

---

Lunds Universitet  
Sociologiska institutionen  
Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap  
Magisteruppsats 10 poäng  
Höstterminen 2003

# Att bygga en ark

En studie av förberedande krisinformation på svenska kommuners  
webbplatser

Författare:  
Cecilia Rundqvist

Handledare:  
Peter Dahlgren

Examinator:  
Fredrik Miegel

---

## Abstract – magisteruppsats MKV / 2003

Författare: Cecilia Rundqvist

Titel: ”Att bygga en ark. En studie av förberedande krisinformation på svenska kommuners webbplatser”

Handledare: Peter Dahlgren

Ämne: Medie- och kommunikationsvetenskap

År: Höstterminen 2003

Antal sidor: 48

Universitet och institution: Lunds universitet, Sociologiska institutionen

**Problemområde:** De svenska kommunerna har fått ett ökat ansvar för samhällets beredskap gentemot olika krissituationer. En del i kommunens beredskap är arbetet med förberedande krisinformation till olika grupper i samhället, vilken är viktig för att människor ska agera på ett så bra och rationellt sätt som möjligt i en krissituation. En informationskanal som ständigt växer och utnyttjas av allt fler är Internet, särskilt när en olycka eller liknande inträffat. Därmed har kommunernas webbplatser en stor potential för denna informationsspridning och kommunikationen med allmänheten och massmedia.

**Syfte och frågeställningar:** Syftet med uppsatsen är att undersöka och analysera svenska kommuners förberedande krisinformation på Internet samt innehållet av denna.

Undersökningen kommer att behandla kriser som kärnkraftsolyckor, naturkatastrofer, hot och terrorism samt giftiga utsläpp.

- Vilka mönster finns det för vilka svenska kommuner som ständigt har förberedande krisinformation på sin webbplats och vilka som inte har det?
- Hur ser den stående informationen om krisberedskap ut?
- Hur ser de ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation ut? Kommer någon kommun nära?

**Slutsatser:** Undersökningen visade att de flesta av Sveriges kommuner saknade förberedande krisinformation på sin webbplats. Det var istället vanligt att kommunen endast hade information om brandrisker eller länkade vidare till andra organisationer för denna typ av information. Dessutom var det förvånansvärt många kommuner som helt saknade denna typ av information och inte heller hänvisade till någon annan för att tillgodose webbplatsbesökarnas informationsbehov.

Då förberedande krisinformation fanns på kommunernas webbplatser var den lätt att hitta och informationen kunde delas in i fyra temaområden. Dessa var larm, risker, kommunens verksamhet samt viktiga telefonnummer och länkar. Vidare var kommunerna relativt noga med att ange avsändare för informationen. Den målgrupp man vände sig till antas vara en bred allmänhet. Däremot var kommunerna överlag dåliga på att erbjuda möjligheter vad gäller språkpassning, särskilt till de fastslagna minoritetsspråken, och handikappanpassning. Vissa av webbplatserna erbjöd möjligheter till olika typer av interaktivitet (bortsett från e-post). Detta bestod då i frågepaneler, insändarsidor samt debattforum. På vissa webbplatser erbjöds även olika typer av service som exempelvis prenumeration på pressmeddelanden och nyhetsbrev. Överlag har kommunerna dock inte utnyttjat de möjligheter till interaktion som Internet erbjuder.

Avslutningsvis togs Nacka kommuns webbsidor om förberedande krisinformation fram som de vilka bäst motsvarade de kriterier för de ultimata webbsidorna som tagits fram. Att Nacka kommun kom närmast berodde till stor del på den tillhandahåller ett brett spektrum av information från praktiska råd till ansvars- och policyfrågor på kommunledningsnivå.

---

<b>1. INLEDNING</b>	<b>5</b>
1.1 Problemområde	5
1.2 Definitioner	6
1.3 Syfte och frågeställningar	6
1.4 Disposition	7
<b>2. BAKGRUND MED TIDIGARE FORSKNING</b>	<b>8</b>
2.1 Kommunernas lagstadgade ansvar	8
2.1 Ready or not – avstampet för undersökningen	8
2.2 Kommunens webbplats vid en kris	9
2.3 Kriskommunikation på Internet	10
2.5 Alarmera – informera	12
2.6 Nya vägar för nyheter	12
<b>3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>14</b>
3.1 Kort om forskningsområdet och krisers beskaffenhet	14
3.1.1 Begrepp och definition	14
3.1.2 Olika typer av risker	14
3.1.3 Klassificering av krissituationer	15
3.1.4 En krissituations skeende	15
3.1.5 Hantering av krissituationer	16
3.2 Kommunens kommunikation med omvärlden	16
3.2.1 Den heliga treenigheten	16
3.2.2 Att lära känna genom omvärldsanalys och dialog	16
3.2.3 Teknisk omvärldsanalys	17
3.3 Fenomenet Internet och dess historia	17
3.3.1 Internethistoria	18
3.3.2 Utopi eller skräckscenario	18
3.3.3 Internet – medium eller tekniskt ramverk?	18
3.3.4 Internetstatistik	19
3.3.5 Det magiska begreppet interaktivitet	19
3.4 Kommunerna och Internet	20
3.4.2 Fördelar och nackdelar med kommunikation och information på Internet	20
3.4.3 Kommunernas webbplatser	21
3.5 Relationen kommun – allmänhet	22
3.6.1 Att kommunicera med allmänheten	22
3.6.2 Trovärdighet och förtroende	22
3.6.3 Allmänhetens agerande inför en krissituation	23
3.6.4 Allmänhetens användning av kommunernas webbplatser	23
3.7 Relationen kommun - massmedia	24
3.7.1 Konflikter mellan kommun och massmedia i en krissituation	24

---

3.7.2 Massmedia och Internet	25
<b>4. METOD OCH MATERIAL</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Om metodvalen kvalitativ och kvantitativ metod</b>	<b>26</b>
4.1.1 En kvantitativ kvalitativ innehållsanalys	27
4.1.2 Material från Internet	27
<b>4.2 Vägen till det empiriska materialet</b>	<b>28</b>
4.2.1 Avgränsningar	28
4.2.2 Urvalsprocesser	29
4.2.3 Kodschemat blir till	29
4.2.4 Utformande av mall för "de ultimata webbsidorna"	30
4.2.4 Genomförande av analysen och bearbetning av material	30
<b>4.3 Undersökningens kvalitet</b>	<b>31</b>
<b>5. RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS</b>	<b>32</b>
<b>5.1 Förekomst, fördelning och mönster</b>	<b>32</b>
5.1.1 Förekomst av kommuner av typ A, B och C	32
5.1.2 Hur finns typ A fördelad över landet?	33
5.1.3 Hur har typ D fördelat sig över landet?	34
<b>5.2 Att hitta rätt</b>	<b>34</b>
<b>5.3 Innehållet</b>	<b>35</b>
5.3.1 Information i temaområden	35
5.3.2 Att veta vem som uttalar sig	36
5.3.2 Vem vänder kommunerna sig till?	37
5.3.3 Anpassning av information	37
5.3.4 Länkar	38
<b>5.4 Interaktivitet och service</b>	<b>38</b>
5.4.1 Webbplatsernas möjlighet till interaktion	39
5.4.2 Service via webbplatsen	40
<b>5.5 De ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation</b>	<b>41</b>
<b>6 SLUTSATSER OCH FORTSATT FORSKNING</b>	<b>42</b>
<b>6.1 Slutsatser</b>	<b>42</b>
<b>6.2 Fortsatt forskning</b>	<b>46</b>
<b>6 LITTERATURFÖRTECKNING</b>	<b>48</b>
<b>BILAGOR</b>	
Kodschema	
Mall för de ultimata webbsidorna	
Länsfakta	

---

# 1. Inledning

## 1.1 Problemområde

Ursprungligen betyder kris på grekiska viktigt beslut (Larsson, 2001). Vid en krissituation står inte bara den ansvariga kommunen inför en rad viktiga och kanske också svåra beslut, det gör även allmänheten i kommunen där händelsen inträffat.

I juli år 2002 infördes ett nytt krishanteringssystem i Sverige. Detta lade ett ökat ansvar för samhällets beredskap gentemot risker och kriser på kommunerna. Kommunerna är nu geografiskt områdesansvariga medan länsstyrelsen fungerar som en backup vid större och mer utdragna kriser. En del i kommunernas beredskap inför en eventuell krissituation, är arbetet med informations- och kommunikationsberedskap. För denna beredskap byggs krisplaner upp med redogörelser för exempelvis vad som skall kommuniceras i den förberedande, och i den akuta fasen av en kris, samt vilka kanaler som skall användas för att nå olika målgrupper i samhället. En mycket användbar informations- och kommunikationskanal för kommunerna är Internet. Undersökningar visar att allt fler medborgare väljer att i första hand använda Internet som informationskanal för information då något inträffat.

Kriskommunikation och informations- och kommunikationsberedskap är ett ämnesområde som ligger mig varmt om hjärtat. Jag anser att det är ett viktigt område att bedriva forskning kring eftersom det i händelse av en krissituation kommer att ha stor inverkan på hur väl samhället kommer att hantera och klara av den inträffade krissituationen. I min kandidatuppsats behandlade jag informations- och kommunikationsberedskapen vid länsstyrelsen i Skåne samt vid tre skånska kommuner. I kandidatuppsatsen uppkom en del intressanta resultat angående kommunernas användning av Internet vilka jag ser det fruktbart att fördjupa sig i. Detta förstärktes ytterligare då jag i slutskedet av kandidatuppsatsen började fundera över vad jag själv visste om min hemkommuns beredskap. Jag hade exempelvis ingen uppfattning om vart jag skulle bege mig för att söka skydd i skyddsrum eller var vattenbilar med färskvatten skulle stå om något hände med stadens kranvatten. Jag gick därför in på min kommuns webbplats för att få svar på detta, men jag står fortfarande, kort sagt, ovetande i dessa frågor.

I följande uppsats kommer därför svenska kommuners användning av Internet som informations- och kommunikationskanal för krisberedskap att utgöra fokus. Avsikten med undersökningen är att producera ny kunskap om hur kommunerna, med sitt lagstadgade informationsansvar, utnyttjar de möjligheter till förberedande krisinformation som Internet erbjuder.

Jag anser att det idealiska synsättet inom en kommun vad gäller arbetet med informations- och kommunikationsberedskap inför en eventuell krissituation kan beskrivas med följande citat:

*"It is instructive here to recall that Noah started building the ark before it began to rain"*

*/Norman R Augustine (Skoglund, 2002)*

---

## 1.2 Definitioner

Så här i uppsatsens inledningsskede är det på sin plats med definitioner och klargörande av några av de begrepp som kommer att användas frekvent igenom uppsatsen.

- Förberedande krisinformation: innebär här information dels om kriser i sig, och dels om agerande i, och hanterande av krissituationer. Sådan information tjänar till att skapa kunskap och förståelse hos allmänheten och andra grupper i samhället så att de i en krissituation agerar på ett så bra och rationellt sätt som möjligt. Information av detta slag behöver inte enbart fokusera på omfattande krissituationer utan kan också behandla mindre krissituationer som utspelar sig på individnivå. Exempel på information för omfattande kriser kan vara information om utrymning, skyddsrum, andningsskydd och liknande. Annan information kan vara gällande på både omfattande nivå och på individnivå, så som giftinformation, information om hjärt- och lungräddning och så vidare.
- Webbplats: är en mängd sammanhörande webbsidor som behandlar gemensamma ämnesområden. Webbplats betyder här hela den övergripande domänen för en kommun. Webbplatsen består av en samling olika webbsidor.
- Webbsidor: innehåller information från olika organisationer inom, i detta fallet kommunerna, så som kommunledning och olika förvaltningar.
- Interaktivitet: ges här betydelsen av samverkan mellan sändare och mottagare via datorer så att en tvåvägskommunikation uppstår istället för den traditionella envägskommunikationen. I denna uppsats skall resultatet av denna samverkan även finnas publicerad för andra att ta del av för att uppnå begreppet interaktivitet på ett tillfredsställande sätt. E-postkorrespondens är en typ av interaktivitet men den publiceras sällan.

Definitioner av vilken betydelse som läggs i begreppen kris och risk beskrivs i teorikapitlet.

## 1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka och analysera svenska kommuners förberedande krisinformation på Internet samt innehållet av denna. Undersökningen kommer att behandla kriser som kärnkraftsolyckor, naturkatastrofer, hot och terrorism samt giftiga utsläpp.

Syftet skall uppfyllas med hjälp av följande frågeställningar:

***Vilka mönster finns det för vilka svenska kommuner som ständigt har förberedande krisinformation på sin webbplats och vilka som inte har det?***

***Hur ser den stående informationen om krisberedskap ut?***

***Hur ser de ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation ut? Kommer någon kommun nära?***

---

## 1.4 Disposition

Uppsatsen är upplagd enligt följande:

I **kapitel ett**, inledningen, ges en beskrivning av problemområdet tillsammans med uppsatsens syfte och frågeställningar.

I **kapitel två** presenteras en kort bakgrund angående kommunernas lagstadgade beredskap för information och kommunikation. Här redogörs också för delar av den tidigare forskning som bedrivits inom forskningsområdet.

Det **tredje kapitlet** behandlar de teoretiska utgångspunkter som är av relevans för uppsatsens problemområde.

I det **fjärde kapitlet** presenteras undersökningens material och den metod som använts. Dessa diskuteras även utifrån teoretiska och praktiska utgångspunkter. Här följer också en diskussion om undersökningens kvalitet.

Vidare redovisas i det **femte kapitlet** resultatet av den empiriska undersökningen. Här analyseras även det empiriska resultatet utifrån de teoretiska utgångspunkter som presenterats i tidigare kapitel.

I **kapitel sex** dras och diskuteras slutsatserna av resultatet och analysen. Här ges också förslag till vidare forskning inom området.

---

## 2. Bakgrund med tidigare forskning

I följande kapitel ges en kort beskrivning av det lagstadgade ansvar som svenska kommuner har vad gäller information och kommunikation i en krissituation. Kapitlet kommer även att ge exempel på tidigare forskning som bedrivits inom ämnesområdet.

### 2.1 Kommunernas lagstadgade ansvar

Som nämnts ovan infördes i Sverige ett nytt krishanteringssystem i Sverige under år 2002. Detta klargjorde uppgifts och ansvarsfördelning mellan den nyinrättade krisberedskapsmyndigheten, landets länsstyrelse och samtliga av landets kommuner. Kommunerna har med detta fått ett geografiskt baserat områdesansvar i vilket risk- och sårbarhetsanalyser för den egna kommunen ingår. Med hjälp av dessa analyser, vilka görs i samarbete med kommunernas respektive länsstyrelse, är målet att på sikt kunna bygga bort riskerna i så stor utsträckning som möjligt. Där det inte går, eller tar mycket lång tid, att bygga bort risken skall rutiner och förberedelser för hantering av dessa upprättas.

Det nya krishanteringssystemet bygger på principerna att den institution som är närmast och har störst kännedom om det som händer ska hantera insatserna, samt att ansvar inte ska flyttas runt, utan att den som har ansvar i normala fall även har det i krissituationer. Länsstyrelsen fungerar som ett stöd för kommunerna så länge krissituationen är hanteringsbar på kommunnivå. Vid större eller långvariga kriser kan dock länsstyrelsen överta ansvaret för insatserna. I händelse av en kärnkraftolycka går ansvaret för alla insatser direkt till länsstyrelsen. ([www.krisberedskapsmyndigheten.se](http://www.krisberedskapsmyndigheten.se))

### 2.1 Ready or not – avstampet för undersökningen

Under våren 2003 utförde jag en kandidatuppsats vid Lunds universitet, denna hade fokus på informations- och kommunikationsberedskap vid länsstyrelsen i Skåne och vid tre skånska kommuner (Rundqvist, 2003). Uppsatsen behandlade informations- och kommunikationsberedskapen utifrån tre temaområden. Dessa var information och kommunikation, ansvars- och uppgiftsfördelning samt kunskapsinhämtning.

Resultatet visade att både länsstyrelsen och kommunerna har klara bestämmelser för vilka informationskanaler de skall använda i sin relation med medborgarna, massmedia, internt och med andra myndigheter. Relationen till massmedia präglas från kommunerna och länsstyrelsens sida av en önskan om samarbete och samverkan i krisens akuta fas. Massmedia, med främst lokalradion, Radio P4, ses som en mycket värdefull kanal för informationsspridningen. Resultatet visade också på att kommunerna och länsstyrelsen planerar att använda Internet allt mer. Samtliga undersökta kommuner hade en förberedd webbsida som planerades läggas ut på webbplatsen i en krissituation. Hos länsstyrelsen fanns dels en liknande förberedd sida och dels en stående sida med förberedande och förebyggande information. Vad gäller ansvars- och uppgiftsfördelningen mellan kommunerna och länsstyrelsen visade resultatet att dessa byggde helt och hållet på det nya krishanteringssystemet. Ansvaret för insatserna låg i första hand på kommunerna och dess nämnder och förvaltningar medan länsstyrelsen hade mer av en stödfunktion. Länsstyrelsen planerade dock att överta ansvaret då det var fråga om en kris som hotar större delar av länet eller en kärnkraftolycka. Vad gäller kunskapsinhämtningen visade det sig



---

att kunskap om informations- och kommunikationsberedskap inhämtades genom övningar och utbildningar.

Kort sagt visade resultatet att kommunerna skärpt och förbättrat sin informations- och kommunikationsberedskap jämfört med hur den sett ut i studier gjorda innan införandet av det nya krishanteringssystemet.

## 2.2 Kommunens webbplats vid en kris

I en undersökning för Styrelsen för Psykologiskt Försvar (SPF) har Heine och Liljeström utifrån samtal med medborgare och utifrån fyra kommuners egna inställningar och erfarenheter av krissituationer, satt upp tips och råd till kommuner angående användandet av Internet som kriskanal. Undersökningen bygger på uppgifter från Nordicom om att Internet stärker sin ställning som nyhetskanal allt mer. Idag skulle var tredje svensk vända sig till Internet för information om något inträffade i kommunen. Detta visade sig exempelvis vid översvämningarna i Arvika år 2000 samt vid terrorattackerna i USA i september 2001. Av den tredjedel av svenskarna som uppgav att de skulle söka information på Internet menade två tredjedelar av dessa, eller 20% av samtliga, att de skulle söka ytterligare information på kommunens webbplats.

