbörjas en omedelbar räddning, hanteringen sker genom ad-hock.
Steg 6	<u>Kulturell återställning:</u> Undersökning och bedömning görs på bakgrund av händelser och man gör sedan ändringar och justeringar baserad på detta.

Figur 5. Händelseförloppsfigur Turner (1976)

Turner skriver i artikeln *The organizational and Interorganizational development of Disasters* från 1976 att målet med studien *Failure Of Foresight* är att visa att organisatoriska händelser kunde undvikits (s. 379). Olyckor eller kriser av de dimensioner som studien analyserat kan inte skapas av en individ. Det är inte småskaliga fel som blivit begångna. Felen ligger i organisationen och utvecklas över tid. I artikeln *Development of Disasters* kan följande läsas:

”First, disasters, other than those arising from natural forces, are not created overnight. It is rare that an individual, by virtue of a single error, can create a disastrous outcome in an area formerly believed to be relatively secure. To achieve such a transformation, he or she needs the unwitting assistance offered by access to the resources and resource flows of large organizations, and time” (Turner, 1976. s. 395)

Pidgeon (2010, s. 212) beskriver Turners teori som en process av underliggande systemsårbarhet. Teorin pekar också på hur händelser inträffar på grund av olika sårbarheter som var för sig inte ses som en sårbarhet eller risk, men utvecklas till en oönskad händelse när den sätts in i ett system av andra händelser (Nick Pidgeon, 2010). Småskaliga misslyckanden eller fel kan produceras snabbt, men för att en storskalig händelse skall inträffa behövs tid och resurser/material som är hängiven processen (Turner, 1976).

Turner kategoriserar kriser i likhet med Mitroff m.fl. (1987), se figur 3. Händelser som kategoriseras som naturliga, det vill säga jordbävningar, tsunamis och stormar anser han som oundvikliga och oförutsägbara (jmf. ruta 4). Det är de organisatoriska händelserna som intresserar honom. Resultatet av de inträffade olyckorna som Turner (1976) studerar handlar inte endast om liv eller död. Det omfattar också kulturella antagningar om vad som anses som en god säkerhetskultur. I studien av olyckor eller kriser är det viktigt att studera den kontext den uppstod i. Händelsen kan enbart förstås om också de sociologiska och strukturella faktorerna blir medräknade. En utlöst händelse kan till exempel vara orsakad av begränsningar i uppfattning kring risker, reella hot och riskattityder som påverkar individerna (Turner och Pidgeon, 1997).

3.6.1 Inkubationstid

I figur 6 visas händelseutvecklingen närmare. Steg ett kan enligt Turner (1976) förklaras som den initiala tron och de normer som finns i organisationen. Ett latent fel i fasen kan till exempel vara att organisationen misslyckas med att följa existerande lagar. Att inte följa lagar och regler bidrar i sig själv till ökad sårbarhet och risker för oönskade händelser. Reglering av lagarna kan också vara misslyckad, det vill säga att organisationen inte kunnat implementera klara och fasta rutiner för hur hantering och handling skall ske i specifika situationer. Svårigheter med implementering av regler kan bero på sociala, kulturella, tekniska förhållanden eller förändringar. Det kan för exempel vara att organisationens ledning anser att det inte är så viktigt eller en för stor kostnad (Turner, 1976).

Det är i steg 2 händelserna får kapacitet att växa och utvecklas. Nedan beskriver Turner (1976) vilka observerade kännetecken som han hittat i sin studie. Kännetecknen för inkubationsperioden blir här närmare förklarade.

Gemensamma observerade kännetecken i utvecklingen av tre stora olyckor och deras relation till olika steg av utveckling enligt Barry Turner (1987)	
Steg av utveckling	Kännetecken
Steg ett: Initial tro och normer	Misslyckande med att följa existerande reglering
Steg två: Inkubationstid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Felaktig uppfattning och tro inom organisationen 2. Skuggproblem 3. Exklusiva organisationer 4. Informationssvårigheter 5. Externa aktörer 7. Förminskar risker
Steg tre: Utlösande händelse	
Steg fyra: Starten	
Steg fem: Rädda och bärga	
Steg sex: Kulturell återställning	Definition av nya strukturerade problem och passande försiktighetsåtgärder blir vidtagna till följd av olyckan

Figur 6. Kännetecknen för organisatoriska olyckor i de olika faserna (Turner, 1976)

1. Händelser som inte blir upptäckta eller som blir missuppfattade på grund av felaktiga uppfattningar: En korrekt uppfattning om olyckorna blir hämmad på grund av de kulturella och organisatoriska uppfattningarna i organisationen. I studien pekar Turner på att det inte fanns någon uppfattning av att en olycka kunde inträffa. När organisationernas medlemmar ser på stereotyper av händelser, istället för att se på sin egen organisations potentiella händelser, finns risker att händelsekedjor kan utvecklas fritt. Ett problem kan till exempel vara att organisationer efterliknar andras ROS-analyser istället för att arbeta ut en egen utifrån de preferenser som finns. De risker och sårbarheter som finns i organisationerna kan därför uteslutas. Dessutom menar

Turner (1976) att organisationer utvecklas i den kultur som finns omkring och som är relaterade till deras uppgifter och miljö vilket kan bidra till en kollektiv blindhet i vad som uppfattas som risker, hot och sårbarheter. Detta påverkar också beslutningstagningsprocedurer som blir tagna inom organisationen.

2. Skuggproblem: Risker eller problem upptäcks i organisationen och handlingar blir tillsatta som skall lösa problemen. När ytterligare problem upptäckts skiftar fokus och det ursprungliga problemet blir bortglömt. De problem som lätt kan lösas blir lösta medan problem eller risker som är svåra och ostrukturerade förblir ouppklarade (Turner, 1976).
3. Organisationerna är exklusiva: Organisationerna ignorerar problem och avvisar att finns problem i både struktur och arbete. En uppfattning där organisationen exkluderar sig själva ökar sannolikheten för latenta fel (Turner, 1976).
4. Informationssvårigheter: Vanliga problem kring information är enligt Turner att felaktig och missledande information skickas och att det finns olösta problem kring varningstecken, ansvar och kontroll (Turner, 1976). I många fall är också information endast tillgänglig för några medlemmar i organisationen. Den existerande informationen kan enligt medlemmar av organisationen vara överflödigt och utan värde vilket den egentligen inte är. Att undersöka vilken uppfattning människor i en olycka eller kris har haft är därför viktigt eftersom man kan dra lärdomar från det (Turner och Pidgeon, 1997). Perfekt kommunikation finns inte. En händelse som kräver koordinering av aktörer utifrån kommer också kräva bättre informationshantering och kommunikation än en händelse där koordinering inte är nödvändig. Det är därför viktigt att tänka på hur komplext organisationen är uppbyggd och hur osäker och oförutsägbar kommunikationen mellan grupper och individer, som har tillgång till denna information, kan vara (Turner, 1976).
5. Externa aktörer: Aktörer som är inblandade i händelserna som inte är tränade eller utbildade i sådana situationer bidrar till att hantering av händelsen blir svårare än vad den skulle vara med erfarna och utbildade personer. Rutiner för hur man skall hantera externa aktörer bör därför finnas i organisationen (Turner, 1976).

6. Förminskning av risker: Att ducka för varningssignaler eller ignorans av problem är också ett tydligt mönster som går igen. Medlemmar i organisationen, beroende av tjänst och tidigare erfarenheter, kan ha motstridiga uppfattningar kring risker, vilket förde till en underbedömning av situationen. I tydligt hierarkiska organisationer är detta mycket tydligt menar Turner (1976).

3.7 Kriskommunikation

Ett av de latent fel i inkubationsfasen benämner Turner (1976) "informationssvårigheter". En god kriskommunikation kan reducera effekten av krisen, eller till och med undgå den. Det är dock upp till var organisation att ha tillfredsställande kommunikation, vilket kan vara problematiskt då alla organisationer inte är lika intresserade av detta (Brønn och Arnulf, 2014) av orsaker som Turner påpekar i avsnittet ovan.

3.7.1 Definition av kommunikation

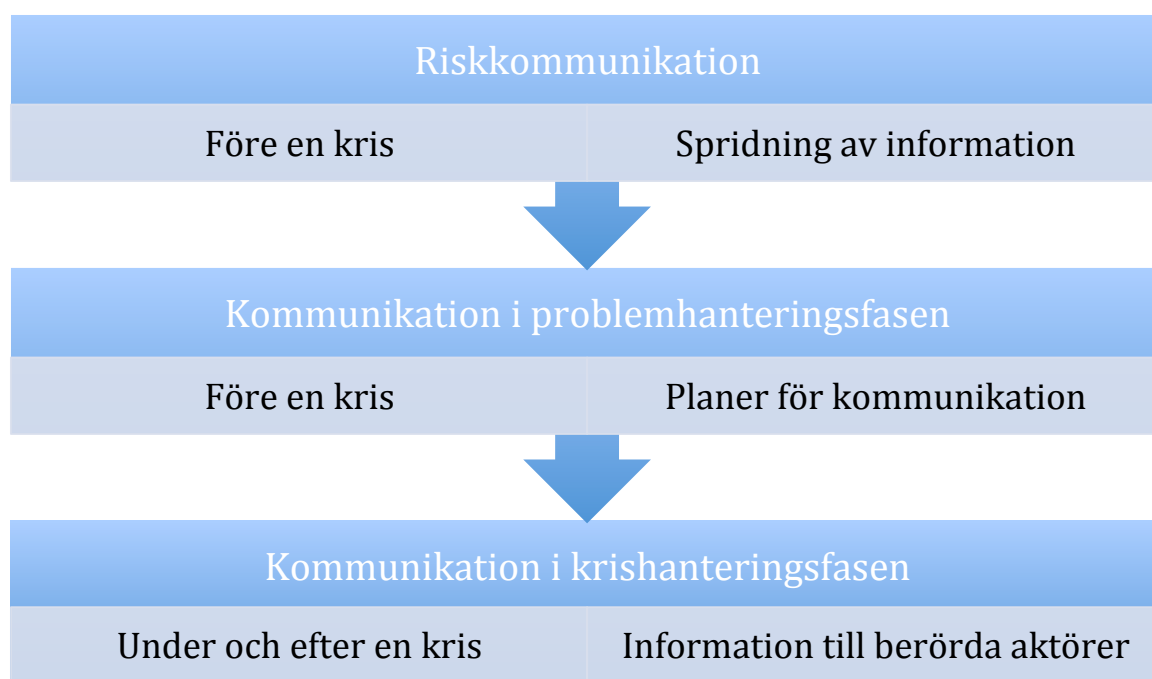
Kommunikation är ett begrepp som är svårt att definiera eftersom begreppet används inom många områden och vetenskaper. De flesta har dessutom en uppfattning om vad det är och innebär. För att förstå begreppet kommunikation kan det relateras till ett nära besläktat ord: information. Gregory Bateson definierar ordet information som *"a difference that makes a difference"* (Brønn och Arnulf, 2014, s. 30). Brønn och Arnulf (2014) tolkar detta som att Bateson kopplar ihop det som finns "där ute" men det som vi har "här inne", det vill säga det mentala. Det som är intressant för vissa personer är ointressant för andra, allt påverkas av språk, intressen, erfarenheter och kunskap. Vissa former av information behöver kunskap för att kunna tolkas, som statistik och resultaträkning. Information har en viss typ av betydelse för personer som kan tolka den, men samtidigt har information i sig själv inte någon robust entydig mening.

Kriskommunikation förstås i boken *Handbok i Kriskommunikation* som *"det utbyte av information som sker inom och mellan myndigheter, organisationer, medier, berörda individer och grupper före, under och efter en kris"* (Krisberedskapsmyndigheten, 2006, s. 6) Målet med kriskommunikation är att kunna förmedla viktiga och precisa budskap på ett effektivt sätt, under stor tidspress. All kommunikation, vare sig det handlar om den som inträffar före, under eller efter skall sträva efter att begränsa osäkerhet om ansvarsförhållanden, få omgivningen att förstå vad verksamheten gör för att hantera problemet och hur samt vart drabbade individer kan söka och få hjälp (DSB, 2012). I en kris ingår många aktörer från olika håll. Det samma gäller för kriskommunikation. Därför kan

man förstå kriskommunikation som organisationens kommunikation med medier, samarbetspartners samt egna anställda och befolkningen (DSB, 2012).

3.7.2 Tre faser av kommunikation

Kriskommunikation är som nämnt inte bara kommunikationen under själva krisfasen utan också innan och efter. Brønn och Arnulf (2014) menar att det är många organisationer som inte förstår det. De tror bara att kriskommunikation är något som föregår under en kris. I verkligheten kan kriskommunikation delas in i tre faser; risk- problem och krishanteringskommunikation. De tre faserna av kommunikation ger upphov för olika sätt att kommunicera, både inom organisationen/verksamheten, men också den kommunikation som skall gå ut till berörda.



Figur 7. Kriskommunikation i tre faser (Egen illustration)

Riskkommunikation är den kommunikation som försiggår och involverar delning av information och meningsutväxling av de risker som finns inom den berörda organisationen, till exempel kan ROS-analyser vara en form för riskkommunikation. Kommunikationen kan både gå horisontellt och vertikalt, det vill säga både inom organisationen men även till berörda parter (Brønn och Arnulf, 2014). DSB definierar riskkommunikation följande: ”Å kommunisere risiko dreier seg om å formidle sannsynligheten for at noe uønsket kan skje, og konsekvensene for de berørte dersom hendelsen inntreffer” (DSB, 2014, s. 12).

Kommunikation i problemlösningsfasen, innan krisen har inträffat, är av största vikt för utfallet av krisen. En kriskommunikationsplan som är utvecklad i förhållande till organisationen och i den omvärld den befinner sig i, kommer lyckas bättre än en som varken är förankrad i organisation eller omvärld, precis som Dynes (1993) också nämner. Kommunikation i problemlösningsfasen kan upplevas svår att utforma eftersom det är många aktörer som behöver information. De ansvariga för att hantera krisen kräver mycket information för att kunna fatta beslut. I fasen är det viktigt att öva på hur kommunikation skall föregå så ansvariga för kommunikationen vet exakt vilka handlingar som behövs tillsättas och när (Brønn och Arnulf, 2014).

Kommunikation i krisloshningsfasen är kommunikationen som föregår i krisen. En kris för med sig stor osäkerhet. En god kommunikation är avgörande för utfallet i denna fas. I krisloshningsfasen gäller det att informera berörda aktörer. Det är därför viktigt att ha klara riktlinjer för hur kommunikation skall sändas. Det blir nödvändigt att använda ett språk som alla förstår och kan tolka (Brønn och Arnulf, 2014). Värdet av kommunikation under en kris är på många sätt påverkad av den kommunikation som blev utsänd innan den oönskade händelsen. Brønn och Arnulf (2014) menar att det viktigaste är att vara proaktiv när man är utsatt för risker som kan resultera i en kris både när det gäller kommunikationsåtgärder och när det gäller riskreducerande åtgärder. Den bästa formen av kommunikation är den kommunikation som förhindrar en kris, gärna i och med att en organisation blir uppmärksam på ett problem som kan lösas innan händelsen utvecklas till en kris (Brønn och Arnulf, 2014).

3.7.3 Kriskommunikationsplan

Varje organisation bör ha en kriskommunikationsplan där kommunikation före, under och efter krisen blir behandlad. Att inte ha en sådan plan kan bara det leda till en kris (Brønn & Arnulf, 2014). Planen för kriskommunikationen kan heller inte leva sitt eget liv. Den måste vara förankrad och väl integrerad i den övriga krisplanläggningen (Flodin, 1999).

Sverige arbetar efter tre principer som handlar om samhällssäkerhet och beredskap: ansvar, närhet och likhet. DSB (2014) pekar särskilt på att dessa principer är lika viktiga i ett kriskommunikationsperspektiv som när det handlar om andra samhällssäkerhets-aspekter.

Flodin (1999) menar att det är omöjligt att exakt beskriva hur en kriskommunikationsplan skall se ut eftersom alla myndigheter, verksamheter och organisationer har olika uppdrag.

Poängen med planen är att den ska botten i de faktiska omständigheter som finns, och de specifika omständigheter vad gäller aktörer, samarbetspartners, riktlinjer och instruktioner som gäller för varje myndighet och organisation.

Kriskommunikationsplanen bör, gemensamt för vilken aktör det än gäller, byggas på tidigare erfarenheter. DSB (2014) skriver i handledningsdokumentet *Risiko og krisekommunikasjon* att en kriskommunikationsplan bör ta utgångspunkt i redan skrivet material, rapporter, undersökningar och ROS-analyser. Det är viktigt att planen tar utgångspunkt olika scenarier och fortsätter utveckla och bedöma nya scenarier. Det är viktigt att dessa senare blir inkluderade i den redan befintliga överordnade kriskommunikationsplanen. Utöver de scenarier som skisserats är det också viktigt att se på följder av händelserna. Till exempel hur kommunikation kan fungera om strömförsörjningen ligger nere eller om händelsen inträffar när inte ordinarie personal är på plats. Här bör organisationen ta utgångspunkt i den nationella riskbild som gjorts för det specifika landet. Det är viktigt leta både högt och lågt i denna typ av scenariobeskrivning, eftersom en kris för en verksamhet kan vara att en anställd omkommer medan det för befolkningen är en kris om en stor brand bryter ut (DSB, 2014).

I likhet med DSB (2014) menar Quarantelli (1996) att en kriskommunikationsplan bör innehålla flera aspekter samt inneha förmågan att se framåt och förutse nya kriser och problem. I artikeln *The future is not the past repeated: Projecting Disasters in the 21st Century from Current Trends* skriver Quarantelli (1996) att det är problematiskt att myndigheter och organisationer bara ser på det som inträffat och inte på framtida hot. Han argumenterar vidare för att organisationer som utarbetar kriskommunikationsplaner och har varit utsatta för en kris ofta utgår ifrån liknande typer av händelser när de skall utarbeta nya krisplaner, vilket gör att de utesluter många händelser som kan vara potentiella kriser (s.228). Att se framåt kan för exempel innebära att se gränsöverskridande eller att se på kriser som inte resulterar i förlust av människoliv utan ett sammanbrott i informationstekniska system eller liknande (Flodin, 1999). Myndigheter bör ha som intresse att upprätthålla tillit från befolkningen. En kris där det informationstekniska systemet sviktar kan minska tilliten hos de drabbade och i sin tur göra myndigheten i sämre stånd till att tackla eventuella nya kriser som uppstår (Flodin, 1999).

Samtidigt som det är viktigt att ha en kriskommunikationsplan får det heller inte råda kaos om planen inte går att följa. Myndigheterna är pålagda att ha en kriskommunikationsplan. Men de måste också vara förberedda på att planen inte fungerar när krisen väl inträffar. De övningar

som gjorts, och de planer och strategier som tagits fram kan omkullkastas. Komplexiteten i händelsen är ofta avgörande i hur planen kan fungera. Flexibilitet och kreativitet såväl som improvisation är mycket viktigt i arbetet med kriskommunikation i alla faser (Flodin, 1999).

DSB (2014) menar att det kan vara en fördel för en kriskommunikationsplan om man frågar invånarna genom till exempel en kvantitativ frågeundersökning vad de upptagna att få veta och hur de vill att denna typ av kommunikation skall kommuniceras. Insamlad och analyserad data kan då bilda grundlaget för vidare utarbetning med planen. De kommunala ROS-analyserna i både kommunal men också egna verksamheten bör ligga som en annan bärande sten i uppbyggnad av en god kriskommunikationsplan.

3.8 Sammanfattning

I teorikapitlet har det redogjorts för definition, kategorisering och krishanteringsfaser för att en bredare förståelse för hur kriser kan uppkomma och förstås. Både organisationer och människor kan ha olika förväntningar på hur krisen kan och skall hanteras. Schneiders (1995) teoribidrag presenterar en förklarande om glappet mellan de byråkratiska och mänskliga normer som uppkommer ifrån ett informationsbehov.

I teorikapitlet har också Turners studie av latent fel presenterats för att förklara vilka organisatoriska faktorer som kan bidra till att en kris inträffar. Studien pekar bland annat på informationsbehov och en förminskning eller förkastning av risker inom organisationen som exempel på latent fel.

En kriskommunikationsplan, för att hantera händelser både innan, under och efter en kris bidrar till att underlätta arbetet med informationsspridning. Därför blir det till sist redogjort för hur en sådan kriskommunikationsplan kan utarbetas och vilka aspekter som är viktiga att se på.

4. Metod

Kapitlet redogör för valt sätt att samla data till uppsatsen. Insamling av material till uppsatsen är gjord både kvalitativt och kvantitativt för att besvara problemställning och forskningsfrågor. Vidare diskuteras de fördelar och nackdelar som finns med valda metoder, samt hur analys och tolkning har gjorts för att kunna presentera resultaten. Avslutningsvis klarläggs begränsningar kring insamlat material. Validitet, reliabilitet och etiska hänsyn blir belysta.

4.1 Forskningsdesign

Utgångspunkten för en empirisk undersökning är som regel ett tema man vill se närmare på och undersöka (Jacobsen, 2015). Studien ämnar se på kriskommunikation på Gotland. Som problemställningen presenterades i inledningen lyder den *"Hur säkras Gotlands befolkning information under en kris?"* och har följande forskningsfrågor:

1. *Hur arbetar och samverkar Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland kring kriskommunikation?*
2. *Hur fungerar kriskommunikationen till Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland i en akut händelse?*
3. *Överensstämmer Region Gotlands sätt att sända information med befolkningens sätt att motta information?*

Problemställningen och forskningsfrågorna avgör vilken typ av undersökningsupplägg som bör användas. Det samma gäller också för insamlandet av empiri (Jacobsen, 2015). För att kunna svara på problemställningen och forskningsfrågorna är studien en case studie. Blaikie (2010) förklarar metoden som en studie där resultatet bidrar till att få en ökad förståelse över en grupp, en organisation, sociala eller kulturella fenomen. Case-studien är också avgränsad i tid och rum. Uppsatsen handlar om hur kriskommunikation föregår idag på Gotland. Data som är insamlad, är hämtad genom intervjuer med anställda inom Region Gotland, Länsstyrelsen på Gotland och elever. Dokumentanalys och kartläggning av Sveriges länsstyrelser och kommuners aktivitet på sociala medier har också gjorts för att samla information. Den kvantitativa datainsamlingen är gjord genom en enkät till ett urval av Gotlands befolkning. Biträdande rektor och anställda inom MSB har kontaktas på mail för konkreta frågor.

Casestudier ger, enligt Jacobsen (2015), tjocka och fylliga beskrivningar av hur något är eller hur något fungerar. Genom avgränsning i tid och rum kan man få fram en verklighetstrogen beskrivning. Dessutom kan studien bidra till förklaring kring vilka mekanismer som ligger till grund för de specifika beslutningarna som en organisation tar eller har tagit.

Case studien används i detta sammanhang som ett verktyg för att få en förståelse över hur Region Gotland, Länsstyrelsen på Gotland, Elever och befolkning använder informationskanaler för att hämta och lämna information under en krishändelse. En case studie använder forskningsfrågor som innehåller Hur och Varför-frågor, vilket är i tråd med presenterade frågor (Yin, 2014).

4.1.1 Forskningsstrategi

Jag har valt att använda en deduktiv forskningsstrategi. Den deduktiva forskningsstrategin skapar genom teori förväntningar om hur verkligheten ser ut, för att så samla empiri och kunna undersöka om det finns samstämmighet mellan dessa (Jacobsen, 2015). Blaikie (2010) menar att strategin inte letar efter sanningen men i stället kan förstås som en av flera förklaringar på det som undersöks. Om den tillmötesgår forskningsmålet med uppsatsen tillfredsställer författarens mål och producerar meningsfullt innehåll kan det förstås som godtagbart tills något bättre framkommer. Den deduktiva forskningsstrategin fungerar bäst när problemställning och teori är utvald. Risken finns dock att forskaren blir blind och bara ser efter likheter med teori vilket är viktigt att jag tar hänsyn till (Jacobsen, 2015).

För att kunna svara på forskningsfrågorna har det tillämpats metodtriangulering, det vill säga användning av olika forskningsmetoder. Kvalitativa intervjuer har genomförts för att samla information om hur Region Gotland och Länsstyrelsen arbetar och säkrar att nödvändig information kommer fram till befolkningen samt för att få en förståelse av hur eleverna upplevde skolhotet den 23 oktober. I tillägg har användningen av sociala medier, bland Länsstyrelser och Kommuner också kartlagts.

För att undersöka hur befolkningen på Gotland samlar information under en kris valdes en kvantitativ forskningsmetod vilket är en tidseffektiv metod. Intervjuer med befolkningen hade varit för tidkrävande. Yin (2014) beskriver en case studie som inte bara en form för kvalitativ forskning, utan också en mix av både kvalitativ och kvantitativ forskning även om den kvalitativa metoden är den strategi de flesta inom case studierna använder.

4.2 Datakällor

Halvorsen (2008) delar in datakällor i två olika typer; primärdata och sekundärdata.

Primärdata är den data som forskare har samlat in själva genom en eller flera datasamlingsmetoder. Detta arbete använder som nämnt både kvalitativ och kvantitativ forskningsmetod. Sekundärdata förstås som data inhämtat från andra forskningar samt skrivet material såsom dokument och rapporter utgivet av till exempel MSB.

