

Risker och krishantering i ett nätverkssamhälle

Hur ett företag använder sociala medier för att kommunicera under
coronapandemin - En komparativ fallstudie.



LUNDS
UNIVERSITET

Julia Iwar och Stine Krutika Nielsen

Institutionen för kommunikation och medier, Lunds Universitet.

MKVK04 Medie och kommunikationsvetenskap: kandidatkurs, 2020

Handledare: Fredrik Miegel

Examinator: Emil Stjernholm

Abstract

This bachelor thesis invites the reader to examine how social media platforms have been used by companies during the 2020 corona pandemic. This study bases its case by focusing on a global consulting company with offices in both Denmark and Sweden and how these two offices have used social media platforms LinkedIn and Facebook to communicate during the pandemic. Both countries have utilized different strategies with regards to handling the pandemic.

This thesis aims to explain how different risks in society interact with modern technology in 2020.

The method used in this thesis is a qualitative case study in which the theories used are Beck's theory about risk society and Rainie & Wellman's theories about digital networks. For the analysis two interviews were used as empirical data. Social media managers from each office who were both working with their respective companies' LinkedIn and Facebook pages.

Among the findings in this thesis were that we still live in a risk society and in which ways digital media can help the company handle crises like the pandemic. Different strategies used in different countries result in distinct methods. This led to unique methods of communication with both employees and customers. Furthermore, the information published on social media also varied between the two offices. Another interesting finding is that the two theories used also complement each other. Beck's theory about risk helps explain the pandemic and how our society is constantly creating new risks. Rainie & Wellman theory about digital networks helps explain how to handle these risks. However, both theories can create new risks but also aids us in overcoming these risks.

Key words: CoVid-19, Corona, Pandemic, Communication, Social media, Facebook, LinkedIn, Organization, Information, Risk, Crisis, Risk society, Digital Network.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Inledning	3
Hanteringen av coronapandemin i Sverige & Danmark	4
Syfte och problemställning	5
Forskningsöversikt	6
Metod	8
Företaget	9
Insamlat material	10
Urval av material	10
Att studera ett nätverkssamhälle och risker	11
Fyra teman i ett nätverksbaserat risksamhälle	13
Olika länder, olika strategier	13
Hemarbete som krishantering	18
Kommunikation i isolering	25
Information på sociala medier som krishantering	30
Slutdiskussion	34
Empirisk slutsats	34
Teoretisk slutsats	36
Referenslista	40

Inledning

I Norden finns en tendens till att befolkningen känner sig trygg i sin tillvaro, både i förhållande till familjeliv, sjukdom och många andra aspekter av livet (Nielsen 1995:1mf). Tryggheten utesluter dock inte att risker och kriser ständigt är närvarande i vårt samhälle. Dessa risker och kriser kan uppkomma på många områden i samhället. Ett exempel är den digitala utvecklingen och dess allt större inflytande över hur befolkningen interagerar, samt hur hastigheten av information och kommunikation kan påverka denna interaktionen i det digitala landskapet.

Att studera de sociala medierna i kombination med risker och kriser är intressant då vi under skrivandets gång står mitt i en brinnande pandemi - coronapandemin. När coronapandemin i början av 2020 i snabb takt infekterade hela världen, vändes vardagen upp och ner för både individer och företag. För att hantera krisen tog länder till olika åtgärder. I många länder stängdes gränser, barn och ungdomar skickades hem från skolan, vuxna fick arbeta hemifrån när arbetsplatser stängdes ner eller gick i konkurs. Detta medförde att människor globalt tvingades ställa om till en "coronavänlig" vardag, präglad av isolering och hemarbete.

Ett sätt att hantera situationen var att använda olika medieteknologier som enda möjlighet att kommunicera med världen utanför hemmet. Många individer och företag tvingades därför bli nätverksbaserade och flytta ut på internet för att b.la. bedriva verksamhet, kommunicera och umgås.

Sociala medier och digitala nätverk präglar hela världen år 2020, då stora delar av befolkningen har en profil på ett eller flera nätverksforum (Kemp 2020:1). 2020 fanns det 2,7 miljarder aktiva användare på Facebook där alla använder sina profiler på individuellt sätt (Tankovska 2021:1).

Att kombinera teorier om risker och kriser med nätverksteorier är två perspektiv på samhället som blir fruktbara och även nödvändiga att kombinera för att förstå, hur och varför risksamhället och nätverkssamhället hänger samman. Under den världsomfattande coronakrisen sätts både risksamhället och det moderna nätverkssamhället på prov. Nätverkssamhället visar om och hur det fungerar som ett verktyg att hantera de risker som kan uppstå under en omfattande kris.

Hantering av coronapandemin i Sverige & Danmark

Det första fallet av SARS-CoV-2, vidare kallat corona, upptäcktes i den Kinesiska staden Wuhan och den 31 december 2019 får World Health Organization in en rapport om ett okänt virus (Folkhälsomyndigheten 2020). Den 11 januari rapporterar Kina sitt första dödsfall i corona (Folkhälsomyndigheten 2020). Många länder i Europa bedömde risken för att viruset skulle nå dom som mycket låg. Den 11 mars 2020 rapporterade Sverige sitt första dödsfall av corona och kort därefter - den 15 mars 2020 rapporterade Danmark sitt första dödsfall.

Danmark och Sverige har haft olika strategier i hanteringen av coronapandemin för att minska smittspridningen i samhället. I mars 2020 valde Danmarks regering och den danska motsvarigheten till svenska Folkhälsomyndigheten; *Sundhedsstyrelsen*, att stänga ner landet helt eller delvis. Verksamheter och lärosäten stängdes ner och individerna fick flytta sitt arbete till hemmet och undervisning skedde online. När sommaren kom och smittan avtog öppnade landet återigen sina institutioner och arbetsplatser, men när smittan under hösten och vintern 2020 åter ökade snabbt blev det ännu en nedstängning av samhället.

Sveriges coronastrategi har sedan starten huvudsakligen fokuserat på att minska smittspridningen genom att skydda riskgrupper samt omorganisera sjukvården för att anpassa sig till det allt mer ökade trycket på landets sjukvård. Den svenska strategin har även haft fokus på att informera landets medborgare med hjälp av dagliga presskonferenser i TV med information, uppdateringar och rekommendationer. Sverige valde en annan väg än många andra länder i Europa och i världen. Den svenska regeringen lade vikten vid att få medborgarna att följa de rekommendationer som fanns, men att utöver detta kunna leva sina liv relativt normalt.

En världsomfattande pandemi likt coronapandemin har tidigare härjat i vårt samhälle. År 1919-1920 tog influensapandemin "Spanska sjukan" många liv och liknande krav ställdes då som nu på samhället och dess individer - att isolera sig (Trier 2018:7). Det skiljer 100 år mellan de två pandemierna och under dessa 100 år har det i vårt samhälle skett en stor utveckling, speciellt avseende digitaliseringen. De digitala verktygen vi har idag, har inneburit att vi nu har haft möjlighet att hantera en pandemi på ett annorlunda sätt än vad som var möjligt för 100 år sedan. Vi har idag en mer omfattande mediabild av vad som pågår i världen och sociala medier spelar en stor roll i hur information delas och hur kommunikation ser ut.

Syfte och problemställning

Syftet med uppsatsen är att förstå relationen mellan risksamhället och nätverkssamhället med hjälp av riskteori och teorier om nätverk. Redogörelsen kommer ske utifrån en analys av hur konsultföretaget SIJN-Consulting¹ med kontor i både Sverige och Danmark, använder sina sociala medier för att kommunicera och informera både internt och externt under coronapandemin. Vi vill undersöka hur ett globalt hot hanteras i en organisation med hjälp av de kommunikationsmöjligheter som finns i dagens samhälle. Syftet är att undersöka hur ett företag, i detta fall ett internationellt konsultföretag anpassar sig till risksamhället med hjälp av användandet av sociala mediekkanaler och digitala nätverk.

Bisyftet i uppsatsen är att redogöra för hur man kan kombinera olika perspektiv för att bättre förstå det moderna samhället vi lever i. Genom att kombinera riskteorier och nätverksteorier vill vi i vår fallstudie analysera vad som händer på företaget under en omfattande kris.

För att ta reda på detta har vi utgått från 4 forskningsfrågor:

- 1. Hur kan vi identifiera risker i ett modernt nätverkssamhälle?*
- 2. Hur fungerar sociala medier som informationskälla under en kris?*
- 3. Hur använder företaget digitala nätverk och sociala medier i en omfattande kris 2020?*
- 4. Vilka risker har företaget stött på under coronapandemin och hur har digitala kanaler fungerat som eventuellt stöd?*

¹ SIJN-Consulting är ett fiktivt namn.

Forskningsöversikt

Risksamhället, internet och de sociala mediernas betydelse har blivit omdiskuterat och undersökt från många olika infallsvinklar inom medie- och kommunikationsforskning. Mycket av den tidigare forskningen på området har dock huvudsakligen fokuserat på kommunikationen hos företag i förhållande till strategisk kommunikation. Falkheimer och Heide skriver i sin artikel *Kriskommunikation i ett globalt samhälle* (2008), att det i ett samhälle med många olika etniciteter och språk, är viktigt att anpassa och optimera sina kommunikationsverktyg för att nå ut till alla samhällsmedborgare. I artikeln bygger dom upp nya kommunikationsstrategier som framgent skall fungera för att kommunicera bättre i ett multikulturellt och globalt samhälle (Falkheimer & Heide 2008:1mf).

En del av den tidigare forskningen inom detta område har undersökt hur hemsidor har använts som huvudsakliga informationskällor, men även som en plats där t.ex. regioner, kommuner och regeringar skriver information som snabbt ska spridas till samhällets medborgare. Ett exempel på denna infallsvinkel på medie-och kommunikationsforskning är Karlsson's artikel *Kriskommunikation i förändring: den ökade publicerings hastigheten och de förändrade villkoren för riskkommunikation* (2008) som diskuterar massmediernas rapportering om samhällets hot och risker, samt hur människan använder massmedierna. I ett exempel tar Karlsson upp användandet av internet för att söka information kring en specifik händelse som organisationen lade upp på diverse internetsidor (Karlsson 2008:1). Vidare skriver Karlsson (2008) att medierna pekas ut som centrala och definierar publikens uppfattning om kriser. Även hur organisationer hanterar kriser och relationen till andra intressenter är en bild som förmedlas via media (Karlsson 2008). I det risksamhälle som Beck (1992) menar att vi lever i, finns det ett behov för individer att kunna få information om specifika händelser. Massmedierna har blivit en plats dit både företag och allmänhet vänt sig för att hitta information och nyheter (Karlsson 2008:1mf).