När Heine och Liljeströms undersökning genomfördes hade endast ett femtontal av alla Sveriges kommuner en förberedd krissida på sin ordinarie webbplats. De kommuner som hamnat i krissituationer hade dock använt sig av Internet i större utsträckning för att informera om den aktuella händelsen. Heine och Liljeström menar att de flesta kommuner nu räknar med Internet som en kriskanal. I fyra fall från Borlänge, Sundsvall, Arvika och Jönköpings kommun påpekas nyttan med Internet i verkliga krissituationer som kommunerna upplevt. I Borlänge installerades webbkameror över olycksplatsen på bangården där ett tåg med gasol i lasten spårade ur. På kommunens webbplats upprättades också en speciell sida om tågolyckan. Här kunde även massmedia hämta kartor, bilder och liknande material. På samma sätt agerade Jönköpings kommun vid ett larm om utsläpp av natriumhydroxid från Arla Foods anläggning.

Heine och Liljeström kommer fram till slutsatsen att fördelarna med Internet är många, exempelvis att information kan uppdateras löpande, att kommunen har kontroll på informationen som ges ut samt att med hjälp av intranät och e-post kan samma information nå alla samtidigt. Med en förebyggande sida om krisberedskap som ständigt finns tillgänglig menar Heine och Liljeström att allmänheten vet var de ska leta efter information då något hänt samt att de kan orientera sig på sidan sedan tidigare. Heine och Liljeström betonar vikten av att det på en krissida klart och tydligt framgår vem det är som är ansvarig för informationen. På så sätt blir informationen mer trovärdig och besökarna kan lättare göra vidare informationssökningar.

Heine och Liljeström tar även upp förslag på hur kommunerna skulle kunna utnyttja Internets möjligheter till interaktivitet med allmänheten och med massmedia. Exempel på sådan interaktivitet skulle kunna vara prenumeration på pressmeddelanden och e-posttjänster direkt till kommunen. De betonar även vikten av att kommunens krissida marknadsförs ordentligt så att allmänheten och massmedia vet om att den finns samt att informationen är lätt att hitta och max ligger tre klick bort från välkomstsidan.

Slutligen listar Heine och Liljeström ett antal inslag de anser bör finnas på en krissida. Dessa är:

- Aktuellt läge: senaste informationen med tidpunkt för uppdatering angivet

- 
- Riskområde: kartor, meteorologiska upplysningar om vindhastighet och liknande
  - Krishjälp: viktiga telefonnummer utifrån målgrupper samt länkar till hjälporganisationer
  - Praktiska råd: vad göra vid strömavbrott, förorenat vatten, gasutsläpp och så vidare
  - Frågor och svar: FAQ, även i form av e-post
  - Bilder: från olycksplatsen och drabbade områden
  - Länkar till massmedia
  - Pressmeddelanden
  - Språk: möjlighet att få information på andra språk än svenska

### 2.3 Kriskommunikation på Internet

Morge (1999) menar i en rapport för SPF att Internet som kommunikationskanal är till störst hjälp under långdragna kriser samt vid kriser som indirekt berör och kan vara av intresse för stora delar av befolkningen. Hon menar också att Internet kan vara ett viktigt verktyg vid större olyckor med många människor inblandade.

Morge tar i sin rapport upp ett antal exempel på hur Internet fungerat som informationskanal i krissituationer.

- Vid branden på Makedonska föreningen i Göteborg spreds nyheten om branden mycket snabbt på grund av det stora antal mobiltelefoner hos människor på platsen. Göteborgs stad använde under första dagen sin webbplats för att lägga upp alla pressmeddelanden som gjordes. Inom kort producerades en egen sida enbart om branden. Här lades även information från polisen i Göteborg upp. Man var dock noggrann med att klargöra vem som var ansvarig för vilken information. På sidan fanns också e-postadresser till den inrättade katastrofgruppen. Dessa brev besvarades både enskilt och kollektivt. Man valde dock att inte upprätta någon FAQ på grund av frågornas privata natur. Ett fenomen som uppstod på Internetanvändarnas initiativ var att de själva använde sidan för att skriva kondoleanser. Dessa e-postades till kommunens allmänna adress och lades sedan upp på webbplatsen. Internet hade också en stor betydelse för kommunens interna kommunikation där det användes för att hålla alla uppdaterade samt för att sprida listor med information om vem som var ansvarig för vilka insatser. Utvärderingar visar att relationen med massmedia också fungerade bra, detta mycket tack vare att massmedia haft tillgång till snabb och uttömmande information via Internet. Göteborgs stad valde även att publicera namnen på alla som omkommit på sidan. Detta var något som till stor del inte uppskattades av de omkomnas släktingar. Sidan fick därför redigeras om flera gånger. Morge påpekar att det bland de omkomna fanns inte mindre än fjorton olika nationaliteter, ändå lades informationen endast ut på svenska. Anledningen till detta menar man vid Göteborgs stad var bristen på kapacitet.
- Morge tar även upp den isstorm som drabbade östra Canada i januari 1998. Isstormen slog ut elledningarna och i vissa fall uteblev elen i upp till en månad. Under denna katastrof skapades såväl privata som myndighetsstyrda webbplatser med information om det inträffade. En av de mest besökta sidorna tillhörde dock en frilansjournalist. Denna sida uppdaterades ständigt med de senaste nyheterna samt journalistens egna kommentarer. Sidan bestod av:
  - de senaste händelserna
  - en anslagstavla

- 
- information om hjälp till nödställda
  - FAQ
  - artiklar
  - länkar
- Vid misstanken om förgiftat dricksvatten i Upplands Väsby informerades allmänheten bland annat genom Internet. Den första informationen fick allmänheten främst via radio där man hänvisade till kommunens webbplats för mer information. På sin webbplats publicerade kommunen alla sina pressmeddelanden, gav information om var friskt vatten kunde hämtas, telefonnummer till vårdcentraler, information om ökad tillgång till kommunens växel, information om vart äldre och handikappade kunde vända sig för att få hjälp, FAQ samt kartor över det drabbade området.

Kommunen gjorde en övervägning om huruvida webbplatsens information även skulle översättas och publiceras på finska och engelska eftersom det i kommunen bor många med finska som modersmål. Någon publicering av informationen på andra språk gjordes dock aldrig.

Även i detta fallet påpekas vinsten med Internet när det gäller internkommunikation där nyheterna kunde spridas till samtliga i organisationen samtidigt. Ett problem som uppstod var dock att uppdateringarna av webbplatsen endast kunde göras av en person. Detta fördröjde utläggningen av information på nätet.
  - Vidare tar Morge upp ett omfattande elavbrott Auckland där det berörda elbolaget till stor del använde sig av Internet för att informera den berörda allmänheten. På elbolaget Mercury Energys webbplats publicerades kontinuerligt meddelanden om elavbrotten. Eftersom elen mestadels fungerade i bostadsområdena kunde allmänheten ta del av informationen på Internet i sina hem. På webbplatsen fanns information om pågående åtgärder, vilka områden som berördes, säkerhetstips, information till företag som drabbats, uppdaterade nyheter samt information från polis och brandkår.
  - En mycket uppmärksamma situation från Sverige som Morge tar upp är problemen med bygget av tunneln genom Hallandsåsen. Båstads kommun använde sig då mycket av Internet och sin webbplats som verktyg för att informera och kommunicera. Genom annonser i tidningen, på bibliotek och liknande marknadsfördes kommunens särskilda sida om Hallandsåsprojektet. Informationen producerades endast på svenska, dels på grund av tidsbrist och dels på grund av att kommuninvånarna sågs som den prioriterade målgruppen. Idag har man dock planer på att översätta informationen till engelska på grund av den internationella uppmärksamhet bygget fått.

Avslutningsvis listar Morge ett antal erfarenheter baserat på de verkliga situationer hon studerat. Dessa är att myndigheterna i möjligaste mån bör länka till andra relevanta webbplatser med bra och trovärdig information, detta särskilt i ett inledningsskede av en kris då det är knappt med tid. Vidare menar hon att myndigheten ska sträva efter att skapa rutiner för bevakning av vilken information som finns om det som inträffat på Internet, både på den egna webbplatsen och på andra myndigheter och massmedias webbplatser. Myndigheterna bör även ta vara på och utnyttja de möjligheter till interaktion och tvåvägskommunikation som Internet erbjuder. Slutligen rekommenderas myndigheterna att ta hänsyn till språkliga och kulturella skillnader och behov som kan finnas i samhället.

---

## 2.5 Alarmera – informera

I en studie för SPF undersöker Morge hur myndigheter i Kanada, Storbritannien och Finland väljer att varna och informera allmänheten (2000). Tillvägagångssätten jämförs sedan med de svenska myndigheternas metoder. I Sverige utgör etermedierna en viktig kanal i myndigheternas arbete med att få ut varningar och information till allmänheten. Svenska myndigheter har även rätt att begära att deras meddelanden sänds i Sveriges Radio, Sveriges Television, TV4 samt i kommersiell lokalradio. Överrenskommelserna med respektive medie och kanal ser dock olika ut. I kanadensiska Alberta däremot har samtliga tv- och radiostationer samma, och mycket generösa överrenskommelse med myndigheterna. Vänder man blickarna mot Storbritannien ser man att myndigheterna där litar till massmediernas egen strävan efter att snabbt kunna förmedla nyheter. Man har därför inte etablerat några särskilda överrenskommelser runt detta. Morge finner vidare att det finländska systemet har stora likheter med det svenska.

Enligt den svenska Räddningstjänstlagen har kommunerna ansvaret för att informera allmänheten om hur räddningstjänstplanen för varningar vid allvarliga olyckor ser ut. Genom radio och tv kan ett ”meddelande som är av vikt för allmänheten” och/eller ett VMA begäras. Undersökningar har dock visat att både allmänhetens och myndigheternas kunskaper om dessa meddelanden är sviktande.

I Kanada finns planer och funderingar runt lösningen ”Push Plus” vilken skickar varningsmeddelanden till alla som är uppkopplade på Internet, förutsatt att de registrerat sig för tjänsten. Genom ”Push Plus” har Environment Canada chansen att snabbt kunna varna och informera stora mängder av människor. I Kanada är intresset för risk- och krisberedskap samt information och kommunikation mycket stort vilket har visat sig bland annat i de mängder av både privata och myndighetskopplade webbplatser som behandlar ämnet. I Storbritannien å andra sidan är intresset betydligt mindre, informationen till allmänheten och till massmedia är här mycket bristfällig. Ett system som liknar det svenska VMA-systemet finns men det fungerar dåligt och används, när det väl används, så används det ofta på ett felaktigt sätt. I dagsläget finns ingen typ av Internetbaserad krisinformation från myndigheternas sida.

## 2.6 Nya vägar för nyheter

Liljeström (2000) syfte med sin rapport för SPF att beskriva nyhetsförmedlingen i nya kanaler samt analysera kanalernas förutsättningar för att förmedla nyheter och information i krissituationer. Liljeström delar upp kanalernas funktioner i alerteringsfunktion och fördjupningsfunktion. De kanaler som tas upp i rapporten är text-tv, Internet och nya, ännu inte så välanvända kanaler som wap.

Liljeström frångår att benämna Internet som ett massmedium utan beskriver det istället som ett individuellt medium där massor av människor söker information, förströelse, affärserbjudanden, tjänster, andra människor och så vidare. Nyhetssökning är en av de vanligaste tjänsterna användarna nyttjar Internet för. Undersökningar har visat att då något allvarligt inträffat i Sverige eller internationellt har nyhetssidorna betydliga besöksstoppar jämfört med normala dagar. Detta menar Liljeström är en indikation på att många med tillgång till Internet också använder det som en källa till information. Som exempel på detta tar Liljeström upp gasolycka i Borlänge där både kommunen och lokaltidningen Dala-Demokraten hade ett betydligt högre antal besökare på sina webbplatser jämfört med vad de brukar ha under normala omständigheter.

---

Vidare diskuterar Liljeström runt användarnas förtroende för den information som publiceras på Internet. Han menar där att det är viktigt att påpeka att Internet inte bör ses som ett medium i likhet med en tidning utan att det snarare är ett tekniskt ramverk som rymmer allt från akademiska forskningsrapporter till skvaller.

Idag publicerar över sjuttio svenska dagstidningar sina nyheter på egna webbplatser. I spåren följer även etermedierna med egna nyhetssidor på Internet samt redaktioner som enbart publicerar på webben. En vidare utveckling av nyhetsförmedlingen är att sprida nyheterna vidare med via sms till mobiltelefoner. Ytterligare steg i utvecklingen som Liljeström tar upp är möjligheten till olika typer av nyhetstjänster till privatpersoners handdatorer.

Liljeström avslutar med att lyfta fram de fördelar med information på Internet vilka han ser som mest relevanta. Dessa är att Internet erbjuder ett i princip obegränsat utrymme för information, användaren kan ta del av informationen i sin egen takt samt att informationen kan framställas på olika sätt, exempelvis genom text, ljud, bild eller videoformat.

---

### 3. Teoretiska utgångspunkter

I följande kapitel kommer olika teoretiska utgångspunkter att presenteras vilka är relevanta för denna uppsats. Detta avsnitt syftar till att ge en djupare och mer avgränsad inblick i det aktuella ämnesområdet för den empiriska delen av uppsatsen. De ämnesområden som kommer att belysas är några grundläggande teorier om kriser och hantering av sådana, kommuners kommunikation med omvärlden, Internet som fenomen, kommuners användning av Internet samt kommuners relation till allmänheten och massmedia och deras respektive användning av Internet.

#### 3.1 Kort om forskningsområdet och krisers beskaffenhet

Den första akademiska forskningen inom ämnesområdet för risk- och kriskommunikation gjordes redan 1917 med en doktorsavhandling i sociologi. Forskningsfältet har sedan berörts av sociologer, geografer, statsvetare, antropologer, psykologer. Från 1980-talet och framåt har många forskare inom medie- och kommunikationsvetenskap ägnat sig åt ämnet. Under lång tid låg koncentrationen främst på den akuta fasen i verkliga krissituationer. Det är fortfarande den del som uppmärksammas mest, men under senare år har intresset runt den förebyggande och förberedande fasen samt återhämtningsfasen vaknat ordentligt. Samtidigt har även samhällets och myndigheternas intresse för beredskapsfrågor när det gäller information och kommunikation ökat märkbart. (Flodin, 1993)

##### 3.1.1 Begrepp och definition

Både inom det vardagliga språket samt inom forskningsområdet för kriskommunikation återfinns flera olika begrepp vilka alla kan användas för att beskriva en och samma företeelse. Den begreppsförvirring som så smått råder inom området exemplifieras genom den skiftande användningen av ord som exempelvis fara, risk, kris och katastrof.

Den definition av kris som används i denna uppsats är hämtad från en regerings proposition (1996/97:11). En kris beskrivs där som en svår påfrestning som avviker från det som betraktas som normalt i fredstid. Den svåra påfrestningen uppstår hastigt och är mer eller mindre oväntad. Den hotar grundläggande värden, kräver snabba beslut och koordinerade insatser, ofta från flera olika instanser. Informationen vid en svår påfrestning beskrivs i inledningsskedet som begränsad samtidigt som aktiviteten hos medierna är mycket stor (Flodin, 1999b). Begreppet kris, förhållande till de övriga ovan nämnda begreppen kan ses som att en eventuell olycka eller katastrof föregås av en risk. Olyckan kan sedan utvecklas till en kris och/eller en kris beroende på dess natur och hanteringen av den (Larsson, 1997).

##### 3.1.2 Olika typer av risker

I denna uppsats kommer beredskapen för risker, vilka benämns som potentiella och akuta att hanteras. Förutom dessa två typer finns även latent, långsiktiga risker. Med potentiell risk menas risker för vilka det finns någon form av uppskattning, statistik eller beräkning för huruvida och när de kommer att inträffa. Exempel på risker av detta slaget är dels självpåtagna risker som rökning och fallskärmshoppning, och dels vissa typer av naturkatastrofer, så som översvämningar, våldsamma oväder, jordbävningar och skogsbränder (Nordlund, 2000). Akuta och omedelbara risker är sådana som kan uppstå i samband med exempelvis farligt gasutsläpp eller radioaktivt nedfall. Vid sådana krissituationer, vilket den tidigare risken då övergår till att vara,

---

är allmänheten beroende av rekommendationer och anvisningar från sakkunniga, experter, myndigheter och även från massmedia.

I dagens postindustriella samhälle är det många av de ovan nämnda typerna av risker som kan ses som osynliga innan de nått den utsträckning att de kan betraktas som fullbordade kriser. Exempel på sådana är kärntekniska- och petrokemiska risker, vatten- och luftföroreningar och liknande. Detta är risker som den enskilda individen inte kan kontrollera själv utan måste istället förlita sig på att ansvariga myndigheter och företag i omgivningen undervisar befolkningen i att minimera eller helt eliminera riskerna och den skada de kan medföra (Nordlund, 2000).

### 3.1.3 Klassificering av krissituationer

Kriser delas ofta in i olika klasser och typer utifrån vad som orsakat dem. Lerbinger (1997) har gjort en klassificering vilken endast tar upp kriser som på ett mer eller mindre medvetet sätt frammanats och orsakats av människan. Den klass som är intressant för denna uppsats är kriser till följd av illvilja. Det är en klass som blivit högst aktuell efter terrorattacken mot USA den 11 september 2001 och den oro och beredskap denna medförde. Exempel på ytterligare kriser av denna klass är kidnappning, sabotage, ryktesspridning och liknande. Lerbingers ytterligare klasser är konfrontationskriser, kriser orsakade av värderingar hos ledningen och kriser till följd av bedrägeri eller misskötsel.

Idag inträffar många katastrofer och kriser som inte är direkta resultat av mänskliga aktioner. Det är därför relevant att även ta upp delar av Mitroffs (1996) klassificering av kriser. Här finner vi flera klasser som är relevanta för vad som läggs i begreppet kris i just denna uppsats. Dessa är kriminella attacker (vilka kan likställas med Lerbingers kriser till följd av illvilja), industriella katastrofer, naturkatastrofer samt hälsokriser. Enligt undersökningar har svenska myndigheter tidigare koncentrerat sin beredskap på kriser till följd av teknologiska olyckor och naturkatastrofer (Flodin, 1999b).