4.2.1 Dokumentanalys

Utöver egna forskningsintervjuer och kvantitativ insamling av data genom enkäter har dokumentanalys också använts. Dokumentanalys har använts eftersom det varit intressant att se på vad tidigare forskning resultat. Det har också varit nödvändigt eftersom kontakt med MSB inte etablerats mer svar på mail. I tillägg har andra dokument också analyserats (se tabell 1). Rapporter och analyser som är skrivna av MSB har använts för att få fram en översikt av hur myndigheten presenterar sociala medier och vilka ansvarsroller de menar är viktiga. Andra dokument är skrivna av både Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland.

Titel	Utgiven av	År	Hämtad från	Typ av data
Skriva i Sociala medier- i händelse av kris	MSB	2014	Beställd från msb.se	sekundär
Sociala medier i övningar	MSB	2011	Beställd från msb.se	sekundär
Krissamverkan	Länsstyrelsen Gotland	2015	Internet (msb.se)	sekundär
Kriskommunikationsplan Gotland	Region Gotland	2016	konfidentiell	sekundär
För din trygghet på Gotland	Region Gotland	2015	Internet (regiongotland.se)	sekundär
Risk och sårbarhets analys Gotland	Länsstyrelsen Gotland	2014	lansstyrelsen.se/gotland	sekundär
Länsstyrelsens samordningsansvar	MSB	2011	Beställd från msb.se	sekundär
Nyhetsmediernas funktioner	Göteborgs universitet	2014	Internet (gu.se)	sekundär

Tabell 1. Lista över dokument som blivit analyserad under arbetet.

Vid analys av dokument skrivna av andra är det viktigt att tänka på att det kan finnas en annan avsikt med dokumentet än det uppsatsen använder det till (Halvorsen, 2008).

I forskningsrapporter, som *Nyhetsmediernas funktioner*, kan endast resultaten läsas.

Författarna av artikeln har också analyserat rådata och skrivit sin tolkning till resultaten av forskningen. Resultat och analys av data är skraddarsydd för just den problemställningen och forskningen som är gjord, inte denna studie (Jacobsen, 2015, s. 171). Ålder på dokument kan också vara av avgörande betydning. Studier gjorda på informationsinhämtning under en kris kan ha förändrats i och med den teknologiska utvecklingen (Jacobsen, 2014). Det visar till exempel sociala medier som har haft stor inverkan på informationssamhället de senaste åren (Westlund, 2014, s. 213). Rapporter och forskningsresultat gjorda för många år sedan kan

därför inte räknas som fullt pålitliga och relevanta för uppsatsen, då kanaler som sociala medier inte var lika aktuella som idag (Jacobsen, 2015).

4.2.2 Intervjuer och val av informanter

I uppsatsen har kvalitativa forskningsintervjuer genomförts. Metoden för den kvalitativa forskningsintervjun har varit halvstrukturerad (Kvale, 1997). I arbetet med hanteringen och utarbetning av kriskommunikation på Gotland har intervjuer med Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland gjorts. För att förstå hur hotet mot skolan upplevdes av eleverna har det också där genomförts intervjuer. Intervjuerna som är genomförda vid både Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland är genomförda med anställda inom krisberedskap. De innehar kunskap och information om kriskommunikation vilket är avgörande för att kunna samla pålitligt material till arbetet. Informanterna kan därför kallas nyckelinformanter (Halvorsen, 2008). Intervjuerna genomfördes på respektive informants arbete. Eleverna som intervjuades vid Wisbygymnasiet kontaktades först via sociala medier för förfrågan om medverkan. Eleverna var positiva till att låta sig intervjuas. Intervjuerna genomfördes på Wisbygymnasiet. Syftet med de kvalitativa forskningsintervjuerna är att erhålla kvalitativa beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening (Kvale, 1997, s. 117).

Forskningsintervjun kan ses på som en mellanmänsklig situation, ett mänskligt samspel där kunskap utvecklas genom dialog. Samtidigt är samtalet i en forskningsintervju inte ett ömsesidigt samspel mellan deltagande parter. I en forskningsintervju råder det en bestämd maktsymmetri: det är intervjuaren som definierar situationen, introducerar samtalsämnen och styr genom ytterligare frågor intervjuförloppet (Kvale, 1997). Till hjälpmedel under insamlingen av kvalitativ data användes diktafon och intervjuguide.

Intervjuguiden blev upprättad tematiskt med utgångspunkt i presenterad teori, i likhet med deduktiva forskningsstrategin. De teoretiska föreställningarna låg till grunden för intervjuerna och analysen. När det används tematiskt intervjuguide blir ofta de spontana beskrivningarna och reaktionerna uteblivna. Detta kan föra till att det blir lättare att analysera svaren i ett senare skede, samtidigt kan iakttagelser, känslor och egna erfarenheter utebli (Kvale, 1997). I intervjuguiden för Länsstyrelsen, Region Gotland och studenterna från Wisbygymnasiet delades frågorna upp i olika kategorier för att lättare kunna få en översikt över olika teman, men också för att få ett så helhetligt och uttömmande svar som möjligt (Kvale, 1997).

Titel	Organisation
Beredskapschef	Region Gotland
Handläggare kris & beredskap	Länsstyrelsen Gotland
Elev	Wisbygymnasiet
Elev	Wisbygymnasiet
Elev	Wisbygymnasiet
Elev	Wisbygymnasiet

Tabell 2. Översikt över personer som intervjuats under arbetet.

Personer från MSB och den Biträdande rektorn på Wisbygymnasiet har också kontaktats för att svara på frågor via mail. Nackdelen med att inte intervjua personerna, i likhet med de andra informanterna, är att det kan förekomma missuppfattningar (Jacobsen, 2015). I studien är dock inte de svaren som de tillfrågade personerna det som uppsatsen bygger på, endast för att avklara specifika frågor.

För en ökad förståelse och möjligheten att se hur resten av Sveriges kommuner och länsstyrelser valt att använda sociala medier i kommunikationssyfte har en kartläggning av Facebook och Twitter gjorts. Alla Sveriges 290 kommuner och 21 Länsstyrelser kartlades. Metoden som användes sökning på respektive medium efter kommun och länsstyrelse. Om inte kommunen eller länsstyrelsen fanns representerade, undersöktes respektive hemsida efter information kring vilka informationskanaler de valt att bruka. Resultatet blev sedan nedskrivet i Excel för att underlätta analys. Antalet följare på sociala medier har inte räknats med. Aktivitet och närvaro på mediet var centralt. Om länen eller kommunerna bara var medlemmar på mediet, utan att vara aktiva, kategoriserades detta som Nej.

4.2.3 Enkät

Ett frågeformulär, eller enkät, som skickas ut kan enligt Jacobsen (2015) anses vara en sluten form av datainsamling. För att kunna göra en enkät som blir relevant måste tema, frågor och svarsalternativ vara klart. Enkätundersökningen kräver därför att forskaren har större förkunskap om det som skall undersökas.

Målet med enkät-undersökningen är för uppsatsen att få en indikation och förståelse för vilka informationskanaler som Gotlands invånare skulle välja att använda under en kris. På grund av kostnadsmissiga och tidsmissiga aspekt, föll valet på att låta ett urval av befolkningen svara på enkäten. Om uppsatsens mål varit att få ett representativt svar från befolkningen hade det krävt att det urval som gjordes representerade Gotlands befolkning (Trost, 2001).

Representativitet kräver ett rätt fördelat antal personer ur varje målgrupp. Detta är ett

tidskrävande arbete och svårt att utföra när bekvämlighetsurval är valt som insamlingsmetod. Även om inte utdraget är representativt för att bedriva och analysera kvantitativt, så finns det ändå ett kvalitativt ändamål som är värdefullt (Trost, 2001). Resultaten i enkäten ger en indikation om hur befolkningen samlar information.

Metoden som valdes för genomförandet av enkäterna var bekvämlighetsurval men också snöbollseffekten (Trost, 2001). Utdelning av enkäter gjordes i december 2015. Enligt Jacobsen (2015) kan den kvantitativa informationssamlingen också kallas för en personlig, standardiserad intervju. Det finns en personlig kontakt mellan forskaren och respondent eftersom forskaren själv delar ut enkäten och också kan svara på eventuella frågor kring enkäten eller forskningsprojektet. Alla 77 utdelade enkäter besvarades. Jacobsen (2015) menar att det personliga mötet mellan respondent och forskare är en stor fördel för svarsprocenten då eventuella frågor kan besvaras.

4.3 Dataanalys

Analys av data går ut på att kategorisera insamlad information med sikte på att beskriva de fynd som gjorts. För att svara på forskningsfrågorna och problemställningen så blir forskaren tvungen att utelämna rådata som inte är relevant för nämnda problemställning. Analysen av insamlad data och hur detta arbete skall fortgå bestäms ideellt sätt innan forskningsdesign och datainsamlingen startar. I början av arbetet valde jag metodtriangulering. Information och insamlad data från informanterna bildar grunden för det som ska analyseras (Halvorsen, 2008).

Intervjuerna med informanterna vid Region Gotland, Länsstyrelsen och eleverna vid Wisbygymnasiet transkriberades. Metoden användes för att lätt kunna dela upp inspelat material och kategorisera denna, vilket bidrar till klar översikt över informanternas svar. Halvorsen (2008) kallar detta för delanalys, där analysen tar för sig olika delar i avsnitt. En utmaning med för analysen är att läsaren inte kan veta hur representativa eller typiska citaten är för de utvalda. I empirikapitlet blir det därför viktigt att skilja på individernas svar, vilket har gjorts enligt tabell 2.

Kartläggningen av användning av sociala medier i andra kommuner och län gjordes som nämnts genom kvalitativ insamling. En närmare analys av hur och till vad respektive kommun och länsstyrelse använder de två medierna till har inte gjorts. Enkätundersökningen

analyserades genom att kategorisera och föra in svar och svarsalternativ i Excel för att sedan kvalitativt analysera detta genom tabeller och figurer. I resultatanalysen från enkäten var intresset inriktat mot frekvensfördelning, det vill säga hur många personer som hade svarat de olika svarsalternativen. För bättre översikt blir resultatet presenterat genom siffror i procent och i diagram (Halvorsen, 2008). Enkäten kan inte sägas ge en djupare förståelse för varför det urval av Gotlands invånare svarat som de gjort. När en enkät görs, likt den som är gjord i detta fall måste forskaren nöja sig med att mäta enkla förhållanden. De enda svaren som fås, är från de frågor som ställs (Jacobsen, 2015).

Effekten av undersökningen är en påtryckande faktor som kan påverka slutresultatet av forskningen. Utformandet av svarsalternativ och hur frågorna ställs kan misstolkas eller inte läsas korrekt av de svarande. Detta kan leda till svar som är ett resultat av själva enkäten istället för ett mått på vad folk faktiskt ha gjort eller inte (Jacobsen, 2015).

4.4 Pålitlighet och giltighet

I avsnittet förklaras kort vad som menas med reliabilitet och validitet för datainsamlingen och vad som kan påverka detta i de valda datainsamlingsmetoderna.

4.4.1 Reliabilitet

Reliabilitet hänför sig till forskningsresultatens konsistens, alltså pålitlighet (Kvale, 1997).

Undersökningseffekt är en av de vanligaste påverkande faktorerna på insamling av data. De fynd som framkommer kan vara orsakade av forskaren själv. Effekten är vanligast vid intervjuer och kallas då för intervju effekt. Det går att öka reliabiliteten genom att låta två oberoende forskare ställa samma frågor och jämföra intervjun för att se om olikheter framkommer. Skulle detta inte vara fallet kan det anses att det resultatet har reliabilitet, alltså trovärdighet (Jacobsen, 2015). Samtidigt kan det vara svårt i kvalitativa intervjuer att testa reliabilitet eftersom informanterna då redan blivit intervjuade och kan omformulera sig. I den kvantitativa forskningen är det lättare att undersöka denna effekt (Halvorsen, 2008). I studien har transkribering använts, istället för att låta en oberoende forskare ställa samma frågor. Genom att skriva ner intervjun och sedan skicka detta till informanterna kan forskaren öka trovärdigheten. Informanten får då chans att ändra, eller rätta till, de uttalande som inte stämmer (Jacobsen, 2015).

Under den kvantitativa datainsamlingen, enkäten, finns det effekter som kan påverka reliabilitet med tanke på enkätens utformning, ordval och ordvändningar (Jacobsen, 2015). För att stärka reliabiliteten, testades därför enkäten på tre personer innan den delades ut. De

tre personerna kunde då ge återkoppling om det var något i enkäten som de inte förstod (Trost, 2001). På så sätt stärktes enkätens reliabilitet. Om personer missuppfattar frågorna så är inte bara reliabiliteten låg utan också validiteten.

Ytterligare effekter som kan påverka kvantitativ metod är att svarsalternativen innan undersökningen redan är satta. Metoden gör att det blir svårt för de som svarar på enkäten att tillföra eller tillägga mera information än den de kan kryssa i på enkäten. Undersökningen definierar vad som är relevant av information att avge, medan den som undersöks endast kan svara på redan förhandsbestämda frågor och alternativ (Jacobsen, 2015). Det finns därför en stor risk att en kvantitativ metod för datainsamling kan bli mer verklighetsfrånvärd än en kvalitativ, speciellt om det finns stort avvikelse mellan hur forskaren och de undersökta uppfattar verkligheten. Viktigt är att komma ihåg och reflektera över de begränsningar som finns i studien eftersom dessa kan komma att påverka slutresultatet (Jacobsen, 2015).

Ytterligare faktorer som kan påverka reliabiliteten under insamlingen av data är slarvigt dokumenterad informationen från intervjuerna. Inspelning av intervjuer, med hjälp av diktafon, har därför använts för att utesluta sådana fallgropar (Jacobsen, 2015). Detta gjordes också för att kunna behålla fokus på personen som pratade och att slippa avbryta eller pausa för notat.

4.4.2 Validitet

Validitet hänför sig i vanliga ordböcker sig till sanningen och riktigheten hos ett yttrande. Ett giltigt argument är hållbart, välgrundat, försvarbart, vägande och övertygande (Kvale, 2007, s. 215). Valet av undersökningsdesign och strategi ger olika konsekvenser för undersökningens giltighet, det vill säga validiteten på forskningen. Det är viktigt att hela tiden ställa sig frågan om hur bra undersökningsupplägget passar problemställningen. Frågorna som är förknippade med denna typ av giltighet är först och främst knutna till intern och extern giltighet där

- Intern giltighet är i hur stor grad beskrivningen av en undersökning ger är sann eller verklighetsnära och hur vida det finns täckning i data för konklusioner knutna till orsak och påverkan.

- Extern giltighet är i hur stor grad man kan generalisera de fynd man fått fram i empirin (Jacobsen, 2015).

En svaghet med vald case studie metod är att studierna är svåra att generalisera statistiskt, det vill säga att överföra information från ett case till ett annat. Resultaten kan endast sägas finnas på grund av den omgivning och de uppfattningar som finns på Gotland. Enkelcasestudier är heller inte avsett för att kunna etablera kausala sammanhang. I en sådan här typ av forskning

har forskaren som inhämtar data, ingen eller väldigt liten kontroll över vilka andra förhållanden som kan tänkas ha producerat den observerade effekten (Jacobsen, 2015).

Att fastställa intervjustiftens validitet är mer komplicerat än att försäkra sig om dess reliabilitet. Datainsamlingsmetoden kommer påverka datas giltighet. Det kan nämligen diskuteras om själva datainsamlingsmetoden är ägnad för den problemställningen som är presenterad (Jacobsen, 2015). Genom att använda tidigare insamlad data genom bruk av dokumentanalys, i tillägg till att inhämta data genom intervju, kartläggning och enkät, kan det göras att jag kan validera fynden. Kombination av metoder är ideell (Jacobsen, 2015). När intervjuerna blivit gjorda har alla transkriberats och skickats tillbaka till respondenterna. På så sätt kan validiteten öka, eftersom informanterna då kan gå igenom materialet och ändra eller ytterligare förfinas de svar de kommit med.

I de kvalitativa forskningsintervjuerna användes diktafon. På detta sätt har missförstånd kunnat minimaliseras. Under arbetets gång har informanterna kontaktats om det varit något som varit oklart eller om det varit behov för fördjupade svar inom ett område.

I den kvantitativa undersökningen, enkäten, deltog 77 personer. Den externa validiteten, i vilken grad man kan säga att resultaten är giltiga för alla invånare på Gotland, är svår att styrka. Det är viktigt att påpeka att det heller inte varit uppsatsens avsikt. Med enkätundersökningen var det intressant att se vilka indikationer enkäten gav och om de stämde överens med förväntningar från Region Gotland. Extern validitet blir svår att styrka, då varken urval av respondenter eller de svarande inte representerar Gotlands befolkning (Jacobsen, 2015). R

4.5 Etiska hänsyn

De grundläggande etiska riktlinjer för forskning slår fast att varje individ som undersöks har rätt att få information om undersökningen samt till individens frivilliga samtycke till deltagande. Det är också viktigt att den frivilliga deltagelsen är baserad på att den som undersöks vet om vilka faror och vinster som finns med att vara och delta i undersökningen (Halvorsen, 2008). Under de intervjuer och datainsamling genom enkätsvar har de svaren som inkommit baserats på kompetens, frivillighet, full information och förståelse.

Under alla intervjuer har det framgått vilka avsikter som funnits med intervjuerna samt en presentation av arbetet i skriftlig form. I intervjuer med Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland har intervjuguider skickats via mail innan intervjuerna genomförts.

Enkäten som delats ut har föregåtts av frivillighet. Det har inte funnits något tvång på att svara. Under den kvantitativa insamlingen informerades respondenterna om avsikten med enkäten. Fritt samtycke blev inhämtat (Jacobsen, 2015).

För att säkerställa persondata i den kvalitativa datainsamlingen har det i uppsatsen inte tagits hänsyn till vilket kön eller ålder respondenterna har (Jacobsen, 2015). Gotland är litet, med ett fåtal anställda inom beredskapsenhet vid organisationerna. En enkel sökning kan avslöja vilken person som intervjuats om ålder och kön avslöjas. Det har heller inte för arbetet varit relevanta faktorer som påverkar svaret. Nedan visas de förkortningar som används vidare i uppsatsen.

Organisation	Förkortning
Region Gotland	RG
Länsstyrelsen Gotland	LS
Elev	Elev1
Elev	Elev2
Elev	Elev3
Elev	Elev4

Tabell 3. Förkortningar som används vidare i uppsatsen.

5. Empiri

I kapitlet empiri presenteras fynd och resultat från den insamlade data som blivit gjord för att belysa problemställningen ”*Hur säkras Gotlands befolkning information under en kris?*”.

Kapitlet är uppdelat i avsnitt där först intervjuer med Länsstyrelsen på Gotland Region Gotland läggs fram. De två avsnitten har samma struktur och uppbyggnad. Därefter kommer resultat från kartläggningen av sociala medier bland Sveriges kommuner och länsstyrelser visas och analyseras.

Vidare i kapitlet blir skolhotet den 23 oktober 2015 belyst genom intervjuer med elever på Wisbygymnasiet. Till sist blir enkätens resultat presenterad. Enkäten är indelad i två delar. Resultaten från enkätens första del blir presenterad för att sedan redogöra för innehållet i broschyren *För din trygghet på Gotland*. Därefter presenteras resultat från del två då frågorna är kopplade till broschyren.

5.1 Länsstyrelsen

För att förstå hur Länsstyrelsen på Gotland arbetar med beredskap och kriskommunikation är LS svar presenterade i delar och under avsnitt, vilket bidrar till att få en tydlig och klar översikt.

5.1.1 Ansvar

På länsstyrelsen på Gotland arbetar tre personer med kris och beredskapshandläggning.

Länsstyrelsens uppgifter, plikter och ansvar inom krisberedskap finns lagstadgat i förordningen om krisberedskap och höjd beredskap (MSB, 2011a). Den säger bland annat att Länsstyrelsen har som uppgift att ”*inom sitt geografiska område vara en sammanhållande funktion mellan lokala aktörer (...) och den nationella nivån*” (ibid).

I Lagen om skydd mot olyckor 2003:778 (Riksdagen, 2003) står det att Länsstyrelsen genom rådgivning och information skall stödja och informera kommunerna i deras verksamhet. Därtill kommer också Länsstyrelseinstruktionen 2007:825 (Riksdagen, 2007). I förordningen står det fastsatt vilka uppgifter och hur Länsstyrelsen skall förvalta sitt uppdrag. Länsstyrelsen fungerar som regeringens förlängda arm ut i kommunerna vilket innebär att det är Länsstyrelsen som ser till att lagar och regler som blir fastsatta av regeringen också följs av kommunerna.

I Sverige får alla kommuner statligt bidrag för att arbeta med krisberedskap enligt Lagen om Extraordinära Händelser 2006:544 (Riksdagen, 2006b). Länsstyrelsens uppgift är att se till att

dessa medel som kommunerna fått används fastsatta mål, om detta inte tillfredsställs kan Länsstyrelsen dra in stödet.

Krisberedskapsförordningen 2015:1052 (Riksdagen, 2016), som blivit omgjord och tillsatts kraft 1 april 2016, är ytterligare en förordning som Länsstyrelsen arbetar efter. I förordningen beskrivs uppgifterna med bland annat ord som samverkan, samordning, Risk och sårbarhetsanalys, utbildning och övning, ansvar, ledningsfunktion, rapportering, bevakningsansvarighet, informationssäkerhet och verkställighet.

Den nya förordningen har till skillnad från den utträdande också lagt till civilt försvar som ett ansvarsområde för Länsstyrelsen. Detta innebär för Gotlands del att den nedlagda militära verksamheten kommer återuppstå. Anledningen till en återuppståndelse för det civila försvaret är det geografiska området som Gotland befinner sig i, och som genom historien också framkommit¹, gjort att regeringen menar att det finns ett ökat behov för upprustning av beredskapen på ön.

LS: ”Efter de senaste händelserna runt omkring i världen, och att man har pekat ut Gotland till att ha en säkerhetspolitisk betydning eftersom vi är den närmaste grannen till länderna i öst så har det beslutats att vi ska få ett stridsvagnskompani och ett mekaniserat kompani till Gotland. Kontrollerar man Gotland kan man styra vad som sker i Östersjön. Sedan 1600-talet har Gotland varit ett eget län. Det är svårt att få något annat län att ha så bra översikt på oss som när vi är egna. Det gäller inte bara just om säkerheten men också om andra värden och miljö, Gotland är väldigt rikt på till exempel kulturarv”.

Uttalandet från Länsstyrelsen kan förstås som att samhället är i ändring och det säkerhetspolitiska läget har förändrats. Upprustningen av det civila försvaret kan genom denna förstärkning inte bara anses vara positiv för den säkerhetspolitiska beredskapen på Gotland. Den kan dessutom bidra som resurs under andra former för påkänningar på Gotland, som göra att den normala verksamheten blir störd. Fler resurser som blir stationerade på Gotland bidrar till att koordinering av beredskap kan ske snabbare än om det skulle behövas flygas in från övriga Sverige.

¹ Gotland har sedan 1200-talet varit central i handel av varor mellan intilliggande länder.

² MSB är en sammanslagning år 2009 av räddningsverket i Karlstad, styrelsen för psykologiskt försvar och krisberedskapsmyndigheten.

5.1.2 Krisberedskap

I länsstyrelsen finns det två beredskapsnivåer som används i arbetet med krisberedskap. Vid en normal olycka där det inte krävs någon ytterligare samordning än den som redan finns i ansvarig kommunen och deras räddningsinsatser benämns det som normalläge. Ingen ytterligare koordinering mellan andra aktörer behövs.

Vid en störning som avviker stort och som påverkar samhällets viktiga funktioner så benämns det som en kris. Det är upp till den personen som arbetar som Tjänsteman i Beredskap (TiB) eller Vakthavande befäl (VB) att bestämma om och i så fall när inkallelse av andra aktörer ska ske. Gotland, som är Sveriges största ö och ligger ungefär 100 kilometer ut från Sveriges kust har dock lite annorlunda förhållanden än övriga län i Sverige.

LS: ”Det speciella med Gotland är att vi har ett län och en kommun, vilket innebär att det är samma antal människor och samma område. Nedfällt i ansvarsprincipen ligger det en grund i att det är kommunen som i första hand skall hantera situationen. Det är Region Gotland som har det övergripande ansvaret för händelsen och det är också de som kommer bli påverkade i störst grad. Vi i Länsstyrelsen har inga flera resurser än att vi i högre instans kan få hjälp uppifrån för samverkan med andra kommuner utanför länet, eller myndigheter för ytterligare resurser.”

En händelse som inte kan hanteras med hjälp utifrån externa aktörer gör att Länsstyrelsens uppgift som samordnade av resurser i länets kommuner inte blir lika aktuellt som i övriga Sverige. Om en händelse skulle inträffa, som kräver resurser utom kommunens redan befintliga kan kommunen be om hjälp från Länsstyrelsen. Därmed tas händelsen upp på länsnivå för att få tillgång på hjälp. Länsstyrelsens uppdrag blir då inte att samordna resurser utan bara ett led i själva kommunikationen med MSB eller andra aktuella myndigheter som kan bistå med ytterligare kapacitet.

Gotland har under de senare åren inte varit utsatt för en händelse som varit hanterad under kategorin kris, där allvarliga störningar på normal verksamhet inträffat. På grund av Gotlands geografiska område är ön ofta drabbad för hårt väder som exempelvis stormar vilket medför strömavbrott. Händelserna har dock kunnat hanteras med de existerande resurser och organisationer som finns på ön. De väderrelaterade händelserna är händelser som i förhand har kunnat förutspås och på så sätt har både Länsstyrelsen och andra aktörer på Gotland varit medvetna om vad som eventuellt kan inträffa och vilka konsekvenser det kan medföra. För att

underlätta hanteringen av eventuella avvikelser på vanlig drift har det genomförts samverkankonferenser för att stödja och bygga upp beredskapen.