Becks (1992) teorier om risksamhället har blivit diskuterad i förhållande till medier i b.l.a Cottles artikel *Ulrich Beck, 'Risk Society' and the Media. A Catastrophic View* (1998), där Cottle skriver om hur Beck's syn på medierna som fanns att tillgå på 1900-talet, idag är en "föråldrad" syn på mediernas roll i samhället. Cottle menar att medierna idag har utvecklats mycket sedan Beck skrev sin bok om risksamhället och ställer sig oenig till några av de teser Beck lägger fram om mediernas betydelse. Ett exempel på detta är hur medierna påverkar

samhället och hur individer tar emot och värderar den information som tillhandahålls via TV (Cottle 1998: 21). Cottle menar att massmediernas position i samhället är starkare än vad Beck tidigare hävdade och massmedierna har fått en viktigare roll i risksamhället (Cottle 1998: 1mf). Även om Cottles artikel är från 1998 och därmed några år senare än Becks riskteorier, kan man se att även hans tes är föråldrad och att nya utmaningar nu har dykt upp i vår multikulturella och digitala värld.

En ny studie av Basch et al. utvärderade de 100 mest sedda YouTube-klippen med ordet ”coronavirus”. Dessa klipp tillsammans hade mer än 165 miljoner visningar i mars 2020 och 85% av alla visningar var från nya kanaler. Man såg att en tredjedel av videoklippen tog upp förebyggande åtgärder, att mindre än hälften tog upp de vanligaste symptomen och nästan 90% tog upp ämnen som antal döda, ångest, och karantän (Basch et al., 2020). Studien visar och ger oss även möjlighet att reflektera över ett förlorat tillfälle att ge bra information om hur man ska stoppa smittan och de vanliga symtomen vid corona, på plattformar som YouTube som ständigt växer som informationskälla.

Ett av de nyare tilläggen i medie- och kommunikationsforskningen är artikeln *Digital Diversities: Social Media and Intercultural Experience* från 2014, skriven av Robson och Zachara. Artikeln handlar om åsiktsskillnader till sociala medier och digitala nätverk beroende på var i världen en individ kommer från, men även hur de sociala medierna används för att kommunicera globalt samt huruvida digitaliseringen har underlättat global kommunikation i en digital och interkulturell värld. Här diskuteras det vidare bland annat om vilka aspekter som gått förlorade, samt vilka som förbättrats i förhållande till de interkulturella möten som äger rum online och hur internet formar våra åsikter om olika länder och stater (Robson & Zachara: 2014:2mf).

Eftersom risker och medier ständigt förändras, förändrar sig även relationen mellan dessa. Detta gör att det finns ett ständigt behov att studera uttrycket i de sociala kanalerna och relationen mellan de sociala kanalerna samt de risker individer och företag står inför. Vi står i nuläget mitt i en brinnande pandemi och har fördelen att i realtid se hur förutsättningarna förändras, hur människor hanterar situationen, samt vilken roll kommunikation på sociala medier har för både individer och företag. I den situation vi idag befinner oss ser vi nya möjligheter att studera relationen mellan risksamhället och det moderna nätverkssamhället.

Metod

För att svara på våra frågeställningar har vi valt att göra en kvalitativ fallstudie med innehållsanalys av företagets inlägg på sociala medier samt semistrukturerade intervjuer med nyckelpersoner från företagets kontor i Malmö och Köpenhamn. En fallstudie lämpar sig för studiens syfte, eftersom den utgår från en konkret situation som är kontextbunden, då vi befinner oss mitt i den kontext fallet omges av (Flyvbjerg 2006), nämligen coronapandemin. Det övergripande fallet i studien är pandemin och vi vill studera den situation den skapar. Pandemin är ett extremfall som på många sätt fungerar väl för kunna belysa hur olika delar av samhället hanterar en omfattande kris.

Det empiriska fallet har i syfte att belysa hur ett specifikt företag hanterar denna omfattande kris. Detta kommer att göras med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys av ett globalt konsultföretag med kontor i både Danmark och Sverige. Materialet till studien är insamlat från företagets sociala kanaler i respektive länder under pandemin. Som komplement till detta har det genomförts intervjuer med två personer som vi identifierat som nyckelpersoner. De har haft en aktiv roll i det innehåll som företaget publicerat i sociala medier under tidsperioden. Detta kommer det redogöras mer för i kapitlet "Företaget".

En kvalitativ fallstudie som forskningsstrategi tillåter oss att titta närmare på ett företags användning av, och värderingar kring sociala medier samt hur processen gått till och hur inläggen på de sociala kanalerna har utformats. Flyvbjerg (2006) menar att fallstudiens närhet till verkligheten erbjuder en djupare och en mer nyanserad bild av situationen (Flyvbjerg 2006:188) och i detta fall hjälper oss att ta reda på varför företaget har använt sina sociala kanaler på det sätt de har och hur företaget har resonerat kring det innehåll de valt att publicera. Vi har valt att genomföra semistrukturerade intervjuer. I en semistrukturerad intervju har intervjuaren ett antal förberedda frågor hen vill få svar på under intervjun, men respondenten har möjlighet att avvika från den specifika frågan för att skapa ett samtal (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2013:40-46). Intervjuaren kan således komma tillbaka till frågorna och ämnena under samtalet och nya frågor kan uppkomma (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2013:40-46).

Analysmetoden bygger på kombinationen av två olika perspektiv; ett som behandlar risker och hot, och ett som redogör för nätverkssamhället. Becks (1995) riskteorier är mer relevanta nu än någonsin. Det finns dock ett gap i hans teorier - om hur de digitala nätverken

både kan påverka, men även hantera en global kris likt coronapandemin. Här agerar Rainie & Wellmans (2012) teorier om nätverk som komplement till riskteorierna. Utifrån sammanslagningen av teorierna har vi kunnat ringa in fyra risker och/eller hot som vi står inför i ett modernt nätverkssamhälle. Analysens teman är alltså skapade ur de företeelser som iakttagits hos företaget under pandemins gång. Uppsatsens utgångspunkt har varit användningen av de olika teoriernas fenomen som är relevanta för vår studie och hur dessa fenomen kan komplettera varandra för att kunna avkoda det som händer på företaget.

Företaget

Företaget är ett globalt konsultföretag som är marknadsledande inom revision, skatt- och affärsrådgivning, med 33 kontor i Sverige och 11 kontor i Danmark. Företaget kommer i uppsatsen att kallas SIJN-Consulting, vilket är ett fiktivt namn. Valet av företag är relevant för studiens syfte då det är ett globalt företag och i de ekonomiskt oroliga tider vi befinner oss i kan även företagets medier fungera som en informationsbank, både för kunder och för potentiella kunder. Ett konsultföretags huvudsakliga arbetsuppgifter är att ge råd och vägledning till företag om hur de ska optimera styrandet och organiseringen av sin verksamhet.

För att kunna få svar på våra forskningsfrågor har vi genomfört intervjuer med två personer som vi identifierar som nyckelpersoner, då de har en stor roll i marknadsavdelningens arbete på respektive företag. I Sverige genomfördes intervjun med Per som är Creative Director och Media konsult på kontoret i Malmö och i Danmark genomfördes intervjun med Anders som är Senior konsult på kommunikations- och marknadsavdelningen i Köpenhamn. Intervjupersonerna har uttryckt att de önskar vara anonyma och därför är även deras namn fiktiva. Utifrån Rainie & Wellmans (2012) punkter i hur man kan analysera sociala nätverk fungerar dessa två nyckelpersoner även som *broar* då båda varit med i sammansättningen av de ad hoc grupper som företagen använt sig av för att kommunicera på sina sociala kanaler under pandemin. Dessutom har de positioner i företaget som gör att de har stort inflytande över företagets sociala medier i både Sverige och Danmark.

Insamlat material

För att få en uppfattning om hur företaget använder sina sociala medier började vi med att granska deras sociala kanaler. På både den danska och svenska sidan valde vi att granska företagets LinkedIn- och Facebook sidor. Detta för att få ett varierat och brett underlag för studiens empiriska material. Facebook ses i västvärlden som den dominerande sociala medieplattformen. LinkedIn är inte lika stort, men ändå väl etablerat och den kommunikation som sker där är inriktad mot organisationer och de som rör sig ute på arbetsmarknaden. Utöver att ha samlat in material från de sociala kanalerna, har vi även intervjuat två personer från företaget som är relevanta för studien, då de som tidigare nämnts är en del av det team som har ansvar för företagets svenska och danska LinkedIn och Facebook profiler. De har därför haft stort inflytande på det som innehåll som publicerats på deras sociala mediekkanaler. Vi ser därför att intervjuerna och inläggen från respektive företags sociala kanaler kan komplettera varandra för en mer djupgående analys.

Urval av material

Då företagen använder sina sociala medier till annat än att bara kommunicera under coronapandemin, behövde vi hitta material som var relevant för vår studie. Här använde vi sökningsmetoden på företagets Facebook- och LinkedIn profiler och använde hashtags för att lokalisera relevanta inlägg under tidsperioden mars till december 2020. Hashtags som användes var #CoVid-19, #pandemi, #corona och #coronapandemi. Sökträffarna resulterade i 63 inlägg på företagets svenska LinkedIn samt 76 inlägg på företagets svenska Facebook. På danska sidan hade företagets Facebook 9 inlägg med hashtagsen och den danska LinkedIn hade 51 inlägg. Utifrån ett urval på 199 inlägg valde vi ut 15 st som var relevanta för studien. Inläggen vi har valt berör ämnen som uppsatsen handlar om; riskhantering under pandemin, kommunikation under pandemin samt digitalisering under pandemin.

Att studera ett nätverkssamhälle och risker

Nedan introduceras de teorier som ligger till grund för analysen; Becks Risksamhälle (1992) och Rainie & Wellmans nätverkssamhälle (2012). Teorierna är två perspektiv på det moderna samhället och kombineras med dess begrepp och företeelser som är centrala för studien samt för att förstå det moderna nätverkssamhället och dess risker.

Risk Society & Networked

Introduktionen av digitala sociala nätverk, såsom facebook och twitter, kan ses som nästan en större företeelse än vad själva internet gjorde när det slog igenom stort år 1994, året som kallades *the year of the web* (Rainie & Wellman 2012:147). Sociala medier, ihop med den stora variationen av dessa, förändrade hur vi använder internet genom att göra det interaktivt och tillgängligt för vem som helst (Rainie & Wellman 2012:41-45). Den globala digitaliseringen förändrar inte endast det sätt vi kommunicerar på – den förändrar även hur kommunikationen sker och ser ut.

Becks (1992) teorier om risksamhället och Rainie & Wellmans (2012) teorier om nätverkssamhället är den litteratur som ligger som bas för uppsatsen. Teorierna representerar bredare analyser av samhället, där Becks (1992) riskteorier berör risker i det moderna samhället, medan Rainie & Wellman (2012) talar om hur man kommunicerar med hjälp av nätverk i det moderna samhället. Här förenas de olika perspektiven för att kunna förstå det moderna samhället som är präglad av nya medieteknologier och det är med hjälp av kombinationen av dessa teorier som vi kan förstå det moderna samhället.