### 3.1.4 En krissituations skeende

Inom ämnesområdet delas en kris skeende vanligtvis in i olika faser baserade på tid, hantering och händelser. Det förekommer flera olika uppdelningar där vissa forskare väljer att dela in händelseförloppet i flera detaljerade faser medan andra väljer att göra en mer övergripande uppdelning. Den uppdelning som här följer är baserad på Flodins (1999b) i grunden fyra krisfaser.

*Den förebyggande och den förberedande fasen* råder under normala omständigheter. I denna uppsats kommer dessa två dock att slås ihop till en fas som karaktäriseras av aktiviteter för att reducera risker i samhället i ett långsiktigt perspektiv genom bestämmelser, lagstiftning, riskanalys, utbildning och liknande. I denna fas arbetar myndigheterna också med att utveckla och förstärka sin kapacitet att agera vid en krissituation.

*Akutfasen* av en kris inträder då en verklig händelse inträffa och en krissituation uppstår. I denna fas vidtas åtgärder med den direkta avsikten att rädda liv och förhindra skador på egendom.

*Återhämtningsfasen* följer efter akutfasen. Då börjar arbetet med att återställa grundläggande funktioner i samhället. Ett senare steg i denna fas är att utvärdera och analysera det arbete och de insatser som gjordes under krisens akuta fas. Dessa erfarenheter och nya kunskaper tas sedan upp i vad så småningom åter blir en förebyggande och förberedande fas. (Flodin, 1999b)

---

### 3.1.5 Hantering av krissituationer

Ett par generaliseringar gjorda av forskaren Quarantelli (1988) angående allmänhetens, massmedias och samhällets i stort uppfattning om, och hantering av kriser är värda att ta upp för denna uppsats. Quarantelli menar att:

- det idag är svårt att få individer intresserade och berörda av kriser innan de inträffat
- när en krissituation uppstår reagerar individen överlag mycket bra och söker då information på ett rationellt och målinriktat sätt
- samhället i allmänhet prioriterar förberedelser och beredskap inför kriser mycket lågt
- det är i huvudsak massmedia som förmedlar den bild av en händelse som vi människor bär med oss.

De tio generaliseringar som Quarantelli tar upp är i första hand gjorda utifrån det amerikanska samhället. På en del punkter går det att göra direkta översättningar till det svenska samhället medan de i andra fall skiljer sig märkbart åt.

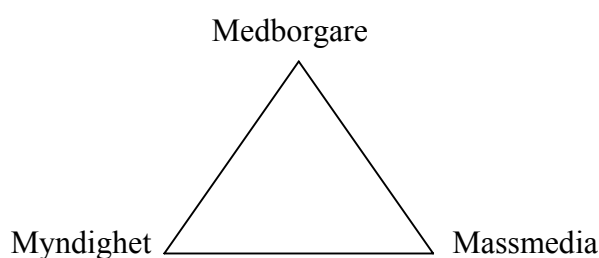
## 3.2 Kommunens kommunikation med omvärlden

Länge har den klassiska enkelriktade och sändarstyrda kommunikationsmodellen varit den dominerande för myndigheter och kommuner. Detta är en modell man inom medie- och kommunikationsvetenskaplig forskning tydligt påvisat att den inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Istället behövs en kommunikationsmodell som fokuserar på mottagaren och dennes förutsättningar för att ingå i en dialog med sändaren (Flodin 1999a).

### 3.2.1 Den heliga treenigheten

Kommunikation i en kommun kan beskrivas av en trekantsmodell med kommunen, de lokala massmedierna och allmänheten i varsitt hörn av triangeln.

Kommunikationen i modellen bör vara jämbördig och samtliga tre aktörer bör fungera som sändare och mottagare. Tyvärr är det inte ofta så är fallet. Det bör ändå nämnas att relationen mellan dessa aktörer inte är statisk utan förändras hela tiden beroende på sociala, ekonomiska och tekniska faktorer i samhällets utveckling.



Modell för samhällskommunikation (Nordlund, 1994)

Nygren (2001) beskriver här Internet som ett nytt telefonnät vilket ger aktörerna i trekantsmodellen nya möjligheter och vägar att kommunicera via.

### 3.2.2 Att lära känna genom omvärldsanalys och dialog

En kommun som vill kommunicera något rekommenderas att lära känna dels omvärlden och dels de olika målgrupper som finns i samhället, och som kommunen avser att kommunicera med. Ett verktyg för att lära känna de olika målgrupperna är att sträva efter och upprätta en dialog med dessa grupper. Samtidigt som kommunen,



---

i detta fallet, får en klarare bild av vem och vilka de kommunicerar med kommer målgrupper som exempelvis allmänheten och massmedia att kunna fungera som rådgivare till kommunen (Larsson, 2001).

Genom kontinuerliga omvärldsanalyser får kommunen grundläggande kunskaper om allmänhetens möjligheter för att ta till sig information, eventuella hinder och vilka begränsningar för kommunikationen som finns. En omvärldsanalys kan också visa på vilken tillgång till information och kommunikationsmöjligheter både allmänheten och massmedia har.

Med den globalisering som råder idag läggs allt större krav på språklig kompetens och förståelse för kulturell mångfald på myndigheterna och kommunerna. Med ständig omvärldsanalys och strategisk planering av informations- och kommunikationsinsatser kan kommunerna och myndigheterna lättare möta dessa krav (Flodin, 1999a). Den svenska Minoritetskommittén har slagit fast att personer som endast talar finska, samiska och romani chib ska kunna prata sitt eget språk i sin kontakt med de lokala myndigheterna i vissa kommuner (Morge, 1999). Detta gör det extra viktigt att tillgodose språkbehovet. Även på kommunernas webbplatser på Internet.

Forskare har vid flertalet tillfällen påpekat de klyftor i kunskaper och informationsintag som finns mellan resurssvaga och resursstarka grupper i samhället (Larsson, 2001). Det mångkulturella samhället skiftar kraftigt vad gäller kommunikativa förutsättningar vilket gör kommuners, och även andra myndigheters och företags, arbete med kartläggning och analys av omvärlden oerhört viktig.

### 3.2.3 Teknisk omvärldsanalys

Med den rådande globaliseringen och förvandlingen av den offentliga sektorn har förhållandena för myndigheter och kommuner förändrats mer under de senaste tjugo åren jämfört med vad de gjort under någon period i dess 350 år gamla historia (Flodin, 1999a). För att bli framgångsrik i dagens miljö av informationsöverflöd från nationella och internationella källor krävs att myndigheterna och kommunerna anpassar sig till de nya förutsättningarna och hela tiden bevakar de förändringar som sker. Det snabba informationsflödet ställer krav på myndigheter och kommuner om flexibilitet, ständig beredskap samt förmågan att agera snabbt.

I omvärldsanalysen bör inte bara kulturella och sociala aspekter begrundas utan även de tekniska. Moderna och välutvecklade tekniska verktyg ger myndigheterna och kommunerna möjlighet att möta allmänheten och massmedia via nya kanaler och på nya arenor. Väljer man att inte studera sin omgivning kan myndigheten eller kommunen lätt hamna i en situation där utvecklingen gått så långt att de halkat efter och därmed fått en begränsad rörelsefrihet. Detta samtidigt som kraven ökar allt mer. För att upptäcka signaler i samhället menar Heath att organisationen i fråga kan ”pejla” av diskussioner bland insändare, i nyhetsbrev, opinionsundersökningar samt i diskussionsgrupper på Internet (Flodin, 1999a).

## 3.3 Fenomenet Internet och dess historia

Just nu befinner sig världen i en medierevolution. Internetanvändningen ökar allt mer samtidigt som gränderna mellan Internet och dels, nya tekniker för digital kommunikation och dels de traditionella massmedierna överbyggs allt mer.

---

### 3.3.1 Internethistoria

Idén om Internet tros ha tagit fart på 1960-talet då tanken på att utveckla ett nätverk för att främja vetenskaplig utveckling mellan lärosäten väcktes. Tankarna blev till verklighet 1969 då fyra amerikanska universitet kopplades samman i det så kallade ARPANET. Nätet växte snabbt med många nya anslutande lärosäten i USA och även i Storbritannien och i Norge. Den största användningen av nätverket var att skicka meddelanden, e-post med information mellan användare. ARPANET gick snabbt ifrån sina i grunden militära rötter och drogs åt ett mer kommersiellt håll. I denna utveckling uppkom 1979 det första diskussionsforumet för flera deltagare. I början av 1980-talet slog Internets universella ”språk”, TCP/IP, igenom och möjliggjorde olika nätverks kommunikation med varandra oberoende av teknisk standard. Internetutvecklingen stimulerades kraftigt av den ökning av persondatorer som skedde under 1980-talet. ARPANET kom 1990 att avvecklas för att ersättas av World Wide Webb (www) (Dahlgren, 2002). Fortfarande är det hanteringen e-post som är den största användningsformen av Internet.

### 3.3.2 Utopi eller skräckscenario

Både skräckscenarior och utopier för hur Internet i längden kommer att påverka vårt samhälle har målats upp. Oavsett i vilken riktning scenariorna går tenderar de att springa iväg mot det överkliga. Idag, cirka åtta år in i vad som kan kallas för Internetåldern kan man dock börja se en del av de konsekvenser Internet haft för samhället och för den enskilda individen. Vi använder idag Internet för att sköta våra dagliga sysslor och hanterar delar av vårt sociala umgänge, både med gamla och med nya kontakter. Användningen av Internet sätter mer eller mindre betydelsen av tid och rum ur spel vilket vissa menar kan komma att påverka hur vi identifierar oss själva. Det är inte att förglömma att medan vi i västvärlden, eller den globaliserade delen av världen, fascinerats av den pågående Internetåldern har majoriteten av världens befolkning fortfarande inte ringt sitt absolut första telefonsamtal. (Dahlgren, 2002)

Många röster i samhället menar att den nya tekniken med Internet har potential att stärka offentligheten och därmed även demokratin i längden. Anledningen är att människor med Internets hjälp blir mer självständiga i sitt informationssökande. Internet ger en enkel och effektiv tillgång till information i stora mängder. För den enskilda individen finns också möjlighet att agera ”tyckare” och delta i politiken hemifrån sin egen kammare. Olsson (2002) menar att allmänheten blir mer självständig genom att själv söka upp den information de önskar istället för att vara beroende av massmedia.

Alla röster är dock inte lika positiva till den rådande utvecklingen. De mer pessimistiska ser öknings av informationsklyftorna i samhället orsakade av expansionen av digitaliserade medier och Internets framfart. De ser också ett borttynande av de traditionella medierna och att vi går mot en demokrati skapad och styrd av en samhällselit (Hvitfeldt, 2000).

### 3.3.3 Internet – medium eller tekniskt ramverk?

Hur ska Internet egentligen beskrivas? Forskningen skiljer mellan direkt kommunikation och masskommunikation (även kallat medierad kommunikation). Masskommunikation karaktäriseras av att den är enkelriktad, opersonlig i och med att sändaren inte vet vem eller vilka som tar del av budskapet. Masskommunikation är också samtidig, det vill säga att sändaren når ett stort antal mottagare vid ungefär samma tidpunkt. Internet passar dåligt in på dessa karaktärsdrag där Internets

---

möjlighet till interaktivitet gör att det separeras från andra kanaler för masskommunikation. Istället menar Jensen (Nygren 2001) att Internet hamnar någonstans mitt emellan masskommunikation och direkt kommunikation. Detta därför att kommunikation på Internet kan vara medierad i samma bemärkelse som hos en tidning samtidigt som den kan vara direkt mellan två eller fler personer. Internetkommunikation kan vidare antingen vara avsedd för en obestämd massa eller för ett bestämt fåtal, den kan vara oberoende av tid eller driva dialog i realtid. Kommunikationen kan också variera mellan att vara envägs- och tvåvägskommunikation, mellan att inte erbjuda möjlighet till interaktivitet eller att uppmuntra till interaktivitet. Slutligen täcker kommunikation på Internet både offentliga och privata sfärer.

Dahlgren (2002) ifrågasätter också han benämningen av Internet som ett medium och använder istället begreppet *computer mediated communication*, förkortat CMC för de aktiviteter som Internet innebär.

Oavsett vilken benämningen för Internet som anammas så är den troligen något som kommer att ändras och korrigeras åtskilliga gånger framöver.

Rent praktiskt består Internet av en uppsjö av olika webbplatser, statliga, kommersiella, privata och så vidare. Oavsett vem eller vilka som "äger" webbplatsen fungerar den på minst två sätt hela tiden, det är dels som nyhetsförmedlare och dels som databas för information (Nygren, 2001). Med de publiceringsmöjligheter Internet erbjuder kan budskap riktas till en mycket stor mängd människor. Genom dessa publiceringsmöjligheter har Internet också potential att fungera som en utbildningsresurs och kunskapsförmedlare till stora mängder människor (Meldré, 2002).

### 3.3.4 Internetstatistik

Varje år utför Nordicom undersökningar angående svenska befolkningens medievanor och tillgång till olika medier. Internetbarometern 2002 ([www.nordicom.gu.se](http://www.nordicom.gu.se)) visade att 66% av de tillfrågade i åldersgruppen 9-79 år hade tillgång till persondator och Internet i sitt hem. Att ha tillgång till persondator och Internet i hemmet var vanligast i åldrarna upp till 45 år, i de övre åldrarna avtog tillgången betydligt. Det syntes också en skillnad i tillgång sett utifrån de tillfrågades utbildningsnivå. Där var tillgången i princip dubbelt så hög hos de tillfrågade med hög utbildning jämfört med de med en låg utbildningsnivå. Sammantaget visade det sig att en tredjedel av befolkningen använde sig av Internet någon gång under en genomsnittlig dag. Denna användning följer samma mönster avseende ålder och utbildningsnivå som fanns för tillgång till persondator och Internet i hemmet.

Användningsområdet för Internet bland de tillfrågade Internetanvändarna var i första hand hantering av e-post följt av fakta- och informationssökningar. Den vanligaste information som söktes var information där Internet använts som en uppslagsbok, straxt efter hamnade samhällsinformation från exempelvis regeringen, kommuner, sjukvård och bibliotek.

En beräkning gjord av International Data Corporation uppskattar att det år 2005 kommer att skickas cirka 35 miljarder e-postmeddelanden varje dag (Meldré, 2002).

### 3.3.5 Det magiska begreppet interaktivitet

Ett vanligt begrepp i samband med Internet är interaktivitet. Internet har alla förutsättningar för att fungera symmetriskt i kommunikationen. Både sändare och mottagare kan välja vilken information de vill förmedla och vilken de vill ta emot. Vad gäller interaktivitet menar Forsnäs (Dahlgren, 2002) att detta kan ses utifrån tre

---

olika aspekter. Det är dels den sociala interaktionen mellan olika Internetanvändare, dels den tekniska interaktionen mellan individen och den tekniska utrustningen och dels den interaktion som sker mellan individen och medietexten.

Internet erbjuder olika typer av social interaktivitet. Där finns diskussionsgrupper, allmänna och temabaserade, anslagstavlor, e-post, sändlistor, kommunikationsapplikationer för kommunikation i realtid som ICQ och MSN Messenger. På och via dessa kan användaren skriva inlägg i pågående debatter, uttrycka åsikter, kommentera, argumentera, informera, svara på frågor, ställa frågor och så vidare. Användaren kan vid dessa forum för det mesta vara anonym eller skriva under pseudonym (Meldré, 2002).

### 3.4 Kommunerna och Internet

I Kommundemokratikommitténs betänkande, SOU 2001:48, görs bedömningen att IT är viktigt för kommunens utveckling samt att tekniken erbjuder värdefulla möjligheter när det gäller de förtroendevaldas dialog med medborgarna (Sandström, 2002).

Med Internet kan myndigheten som ansvarar för insatserna i en krissituation snabbt få ut information på nätet, för trots att det oftast i en krissituation råder brist på information är kravet på att myndigheten ska informera mycket stort. Med Internet kan myndigheten själv styra och kontrollera den information som går ut från dem och de kan vara mer eller mindre säkra på att den publiceras så som de själva vill. Genom snabb och kontrollerad information på Internet kan man undvika att förhastade slutsatser dras eller att exempelvis massmedia publicerar spekulationer som en följd av informationsbrist. (Morge, 1999)

Abrahamsson (Sandström 2002) presenterar fyra olika informationsstrategier för relationen mellan myndigheter och medborgare. Dessa är:

- *offentlighetsprincipen*, vilken är lagstadgad och innebär att medborgarna skall ha insyn i skötseln av den offentliga sektorn. Offentlighetsprincipen lägger dock allt initiativ på medborgarna
- *informationsprincipen*, innebär att myndigheten själv agerar som informations-spridare gentemot allmänheten och har då full kontroll över budskapet och valet av informationskanal
- *den konsumentinriktad informationsprincipen* innebär att myndigheten vidtar olika åtgärder för att anpassa sin information efter olika behov hos allmänheten
- *kommunikationsprincipen*, går ut på att myndigheten och medborgarna har ett utbyte av synpunkter och kommunicerar med växlande roller som sändare och mottagare.

Det har dock visat sig i en undersökning utförd av SKTF, som Sandström (2002) presenterar, att kommunernas intresse för att ge allmänheten bakgrundsinformation via Internet svagt. Sandström menar vidare att det snarare är Abrahamssons informationsprincip som råder före kommunikationsprincipen då Internet integreras i den lokala demokratin och i dialogen mellan myndigheten och medborgarna.