5.1.3 Kriskommunikationsplan

Kriskommunikation och informationsöverföring är något som Länsstyrelsen anser behöver stärkas inom organisationen. Även MSB har påpekat att Gotland måste öka sin kriskommunikationskompetens. Därför har Länsstyrelsen anställt en person till inom kommunikation som arbetar med bland annat kriskommunikation. Det anses positivt att få en ytterligare resurs som kan bidra för att utarbeta en kriskommunikationsplan som är fungerande. Den idag existerande kriskommunikationsplanen är från 2010.

LS: ”Kriskommunikationsplanen som existerar idag har vi sett är i behov av uppdatering. För det första så har samhället förändrats sedan 2010 och dessutom är den otydlig. Den är för grundläggande för att man skall kunna använda den som en operativ plan i sin grund. Samtidigt som vi identifierat dessa hinder har vi också sett att sociala medier tagit mera plats och blivit allt viktigare. I den nya kriskommunikationsplanen måste vi bestämma oss för vilka kanaler vi vill använda och göra en ordentlig inventering på vilka möjligheter vi har.”

Än så länge ligger planerna för en den nya kriskommunikationen bara på diskussionsnivå. Länsstyrelsen menar att det viktiga för planen är att den är funktionell. Innan planen från 2010 hade Region Gotland och Länsstyrelsen en gemensam kriskommunikationsplan. Samarbetet avbröts på grund av att de har olika lagstiftningar att följa. Länsstyrelsen har fått tillfört medel för att slutföra detta arbete och det beräknas vara färdig 2018. Det som identifierats som viktigast att se på är vad kriskommunikation egentligen innebär under en händelse som verkar samhällsstörande på viktiga funktioner. Att samordna informationen blir extra viktig eftersom organisationen, i sådana kritiska situationer, vill undvika dubbla budskap. För att utarbeta en god kriskommunikationsplan kommer Länsstyrelsen att se på hur andra län löst sitt arbete med utformningen av nämnda plan men anpassa den efter gotländska strukturer och förhållanden. Informanten understryker att det är viktigt att se på vilka roller som är viktiga och vilka utmaningar och prövningar kan förekomma på Gotland bör handskas och arbetas med. Att se på hur andra län har utarbetat kriskommunikationsplanen kan också ge input på viktiga aspekter som inte får missas.

LS: ”En kriskommunikationsplan är inget nytt. Vi har en, men vi måste avklara vilka roller de involverade har och hur vi ska förmedla detta och också vad vi

vill förmedla. Kriskommunikation är något som måste vägas noggrant. All information vi ger ut, alla ord vi använder är viktiga att fundera över eftersom de kan missuppfattas, förstoras eller förminskas. Begreppet kris kan vara laddat för vissa personer, medan andra inte bryr sig med vilket ord man definierar en händelse.”

Att inte använda begrepp som kan vara värdeladdade för invånare och befolkning på Gotland är något som LS menar är speciellt viktigt. Befolkningen är från början skeptiska till myndigheter och har mindre förtroende för politiker och myndigheter. Information som då går ut till befolkningen, där Region Gotland och Länsstyrelsen inte är samspelade kan bidra till att förtroendet sjunker ännu mer, vilket man vill undvika. För att inte spä på med missförtroende vägs uttalanden som kan väcka anspänningar noga och de försöker också hela tiden förklara varför olika beslut tagits och på vilka grunder de tagits. Länsstyrelsen hoppas på så vis att de inger förtroende och att befolkningen förstår att de beslut som är tagna är gjorda för samhället och befolkningen bästa.

Länsstyrelsen har valt att inte arbeta med sociala medier i sin kommunikation med befolkningen på Gotland. Grunden till detta är hur myndigheten arbetar till vardags med handläggning och andra arbetsuppgifter som de är ansvariga för.

LS: ”Vi använder inte sociala medier under normala förhållanden. Vi kan därför inte börja använda sådana medier under en kris.”

Det finns heller inga planer inom den närmaste tiden att använda sociala medier som informationskanal. Under utvecklingen och utarbetningen med den nya kriskommunikationsplanen kommer Länsstyrelsen se om det finns behov för att börja använda sociala medier som ett verktyg. Men samtidigt så kräver mediet en del av dem som myndighet eftersom:

LS: ”Sociala medier är ett omedelbart verktyg. Det kommer finnas förväntningar från befolkningen att de skall få omedelbara svar från oss. Vi har i dagsläget inte sådana resurser. Skulle vi använda sociala medier så måste det finnas tydligt mandat, riktlinjer, rutiner och ansvar för denna typ av kommunikation.

Samtidigt som de har insett att samhället har förändrats och ny teknik har tagit vid så verkar myndigheten ändå hålla fast vid gamla strukturer eftersom LS också tillägger att det finns en tradition inom Länsstyrelsen att sociala medier inte varit aktuellt då de hanterat ärenden som har två, tre eller ibland flera månaders handläggningstid. Organiseringen av myndigheten har fram till idag inte varit gjord för att hantera den här direkta formen för medier.

Som nämnt har också MSB påpekat att Länsstyrelsen måste öka sin kriskommunikationskompetens. Genom ytterligare förstärkt kompetens inom nämnda område kan det också bli aktuellt att införa sociala medier som en form för informationskanal.

5.1.4 Sårbarhet

Det har de senaste åren inte inträffat någon händelse som kan benämnas som en kris vilket skulle kunna medföra en känsla bland både befolkning och bland krisberedskapspersonal och organisationer. Fenomenet är också något som LS har funderat över:

LS: ”Jag tror att vi är lite naiva här på Gotland. Vi har inga tsunamis, det förekommer varken jordbävningar eller epidemiutbrott. Detta kan göra att vi invaggas i en trygghet som kanske inte finns. Samtidigt har vårt samhälle förändrats när lagstiftningar har tagit bort funktioner som vi förr kunde hantera själva. Till exempel det här med att slakta djuren hemma istället för att köra dem till slakt. På så sätt har vi tagit bort en del av människans egen beredskap.”

Att Gotland är också en ö, bidrar till att en ökad sårbarhet eftersom det bara finns en hamn och det enda sättet att ankomma Gotland är via flyg eller båt. En naturhändelse som till exempel en storm gör att båtarna ställs in. Det medför också att de matleveranser som skall åka med båten blir påverkade. Just nu pågår det diskussioner om ytterligare en hamn till Gotland men det är en lång process med många intressenter involverade. LS tror också att det arbetet också inte heller snabbas på, på grund av att det just nu inte finns någon ökad hotbild mot varken Gotland eller Sverige som tillsäger att hamnen bör byggas med en gång för att säkra befolkningen. Ytterligare faktorer som är med och påverkar att inte platsen blivit utvald är på grund av att det är många involverade aktörer som har olika intressen i hur och vart hamnen byggs. Infrastruktur, näringsliv och arbetstillfällen vid en eventuell byggnation av hamnen är också viktiga element som diskuteras.

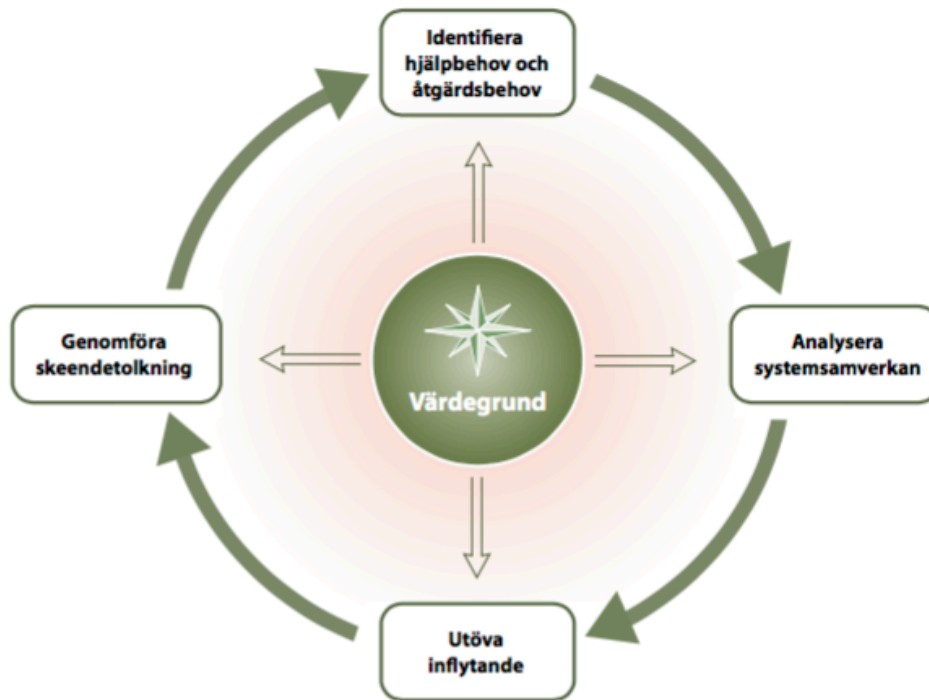
I ROS-analysen som Länsstyrelsen gav ut 2014 beskrivs några samhällsviktiga sektorer som myndigheten menar har en viktig betydelse för länet.

- Transporter till och från Gotland, framförallt en fungerande färjetrafik
- Energiförsörjningen från fastlandet
- Fungerande elektroniska kommunikationer
- Kommunalteknisk försörjning, framförallt dricksvattenförsörjning

- Livsmedel som har en direkt koppling till transporter (Länsstyrelsen, 2014)

Även i ROS-analysen påpekas alltså de fungerande elektroniska kommunikationsmedlen som viktiga på grund av att alla samhällsviktiga system är beroende av dessa.

5.1.5 Samverkan och samordning



Figur 8 . Länsstyrelsen är regionalt områdesansvariga och har därmed både lagstadgade och förordningar att arbeta efter och mot. En av dessa är samverkan mellan kommuner inom länet (MSB, 2011).

5.1.5.1 Samordning

I Länsstyrelsens roll och ansvar ligger det ett ansvar i att bidra till samverkan. Länsstyrelsen värdegrund, som ligger centralt i hur myndigheten skall arbeta, ligger vilande i Sveriges grundlag. I figuren ovan är värdegrunden i mitten och ska på så sätt genomsyra allt arbete. I rapporten av MSB (2011a) *"Länsstyrelsens samordningsansvar- ett koncept för samordning och inriktning vid stora olyckor"* formuleras centrala mål för hur samhället bör vara utformat och fungera.

Målen handlar om att värna om befolkningens liv och hälsa, värna om samhällets funktionalitet, värna om förmågan att upprätthålla grundläggande värden som demokrati, rättsäkerhet samt mänskliga och fria rättigheter.

Genom samverkan skall krisberedskapen minska riskerna för och konsekvenserna av allvarliga störningar, kriser och olyckor. De skall också trygga hälsan och den personliga säkerheten för barn, kvinnor och män. Dessutom bör den hindra eller begränsa skador på egendom eller miljö (s.8).

Länsstyrelsens arbete med samordning genomsyras alltså av den värdegrund och mål som Sverige har angående beredskap och säkerhet. Skeendetolkning är en av de uppgifter som Länsstyrelsen har. Kort förklarar går arbetet ut på att åstadkomma en förståelse av vad som håller på att ske både inom loppet av en kort men också lång tid då många konsekvenser av det som händer just nu kanske inte kommer att visas direkt utan genom ringverkningar. Skeendetolkningen ger stöd för att identifiera hjälpbehov och åtgärdsbehov som kan komma att behövas under en kris. Länsstyrelsen har som uppgift att bland annat se på vilka hjälpbehov som finns i samhället och dessutom vilken information som människor kan ha behov för, både direkt men också indirekt drabbade.

I det tredje steget görs en systemsamverkan. Detta innebär att få kunskap om hur de olika aktörerna arbetar både individuellt men också tillsammans. Exempel på uppgifter som är knutna till Länsstyrelsen i detta steg är att se på behovet kring en gemensam inriktning eller om det finns hjälpbehov som inte blivit åtgärdade.

Inflytandeprocessen är ett steg där länsstyrelsen skall fungera som en sammanhållande funktion på regional nivå. De primära uppgifterna för den sammanhållande funktionen är att utöva samordningsansvar och avgöra om det finns behov för en gemensam inriktning av agerande (ibid).

5.1.5.2 Samverkan

Som tidigare nämnt så har Länsstyrelsen enligt förordningen krisberedskap till uppgift att verka för att samverkan inom länet sker kontinuerligt (Riksdagen, 2016).

Samverkan mellan organisationer och myndigheter fungerar på Gotland i tre nivåer. Det finns ett krissamverkansråd som träffas fyra gånger om året. GotSam har två nivåer där arbetsutskottet är den ena nivån, vilka träffas en gång i månaden och så har de även en operativ nivå som träffas en gång i veckan.

NIVÅ 1: Krissamverkansråd- 4 gånger/året

NIVÅ 2: GotSam Arbetsutskott (planerar övningar, utveckling, utbildning och delar erfarenheter)

NIVÅ 3: GotSam Vecka (Ser på händelser, planerade evenemang den närmsta veckan)

Medlemmarna i de olika nivåerna är olika, men gemensamt är att Länsstyrelsen, Region Gotland, polisen, försvarsmakten och kustbevakningen är med i alla tre nivåer. Samverkan gruppen startades i början på 2000-talet när Lagen om Skydd mot olyckor trädde i kraft. LS menar att förutom det faktum att samverkan bidrar till att förhoppningsvis minska

konsekvenserna av en eventuell inträffad händelse så skapar det också relationer mellan aktörerna.

LS: *”Det bästa med vår samverkansgrupp är att vi känner varandra och får en relation till varandra. Det är mycket lättare att etablera kontakt när vi känner varandra.”*

Tanken bakom samverkansgruppen var att genom ett samarbete som detta skulle det bli lättare att upparbeta ett samarbete även i vardagen och på så sätt även underlätta vid en kris. Samordning mellan kommuner blir inte lika aktuellt som det gör i andra län eftersom det bara finns en kommun under länsstyrelsen. LS menar därför att det därför är av yttersta vikt att ansvarsroller hos både kommun och länsstyrelse är avklarade innan en kris inträffar både vad gäller samordning och samverkan mellan aktörer.

När kommun och länsstyrelse arbetar så nära varandra och har en så pass god personkännedom som de anställda inom krisberedskap vid länsstyrelsen och kommunen finns det en viss prövning i att de samtidigt har olika roller.

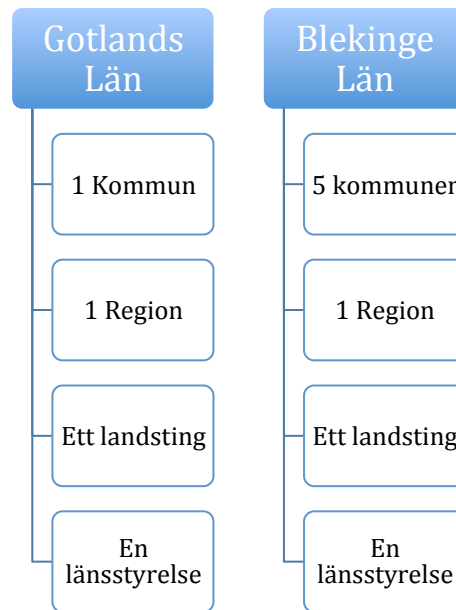
LS: *”Den ena dagen sitter vi tillsammans och pratar om kriskommunikation för att andra dagen föra tillsyn över kommunen.*

Eftersom samarbetet och relationerna mellan Region Gotland och länsstyrelsen är så tätt blir tillsynen av kommunens arbete styrt av en representant från Stockholm som arbetar på länsstyrelsen där. LS påpekar att just detta, roller som överlappar ibland kan bli svårt att hålla isär och ifall det också kan komma att påverka de relationer som man aktörerna har med varandra. Till följd av att tillsynsmannen kommer från Stockholm bidrar detta till att relationerna blir lättare att hålla isär. Dessutom sitter tillsynsmannen på en annan kompetens som inte LS har. Just kompetensen kan också medföra lärande för både länsstyrelse och Region Gotland.

5.2 Region Gotland

5.2.1 Ansvar

Gotland är, som tidigare nämnt, speciellt på grund av att det endast finns en kommun och en länsstyrelse som har samma geografiska ansvarsområde. Region Gotland heter just Region Gotland och inte Gotlands kommun på grund av att regionen, förutom det vanliga ansvaret en kommun har ovanför sin befolkning, också har en landstingsordning när det gäller sjukhuset i Visby. Dessutom har de även ansvar för utvecklingsarbete för ön, som annars ligger på Länsstyrelsen i andra län eller regioner. Skillnaden blir därför enkelt förklarad genom denna figur:



Figur 9. Skillnader mellan Gotlands län och Sveriges övriga län. Egen figur

Blekinge län är endast tagit som ett exempel för att illustrera skillnaden. Modellen visar skillnaden mellan Blekinge Län och Gotlands Län. Gotland har en kommun medan Blekinge län innehåller fem kommuner. Länsstyrelsen har som uppgift att samordna arbete och resurser i händelse av en kris där koordinering krävs. I Gotlands tillfälle så finns det bara en kommun och således så faller samordningsansvaret mellan kommunerna för Länsstyrelsen bort.

Med kris och katastrofberedskap arbetar det just nu två personer inom Region Gotland. RG har tre olika ansvarsområden: Samordning av krishantering och krisberedskap utifrån Lagen om extraordinära händelser (Riksdagen, 2006a), samordning av det katastrofmedicinska beredskapsarbetet samt ansvar för Tryggare Gotland- vilket är samverkan inom det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet.

RG:s arbete går i huvudsak ut på att arbeta strategiskt och samordna arbetet inom regionen. I det strategiska arbetet ingår det att utforma och äga strategiska dokument som bland annat plan för extraordinära händelser och övergripande katastrofmedicinsk plan på sjukhuset. Arbetet mellan de två anställda på Region Gotland är uppdelat i olika områden. RG arbetar mer med kriser och samverkan, medan den andra personen arbetar med katastrofmedicinsk inriktning- vilket innebär att planlägga övningar, utarbeta handlingsplaner för sjukhus och se till att dessa implementeras i organisationen.

Arbetet pågår i cykler, det vill säga perioder. Under senare tid har det legat fokus på att utarbeta en ny kriskommunikationsplan.

I Sverige arbetar man, likt Norge, efter ansvar, likhet och närhetsprincipen.

Samverkansprincipen är, motsatt till Norge, inte lagstadgad. På trots av detta så finns den riktningar som pekar på att ändringar av myndigheter och efterdyningar av händelser i samhället gör att samverkan kommer att bli ännu viktigare i arbetet med beredskap.

MSB har sedan den blev sammanslagen² fokuserat på att arbeta strategiskt med planverk och med fokus på aktuella områden.

5.2.2 Krisberedskap

I likhet med vad LS svarar har Region Gotland inte upplevt någon kris under de senare åren.

Den största händelsen som RG varit med om under sitt arbete på Region Gotland var Kräklingbobranden 1992³. I krisberedskapsarbetet inom Region Gotland används tre olika klassificeringar av inträffade händelser.

Dels är det *normalhändelser* som inträffar ofta och som inte kräver koordinering.

Allvarliga händelser kräver samordning av andra aktörer och flera resurser som inom olika områden i länet.

En *extraordinär händelse* är en (inträffad) händelse som hotar grundläggande värden, påverkar flera samhällsviktiga funktioner och skapar samhällsstörningar. Om en händelse kategoriseras som en extraordinär händelse finns det en krisledningsnämnd som är utsedd av regionnämndens utskott. De kan fatta beslut över andra förvaltningar. Det är alltså den sista klassificeringen av händelse som inte inträffat på Gotland de senaste åren.

Begreppet kris tycker RG är problematiskt att använda i sammanhang när händelser inträffar eftersom begreppet lägger mycket av individuell uppfattning i vad situationen kännetecknar. En kris är för RG olika på vem den drabbar och vad den drabbar. För Region Gotlands del av hantering och kommunikation med befolkningen anser RG det är viktigt att inte ge händelser definitioner av vilka de inte är. I december 2015 har det varit ett anspänt läge med flyktingtillströmningen. Men en situation som definieras en kris har det inte varit. Dessutom menar RG att begreppet kris är till stor del förstört.

RG: ”Människor lägger sin egen bedömning i vad en kris är. Därför tycker jag

² MSB är en sammanslagning år 2009 av räddningsverket i Karlstad, styrelsen för psykologiskt försvar och krisberedskapsmyndigheten.

³ Kräklingbobranden var en skogsbrand som utbröt i 9-13 juli 1992. Branden krävde inga människoliv, men under de fem dagarna som elden härjade brann cirka 1000 hektar upp. Antändningskällan var troligen en cigarett.

att det är viktigt att när det väl är en kris, så går vi ut med ett meddelande där vi förklarar varför det är en kris och vad som har hänt. Kris är också ett väldigt värdeladdat ord. Media använder kris i väldigt olika situationer. Begreppet säger egentligen ingenting, men ändå lägger vi våra egna tolkningar och värderingar i begreppet.”

Det är upp till kommunerna själva att klassificera händelser som inträffar i det geografiska området man har ansvar för. Beslut som blir tagna utifrån klassificeringen Extraordinär händelse gör att beslut blir tagna snabbare och att kommunen kan få hjälp med samordning och samverkan av organisationer från ett högre håll.

RG: ”Så fort du klassificerar en händelse som extraordinär så får man ihop krisledningen och kan samverka på ett helt annat sätt.”

5.2.3 Kriskommunikation och kriskommunikationsplan

Kriskommunikationsplanen är kopplad till lagen om extraordinära händelser (2006:544). Det finns en utarbetad krisledningsstab och en kommunikationschef som ingår härunder. Vid en händelse som kräver att information ges till befolkningen, finns ett telefonnummer som kan öppnas. Sedan används också det allmänna nationella krisinformationsnumret om kommunen vill. Det finns alltså nationella hjälpmedel att använda om man vill och anser att det krävs av situationen. RG menar samtidigt att den teknik som blir använd i kommunikation och informationsspridning till befolkningen är gammal.

RG: ”Det vi anser idag är en utmaning med kriskommunikation är att vi alltid ligger i efterhand med sociala medier. När hotet mot skolan kom i oktober så var det polisen som gjorde bedömning om hotet var reellt eller inte. När polisen till slut gick ut med att det inte fanns någon grund att tro att det faktiskt skulle inträffa hade nyheten spridits som en löpeld. Vuxna med barn på andra skolor gick och hämtade sina barn, trots att hotet inte varit mot den specifika skolan där eleverna hämtades. Vi måste bli mycket bättre med sociala medier, att kunna möta det som uppstår och hur vi skall hantera och stävja den rädsla som uppkommer med sociala medier. Det blir en snöboll med oro och rädsla som bara växer och blir större.”

Region Gotland använder sig idag till största delen konventionella kommunikationsverktyg som radion. RG är rädd att befolkningen förlitar sig för mycket på dagens teknologi som mobiltelefon och dator. Gotland är till en del utsatt för hårt väder, som i gengäld kan bidra till samhällsstörning på elnätet. Mobildata försvinner då direkt och efter två timmar försvinner

också 2G nätet. Att teknologin är så sårbar gör att de äldre kommunikationsverktygen ofta fungerar bra och är tillförlitliga.

RG: ”I tillfällen där strömavbrott inträffar blir vi tvungna att förlita oss på att människor lyssnar på radion. Sveriges Radio har beredskap för att hantera och kommunicera information till befolkningen i sådana situationer. Då måste vi också få allmänheten att styra om och lyssna på radion, eftersom det idag är det enda vi kan förlita oss på i ett `worst case scenario`”.

Region Gotland har till trots för radions stabilitet och pålitlighet förbättrat och utvecklat sin teknologi de senaste åren. För händelser eller situationer där elnätet fortfarande fungerar har det blivit mycket lättare för anställda inom organisationen att lägga upp information till befolkningen genom att endast använda sin mobil eller Ipad, vid till exempel en vattenläcka. Dessutom har man nyligen tecknat avtal med den norska UMS-tjänsten. Tjänsten gör att viktig information som kan påverka befolkningen skickas ut via SMS till personer som är uppkopplade till master inom ett visst geografiskt område. Hur stor detta område ska vara bestämmer Region Gotland. I Sverige finns idag en lag som innefattar integritetsskydd, vilken säger att det inte ska gå att spåra personer genom att se vem som är uppkopplad på masterna. Just nu måste intresserade anmäla sig till tjänsten. Diskussionen om det i framtiden kan finnas möjligheter att öppna upp denna lag vid en händelse som påverkar befolkningen pågår. Störningsmeddelanden, som till exempel vattenförsörjning, får de då inte meddelande om.

RG: ”Idag måste man registrera sig för att få information, vilket kräver en aktiv handling. Men samtidigt måste vi se det i perspektiv. Kanske vi aldrig kommer kunna nå alla, utan vi får nöja oss med att 80 procent av befolkningen har fått meddelandet”.

UMS-tjänsten ger också möjlighet för att skicka talmeddelande till berörda personer inom en nämnd, eller till föräldrar vars elever går i en speciell skola där en händelse inträffat. RG påpekar flera gånger att det är befolkningen på Gotland ska ha samma rätt till information. Att endast använda kanaler som de yngre personerna använder utesluter de äldre som inte har en smarttelefon. Argumentet för detta var orsaken till att RG ansåg det var bäst att skicka ut en broschyr eftersom *”alla har en postlåda, och de flesta kan läsa”*.