För att kunna använda Beck (1992) i syfte att analysera de hot och risker det moderna nätverkssamhället står inför, ser vi en fruktbarhet i att kombinera Becks (1992) risksamhälle (1992) med Rainie & Wellmans (2012) teorier om digitala nätverk, i syfte att studera dessa risker och hot utifrån hur man studerar nätverk. Beck (1992) teoretiserar risksamhället och de risker som det moderna samhället samt mänskligheten står inför, medan Rainie och Wellman teoretiserar om hur det moderna samhället består av fler och globala digitala nätverk som sammanfaller med varandra. Var för sig är teorierna otillräckliga för studien, men i kombinationen kan vi hitta den gemensamma nämnaren: det moderna nätverkssamhället. Beck (1992) definierar det moderna risksamhället som, i linje med med globaliseringen,

innebär att en kris inte längre endast påverkar ett land - en kris kan påverka alla länder och alla dess individer, oavsett socioekonomisk bakgrund (Beck 1992:1-12). Beck (1992) lägger vikten på att människan måste förstå de kriser som den står inför och att risksamhället kännetecknas av att riskerna är ojämnt fördelade, samt att människor påverkas olika av olika kriser och risker (Beck 1992:1mf). Rainie och Wellman talar om hur sökandet efter information har förändrats i det moderna nätverkssamhället (Rainie & Wellman 2012:488-495). Den stora ökningen av information en individ tar del av via sociala medier går parallellt med ökningen av sociala- och digitala nätverk samt hur dessa används av både lekmän och professionella (Rainie & Wellman 2012:491-493). Rainie och Wellmans (2012) bok, *Networked*, med begreppet *nätverksindividualism*, har inte något att göra med kommunikation under en kris *per se*, men ihop med Becks (1992) teori om risksamhället går det att dra tydliga paralleller mellan kommunikation på digitala nätverk och det nya sättet att söka och ta till sig information på sociala medier. Detta, speciellt i en tid då människan alltid möter risker och i allt större utsträckning söker information, nätverkar, lever i och genom digitala nätverk och sociala medier.

I Becks (1992) teori om risksamhället identifierar han den globala riskregimen bestående av oberäknliga och okontrollerbara av de risker mänskligheten står inför, samt behovet av att göra bedömningar av dessa risker, trots osäkerhet av vad resultatet skall komma att bli (Beck 1992:120mf). Problematiken med att inte kunna beräkna risken man står inför, menar Beck (1992), är risken för förlorat förtroende för den efterföljande legitimitetskrisen som både nationer, vetenskapsinstitutioner och organisationer kan mötas av (Beck 1992:19mf). Corona tog sin fart i Kina och startade som en epidemi, men spred sig snabbt över Asien och snart till USA och Europa och blev således en pandemi. Den globala smittan tog snabbt form i det som Beck (1992) definierar som en global risk.

År 2020 kommer att gå till historien som ett år som förändrat hela världens förhållningssätt - inte endast hur vi lever, utan även hur vi kommunicerar. Som ett resultat av teknologiska framsteg, kommer helt nya former av digitala nätverk och medier ge oss nya kommunikationsmöjligheter (Rainie & Wellman 2012:224). Risksamhället har tillsammans med de teknologiska framstegen förflyttats och blivit ett globalt sådant - som ofta tar plats delvis online. Hur den digitala sfären allt mer tar sig in i våra liv ser vi idag under pandemin, där allt fler jobbar hemifrån och där det huvudsakliga sättet att kommunicera med familj och kollegor är över datorn på diverse nätverk. Nätverkssamhället har gjort det möjligt för

individer att följa pandemin och dess utveckling både lokalt och globalt. Vi i Sverige kan se vad som sker i Danmark och vice versa, men vi kan även följa länder som till exempel USA och Australien som ligger betydligt längre bort. I realtid kan vi se hur alla världens länder drabbas av, samt hanterar pandemin - allt med hjälp av våra digitala nätverk. Teorin om risksamhället indikerar att internet spelar en stor roll i utvecklingen av risksamhället (Beck 1992:193-195). I dagsläget kan kvalitén på information och kommunikation ha inflytande över de val vi gör i vardagen (Rainie & Wellman 2012:488).

I ovanstående presentation av de två teorierna kan man se att de kompletterar varandra på en rad områden med deras olika utgångspunkter och därmed är en användbar teoretisk bas för vår analys.

Fyra teman i ett nätverksbaserat risksamhälle

Vi har strukturerat vår analysdel utifrån det material vi samlat in från konsultföretaget genom intervjuer och deras respektive sociala medier. Utifrån teorierna har vi ringat in fyra teman i analysen som visar på de risker gällande nätverkssamhället som företaget har ställts inför under coronapandemin. De fyra teman vi ringat in är; *Olika länder, olika strategier, Hemarbete som krishantering, Kommunikation i isolering* samt *Information på sociala medier som krishantering*.

Olika länder, olika strategier

I kapitel *Hanteringen av corona i Sverige och Danmark* redogörs det för de olika ländernas hantering av pandemin samt hur strategierna skiljer sig och förändras över tid. Det som framkommit i analysen av det empiriska materialet från intervjuerna och de sociala medierna, tyder på en skillnad i företagets sätt att använda sociala kanaler i de båda länderna, vilket vi kommer att redogöra för i den kommande analysen. Vi lever i ett risksamhälle där det kan uppstå risker, kriser och katastrofer som kan förändra hur människan lever sitt vanliga liv (Beck 1992:19mf), likt det vi ser i dagens coronakris. Sverige och Danmark har hanterat coronakrisen på olika sätt, vilket reflekteras i hur företagen i respektive land har använt sociala medier under pandemins förlopp.

Under intervjuerna sågs en skillnad i värderingarna kring användningen av sociala medier i syfte att kommunicera och informera om pandemin. Båda intervjupersonerna berättade om en viss kluvenhet internt på företaget, om hur mycket fokus det skulle läggas på pandemin i deras sociala mediestrategier. Per, på det svenska företaget, menar dock att frågan var ganska självklar för honom:

Att kommunicera externt är alltid viktigt för ett företag - både när det gäller att behålla sina följare men även i att locka in nya. Det gäller såklart ännu mer under en pandemi som denna. Vi tror att många har många frågor om det mesta i sitt vardagliga liv idag och vi tror på att genom en kontinuerlig och bred kommunikation på sociala medier kan vi besvara frågorna de inte ens visste att de hade från början. Vi försöker tänka ett steg före hela tiden” - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Medan Per direkt såg möjligheter i en genomarbetad social mediestrategi, var Anders på den danska sidan lite mer återhållsam i starten. I intervjun med Anders från SIJN-Consulting Danmark, säger han detta om deras användning av sociala medier före och under coronakrisen:

I starten brugte vi sociale medier mindre. Vi skiftede senere kurs til at kommunikere om emner, der har relevans i COVID-19-konteksten, eksempelvis overblik over regeringens hjælpepakker til danske virksomheder. - Anders SIJN-Consulting Danmark.

Danmarks övergripande coronastrategi kan speglas i det danska företagens sätt att använda sina sociala medier. Anders menar att även om de sociala kanalerna initialt användes mindre dröjde det inte lång tid innan han såg ett informationsbehov och såg de sociala kanalerna som en bra plats för spridning av information. Vidare talar Anders även om att deras primära målgrupper är följande:

Kunder, potentielle kunder, potentielle medarbejdere og følgere, der er interesseret i de områder, som SIJN-Consulting arbejder med - revision, skat og rådgivning. Sekundært vores egne medarbejdere.
- Anders, SIJN-Consulting Danmark.

Nedanstående är ett exempel på hur ett inlägg från SIJN-Consulting Danmarks LinkedIn har sett ut innan pandemin. Inlägget har relevans för nuvarande kunder och potentiella kunder, men med ett annat fokus än hur företagen kan ta sig igenom coronakrisen:

Vær med til et webinar med fokus på cybersikkerhed og nyeste key findings inden for cyberkriminalitet. Torsdag den 23. januar kl. 09:00-10:00 kan du få inspiration fra en af SIJN-Consulting's it-sikkerhedseksperter. (SIJN-Consulting Danmark, 17 januari, LinkedIn).

Man kan alltså se utifrån det tidigare uttalandet från Anders att de har varit mer specifika i dess innehåll och att nå ut på sina sociala mediekkanaler då de väljer att koncentrera sig på sina egna kunder och potentiella kunder. Detta med hjälp av innehåll som är relevant för företag och personer som blir påverkade av coronakrisen. Vidare uttrycker sig detta i nedanstående exempel från den danska LinkedIn:

SIJN-Consulting's eksperter har samlet et overblik over den nye aftale, der udvider hjælpepakkerne til danske virksomheder i lyset af COVID-19-krisen. (SIJN-Consulting Danmark, Januari 2020. LinkedIn).

I detta exempel finns det en länk som hänvisar läsaren till en artikel från deras egen hemsida, för att vidare kunna få mer information om de hjälppaket som danska regeringen erbjuder företag som blivit påverkade av nedstängingarna. Inlägget fokuserar på hur SIJN-Consulting Danmarks kunder kan hitta relevant och lättillgänglig information för att vägleda dem om hur, vart och vem som kan ta del av regeringens hjälppaket. Här blir en faktor som spelar stor roll i hanteringen av risker som kan ske i ett risksamhälle synlig. Den är att sprida och ta del av information om den pågående krisen. Här har de sociala medierna blivit ett viktigt element i tillgängligheten av information och informationsspridningen i sig själv, till stora delar av befolkningen. Per menar i sin intervju att informera och kommunicera via de sociala medierna har spelat en viktig roll för företaget:

Vi har sedan pandemin bröt ut tyckt att det var viktigt att kommunicera med våra följare på de sociala kanalerna. Vi vill informera och kommunicera eftersom att vi tror att det kan underlätta för många - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Vi har, som många andra svenska lite modernare företag tror jag, en positiv inställning till sociala medier och vi har en marknadsavdelning som aktivt jobbar med dessa. Under pandemin har vi lagt stor vikt på att använda oss utav detta - Per, SIJN-Consulting, Sverige.

Både den danska och den svenska delen av företaget har under pandemin använt sina sociala kanaler på både Facebook och LinkedIn för att informera kring krisen, men även detta har sett olika ut i de två länderna. Detta kommer till uttryck i Anders uttalande om att deras strategi haft fokus på att publicera inlägg som har relevans för pandemin. Ett exempel på detta är inlägg som handlar om de ekonomiska konsekvenser pandemin medfört och hur det kan ha påverkat företag:

Muligheden för at få compensation for faste udgifter er højaktuel. Børsen har interviewet Karina Hejlesen Jensen, partner i SIJN-Consulting's skatteforretning, om denne mulighed i regeringens hjælpepakker. Hun er blandt de eksperter, der i denne tid hjælper danske virksomheder med at få overblik over regeringens hjælpepakker (SIJN, Danmark, 30 mars, Facebook).