#### 3.4.2 Fördelar och nackdelar med kommunikation och information på Internet

Listan med fördelarna med att informera på Internet kan göras lång. Internet är snabbt, både för att få ut information och för användaren att ta del av den, information på Internet är dessutom tillgänglig tjugo fyra timmar om dygnet alla dagar i veckan samt spänner över hela världen och är geografiskt obundet. För

---

information på Internet finns ingen direkt maxgräns, utan sidor kan fyllas med ofantliga informationsmassor vilket exempelvis kan tjäna som värdefull bakgrundsinformation för journalister eller minska allmänhetens samtal till jourtelefoner eller SOS Alarm. Vidare kan myndigheter genom att informera på Internet ha kontroll över sin information som de även kan uppdatera när som helst, oberoende av deadlines för press eller liknande. Att använda Internet för information är dessutom en mycket kostnadseffektiv kanal som inte bara når allmänheten och massmedia utan som med intranät och liknande även stärker informationen internt inom myndigheten. Sist men absolut inte minst bör Internets fördel med möjlighet till interaktivitet med e-post, chat och liknande nämnas (Morge, 1999). Sandström (2002) menar dock att det idag är överföringen av information och möjligheten till billig och snabb spridning av stora mängder information som prioriteras från myndigheternas sida istället för dialog, utbyte av erfarenheter och kommunikation.

Liljeström (2000) tar upp nackdelarna med Internet. Internet har en hög sårbarhet genom att det ständigt är beroende av att tekniken fungerar och i de flesta fall, eller i det långa loppet, att även elförsörjningen fungerar. Webbplatser löper också risken att haverera under ett kraftigt ökat besöksantal till exempel till följd av en krissituation i en kommun. Genom att informera på Internet löper avsändaren ständigt även risken att informationen förstörs eller manipuleras av så kallade "hackers". Om felaktig information publiceras riskeras denna att spridas som en löpeld i och med att massmedia ofta hämtar sin bakgrundsinformation och även aktuell information från exempelvis kommuners eller myndigheters webbplatser.

### 3.4.3 Kommunernas webbplatser

Nygren (2001) tar upp tre funktioner vilka han anser är de som, i olika hög grad, har påverkat hur svenska kommuners webbplatser ser ut. Det är dels funktionen som en ny kanal för service gentemot allmänheten med information om allt från taxor för barnomsorg och blanketter till beredskapsinformation och simhallens öppettider. En annan funktion är den som ny kanal för kommunens marknadsföring gentemot omvärlden. Det kan då handla om turisinformation, rekrytering av anställda och marknadsföring av kommunens egna bolag, exempelvis bostadsbolag. Den tredje funktionen är som en ny kanal för demokratin i kommunen. Här riktar sig kommunen mot medborgarna med information om planer, beslut och liknande. Inom denna funktion ryms även debatt och dialog både mellan politiker och medborgare och politiker emellan.

En del kommuner har ständigt en sida med kris och riskinformation på sin webbplats. Den främsta fördelen med detta menar Morge (1999) är att alla som någon gång besökt sidan och sett rubriken om krisinformation vet var de ska leta när det verkligen händer något. Hon menar vidare att i utvecklandet av en stående sida bör myndigheten i fråga koncentrera sig på att beskriva och informera om sin egen verksamhet. Morges slutgiltiga tips på vad som är relevant att ha på en stående sida är:

- viktiga telefonnummer
- information om farliga industrier
- information om VMA
- information om var vattenbilar står när sådana behövs
- brandsäkerhet och brandsläckning
- vad man skall tänka på vid längre elavbrott och liknande
- hur man agerar bäst vid stora händelser där många är inblandade

- 
- anslagstavla för tips, råd och rekommendationer från allmänheten.

### 3.5 Relationen kommun – allmänhet

I en krissituation måste den ansvariga myndigheten hantera och ha en relation till alla de olika aktörer som blir direkt eller indirekt påverkade av det som inträffat.

Litteraturen inom området delar in aktörerna i olika grupper beroende på bland annat hur berörda de är av krisen och hur deras koppling till det inträffade ser ut. I denna uppsats kommer fokus ligga på aktörerna kommun (ansvarig myndighet), allmänheten och massmedia. I gruppen allmänhet ryms alla människor som bor och/eller arbetar inom kommunens gränser. I en verklig krissituation måste även den nationella allmänheten räknas in som intressenter (Flodin, 1999b).

Perry och Nigg (Flodin, 1993) menar att en positiv attityd hos allmänheten och massmedia gentemot myndigheter i en krissituation till stor del beror på hur relationen ser ut under normala omständigheter. För att främja en positiv relation bör myndigheterna ha ett utbyte av information om vilka uppfattningar och attityder som finns i samhället. Dessutom bör myndigheterna ha en relation till allmänheten som är av en mer undervisande karaktär för att informera om behovet av krishantering.

#### 3.6.1 Att kommunicera med allmänheten

Flodin menar att det i allmänhet är svårt att få både individer, grupper och organisationer intresserade av förebyggande och förberedande åtgärder och insatser inför kriser. Han menar vidare att det finns uppenbara brister i dessa gruppers kunskaper om larmsignaler, VMA och åtgärder vid larm (Flodin 1999b).

James Grunig (1992) har identifierat tre begrepp vilka förklarar varför människor är beredda att kommunicera. Det är dels problemmedvetenhet, vilket innebär att människor uppfattar att något saknas i en specifik situation. Han/hon söker då den information som saknas och som individen är i behov av inför en obestämd och problematisk situation. Det andra begreppet är medvetenhet om begränsningar, vilket beskrivs som när människor avstår från att engagera sig i en situation på grund av att den kräver kunskaper och kompetens som personen i fråga inte anser sig ha. Slutligen menar Grunig att en persons grad av involvering i en händelse är avgörande för hans/hennes kommunikation. Graden av involvering avgör hur viktig händelse är för just honom/henne personligen. Idag strävar dock myndigheter och kommuner efter att nå en mer jämbördig dialog med de olika intressenterna i samhället.

#### 3.6.2 Trovärdighet och förtroende

Hur relationen mellan en kommun och allmänheten kommer att fungera i en krissituation är till stor del beroende av hur trovärdig allmänheten anser att kommunen är som aktör och vilket förtroende allmänheten har för den information som ges ut.

Enligt Renn (Flodin 1999b) är det fyra faktorer vilka avgör huruvida mottagarna uppfattar myndigheterna som trovärdiga eller inte. Det är

- den upplevda kompetensen
- öppenheten
- rättvisa
- medkänsla.

Den upplevda kompetensen baseras på tidigare erfarenheter av myndighetens agerande, på tekniskt kunnande och huruvida det myndigheten säger och gör stämmer överens. Öppenheten baserar mottagarna på hur ärlig och snabb

---

informationen är medan faktorn rättvisa bestäms av huruvida mottagaren anser att myndigheten berättar allt, även om informationen är negativ för dem själva. Rättvisa bestäms också utifrån om myndigheten är öppen för andras bedömningar av situationen. Slutligen avgör också medkänslan, det vill säga huruvida myndigheten visar viljan att förstå de utsatta i situationen och inser allvaret i det som hänt.

Vad gäller allmänhetens uppfattning av den information som kommunen ger ut är denna beroende på vilket förtroende allmänheten har för kommunen som informationskälla. Enligt Wadbring, Weibull och Sjögren (2000) kan allmänhetens förtroende för kommunen delas in i tre olika komponenter. Den emotiva komponenten, vilken inrymmer den känslomässiga kvalitet som det eventuella förtroendet för kommunen innebär. Allmänhetens utbyte med den/de som det eventuella förtroendet finns för utgör den kognitiva komponenten medan slutligen allmänhetens benägenhet för att handla i och agera inför exempelvis krissituationer inryms i den handlingsorienterade komponenten.

### 3.6.3 Allmänhetens agerande inför en krissituation

Inför en krissituation blir medborgarnas krav och förväntningar på snabb, korrekt, saklig, öppen och trovärdig information mycket påtaglig (Nordlund 2000).

När en person utsätts för en händelse, som han/hon ansett osannolik att den skulle inträffa, och information angående denna, kan personen reagera på två sätt. Antingen genom att vidta de förebyggande och skyddande åtgärder som han/hon lärt sig sedan tidigare. Eller också börjar personen nu att söka information för att kunna skydda sig. Då uppstår lätt en situation där allmänheten och massmedia har brist på information och därmed vänder sig till SOS Alarm för information men utan att vara i direkt behov av hjälp. Enligt uppgifter från SOS Alarm kan uppemot 40% av alla deras mottagna samtal vara ämnade för en annan adressat, då ofta den ansvariga myndigheten (Flodin 1999b).

Då myndigheterna arbetar med förebyggande information kan det beskrivas som att ett eventuellt varningsbudskap fungerar som en "framhämtnare" av tidigare lagrad beredskapsinformation hos den enskilda individen (Flodin, 1993).

### 3.6.4 Allmänhetens användning av kommunernas webbplatser

Dahlgren (2002) tar upp ett antal minimivillkor som måste uppfyllas för att en person skall kunna ha nytta av Internet. Dessa utgörs av tillgången till tekniken med en fungerande dator, modem och uppkoppling till en server. Villkoret om tillgång till tekniken sätter i sin tur upp ett villkor om en viss ekonomisk nivå. Dessutom finns kulturella villkor för läskunnighet, förutom vilja och intresse. I viss mån behövs även datorkunskaper samt viss förståelse för engelska. Dessa tekniska, ekonomiska och kulturella villkor avgör i förstastadiet en individs möjligheter att använda Internet.

När det gäller kommuner så har idag alla kommuner en egen webbplats. I en undersökning utförd av SPF (Heine & Liljeström, 2002) visar att mer än hälften av de tillfrågade personerna ur allmänheten var medvetna om att kommunen hade en webbplats, hälften av dessa hade i sin tur någon gång besökt denna. Den information som till största delen sökt på kommunernas webbplatser var allmän information. Många sökte också information om evenemang, arbete, bostad och utbildning. I samma studie framkom även att information från en myndighets webbplats kändes mer pålitlig än information från en webbtidning. I sökandet efter praktiska råd och tips i en krissituation står kommunens webbplats överst på den Internetanvändande allmänhetens lista. Få menar att de skulle vända sig till exempelvis Räddningstjänstens sidor för information.

---

Heine och Liljeström påpekar dock att i Internets framväxt som informationskanal får det icke förglömmas att det är långt ifrån alla som tycker om och kan använda Internet. Många föredrar fortfarande att använda traditionella kanaler som radio, tv och tidningar. Heine och Liljeströms undersökning visar dock på att Internet är ett bra komplement till andra kanaler men att dess kanske viktigaste funktion kommer in när folk vill veta mer om en situation de fått reda på genom någon av de traditionella kanalerna och därmed söker ytterligare information.

### 3.7 Relationen kommun - massmedia

I gruppen massmedia inryms både lokala, regionala, nationella och i viss mån även internationella massmedier samt såväl tryckta som etermedier. (Flodin, 1999b)

Massmediernas betydelse vid kriser har blivit allt mer uppmärksammas och en hel del forskning har bedrivits inom området. Karaktäristiskt för massmedierna idag är att de är mycket snabba samt har en ständig dygnet-runt-bevakning, ofta både på lokal, nationell och internationell nivå. Detta innebär för myndigheternas del att tiden mellan händelsen och kommentarerna om händelsen blir minimal. Risken finns att om myndigheterna inte är snabba nog med att få ut information letar massmedia efter alternativa källor, vilket ökar risken för felaktiga faktauppgifter och beskrivningar av händelsen. Relationen mellan myndigheter och massmedia bygger enligt Flodin från myndigheternas sida dels på strävan efter att ge service till massmedia och dels på att myndigheterna själva vill få ut sin information via massmedia. Det betonas att alla massmedier bör behandlas rättvist så att alla får samma tillträde till platsen och till nyckelpersoner. (Flodin, 1999b)

I sin kontakt med massmedia är det viktigt att myndigheten eller kommunen inser att bilden av det som inträffat i en krissituation är minst lika ”verklig” som själva händelsen i sig. Om inte massmedia får snabb, öppen och lättillgänglig information när något inträffat ökar risken att den medierade bilden av situationen skiljer sig väsentligt från den verkliga.

#### 3.7.1 Konflikter mellan kommun och massmedia i en krissituation

Ofta uppstår konflikter mellan myndigheter och massmedia i krissituationer på grund av informationsbrist och brist på tillgänglighet till olycksområdet och/eller nyckelpersoner. Flodin (1999b) tar upp ett antal konflikter vilka myndigheter och massmedia kan hamna i utifrån sin relation till varandra.

- *Tidskonflikten* handlar om att ansvariga experter i allmänhet prioriterar fullständighet och korrekthet i informationshanteringen. De vill därför ha längre tid för analys och informationsinhämtande, vilket inte är förenligt med mass medias krav på snabbhet i en krissituation.

- *Källkonflikten* kan uppstå mellan ansvariga organ och massmedia på grund av att de ansvariga helst vill se sina egna bedömningar och egen information förmedlas medan massmedia å andra sidan gärna släpper fram olika uppfattningar och synpunkter i sin publicering.

- *Ansvarskonflikten* kan inträffa då den ansvariga organisationen har ett juridiskt ansvar för att den information organisationen presenterar är konkret och riktig och inte åstadkommer någon skada. Detta medan massmedierna är betydligt friare att agera och överlåter ofta åt allmänheten att bedöma värdet hos informationen och vilka slutsatser som kan dras utifrån den.



---

- *Kunskapskonflikten* uppstår på grund av att experter ofta vill beskriva det som inträffat i en komplex bild med ett fackmannamässigt språk, vilket inte alltid fungerar för massmedia vilka prioriterar popularisering, förenkling och läsbarhet.

- *Prioriteringskonflikten* är kort och gott en konflikt om att myndigheter och massmedier ibland har olika uppfattning om vad som är viktigt att informera om.

- *Trovärdighetskonflikten* har sin grund i att myndigheter i krissituationens början, på grund av viss förvirring eller oklarhet om läget, ger felaktig information. Detta kan medföra att massmedierna i fortsättningen betraktar myndighetens information med misstro.

Med den nya informationstekniken har både massmedia och kommunerna fått ökade möjligheter. Massmedia kan bland annat följa en händelses skeende mer eller mindre direkt via Internet och för myndigheterna innebär den nya tekniken en effektivare spridning av pressreleaser, uppdaterade nyheter, bilder, bakgrundsmaterial, statistik och liknande (Flodin 1999b). Detta kan tillsammans bidra till att någon eller några av de ovan nämnda konflikterna kan undvikas.

### 3.7.2 Massmedia och Internet

Flodin (1999a) menar att journalisterna är en av de yrkesgrupper som varit snabba med att anamma ny teknik. För att motsvara deras krav på snabb och utförlig information krävs att även myndigheterna och kommunerna lär sig att hantera och använda sig av den nya tekniken.

Enligt Nygren (2000) så är det för medierna främst inom två områden som kommunernas IT-utveckling haft betydelse. Det är dels för offentlighetsprincipen och massmedias möjlighet till ökad insyn i kommunens arbete, och dels för kommunens egen publicering av information till massmedia och medborgarna på elektronisk väg. I en förstudie till en forskningsrapport där ett antal kommunreportrar tillfrågades om huruvida digitaliseringen av kommuninformationen varit positiv eller negativ visade det sig att insynen i kommunens arbete i princip inte hade förändrats. Däremot lyftes det fram att det nu var lättare att få tag på bakgrundsfakta och kontaktuppgifter till ansvariga personer samt att få en bättre allmän överblick.

---

## 4. Metod och material

I följande kapitel kommer den kvantitativa, den kvalitativa metoden och innehållsanalysen som insamlingsmetod, vilka använts i denna undersökningen, att presenteras. Ett särskilt avsnitt behandlar här svårigheter och synsätt på materialinhämtning från Internet. Sedan redogörs också för det praktiska tillvägagångssättet vad gäller urval, avgränsningar och liknande. Kapitlet avslutas med en diskussion runt undersökningens reliabilitet och validitet och dess betydelse för resultatet.

### 4.1 Om metodvalet kvalitativ och kvantitativ metod

Med metod menas det eller de verktyg som i en undersökning hjälper oss att svara på frågor som vem, vad, hur och varför inom det ämnesområde vi valt. När vi väljer vilken metod som skall användas är det undersökningens syfte som är avgörande och styr metodvalet.

För genomförandet av denna uppsats har en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder använts. Hur de skiljer sig åt och vilka vinster respektive metod har följer nedan. Det är av vikt att tillägga att det är svårt att dra en klar gräns mellan kvalitativa och kvantitativa metoder. De går därmed utmärkt att kombinera i samma undersökning för att nå det förväntade målet. En avgörande skillnad mellan metoderna är dock att det inom kvalitativa metoder handlar till stor del om forskarens egna uppfattningar och tolkningar av det empiriska materialet, medan de kvantitativa metoderna strävar efter att omvandla det insamlade materialet till siffror och mängder. Resultaten från kvalitativa metoder bör däremot inte omvandlas till siffror. Man kan också säga att medan de kvantitativa metoderna går på bredden över många undersökningsenheter, går de kvalitativa metoderna på djupet på ett fåtal undersökningsenheter (Holme & Solvang, 1997).

Utmärkande för kvalitativa metoder är att de präglas av flexibilitet och möjligheten att anpassa undersökningen efterhand beroende på undersökningsenheterna. På så vis stävar undersökningen efter att ge en djupare och mer detaljerad uppfattning av det fenomen som undersöks. Kvalitativa metoder kan ses som ett samlingsbegrepp för metoder som direkt observation, deltagande observation, analys av källor, informantintervjuer samt respondent intervjuer (Holme & Solvang, 1997).

Kvantitativa metoder å andra sidan präglas av strukturering och standardisering av hela upplägget av undersökningen. Genom att alla undersökningsenheter behandlas på exakt samma sätt ger de kvantitativa metoderna möjlighet till generalisering utifrån materialet. Inom kvantitativ forskning görs ofta urval av undersökningsenheter. Dessa urval sker efter specifika tekniker vilka i sin tur påverkar hur pass representativt undersökningens resultat kan anses vara (Holme & Solvang, 1997).

Med en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder kommer fördelar som att man på så sätt har möjlighet att ge en mer nyanserad och helhetsinriktad bild av det fenomen som undersöks. Vanliga strategier bakom kombinerande av metoder är antingen att den kvalitativa undersökningen fungerar som en förberedelse inför den kvantitativa undersökningen för att på så sätt säkra en empirisk grund. Strategin kan också vara att i omvänd ordning använda kvalitativa metoder för undersökningar som fungerar som uppföljning av kvantitativa undersökningar. I denna undersökning

---

lutar strategin åt att ge både en generell översikt och en specifik fördjupning i utvalda frågor (Holme & Solvang, 1997).