I Region Gotlands kriskommunikationsplan är det den tillgängliga informationen en central del. Under våren togs det del av kriskommunikationsplanen som varit ett prioriterat arbete under senare tid för RG. Kriskommunikationsplanen skall i första hand användas vid

allvarliga och extraordinära händelser och innehåller en organisationsbeskrivning, rollfördelning, ansvar och kontaktuppgifter. Syftet med kriskommunikation är att den skall bidra till att skapa

- tillgänglig information
- underlätta ledningsarbete
- förhindra ryktesspridning

Kommunikationsarbetet skall i tillägg också ske utifrån följande värdegrund

- öppet och ärligt
- sakligt och korrekt
- omtanke och empati

Information om händelser skall fortlöpande läggas ut på gotland.se (regionens hemsida), till Sveriges radio, 113 13 (Sveriges nationella upplysningsnummer) och på Region Gotlands hemsida.

Kriskommunikationsplanen är en omfattande plan som innehåller checklistor, viktiga telefonnummer och därutöver roller och ansvarsfördelningar inom olika uppgifter som är fastsatta. Hanteringen av en kris och den kommunikation som skall föregå är detaljerat och utfyllande beskrivet. Samtidigt så är planen gjord på ett sådant sätt att den inte kan sägas fungera bättre i vissa situationer än andra, den är tänkt som en plan som vill kunna fungera i olika situationer och med olika händelser (Gotland, 2016).

5.2.4 Sårbarhet

Kommunikationerna till och från Gotland är sårbara för påverkning, speciellt då naturliga händelser som väder och vind. På Gotland är det dagligen 25-30 containers med mat som suppleras till ön, roll on- roll off. Drivmedel som bensin och diesel kommer också till Gotland. Skulle en storm inträffa, som kapar färjetrafiken tar det inte speciellt många dygn innan Gotland kan uppleva en situation som påverkar samhället.

Befolkningens egen beredskap är ytterligare en sårbarhet påpekar RG. 72-timmars regeln, som det skrivs om i broschyren *För din trygghet på Gotland* kan förstås som en regel där personer på Gotland skall ha förmågan att klara sig själva i 72 timmar innan de får hjälp. Det vill säga personer som inte är akut skadade och behöver söka vård. Tanken bakom regeln är att kommunen kan fokusera på att hjälpa de som inte kan klara sig själva först såsom sjuka,

barn och äldre personer. Den enskildes beredskap går därmed ut på att ta ansvar genom att hämta information och genom att ha de nödvändigheter för att klara sig 72 timmar utan hjälp. RG: *”Vi vill höja den enskildes beredskap och höja informationsnivån genom att visa med 72-timmars regel att befolkningen har ett stort ansvar själva. Vi är i dag så vana att allt fungerar och är oerhört beroende av att det också gör det”*.

Arbetet med broschyren var tänkt som ett lättillgängligt dokument för människor på Gotland. Alla förvaltningar inom Region Gotland bidrog med idéer och innehåll. Tanken var att den skulle vara bred och innehållsrik.

Utifrån Regeringens förhandling den 8 december 2015 (Regeringen, 2015) vill större fokus läggas på den enskildes förmåga att kunna klara sig själv.

Informanten vid MSB:s avdelning för krisinformation förklarar att ur ett kommunikationsperspektiv tycker inte MSB att det är särskilt framgångsrikt att peka med hela handen på individen och tala om ansvar mer än utifrån den grundsyn som finns i det svenska samhället och som regeringen också lyfter. Utmaningen är snarare att överhuvudtaget få den enskilda att känna sig berörd och engagerad av frågor som rör den gemensamma säkerheten och beredskapen. Därtill att också inse vilka fördelar som finns med att bygga upp en egen beredskap.

RG: *”Broschyren måste vara utan pekpinnar, för det finns ingen lag om att du måste klara dig i 72-timmar. Det är bara en rekommendation än så länge. Men jag hade gärna sett att det blev omgjort till en lag. Om de flesta invånare på Gotland hade följt denna regel under en samhällsstörning eller en kris så hade det underlättat och lättat på trycket för alla verksamheter”*.

När RG valde att skicka ut broschyren, den tredje veckan i juni, precis innan midsommar 2015 var det med avsikt att alla hushåll på Gotland skulle motta den. I samband med utskicket la Region Gotland också in en annons i tidningen, information på hemsidan, radio och det skrevs också en tidningsartikel om broschyren.

Att göra om broschyren till en applikation till mobiltelefon eller Ipad har också varit en tanke, men det är en stor kostnad för Region Gotland i en redan ansträng ekonomisk situation.

RG: *”Dessutom måste jag ta hänsyn till att alla inte har en mobiltelefon, men det är klart att det hade varit en väldigt bra idé, att alltid ha med sig broschyren i fickan vart man än är.”*

Den senaste tiden, med bland annat terrorattacken i Paris i november 2015 och i Bryssel i mars 2016 har gjort att Region Gotland har en utökad världsbildsövervakning. Hotet mot

Sverige har varit diffust. På Gotland valde ansvariga att ha en dialog med polisen och att se över sina alarmfunktioner. Det var också viktigt att se över planverk och rutiner.

Almedalsveckan, också kallad för politikerveckan, är den vecka i början på juli månad där alla partier i riksdagen kommer till Gotland för att hålla tal och delta i seminarium och möten. Det är också den vecka som RG ser som känslig på grund av stort tryck på Gotland med många besökande och många högt uppsatta politiker och meningsmotståndare. Genom ROS-analyser ser Region Gotland vilka potentiella risker och hot som kan förekomma samt hur beredskapen kan styrkas. Analysen görs i samarbete med säkerhetspolisen och är väldigt sensitiv mot hur världsbilden ser ut för dagen.

RG: "Säkerhetspolisen tar hand om själva riskerna och hoten, medan vi bidrar med information om vilka resurser och hur beredskapen på Gotland är. Vi binder på så sätt ihop polisens analyser med Region Gotlands riskbild".

Vid MSB:s avdelning för krisinformation har de noterat att många kommuner behöver bli bättre på att kommunicera det som kallas för riskinformation till sina invånare och vad kommuninvånarna kan göra för att skaffa sin egen beredskap inför specifika händelser. Mest av allt handlar det om att invånare skall kunna få en bättre förståelse och för vilka förväntningar som finns från de offentliga aktörerna på enskilda individer. Genom broschyren ovan har Region Gotland försökt att täcka det glapp som kan finnas i förväntningarna under en kris.

5.2.5 Samverkan

RG beskriver samarbetet med Länsstyrelsen som nära och bra. Att det är så anses nödvändigt eftersom de har samma geografiska ansvarsområde. Utmaningen med det täta samarbetet som finns är vilka gränsdragningar som ska göras. Kommunen sitter på ansvaret när det kommer till att hantera oönskade händelser i varierande kategori, vilket gör att Länsstyrelsen blir mer en samarbetspartner än en myndighet som bidrar till samverkan mellan de olika kommunerna i ett län. Lagstadgat finns det att Länsstyrelsen skall kunna ta över ledning av beredskap om det skulle behövas, vilket är något som diskuteras ofta när kommunen och länsstyrelsen möts.

RG: "Men vad är det som skall bli bättre om Länsstyrelsen tar över? De kan ju inte bidra med några resurser, de behöver inte samordna. Vi har en plan för det, för det är vi skyldiga att ha, men både länsstyrelsen och vi på Region Gotland är ganska överens om att den aldrig kommer behövas tas i bruk."

Länsstyrelsens uppgift att göra tillsyn på kommunerna som ligger under det specifika länet blir problematiskt eftersom samarbetet mellan de två är nära. Därför kommer det tillsynsmän från Stockholm och utför detta arbete.

RG: ”I andra fall där Länsstyrelsen till exempel skall sammanställa rapporter som är inskickade från kommunerna kan Länsstyrelsen på Gotland bara kopiera kommunens dokument och sända in till regeringen, det finns inget att sammanställa.”

Samtidigt är det positivt för Gotland att det är ett eget län. Det ger fördelar eftersom Länsstyrelsen är de som kan söka statliga pengar. Ett nära samarbete mellan län och kommun kan RG vara med och påverka vilka statliga bidrag som skall sökas.

RG: ”Vi påverkar varandra på ett bra sätt, vi ser till att göra något bra för Gotland”.

GotSam- är en samverkansgrupp där myndigheter och organisationer deltar i möten för att stärka beredskapen. Dels genomförs det möten varje vecka där de summerar vad som har hänt och om det är något kommande evenemang, eller planerad aktivitet som bör uppmärksammas. På månadsmötena planeras övningar, diskuteras utveckling och ser på hur de kommande månaderna skall se ut. Ansvar för de månatliga mötena har Länsstyrelsen och Region Gotland vartannat år.

Hösten 2015 har de utvecklat en ”molntjänst” som gör det lättare att kommunicera och ta beslut med att endast använda sin mobiltelefon/ipad. Dessutom underlättar det kontakten och kommunikationen med andra berörda myndigheter eller organisationer.

RG: ”Vi är noga med att vi ska gå ut med samma budskap. Vi länkar ofta till varandra. Om det rör sig om en djursmitta så länkar vi till länsstyrelsen. Vi, som arbetar i de olika organisationerna, kommunicerar med varandra. Vi, tror i alla fall, att vi har en bra kommunikation.”

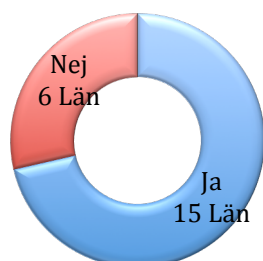
5.3 Kartläggning av sociala medier bland länsstyrelser och kommuner

Under arbetets gång med att intervjua både Länsstyrelse och Region Gotland uppkom det ett intresse av att kartlägga andra län och kommuners användande av sociala medier.

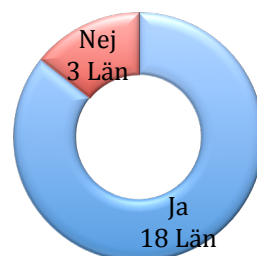
Länsstyrelsen nämner att sociala medier har varit en kanal som det nu på senare tid har diskuterats kan anses vara aktuellt. Kartläggning av andra kommuner och länsstyrelser har gjort det möjligt att se på hur andra myndigheter har valt att använda eller uteslutna mediet. Insamlad data presenteras i diagram för att få en översikt. Under kartläggningen har inte frekvens av uppdatering inom respektive medium beaktats, då detta faller utanför uppsatsens

avgränsning. Några av kommunerna har endast valt att använda Facebook, medan andra endast använder Twitter. Här följer resultatet av de 21 länsstyrelserna som finns i Sverige.

Länsstyrelser som är aktiva på Facebook



Länsstyrelser som är aktiva på Twitter

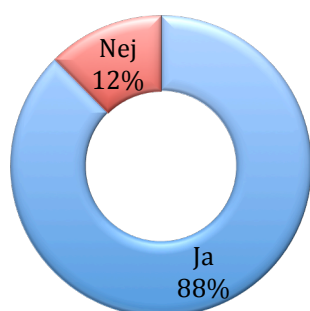


Figur 12 & 13. Av 21 Länsstyrelser så är 15 stycken av dessa aktiva på Facebook. Av de 21 Länsstyrelser i Sverige visar det att 18 Län är aktiva på Twitter. Sökningen på de sociala medierna gjordes den 27-29 januari 2016.

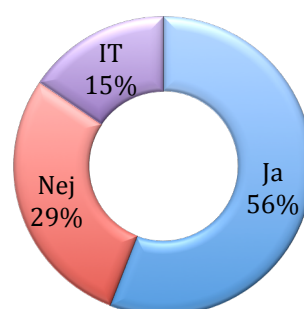
Majoriteten av länsstyrelserna är aktiva på både Facebook och Twitter. Det visar sig i kartläggningen att det endast är Gotland och Jämtlands länsstyrelser som varken använder Facebook eller Twitter. I kartläggningen har det varit viktigt att kontrollera att de sociala medierna används, vilket de i alla Länsstyrelser som är aktiva har gjorts. De flesta Länsstyrelser som är aktiva på sociala medier använder kanalerna för informationsspridning. Det skiljer på uppdateringsfrekvensen hos länen, där några uppdaterar flera gånger per dag, medan andra myndigheter har en mera sporadisk uppdatering.

Som LS säger själv så är det viktigt att mediet som används blir uppdaterat och kontrollerat eftersom sociala medier kräver mer än andra informationskanaler. Resurser på Länsstyrelsen, som kommunikatörer, måste ha som uppgift att uppdatera medierna och också kunna svara på hänvändelser. Det verkar dock som att de flesta andra Länsstyrelser i Sverige har förstått att sociala medier kan vara ett nyttigt verktyg i kommunikation och informationsspridning med befolkningen i Sverige.

Kommuner som är aktiva på Facebook



Kommuner som är aktiva på Twitter



Figur 12 & 14. Av Sveriges 290 Kommuner är 88 procent av kommunerna aktiva på Facebook*, och på Twitter är det 56 procent som är aktiva. Sökningen gjordes den 28-29 januari 2016.

Region Gotland är en av de kommuner som använder Facebook och Twitter som kommunikationsmedel och informationskanal. Som nämnt tidigare i kapitlet är det kommunernas ansvar att informera och ha rätt beredskap i händelse av en kris till de invånare som finns inom kommunen. RG menar dock, i likhet med Länsstyrelsen, att de har varit för sena med att implementera sociala medier som en kanal för informations-spridning. Samtidigt så får det anses positivt är medlemmar på respektive medium.

När kartläggningen av kommunernas användning av sociala medier gjordes så fanns det kommuner, då speciellt på Twitter som var medlemmar, men som inte uppdaterade eller hade det jag benämnt i figur 14 som IT: Inga Tweets. Ett flertal av dessa kommuner följde andra användare på Twitter och hade mediet med som ett uppdateringsverktyg, i stället för att aktivt bruka det själva. Detta kan förstås som att kommunerna samlar information om eventuella händelser eller störningar som kan komma att påverka den dagliga driften av viktiga funktioner i samhället. Information som de sedan skickar vidare eller sprider genom andra kanaler.

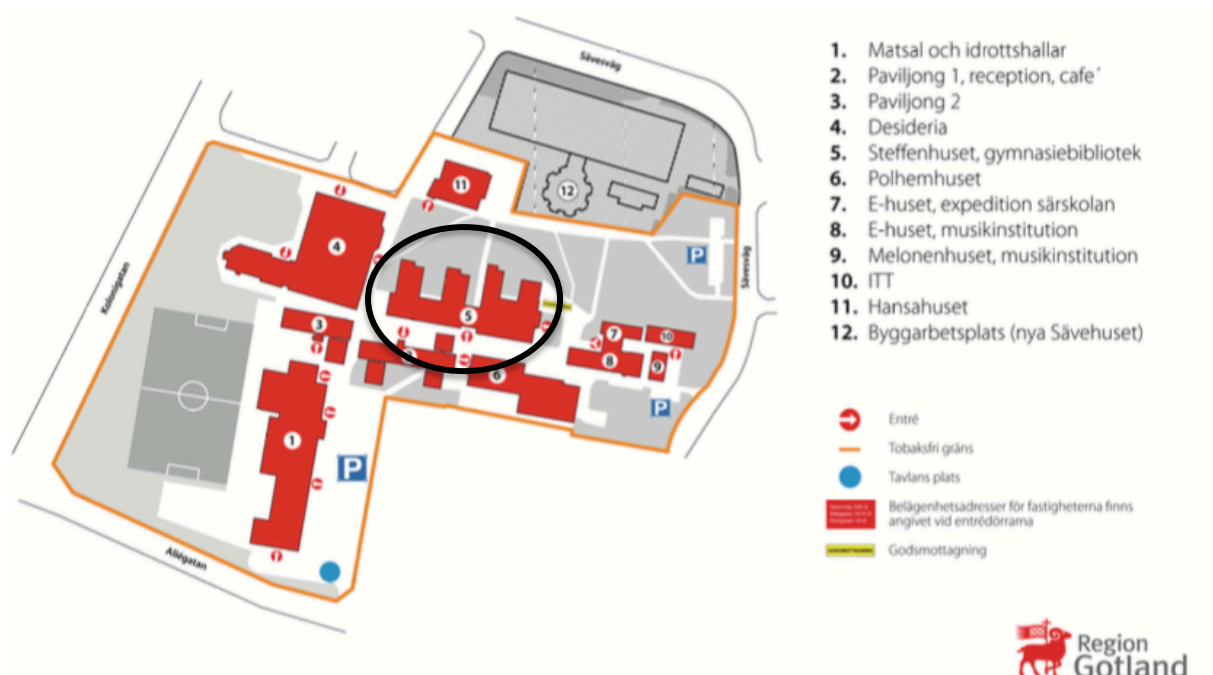
Region Gotland har gjort sin användare skyddad på Twitter. Det innebär att endast de som är medlemmar och som har fullständigt namn kan följa och läsa deras tweets. Gotland är bland få kommuner som har dolt sitt Twitterkonto på detta sätt. Under en situation där du behöver snabb information, kan detta anses vara en nackdel då personer som kan komma att behöva information inte får tillgång. Det krävs godkännande ifrån Region Gotlands ansvariga för sociala medier att följa Regionen.

Vidare i kartläggningen fanns det också kommuner som delade Facebooksidor med andra kommuner på grund av sammanslagning. I andra kommuner var det inte anställda från

kommunens sida som administrerade Facebook och Twitter, utan i vissa fall kommunchef, näringslivschef och andra avdelningar/förvaltningar under kommunen.

Avslutningsvis kan det också påpekas att antal följare på respektive medium och kommun skiljer väldigt mycket. Många av de mindre kommunerna i länen har knappa 100-talet följare, medan det i större kommuner och län följs av tusentals personer.

Wisbygymnasiet söder



Figur 15. Karta över Wisbygymnasiet (gotland.se) med inringad byggnad där tre av de intervjuade eleverna befann sig, den fjärde var i byggnad nummer 4.

5.4 Skolhotet den 23 oktober

Fredagen den 23 oktober 2015 skickades ett hot mot Wisbygymnasiet. Tre av eleverna som är intervjuade befann sig i Steffenhuset, vilket är nummer 5 på bilden här ovanför, och den inringade byggnaden på bilden. Det var även i Steffenhuset som oron var högst, då bilden som postades på 4chan var en fasadbild av huset. Bilden spreds vidare genom Snapchat.

Elev 1 berättar att dagen började som normalt med vanliga lektioner. Under förmiddagen var det någon av klasskamraterna som såg bilden där den låg på Snapchat. Kontot som bilden blivit postad på, är ett sådant som alla kan se och där bilden ligger kvar i 24 timmar. Läraren i klassrummet blev informerad om bilden och gick till rektorn på skolan som redan innan hade fått informationen, men inte gått ut med något meddelande till andra kollegor och elever.

Elev 1: *"Vår lärare sa åt oss att gå hem. Kort därefter kom ny information, vi fick inte gå hem."*

Beskedet att eleverna inte får gå hem gör att eleverna inte riktigt vet vad de ska tro. Under tiden har också polisen ankommit skolan och väljer att stänga den för passage både inifrån och utifrån.

Elev 2: *”Det tog lång stund innan vi fick veta vad vi skulle göra. Säkert en och en halv timme. Vissa lärare i andra klasser hade berättat att det skulle komma information via SMS till oss, men det kom aldrig något. Det var väldigt rörigt. Vi satt i ett klassrum men det var kaos och läraren försökte ha vanlig undervisning.”*

Elev 4 som också var på skolan den aktuella dagen var inte i samma byggnad som de övriga fick beskedet av en vän i klassen under. Rektorn för denna skola valde att låsa in eleverna i ungefär 15 minuter innan det beslutades att de skulle få gå hem.

Elev 4: *”Jag var inte i samma hus som de andra eleverna, så det har varit olika från rektor till rektor om vad man valt att göra.”*

Situationen har från början upplevts väldigt förvirrande och olustig av alla elever. De som var inne i skolan vittnar om obehag över att behöva vara kvar inne i skolan, avvakta och vänta in ytterligare information. Det blev heller inte bättre av att vissa av lärarna nonchalerar händelsen och avfärdar hotet som ett skämt. Trots avfärdandet låses dörrarna in till lektionsrummen. Den obehagliga känslan eskalerar.

Elev 2: *Det tog tid att få ut informationen eftersom rektorn var tvungen att prata med polisen som i sin tur skulle utreda hur reell hotet mot skolan var. Men för oss kändes det som det tog alldeles för lång tid, speciellt eftersom vi hade blivit lovade SMS och uppdatering på vad vi skulle göra så vi visste om vi skulle få gå hem eller inte.*

Elev 1: *Det gjorde mig väldigt upprörd att lärarna bara viftade bort hela saken och bara ’nä, men det är någon som skojar med oss’. Men det känns som att om en elev i Trollhättan kan göra såhär dagen innan, så varför skulle det inte kunna hända oss?*

Eleverna får ofta information från sina lärare på SMS. Men de menar att det tekniska systemet inte fungerar speciellt bra. Många gånger har de eller deras klasskompisar inte fått de meddelanden som skickas. Teknologin är från början tänkt att vara ett hjälpmedel till informationsspridning.

Under timmarna som skolan var låst letade eleverna egen information genom att prata med sina vänner och klasskompisar.

Elev 3: *Jag minns att jag försökte leta upp den här bilden på 4chan, men jag hittade den inte. Bilden försvann ganska fort efter att den fått uppmärksamhet. Jag läste också på facebook. Jag målade upp det värsta scenariot för att jag inte visste vad som försiggick och den enda kontakten jag hade var med mina klasskompisar som var inlåsta.*

Eleverna förklarar att klassrummen kan låsas. För att öppna är de tvungna att trycka på en knapp. Det finns inget glas vid dörren så det är svårt att veta om de som vill in är elever eller någon annan person. Med Trollhättan-händelsen dagen innan fanns det en oro att något liknande skulle kunna hända och att de eventuellt skulle låsa upp för en gärningsman när någon knackade på.

Eleverna läste också på helagotland.se, som är den största nyhetssidan på Gotland, där det fanns liveuppdatering från händelsen. Twitter var också en informationskanal som användes. Elev 3: *Jag kommer ihåg att jag fick mer information från internet än det vi elever visste. Det tyckte jag var väldigt märkligt eftersom vi var i större behov av information än resten av Gotland.*

Informationen som eleverna gavs var kortfattad och olika från olika lärare. Det upplevs som ytterligare en jobbig påfrestning.

Alla eleverna är överens om att de, i en liknande situation, skulle vilja ha mera information om hur och vilka åtgärder som skall tas. Efter den inträffade händelsen var det tyst. Hotet inträffade på en fredag och eleverna gick på höstlov samma dag. När de kom tillbaka var det som att händelsen försvunnit. Eleverna är överens om att övningar, eller möte och genomgång om hur liknande händelser kommer att hanteras hade varit bra.

Elev 1: *Vi skulle gärna velat ha någon form för möte för att prata om hur man skall hantera liknande händelser igen. Men det var ju ingenting. Det var nästan som att det aldrig inträffat.* Det utgick ett pressmeddelande från Region Gotland klockan tolv senare på dagen. En av eleverna läste meddelandet.

Eleverna är överens om att radion är ett bra verktyg när de vill ha relevant information om det skulle inträffa en större händelse. Sociala medier är ytterligare en viktig kanal eftersom de ofta rapporterar om saker som de upplevt personligen och utan omskrivningar.

Elev 3: *"Människor kan måla upp situationen på ett eget sätt. Under skolhotet använde jag mig av både den information som mina vänner inifrån klassrummet gav mig, men också den informationen som framkom genom facebook, helagotland.se och radion. På de kanalerna fanns det en mer objektiv synvinkel, då fick jag 'best of both worlds'".*

Förväntningarna av hanteringen av skolhotet från de ledande beslutningstagarna stämde inte överens med resultatet av händelsen. Det skylldes framför allt på att information kom alldeles

för sent, eller inte alls. Pålitlighet är också viktigt, att det är information som stämmer och som sedan inte ändras.

Elev 3: *Jag hade förväntningar på att det skulle bli något slags efterspel på det här, vilka åtgärder som skulle göras för att förbättra hanteringen. Men vi har inte märkt något.*

Elev 2: *Jag vill ha mer information om vad vi skall göra i en sådan här situation.*

Elev 1: *Jag hade högre förväntningar på informationen som skulle sändas ut i förbindelse med skolhotet än det som faktiskt infriades. Det måste vara med strukturerat eftersom det är information som skall gå till flera olika människor. Jag tycker inte att det var det, jag ville ha mer direkt information och snabbare spridning på informationen.*

Samtidigt som att informationen skall vara snabbt ska den också vara pålitlig. Det finns många dimensioner av information och vissa är mer pålitliga än andra.

Elev 1: *”Det är viktigt att vara källkritisk. Jag valde att blanda olika medier för att få en bra översikt.”*

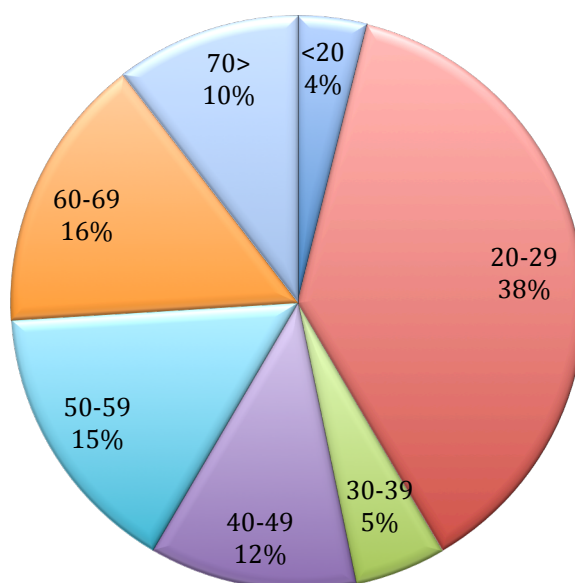
Biträdande rektor på Wisbygymnasiet fick frågan om hur och vad som har gjorts annorlunda efter skolhotet. Rektorn förklarar att skolan har riktlinjer för hur hanteringen av en händelse, lik skolhotet i oktober, men att polisen initialt gjorde bedömningen av att hotet inte skulle betraktas som reellt. Skolan valde till sist att stänga för ingående och utgående personer eftersom det fanns en *”icke rationell oro bland elever och delvis personal.”*

I efterhand har skolan tillsammans med säkerhetschef vid Region Gotland utvärderat händelsen samt utvecklat en ny teknisk lösning som snabbt skall kunna informera samtliga lärare och elever via sms vid en händelse som denna. De nya rutinerna och riktlinjerna är inte bestämda hur och till vem de skall informeras. När skolans kriskommunikationsplan är färdig så kommer detta diskuteras.