Inlägget informerar om de stödpaket som danska staten ger till företagare och kommersiella företag som blev nedstängda under coronapandemin. Vidare informerar det om att SIJN-Consulting har resurser som hjälper företagen att gå igenom dessa. Inlägget innehåller information som skapar en trygghetskänsla, både för de som informationen berör men även de som inte har behov av stödpaketen. För de som ämnet inte är aktuellt, skapas intrycket av att företaget fokuserar på krisen och har i syfte att hjälpa till och underlätta. Inlägget ovan är ett exempel på hur företag och hur hela samhället är involverade i krisen och hur det ska lösa sig på bästa sätt för alla. Människor har stort behov av experter för att kunna förstå sig på en kris (Berglez & Olausson 2009:247) och i en tid likt den vi står i, behöver befolkningen en känsla av trygghet i sin informationssökning. Att använda ord som "experter" på sina sociala kanaler ger informationssökaren en lugnande känsla om att hjälp finns att få. Experterna har nu flyttat ut från företagets kontor dit man förr sökte sig för hjälp, ut i mediebruset² för att visa att hjälp kan finnas att få. I inlägget ovan finns en länk till en intervju, dit de som behöver hjälp kan vända sig, samt utdrag från intervjun med en expert för att snabbt kunna ta del av relevant information.

² Avser trängsel på mediemarknaden.
<https://bosonsbyra.se/ord-marknadsforing-reklam/>

På den svenska SIJN-Consultings Facebook och LinkedIn kan man se att det i större utsträckning lagts fokus på att dela information kring sjukdomen och vilka konsekvenser den kan få för både individ, företag och samhälle. Då Sverige inte stått inför samma nedstängningsprocesser som Danmark, har informations- och kommunikationsbehovet sett annorlunda ut i Sverige. På SIJN-Consultings svenska Facebook och LinkedIn har ett stort fokus på inläggens karaktär exempelvis legat på hur sjukhusen ska hantera det ökade antal smittade och hur de ska kunna utvecklas och förbättras:

Välkommen till #LinkedInLive - sändning imorgon onsdag kl 13.15! Titta in och hör hur SIJN-Consulting i samarbete med bland andra Telia Sverige har tagit fram en gemensam rapport över hur covid-19-krisen har snabbat upp digitaliseringen inom svensk hälso- och sjukvård. "Den här krisen är för värdefull för att slarvas bort". Detta konstateras i rapporten som visar på flera positiva utvecklingstrender! Telias Erika Hombert i samtal med Henrik Schildt, branschexpert inom hälso- och sjukvård, SIJN-Consulting Sverige. (SIJN-Consulting, Facebook, 27 oktober,).

Ovanstående inlägg från SIJN-Consulting Sverige handlar om hur Telia har varit med i processen att digitalisera och rusta sjukhusväsendet i Sverige för att kunna optimera dess drift under pandemin. I förhållande till Risksamhället (1992) är detta även ett exempel på hur människan ständigt står inför risker och kriser, men även hur människan anpassar sig till dessa för att kunna överleva. Hade människan ej hade varit anpassningsbar till kriserna hen ställs inför hade mänskligheten aldrig överlevt eller utvecklats (Beck 1992:19mf).

Likt svenska SIJN-Consulting rapporterar i inlägget ovan har pandemin ökat kravet på förbättringar i sjukvården som inte sågs lika tydligt tidigare. Landet har alltså behövt anpassa sig till krisen, samt arbeta på att förbättra förutsättningarna inför nästa kris. Samtidig kan man också argumentera för att digitaliseringen av sjukhusväsendet och optimeringen av verksamheten kan resultera i ytterligare risker i samhället.

Vidare kan det hävdas att både SIJN-Consulting Danmark och SIJN-Consulting Sveriges separata strategier tar sin utgångspunkt i de två olika kontexterna till risksamhället (1992) som länderna befinner sig i. De olika strategier som används härrör från den kontext som uppstått och utvecklats i de två länderna under pandemin, vilket återspeglas i det innehåll som kan ses på de två företagens sociala medier. I Danmark finns ett större informationsbehov eftersom landet genomgått flertal nedstängningar och det danska företaget har därför fokuserat på inlägg med mer information i. Den svenska coronastrategin har tillåtit

fler företagare att fortsatt bedriva sin verksamhet och därför finns en annan typ av informationsbehov. SIJN-Consulting Sverige har därför lagt större fokus på inlägg med information kring andra företeelser i samhället som pandemin tvingat fram.

Det svenska företaget fokuserar mer på större företag och hur dessa företag arbetar under pandemin, medan det danska företags fokus ligger mer på företagsverksamheter över hela landet och regeringens hjälppaket. Risksamhället speglar sig här i företagets sociala kanaler då en nedstängning av det danska samhället ledde till ytterligare kriser, som det danska kontoret adresserar på sin Facebook och LinkedIn. Det kan till sist argumenteras för att det finns en omfattande skillnad i hur de olika kontoren hanterat krisen på deras sociala medier. SIJN-Consulting Sverige har fokuserat mer på kvantitet i innehållet då företaget fokuserat på många och kontinuerliga utskick på sina sociala kanaler för att konstant informera sina följare om vad som sker internt på företaget och externt i samhället. I kontrast till detta har det danska kontoret haft ett större fokus på ett kvalitativt innehåll, då de lagt större vikt på att skicka ut konkret information vid rätt tillfälle. Detta kan också vara ett resultat av ländernas olika hantering av coronakrisen.

Utifrån svaren i intervjuerna och hur inläggen på de sociala kanalerna speglar intervjusvaren, blir skillnaden i kommunikationen på de sociala kanalerna tydliga. I denna del av analysen går det att dra slutsatsen att företagets medier återspeglar hur respektive land har hanterat krisen och hur detta placerar oss i Becks (1992) teorier om risksamhället. Båda länderna står inför samma kris men hanterar den olika, vilket skapar olika förutsättningar för individer och företag i de två länderna. De två företagens strategier har skilt sig från varandra utifrån hur länderna hanterat krisen, men de har båda varit eniga om att deras sociala kanaler har varit ett användbart verktyg för att kommunicera och informera. Hur företagen har använt sig av sina digitala plattformar för att kommunicera och informera kommer att redogöras för nedan.

Hemarbete som krishantering

När coronapandemin spred sig över världens kontinenter blev social distansering ett huvudsakligt fokus för regeringar på global nivå. Detta inkluderade att i största möjliga utsträckning flytta arbetet från den fysiska arbetsplatsen till hemmet. Detta sågs som en effektiv åtgärd för att minska smittspridningen.

I Becks (1992) teorier om risksamhället beskriver han hur vårt samhälle och de risker samhället står inför, liksom samhället i sig självt, utvecklats över tid (Beck 1992:3-8). I takt med att vårt samhälle har utvecklats, har även individerna utvecklat en ny syn på sig själva och andra - individen har med den moderna utvecklingen blivit allt mer självständig och individualistisk (Beck 1992:103mf). Detta innebär att människan idag har blivit bättre på att anpassa sig till en vardag som även den blir individualiserad liksom den blivit med hemarbete, då vi inte längre är beroende av varandra i samma utsträckning.

I organisationssammanhang kan kriser förstöra möjligheterna att bygga upp och bevara långsiktiga och ömsesidiga relationer med viktiga publikker (Heath & Millar 2004). Kriser som sker inom en organisation har i regel två dimensioner: en med fokus på teknik/ledning och en som fokuserar på kommunikation (Berglez och Olausson 2009:222). I de flesta fall uppfattas en kris som en specifik händelse under en begränsad tid, vilken utgör ett direkt hot mot organisationen och som kräver en snabb reaktion för att man ska kunna kontrollera och begränsa skadan (ibid). Vanligen uppfattas organisationers hot som något externt t.ex. marknaden, naturkatastrofer, en produkts anseende eller relation till image (Berglez och Olausson 2009:223). Denna traditionella syn på kriser har medfört att många företag främst ägnat sig åt att sprida information kring krisen, i ett försök att friskriva sig ansvar/skyldighet, samt att producera strategier för att kunna upprätthålla imagen. Med andra ord blir krishanteringen en reaktiv handling från organisationens sida (Berglez och Olausson 2009:224). Här kan man argumentera för att hemarbete har utifrån ett arbetsmässigt perspektiv, varit ett sätt för SIJN-Consulting att hantera en kris. Hemarbete har möjliggjort att verksamheten kunnat fortsätta och arbetsuppgifterna har kunnat lösas hemifrån. Därmed har företagen även haft möjlighet att erbjuda hjälp till andra verksamheter och organisationer att hantera krisen. Som tidigare nämnts har Danmark använt sig mer av nedstängningar av samhället under pandemin, vilket har tvingat arbetsgivare i större utsträckning att möjliggöra för anställda att kunna jobba hemifrån. I Sverige har möjligheten att jobba hemifrån tidigt under pandemin varit ett alternativ som uppmuntras. En skillnad i de två ländernas coronastrategier påtalas i attityden till att jobba hemifrån hos intervjupersonerna:

Grunden til at vi sendte vores medarbejderne var fordi at vi blev kraftigt opfordret til at sende dem hjem af regeringen, og fordi forsamlingsloftet blev mindske så det ikke var muligt at kunne have alle medarbejdere på kontorerne på samme tid, alt dette blev jo gjort for at mindske spredningen - Anders SIJN-Consulting Denmark.

Möjligheten att jobba hemifrån har funnits på olika grunder, men vi har helst sett att man tar sig in till jobbet om möjligt. Detta mer för att hålla kvar känslan av det normala - men vi har ju många digitala möjligheter till att genomföra arbetet online också. - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Det moderna nätverkssamhället skapar förutsättningar att kunna jobba hemifrån då mobila enheter blir allt mer tillgängliga och omställningen behöver därmed inte bli så stor. Rainie & Wellman (2012) skriver om hur globaliseringen och digitaliseringen minskar kravet på att vara fysiskt på plats och möjliggör att både arbete och arbetsplatser blir allt mer mobila (Rainie & Wellman 2012:391-393). Detta skapar även möjlighet för ett företag att existera utan geografisk plats och kan bedriva sin verksamhet globalt (ibid). Alla arbetsplatser har inte möjlighet till att existera digitalt, något som blivit allt mer synligt under pandemin. Arbetsgrupper som klassas som samhällsnyttiga, t.ex. vårdpersonal, polis, räddningstjänst samt personal i dagligvaruhandel har inte haft samma möjlighet att isolera sig eller bedriva sina verksamheter digitalt. Utifrån det Beck (1992) säger om att kriser och dess hantering kan resultera i nya risker, är denna företeelse ännu en risk - den ojämna fördelningen av risker i samhället, vilket skapar olika förutsättningar för olika individer att hantera pandemin. De samhällsnyttiga grupperna riskerar alltså i högre risk för att bli smittade och även smitta andra, då de inte kan förflytta sitt arbete till hemmet vilket skapar ytterligare risker.