#### 4.1.1 En kvantitativ kvalitativ innehållsanalys

Den undersökning jag genomfört kan dels klassas som en kvantitativ innehållsanalys men eftersom jag inte helt följt konceptet för denna metod utan istället låtit den vara något friare har den fått inslag av kvalitativa ansatser. Den största fördjupningen med kvantitativ innehållsanalys är att den underlättar arbetet med att göra stora mängder material tillgängligt för analys. I princip siktar en kvantitativ innehållsanalys på det generella istället för det enskilda hos undersökningsenheterna. I denna undersökning har jag dock valt att även belysa vissa av de enskilda fenomen som upptäckts.

Ursprungligen kommer den kvalitativa innehållsanalysen ur den statistik som utvecklades i USA i början av 1900-talet för att undersöka medieinnehållets eventuella makt över, och påverkan på mediekonsumentens attityder (Nilsson, 2000).

I kvantitativ innehållsanalys används variabler som standardiserade frågor, vilka ställs till det empiriska innehållet. Det grundläggande målet med metoden är att, baserat på dessa variabler kunna uttala sig om större material av samma typ. Den kvantitativa innehållsanalysen kan vara av deskriptiv (beskrivande) eller av explanativ (förklarande) art. En deskriptiv ansats syftar till att beskriva undersökningsobjektet, eller objekten, medan den explanativa ansatsen syftar till att reda ut orsakssamband om hur något påverkar något annat.

En definition av innehållsanalys som metod säger att:

*"Innehållsanalys är ett forskningsredskap för det objektiva, systematiska och kvantitativa beskrivandet av manifest kommunikationsinnehåll"*

(Berelson, i Nilsson, 2000)

I definitionen tas objektivitet, systematik, kvantitet och manifest upp. Dessa fyra bör förklaras närmare då de kommer att ligga till grund för diskussionen om undersökningens kvalitet.

- **Objektivitet:** innebär att den analys som görs är oberoende av forskaren på det sätt att en annan forskare skulle kunna komma fram till ett likvärdigt resultat utifrån samma material och med hjälp av samma analysverktyg.
- **Systematik:** ligger till grund för objektiviteten i och med att det präglar analysens tillvägagångssätt. Materialet går igenom på ett systematiskt och tillförlitligt sätt så att allt fruktbart kan tas upp till analys.
- **Kvantitet:** betyder att de variabler som finns med i analysens schemat (i denna undersökning kallat kodschemat) ska kunna beskrivas i frekvenser och omfång så att statistiska samband kan påvisas.
- **Manifest:** innebär att analysen endast omfattar det som går att klart utläsa ur textinnehållet, det alla kan se.

Mot dessa fyra kriterier har kritikernas största huvudfråga ställts, huruvida det överhuvudtaget är möjligt att mäta text. Annan kritik som riktats mot den kvantitativa innehållsanalysen som metod har handlat om att det trots allt är en delmängd i något större som studeras, vilket medför att risken att förlora helhetsperspektivet blir stor. Ytterligare kritik handlar om metodens brister då det gäller förutsättningarna för att tolka och förstå ett innehålls betydelse på djupet (Nilsson, 2000).

#### 4.1.2 Material från Internet

Att använda sig av material från Internet kräver en ordentlig dos av källkritik och en noggrannhet vad gäller vem som egentligen är avsändare till det material man avser

---

använda i sin studie. Eftersom information på Internet också kan vara mycket flyktig gäller det att bestämma vilka dagar eller vilken period allt material från en webbplats skall inhämtas så att man inte råkar ut för uppdateringar som gör att materialet är hämtat från olika versioner av webbplatsen.

I studiet av text på webbsidor menar Svenningsson m.fl. (2003) att det är viktigt att vara klar över vad man som forskare menar med begreppet text. Innan studien genomförs måste man tagit ställning till om man med text menar enbart text i bokstavsform eller om text även inrymmer bilder, symboler, fotografier och liknande.

Svenningsson menar vidare att det första sättet att närma sig en webbplats på är deskriptivt genom att man vill beskriva vilka olika typer av webbsidor som satts samman för att bilda den aktuella webbplatsen. Nästa steg kan vara att beskriva vilka olika element sidorna består av, exempelvis skriftelement, skriftlösa element (foton, bilder) och skriftlösa visualiseringar (symboler, ramar). En annan vinkel är att koncentrera sig på de länkar till andra webbplatser den undersökta webbplatsen har.

## **4.2 Vägen till det empiriska materialet**

När det gäller det praktiska utförandet av en undersökning finns mycket att tänka på som kan ha inverkan på undersökningens slutgiltiga kvalitet. I följande avsnitt behandlas just hur det praktiska arbetet med min undersökning har fortlöpt och vilka tankar som ligger bakom de val jag gjort.

### **4.2.1 Avgränsningar**

I min undersökning har i första skedet inga avgränsningar skett vad gäller undersökningsenheter. Jag har i undersökningens inledning undersökt samtliga 290 svenska kommunernas webbplatser. En typ av avgränsning jag gjort är att jag enbart studerat de webbplatser som presenteras som kommunernas officiella webbplatser. Detta utesluter exempelvis webbplatser som är fristående från den officiella webbplatsen men innehåller information från någon av kommunens förvaltningar eller annan intresseorganisation.

I dagsläget kan begreppet "kommun" ses som en aning luddigt då många kommuner numera kallar sig för "stad", exempelvis Helsingborgs Stad och Borås Stad. Igenom uppsatsen har jag dock valt att bortse från detta och har därmed överlag kallat undersökningsenheterna för "kommun" oavsett om de själva benämner sig som "stad" eller "kommun".

Vad gäller avgränsningar inom själva ämnesområdet bör poängteras att det är huruvida kommunerna idag, då det inte är något krisläge, har någon förberedande krisinformation på sina webbplatser, samt vad det i sådana fall är för typ av information. Då det gäller undersökningen av erbjuden service och interaktivitet på webbplatserna har detta setts dels ur ett ämnesspecifikt perspektiv för den förberedande krisinformationen och dels ur ett allmänt perspektiv för hela webbplatsen.

Undersökningen kommer heller inte att behandla hur kommunernas webbplatser fungerat i verkliga situationer. Vidare, kan en kris vara och innebära en mängd olika händelser. En kris kan dels vara en olycka med gasutsläpp och dels att regionen tappar en stor arbetsgivare med resultatet att stora delar av regionens invånare blir arbetslösa. Jag har därför valt att fokusera på vissa specifika typer av kriser. Dessa är dels kriser som följer av olyckor som kan få stor inverkan på individer och på miljön, exempelvis kemikalieolyckor, och dels kriser till följd av naturrisker, så som

---

översvämningar, ras och jordskred. Även kriser till följd av hot och terrorism kommer att behandlas. Anledningen till att jag valt dessa är att de inträffar utan förvarning och för att de kräver en beredskap och medvetenhet hos alla aktörer på ett annat sätt än vad en ekonomisk kris gör.

#### 4.2.2 Urvalsprocesser

I inledningen av denna undersökning utgjorde samtliga svenska kommuners webbplatser undersökningspopulationen. Efter en första genomgång av undersökningsenheterna gjordes ett stratifierat urval där samtliga enheter delades upp i fyra grupper efter huruvida webbplatserna innehöll den information som eftersöktes och hur den då såg ut.

- Typ A-kommuner karaktäriseras av att de alla innehöll den förberedande krisinformation som eftersöktes.
- Typ B-kommuner är kommuner där den förberedande krisinformationen endast fokuserar på information om bränder och om Räddningstjänsten.
- Typ C-kommuner håller ingen egen förberedande krisinformation på sin webbplats utan länkar vidare till annan organisation, vanligast till Räddningstjänstens egen webbplats.
- Typ D-kommuner klassades de kommuner som vilka inte innehöll någon förberedande krisinformation av något slag och heller inte länkade vidare till andra organisationer som i typ C.

Vid undersökningen visade det sig att då typ B och C ofta hängde tätt samman var det svårt att skilja dem åt. I resultatredovisningen har de därför slagits ihop till en grupp, typ B/C.

Efter denna klassificering fortsatte undersökningen med ett obundet slumpmässigt sannolikhetsurval bland de kommuner som klassats som typ A. Målet med urvalet för en kvantitativ innehållsanalys är att få undersökningsenheter som ger maximal möjlighet att generera en representativ bild av det aktuella problemområdet (Nilsson, 2000). Gruppen med typ A-kommuner innehöll totalt 72 stycken kommuner. Alla de utvalda enheterna hade i detta urval samma sannolikhet att vara bland de tjugo som komma vidare till den kvalitativa undersökningen. De tjugo kommuner som ursprungligen slumpades fram var:

Alingsås, Hjo, Huddinge, Hylte, Karlshamn, Kristianstad, Laxå, Ludvika, Nyköping, Ocklebo, Perstorp, Sigtuna, Stockholm, Strängnäs, Sölvesborg, Töreboda, Uppsala, Vetlanda, Västerås och Växjö.

Vid undersökningens genomförande fick två av kommunerna, Ludvika och Sölvesborg, räknas bort på grund av att deras webbplatser inte fungerade under dessa dagar. För att fortfarande ha ett urval på tjugo kommuner togs ytterligare två kommuner, Nacka och Filipstad, fram med samma metod som beskrivits ovan.

#### 4.2.3 Kodschemat blir till

För undersökningen utformades ett kodschema för att på ett strukturerat sätt samla in det empiriska materialet från webbplatserna. Samma kodschema användes på samtliga kommuners webbplatser. Kodschemat är konstruerat utifrån undersökningens tre frågeställningar. Inom varje frågeställning har sedan ett antal mer begränsade temaområden tagits fram för att ge vikt åt frågeställningarna på ett fruktbart sätt. Exempelvis har frågeställningen om hur den stående förberedande krisinformationen ser ut brutits ner till områden som behandlar typer av information, anpassningsmöjligheter, målgrupp och interaktivitet och service. Dessa områden har

---

sedan operationaliserats ner till ett antal frågor som ställs till det empiriska materialet.

I kodschemat sorterades frågorna utifrån fyra teman. Dessa var:

- Huruvida den eftersökta informationen finns på webbplatsen? Detta tema delade upp kommunerna i de typer som nämnts ovan.
- Tillgänglighet för sidorna med den förberedande krisinformationen.
- Dess innehåll och anpassningsmöjligheter
- Interaktivitet och annan service

Det var dock endast det första temat som applicerades på samtliga 290 kommuner. De övriga tre applicerades på de tjugo som återstod efter den sista urvalsprocessen.

Tilläggs bör att jag inte till fullo följt modellen för kvantitativ innehållsanalys vad gäller kodschemat. Inom traditionell kvantitativ innehållsanalys används fasta svarsalternativ vilka är ömsesidigt uteslutande. Jag har istället valt att låta svarsalternativen vara mer eller mindre öppna, likt vid en intervju. Detta för att få ett så fylligt material som möjligt och även för att få ett mer levande och nyanserat material. Som jag nämnt ovan är min avsikt inte enbart att dra generaliserande slutsatser utan även att lyfta fram enskilda nyanser i materialet.

Ett välstrukturerat kodschema underlättar undersökningen genom att det finns en större säkerhet om att samma frågor ställs till materialet från samtliga undersökningsenheter. Undersökningsenheterna utsätts på så vis för en systematisk bearbetning som är lika för alla.

Innan insamlingen av det empiriska materialet inleddes testades kodschemat på två ”försökskommuner”, båda från gruppen typ A men ej bland de tjugo utvalda. Testet visades att kodschemat överlag fungerade tillfredsställande. Vissa ändringar gjordes dock då någon fråga togs bort, någon lades till och någon formulerades om.

#### 4.2.4 Utformande av mall för ”de ultimata webbsidorna”

Från teorin och de slutsatser som framkommit av tidigare forskning utformades en mall för ”de ultimata webbsidorna”. Mallen innehöll kriterier för tillgänglighet, innehåll, anpassning och interaktivitet. Mallen har varit flexibel i den bemärkelse att då någon av de tjugo undersökta webbplatserna överträffat kriterierna i mallen har de verkliga förutsättningarna ställts som de högsta. Mallen är öppet utformad och har inte följts slaviskt utan har mer tjänat som ett stöd med punkter som borde finnas på de ultimata webbsidorna. När webbplatserna sedan gått igenom har noteringar gjorts för vilka som innehåller de punkter mallen har.

#### 4.2.4 Genomförande av analysen och bearbetning av material

Insamlingen av det empiriska materialet gjordes i två omgångar. Under den första omgången studerades samtliga 290 kommuner och sorterades utifrån det framtagna typsystemet. Denna insamling gjordes under perioden 24-27 november 2003. Vid den andra omgången av insamling studerades de tjugo utvalda kommunerna. Denna insamling av material gjordes under perioden 1-5 december 2003.

Det empiriska materialet har sedan lästs igenom ett flertal gånger och sorterats till rätta under de övergripande temana från kodschemat. Genom att sortera materialet på detta sätt underlättades processen med att skapa en överblick och ett sammanhang mellan de olika bitarna.

Sedan har materialet bearbetats, analyserats och knutits till teorin. I kommande kapitel med resultatredovisning kommer de empiriska resultaten även att knytas till en teoretisk analys. Att integrera den teoretiska analysen med resultaten ger en mer lättläst text och ett större sammanhang än om de två delarna presenterats var för sig.

---

### 4.3 Undersökningens kvalitet

I följande avsnitt kommer en diskussion angående undersökningens kvalitet att föras. Diskussionen utgår från begreppen objektivitet, systematik, kvantitet och manifest som presenterats ovan.

- Vad gäller objektiviteten och systematiken i genomförandet av undersökningen anser jag denna som god då ett strukturerat kodschema har applicerats på det empiriska materialet. Med samma kodschema och samma material bör andra komma fram till samma resultat som framkommit vid denna undersökning. Viss tveksamhet finns dock då det gäller kodschemats svarsalternativ. I och med att dessa inte är fasta inbjuder de till forskarens egna tolkningar och uppfattningar av materialet. Huruvida en annan forskare skulle komma fram till samma tolkningar av materialet är omöjligt att säga. Jag anser dock att det i detta fall är viktigast att de tolkningar som gjorts har gjorts på ett konsekvent sätt på samtliga webbplatser. Med en liknande teoretisk bakgrund tror jag dock att resultatet från en annan forskare skulle bli mycket likt det resultat presenterat här.
- Då det kommer till begreppet kvantitet har endast delar av denna undersökning strävat efter att presentera kvantifierat resultat. Samtliga variabler har i princip varit kvantifieringsbara och kan beskrivas i antal. Detta var dock mest påtagligt under undersökningens första del då klassificeringen av kommunerna enligt de framtagna typerna gjordes. Under undersökningens senare del har variablernas frekvens delat utrymme med beskrivningar av hur de olika variablerna förekommit.
- I undersökningen har i princip endast manifest textinnehåll tagits upp. Ett undantag är det avsnitt där tolkningen av webbplatsernas målgrupp har tagits upp. Annars baseras undersökningen på sådant material som är åtkomligt för alla genom dessa webbplatser. Jag anser därmed att undersökningen väl håller sig till det manifesta testinnehållet.

---

## 5. Resultatredovisning och analys

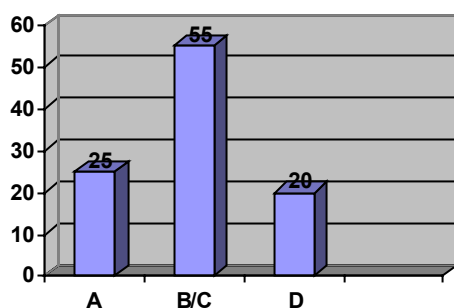
I följande kapitel redovisas de empiriska resultaten av undersökningen. Resultaten kommer att knytas till de teoretiska utgångspunkter som presenterats i tidigare kapitel. Resultatet presenteras utifrån ett antal frågor som ställts till det empiriska materialet.

### 5.1 Förekomst, fördelning och mönster

Inledningsvis kommer den kvantitativa delen av undersökningen att presenteras. De ämnesområden som berör denna del är förekomsten och avsaknaden av förberedande krisinformation på kommunernas webbplatser samt hur fördelningen ser ut över landets län.

#### 5.1.1 Förekomst av kommuner av typ A, B och C

Undersökningen visade att endast 25% av Sveriges kommuner hade den typ (typ A) av förberedande krisinformation på sin webbplats som eftersökts i denna undersökning. Mer än hälften (55%) av kommunerna sorterade under den typ (B och C) av kommuner med krisinformation som endast behandlade brandrisker på sina webbplatser. Bland dessa var det även vanligt med en kort introduktion på kommunens webbplats samt en länk till Räddningstjänstens egen webbplats. Av de svenska kommunerna var det förvånansvärt många, hela 20%, som inte hade någon förberedande krisinformation över huvudtaget på sin webbplats. Dessa 20% hade inte heller länkat till annan organisation, exempelvis Räddningstjänsten, för att webbplatsens besökare därigenom skulle kunna hitta önskad information.



**Figur 1 Kommunernas förberedda krisinformation på webbplatsen fördelat på uppsatta typer (%)**

Dessa siffror visar på att trots kommunernas ökade ansvar för beredskapen inför ett krisläge, både vad gäller åtgärder och information, har beredskapen inte ännu slagit igenom på kommunernas webbplatser. Många av kommunerna utnyttjar alltså inte Internet som informationsspridare och forum för kommunikation på ett effektivt sätt. Istället har de flesta kommunerna lagt över ansvaret för den förberedande krisinformationen på Räddningstjänsten. I många fall blir då effekten att den förberedande informationen i princip enbart behandlar brandsituationer. Detta medan kommunens förberedande verksamhet puttats undan och inte får något utrymme. Man förlorar då en viktig kanal för informationsspridning och framförallt en kanal att berätta om den, ofta mycket genomtänkta och utvecklade, beredskapsverksamhet och medvetenhet som finns inom kommunen. Kommunens webbplats förlorar också, i detta fallet, rollen av att vara den plats dit den Internetanvändande allmänheten



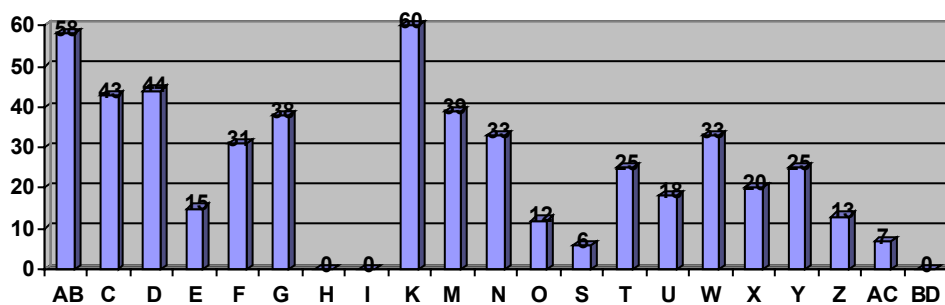
naturligt vänder sig till för att få information om hur saker och ting fungerar i samhället.