5.5 Resultat från enkät

Som redogjort i data och insamlingskapitlet (kap 4) delades enkäter ut till 77 personer boende på Gotland. Enkäten innehöll 14 frågor, tog ungefär fem minuter att svara på och delades in i två delar. Här under presenteras resultaten. I tråd med forskningsfrågor och problemställning är en fråga utesluten från presentationen av resultaten då svaren inte är relevanta för diskussion och konklusion. Frågorna som det handlar om i detta fall är nummer 5, som handlar om respondenternas egen beredskap. Enkäten kan i sin helhet läsas bland bifogade bilagor.

Åldersfördelning



Figur 16. Ålder på respondenterna i undersökningen

De flesta av respondenterna i undersökningen är i 20-29 års ålder. Indelningen av åldersgrupperna gjordes för att senare kunna undersöka skillnader i användandet av olika medier under en kris. Eftersom enkäten delades ut till 77 personer ger den en indikation på hur och vad Gotlands befolkning menar och hur de samlar information. Den kan således inte säga något om hela Gotlands befolkning.

För att se på spridning mellan var på Gotland de svarande bor, delades Gotland upp i norra, mitten, södra och i Visby. De svarande hade följande spridning:

- 47 procent bor i Visby
- 14 procent på Norra Gotland
- 23 procent på Mellersta Gotland
- 16 procent Södra Gotland

Den största andelen bor alltså i Visby, vilket kan anses vara en god fördelning mellan respondenterna eftersom det bor ungefär 22500 personer i Visby (Gotland, 2015b) och resterande utanför Visbys gräns. Indelningen och grupperingen av hur respondenterna bodde var för att kontrollera att inte alla bodde i Visby och att man på så sätt inte får en ordentlig överblick över hela Gotland, utan bara en del.

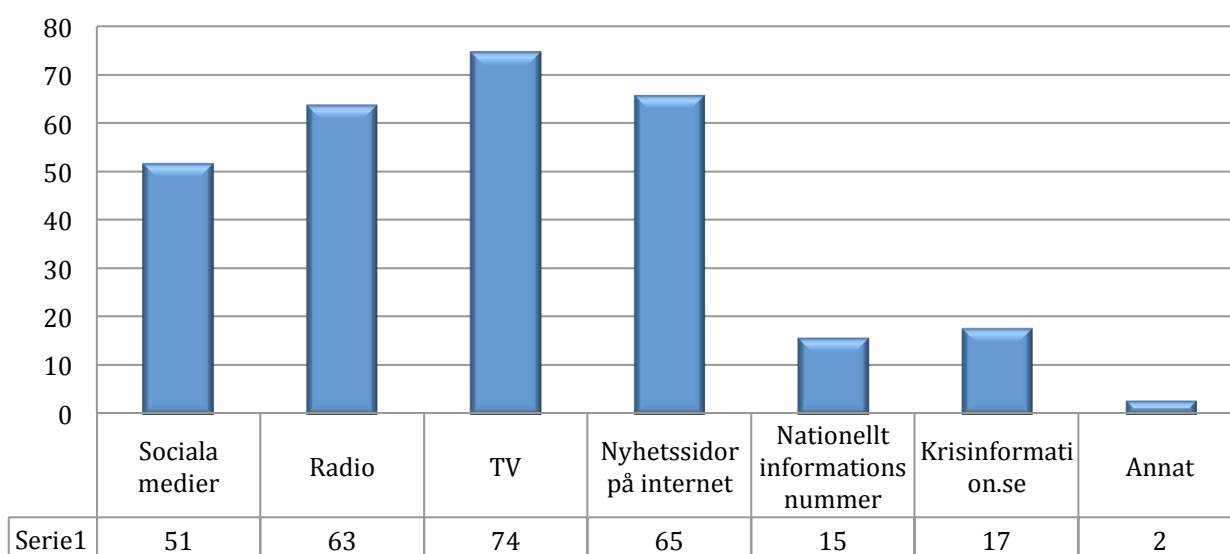
För att få en indikation på hur och vilken beredskap befolkningen har ställdes frågan om de genomgått någon kurs inom egen beredskap som hjärt-och lungräddning, krisledning eller liknande.

- 64 procent är tränad/har genomgått kurs inom någon form av beredskap så som HLR, krisledning eller liknande.
- Kvinnorna är till större del tränade i någon form av beredskap (70 procent) medan cirka hälften av männen har genomgått kurser (55 procent).

Resultatet på frågan kan bero på att det är flera kvinnor som arbetar inom någon form av beredskapsorganisation än vad det var män. Samtidigt är det positivt att det är så pass många som genomgått kurser i HLR, krisledning eller liknande. Det vittnar om att det är något som många genom skola, på fritiden eller genom arbetet fått som erbjudande. Detta kan i sin tur anses positivt för Gotland. Även om hjärt-och lungräddning inte kan bidra till att hantera en kris så vet personer som genomgått en sådan kurs hur första hjälpen ska utföras. Kunskapen kan bidra till att rädda liv eller förhindra värre skadeutfall i situationer där det finns många skadade.

Nästa fråga handlade om vilka informationskanal/er som respondenterna hade valt att använda i händelse av en krissituation för att samla information

Vilka informationskanaler skulle du använda för att samla egen information om en kris idag?



Figur 17. Val av informationskanaler

Respondenterna fick svara vilka medier de skulle välja att använda för att söka information. Det visar sig att TV är den kanal som de flesta skulle vända sig till (74 personer). Resultatet i fallande led är TV, Nyhetssidor på Internet, Radio och Sociala medier.

Region Gotland använder radio som kommunikationskanal för att varna eller informera befolkningen på Gotland om en händelse inträffar som kan skapa problem för befolkningen. Genom undersökningen så förstås det som att många av de svarande också använder flera medier under en kris. Många respondenter har svarat att de använder 3 eller flera medier för att samla information. Eleverna vid Wisbygymnasiet gjorde det samma. De menade att det bidrog till en samlad och bättre förståelse av situationen.

SOM-undersökningen från 2013 visar att några nyhetsmedier, då speciellt dator och TV är viktiga för vissa funktioner i flera undersökta grupper. TV prioriteras i störst utsträckning när det gäller stora kriser, direktrapportering, för överblick, fördjupning och tillförlitlighet. Datorn i sin tur utgör förstahandsalternativet för de flesta när det gäller personifiering samt för diskussioner om nyheter (Westlund, 2014, s. 224).

Olika medier används när det gäller olika former för informationshämtning och olika former för underhållning. Westlund (2014) konkluderar att kriser och stora samhällsstörningar påverkar människor på olika sätt beroende på vart man befinner sig, när krisen inträffar och till vilken grad individerna är berörda av krisen.

I SOM-undersökningen visar resultaten att yngre människor, i åldersgruppen 16-29 år är det 2.97 gånger mer sannolikt att använda datorn som informationskälla än annan teknik under en kris jämfört med andra åldersgrupper (S. 222). Sannolikheten att personer, i samma ålderskategori, skulle använda mobiltelefonen för nyhetsanvändning är 4.55 gånger större än för övriga åldersgrupper i undersökningen (S. 224).

På frågan om respondenterna följer Region Gotland på sociala medier är svarsprocenten 25 procent, vilket är ganska lågt med tanke på hur många som väljer sociala medier som alternativ för informationsinhämtning. En förklaring på detta kan vara att det inte är så många som vet om vem som är ansvarig för krisberedskap på Gotland, eller att man inte behöver följa Region Gotland innan en händelse inträffar som gör det nyttigt och brukbart att följa dem. I enkäten är ställt också en fråga om respondenterna vet vart och till vilken sida de skall hänvända sig till om en kris skulle inträffa för att få information. 25 procent svarar att de vet att det är Region Gotland som har krisberedskapsansvaret på Gotland.

”Om en händelse som rör din säkerhet skulle inträffa, hade du varit intresserad av att få denna information via SMS?” svarar 75 procent Ja, 17 procent Vet inte och 8 procent Nej. Resultatet är mycket positivt då Region Gotland har tecknat avtal med UMS-tjänsten. Det visar sig också att det inte är en väldigt stor skillnad mellan de äldre och de yngre som är positiva till SMS-tjänsten. I åldersgruppen 20-29 svarar 65 procent att de är positiva till SMS, medan i åldersgrupperna 60-69 och 70> svarar 50 procent ja. Skillnad mellan ålder på denna fråga är inte så markant. Det kan bero på att de flesta i dag har en mobiltelefon, även om den inte är av det nyare slaget.

Under intervjuerna med eleverna så var samtliga positiva till SMS-tjänsten. De menar att informationen skickas snabbt och den når många på kort tid. Som Elev 1 också säger så är en viktig poäng nämligen att ”*Alla i vår generation har med sig telefonen hela tiden. Då kan vi förmedla informationen till de i vår närhet.*”

5.6 Broschyren

I juni 2015 skickade Region Gotland ut broschyren nedan till alla hushåll på Gotland, inkludera de sommarboende. RG var ansvarig för själva arbetet och layouten på broschyren. I avsnittet presenteras en kort analys av broschyren, samt enkätsvaren. Broschyren i sin helhet finns i bilagorna.



Figur 18. Broschyren "För din trygghet på Gotland" delades ut till alla hushåll på Gotland i juni 2015.

5.6.1 Analys

Broschyren *För din trygghet på Gotland* är en broschyr som genomsyras av mycket färg.

Under huvudtiteln på framsidan står texten ”*Broschyren från Region Gotland som kan rädda liv*” vilket appellerar till vad man vill få fram för budskap med broschyren, den skall bidra till ökad beredskap bland befolkningen. Region Gotland skriver i inledningen att broschyren ska användas som ett verktyg för lärande och agerande. Människor på Gotland skall agera, undvika och hjälpa till vid olyckor.

Broschyren är mycket överskådlig. Information presenteras på ett lätt, tydligt och illustrativt sätt med mycket bilder, figurer och färger. Användandet av färg är för att den ska synas och skilja sig ut från andra papper.

Broschyren är 16 sidor lång och innehåller följande information: Säkerhet i hemmet, tips vid ormbett/insektsbett, hur man larmar, första hjälpen, stabilt sidoläge, start av hjärt- och lungräddning, bad-båt och isvett, översvämning, brand, krisinformation, klara dig själv i tre dygn, krisberedskap på Gotland samt viktiga telefonnummer.

Värdefulla tips som privatpersoner själva kan tänka på och i vissa fall även se till att ha hemma vid ett eventuellt olycksfall ges. Det kan därför konstateras att avsikten med broschyren är att få människor att agera och själva bygga och/eller förhöja individuell beredskap.

72 timmars-regeln som blir presenterad är ett exempel på hur befolkningen kan sägas ”hjälpa sig själva”. Det som i Norge blir förklarat som ”före-var” kan i det svenska språket tolkas som ”Tänk efter före”.

I broschyren står följande ”*Att klara några dygn utan el, vatten eller mat är ingen lätt situation. Men de flesta av oss kan klara det om vi tänker efter före. Om vi klarar de första akuta dyggen underlättar det för de mest nödställda. Då kan samhällets resurser användas för att hjälpa svaga och utsatta människor, till exempel äldre, sjuka och barn (Gotland, 2015a, s. 14)*”

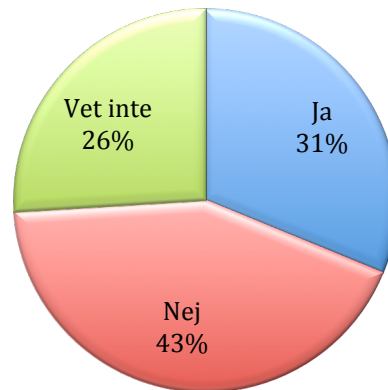
Genom att ha vattendunkar, mat som klarar rumstemperatur, campingkök eller grill, en alternativ värmekälla, ficklampa, stearinljus, varma kläder, radio med batteri, telefonlista med viktiga telefonnummer, husapotek, hygienartiklar och kontanter hemma kan personer klara sig längre utan hjälp från Region Gotland.

I tillägg till nyttig information om vad individer själva kan göra för att höja sin egen beredskap så finns det även möjlighet att föra in egna viktiga telefonnummer bredvid, tillsammans med telefonnummer som Region Gotland listat. Broschyren är utformad så att det skall vara lätt att lägga till egna kommentarer och upplysningar.

5.6.2 Resultat från enkät

Broschyren *För din trygghet på Gotland* var central i del två av enkäten. För att undersöka hur många som läst, mottagit och sparat broschyren bifogades en bild på framsidan av broschyren för att respondenterna lättare skulle minnas broschyren samt broschyrens titel.

Har du mottagit broschyren "För din trygghet på Gotland"?



Figur 19. Mottagning av broschyr

Resultatet av svaren på frågan kan läsas ovan. 43 procent av de tillfrågade har aldrig sett broschyren. För Region Gotlands del kan svaret anses vara nedslående då broschyren är tänkt som en del av det förebyggande arbetet för samhällsberedskapen och för individernas egna beredskap.

De 31 procent som svarade ja fick frågan om de läst broschyren, vilket inte är kan säkerhetsställas genom att fråga om de mottagit den. Resultatet på frågan "Har du läst broschyren?" visar att det endast är hälften av de 31 procent som svarade ja som minns att de läst broschyren. Resultatet på hur många som läst broschyren är 15,8 procent.

Av alla tillfrågade personer säger 12 procent att de sparat broschyren. 5 personer (6,5 procent) har läst broschyren två eller flera gånger.

RG menar att det kan finnas ett svar på varför det är så många som inte har läst broschyren. Posten, som fick uppdraget att köra ut broschyren, la den tillsammans med övrig reklam i brevlådorna. Region Gotland hade betalat extra för att den skulle skickas separat. Tyvärr inträffade en miss i kommunikationen och den lades tillsammans med övrig reklam. I efterhand av utskicket har det inte gjorts någon undersökning från Regionens håll om hur broschyren mottagits.

Inte heller eleverna har hört talas om broschyren.

Elev 3: *Jag visste inte ens att det fanns en sådan broschyr. De måste marknadsföra sina saker mycket hårdare. Gå ut i skolorna med informationen genom att till exempel lärarna kommer med broschyren och går igenom den.*

Eleverna är osäkra på vilket ansvar Region Gotland har och menar att det hade varit bra om de hade kommit ut till skolorna och presenterat sig och sitt arbete. De menar också att broschyren måste finnas i en app.

Elev1: *”där den ligger på bordet är den inte synlig alls.”*

Kombinationen av presentation och annonsering kan vara fördelaktigt.

Elev3: *”Först då kommer människor dra ögonen till sig. När man läser tidningen blir man matad med nyheter hela tiden. Det hade varit bra om man hade kunnat koppla ihop det man hört med det man läser. Hur man väljer att presentera sina saker har direkt effekt av hur många som kommer att läsa Regionens utskick. Om regionen glömmar bort broschyren, så kommer vi också glömma bort den.”*

6. Diskussion

Kapitlet diskuterar om de fynd som påträffats i empirin kan förklaras mot presenterad teori. Forskningsfrågorna bildar delavschnitt där relevanta inslag diskuteras. Första forskningsfrågan avhandlar arbetet med kriskommunikation som Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland ansvarar för. Andra frågan är en diskuterar hanteringen av skolhotet och elevernas upplevelse av situationen. Tredje och sista frågan dryftar Region Gotland och Länsstyrelsens sätt att kommunicera information och om de indikerar vara lika aktuella att användas av befolkningen.

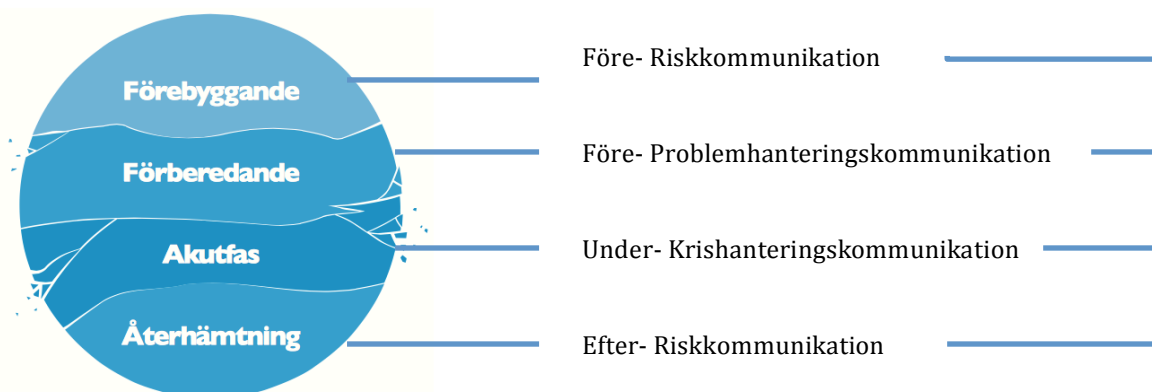
6.1 Hur arbetar och samverkar Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland kring kriskommunikation?

För att besvara frågan blir ansvar, samverkan och organisatoriska utmaningar kring kriskommunikation belyst i avsnitt.

6.1.2 Arbete

Genom de lagar och förordningar i Sverige, bland annat krishanteringsprinciperna, kan arbetet som Länsstyrelsen och Region Gotland har förstås som påbjudet arbete (Flodin, 1999).

Länsstyrelsen och Region Gotland har i respektive lagar och förordningar olika uppgifter att arbeta efter och förhålla sig till. Länsstyrelsen har bland annat uppgift om att utarbeta ROS-analys för det geografiska området de har ansvar för men också genom att bidra till samverkan mellan kommunerna under länet. Region Gotland har enligt ansvar, närhet och likhetsprinciperna det yttersta ansvaret för hantering av kriser. Dynes (1993) påpekar att hantering på regional och lokal, som krishanteringsprinciperna lyder, nivå förbättrar hanteringen av kriser. Flodin (1999) framhäver också att organisationer som insett behovet av förebyggande och förberedande åtgärder är de som kan hantera en kris bäst.



Figur20. Krishanteringens faser (Flodin, 1999) med egen illustration över olika former för kommunikation i faserna.

Figuren ovanför kan förstås som fyra delar av arbetet med kriser där alla faser är lika viktiga för hur en eventuell kris ska hanteras. Den förebyggande fasen, är den fas där det riskreducerande arbetet föregår (Flodin, 1999). I fasen föregår också riskkommunikationen (Brønn & Arnulf, 2014), det vill säga den kommunikation kring vilka risker som finns på Gotland.

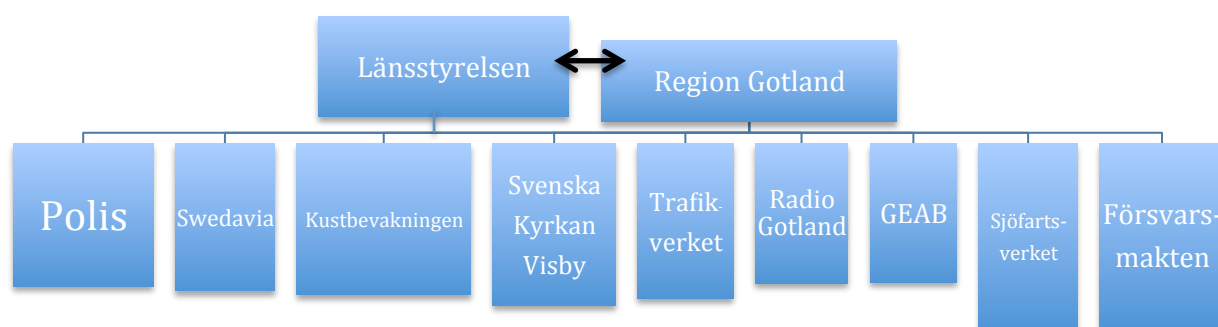
Gotland har inte upplevt någon kris de senare åren. De händelser som inträffat har kunnat hanteras av existerande beredskap som finns på ön. Likt E.L Quarantelli (1987) kategoriserar Region Gotland händelser efter vilka instanser som behövs för hantering och koordinering. Kategoriseringen av händelser görs för att få en överblick över koordinering och ansvar. Som Gundel (2005) poängterar kan indelningen av kriserna dessutom bidra till lättare analysering och kontrollering av händelserna. Eftersom det inte inträffat en händelse som karaktäriseras en kris har Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotlands arbete rört sig kring det förebyggande och förberedande arbetet. Både LS och RG har olika arbetsuppgifter som är kopplade till lagar och förordningar för respektive myndighet. Hos RG går arbetet ofta i cykler, där utarbetning av planer kan var viktigt den ena stunden medan en annan uppgift blir viktig den nästa dagen. Både LS och RG är eniga om att kriser är något som kan hanteras, eller förminska, med hjälp av goda och utarbetade planer. Det kan därför dras en slutsats om att både RG och LS anser kriser som strukturella händelser (Dynes, 1993). Utmaningen med att arbeta i cykler, som RG gör, kan vara att det är svårt att hålla alla planer underhållna och uppdaterade. När ny teknologi utvecklas blir planerna hängande. Arbetssättet kan också bidra till att utformning av strategier blir gjorda där och då utan att se på framtiden. Detta menar Quarantelli (1996) bidrar till en svaghet i planering.

Myndigheternas mål med hantering av en kris är klara eftersom det finns tydlig lagstiftning att följa. I både Länsstyrelsen och Region Gotland är arbetet inom myndigheterna uppdelade bland de anställda. De två anställda i krisberedskapen i Region Gotland har olika ansvarsområden. Myndigheterna kan därför anses ha det som Schneider (1995) kallar för ”top-down” tillnärmning vilket hon argumenterar är vanligt i byråkratiska organisationer. Arbetsuppgifterna som RG och LS har anses inte vara problematiskt eftersom de har klara roller och fördelningar inom organisationen. Under en kris vet de vilka uppgifter och ansvar de har. Region Gotland och Länsstyrelsen diskuteras ofta gränsdragning mellan organisationerna. Det som istället är en kritisk faktor i arbetet är den nära samverkan som

organisationerna har, trots klara mål om vilka förväntningar och vilket ansvar som ligger på respektive organisation. Detta diskuteras vidare i avsnittet under.

6.1.3 Samverkan

Gotland är unikt i Sverige på grund av att det bara finns en kommun under Länsstyrelsen. Det geografiska områdesansvaret som delas mellan Region Gotland och Länsstyrelsen ska verka för gemensam inriktning och samordning av de åtgärder som behöver vidtas under en kris (MSB, 2011a). Det ligger också under Regionens och Länsstyrelsens ansvar att arbetet ska fungera sammanhållande under en samhällsstörning gentemot underliggande aktörer på Gotland. Samverkan mellan Region Gotland och Länsstyrelsen är en horisontal samverkan eftersom de delar på ansvaret att styrka GotSam på nivå tre, det vill säga krissamverkansrådet. De andra aktörerna inom GotSam har en vertikal samordning (Dynes, 1993).

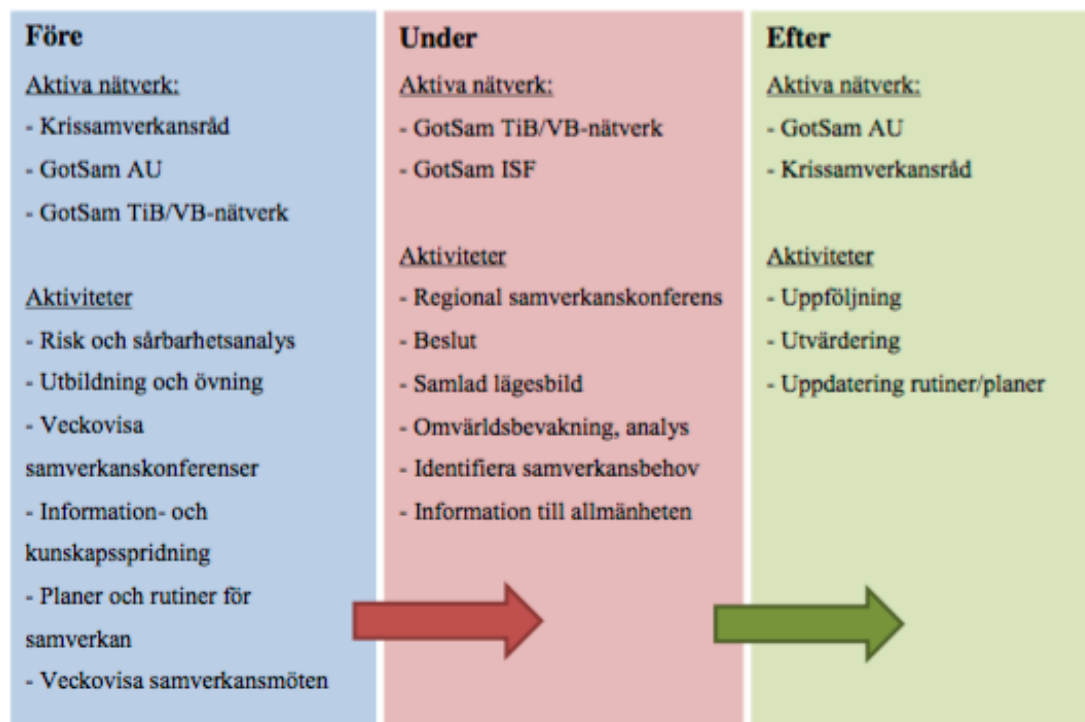


Figur 21. GotSam- Krisamverkansrådets medlemmar (egen illustration)

GotSam startades år 2001 som ett projekt (Länsstyrelsen, 2015). År 2008 var projektet slut, men det bestämdes gemensamt av involverade aktörer att GotSam var ett bra verktyg för samverkan på Gotland. Gruppen finns idag i tre nivåer, där varje nivå har olika funktioner. Om en kris inträffar och koordinering behövs är det den högsta nivån, krissamverkansrådet, som blir inkallad. Medlemmarna visas i figur 21.