Även om inte allt arbete är möjligt att utföra mobilt, så har mobila enheter fått en stor roll på en arbetsplats. Internet har skapat möjlighet för individer att kommunicera med varandra samt dela information och databaser på distans (Rainie & Wellman 2012:399-405). I det moderna samhället har skiftet från en materiell ekonomi (atom work) gått över till en informationsekonomi (bit work) (Rainie & Wellman 2012:385). Rainie & Wellman (2012) definierar bit work likt ”kreativt arbete” och hänvisar till de som jobbar inom *“science and engineering, architecture and design, education and arts, music and and entertainment whose economics function is to create new ideas, new technology and/or new creative content”* (Rainie & Wellman 2010:385). Internet har underlättat arbete att bli enklare med informations- och kommunikationskanaler.

Vi ser absolut sociala medier och digitala hjälpmedel som ett sätt att under pandemin underlätta vår kommunikation med varandra - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Det är dessa digitala nätverk som gör det möjligt för oss att utföra arbetet från hemmet. Detta spelar under pandemin en avgörande roll som krishantering även globalt.

Från vårt huvudkontor har de rekommenderat att alla jobbar hemifrån i den mån det är möjligt. Detta har sett ut som jag tror på de flesta arbetsplatser. Möten hålls på Zoom, arbetet görs som vanligt och telefonsamtal tar man i hemmet bara. Vi har intranät där man kan kommunicera med varandra, men vissa gör det även på Messenger eller andra chattforum, det är väldigt individuellt - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Beck (1992) skriver bland annat att individer blir allt mer individualistiska i sitt förhållningssätt till sig själva, till andra individer och till sin omgivning (Beck 1992:103-126). I det offentliga rummet har fokuset flyttats från ett "vi" till ett "jag", och individer är idag därför mer flexibla och anpassningsbara till den utveckling som sker i ett risksamhälle (Beck 1992:103-126). Utifrån detta kan man argumentera för att hemarbete som krishantering är ännu ett sätt där det tydliggörs hur individen snabbt, med hjälp av de informations- och kommunikationstekniker som finns att tillgå idag, kan anpassa sig till den värld som krisen skapar - på egna villkor.

Vi som är anställda på SIJN-Consulting och inte rör oss mellan olika företag, jobbar mycket i grupper. Detta har blivit mer påtalat nu när man jobbar hemifrån. Grupperna blir liksom dem man kommunicerar med under dagarna [...] Men det går ju enkelt med Zoom och messenger och allt sådant - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Även i Danmark har Zoom och Teams varit till stor hjälp för att fortsatt kunna kommunicera med sina kollegor och hålla de anställda uppdaterade på vad som skall göras.

Vi har benyttet os af Zoom og Teams til at holde vores gruppemøder og holder vores medarbejdere opdateret ligesom vi ville til et "normalt" afdelingsmøde på kontoret, men medarbejderne har også været gode til selv at benytte sig af de her online møde muligheder til at hjælpe og opdatere hinanden løbende under et projekt - Anders SIJN-Consulting Danmark.

Utifrån hur SIJN-Consulting förklarar att de arbetat under pandemin kan de klassas som en nätverkande organisation, vilket blivit framtvingat av pandemin. En nätverkande organisation är flexibel, decentraliserad, team baserad och gränsöverskridande (Rainie & Wellman

2012:393). Nätverkande individer kommunicerar mer regelbundet, lättsamt och mer effektivt över en större geografisk yta med hjälp av media – internet, telefon, meddelande, bloggar videos och sociala medier. Tillsammans med detta är tillgången till arbetsinformation inte längre endast begränsat till företagets egen hårdvara, utan är nu tillgänglig via “the cloud” (Rainie & Wellman 2012:212-215).

Omställningen kom ju väldigt snabbt. Vi som arbetar var inte riktigt förberedda på vad som hände eller vad som skulle hända när vi fick beskedet på att man skulle jobba hemifrån. Men allt arbete finns ju på ens dator och digitala back-up så finns ju möjligheten att jobba hemifrån nu på samma sätt som om man är hemma och vabbar eller något. - Per, SIJN-Consulting Sverige.

SIJN-Consulting i Danmark behövde i större utsträckning ställa om från att vara en traditionell organisation till att bli en nätverksorganisation snabbt. Detta är ännu något som coronakrisen har tvingat fram. Att ändra från en traditionell organisation till en nätverksorganisation kräver en fundamental omställning (Rainie & Wellman 2012:421). En sådan omställning kräver normalt en längre tidsperiod (ibid), men i samband med coronapandemin kom beslutet om hemarbete i princip över en natt. Likt Beck (1992) talar om kriser, talar Berglez och Olausson (2009) om att en samhällskris i västvärlden innebär en avgörande eller kritisk vändpunkt, där följden blir en förändring av den sociala ordningen som ställer krav på att människor, organisationer och samhällen förändras (Berglez och Olausson 2009: 222). Detta skiljer sig från en organisationskris, men under pandemin har den globala samhällskrisen resulterat i organisationskriser. Berglez och Olausson (2009) förtydligar fem dimensioner av kriser för företag; 1) krisen är mycket synlig; 2) krisen kräver omedelbar uppmärksamhet; 3) krisen innehåller inslag av överraskningar; 4) krisen kräver någon form av handling; 5) krisen är utanför en organisations fullständiga kontroll (Berglez och Olausson 2009:223). Dessa faktorer har alla samspelat i den coronakris företaget har stått, och står inför och som resulterat i att företaget gått över till en nätverksorganisation som kan jobba på distans med hjälp av medieteknik. Även om en nätverksorganisation i regel är en mer flexibel organisationsform, kan en omställning av arbetet bli en utmaning. Utmaningen i detta, menar Per, har på den svenska sidan varit att koordinera konsulterna från huvudkontoret ihop med det företaget det jobbar med. I kontrast till detta menar Anders att situationen på danska sidan har varit att de inte hade något val när regeringen gick ut 13 mars 2020 med total lockdown och att alla nu skulle jobba hemifrån:

Vores medarbejdere har været dygtige og effektive i forhold til nu at skulle arbejde hjemmefra. og med de digitale muligheder som vi har til fortsat at kunne kommunikere så har overgangen fra kontorarbejde til hjemmearbejde gået godt uden de store udfordringer, de vidste at det var en nødvendighed under denne landsdækkende nedlukning.- Anders, SIJN-Consulting Danmark.

Ovanstående citat är ännu ett exempel på vad Beck (1992) menar när han genom sina teorier beskriver hur människor och samhälle utvecklar sig i takt med att risker uppstår. Under pandemin har medarbetare varit tvungna att vara effektiva och anpassningsbara för att kunna arbeta hemifrån. Detta kan även kopplas till Rainie och Wellmans (2012) nätverksteorier, där de påtalar att digitaliseringen och nätverk är det som möjliggör för oss att kunna arbeta hemifrån och därmed förenkla för företag att minska smittspridningen genom att skicka hem sina anställda. Återigen går det här att redogöra för att nätverk och digitalisering kan bidra till hanteringen av de risker som finns i det risksamhälle som Beck (1992) menar att vi lever i.

Att arbetet idag är allt mer mobilt skapar även många nya digitala innovationer för företag - speciellt under en kris där andra alternativ utesluts. Ett exempel på detta går att finna i SIJN-Consulting Danmarks inlägg om hur de nu även håller i webinar³ för att sprida information och på så sätt kunna kommunicera med deltagarna live:

Webinar om hjælpepakker med fokus på hoteller og restauranter - Kender du en hotelejer eller restauratør, der har brug for gode råd om hjælpepakkerne? Den 14 Januar invitere SIJN-Consulting til webinar med vores eksperter på området. De giver et overblik over reglerne og svarer på spørgsmål. (SIJN-Consulting Danmark , Facebook, 4 januari 2021).

Genom att hålla webinars och online-konferenser kan medarbetarna arbeta vidare med sina kunder och upprätthålla de tjänster som företaget erbjuder. Även om många möjligheter till kommunikation online har funnits att tillgå sedan tidigare, har coronapandemin påtvingat en större användning av dessa för att kunna behålla sina verksamheter aktiva.

I takt med att allt fler digitala nätverk tillkommit under pandemin, har kravet på användaren ökat att kunna navigera mellan dessa. För att kunna göra det måste individen bli

³ Ett seminarium eller en presentation som sker över internet som tillåter globalt eller nationellt utan krav på fysisk närvaro.
<https://www.dictionary.com/browse/webinar>

en *nätverkande individ* som kan manövrera användandet av de sociala nätverken. Nätverkssamhället har, med hjälp av kommunikations- och informationsverktyg, skapat förutsättningar för individen att kunna arbeta var de vill och när de vill, vilket skapar ökade möjligheter, men innebär även en ökad börda (Rainie & Wellman 2012: 242). Många anställda är uppkopplade även efter normal arbetstid, på helger och under sin semester.

Många som normalt använder informations- och kommunikationsverktyg i stor utsträckning i sitt arbete, upplever att deras liv och effektivitet har förbättrats (Rainie & Wellman 2012:429). Nätverkssamhället reducerar pendling, tillåter ett mer flexibelt arbetsschema och den anställde slipper bli avbrutna (ibid). Även om informations- och kommunikationsverktyg har underlättat en del aspekter i individens vardag under pandemin, medför även den ökade mängden av nya digitala nätverk ett flertal risker. Riskerna med hemarbete som krishantering i kontrast till de ökade digitala nätverken är bl.a att gränsen mellan privatliv och arbetsliv suddas ut. Rainie och Wellman beskriver hur de som arbetar hemma med hjälp av informations- och kommunikationsverktyg försöker skraddarsy fokuset, målet och hanteringen av arbetet mellan hemmiljö och arbetet. Det kan ofta uppstå utmaningar med att hålla gränsen mellan arbete och privatliv när båda dessa sfärer befinner sig inom hemmets ramar (Rainie & Wellman 2012:430). Desto mer tid en individ arbetar hemma, ju mer interagerar hen arbetssysslorna med sysslorna i hemmet. För att lyckas hantera det allt mer utvidgade nätverkssamhället och bli en nätverksindivid, menar Rainie & Wellman (2012) att man måste lära sig hur man navigerar i detta "nya" samhälle (Rainie & Wellman 2012:590).

I denna del av analysen kan vi konstatera att hemarbete som krishantering har varit en viktig möjlighet för företaget för att kunna fortsätta sin verksamhet. SIJN-Consultings konsulter har därför kunnat fortsätta att hjälpa företag med deras verksamheter och agera som en hjälpsam hand för dem som kan behöva råd om hur man på bästa sätt ska kunna ta sig igenom pandemin. Viktiga aspekter när företaget gått från en traditionell organisation till en nätverksorganisation har varit att de anställda varit anpassningsbara och att dagens teknologi möjliggjort hemarbete med hjälp av dess mobila enheter (Rainie & Wellman 2012:386mf). Att omställningen på företaget bemötts väl och att det skett relativt problemfritt, är tack vare de teknologiska möjligheterna såsom internet samt de sociala nätverk som Rainie och Wellman (2012) skriver om.