### 5.1.2 Hur finns typ A fördelad över landet?

Genom att se närmare på fördelningen av typ A-kommuner över landet går det att skönja vissa mönster bland annat baserat på var kommunen ligger geografiskt sett (se bilaga 3 för förteckning över länsbetäckningar). I Kronobergs län kunde 60% av länets kommuner klassas som typ A, tilläggas bör dock att länet endast har 5 kommuner, vilket påverkar procentsatsen. En mer relevant jämförelse är att se på län som Stockholm (AB), Skåne (M) och Västra Götaland (O), vilka har mellan 26 och 49 kommuner inom länet. Även om den geografiska ytan skiljer de tre länen åt är det inom dessa den största delen av befolkningen är bosatta, vilket gör dem ytterligare relevanta att jämföra. En sådan jämförelse visar att bland Västra Götalands kommuner kunde endast 12% klassas som typ A, medan procentsatsen i Skåne uppgick till 38% och i Stockholms län till hela 58%.

För länen med mellan 10 och 16 kommuner varierade förekomsten av typ A-kommuner mellan Dalarnas län med 33 % och Kalmar samt Norrbottens län där ingen kommun klassades som typ A. I gruppen med mellan en och nio kommuner klassades 44% av Södermanlands, och 43% av Upplands läns kommuner som typ A. Medan kommunerna i Jämtlands län uppgick till 13% och Gotlands län, med endast en kommun, hamnade utanför typ A.

Sett ur ett geografiskt perspektiv syns ett mönster där de södra, de östra mellansvenska samt de södra av de norrländska länen ligger på en procentsats från 33% till 60% av typ A-kommuner i länen. I de norrländska länen är förekomsten av typ A-kommuner betydligt lägre, mellan 0% och 13%. I Västernorrlands län uppgår dock typ A-kommunerna till 25%. I Mellansverige finns en tendens till lägre andel typ A-kommuner i ett bälte med Västra Götalands, Kalmars, Östergötlands Värmlands och Västmanlands län där andelen ligger mellan 0% och 18%.



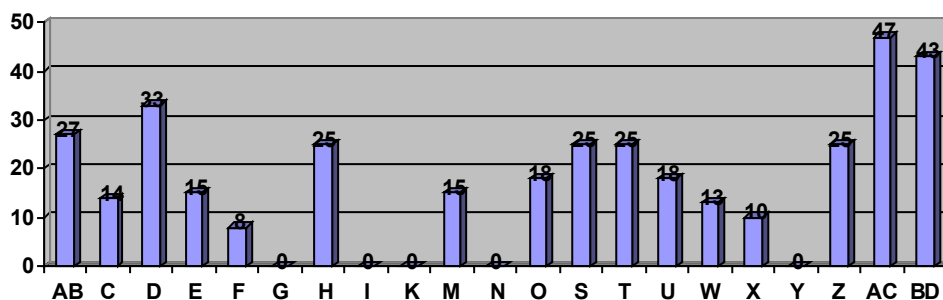
Figur 2 Fördelning av typ A-kommuner utifrån län (%)

Ytterligare en jämförelse som är intressant att göra är huruvida fördelningen av typ A-kommuner, baserat på län, skiljer sig beroende på om länet är ett av de fem län vilka räknas som kärnkraftlän i Sverige. Vi ser därför närmare på Skåne, Hallands, Kalmar, Södermanlands samt Gävleborgs län. Södermanlands och Skåne län ligger relativt högt i andel typ A-kommuner med Hallands län straxt efter. I Gävleborgs län är andelen förhållandevis låg med 20 % och i Kalmars län klassas, som nämnts ovan, inga kommuner som typ A. Ett eventuellt samband mellan kärnkraftlän och andelen typ A-kommuner är därmed så svagt att det inte går att påvisa. Att ett län hyser ett kärnkraftverk, eller en plats för förvaring av kärnavfall, påverkar alltså inte huruvida kommunerna i länet har förberedande krisinformation på sin webbplats.

### 5.1.3 Hur har typ D fördelat sig över landet?

Det är även intressant att studera hur fördelningen av kommuner av typ D. Det vill säga kommuner vars webbplatser både saknar egen förberedande krisinformation, information om bränder och räddningstjänsten och länkar till andra organisationer med information av detta slag.

Här visar undersökningen att i fem län (där inräknat Gotland med sin enda kommun) klassificerades ingen av kommunerna som typ D. Däremot framkom att det i de två nordligaste länen är nästan hälften (47% och 43%) av kommunerna som klassificeras som typ D. Övriga fjorton län hade sinsemellan en relativt jämn procentandel med typ D-kommuner, med ett visst undantag för Södermanlands län som uppnådde 33% och Jönköpings län där endast 8% av kommunerna klassades som typ D. Sammantaget visar dessa fjorton län på ett andelssnitt på ca 19% av typ D-kommuner.



Figur 3 Fördelning av typ D-kommuner utifrån län (%)

Att se några direkta mönster i fördelningen är svårt på grund av så många län placerar sig inom ett litet andelsspann. Den enda tendens som kan skönjas är att de södra länen har en lägre andel typ D-kommuner och de nordligaste länen har en högre. Ett iakttagande är även att alla kärnkraftlänen, utom Södermanland, har en lägre andel typ D-kommuner. Andelen ligger för dessa mellan 0% och 15%.

Att typ D-kommunerna är så många trots att Internetanvändningen idag är så stor påverkar var kommunernas webbplatser placerar sig som informationskällor gentemot alla de övriga källor som finns på Internet och via andra kanaler. Eftersom undersökningar visar att sökningar efter samhällsinformation är bland de vanligaste användningsområdena för Internet kan avsaknaden av förberedande krisinformation ses som en klar brist.

## 5.2 Att hitta rätt

En av de viktigaste delarna för en kommun med att ha förberedande krisinformation på sin webbplats är att webbplatsen därigenom blir en naturlig källa till information, dels då något inträffat och dels för information i ämnet under vardagsförhållanden. För att webbplatsen ska få denna funktion krävs att den är lättåtkomlig så att allmänheten utan svårighet kan hitta den information de söker. Ett enkelt sätt för kommunen att ge denna service är att redan på webbplatsens förstasida, välkomstsida, visa på att informationen finns. Detta görs vanligtvis genom länkade rubriker, ikoner eller kanske genom en kort introduktionstext med länk till fortsatt läsning. Av de tjugo kommuner som analyserades mer utförligt var det mer än hälften som hade en sådan indikation på sin förstasida. Informationen fanns under rubriker som till exempel ”Skydd & Säkerhet”, ”Trygg och säker”, ”Kris/olycka” och ”Riskhantering”. Vilket är rubriker som klart och tydligt guidar de av webbplatsens besökare som söker just denna förberedande krisinformation. Övriga kommuner hade

---

indikationen för den förberedande krisinformationen på någon sida under förstasidan. Exempelvis att rubriken på första sidan var "Samhällsinformation", "Kommunen", "Stadens verksamhet" eller liknande, och att det på denna sida fanns rubriker som "Trygghet & Säkerhet" eller "Krisledning" som tar besökaren till den förberedande krisinformationen.

En allmänt vedertagen riktlinje för webbplatser är att den information en besökare letar efter skall hittas max tre "klick" från webbplatsens huvudsida. Detta var ett kriterie som samtliga av de undersökta webbplatserna uppfyllde då den eftersökta informationen låg på 1-2 "klick" från välkomstsidan. I och med att informationen var så lätt att hitta behövdes ingen sökfunktion användas för att hitta det man önskade.

Sammantaget kan de utvalda kommunernas webbplatser ses som mycket användarvänliga då det gäller åtkomsten och lokalisandet av information. Genom att informationen är lätt att hitta har de vardagliga besökarna på webbplatsen med stor sannolikhet uppmärksammat att informationen finns där, även om de inte tagit del av den. Webbplatsen kan då svara upp mot det informationsbehov som enligt Quarantellis generaliseringar uppstår i en krissituation. Detta bäddar även för att webbplatserna ska fungera som en naturlig informationskälla då individen rationellt söker information då något inträffar. Därigenom får kommunen ett försprång gentemot andra informationskällor med att få ut sin egen version av det som inträffat. Kommunen ökar då sin möjlighet att påverka den bild av det inträffade som allmänheten och andra aktörer kommer att ha och som annars till största delen påverkas av den bild massmedia förmedlat. Då kan kommunen kommunicera med allmänheten utifrån den informationsprincip som Abrahamsson satt upp där kommunen fungerar som informationsspridare och har kontroll på både budskapet och vilka kanaler som används.

### **5.3 Innehållet**

När informationen väl är hittad är det också intressant att se vad det är för typ av information som kommunen ser som relevanta att förmedla till allmänheten. Heine belyser även vikten av att avsändare för informationen framgår klart och tydligt

#### **5.3.1 Information i temaområden**

Innehållet på kommunernas webbplatser präglades av att vissa typer av information var, mer eller mindre, ständigt återkommande medan annan information endast fanns på en eller ett fåtal av webbplatserna.

Stor del av den förberedande krisinformationen på webbplatserna handlade om bränder och brandsäkerhet i hemmet. Förutom detta kan informationen delas in i fyra olika teman.

- Larm: information om viktigt meddelande till allmänheten (VMA) samt om SOS Alarm och 112.
- Risker: information och råd om hur man bör hantera, och agera i olika scenarior. De vanligaste som togs upp var information om elavbrott och elsäkerhet, giftinformation, brandrisker, information om smitta och hygien samt grundläggande information som andning, blödning, chock (ABC).
- Kommunens verksamhet: information om kommunens mål, planering och verksamhet då det gäller krisberedskap. I detta tema ingår även information om ansvarsfördelning i en krissituation.
- Viktiga telefonnummer/kontakter

---

Denna typ av information fanns på femton av de tjugo undersökta webbplatserna. Omfånget av informationen var dock mycket varierande och under temat risker förekom ibland ytterligare information, exempelvis angående misshandel i hemmet och IT-säkerhet.

Av det tjugo undersökta webbplatserna hade endast fyra någon information om skyddsrummen som fanns runt om i kommunen. Den information som fanns var ofta angående kommunens ansvar för att sköta underhållet av dessa och sällan fanns information om var skyddsrummen fanns och till vilket skyddsrum man bör bege sig vid en krissituation då dessa måste utnyttjas. Även informationen vad gäller tillgång till andningsskydd, vilka samlingsplatser som finns runt om i kommunen samt placering av vattenbilar förekom på mycket få webbplatser.

De typer av risker som togs upp och informerades om var bränder, elavbrott och elransonering, översvämningar, olyckor med gasutsläpp, problem med färskvattenförsörjningen, förgiftning, smittor och kärnkrafthändelser. Eftersom det är dessa risker som förekommer kan man anta att det är dessa risker som kommunerna ser som potentiella. Ingen information om hot och terrorism tas dock upp, eller kriser som orsakats av illvilja. Detta kan ses som förvånansvärt då ämnet, efter attentatet mot New York den 11 september 2001, varit mycket aktuellt och legat högt upp på agendan. Istället stämmer de kriser som tas upp mer överens med Mitroffs klassificeringar med industriella katastrofer, naturkatastrofer och hälsorisker. De typer av risker som togs upp var alltså av den sort kan beskrivas potentiella och akuta. Vissa av riskerna, så som olyckor med gasutsläpp, är också osynliga och därmed omöjliga för individen att själv upptäcka och kontrollera. De kräver därmed att ansvariga myndigheter tillgodoser samhällets grupper med information och undervisning. Övriga risker är synliga men de underlättas betydligt genom informationsinsatser från myndigheter och andra instanser. Kommunen som känner sina invånare och trakten bäst har här ansvar att tillgodose de informationsbehov som finns.

Informationen på webbplatsen påverkar hur trovärdigheten och förtroendet för kommunen ser ut hos de som besöker sidan för att söka information. Bland de undersökta webbplatserna hade vissa mer och utförligare information än andra. De med större mängder information har därmed större möjlighet att öka allmänhetens och massmedias förtroende för dem som en trovärdig informationskälla. Har allmänheten ett högt förtroende för kommunens information, både via webbplatsen och via andra kanaler, påverkar detta hur han/hon kommer att reagera i en krissituation och huruvida han/hon kommer att följa de rekommendationer som kommunen ger.

Tidigare har svenska kommuners fokus vad gäller förberedande krisinformation legat på kriser till följd av teknologiska olyckor samt på naturkatastrofer. Enligt undersökningen kvarstår denna prioritering till stor del även idag.

### 5.3.2 Att veta vem som uttalar sig

Som nämnts ovan är det viktigt med en klar avsändare för informationen. Dels för att läsaren/mottagaren skall kunna bedöma trovärdigheten i informationen och dels för att veta vem, eller vilken avdelning på kommunen som bör kontaktas för mer information, vid eventuella frågor eller vid förekommande felaktigheter. På de tjugo webbplatser som undersöktes förekom olika varianter på huruvida informationsansvarig angavs och hur detta framställdes. I endast tre fall angavs ingen informationsansvarig, kontaktperson eller informationskälla överhuvudtaget medan det var tolv webbplatser som hade enskilda personer som stod som ansvariga för

---

informationen på respektive sida. Oftast var personen från kommunen men det förekom även att viss information presenterades av någon från Räddningstjänsten. På övriga webbplatser stod antingen kommunen som källa för samtliga sidor eller också angavs enskild person eller avdelning på kommunen som informationsansvarig på förstasidan för den förberedande krisinformationen, eller enbart på vissa sidor.

Överlag hade kommunerna alltså angett vem eller vilka som stod som avsändare för informationen, vilket ökar dess trovärdighet. Där enskild person har angetts har alltid kontaktuppgifter med telefonnummer funnits med eller också har namnet varit länkat med en p-postfunktion till personen i fråga. Detta främjar kontakten mellan allmänheten och kommunen eftersom det blir lättare att få tag på personer inom kommunen och kommunikationen underlättas då det finns ett namn på en enskild person istället för det stora operonliga blocket ”kommunen”.

### 5.3.2 Vem vänder kommunerna sig till?

Den förberedande krisinformationen på kommunernas webbplatser är överlag enkelt och strukturerat skriven, utan högtravande språk och avancerat språkbruk. Istället präglas de av enkla förklaringar, även då det gäller relativt invecklade organisations- och ansvarsfrågor inom kommunen. Uppfattningen man får är att texterna på webbplatsen riktar sig till en så stor målgrupp inom allmänheten som möjligt för att ge en allmän och grundläggande uppfattning om kommunens beredskapsverksamhet samt om hantering och agerande i krissituationer. För ytterligare och mer utförlig information hänvisas sedan till andra organisationer eller till beredskapsansvarig inom kommunen. I få fall finns mer avancerade planer för information i krislägen och för den kommunala verksamheten med på webbplatserna.

Överlag ges ingen information som i första hand är avsedd för massmedia. I de fall då kommunernas webbplatser har innehållit akutsidor där information skall publiceras i händelse av ett krisläge fanns dock förberett för information till massmedia med bakgrunds- och bildmaterial.

### 5.3.3 Anpassning av information

Vad gäller språkanpassningen var denna i många fall helt obefintlig, åtta av de tjugo kommunerna saknade någon typ av språkanpassning utan informationen fanns enbart tillgänglig på svenska. Då språkanpassning fanns var det vanligast att erbjuda informationen på engelska eller på tyska, flera kommuner (sju stycken) erbjöd både tyska och engelska som alternativ.

Webbplatserna hade alltså inte anpassats efter de fastslagna rekommendationerna för information på minoritetsspråken. Ingen av de undersökta webbplatserna innehöll information på finska, samiska eller romani chib. Att anpassa informationen på webbplatsen är en relativt enkel insats som eventuellt skulle ge kommunerna flera besökare som vanligtvis vänder sig till andra källor för information. Ett förståligt problem med denna språkanpassning är förstås omständigheterna vid uppdatering av informationen. Mycket av den förberedande krisinformationen som finns på kommunernas webbplatser är dock av sådan art att den inte förändras i någon större utsträckning utan är mer eller mindre konstant, med undantag för ändrade telefonnummer, adressuppgifter och liknande. Därmed anser jag att möjligheten till språkanpassningen på de undersökta webbplatserna inte har uppfyllts på ett tillfredsställande sätt. Särskilt inte med tanke på de direktiv angående minoritetsspråk som Minoritetskommittén fastslagit.

Anpassning av information är viktigt även då det kommer till att ge information och service till personer i samhället med handikapp av olika slag. Bland de utvalda

---

kommunerna saknades någon typ av handikappanpassning på mer än hälften (tolv stycken) av webbplatserna. Sex stycken av webbplatserna kunde erbjuda sin information med en större text, på två webbplatser kunde även kontrasten mellan text och bakgrund ökas för att underlätta läsning för människor med synhandikapp. Endast tre av kommunerna kunde erbjuda sin information via ljud och inspelad uppläsning av beslut, allmän information och nyheter.

De klyftor som finns mellan resurssvaga och resursstarka grupper i samhället då det gäller kommunikativa förutsättningar lyckas kommunernas webbplatser inte helt med att motverka genom anpassningsmöjligheter av sin information. Huruvida de undersökta kommunerna kommunicerar enligt den konsumentinriktade informationsprincipen delar kommunerna i två grupper där en grupp gör vissa försök att sträva efter denna typ av kommunikation på sin webbplats. Många av de undersökta kommunerna kan dock inte säjas sträva efter att kommunicera utifrån denna princip då de inte har någon typ av anpassning av sin information utifrån vilka behov som finns hos allmänheten.