GotSam- samverkansgruppen är tänkt att fungera både före, under och efter en kris (se figur 22). I de tre nivåerna har aktörerna olika uppgifter som påverkar alla krishanteringens faser. Att olika organisationer möts i ett krissamverkansråd är positivt då de kan undvika bristande

kontakt, dubbelt arbete och dubblering av tjänster (Flodin, 1999). Planer som blir utarbetade kan också implementeras och diskuteras med individer med olika bakgrunder och kunskaper i gruppen, vilket förhöjer kvalitén på planerna (DSB, 2014).



Figur 22. GotSam och deras arbete före, under och efter en kris (Länsstyrelsen, 2015).

Att samverkan fortsatt efter att projektet blev avslutat är mycket positivt för Gotland. Flodin (1999) menar att en samverkan som blir påtvingad i stället för att bidra med en ökad beredskap och förståelse tvärtom kan skapa mistro och tappa trovärdighet. Att samverkan istället sker på grund av att den är frivillig skapar ett ökat förtroende och ett bättre samarbete när väl krisen skulle uppstå (DSB, 2014). Dessutom förhindrar det att organisationerna blir exklusiva (Turner, 1976). Båda informanterna vid Länsstyrelsen och Region Gotland är mycket positiva till arbetet som sker mellan de inblandade aktörer, vilket speciellt går att peka på när LS säger: *”Det bästa med vår samverkansgrupp är att vi känner varandra och får en relation till varandra.”*

Samtidigt som det finns många bra sidor vid samverkansgruppen finns det också utmaningar med gränsdragning. Länsstyrelsen har som nämnt inte samma samordningsansvar som andra länsstyrelser har.

RG: *”Vi har en plan för samverkan, det är vi skyldiga att ha, men både länsstyrelsen och Region Gotland är ganska överens om att den aldrig kommer att behöva tas i bruk”.*

Planen som enligt RG aldrig kommer att användas kan kallas för en produkt (Dynes, 1993). Sådana planer, oavsett om de gjorda på grund av lagen, menar Dynes (1993) är bortkastat. De kräver tid och kommer aldrig att användas. Som RG också säger är de "ganska överens" vilket kan problematiseras när en händelse inträffar och det nära samarbetet blir utmanat. Länsstyrelsen har genom lagstiftning laglig rätt att ta över arbetet. Även om de, som RG påpekar, inte har fler resurser att bidra med. Dessutom kan det diskuteras huruvida Länsstyrelsen på Gotland egentligen har en verklig uppgift då samarbetet faller så tätt att Länsstyrelsen inte ensam kan föra tillsyn på Region Gotland och dessutom inte kan samverka för hantering av kriser. När kontroller och tillsyn ska genomföras måste externa resurser flygas in från Stockholm. Det kan därför ifrågasättas om Länsstyrelsens roll på Gotland fyller en funktion, sett i ljus av krisberedskapsarbetet.

6.1.4 Latenta fel

I den förebyggande och förberedande fasen menar Turner (1976) att händelser kan få tid och rum att utvecklas. I figur 6 i teorikapitlet presenterar han sex latenta fel som kan ligga vilande för att senare utvecklas till en oönskad händelse.

En faktor som kan uppfattas som latent fel hos Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland är en felaktig uppfattning och tro inom respektive organisation samt att organisationerna förminskar risker.

LS: "Jag tror att vi är lite naiva här på Gotland, det förekommer varken jordbävningar eller epidemiutbrott. Detta kan göra att vi invaggas i en trygghet som kanske inte finns".

Genom ROS-analyser som görs varje år arbetar Länsstyrelsen för att analysera risker och hot, vilket benämns som riskkommunikation (Brønn och Arnulf, 2014). Turner (1976) påpekar svårigheten att utarbeta sådana analyser när de är själva inom organisationen och inte ser helheten utifrån ett större perspektiv. Samtidigt som en ofullständig översikt kan bidra till att de anställda inte ser de reella hot och risker, måste också ROS-analyserna utgå ifrån vilka händelser som är mest sannolika att inträffa. Det kan då vara bra att utgå ifrån den nationella riskbild som MSB gjort (DSB, 2011). I tillägg ska alla dokument kunna användas som verktyg och hjälpmedel i vidare arbete med beredskap (Dynes, 1993).

MSB påpekar att riskkommunikationen är något som många kommuner inte har varit arbetat med tillfredställande. För att säkra individernas egen beredskap, som Regeringen (2015) menar är viktig ligger det en förväntning och ett krav på att befolkningen måste bli mer

medvetna om vilka risker som finns i samhället. Länsstyrelsens ROS-analyser är offentliga och finns lättillgängliga på deras hemsida. Som följd av samhällsförändringar kan sådana rapporter bli konfidentiella. Individens beredskap försvagas ytterligare om de inte har kunskap om vilka risker som är troligast att inträffa på Gotland. Även om det kan anses som en sårbarhet så är det viktigt att befolkningen har information tillgänglig. Riskerna måste uttryckas för att befolkningen ska kunna få riskinformation. Som Turner (1976) kan även de invaggas i en tro att risker inte finns.

Bra kriskommunikation fodrar en god kommunikation (Brønn & Arnulf, 2014).

Informationsöverföring är en av de faktorer som Turner (1976) menar kan bidra till utveckling av en händelse. Kriskommunikation och den plan som finns för Gotland kan förstås som ett latent fel som har potential till att få större konsekvenser. Turner (1976) argumenterar att det både Länsstyrelsens och Region Gotlands kriskommunikationsplaner kan vara väl utarbetade. Turner (1976) benämner i stället att organisationen kan ha en sådan institutionell struktur som påverkar och formar individernas sätt att agera och respondera (Turner & Pidgeon, 1997). I Gotlands fall handlar det framför allt om det som Turner (1976) påpekar först, att kriskommunikationsplanerna inte lever upp till dagens standard och teknik. LS: *"Kriskommunikationsplanen vi har idag, har vi sett är i behov av uppdatering. Samhället har förändrats sedan dess, och dessutom är den otydlig"*

RG: *"Det vi ser idag är utmaningen med kriskommunikation framförallt är kommunikationsutrustningen, att den teknik vi använder idag börjar bli gammal. Men vi är också alltid i efterhand med sociala medier och det är en utmaning"*.

Det finns alltså både tekniska men också organisatoriska utmaningar för att säkra information till befolkningen på Gotland. De kulturella begränsningar som dessutom återfinns

Länsstyrelsens organisationsuppbyggnad vilken bidrar till svårigheter med sociala medier.

Turner (1976) menar att de organisatoriska ramarna som organisationen befinner sig inom kan begränsa och skapa problem med hantering av kriser.

Länsstyrelsens arbete med sociala medier beskrivs som

LS: *"En resurs vi inte använder i dagsläget. Skulle vi använda sociala medier så måste det finnas tydligt mandat, riktlinjer, rutiner och ansvar för denna typ av kommunikation. Av tradition använder inte Länsstyrelsen denna form för medier eftersom vi hanterar ärenden som ofta har två, tre, ibland månaders handläggningstid"*.

LS benämner just det som Turner (1976) pekar på är ett organisatoriskt latent fel.

Utmaningen med att inte Länsstyrelsen valt att använda mediet är på grund av att forskning visar att allt fler individer väljer att leta efter information via nyare kommunikationskanaler under en kris (Westlund, 2014). De väljer också samtidigt bort en kommunikationskanal som många använder flera gånger om dagen. Genom riskkommunikation via sociala medier hade de kunnat nå ut till befolkningen på ett helt annat sätt än vad de kan när de lägger upp information via sin hemsida. På sociala medier får människor information serverat. Övrig information måste individer aktivt leta efter själva. LS pekar på att tillit från befolkningen är viktigt. Om de väljer att informera om sitt förebyggande samhällsviktiga arbete kan detta bidra till att upprätthålla tilliten (Flodin, 1999). Det som är viktigt i allt arbete med kommunikation och planstrategiska dokument att arbetet före. Tydliga riktlinjer bör finnas så tilliten kan upprätthållas (Dynes, 1993).

LS är också medveten om detta.

LS: *”Vi vill göra en ordentlig inventering av vilka möjligheter som finns för kommunikation och för att bestämma vilka kanaler vi vill använda”*. De vill att kriskommunikationsplanen skall fungera som en operativ plan och inte bara en plan som blir liggandes i skrivbordslådan för att glömmas bort. Dynes (1993) påpekar att detta är ett relevant poäng. En kriskommunikationsplan som inte fungerar i praktiken kan inte skyllas på befolkningen endast på de som utformat den.

Som svar på forskningsfrågan kan det konkluderas att Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland arbetar mycket med både förebyggande och förberedande arbete genom både ROS-analyser, planstrategiska strategier och kriskommunikationsplaner. Samverkan mellan ansvariga organisationer och övriga viktiga aktörer för Gotlands beredskap är tätt. Eftersom kommun och län har samma geografiska områdesansvar bidrar detta till att vissa funktioner för Länsstyrelsen inte blir lika aktuella som för andra läns samordning. Genom Turners teori om latenta fel identifieras utmaningar i form av kulturell påverkning kring Länsstyrelsens bruk av sociala medier. Det nära samarbetet medför gränsdragningsproblematik samt en risk för naivitet när det kommer till riskbedömningar och konsekvenser av oönskade händelser.

6.2 Hur fungerar kriskommunikationen till Länsstyrelsen på Gotland och Region Gotland i en akut händelse?

För att besvara frågan har det tagits utgångspunkt i skolhotet mot Wisbygymnasiet den 23 oktober. Även om inte händelsen är kategoriserad som en kris så illustrerar händelsen en situation där planer för kommunikation krävdes.

Fredagen den 23 oktober började som vanligt med lektioner. På förmiddagen postas bilden med tillhörande text först på bildforumet 4chan, för att sedan spridas till Snapchat. Bilden förstås som den utlösande händelsen. Samtidigt som bilden mottas av eleverna startar den process som Schneider (1995) kallar för *millling*. Läraren uppsöker ansvarig rektor för att informera om bilden som spridits och för att få mera information. Läraren fattar därefter ett eget beslut;

Elev 1: *"Vår lärare sa åt oss att gå hem. Kort därefter kom ny information, vi fick inte gå hem."*

Eleverna och läraren upplever att de befinner sig i en utsatt och potentiellt farlig situation där de upplever ett hot mot strukturer, värden och normer de har. Situationen kräver att läraren tar nödvändiga kritiska beslutningar (Olsen m.fl., 2008). Flodin (1999) benämner händelser som denna, som en sådan där behovet för snabba beslut är oerhört viktigt för att hantera situationen. I skolhotet blir hanteringen och information dubbel, det vill säga en från läraren och en från rektorn vilket gör att oro sprids.

Eleverna söker efter information på internet, sociala medier och genom sina vänner på skolan. Polis, som blivit kontaktad och anlant till skolan, börjar aktivt söka efter IP-adresser och bevis på vem som kan lagt upp bilden. På grund av händelsen dagen innan känns situationen mera hotfylld.

Elev 1: *Det gjorde mig väldigt upprörd att lärarna bara viftade bort hela saken och bara 'nä, men det är någon som skojar med oss'. Men det känns som att om en elev i Trollhättan kan göra såhär dagen innan, så varför skulle det inte kunna hända oss?*

Samtidigt som polis och några lärare avfärdar hotet som icke reellt, bestämmer de sig för att sätta in resurser eftersom eleverna uttrycker en oro och otrygghet. Det som från början är menat att vara en lugnande åtgärd gör istället att oron i skolan stiger. Eleverna känner sig otrygga.

Under sökandet av information och svar sker det som Schneider (1995) benämner som ryktesfasen. Biträdande rektorn på Wisbygymnasiet förklarar att de existerande riktlinjer som tagits fram av skolan följdes men att situationen kom att handla om *"icke rationell oro"* bland elever där ryktesspridningen var en utlösande faktor för vilka insatser som faktiskt blev insatta. Återigen är det en skillnad i uppfattningar kring händelsen från elever och ansvariga på skolan.

I linje med det Schneider (1995) preciserar så karaktäriseras ryktesfasen av att det sprids information från icke trovärdiga kanaler. Eleverna läste på Facebook, Twitter och använde Snapchat för att bilda sin uppfattning om vad som hände runtomkring skolan och i andra klassrum. Samtidigt som de använde dessa kanaler försökte eleverna också hitta information som kunde stämma överens med det som kunde läsas på nyhetssidor. Detta benämner Schneider (1995) som *keynoting*. Det Schneider (1995) kallar för *emergent norms*, alltså framväxande normer, inträffade inte under skolhotet på grund av händelsens tidsomfattning. Hade hotet kvarstått under en längre period hade eleverna kunnat ändra beteende och för exempel beslutat sig för att trotsa polisens beslut genom att öppna fönstren i klassrummen och hoppa ut för att slippa vara instängda. Nu var händelsen över på så kort tid att de normer inte hann utvecklas på samma sätt som de gör under en långtgående kris.

I intervjuer med eleverna upplevs inte kommunikationen mellan elever och ansvariga aktörer som tillräckligt bra.

Elev 2: *"För oss kändes det som det tog alldeles för lång tid, speciellt eftersom vi blivit lovade SMS och uppdatering på vad vi skulle göra så vi visste om vi skulle få gå hem eller inte"*.

Det som Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland försöker undgå i sin hantering av kriskommunikation, dubbla budskap, inträffar under förmiddagen. Detta skapar misstro och bidrar till otrygghet i skolan (Flodin, 1999), vilket vill undvikas eftersom det höjer sannolikheten att individerna i liknande händelser utvecklar framväxande normer (Schneider, 1995).

Turner (1976) beskriver informationssvårigheter som ett latent fel i organisationer. Under skolhotet kunde händelsen hanterats bättre genom tydligare kommunikation mellan elever, polis och rektor. Kommunikation blir i kritiska situationer av yttersta betydning och som Flodin (1999) förklarar är det viktigt att kunna sända och motta mycket information under tiden. En genomtänkt strategi kommunikation i krishanteringsfasen är därför viktig (Brønn & Arnulf, 2014). Perfekt kriskommunikation kommer aldrig existera menar Turner (1976). Däremot så kan det argumenteras för att en kommunikation, där det är så stort glapp mellan polis, ansvarig personal på skolan och elever inte kan anses som i närheten av perfekt. Elevernas uppfattning understryker att rektor och polis tog förhastade beslut. En noga avvägd kommunikation är lika viktig som en snabb kommunikation (Flodin, 1999).

Det som i många fall skiljer en god kriskommunikation ifrån en dålig är hur vida kriskommunikationsplanen är utformad som en produkt eller en process (Dynes, 1993). Turner (1976) argumenterar för att insikt om reella händelser också är med och påverkar utfallet. Ingen av de intervjuade eleverna hade tänkt på ett skolhot som något som kunde inträffa. Inte heller har efterspelen av händelsen fått någon uppmärksamhet ifrån den skolan. Wisbygymnasiets rektor och lärare har kunskap och information om hur ett skolhot ska hanteras när de har tillgång till kriskommunikationsplanen. Hade eleverna haft tillgång till hur hantering av skolhot ska genomföras på skolan hade de kunnat vila i den tanken att ansvarig personal tillsammans med rektor skulle kunna låsa dörrar till klassrum om de ansåg det nödvändigt. Nu bortförklarar de elevernas uppfattning som irrationell när det i själva verket, för de drabbade är en väldigt naturlig reaktion.

Om Wisbygymnasiet kan likställas som en organisation, där eleverna är medlemmar, så har efterspelen av denna händelse en stor effekt på medlemmarna. Tilliten till Wisbygymnasiet kan försvagas när informationssystemet sviker (Flodin, 1999). Dessutom preciserar Dynes (1993) att en krishantering bör vara implementerad bland både anställda och elever. Eftersom läraren, i de intervjuade elevernas klassrum, först tog beslutet att låta dem gå hem kan det sägas understryka att hon eller han inte kände till de planer och riktlinjer som finns för hantering av händelsen. Eleverna framför också ett missnöje med att ha blivit exkluderade från processen efteråt.

Elev 1: *Vi skulle gärna velat ha någon form för möte för att prata om hur man skall hantera liknande händelser igen. Men det var ju ingenting. Det var nästan som att det aldrig inträffat.* Med bakgrund i detta bör skolan, i likhet med Region Gotland och Länsstyrelsen, se till att samverka och kommunicera med eleverna för att kunna hantera liknande händelser med ett bättre resultat i framtiden.

Wisbygymnasiets ledning har tillsammans med ansvariga personer inom beredskap vid Region Gotland utvärderat händelsen. Arbetet för att ta fram nya riktlinjer och rutiner har påbörjats för att säkerställa hur hantering av en liknande händelse kan hanteras mer effektivt. På dessa grunder kan det därför konkluderas att de riktlinjer och rutiner som fanns i skolan inte anses tillräckligt bra för en effektiv hantering. Det vidare arbetet med planer och rutiner är inte färdigt än. Förhoppningsvis tar de lärdom av de erfarenheter de skaffat sig under skolhotet. Som nämnt är en kriskommunikationsplan en process, inte en produkt (Dynes, 1993). Om en kriskommunikationsplan inte fungerar så kan det aldrig skyllas på individerna,

utan på planeringens svaghet och enkelriktade form. Att skolans rektor har valt att utarbeta en ny utgåva av riktlinjer och rutiner tillsammans med Region Gotland kan anses som en sätt att försöka förbättra och lära sig av de erfarenheter man tillägnat sig under händelsen. N. Pidgeon och O'Leary (2000) menar att en sådan åtgärd kan förklaras i sammanhang med en god säkerhetskultur. Ytterligare åtgärder, förutom riktlinjer och rutiner som blivit utarbetade har en ny teknisk lösning införts på Wisbygymnasiet. Syftet med lösningen är att information ska kunna spridas snabbare och till alla på skolan så att ryktesspridning hindras.

Avslutningsvis kan det därför på forskningsfrågan som ställts konkluderas med att det fanns ett glapp mellan elevernas sätt att uppleva händelsen och ansvarigas situationsförståelse. Eleverna upplever informationsbehov och att hotet till en början inte tas på allvar. Dessutom kommer det dubbla budskap som skapar större osäkerhet och misstro till vilken information polisen hade och kring hur händelsen faktiskt blir hanterad. Informationsbehovet upplevs som stort under förmiddagen.

Hotet mot Wisbygymnasiet kategoriseras som en allvarlig händelse. Det krävs ingen samordning med länsstyrelsen. Händelsen kan därför inte svara på hur Länsstyrelsens arbete i en akut situation föregår och forskningsfrågan kommer därmed inte kunna besvara Länsstyrelsens roll i en krissituation.

6.3 Finns det överrensstämmelse mellan Region Gotlands sätt att kommunicera ut information med befolkningen sätt att samla information?

I avsnittet blir svaren från enkäten och kartläggning diskuterad tillsammans med Region Gotlands strategi för att kommunicera och informera med befolkningen under en kris.

6.3.1 Länsstyrelsen

Både Region Gotland och Länsstyrelsen har identifierat utmaningar med kriskommunikation. Länsstyrelsen har valt att inte vara aktiva på Facebook eller Twitter vilket gör att de utesluter en stor informationskanal. Forskningsresultat från Westlund (2014) visar att sociala medier blivit allt populärare att använda under en kris. Det är organisatoriska och kulturella orsaker som är anledningen för att sociala medier inte används menar LS. Kartläggningen av sociala medier bland andra län visar att 15 av 21 län använder Facebook, medan 18 län är aktiva på Twitter. Eftersom alla län har samma uppgifter, lagar och förordningar att arbeta efter kan det på bakgrund av kartläggning av sociala medier konkluderas för att arbete med nyare former för kommunikationskanaler har implementerats olika i Sveriges län. Sociala medier har

uppfattats vara en viktig och nyttig kommunikationskanal i de flesta län, medan arbetet inte kommit lika långt på Gotland. MSB (2011) konstaterar att sociala medier var mycket använt under terrorhandlingarna i Oslo och Utøya i Norge, 2011. De närmaste fyra dygnet lades det upp över 25000 tweets på Twitter. Händelsen illustrerar behovet av att vara närvarande på medier som befolkning och drabbade använder för att kunna hantera och informera dem om lägesbild både före, under och efter en kris. Det är också viktigt att komma ihåg att det finns många aktörer under en kris (Flodin, 1999). Även om de som blivit drabbade direkt av en händelse har fått information så är även de indirekt berörda personerna i behov av information också. Kriskommunikation är som nämnt något som föregår både innan, under och efter en kris (Brønn & Arnulf, 2014)

6.3.2 Region Gotland

Region Gotland identifierar kommunikationsutrustningen som en sårbarhet då den börjat bli gammal. Dessutom menar RG att sociala medier är en informationskanal som fått för lite uppmärksamhet av myndigheten. Skolhotet den 23 oktober är ett exempel på hur fort information och hot sprids i sociala medier. Risker ökar när informationen kan spridas snabbt (Schneider, 1995). RG är orolig för att människor i stor grad förlitar sig på modern teknologi. Gotland som har upplevt flera stormar de senaste åren blir sårbart när elnätet sviktar. En samhällsstörning som detta för till att det efter två timmar inte längre finns något mobilnät vilket gör att kommunikation via internet blir tvivelaktig. På trots av den teknologiska sårbarheten har RG tecknat avtal med UMS-tjänsten för att snabbt kunna informera befolkningen via SMS om allvarliga samhällsstörningar uppstår.

Sociala medier har varit en utmaning för Region Gotland. Till skillnad från Länsstyrelsen använder Region Gotland sociala medier i kommunikation med befolkning. Kartläggningen av Sveriges kommuner visar att det är 88 procent som är aktiva på Facebook, medan 56 procent använder Twitter. I jämförelse med Länsstyrelserna i Sverige är fler kommuner som är aktiva på Facebook än Twitter. En anledning kan vara att det är lättare för personer att kommunicera på Facebook än Twitter men framförallt allt att det är fler användare av Facebook.

Resultat från enkätundersökningen som 77 invånare på Gotland besvarade visar att 84 procent skulle använda nyhetsmedier på internet som en kanal för informationsinhämtning under en kris. 66 procent skulle vända sig till sociala medier. På frågan om vilka informationskanaler som hade varit aktuella att använda väljer många tre medier eller fler. I tidigare forskning

kring användandet av sociala medier under en kris presenterar Westlund (2014) siffror som tyder på att användningen av sociala medier och nyheter på internet ökar under en kris i jämförelse till personers vardagliga användning av medier. Eleverna på Wisbygymnasiet vittnar om ett användande av både radio, nyheter på internet men också sociala medier. De använde flera kanaler för att samla information. På så sätt fick de det bästa av två världar och kunde sätta ihop relevant information, det som Schneider (1995) benämner *keynoting*. Exemplet styrker också Westlund (2014)s forskning eftersom eleverna använde medier som de till vardags inte brukar utnyttja.

6.3.3 Broschyren

Som i ett led av det förebyggande arbetet valde Region Gotland att trycka och distribuera broschyren *För din trygghet på Gotland* i juni 2015. Motivet till broschyren var att informera befolkningen och kan kategoriseras som en riskreducerande åtgärd (Flodin, 1999). Erfarenhet av krishändelser visar att de organisationer som varit bäst på förebyggande och förberedande beredskap också är de som kommer kunna hantera krisen bäst (Flodin, 1999). Dynes (1993) menar att resultatet av de åtgärder som sätts in, i detta fall broschyr i förebyggande och förberedande syfte, är beroende av hur väl man förstår samhället och de förväntningar som ligger hos befolkningen. Det var Region Gotland som bestämde att broschyren skulle sändas ut till befolkningen vilket kan förstås som en ”top-down”tillnärmning (Schneider, 1995), vilket betyder att myndigheterna bestämde hur befolkningen skulle motta information. Anledningen till att broschyren valdes och inte till exempel en app var på grund av att (RG:) ”Vi måste ta hänsyn till att alla inte har en mobiltelefon”.

Broschyren skickades ut via posten. På grund av en missuppfattning hos dem placerades broschyren tillsammans med övrig reklam. Enkätundersökningen visar att det endast är 15,8 procent av respondenterna som läst broschyren. Resultatet kan förklaras utifrån postens miss. Befolkningen läser inte reklamen utan slänger den direkt. Några avsäger sig också reklam på brevlådan. Ytterligare en förklaring kan vara att individerna inte vill motta information på detta sätt. Brønn och Arnulf (2014) menar att intressen styrs av individernas egna uppfattningar och vad de önskar att motta av information. Individer är helt enkelt kanske inte intresserade av den anledningen att händelser där det funnits behov att ha basala nödvändigheter hemma inte inträffat. De anser också eventuellt att risken att det skulle hända är så pass liten och de lägger en stor tilltro till att de ansvariga för samhället, det vill säga Region Gotland hjälper till. Om de ansvariga på Region Gotland uppfattar och förväntar att

befolkningen har läst broschyren och har verktyg och mat hemma för att klara sig i 72 timmar utan hjälp kan krisen komma att få större konsekvenser än nödvändigt. Ytterligare en förklaring till varför den inte blivit läst är för att fel sätt att distribuera broschyren valdes.