Utifrån intervjuerna kan man se hur möjligheten till hemarbete påverkades av de olika sätt de två länderna hanterat pandemin. Den danska nedstängningen och de krav som ställdes

på de privatägda företagen att skicka hem sina anställda, förutsatte möjligheten att arbeta hemifrån. Det tvingades alltså fram förutsättningar för de anställda att kunna arbeta hemifrån med bl.a. kommunikations- och informationsteknologier för att företagets verksamhet skulle kunna fortgå. Den svenska regeringen rekommenderade istället hemarbete för de företag som hade möjlighet, men något krav ställdes aldrig. Därför ställdes inte samma krav på företaget att genomgå en förändring från ett traditionellt företag till ett nätverksbaserat företag. Skillnaden mellan detta kan ses i intervjusvaren från de två intervjupersonerna, där man på den danska sidan kände sig mer tvingad att förflytta arbetet till hemmet, medan på den svenska sidan fortsatte de anställda i större utsträckning att infinna sig på arbetsplatsen istället för att arbeta hemifrån.

Kommunikation i isolering

En av de globala åtgärderna för att hantera pandemin har varit att utfärda nationella begränsningar för hur befolkningen kan röra sig. Detta har inneburit att begränsa rörelse på allmänna platser och att placera områden i karantän. Detta har varit mer synligt i Danmark än i Sverige då Danmark vid tre tillfällen har haft lockdowns där befolkningen ej ska lämna hemmet. Under våren 2020 stängdes hela Danmark ner och under hösten 2020 var det enbart särskilda kommuner som stängdes ner. Sveriges taktik har sett sig annorlunda då regeringen rekommenderat folk att leva så normalt som möjligt, men att ha rekommendationerna i åtanke hela tiden. På företagen har även kommunikationen förändrats under pandemin. Per menar att Sveriges coronastrategi har möjliggjort att individer i större utsträckning kunnat fortsätta att leva sina liv relativt normalt och att det egentligen mest har påverkat individerna under de perioder de uppmanats att arbeta hemifrån.

Då känner man ju en skillnad i att "tugget" inte finns med längre. Man träffar inte sin kollega vid kaffemaskinen och snackar lite skit, eller går ut och äter lunch ihop [...] Man pratar endast med de som man jobbar i direkt grupp med, eller de som man har ett inplanerat möte med.- Per, SIJN-Consulting Sverige.

Rainie och Wellman talar om *Trippelrevolutionen* som involverar sociala nätverk, internet och mobila enheter. *Trippelrevolutionen* har resulterat i att sociala konstruktioner mellan individer förändrats, från små sammansvetsade sociala nätverk till större, lösare sammansatta

digitala nätverk (Rainie & Wellman 2012:23). *Trippelrevolutionen* har även gjort det möjligt att bedriva sitt arbete hemifrån och på distans, med hjälp av det moderna nätverkssamhället och nätverksindividualiseringen. Att jobba hemifrån har varit en strategisk åtgärd företag och organisationer har vidtagit globalt för att minska smittan. Frågan kan vidare ställas hur en krishantering likt hemarbete medför andra, sekundära, risker under pandemin. Beck (1992) menar att en risk som hanterats, inte utesluter en annan risk att istället ta form (Beck 1992:19mf). Under coronapandemin har tendenser på sekundära risker till följd av isolering, varit ökad psykisk ohälsa eftersom isolering varit utmanande och svårt för många (Folkhälsoguiden, 2020). Från undersökningar i Kina och Kanada under SARS-epidemin visade en ökning av diagnoser med 25-30% hos de som varit isolerade under en längre period. De vanligaste diagnoserna var depression och PTSD (Folkhälsoguiden, 2020). Detta visar SIJN-Consulting Sverige i sitt inlägg från 26 december 2020, där de påtalar både de sociala och ekonomiska konsekvenser som uppstår av pandemin. De lutar sig mot det svenska corona-narrativet om att det är "individens ansvar" att hantera pandemin, men de belyser även de sekundära risker vi står inför när de direkta riskerna, såsom ökad smittspridning hanterats:

Låt oss alla ta vårt ansvar. Pandemin drabbar människor och medför stora sociala och ekonomiska konsekvenser för vårt samhälle. (SIJN-Consulting Sverige, Facebook 26 december)

I intervjuerna med både Anders och Per menar de att båda kontoren har försökt att arbeta med sociala kanaler och ökad kommunikation för att upprätthålla en känsla av normalitet. Detta för att i längden minska känslan av ensamhet och isolering. Att värna om medarbetaren ligger, som även nämnt i intervjuerna, högt upp på företagets prioriteringslista. Vikten av detta förmedlas även ut i deras sociala kanaler. I SIJN-Consulting Sveriges inlägg från 26 juni 2020 med tillhörande bild som lyder "Skydda er personal och planera personalbehov" skriver dom:

Coronakrisen drabbar folkhälsan och medför även omfattande sociala och ekonomiska konsekvenser för organisationer. Människors hälsa är naturligtvis allas främsta prioritering. Men ganska omgående uppstår personalfrågor som måste bemötas direkt. (SIJN-Consulting Sverige, Facebook 26 juni 2020).

Per berättar i intervjun att företagets ambition är att upprätthålla en hög kvalitet på det arbete de levererar till kunder - även om de anställda väljer att arbeta hemifrån. För att en anställd ska kunna göra ett bra jobb har företaget ett ansvar att se till att de anställda får en arbetsmiljö de kan trivas och prestera i och känner att de mår bra i. Detta gör företaget genom att hålla till exempel digitala afterwork eller digitala webinarer i större och mindre grupper där anställda kan mötas och prata med varandra om jobb eller annat.

Danmark låg i framkant med att jobba med digital kommunikation till sina arbetare, då de fram till vintern 2020 redan hade varit i två lockdowns och i december gick in i en tredje. Anders säger att det var nödvändigt att kommunikationen i företaget förändrades omgående:

Vi har uopfordret vores medarbejdere til at spørge ind til hinandens velbefindende, når/hvis de alligevel har kontakt i forbindelse med et arbejdsrelateret spørgsmål, for at sikre os at vores medarbejdere stadig har det godt og trives under denne anderledes tid.- Anders, SIJN-Consulting Danmark

Anders menar att i Danmark har företaget uppmuntrat sina anställda att ha kontakt med sina kollegor utöver det som handlar om arbetet. Detta för att hålla kvar känslan av den normalitet som försvann i samband med att alla skickades hem under nedstängningarna.

Når man arbejder hjemme så er der nogle sociale behov som ikke bliver opfyldt, og selvom vi selvfølgelig forventer at vores medarbejdere arbejder, både når de er på kontoret og derhjemme så værdsætter vi også et godt socialt miljø, og derfor har vi også opfordret vores medarbejdere til at tage kontakt til hinanden derhjemme for at sikre os at de trives.- Anders , SIJN-Consulting Danmark

Det Anders säger ovan härrör från ett inlägg från november 2020 taget från det danska företagets LinkedIn, där en kund talar om i en intervju hur han i större utsträckning skulle kunna använda de digitala kanalerna för att upprätthålla sin verksamhet. Detta inlägg kan ses som ett avspegling på den danska omläggningen av arbetet, men även som en inspiration och guide till hur andra verksamheter skulle kunna utveckla sina digitala kommunikationsmöjligheter - som t.ex. webinar eller digitala konferenser. Nedanstående är ett inlägg från SIJN-Consulting Danmark där de ger exempel på hur företag efter pandemin kan jobba med digitala kommunikationsmedel:

Hvordan griber man de digitale muligheder i en krisetid?

Manglende ordrer, få fysiske kundemøder og ingen rejseaktiviteter har været nogle af følgerne af COVID-19 for møbelvirksomheden Core One A/S. Det har fået ejerleder Peter Flaskager Laursen til at se mulighederne i en mere digital hverdag. - SIJN-Consulting, Danmark LinkedIn.

Vi har lært os selv at det kan faktisk godt lade sig gøre at skabe nye kunder og skabe ny salg til eksisterende kunder virtuelt. -Citat fra video fra SIJN-Consulting Danmark.

Ovanstående inlägg tyder också på att krishantering i form av hemarbete resulterar i en ny risk, där krisen har tvingat fram nya risker. Social isolering accentueras i en kris likt denna, vilket ger företaget ytterligare olika sätt att behöva reflektera över krishantering. Rainie & Wellman (2012) skriver om McPherson, Smith-Lovin och Bashears artikel *Social isolation in America* (2006) och att undersökningens resultat visade att allt fler individer kände sig mer isolerade i vardagen och spekulationerna kring de digitala nätverkens roll i detta, då de kunde ersätta ett vanligt face-to-face samtal (Rainie & Wellman 2012:256-259). Utifrån det Anders säger kan vi dock se att de anställda på SIJN-Consulting uppmuntras till att använda de sociala nätverken för att kommunicera annat än endast jobbrelaterade frågor, för att behålla känslan av normalitet. Vidare menar Anders att detta i många fall resulterat i att man pratar "mer" med de kollegor som man kanske inte pratat med tidigare. Det finns alltså tecken på att kommunikation på sociala nätverk under isolation blir ett sätt att kommunicera mer regelbundet och öppet samt med folk utanför den grupp man vanligtvis hade kommunicerat med. "The Social Network revolution", som är en del av *trippelrevolutionen* har gett människan möjlighet att nå ut i världen och förbi de små fysiska grupperna (Rainie & Wellman 2012:110). Detta har skapat en större mångfald i sociala relationer och de sociala nätverken har bidragit till att vi enklare kan förflytta oss mellan de sociala grupperna (Rainie & Wellman 2012:110). Problematiken som följer med detta är stressen för individen att inte känna sig fullständigt dedikerad till en grupp eller en plattform. Stressen som medföljer är en kluvenhet i att inte ha en fast utgångspunkt, och individen kan därmed ha svårt att förena de åtaganden som flera sociala sfärer och plattformar kräver (Rainie & Wellman 2012:274-278). Det är inte en teknikförskjutning, utan snarare en förändring i vårt förhållande till varandra och sättet vi kommunicerar på. Denna förändring i förhållandet till varandra kan även tillämpas på de sociala medierna och individens användning av sociala medier under pandemin. Eftersom anställda nu måste vänja sig vid ett nytt sätt att kommunicera och skapa

relationer till varandra, är det både en teknikförskjutning och en förändring av människors förhållande till varandra.

En förändring i kommunikationen gäller inte endast anställda på företaget, utan även de externa aktörer som företaget kommunicerar med. Ser man till antalet inlägg har SIJN-Consulting Sverige i högre grad använt sina sociala medier för att kommunicera med sina följare om de olika konsekvenser ett företag kan möta under en pandemi - därav skapas det en starkare relation mellan företaget och deras följare på dessa kanaler.

Vi har kontinuerligt under pandemin försökt få ut inlägg på våra sociala kanaler - dels för att skapa en spridning av innehållet, men även för att visa för våra externa intressenter att vi hänger med i svängarna. Vi tycker det är bättre med ett varierat och brett kommunikation- och informationsflöde än att vara sparsamma - Per, SIJN-Consulting Sverige.