#### 5.3.4 Länkar

Att länka vidare till andra organisationer beskriver Heine som en bra metod för kommunerna att serva webbplatsens besökare med ytterligare och utförligare information utan att behöva stå för den själva. Via länkarna har kommunen också möjlighet att själva välja källor vilka de anser trovärdiga och som arbetar efter samma mål och principer som kommunen. Man uppnår då en helhetsbild där kommunens egen information stöds och utvecklas med hjälp av information från andra organisationer utan att motstridigheter i informationen och budskapen uppkommer.

Av de undersökta kommunernas webbplatser hade mer än hälften (tretton stycken) angett länkar till organisationer som kunde ge mer information inom de olika ämnesområdena. Dessa länkar stod i direkt anslutning till informationstexterna. Vanligast var att man länkade till Räddningsverket (tio av tretton webbplatser) där det finns information om bland annat bränder och brandsäkerhet, vad som gäller vid olika naturolyckor och olika larmsystem och larmsignaler. Andra vanliga länkar var till Skyddsnätets och SOS Alarms webbplatser. Skyddsnätet är ett samarbete mellan svenska myndigheter och organisationer som arbetar för att öka förmågan hos enskilda människor att agera rätt vid olyckor, katastrofer och andra ickenormala situationer som samhället kan utsättas för. SOS Alarm ger ytterligare information om 112-funktionen och en mängd olika jourverksamheter. Andra organisationer som det var vanligt att kommunerna länkade till var giftinformationscentralen och civilförsvarsförbundet. Förutom dessa organisationer vilka det länkades mer frekvent till förekom enstaka länkar till exempelvis Statens Strålskyddsinspektion, Svenska kyrkan och ett antal olika jourverksamheter.

#### 5.4 Interaktivitet och service

Med Internet har kommunerna fått möjlighet att erbjuda en rad olika tjänster och servicefunktioner till sin omgivning. Ett viktigt verktyg för kontakten mellan kommunen och allmänheten är den möjlighet till interaktivitet som Internet erbjuder. Kanske ser man i första hand interaktiviteten som ett verktyg för att främja den demokratiska dialogen i samhället genom diskussionsforum och chattforum med allmänhet och politiker. Olika interaktiva funktioner kan även vara av vikt för den ökade kunskapen vad gäller förberedande krisinformation.

---

#### 5.4.1 Webbplatsernas möjlighet till interaktion

När det gäller de utvalda kommunernas möjlighet till interaktion via webbplatsen hade nio av de tjugo webbplatserna någon typ av interaktionsmöjlighet. I inget av fallen fanns det interaktionsmöjligheter som var specifika för ämnesområdet krisinformation. Däremot fanns allmänna interaktionsmöjligheter där kommunernas alla olika verksamhetsområden diskuterades. I något av fallen var interaktionsmöjligheten fokuserad på kommunens kontakt och kommunikation med kommunens ungdomar, som exempelvis i Alingsås kommun där en särskild ”community” fanns för kommunens unga. De olika interaktionsmöjligheter som förekom var:

- Frågepanel, där frågor kunde ställas till kommunens politiker, svaren publicerades sedan.
- Insändare
- Debattforum, där politiker och allmänhet kan dels lägga in åsikter och frågor och dels svara på inlägg som andra gjort.

Dessa var de interaktionsmöjligheter vilka vänder sig till en större massa. De inlägg som gjordes och de svar som gavs fanns tillgängliga att läsa även för de av webbplatsens besökare som inte själva skrivit något utan bara ville läsa vad andra skrivit. Detta skapar en öppen dialog mellan kommunen och allmänheten där flera aktörer är inblandade, oavsett om de är aktiva i dialogen eller har en mer bevakande roll.

Andra interaktionsmöjligheter som i första hand berör endast två personer, den som skickar en fråga eller en åsikt och den som svarar, fanns också på flera av webbplatserna. Dessa fanns i form av e-postformulär där webbplatsens besökare kan fylla i vem eller vilken avdelning han/hon riktar sig till samt göra ett uttalande. Denna dialog publiceras dock aldrig för andra att ta del av och tycka till om. På liknande sätt kunde webbplatsens besökare i vissa fall lämna ”medborgarförslag” till kommunen. Dessa medborgarförslag behandlas sedan som motioner vid kommunfullmäktige.

Att skicka e-post har idag blivit en mycket vanlig väg att kommunicera via. Det var därför förvånande att se att vid en av de utvalda kommunerna saknades e-postadresser till de styrande politikerna i kommunen.

En analys av resultaten visar på att den enkelriktade kommunikationsmodellen som länge präglat kommunernas kommunikation med omgivningen till stor del fortfarande lever kvar. Den önskvärda trekantsmodellen för kommunikation eftersträvas säkerligen i många kommuner, genomslaget för Internet som verktyg för denna är dock relativt låg. Den dialog som trots allt skapats med hjälp av debattforum, e-post och liknande kan ännu inte ses som jämbördig för alla parter utan domineras fortfarande av kommunen som sändare. De debattforum som fanns var i flera fall inte direkt öppna på webbplatsen utan krävde registrering med användarnamn och liknande vilket kan försvåra debatten. Då en stadig och aktiv samhällskommunikativ dialog kan föras har kommunen möjlighet att lättare lära känna vilka olika målgrupper som finns i samhället och vilka olika informationsbehov de olika grupperna har. De målgrupper som är aktiva i dialogen via de interaktiva möjligheterna Internet erbjuder är även värdefulla som rådgivare och inspirationskällor för kommunerna. Via exempelvis debattforum kan ansvariga på kommunen utvärdera vilka ämnen när det gäller kriser och risker som är aktuella för allmänheten, vilka frågor och funderingar som finns och därmed vilken information som krävs.

---

Sammantaget visar analysen att de flesta av de undersökta kommunerna strävar efter att uppnå kommunikationsprincipen med ett utbyte, via debattforum, frågepaneler och e-post, med allmänheten. Vad som krävs för att uppnå kommunikation enligt denna modell är dock en mer jämbördig fördelning i rollerna som sändare och mottagare.

#### 5.4.2 Service via webbplatsen

Via sina webbplatser har kommunerna möjlighet att ge olika typer av service som man inte haft förut eller underlätta service som tidigare krävt stora resurser. En sådan service kan exempelvis vara att publicera nyhetsbrev från kommunen, protokoll från kommunfullmäktiges och förvaltningars styrelsemöten samt publicering av de pressmeddelanden som ges ut av kommunledningen och förvaltningarna.

Av de undersökta kommunerna var det endast två där det fanns möjlighet att prenumerera på pressmeddelanden. En sådan service underlättar för massmedia och journalisterna då de ständigt får löpande information om vad som händer vid kommunen. Journalisterna slipper sitta och kontrollera kommunernas webbplatser efter nya pressmeddelanden utan får dem istället på ett bekvämt sätt direkt skickade till sig. Att använda en sådan service underlättar också för de anställda på kommunen, särskilt i en krissituation då det är knappt om tid och viktigt att få ut informationen så snabbt som möjligt och helst till alla samtidigt. Det är dock inte enbart massmedia som kan prenumerera på pressmeddelanden, det är möjligt även för allmänheten. På så sätt kan en aktiv samhällskommunikation skapas med en kunnig och påläst allmänhet.

I någon kommun kunde prenumeration göras på kommunens egna nyhetsbrev vilket också skall ses som en informationsservice gentemot allmänheten och massmedia. Karlshamns kommun erbjuder allmänheten och massmedia flera olika informationsprenumerationer. Där kan dels prenumeration göras på pressmeddelanden och nyhetsbrev, och dels kan personer anmäla sig för att kallelser till presskonferenser skickade via e-post.

Bortsett från den automatiska informationsservicen där information skickas automatiskt till förutbestämda mottagares e-postadresser hade de flesta webbplatser pressmeddelanden, protokoll och nyhetsbrev tillgängliga att ta del av på webbplatsen. Även detta är en service som kunnat erbjudas först med utbredningen av Internet.

Inte att förglömma är själva tillgången till information via kommunernas webbplatser en service vilken Nygren tagit upp som en viktig anledning till varför webbplatserna ser ut som de gör. Tillhandahållandet av information är den funktion som dominerar de webbplatser som undersökts då det gäller förberedande krisinformation.

En annan service som erbjöds på ett par av kommunernas webbplatser var att man sände Internetradio från kommunfullmäktiges möten.

Informations- eller kommunikationsservice av olika slag är något kommunerna bör eftersträva. Detta görs genom att vara väl medvetna om vad som sker inom den tekniska utvecklingen och sedan applicera nya tekniker för att främja sin dialog med omvärlden. De undersökta kommunerna hade i flera fall applicerat olika typer av service på sina webbplatser. Det handlade dock oftast om e-postbaserad service. För alarmering i en krissituation var det ingen av kommunerna som hade applicerat tjänster med nyare teknik som exempelvis sms till mobiltelefon då något inträffat eller andra alarmfunktioner som distribueras via Internet till personatorer.



---

## 5.5 De ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation

En del i undersökningen har varit att ta fram den av de undersökta webbplatserna som bäst stämmer överens med den mall som gjorts utifrån teorin och dels utifrån fördelaktiga egenskaper hos de webbplatser som undersökts. Den kommun som kommit närmast är Nacka kommuns webbplats med sina sidor om förberedande krisinformation. På denna webbplats länkas från förstasidan till den förberedande krisinformationen. Sidorna innehåller sedan samtliga temaområden som presenterats ovan, samtidigt som informationen är mycket utförlig och omfattande. På sidorna anges en specifik person som informationsansvarig och som kontaktperson för varje sida. Även kontaktuppgifter till denne finns tillgängliga. Vad gäller anpassningen kan informationen på sidorna, och på hela webbplatsen, översättas till engelska samt visas med större text för besökare med synhandikapp. Då ingen av de undersökta webbplatserna haft ämnesspecifika interaktiva verktyg har eventuella verktyg för hela webbplatsen tagits i beaktning. Nacka kommun har där ett debattforum där både allmänhet och politiker deltar. Vidare erbjuder Nacka kommuns webbplats även prenumerationer på nyhetsbrev och pressmeddelanden finns att tillgå i det allmänna pressrummet. Avslutningsvis erbjuds även sändningar av kommunsammanträden via Internetradio.

Det som gör att Nacka kommuns webbplats kommer närmast den mall som upprättats beror i första hand på att webbsidorna med förberedande krisinformation tillhandahåller ett brett spektrum av information från praktiska råd till ansvars- och policyfrågor på kommunledningsnivå.

---

## 6 Slutsatser och fortsatt forskning

I följande kapitel kommer de slutsatser som kan dras utifrån undersökningens resultat att redovisas. Därigenom ges även svar på frågeställningarna som legat till grund för hela undersökningen. Under respektive frågeställning för jag även en diskussion runt de slutsatser jag dragit. Kapitlet och uppsatsen avslutas med kommentarer och tips till fortsatt forskning inom området informations- och kommunikationsberedskap.

### 6.1 Slutsatser

*Vilka mönster finns det för vilka svenska kommuner som ständigt har förberedande krisinformation på sin webbplats och vilka som inte har det?*

#### Fördelning av typerna

Undersökningen visade att den största delen av de svenska kommunerna saknade egen förberedande krisinformation på sin webbplats. De flesta hade istället valt att endast behandla brandrisker och länka vidare till Räddningstjänstens egna webbplatser. Ett förvånansvärt stort antal kommuner saknade någon typ av förberedande krisinformation på sin egen webbplats och länkade inte heller vidare till någon annan organisation för att där tillhandahålla informationen. Detta är kan dels vara ett tecken på att krisinformation fortfarande har en relativt låg prioritet hos många kommuner, trots det ökade ansvar som getts kommunerna vad gäller både informationsinsatser och operativa insatser i en krissituation. Det kan också vara ett tecken på att kommunerna inte ser Internet som en alternativ kanal att sprida förberedande krisinformation via.

Vad krävs då för att få till en förändring så att fler kommuner inser vikten av att informera i förväg samt att använda sig av de informations- och kommunikationsmöjligheter som Internet tillhandahåller? Jag tror att ett viktigt villkor för en förändring är ekonomiska och resursbaserade villkor. Många av de svenska kommunerna brottas idag med minskade bidrag och nedskärningar inom områden som ligger befolkningen nära, så som barnomsorg och skolor. I ett sådant klimat är det troligtvis lätt att information om något som inte inträffat och som kanske aldrig kommer att inträffa får lägre prioritet än de praktiska frågor som utspelar sig i realtid. Det som krävs för att uppnå de ekonomiska och resursbaserade villkoren är därmed ett ökat finansiellt stöd till kommunernas verksamhet så att resurser kan läggas på detta område utan att ta resurser och pengar från andra områden. Den institutionella förändring som gjordes under 2002 med instiftandet av Krisberedskapsmyndigheten är säkerligen något som kommer att gynna kommunernas arbete, med förberedande krisinformation och krisinformation överlag, i stor utsträckning. Krisberedskapsmyndigheten erbjuder både stöd och kunskap till kommunerna i detta ämne. Jag tror dock att det ännu är för tidigt att se några större förändringar då kommunerna just nu arbetar med att bygga upp en fungerande beredskapsverksamhet. Förhoppningsvis kommer uppbyggnadsarbetet att vara klart inom något år och att man då även har insett vilken viktig roll Internet kan spela för informationsspridningen och kontakten med olika aktörer i samhället. En skrämmande tanke är att det som skulle krävas för att nå förändring är att en stor och omfattande krissituation inträffar i verkligheten. Med en sådan skulle risk- och krismedvetenheten höjas hos både befolkningen och hos kommunerna. Ett exempel på detta är den diskussion angående brandsäkerhet som följde efter branden på Makedonska Föreningen i Göteborg.

---

## Typ A

Vad gäller mönster i förekomsten av typ A-kommuner visar undersökningen att dessa kommuner finns i större utsträckning i södra Götaland, östra Svealand och södra Norrland. Detta medan förekomsten är lägre i ett bälte över landet från Västra Götaland och Värmland i väster till Kalmar län i öster. Förekomsten av typ A-kommuner är dessutom mycket låg i norra Norrland.

Något samband mellan kommuner i kärnkraftslän och hög andel typ A-kommuner kunde till min förvåning inte påvisas. Andelen typ A-kommunerna i dessa län hade inga inbördes liknande mönster utan återfanns från relativt stort andelar typ A-kommuner till ingen typ A-kommun alls.

Att andelen typ A-kommuner är högre i dessa områden kan bero på faktorer som en något högre folkmängd i regionerna runt Stockholm och Skåne. Detta kan i sin tur öka efterfrågan på förberedande krisinformation eftersom kommunens webbplats tjänar som informationskälla för en större mängd människor. En större befolkningsmängd påverkar kanske också kommunerna och länsstyrelserna i dessa områden till att ha en högre medvetenhet när det kommer till risker. Detta i och med att det är ett större antal människor som måste drabbas och som måste skyddas i händelse av en krissituation. En annan förklaring till varför detta mönster finns kan vara den geografiska närheten till områden där potentiella risker finns. Längst kusterna transporteras exempelvis kemikalier och varor med lastfartyg som vid ett haveri kan få stora konsekvenser för de boende längst kusterna. Detta kan sedan knytas tillbaka till faktorn högre folkmängd, då fler drabbas. Vad som dock inte kan förklaras utifrån dessa två faktorer är den låga andelen typ A-kommuner i Västra Götaland. I detta län bor näst mest människor i Sverige, länet ligger utmed kusten och har Göteborg som en viktig hamnstad. Dessutom finns inom länet, i Stenungsund, en omfattande petrokemisk verksamhet. Vad kan då detta bero på? Det är möjligt att förberedande information är något som prioriteras lågt av både kommuner och länsstyrelsen i regionen. Det kan också vara frågan om brist på resurser för att satsa på denna typ av information.

## Typ D

Vid sökandet efter mönster i förekomsten av typ D-kommuner kunde inga tydliga sådana göras. Andelen typ D-kommuner i länen låg i snitt på 19%. Påpekas bör dock att i fem av de svenska länen förekom inte en enda typ D-kommun. Vissa tendenser i undersökningen visar att andelen typ D-kommuner är lägre i södra delen av Sverige än i den norra delen. Att de norrländska länen har en låg andel typ A-kommuner och en hög andel typ D-kommuner kan bero på olika anledningar.

Det kan dels bero på prioriteten för förberedande krisinformationen hos kommunerna och länsstyrelserna. Prioriteten kan i sin tur hänga samman med faktorerna för folkmängd och geografisk placering som nämnts ovan. Dels är folkmängden betydligt mindre i de norra kommunerna och länen, vilka även är geografiskt större än länen längre söder ut. En mindre folkmängd påverkar med stor sannolikhet efterfrågan på information av detta slag. Att folktätheten är mindre gör även att varje kommun har färre människor att skydda och sörja för i ett krisläge vilket kan påverka den förberedande krisinformationens prioritet. Den geografiska faktorn kan också spela in i den betydelse att dessa län och kommuner ligger längre ifrån de svenska kärnkraftverken, även de baltiska och polska för den delen. Transporten av kemikalier och liknande längst kusterna avtar ju längre norr ut man kommer vilket även det kan påverka prioriteten av förberedande krisinformation.

---

Vidare kan man även fundera över kulturella skillnader eller skillnader i mentalitet när det gäller risker. Det bör dock tilläggas att även om typ D-kommunerna är fler i dessa län behöver det inte betyda att den kommunala beredskapen i realiteten är lägre prioriterad än i andra. Orsaken kan istället vara skillnader i strategier för utnyttjandet av webbplatsen eller att man använder andra mer beprövade kanaler eller nätverk för att sprida informationen.

Vad jag anser märkligt är att samtidigt som Stockholm och Södermanlands län ligger i toppen bland de län som har högst andel typ A-kommuner, ligger de även i toppen bland länen med högst andel typ D-kommuner. Detta kan jag se som en indikation på att länet och länsstyrelsens betydelse för om kommunerna har förberedande krisinformation eller inte är liten, i vilket fall för kommunerna i dessa två län. Här verkar det som om kommunerna beslutat sig för att antingen ha denna typ av information fullt ut, eller inte ha den alls. Dessa är de län där minst kommuner har använt sig av en lösning med länk till andra organisationer, så som typ B/C-kommunerna.