Under arbetet med broschyren diskuterade Region Gotland också en app till mobiltelefonen. Lösningen blev nedröstad med argumentet att alla på Gotland har rätt till information och det kan finnas många som inte har en mobiltelefon med sådan teknik. Emellertid kan det diskuteras om en broschyr var en god lösning när resultatet visar att endast 15,8 procent av respondenterna i enkätundersökningen har läst den. RG argumenterar med att *"Kanske vi aldrig kommer kunna nå alla, utan vi får nöja oss med 80 procent"*.

Samtidigt kan argumentet vändas. Om de utesluter teknik, som 80 procent använder idag, kommer de aldrig kunna nå alla. Genom uteslutning av kanaler, som forskning från både SOM-undersökningar (Westlund, 2014) och enkäten visar kommer användas under en kris, kan det i sig själv skapa en kris. Dessutom kan de som har mobiltelefon sprida information. Flodin (1999) argumenterar för att individer, direkt eller indirekt berörda, inte bara är mottagare utan också intressenter under en kris. En intressent delar budskapet vidare. Det understryker Elev1 med uttalandet: *"alla i vår generation har med sig telefonen hela tiden. Då kan vi förmedla informationen till de i vår närhet."* Med flera kanaler kommer de också att kunna nå flera i befolkningen och få en bredare täckning. Informationsspridning borde hellre handla om att inkludera de kanaler som finns, hellre än att exkludera dem.

Även vid ett strömavbrott, där mobilnätet försvinner efter en stund har invånarna tid att motta information, innan nätet förloras. En kris för som nämnt med sig en stor grad av osäkerhet och tidspress på både organisationer och på befolkningen (Olsen m.fl., 2008) så med hjälp av teknologi som UMS-tjänsten och en applikation kan sårbarheten reduceras. Att informera befolkningen med SMS stödjer också individens egna beredskap som blivit allt viktigare i vårt samhälle. Dessutom kan det anses vara oklokt att avfärda teknologi som är beroende av ström på grund av att strömmen eventuellt kan försvinna. Det finns många typer av kriser där strömmen kommer att kunna fungera normalt, men individerna ändå är i stort behov av information kring händelsen. Som Quarantelli (1996) påpekar så är inte dåtiden säkert den nya framtiden. Händelser som Region Gotland eller Länsstyrelsen inte har kunnat tro kan inträffa, kan komma att göra det. Om Region Gotland ser på kriser i de olika faserna som Quarantelli (1987) presenterar kommer de vara införstådda med vilka risker som finns och också vilken teknik och kanaler som kan vara nyttiga i kriskommunikationsarbetet. Ny teknik,

som en app i mobiltelefonen till exempel, är lätt att bära med sig. Dessutom kan den också uppdateras genom enkla metoder och informationen är lätt att sprida till andra i individernas närhet. Kostnaden för utvecklingen av App kan fort betala sig själv om det är så att individerna använder appen både före och under krisen. En broschyr däremot som inte används blir fort en kostnad som inte betalar något tillbaka. Om Region Gotland anser det som en stor utgift med utveckling av en app skulle de till exempel kunna kontakta elever som går teknisk linje på gymnasiet och be om hjälp med design och utveckling.

Det föreslås också, som i ett led att reducera osäkerhet kring kriskommunikation och vilka förväntningar som finns hos befolkningen, att en kartläggning över befolkningens medievanor är en god idé. Översikten över vilka kanaler som befolkningen använder kan användas för att bygga vidare på kriskommunikationsplanen men även i framtiden stödja vidare informationsspridning under en kris (DSB, 2014). Den kan också bidra till att Länsstyrelsen kan utarbeta en täckande kriskommunikationsplan.

Som svar på frågan om det finns överrensstämmelse kring hur befolkning mottar och Region Gotland sänder information så är svaret både ja och nej. Region Gotland och Länsstyrelsens svar kan tolkas som att de ser befolkningen som mottagare av information snarare än det Flodin (1999) benämner som intressenter. Under skolhotet samlade eleverna själva in information om händelsen för att skapa sig en bild av vad som hände. Sociala medier, som tidigare forskning och också enkätundersökningen visar, har en given plats för inhämtning av information. Resultatet från broschyren indikerar att det inte är många som har läst den. Det kan förklaras genom att Region Gotland tillämpade ”top-down” tillnärmning och bestämde att en broschyr var en bra idé, på trots av vad befolkningen menade (Schneider, 1995). Detta skapar problem om Region Gotland förväntar sig att de flesta mottagit, sparar och läst broschyren. Förväntningarna skapar ett glapp mellan myndigheten och befolkningen (Schneider, 1995). I stället för att förmoda att en broschyr är det enda sättet för riskkommunikation kan det vara en god idé att undersöka hur befolkningen vill motta information (DSB, 2011).

7. Avslutning

Genom uppsatsen har det genom teori, insamling av data samt analys och diskussion givits grund till att svara på problemställningen

”Hur säkras Gotlands befolkning information under en kris?”

7.1 Konklusioner

Forskningsfrågorna som blivit presenterade har bidragit till att följande svar kan utläsas.

Region Gotland och Länsstyrelsen på Gotland har under de senaste åren ett tätt samarbete med krishantering och beredskap på Gotland. Genom samverkansgruppen GotSam har det blivit etablerat en relation mellan aktörer som är viktiga för krisberedskap och hanteringen både under och efter en kris. Det anses också mycket positivt för Gotland och dess befolkning att de ansvariga för Gotlands krisberedskap har identifierat och påbörjat arbetet med att förbättra verktyg som är viktiga för kriskommunikationen på ön. En av de stora fördelarna som Gotland har är att det finns, trots ö-läget, många aktörer som kan organiseras under en kris. Detta kan också vara en bidragande faktor till att de händelserna som har skett har kunnat hanteras som normala eller allvarliga händelser, utan krisdefinition.

Samtidigt, som mycket av arbetet kan förstås som positivt, finns det också rum för förbättringar.

Sociala medier är något som både Region Gotland och Länsstyrelsen påpekar är ett medium som behöver förbättras. Genom enkätundersökningen och genom samtal med eleverna på den drabbade skolan för hotet i oktober 2015 framkommer det resultat som visar till en ökad användning av kanalen. Länsstyrelsen har hittills valt att inte använda sociala medier på grund av både kulturella faktorer, som att de i de flesta fall arbetar med ansökningar och rapporter med lång behandlingstid, men också vid att resurserna inte har funnits.

Ett tätt samarbete mellan aktiva och berörda aktörer inom krisberedskapen på Gotland har som nämnt mycket positiva fördelar. Samtidigt bör det också nämnas att det arbete som Länsstyrelsen är tänkt att driva, tillsyn av Region Gotlands krisberedskap, faller bort på grund av det nära och täta samarbetet som finns mellan de två organisationerna. Resultatet blir att det arbete som Länsstyrelsen skall utföra, det vill säga samverkan, inte fungerar som i andra län. Det kan ifrågasättas huruvida Länsstyrelsens krisberedskap är en viktig del av Gotlands arbete eller om Gotland hade klarat sig utan då ansvaret primärt ligger på Region Gotland.

Under skolhotet den 23 oktober finns rum för både Region Gotland och skolledningen på Wisbygymnasiet att förbättras. De intervjuade eleverna upplevde i detta sammanhang brist på kommunikation och information om vad som hände under förmiddagen, men också i efterhand av händelsen. Både polis och ansvarig skolpersonal hade till skillnad från eleverna en annan uppfattning om situationen. Efter den inträffade händelsen har skolledning tillsammans med ansvariga för beredskap på Region Gotland gått igenom riktlinjer och rutiner för hur liknande händelser i framtiden skall kunna hanteras vilket är positivt. Tyvärr verkar de ha glömt de viktigaste aktörerna under en sådan händelse; nämligen eleverna. En åtgärd, som eleverna själv nämner, i detta fall skulle kunna vara att representanter från Region Gotland har en presentation av arbetet med krisberedskap och hantering av kriser på Gotland, samt information om hur skola och ansvariga i framtiden kommer att hantera liknande händelser.

Broschyren som Region Gotland skickade ut i förbindelse med sommarens intåg 2015 är ett bra initiativ då innehållet i broschyren är informativt och lättläst. Resultatet från enkätundersökningen visar att endast 15,8% av de tillfrågade 77 personerna har läst den. Det kan därför förstås som att Region Gotland misslyckats i implementeringen av broschyren till befolkningen. Regeringen har pekat på att kommunerna måste stärka individens egen beredskap. Om Region Gotland tror att de flesta i befolkningen har kvar broschyren, eller åtminstone har läst den kan det förvärra en kris när den väl inträffar. I framtiden bör Region Gotland och berörda aktörer för krisberedskap på Gotland diskutera och analysera hur vida det, på ett bättre och lättare, sätt kan spridas information.

Avslutningsvis kan därför problemställningen svaras genom att Region Gotland använder flera kommunikationskanaler för att informera befolkningen på Gotland och på så sätt säkras befolkningen att information kan kommuniceras under en kris. Samtidigt som att de arbetar för att förbättra sin kriskommunikation bör det påpekas att sett till de data som tillägnas finns det rum för förbättringar och lärande av de situationer som varit. Region Gotland bör dessutom undersöka hur befolkningen önskar att motta information och över vilka kanaler denna ska föregå för att undvika att händelser blir större, och får större konsekvenser, än vad det nödvändigtvis behöver. Gotlands befolkning säkras information, men inte i alla de kanaler som befolkningen själva skulle välja att använda.

7.2 Vidare forskning

I arbetet med uppsatsen har det gjorts en rad avgränsningar på grund av både omfång men också tidsaspekt. Det finns många intressanta forskningsområden inom krishantering och kriskommunikation. Det finns tre områden som speciellt är intressanta att se på i vidare forskning.

Informanten vid Region Gotland nämnde under en intervju att det förs diskussioner om att samverkan i linje med likhet, närhet och ansvarsprincipen ska lagstadgas. Det hade varit intressant att se på om och i så fall hur samverkan i Sveriges län och kommuner hade förändrats.

Det hade också varit spännande att gjort en större kartläggning på Gotland om hur befolkningen vill motta information och vilken typ av information de är intresserade av. Sådana resultat hade kunnat styrka Region Gotland och Länsstyrelsens arbete med kriskommunikation.

Sista förslaget till vidare forskning är att se närmare på hur Wisbygymnasiet efter skolhotet har utarbetat sin kriskommunikationsplan. Många beslut tas på grund av tidigare erfarenheter. Har skolan lärt sig något från händelsen och står de bättre rustade mot en liknande händelse när de upplevt skolhotet som en reell händelse?

Källförteckning

- Aftonbladet.se. (2015). Skolattacken i Trollhättan – detta har hänt. Hämtat från <http://www.aftonbladet.se/nyheter/article21628983.ab>
- Blaikie, N. (2010). *Designing social research : the logic of anticipation* (2nd ed. utg.). Cambridge: Polity Press.
- Brønn, P. S. & Arnulf, J. K. (2014). *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner*. Bergen: Fagbokforl.
- DSB. (2012). *Veiledning til forskrift om kommunal beredskapsplikt*. Hämtad från http://www.dsb.no/Global/Publikasjoner/2012/Veiledning/veiledning_forskrift_kommunal_beredskapsplikt.pdf
- DSB. (2014). *Risiko- og Kriskommunikasjon*. Hämtad från http://www.dsb.no/Global/Publikasjoner/2014/Tema/risiko_og_krisekommunikasjon.pdf
- Dynes, R. (1993). Disaster reduction: The importance of adequate assumptions about social organization. *Mid-South Sociological Association*, 13(1), 175-192. doi:10.1080/02732173.1993.9982022
- Flodin, B. (1999). *Planlagd Kriskommunikation*. Stockholm: Styrelsen för Psykologiskt Försvar. Hämtad från https://www.msb.se/Upload/Produkter_tjanster/Publikationer/KBM/Planlagd_kriskommunikation2.pdf
- Gotland, R. (2015a). *För din trygghet på Gotland*: Region Gotland, Christer Stoltz.
- Gotland, R. (2015b). Gotland i siffror. Hämtad från <http://www.gotland.se/64224>
- Gotland, R. (2016). Kriskommunikationsplan
- Gotland.net. (2008). Hämtad från <http://www.gotland.net/resa/arkiv/gotlandskarta>
- Gundel, S. (2005). Towards a New Typology of Crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 13(3), 106-115. doi:10.1111/j.1468-5973.2005.00465.x
- Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet : en innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. utg.). Oslo: Cappelen akademisk forl.
- helagotland.se. (2015). Hotet mot Visbys skolor. Hämtad från <http://www.helagotland.se/blaljus/just-nu-hot-mot-wisbygymnasiet-12167929.aspx>

- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Krisberedskapsmyndigheten. (2006). *Handbok i kriskommunikation*: Krisberedskapsmyndigheten.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitative forskningsintervjuen*. Lund: Studentlitteratur.
- Länsstyrelsen. (2014). *Regional risk- och sårbarhetsanalys*. Gotland. Hämtad från <http://www.lansstyrelsen.se/gotland/SiteCollectionDocuments/Sv/M%C3%A4nniska-och-samh%C3%A4lle/Krisberedskap/Slutversion - Risk- och s%C3%A5rbarhetsanalys - L%C3%A4nsstyrelsen Gotland 2014.pdf>
- Länsstyrelsen. (2015). *Krissamverkan Gotland*. Hämtad från [https://www.msb.se/Upload/Insats_och_beredskap/Ledning_och_samordning/Nationell utvecklingsprocess/L%C3%A4nsstyrelsen Gotland.pdf](https://www.msb.se/Upload/Insats_och_beredskap/Ledning_och_samordning/Nationell_utvecklingsprocess/L%C3%A4nsstyrelsen_Gotland.pdf)
- Mitroff, I. I., Shrivastava, P. & Udwadia, F. E. (1987). Effective Crisis Management. *The Academy of Management Executive* (1987-1989), 1(4), 283-292.
- MSB. (2011a). *Länsstyrelsens samordningsansvar- ett koncept för samordning och inriktning vid stora olyckor*: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- MSB. (2011b). *Sociala medier i övningar*: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- MSB. (2014). *Ansvar vid kris*. Hämtad från <http://www.sakerhetspolitik.se/Krisberedskap/Ansvar-vid-kris/>
- Olsen, O. E., Boyesen, M. & Mathiesen, E. R. (2008). *Media og krisehåndtering : en bok om samspillet mellom journalister og krisehåndterere*. Kristiansand: Høyskoleforl.
- Pidgeon, N. (2010). Systems thinking, culture of reliability and safety. *Civil Engineering and Environmental Systems*, 27(3), 211-217. doi:10.1080/10286608.2010.482660
- Pidgeon, N. & O'Leary, M. (2000). Man-made disasters: why technology and organizations (sometimes) fail. *Safety Science*, 34(1), 15-30. doi:10.1016/S0925-7535(00)00004-7
- Quarantelli, E. L. (1987). What should we study? Questions and suggestions for Researchers about the concept of disasters. 5(1), 7-32. Hämtad från [http://udspace.udel.edu/bitstream/handle/19716/2763/Article 195a DSpace Ready.pdf?sequence=1](http://udspace.udel.edu/bitstream/handle/19716/2763/Article_195a_DSpace_Ready.pdf?sequence=1)
- Quarantelli, E. L. (1996). The Future is Not the Past Repeated: Projecting Disasters in the 21st Century from Current Trends. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 4(4), 228-240. doi:10.1111/j.1468-5973.1996.tb00097.x

- Regeringen. (2015). Öppen utfrågning om den enskildes ansvar. Hämtad från http://www.riksdagen.se/sv/webb-tv/video/oppen-utfragning/oppen-utfragning-om-den-enskildes-ansvar-i-kris-eller-krig_H3C220151208ou1
- Riksdagen. (2003). Lag om skydd mot olyckor. Hämtad från http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003778-om-skydd-mot-olyckor_sfs-2003-778
- Riksdagen. (2006a). Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Hämtad från <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20060544.htm>
- Riksdagen. (2006b). Lagen om skydd mot extraordinära händelser. Hämtad från <https://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20060544.htm>
- Riksdagen. (2007). Förordning (2007:825). Hämtad från <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20070825.HTM>
- Riksdagen. (2016). Förordning om krisberedskap. Hämtad från <https://www.notisum.se/rnp/sls/sfs/20151052.pdf>
- Schneider, S. K. (1995). *Flirting with disaster : public management in crisis situations*. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe.
- Trost, J. (2001). *Enkätboken* (2. uppl. utg.). Lund: Studentlitteratur.
- Turner, B. A. (1976). The Organizational and Interorganizational Development of Disasters. *Administrative Science Quarterly*, 21(3), 378-397. doi:10.2307/2391850
- Turner, B. A. & Pidgeon, N. F. (1997). *Man-made disasters* (2nd ed. utg.). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Westlund, O. E., G. (2014). Nyhetsmediernas funktioner. *Mittfåra och Marginal*, 213-227. Hämtad från http://som.gu.se/digitalAssets/1487/1487685_213-228-westlund-o-ekstr-m.pdf
- Wikipedia. (2016). Norm. Hentet fra <https://sv.wikipedia.org/wiki/Norm>
- Yin, R. K. (2014). *Case study research : design and methods* (5th ed. utg.). Los Angeles, Calif: SAGE.
- Bild på framsida: Kommunikationsbyrå, K. (2010). Hämtad från <http://www.kreafonbloggen.se/2010/05/24/sociala-medier-och-kriskommunikation-2/>

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide Region Gotland

Tema: Kriskommunikation på Gotland

- Presentation av mig
- Min uppsats
- Upplysning om ljudupptagning och anonymitet

Introduktion

1. Kan du först berätta lite om Region Gotland?
 - Vad är dina arbetsuppgifter?
 - Hur många är ni som arbetar med beredskap i kommunen/regionen?
 - Vad fokuserar ni på när ni arbetar med beredskap?

Kriser och Kriskommunikation

2. Vad lägger Region Gotland i begreppet *kris*?
 - Vad definierar en kris för Region Gotland?
3. Har ni upplevt någon kris händelse på Gotland de senaste åren?
 - Om ja, Vad för typ av händelse var det?
 - Hur upplevde ni att kriskommunikationen mellan er på taktisk, operativ och strategisk nivå var?
4. Finns det en kriskommunikationsplan för Region Gotland vid inträffande av en kris händelse?
5. Vad menar du är den största utmaningen för Gotland med tanke på kriskommunikation?
6. Har ni de sista åren gjort ändringar eller åtgärder för att stärka kriskommunikationen på Gotland?
7. Använder Region Gotland sociala medier som kommunikationsmedel?
 - Om ja, vad brukar man kommunicera?
 - Finns det några riktlinjer för vilken information som skall spridas?

Ansvarsfördelning och roller

8. Hur arbetar Region Gotland med krisberedskap och kriskommunikation?
 - Vilken roll och vilket ansvar har Region Gotland i denna beredskap och kommunikation?
9. Kan du också förklara vilken roll och vilket ansvar inom krisberedskap som Länsstyrelsen har?

- Hur samarbetar ni?
10. Region Gotland är en aktör i samverkansgruppen GOTSAM, kan du förklara vad den samverkansgruppen gör och vilka uppgifter den har?
- Vilka styrkor finns det med GOTSAM anser du?
11. Gotland har en kommun och en länsstyrelse. Finns det några utmaningar med detta när det kommer till kriskommunikation och beredskap?
- Eventuella styrkor?

Övningar och hot

12. Finns det specifika hot mot Gotland som inte resten av Sverige upplever i samma grad?
- Om ja, kan det påverka kriskommunikationen anser du?
13. Vilka typer av övningar brukar Region Gotland genomföra med tanke på kriskommunikation?
- Hur ofta har man övningar? Utbildningar?
 - Hur ofta har ni möten tillsammans med länsstyrelsen eller andra relevanta aktörer?
14. Med tanke på de aktuella händelser som varit (terrorattacken i Paris, förhöjd terrorhotnivå i Sverige) har Gotland gjort ändringar i sin beredskap?

Broschyren "För din trygghet på Gotland"

15. Kan du först förklara syftet med broschyren "För din trygghet på Gotland"?
- Vem har den skickats ut till?
 - Vem har utformat broschyren?
 - Varför skickades den ut?
 - Är ni nöjda med innehållet i broschyren?
16. Hur har Region Gotland arbetat med att implementera broschyren?
- Har ni gjort någon form av kontroll på befolkningen för att se om de tillägnat sig informationen som blev utskickad?
17. Har ni använt andra typer av informationsutdelning för att säkra att befolkningen har tillräcklig kunskap om informationshämtning under en krissituation?
18. Har ni funderat på om ni kan använda/utveckla andra informationskanaler än de redan befintliga kriskommunikationskanalerna?

Bilaga 2

Intervjuguide Länsstyrelsen på Gotland

Tema: Kriskommunikation på Gotland

- Presentation av mig
- Min uppsats
- Upplysning om ljudupptagning och anonymitet

Introduktion

19. Kan du först berätta lite om Länsstyrelsen på Gotland?

- Vad är dina arbetsuppgifter?
- Varför Gotland har en egen Länsstyrelse?

Kriser och Kriskommunikation

20. Vad lägger Länsstyrelsen i begreppet *kris*?

- Vad definieras en kris för Länsstyrelsen?

21. Har ni upplevt någon kris händelse på Gotland de senaste åren?

- Om ja, Vad för typ av händelse var det?
- Hur upplevde ni att kriskommunikationen mellan er på taktisk, operativ och strategisk nivå var?

22. Finns det någon utarbetad plan för kriskommunikation på Gotland vid en kris händelse?

23. Vad skulle du säga är den största utmaningen för Gotland med tanke på kriskommunikation?

24. Har ni de sista åren gjort ändringar eller åtgärder för att stärka kriskommunikationen på Gotland?

25. Har Länsstyrelsen varit med och utarbetat broschyren "För din trygghet på Gotland"?

26. Använder Länsstyrelsen sociala medier som kommunikationsmedel?

- Om ja, vad brukar man kommunicera?
- Finns det några riktlinjer för vilken information som skall spridas?

Ansvarsfördelning och roller

27. Kan du berätta hur länsstyrelsen arbetar med krisberedskap och kriskommunikation?

- Vilken roll och vilket ansvar har länsstyrelsen i denna beredskap och kommunikation?

28. Kan du också förklara vilken roll och vilket ansvar inom krisberedskap som Region Gotland har?
- Hur samarbetar ni?
29. Som jag har förstått det så har Länsstyrelsen en roll i samverkansgruppen GOTSAM. Kan du förklara vilken roll Länsstyrelsen har och hur ni arbetar i denna grupp?
- Vilka styrkor finns det med GOTSAM anser du?
 - Är detta en samverkansgrupp som är unik för Gotland?
30. Gotland har en kommun och en länsstyrelse. Kan du se några utmaningar med detta när det kommer till kriskommunikation och beredskap?
- Eventuella styrkor?

Övningar och hot

31. Finns det specifika hot mot Gotland som inte resten av Sverige upplever i samma grad?
- Om ja, anser Länsstyrelsen att det kan påverka kriskommunikationen?
32. Har Länsstyrelsen och Kommunen gemensamma övningar?
- Eller gemensamma utbildningar?
 - Hur ofta har ni möten tillsammans?
33. Med tanke på de aktuella händelser som varit (terrorattacken i Paris, förhöjd terrorhotnivå i Sverige) har Gotland gjort ändringar i sin beredskap?

Bilaga 3:

Frågeformulär- Beredskap och säkerhet på Gotland

Jag, Linn, skriver en masteruppsats i samhällssäkerhet med inriktning kriskommunikation. I anledning av denna uppsats uppskattar jag om du kan avvara cirka fem minuter för att svara på 14 frågor som handlar om just detta ämne. Ringa in dina svar.