Anders berättar nedan att de sociala medierna har fått allt större roll i företagskommunikation idag. De sociala kanalerna kan sprida information till större grupper, eller mindre framtagna målgrupper:

Det er en vigtig kanal på linje med andre af vores eksterne kommunikationskanaler. Over de sidste 5-7 år er det blevet vigtigere med sociale medier, fordi det er en effektiv måde at målrette kommunikation til vores primære målgrupper. - Anders, SIJN-Consulting Danmark.

Beck (1992) skriver om individualiseringsprocessen likt "the standard biography becomes a chosen biography" (Beck, 1997:96). Detta påstående hör ihop med den digitala eran av sociala medier och sedan de mobila enheternas intåg har de sociala nätverken mer än fördubblats och i större utsträckning utökat användarens val. Med ett större utbud kan användarna ta sig an en mer aktiv inställning till sociala medier (Rainie & Wellman 2012:30-32). Användaren kan utnyttja möjligheten att kommunicera med nästan vem som helst och när det passar användaren bäst, vilket gör att kommunikation är mer ett val än en nödvändighet (Rainie & Wellman 2012:105). Detta ser vi även i citatet nederst på sida 26 från SIJN-Consulting Danmarks LinkedIn, där de skriver ett inlägg om digitaliseringens möjligheter till kommunikation, även i arbetet, under pandemin. Inlägget handlar om hur individualisering och kommunikation under isolering kan te sig och där de talar med en företagsägare som tvingats tänka mer digitalt i sin kommunikation. Han har behövt

omstrukturera sin kommunikation med fabriken i Vietnamn och sina dagliga kundmöten i Danmark, då han på grund av pandemin inte har kunnat resa till sin fabrik eller ha fysiska kundmöten. Han berättar hur hans lösning på problemet har varit med att använda sig av digitala kommunikationstjänster. Inlägget kan fungera likt en guide till hur andra företag kan använda sig av liknande tjänster för att upprätthålla kontakten med både kunder och leverantörer. Även detta är ett exempel på hur människan utvecklas och anpassar sig i takt med risksamhället under en pågående kris, samt att risksamhället är beroende av att vi kommunicerar med varandra för att ta oss igenom krisen. Samtidigt visar det även hur teknologin har utvecklats i linje med risksamhället, då de digitala nätverken kan hjälpa oss att fortsätta kommunicera med varandra även under isolering och nedstängning av samhällen. Likt Rainie & Wellman (2012) talar om *nätverksindividualism*, kan vi nu själv välja var vi vill att kommunikationen ska ta plats, hur vi kommunicerar, när och med vem vi kommunicerar (Rainie & Wellman 2012:32-33). Detta är en central del för att som individ och företag kunna hantera krisen. Som ovan nämnts har de sociala medierna spelat en viktig roll som informations- och kommunikationsmöjlighet. Men, då möjligheterna ökar med de nya digitala nätverken kan även nya risker tillkomma. Dessa redogörs för vidare i delen nedan.

Information på sociala medier som krishantering

Sociala nätverk har framkommit som ett viktigt informationssökande beteende i diverse kvalitativa studier av en del yrkesmässiga eller demografiska grupper (Foster och Ford, 2003). En stor fördel med sociala medier är att de möjliggör en snabb informationsspridning av till exempel coronanyheter. Snabb spridning av information i förebyggande syfte har en stor potential i nätverkssamhället, men underskattas ofta av de som skapar innehåll själva (Rainie & Wellman 2012:435). Informationen om sjukdomen har distribuerats genom en mängd olika olika TV-kanaler, radioprogram, webbplatser, e-post och sociala medier. Mediernas funktion som riskförmedlare blir särskilt viktig för moderniseringsriskerna på grund av vår perceptuella blindhet för dessa faror (Berglez och Olausson 2009:251). Det skulle annars ta mycket lång tid att sprida kännedom om riskerna och stora befolkningsgrupper kanske inte skulle få del av viktig information.

Massmediernas roll diskuteras av Beck (1992), så tillvida att risker är föränderliga och socialt konstruerade och dessa konstruktioner definieras i massmedierna (Jarlbro 2010:54). I det som Beck (1992) kallar reflexiv modernitet, ges det bland annat uttryck för att medierna har fått en allt större roll och makt i samhället. Förr fick individer information från ländernas makthavare och regeringar och hur informationen formar synen på den kris vi står inför. Idag lyssnar individer i större utsträckning till organisationer och institutioner när de söker information om en specifik händelse (Beck 1992:183mf). I kontrast till detta menar Rainie & Wellman (2012) att individerna i ett modernt nätverkssamhälle vänder sig bort från institutioner och regeringar som informationskälla i första hand och istället söker information på egen hand med hjälp av internet (Rainie & Wellman 2012:492-494). Teorierna samspelar dock i de inlägg som finnes på SIJN-Consulting Danmarks sociala kanaler. Kontoret tar myndighetsinformation om t.ex. regeringens stödpaket, för att sedan förenkla denna och publicera den mest relevanta informationen på sina sociala kanaler. Individer som söker information om t.ex. stödpaketet kan därför enkelt hitta relevant och lättillgänglig sådan på företagets kanaler, istället för att gå direkt in på regeringens egen hemsida. Enligt Anders är det viktigt för företaget på den danska sidan att den information som publiceras har med coronakrisen att göra för att den ska vara relevant för deras kunder och partners:

Strategien har ændret sig på den måde, at vi stoppede med at dele content, der ikke havde nogen relevans i forhold til COVID-19 i foråret, fordi det var den eneste prioritet, som vores kunder og andre virksomheder havde fokus på. - Anders, SIJN-Consulting Danmark.

Ovan visar också på hur risker och nätverk samverkar eftersom företaget nu endast publicerar information om de risker som man kan mötas av i pandemin. I förhållande till några av de risker som finns i användningen av sociala medier, går det vidare att hävda att stor del av individualiseringsprocessen äger rum i sociala mediernas kontext, eftersom de sociala medierna och dess användning i högre grad anpassas utefter individens behov. Men man kan också tvärtom argumentera för att individens uppfattning kan påverkas av SIJN-Consultings inställning till hjälppaketet och hur individen kan/borde använda dem. Det är här individualism och subjektivitet tar sin form, då individer har individuella sätt att ta emot och förstå saker på. Detta resulterar ofta i att en individ använder sig av en eller flera specifika digitala platser där individen söker information (Beck 1992:193).

Företagets svenska kanaler har en annan strategi än vad kontoret i Danmark har. I Sverige används mer korta och koncentrerade inlägg som i regel ofta hänvisar till andra sidor med mer information. Danmark jobbar i sin tur med att få ut mer information direkt i sina digitala kanaler. Detta ser vi tidigare i temat *Olika länder, olika strategier*, där Danmark gjort ett liknande inlägg om experter som talar om ekonomiska konsekvenser under pandemin. Danmark har genomgående en tendens att introducera sina experter med bild, namn och utdrag från intervjun, medan i Sverige introducerar man dom som experter, för att sedan hänvisa till webbplatsen där informationen finns tillgänglig.

Hur hanterar man en kris strategiskt och vad är viktigast just nu? Covid-19-utbrottet har på kort sikt visat sig vara exceptionellt på många sätt och den pågående folkhälsokrisen är extrem, både vad gäller omfattning och osäkerhet kring dess utveckling. Situationen är ny och ligger långt bortom den erfarenhet som de flesta företagsledare har. (SIJN Consulting Sverige, 8 Mars, Facebook.)

Nu om något är det viktigt att förstå hur olika scenarier påverkar företaget. Ta del av SIJN-Consulting:s guide i hur du analyserar scenarier i en osäker tid. (SIJN Consulting Sverige, 30 Mars, Facebook.)

Inläggen handlar om hur man strategiskt ska hantera en kris som företagsledare, samt vilka scenarier ett företag kan stå inför under en kris likt coronapandemin. Informationen i båda inläggen är kort och koncis, men eftersom att inläggen hänvisar till andra sidor så är inläggen i sig själva informationslösa. Det finns inte mycket information för läsare att hämta från inlägget, mer än att pandemin sätter företagsledningarna i nya och svårhanterliga scenarier. Detta kan göra att informationen ses som allt mer svåråtkomlig än om den hade funnits kortfattat i inläggen. Spridningen av information är också en central del av risksamhället (Beck 1992:197). Grunden i detta ligger i det mänskliga behovet av att ha information när de befinner sig i en kris för att kunna stoppa, hantera eller bemöta krisen på ett sätt som känns logiskt för individen. Om informationen inte är tillräcklig, kan risker och vidare kriser uppstå som hade kunnat förhindras med rätt information tillgänglig.

Att använda sig av korta inlägg tillsammans med länkar till andra informationsplattformar, likt det som det svenska företaget har gjort, behöver nödvändigtvis inte vara en sämre taktik. Tidigare forskning tyder på att den stora mängden information kan uppfattas som förvirrande och leda till större oro och därför ännu mer överbelastning av information – men även disinformation (Rainie & Wellman 2012:495). På detta sätt kan

SIJN-Consulting Sverige ha mer kontroll över den information de distribuerar, då de inte skickar ut information på sina sociala kanaler som kan riskera att förvrängas. De hänvisar istället till en mer kontrollerad informationsplattform såsom deras hemsida eller dylikt. Detta menar även Rainie och Wellman (2012) när de talar om *networked information* och att information på sociala nätverk har fått nya egenskaper sedan informationen blev digitaliserad. Informationen består av *delar* som enkelt kan skapas, omskapas, förändras och bli felaktig (Rainie & Wellman 2012:490). Det svenska kontoret har alltså mer kontroll över den information de skickar ut och därmed minskar risken för desinformation. Rainie och Wellman (2012) berättar att, till skillnad från när en individs möte med en text endast var en linjär upplevelse, kan digital information direkt koppla ihop individen till relaterat material (ibid). Vidare menar författarna att informationen är "frisläppt" när den får en digital form och kan därefter formas fritt (Rainie & Wellman 2012:176-178).

Problematiken med att använda sociala medier som informationskälla ligger primärt i att kanalerna inte är tänkta för det syftet. Sociala medier möjliggör för vem som helst att säga vad som helst och att det kan få en nationell eller global spridning. Informationen som delas kanske inte är aktuell, inte har blivit granskad, är ogiltig, inkorrekt eller inte applicerbar på vår del av världen.

För att förmedla rätt information till rätt grupp, är det viktigt att företagen skriver information som endast berör det landet kontoren är belägna i. På så sätt uppstår det inte förvirringar länderna emellan. Sverige talar endast om information som berör Sverige och Danmark endast om information som rör Danmark. Det är troligt att två länder som ligger så nära varandra och är väldigt lika till både kultur och språk, kan ha ett intresse av att prata om vad som sker på andra sidan bron, men informationen på respektive företag är begränsad till nationellt omfång för att informationen skall vara relevant för läsaren. *Hur* man förmedlar informationen skiljer sig dock i de båda länderna. Som tidigare redogjort för i analysen går det att se hur Danmark lägger ut mer konkret information på sina sociala kanaler, medan Sverige oftast hänvisar till företagets hemsida eller andra "kontrollerade" informationskällor. På så sätt har SIJN-Consulting Sverige större kontroll över den information som sprids från deras sociala kanaler, medan SIJN-Consulting Danmark har en bredare och mer lättillgänglig informationsspridning på sina sociala medier.