### ***Hur ser den stående informationen om krisberedskap ut?***

#### **Tillgänglighet**

Jag anser att det på de undersökta webbplatserna var lätt att hitta den förberedande krisinformationen då många hade rubriker till denna redan på webbplatsens förstasida. Då detta inte fanns hittades den eftersökta informationen under någon annan övergripande rubrik på välkomstsidan. Den förberedande krisinformationen var aldrig mer än två "klick" från webbplatsens förstasida, vilket jag anser mycket lättnavigerat och användarvänligt. Det ger en bra tillgänglighet då en besökare på webbplatsen letar efter just denna information. Även besökare som letar annan information exponeras för rubriken, ikonerna eller liknande och vet då var information finns att få då han/hon är i behov av den.

#### **Innehåll**

Den förberedande informationen på webbsidorna kunde delas in i fyra olika teman, dessa behandlade larm, risker, kommunens verksamhet samt viktiga telefonnummer och länkar. Dessa teman återfanns på de flesta kommunernas webbplatser. Praktisk information om exempelvis skyddsrum i kommunen lyste med sin frånvaro på de allra flesta webbplatserna.

Jag drar efter undersökningen slutsatsen att de potentiella risker kommunerna ser att de kan råka ut för är i första hand bränder och därefter elavbrott och elransonering, översvämningar, olyckor med gasutsläpp, problem med färskvattenförsörjningen, förgiftning, smittor och kärnkrafthändelser. Jag blev förvånad över att ingen av de undersökta kommunernas webbplatser tog upp terrorism som en risk. Detta gjordes inte ens på webbplatsen för Stockholms Stad.

Min slutsats är att de svenska kommunerna prioriterar kriser till följd av naturkatastrofer, i både större och mindre omfattning, samt kriser till följd av teknologiska olyckor.

#### **Avsändare och målgrupp**

Jag anser att kommunerna överlag är noga med att ange vem som är avsändare för den förberedande krisinformation som publiceras på deras webbplats. Hur och vem som anges som avsändare och kontaktperson varierar mellan specifik person på

---

kommunen, specifik avdelning på kommunen eller kommunen som helhet. Detta anser jag bäddar för hög trovärdighet och även för att kontakten mellan kommunen och allmänheten underlättas.

Man kan tycka att särskild avsändare inte behöver anges för varje sida med information eftersom alla sidor ligger på kommunens webbplats. Jag vill ändå hävda att eftersom kommunernas webbplatser i många fall består av flera tusen olika webbsidor med kommunledning, förvaltningar och andra organisationer kopplade till kommunen som avsändare ger man genom att ange avsändare en service till webbplatsens besökare.

Den målgrupp kommunerna vänder sig till i den förberedande krisinformationen är i första hand den breda allmänheten. Ingen information riktar sig direkt till massmedia, mer än kommunernas allmänna pressmeddelanden.

### Anpassad information

Vad gäller möjligheterna till att anpassa den förberedande krisinformationen till andra språk och efter handikapp får kommunerna bakläxa. I flera fall saknades helt möjlighet till språkanpassning. Ingen av de undersökta kommunernas webbplatser hade heller möjlighet att anpassas efter de fastslagna minoritetsspråken.

Till kommunernas försvar kan argumenteras att många idag är rätt väl bevandrade inom det engelska språket och att en språkanpassning till engelska därmed skulle vara tillräckligt. En viss förståelse för engelska kan också ses som nödvändigt för att överhuvudtaget kunna använda datorer och Internet. Internet används också till störst del av en åldersgrupp som vuxit upp med engelskundervisning i skolan och internationella tv-kanaler. Man bör dock inte förglömma alla de nybörjarsurfare som finns runt om i landet, alla de som inte förstår engelska och även de som är i behov av ett annat språkalternativ än svenska eller engelska.

Även möjligheterna att anpassa informationen efter handikapp var dålig och förekom på mindre än hälften av webbplatserna. Med en ökad anpassningsmöjlighet kan kommunernas webbplats bli en viktig kanal för människor med handikapp att kommunicera via, särskilt för de personer med handikapp som gör det svårt för dem att kommunicera via andra kanaler.

### Interaktivitet och service

Interaktiviteten på kommunernas webbplatser var inte specifik för ämnesområden som förberedande krisinformation utan gick i de flesta fall allmänt över samtliga ämnesområden och förvaltningar inom kommunen. De interaktionsmöjligheter som fanns var i form av frågepaneler med kommunens politiker, insändare och debattforum för politiker och allmänhet. Förutom dessa fanns även möjligheten att skicka e-post på de flesta webbplatserna.

Överlag anser jag att kommunerna inte utnyttjar möjligheterna till interaktivitet fullt ut. Exempelvis kunde ämnesspecifika debattforum eller frågepaneler ge viktiga kunskaper om vad allmänheten tycker och tänker om beredskapen inför kriser. Därigenom skulle allmänheten kunna berätta om vilken information angående detta de saknar och vilka frågor som finns. Exempelvis: var finns skyddsrummen?

Angående olika serviceverktyg på kommunernas webbplatser tillhandahölls få typer av sådana. De som fanns handlade i första hand tillhandahållande av information på webbplatsen. Ett fåtal kommuner erbjöd servicen att prenumerera på pressmeddelanden och nyhetsbrev. Andra typer av service som ett par kommuner erbjöd var att lyssna på kommunfullmäktiges möten via Internetradio. Detta är ett tecken på hur den nya tekniken kan användas på andra sätt än att enbart presentera

---

text för läsning. Jag anser att det är ett bra initiativ som även gagnar människor med exempelvis synhandikapp som har svårt att ta del av mötesprotokoll. De kan via dessa sändningar ändå följa vad som händer i kommunen. Min åsikt är att kommunerna bör eftersträva informations- eller kommunikationsservice av olika slag för att öka kunskapen och delaktigheten hos befolkningen och därmed även möjligheterna för dialog. Man bör dock komma ihåg att kommunernas tillgång och brukande av ny teknik av olika slag är starkt beroende på vilka ekonomiska och tekniska resurser kommunerna har att tillgå.

### ***Hur ser de ultimata webbsidorna med förberedande krisinformation ut? Kommer någon kommun nära?***

Avslutningsvis bedömde jag att Nacka kommuns webbsidor med förberedande krisinformation och webbplatsen i stort, var den som lyckades komma närmast den mall för de ultimata webbsidorna som satts upp.

Vad kan det då vara som ligger bakom Nacka kommuns lyckade webbsidor med förberedande krisinformation? För att återknyta till faktorn om folkmängd som diskuterats ovan är Nacka kommun en av de folkmängdstätaste kommunerna i Stockholms län, borträknat Stockholms kommun som har ett betydligt högre invånarantal. Detta medför att det är fler människor som kan efterfråga den förberedande krisinformationen. Vidare kan Nackas geografiska placering vid inloppet till Stockholm och de hamnar som finns där vara en faktor som påverkar att man prioriterar förberedande krisinformation. Inloppet trafikeras starkt av fartyg med laster som vid haveri kan medföra risker för befolkningen. I Nacka kommun finns även företag med viss petrokemisk verksamhet vilka kan ha bidragit till en högre riskmedvetenhet. Ytterligare en faktor som kan spela in är kommuninvånarnas ekonomi. I Nacka bor mestadels medelklass och höginkomsttagare (mitt påstående) vilket i sin tur troligen påverkar Internetanvändningen. Med en hög Internetanvändning i kommunen ökar kraven på kommunen att hålla en innehållsrik och väl fungerande webbplats. Troligtvis är förberedande krisinformation och krisinformation överlag något som prioriteras högt av kommunledningen och kommunens förvaltningar. Dessutom ser kommunen troligtvis Internet och den egna webbplatsen som en effektiv och bra kanal att informera allmänheten genom, och även föra en dialog via.

### **Avslutning**

Avslutningsvis vill jag återknyta till uppsatsens titel och det citat om Noak som står att läsa i uppsatsens beskrivning av problemområdet. I en metafor kan kommunernas beredskapsverksamhet i stort, representera arken, den förberedande krisinformationen är tjäran vilken hindrar vattnet från att sippra in i skarvarna på bygget och Internet är ett verktyg för att applicera tjäran. De svenska kommunerna är i full färd med att bygga sin ark med praktiska insatser för att hjälpa och skydda allmänheten i en krissituation. På många håll har tjäran dock fortfarande inte strukits på ordentligt.

## **6.2 Fortsatt forskning**

Jag hoppas att min undersökning kan uppmuntra svenska kommuner att prioritera och satsa på att använda Internet som kanal för spridande av förberedande krisinformation. Min förhoppning är att den analys som gjorts skall kunna användas

---

som en motivationsfaktor till varför information och en diskussion runt detta ämne behövs. Om kommunernas prioriterande av kriskommunikation i allmänhet ökar kommer det troligen att medföra en mer krismedveten och utbildad allmänhet. Möjligheterna att förebygga flera av de mindre kriser som inträffar i hemmen ökar då, samtidigt som människor också klarar sig bättre under pressen av en omfattande krissituation.

Den undersökning jag nu gjort har helt och hållet utgått från vad som verkligen finns på kommunernas webbplatser och webbsidor, jag tycker därför det skulle vara intressant att även undersöka vilka tankar och mål kommunerna själva har med denna information. En annan variant av detta vore att undersöka hur allmänheten uppfattar och använder sig av den förberedande krisinformation som kommunerna publicerar.

Under undersökningens gång har jag även stött på ett antal föreningar och organisationer som kommunerna länkat och hänvisat till. För mig var de flesta av dessa organisationer, POSOM, Skyddsnätet, Risklinjen m.fl., okända. Jag skulle därför tycka det var intressant att undersöka dessa ytterligare för att utröna deras funktion vad gäller informationsspridning både under normala förhållanden och i en krissituation.

---

## 6 Litteraturförteckning

- Dahlgren, P. (2002). *Internetåldern*. I Dahlgren. Internet, medier och kommunikation. Lund: Studentlitteratur
- Flodin, B. (1993). *Myndigheters kriskommunikation*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Flodin, B. (1999a). *Professionell kommunikation*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Flodin, B. (1999b). *Planlagd kriskommunikation*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Grunig, J. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associated.
- Heine, S. & Liljeström, M. (2002). *Kommunens hemsida vid en kris*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Hvitfeldt, H. (2000). *En ny medievärld*. Hvitfeldt, H & Nygren, G (red). På väg mot medievärlden 2020. Utveckling, teknik, marknad. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, L-Å. (1997). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Lerbinger, O. (1997) *The crisis manager. Facing risk and responsibility*. . Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associated.
- Liljeström, M. (2000). *Nya vägar för nyheter. En studie av nyhetsförmedling på webb, text-tv och i andra alternativa kanaler*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Meldré, H. (2002). *Användare och användning*. I Dahlgren. Internet, medier och kommunikation. Lund: Studentlitteratur
- Mitroff, Pearson & Harrington. (1996) *The essential guide to managing corporate crises*. Oxford: Oxford University Press
- Morge, S. (1999). *Krisinformation på Internet*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Morge, S. (2000). *Alarmera - informera. Varnings- och informationssystem i fyra länder*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar
- Nilsson, Å. (2000). *Kvantitativ innehållsanalys*. I Ekström, M & Larsson, L-Å (red). Metoder i kommunikationsvetenskap. Lund: Studentlitteratur.
- Nord, L. (1997).



---

Nordicom. (2002). *Internetbarometern 2002*. Göteborg: Nordicom

Nordlund, R. (1994). *Ett triangeldrama – myndigheter, medier och medborgare i kris*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Nordlund, R. (2000). *Risk- och kriskommunikation: Myndigheter - medier - medborgare. Att fördjupa och bredda ett forskningsfält*. I Lidskog, Nohrstedt & Warg. Risker, kommunikation och medier. En forskarantologi. Lund: Studentlitteratur.

Nygren, G. (2001). *Medier och medborgare i den digitala kommunen*. Stockholm: Journalistik, medier och kommunikation.

Olsson, T. (2002). *Politiskt deltagande i den digitala tidsåldern*. I Dahlgren. Internet, medier och kommunikation. Lund: Studentlitteratur

Quarantelli, E.L. (1998) *What is a disaster? Perspectives on the question*. London: Routledge.

Regeringens. (1996/97). *Hot och risker i samhället – Populärversion av regeringens proposition 1996/97:11*. Stockholm: Riksdagens tryckeriexpedition.

Rundqvist, C. (2003). *Ready or not. En studie av informations- och kommunikationsberedskapen vid länsstyrelsen i Skåne och vid tre skånska kommuner*. Kandidatuppsats vid Sociologiska institutionen, Lunds universitet.

Sandström, H. (2002). *Kommunen, Internet och medborgarna*. I Dahlgren. Internet, medier och kommunikation. Lund: Studentlitteratur.

Skoglund, T. (2002). *Krishantering. Om ledarskap och kommunikation*. Stockholm: Ekelids förlag.

Sveningsson, Lövheim & Bergquist. (2003). *Att fånga nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Wadbring, I., Weibull, L. & Sjögren, J. (2000). *Förtroende*. I L. Larsson & Nohrstedt S.A. Göteborgsbranden 1998. En studie om kommunikation, rykten och förtroende. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

## Webbsidor

Krisberedskapsmyndigheten: [www.krisberedskapsmyndigheten.se](http://www.krisberedskapsmyndigheten.se) (2003-11-02)

Alingsås kommun: [www.alingsas.se](http://www.alingsas.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)

Filipstads kommun: [www.filipstad.se](http://www.filipstad.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)

Hjo kommun: [www.hjo.se](http://www.hjo.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)

Hylte kommun: [www.hylte.se](http://www.hylte.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)

---

Karlshamns kommun: [www.karlshamn.se](http://www.karlshamn.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Kristianstads kommun: [www.kristianstad.se](http://www.kristianstad.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Laxå kommun: [www.laxa.se](http://www.laxa.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Nacka kommun: [www.nacka.se](http://www.nacka.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Nyköpings kommun: [www.nykoping.se](http://www.nykoping.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Ocklebo kommun: [www.ocklebo.se](http://www.ocklebo.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Perstorps kommun: [www.perskom.se](http://www.perskom.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Sigtuna kommun: [www.sigtuna.se](http://www.sigtuna.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Stockholm stad: [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Strängnäs kommun: [www.strangnas.se](http://www.strangnas.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Töreboda kommun: [www.toreboda.se](http://www.toreboda.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Uppsala kommun : [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Vetlanda kommun: [www.vetlanda.se](http://www.vetlanda.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Västerås kommun: [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)  
Växjö kommun: [www.vaxjo.se](http://www.vaxjo.se) (2003-12-01 - 2003-12-05)

---

## Kodschema

Fråga 1 sorterar upp kommunerna i grupper

**1. Har kommunen någon egen förberedande krisinformation och kommunikation på sin webbplats?**

Möjliga grupper:

- A. ja
- B. ja men endast om brandförsvaret
- C. endast länk till andra organisationer med information (exempelvis Räddningstjänsten)
- D. nej, inte alls

De kommuner som placerat sig i grupp A efter fråga 1 går vidare till resterande frågor

Fråga 2-4 handlar om sidornas tillgänglighet

- 2. Finns det länk till denna typ av information på förstasidan?
- 3. Hur många ”klick” måste göras innan man når informationen?
- 4. Måste sökord användas för att informationen ska hittas?

Fråga 5-12 handlar om vad som finns och inte finns på webbplatsen

- 5. Vilka faktaområden och liknande finns på sidorna?
- 6. Finns beslutsunderlag att tillgå på webbsidorna?
- 7. Anges vem som är ansvarig för informationen på sidorna?
  - 7.1. Finns det kontaktuppgifter till denne?
- 8. Finns information om ansvarsuppdelningen mellan olika aktörer på sidorna?
  - 8.1. Finns e-post till de olika ansvariga?
- 9. Finns specifik information riktad till massmedia?
- 10. Vilka språkalternativ finns?
- 11. Finns ”taldator”, möjlighet till större text eller liknande?
- 12. Finns det länkar för detta specifika ämnesområde?
  - 12.1 Vart går de länkarna?

Fråga 9-14 handlar om interaktivitet

- 13. Finns det någon typ av interaktivitet på webbplatsen?
  - 13.1 Allmän eller specifik för ämnet?
- 14. Går det att prenumerera på pressmeddelanden, veckobrev eller liknande?

---

## De ultimata webbsidorna

- Indikation på förstasidan
- Aktuellt läge:
  - riskområde
  - vad är det som hänt
  - akutnummer
  - FAQ
  - Pressmeddelanden
  - bilder
- Krishjälp:
  - viktiga telefonnummer
  - länkar
- Praktiska råd
- Larm
- Potentiella risker:
  - teknologiska olyckor
  - naturrisker
  - i hemmet
- Kommunens verksamhet:
  - ansvar
  - mål
- Info om insatser:
  - vattenbilar
  - skyddsrum
  - andningsskydd
- Hur agera vid olyckor med många skadade och omkomna
- Vanliga frågor/FAQ
- Bilder
- Länkar:
  - andra instanser
  - massmedia
- Avsändare
- Pressmeddelanden
- Språkanpassning
- Handikappanpassning
- Anslagstavla/insändare

- 
- Debattforum/Frågepanel
  - Brevlåda

---

## Länsfakta

Län	Länsbeteckning	Antal kommuner
Stockholms län	AB	26
Uppsala län	C	7
Södermanlands län	D	9
Östergötlands län	E	13
Jönköpings län	F	13
Kronobergslän	G	8
Kalmar län	H	12
Gotlands län	I	1
Blekinge län	K	5
Skåne	M	33
Hallands län	N	6
Västra Götalands län	O	49
Värmlands län	S	16
Örebro län	T	12
Västmanlands län	U	11
Dalarnas län	W	15
Gävleborgs län	X	10
Västernorrland	Y	8
Jämtlands län	Z	8
Västerbottens län	AC	15
Norrbottnens län	BD	14