1. Är du: Kvinna Man

2. Ålder: <20 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70<

3. Bor du på/i: Norra Gotland Mellersta Gotland Södra Gotland Visby

4. Har du varit bosatt på Gotland i

0-5 år 6-15 år 16-20 år 21 år eller längre

5. Arbetar du, eller är du engagerad i någon form av beredskapsarbete? Tex:
Hälsomyndighet/sjukhus, Röda Korset, Civilförsvaret, Polis

Ja, Offentlig organisation Ja, Frivillig organisation Ja, Privat Organisation Nej

6. Är du tränad i någon form av beredskapsarbete? Tex: Hjärt och lungräddning, krisledning eller liknande

Ja Nej Vet inte

7. Vilka informationskanaler skulle du använda för att få information om en pågående krisituation på Gotland?

	J A	NEJ
Sociala Medier (ex:facebook, twitter)		
Radio		
TV		
Nyhetsidor på internet		
Nationellt Nödnummer		
Krisinformation.se		

Annan informationskanal (vänligen skriv vilken): _____

8. Följer du Region Gotland på sociala medier?

Ja

Nej

Vet inte

9. Om en händelse som rör din säkerhet skulle inträffa, hade du varit intresserad av att få denna information via SMS?

Ja

Nej

Vet inte

10. Vet du vem som har det övergripande ansvaret för krisberedskap på Gotland?

Länsstyrelsen på Gotland

Region Gotland

Polisen på Gotland

Annan (vilken): _____

Vet inte

Broschyren som visas här under skickades ut av Region Gotland i Juni 2015. Här följer några frågor om denna;



11. Har du mottagit denna broschyr?

Ja

Nej

Vet inte

12. Har du läst broschyren?

Ja

Nej

Vet inte/kommer inte ihåg

13. Har du sparat broschyren?

Ja

Nej

Vet inte

14. Om du sparat broschyren, har du läst den flera gånger?

Läst den 2-3 gånger

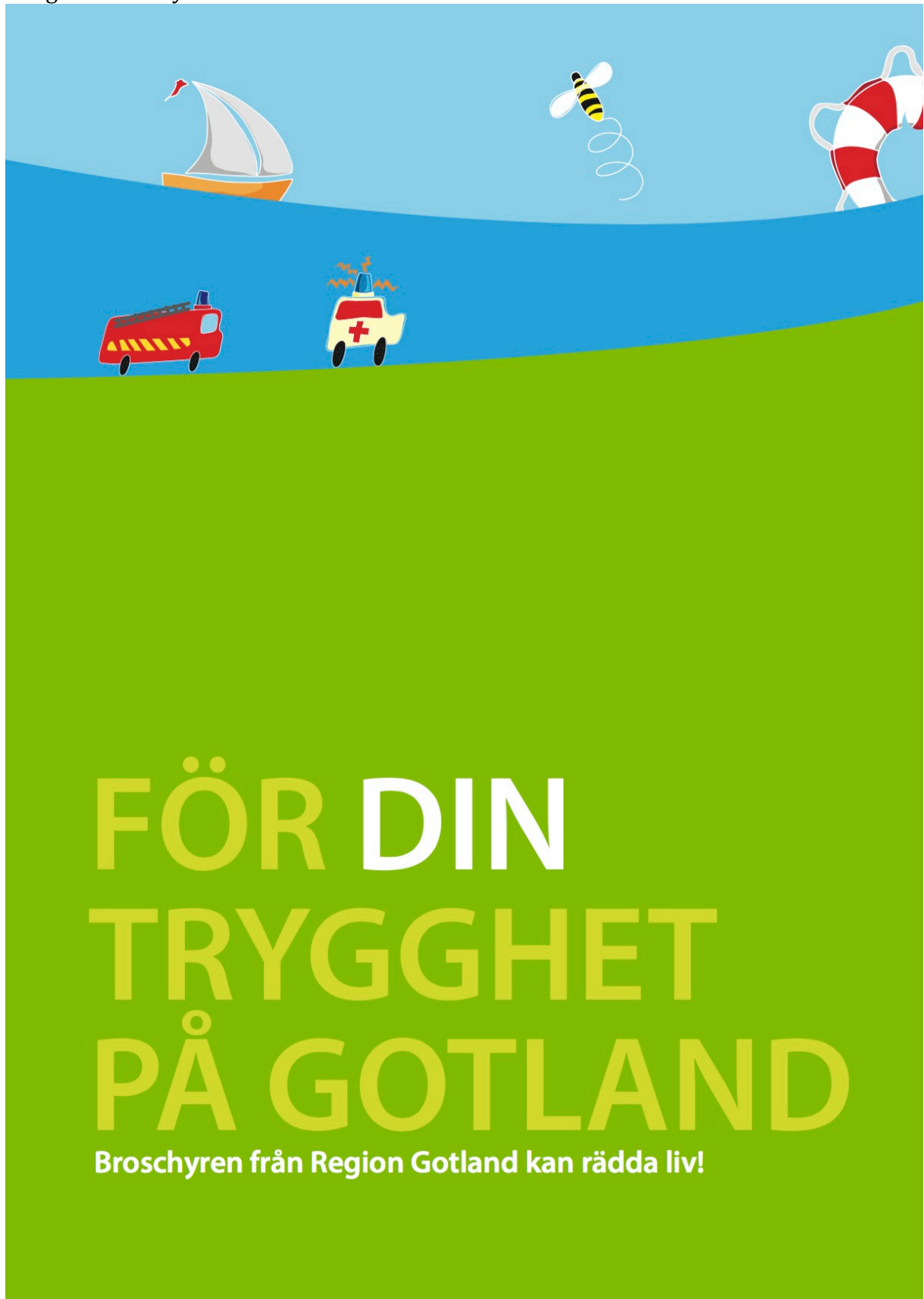
Läst den 4-5 gånger

Läst den fler än 6 gånger

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Intervjuguide Elever Wisbygymnasiet

1. Kan ni berätta om fredagen den 23 oktober 2015?
 - Vad hände?
 - Vad gjorde ni?
 - Hur upplevde ni situationen?
2. Vilka sociala medier använder ni i er vardag?
3. Vilka informationskanaler använde ni under händelsen den 23 oktober 2015?
4. Har ni sett/läst broschyren "För din trygghet på Gotland?"
5. I en krissituation, till exempel en brand, vart hade du vänt dig för att få information?
6. Vilka informationskanaler skulle ni använda under ovan nämnda situation?
7. Vilka förväntningar på Region Gotland har ni när det gäller informationsspridning?
8. Anser ni att de förväntningarna som ni hade gällande informationsspridning stämmer överens med det som inträffade fredagen den 23 oktober?
9. Skulle ni vilja få information som rör er säkerhet och beredskap skickat på SMS från Region Gotland?



Det här är för din skull. Och andras. Den här broschyren kan rädda liv.

Hur agerar du vid en krissituation? Vad gör du när du eller någon i din närhet behöver snabb hjälp?

Lär dig att undvika olyckor, både i och utanför hemmet. Vilka är de största riskerna för barn och äldre, hur känner du igen symptom på stroke, hur agerar du vid tillbud på sjön eller om någon drabbas av ett ormbett? Kommer du ihåg att stänga fönster och dörrar vid brand?

Frågorna är många och här finns svaren samlade – i broschyren "För din trygghet på Gotland". Oavsett din erfarenhet kan svaren hjälpa dig att rädda liv! Läs broschyren och bli bättre förberedd om en krissituation skulle uppstå.

Och du, kom ihåg att ha en förbandslåda i både bilen, båten och hemmet!

ICE – In Case of Emergency

ICE innebär att du lägger in information om personer att kontakta vid en olycka i din mobiltelefons telefonbok. Du skriver in bokstäverna "ICE" samt namn och telefonnummer till dina närmast anhöriga. Glöm ej utlandsprefixet +46 och uteslut nollan i riktnumret, allt för att ICE ska vara gångbart i hela världen. Om du vill lägga in fler kontaktpersoner kan du använda ICE1, ICE2 och så vidare.

Innehåll

Säkerhet
i hemmet

4–5

Kryp och
annat
slingrande

6

Larma

7

Första
hjälpen

8–9

Bad-, båt-
och isvett

10

Över-
svämning

11

Brand

12

Kris-
information

13

Klara dig
själv i tre
dygn

14

Kris-
beredskap

15

Viktiga
telefon-
nummer

16



Sjukvårdsrådgivning via **1177.se** och telefonnummer **1177**

På 1177.se får du information och praktiska råd om sjukdomar, undersökningar, egenvård och läkemedel. Texterna är skrivna av läkare, sjuksköterskor och annan sjukvårdspersonal.

För sjukvårdsrådgivning via telefon ringer du 1177 dygnet runt. Här får du råd och vägledning av en erfaren sjuksköterska om vad du ska göra och vart du ska vända dig.

Säkerhet i hemmet

Hälften av alla olyckor med barn inblandade sker i bostaden eller i dess närområde. Det gäller att vara observant på farorna och barnsäkra så mycket som möjligt. Barns nyfikenhet vet vi alla om och deras ständiga upptäcktsfärder ökar också risken för att de ramlar och slår sig. Tipsen är många men de viktigaste är en grind till trappan, ett tipskydd för spisen samt spärrar till fönster, balkongdörrar, skåp och lådor.

Värdefulla tips!

- Många saker kan fastna i en liten strupe, ha därför koll på vad som finns i barns närhet.
- Lås in kemikalier, tändvätskor, frätande ämnen, mediciner och farliga föremål utom räckhåll för barn, glöm inte de receptfria läkemedlen. En stor del av förgiftningsolyckorna för barn sker när en vuxen glömmer att ställa undan flaskan efter sig eller har hållt farliga rester i en läsk- eller saftflaska och barnet fått tag i den.
- Kontrollera att eluttag, gren-kontakter och dosor har petskydd. Vill du vara extra säker, förse eluttag med jordfelsbrytare och kontaktskydd.
- Försök att minimera riskerna genom att plocka bort bordsduken och ställ inte varma grytor eller stekpannor på bordet utan uppsikt.
- Tänk på att alla hem inte är barnsäkra, var därför extra uppmärksam vid besök hos andra.





Trygghetslarm
är ett bra redskap för
att påkalla hjälp. Tala med
Region Gotlands region-
upplysning, 0498-26 90 00,
så hjälper de dig.

Fallolyckor är den vanligaste olyckshändelsen hos äldre. Mattor som glider, böjda mattkanter, lösa sladdar, hala trottoarer och vägar samt dålig belysning såväl i hemmet som i trappuppgångar är vanliga orsaker till fallskador som kräver sjukhusvård. De flesta olyckorna sker i hemmet så att genomföra en säkerhetsrond i hemmet är ett bra sätt att förhindra fallskador.

Värdefulla tips!

- Fäst lösa sladdar så att de inte ligger fritt på golvet.
- Ha bra belysning i närheten av sängen så minskar risken för att ramla i samband med i- och urstigning.
- Ha gärna mer än en telefon i bostaden.
- Koppla gärna in en timer till spisen.
- Badrum och dusch bör förses med halkskyddande mattor.

- Halkskydd är bra även under vanliga mattor för att minska risken att mattorna glider omkring.
- För att undvika att halka ute vintertid, kan broddar vara ett bra hjälpmedel.

Läs mera hur du kan förhindra fallskador på <http://www.gotland.se/fallskador>
Där finns också broschyren "Var rädd om dig". Där hittar du checklisten för ett säkrare hem/hemmiljö.



Kryp och annat slingrande

Insekter

Ett insektsbett kan ibland göra ont. Betten är oftast inte farliga, utan brukar ge klåda, rodnad och svullnad. Ibland kan ett plåster hjälpa för att inte klia på själva bettområdet. Dämpa klådan med receptfria mediciner och badda gärna med någon alsolprodukt, det lindrar oftast klådan.

Ormar

Huggormen är den enda vilda giftiga ormen i Sverige. Om du blir biten, se till att kroppsdelen hålls stilla. Kontakta vårdcentral eller sjukhus för att få vård. Förutom att man aldrig vet hur man kommer att reagera på bittet, innebär ormbett även en risk för stelkramp. Det är extra viktigt att barn, gravida och gamla människor kommer i kontakt med värden direkt.

Värdefulla tips!

Vid bett

- Tvätta runt såret med tvål och vatten.
- Oavsett var du är biten är det viktigt att du är stilla.
- Håll gärna kroppsdelen med bittet högt.
- Ta av ringar, skor och klocka innan huden svullnar upp.
- Lämna bittstället helt i fred.

Om du är osäker kontakta Sjukvårdsrådgivningen – 1177 för rådgivning

Ring omedelbart 112 vid något av följande tecken

- Illamående
- Magsmärtor
- Diarré
- Kallsvett
- Hjärtklappning
- Yrsel
- Andningsbesvär
- Blekhet
- Kraftig svullnad



Larma

När du ringer 112 kommer du att få svara på ett antal frågor från personen som tar emot ditt samtal. Under tiden ni pratar larmas personal från polis, ambulans eller räddningstjänst.

Berätta

- Vad har inträffat
- Var hjälpen behövs
- Vilket telefonnummer du ringer ifrån
- Vem du är

Vid brand

- Är någon i fara?
- Vad är det som brinner?
- Hur stor är brandens omfattning?



Vid skada eller sjukdom förklara

- Skadornas omfattning
- Medvetslöshet/fastklämd
- Inomhus/utomhus
- Vem är den drabbade?
 - Namn, kön, ålder

Hyr du ut din fastighet?
Kom ihåg att meddela
adressen till dina
hyresgäster!



112

Ring nödnumret 112 för att rädda liv och egendom.
Men bara om det verkligen gäller!

Med ett samtal till 112 når du bland annat

- Ambulans
- Jourhavande läkare
- Räddningstjänst
- Polis
- Sjö-/flygräddning
- Miljöräddning till sjöss
- Socialjour
- Tullen
- Giftinformation
- Jourhavande präst
- Jourhavande tandläkare

Första hjälpen



L-ABC

– är en bra minnesregel vid en förstahjälpen-insats.
Bokstäverna beskriver i vilken ordning du bör prioritera vid en olycka!

Livsfarligt läge Den skadade befinner sig i omedelbar fara och måste flyttas för att förhindra allvarlig skada.

Andning Hur är personens andning och hjärtrytm? Utför konstgjord andning genom mun mot mun-metoden om nödvändigt.

Blödning Större blödningar måste stoppas. Håll blödande kroppsdel högt och lägg förband.

Cirkulationssvikt /Chock Värme, vila och varsamhet och placera personen med benen högt. Ge aldrig vätska till en person i chock då det kan finnas inre skador som ännu inte har upptäckts!

Upptäck Stroke i tid med "AKUT"

Ansikte

Kan personen le och visa tänderna? Om ena mungipan hänger ring 112!

Kroppsdel

Kan personen lyfta armarna och hålla kvar dem i 10 sekunder? Om en arm faller ring 112!

Uttal

Kan personen upprepa en enkel mening som "Det är vackert väder idag". Om personen sluddrar eller inte hittar rätt ord ring 112!

Tid – varje sekund räknas!

Första hjälpen vid psykisk ohälsa

- 1 Bedöm situationen
– ta kontakt
- 2 Lyssna öppet och fördomsfritt
- 3 Erbjud stöd och information
- 4 Uppmuntra personen att söka professionell hjälp
- 5 Stöd personen att skaffa andra hjälpresurser

Stabilt sidoläge

Om personen är medvetslös men andas lägg i stabilt sidoläge som underlättar andningen och förhindrar att en person som kräks riskerar att kvävas.

Kom ihåg,
en person i
stabilt sidoläge
måste alltid
övervakas!

Så här lägger du en person i stabilt sidoläge



Om personen saknar livstecken

Starta hjärt-lungräddning

- Skaffa hjälp – ring 112
- Påbörja hjärt-lungräddning
- Växla mellan att först göra 30 bröstkompressioner och sedan två inblåsningar
- Fortsätt till ambulansen har kommit

- 1 Placera händerna mitt på bröstet och tryck ner bröstkorgen cirka fem till sex centimeter med raka armar. Tryck 30 gånger med en ungefärlig hastighet av 100 gånger per minut.
- 2 Fortsätt sedan med mun mot mun – andning. Öppna först luftvägarna genom att böja personens huvud bakåt. Lyft upp hakan och knip ihop näsan.
- 3 Ta ett normalt andetag och blås in luften försiktigt. Bröstkorgen ska höja sig. Gör två inblåsningar.
- 4 Fortsätt växla mellan 30 bröstkompressioner och två inblåsningar tills ambulansen har kommit.



Bad-, båt- och isvett

Gotland består av mycket kust och några träsk (insjöar). Vi är många som tillbringar en eller flera sommar- eller vinterdagar vid något träsk, strand eller havsvik. Dessutom reser fler och fler av oss på badsemester utomlands. Få saker kan väl vara så passande som att lära sig simma, både för sin egen och för andras säkerhet. Simkunnighet ökar möjligheten till en trygg lek, både i, på och kring vatten. För att bättra på kunskapen följer här lite bad-, båt-, och isvett.

Badvett

- Bada alltid tillsammans med någon.
- Simma längs med stranden.
- Hoppa eller dyk inte på okänt vatten.
- Simma inte under bryggor och hoppställningar.
- Spring inte på bassängkant eller bryggor.
- Lek inte med livräddningsmateriel.
- Om olyckan inträffar, ha alltid något mellan dig och den nödställda.
- Vid kraftig vind kan utströmmar bildas. Läs mer om strömmarna på www.dinsakerhet.se

Båtvett

- Var nykter och använd alltid flytväst!
- Sitt alltid ner i båten och placera dig så att den är i balans.
- Var inte fler personer i båten än vad den är avsedd för.
- Byt bara plats i båten om det är nödvändigt och då en i taget.
- Stanna vid båten om du trillar i vattnet.
- Om du ska rädda en nödställd, ta upp personen i aktern på båten.

Isvett

- Gå aldrig på is om du inte är säker på att den håller. Kärnis ska vara minst 10 cm tjock. Prova alltid isen med ispik om du är osäker.

- Var aldrig ensam på isen och lämna heller aldrig barn ensamma på eller vid isen.
- Ha alltid med dig isdubbar och övrig säkerhetsutrustning.
- Tänk på att nyis, våris, snötäckt is och havsis kan vara svag, lär dig isens svaga platser.
- Meddela alltid var någonstans du ska vara och när du tänker komma tillbaka.
- Ju högre fart du har, ju längre ut kommer du på svag is innan den brister och desto svårare blir räddningen.
- Om olyckan skulle vara framme, se till att alltid ha något mellan livräddaren och den nödställda.





Översvämning

Du som fastighetsägare har ett viktigt egenansvar i det förebyggande arbetet. Risken för översvämning är störst i samband med kraftiga regn och hastig snösmältning då ledningssystemet riskerar att bli tillfälligt överbelastat. I olyckliga fall kan detta leda till att vatten tränger in i källare via golvbrunnar eller andra avloppsanslutningar.

En översvämning kan även bero på att vatten strömmar ut från en läckande vatteninstallation, exempelvis om en disk- eller tvättmaskin går sönder eller vid extrem kyla då frysskador lätt uppstår.

Värdefulla tips!

- Stäng av vattnet till fastigheten om du är bortrest en längre tid.
- Förvara inte värdefulla och känsliga föremål direkt på källargolvet; risk för fuktskador.
- Placera ett sopkärl i badrummet för att undvika att det slängs annat än papper i toalettstolen.
- Vintertid, se till att det finns en värmekälla vid vattenmätaren så den inte fryser sönder.

Om källaren svämmar över tänk på att

- Bryta all elektrisk ström i de översvämmade lokalerna.
- Skaffa hjälp med länsumpning.
- Omplacera fuktkänsliga föremål.
- Vara noga med hygien efter kontakt med avloppsvatten.
- Kontakta ditt försäkringsbolag.

Brand

Hemmet

En brand kan snabbt sprida sig från ett rum till ett annat och händelseförloppet kan vara explosionsartat. En stängd dörr kan vara avgörande för utgången och kan förhindra att branden sprider sig under många livsavgörande minuter. Vid brand i lägenhet är detta extra viktigt, en stängd ytterdörr hindrar brandens spridning och trapphuset fylls inte lika snabbt med rök.

Eldning utomhus

Den som ska arrangera en eld utomhus, till exempel eldning av "ris", har ansvaret för säkerheten kring bålet och att förebygga, hindra eller begränsa så att elden inte sprider sig. Mer information finns på www.gotland.se/eldautomhus

Eldstad

Sotning är en viktig del i brandskyddet hemma, var därför noggrann med att sotningen och brandskyddskontrollerna blir av.

Värdefulla tips!

- En billigare livförsäkring än en **brandvarnare** är svår att hitta. Viktigt är att regelbundet prova att den fungerar. Om man har en bostad med flera våningar bör en brandvarnare placeras på varje våning samt en i varje sovrum.
- Alla bränder är små i början. Med en **brandsläckare** hemma minskas konsekvenserna av en brand.
- Brand i kläder, sängkläder, grytor och stekpannor kvävs effektivt genom användandet av en **brandfilt**.
- **Spisvakt** monteras vid spisen och kan vara kopplad till en timer, brandvarnare eller både och. Spisvakten bryter strömmen till spisen om spisen glöms bort påslagen och kan förhindra en spisbrand vilket är en mycket vanlig brandorsak.
- En **timer** som automatiskt bryter strömmen till, exempelvis, en kaffe-bryggare eller ett strykjärn är också en utmärkt investering.

Kom ihåg, ring alltid 112 om du inte kan hantera situationen!

Klara dig själv i tre dygn

Vi lever i ett modernt land där de flesta av oss lever ett tryggt och säkert liv med många bekvämligheter. Men ett modernt samhälle är också ett sårbart samhälle. Hur beredd är du om något skulle hända?

Den svenska krisberedskapen bygger på att alla tar ett gemensamt ansvar för vår egen och anhörigas säkerhet. Det egna ansvaret innebär att du ska vara förbered på att kunna hantera en svår situation och klara de omedelbara behov som kan uppstå.

När det inträffar en allvarlig händelse eller kris kan det ta dagar innan vi är tillbaka till att samhällets service fungerar normalt igen. Hur gör du då? Om du är utan ström. Utan värme. Om det inte finns mat i butikerna.

Tänk efter före

Att klara några dygn utan el, vatten eller mat är ingen lätt situation. Men de flesta av oss kan klara det om vi tänker efter före. Om vi klarar de första akuta dygna underlättar det för de mest nödställda. Då kan samhällets resurser användas för att hjälpa svaga och utsatta människor, till exempel äldre, sjuka och barn.



Värdefulla tips!

Vid kriser finns en risk att du måste klara dig utan till exempel värme, belysning, vatten och mycket annat. Här har vi samlat tips på hur du kan förbereda dig och vad som kan vara bra att ha hemma.

Vatten och mat

- Vattendunkar
- Mat som klarar rumstemperatur
- Campingkök med bränsle
- Utomhus kan du använda en grill

Värme och ljus

- Alternativ värmekälla, om möjligt
- Ficklampa med extra batterier
- Stearinljus, värmeljus och tändstickor
- Varma kläder och filtar

Information

- Radion med batteri
- Telefonlista på papper med viktiga nummer

Övrigt

- Husapotek med det viktigaste för dig
- Hygienartiklar
- Kontanter

Mer information finns på
www.dinsakerhet.se

Krisberedskap – Region Gotland

Region Gotland har det övergripande ansvaret för krisberedskap och samarbetar med polis, länsstyrelse, försvarsmakt, kustbevakning och andra myndigheter samt privata och frivilliga aktörer.

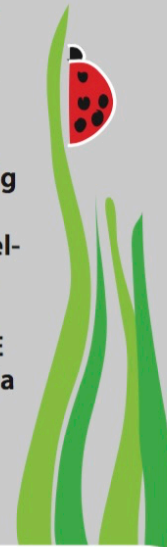
Samtidigt är det av största vikt att den enskilde invånaren vet vad som ska göras vid exempelvis översvämningar, elavbrott och andra kriser.

Hantering av allvarliga och extraordinära händelser kräver förberedelser och övning oavsett om det drabbar hela eller delar av Gotland. Region Gotland arbetar kontinuerligt för att minska sårbarheten i sina verksamheter och öka förmågan att hantera de krissituationer som kan uppstå.

För att krisarbetet ska kunna fungera tillfredsställande krävs att du som privatperson engagerar och uppdaterar dig om vad som gäller och kan inträffa i din närhet.

För att kunna hantera och vara förberedd vid olika händelser kan du gå någon utbildning inom området, exempelvis första hjälpen eller hjärt-lungräddning.

I svåra situationer och kriser är det viktigt med OMTANKE om dina nära och kära, vänner, grannar och deras eventuella behov av stöd.



Mina viktiga telefonnummer

Mitt försäkringsbolag

Direktnummer dagis/skola

Jobbtelefon 1

Jobbtelefon 2

Familjens telefonnummer

ÖVRIGT:

.....

.....

Viktiga telefonnummer

SOS Alarm	112
Nationellt informationsnummer	113 13
Sjukvårdsrådgivningen	1177

Apotekets läkemedelsupplysning	0771-45 04 50
Brandriskprognos	0498-20 38 00
BRIS, Barnens Rätt I Samhället	11 61 11
Eldningsförbud – information	0498-20 38 00
Felanmälan regionens fastigheter	0498-26 99 60
Felanmälan, regionens fastigheter, icke kontorstid	0498-20 90 40
Felanmälan, vatten och avlopp, icke kontorstid	0498-20 90 30
Frågor om regionens vatten- och avloppssystem (knappval 3–1–3)	0498-26 90 00
Giftinformationscentralen	08-33 12 31
Jourhavande medmänniska (öppet kl 21–06)	08-702 16 80
Jourhavande präst	112
Kvinnofridslinjen	020-50 50 50
Mini-Maria	0498-20 46 00
Nationella hjälplinjen, psykologisk rådgivning	020-22 00 60
Polisen, ej akuta ärenden	114 14
Röda Korsets hjälptelefon	0771-900 800
Sjukvårdsrådgivningens texttelefon, 1177	0771-11 77 99
Socialtjänsten – dagtid	0498-26 88 29
Socialtjänsten – övrig tid	0498-26 91 45
Sveriges Radios Trafikredaktion	020-99 94 44
Vakthavande brandmästare	0498-26 98 78

Viktiga hemsidor

www.polisen.se
www.1177.se
www.11313.se
www.dinsakerhet.se
www.krisinformation.se
www.brandsakerthem.se
www.sagagotland.se
www.gotland.se/fallskador
www.gotland.se/krisstod
www.pollenrapporten.se

Bra appar

Krisinformation
Rädda hjärtat
Röda korset första hjälpen
Brandrisk ute

Öppettider

Region Gotlands växel . . . 0498-26 90 00

Reception och telefonväxel:
Måndag–fredag 07.00–17.00

OBS! telefonnummer ändras ibland och vid spärrton eller hänvisning kontakta ansvarig myndighet eller kontrollera på hemsidan.