Slutdiskussion

Empirisk slutsats

Analysens fyra teman har sitt ursprung i företeelser som företaget stött på under coronapandemin. Företaget har använt hemarbete som krishantering för att minska smittspridningen, fokuserat på att kommunicera mycket under isoleringen samt jobbat med ökat informationsflöde i sina sociala medier. Dessa fyra teman kan både vara risker och kriser, men även vara en hantering av risker och kriser.

I kapitlet *Olika länder, olika strategier* kan man tydligt se en skillnad mellan SIJN-Consulting Sverige och SIJN-Consulting Danmarks strategi. Båda strategierna har återspeglats i respektive länders hantering av coronakrisen och även användningen av sociala medier har återspeglats i ländernas strategier i kampen mot coronaviruset. Förutom att ländernas olika strategi återspeglas i vad Anders och Per säger, kan man också se att strategierna återspeglas i inläggen på LinkedIn och Facebook för SIJN-Consulting Sverige och SIJN-Consulting Danmark. Detta visar hur nätverk och sociala medier används i både Danmark och Sverige under coronakrisen.

Hemarbete som krishantering har varit en åtgärd för att stoppa smittspridningen och är det temat som mest präglats av pandemin. Nätverkssamhället har skapat möjligheter för oss att jobba på distans och därför har omställningen till hemarbete under pandemin inte upplevts som så påtaglig. Pandemin har framtvingat många företag att ställa om sin verksamhet till en nätverksbaserad sådan. Det kan resultera i sekundära risker som företaget måste uppmärksammas på, bl.a. psykisk ohälsa hos de anställda och att gränsen mellan privatliv och arbetsliv förskjuts.

Kommunikation i isolering är det tema som företaget till stor del använt för att hantera föregående tema. Nätverkssamhället har skapat förutsättningar för individer i samhället att enklare kunna kommunicera med varandra under isolering, vilket även SIJN-Consulting har sett fördelar i. När sociala restriktioner införs och länder stänger ner kan detta vara det enda sättet för många att kommunicera med familj, vänner eller med sin arbetsplats. Här ser vi de sociala mediernas viktiga roll i kommunikationen under pandemin, men det finns även risker. De risker som kan tillkomma med nätverksbaserad kommunikation

kan vara t.ex dålig internetuppkoppling, för mycket information, för lite information eller bristande kommunikation som kan leda till en känsla av isolering. Detta kan eventuellt resultera i ökad psykisk ohälsa hos de anställda, vilket måste tas i beaktan av företaget.

Temat om *information i sociala medier som krishantering* redogör för hur företaget använder sig i allt större utsträckning av sociala medier för att få ut information till användare. Att använda sociala medier som ett informationsverktyg är fruktsamt för informationsspridningen, då det är enklare att målgruppsanpassa sitt innehåll på medier man själv har kontroll över än att använda sig av massmedierna, men även för att allt fler individer idag använder sig av sociala medier som informationskälla. De sociala medierna har blivit en livskraftig kommunikationskanal för både stora och små företag.

Under analysens gång har vi tydligt kunnat se hur riskerna och hoten mot företaget under pandemin hänger samman med medierna. Digitaliseringen har under pandemin både blivit både en lösning och en vattendelare. Utan digitaliseringen av arbetet och mobila kommunikationstekniker hade exempelvis både ekonomin, individers hälsa och företagens verksamhet kunnat se väldigt annorlunda ut. Det har redogjorts för hur företagets danska kontor ändrat sin inställning till sociala medier under krisen, till att värna om varandra och kommunicera mer, vilket har blivit en stor del av organisationens sätt att hantera pandemin. Vi kan även se en skillnad i hur strategierna i de två länderna påverkar inställningen till kommunikationen i de sociala kanalerna. Då Danmarks coronastrategi har varit att använda sig av nedstängningar av olika delar av samhället och Sveriges coronastrategi har genomgående under året skapat möjligheter för att fortsätta att leva ganska normalt, ser vi ett annat informations- och kommunikationsbehov i Danmark än i Sverige. Utifrån Anders intervju samt de danska inläggen, kan vi notera att deras sociala kanaler lägger större fokus på hur man som företag överlever pandemin. Detta för att landets återkommande nedstängningar sätter företagare och individer i större behov av ekonomisk rådgivning/information än Sveriges företagare som fortsatt lever relativt normalt. Medielogiken gör att företagen blir mer angelägna om att värna, skydda och framhålla bilden av sig själva, för att på så sätt hantera sitt anseende under en kris. Sociala mediers inträde på den offentliga arenan har ytterligare skyndat på utvecklingen av företags digitalisering (Pallas & Strannegård 2010:16). Detta ser vi exempel på när företagen nu i större utsträckning använder sig av till exempel Zoom, Teams eller live-funktioner på Facebook och LinkedIn för att hålla möten och/eller konferenser.

En annan risk som kan uppstå med sociala medier som krishantering är omfånget av information som publiceras samt om den är användbar för mottagaren. När exempelvis SIJN-Consulting Sverige väljer att inte publicera mycket text i sina inlägg utan istället länkar vidare till externa källor, kan de förvisso försäkra sig om att informationen inte kan misstolkas i inläggen, men det förutsätter att läsaren använder sig av länken och att budskapet de försöker hänvisa till tas emot av läsaren. Ett sådant exempel visas nedan, där texten i inlägget agerar som förklaring, men för att få tillgång till informationen måste man klicka sig vidare till den externa hemsidan.

Myndigheternas rekommendationer för att minska smittspridningen kan gå hand i hand med företagens arbete mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Hur? Genom onlinemöten, digitala tjänster och en ökad förståelse för verksamhetens risker. Möt Joseфина Andersson, AML-expert på SIJN-Consulting som berättar mer!-SIJN-Consulting Sverige LinkedIn.

Genom att dela informationsinlägget till sitt nätverk har man valt ut information man själv finner relevant att sprida vidare för att upplysa andra. Denna process, förutsatt att informationen stämmer, genererar den ökade användningen av sociala medier som en informationskälla.

Analysen och dess resultat ger många svar, men lämnar även många frågor. Vi har kunnat redogöra för hur ett företag har använt sig av sina sociala medier under en omfattande kris. Frågorna som uppstår är; vad händer efter pandemin? Hur kommer samhället förbereda sig på kommande globala och omfattande kriser? Hur kommer samhället att se ut när pandemin är över? Kan nätverkssamhället komma att ha en större roll i samhället och företagsverksamheter framöver?

Teoretisk slutsats

Teorierna skiljer sig åt på många sätt. Reinie och Wellmans (2012) nätverksteorier handlar om hur kommunikationen förändras tillsammans med nätverksindividualismen och nya medieteknologier, medan Becks (1992) teorier om risksamhället teoretiserar de risker människan står inför i samhället samt hur människan skapar sina egna risker (Beck 1992: 19mf). De gemensamma nämnarna i teorierna är *det moderna samhället* och *individualism*.

Becks (1992) "nya modernitet" som vi teoretiskt sett lever i nu, är huvudsakligen ett risksamhälle. Detta går hand i hand med den nya individualiseringen som pågår i västvärlden, där individer gör sig allt mer fria från gamla strukturer som t.ex. socioekonomiska klasser. Individer blir även allt mer kapabla att vara reflexiva och i längden skapa egna förutsättningar för sig själv samt även kunna påverka det samhälle de lever i (Beck 1992:87mf). Beck (1992) menar att likt det feodala samhället som upplöstes när industrisamhället tog plats (Beck 1992:21-26), går vi nu allt mer bort från industrisamhället och låter ett annat samhälle ta plats: nätverkssamhället. Becks (1992) nya och reflexiva modernitet faller ganska naturligt i linje med det nätverkssamhälle Rainie & Wellman (2012) talar om. Rainie & Wellman (2012) skriver om samma företeelse, men benämner det i termer av bit-work och atom-work. Arbetet har skiftat från *atom work*, den materiella ekonomin som tog plats under industrisamhället, till *bit work* och informationsekonomi som vi ser i dagens moderna samhälle (Rainie & Wellman 2012:385-386). Beck (1992) menar vidare att individualiseringen i den nya moderniteten innebär att sociala relationer upprätthålls och förnyas av individen själv, istället för via institutioner som kyrkan eller hemmet. Detta ser vi i Rainie & Wellmans (2012) nätverksteorier, där de menar att nätverkssamhället och nätverksindividualism tar plats i kontexten av att användare av de digitala kanalerna själva styr över vilka nätverk de befinner sig i, den information de söker, samt den kommunikation som sker (Rainie & Wellman 2012).

Det vi sett i de olika teman under analysen är att riskerna hänger väldigt tätt samman. En hantering av en kris kan medföra nya typer av risker och i ett digitalt nätverkssamhälle kan många kriser både skapas av, men även hanteras med hjälp av sociala kanaler. Detta ser vi bland annat i temat *Hemarbete som krishantering* och i *Kommunikation i isolering*. Där ser vi hur de sociala medierna och digitala nätverken varit ett stöd för att kunna kommunicera med kollegor på företaget och på så sätt upprätthålla en känsla av normalitet i isoleringen. I inlägget "skydda er personal och planera personalbehov" som SIJN-Consulting Sverige skriver på sin Facebook, ser vi företagets ambition att via sina sociala kanaler agera på den risk som isolering kan medföra - en försämrad folkhälsa:

Coronakrisen drabbar folkhälsan och medför även omfattande sociala och ekonomiska konsekvenser för organisationer. Människors hälsa är naturligtvis allas främsta prioritering. Men ganska omgående uppstår personalfrågor som måste bemötas direkt. Inlägg från Facebook 26 juni 2020.

Vidare har de digitala nätverken möjliggjort distansarbete p.g.a att arbetet finns tillgängligt på våra mobila enheter oavsett plats. När vi talar om risker i dagens moderna samhälle måste vi väga in hur vi använder oss av nätverk, d.v.s om Becks (1992) teorier om risksamhället ska användas på ett meningsfullt sätt idag måste detta beaktas. Om vi ska tala om nätverk måste vi dessutom se på de många risker som medföljer utifrån Becks (1992) riskperspektiv.

En av Becks (1992) huvudsakliga poäng i teorierna om risksamhället är att människan hela tiden skapar nya risker i takt med att samhället utvecklas (Beck 1992:19mf). Därför är det intressant att diskutera de nya risker som framkommit under pandemin i förhållande till den ökade användningen av medieteknologi. I det andra temat i analysen *Hemarbete som Krishantering* kunde man se hur nya arbetsrelaterade risker uppstod. Dessa risker kan ta sig uttryck i teknologiska problem eller bristande kommunikation när majoriteten av kommunikationen sker online. Rainie & Wellman (2012) menar att den största utmaningen i en nätverksbaserad organisation är att rätt information kommuniceras ut till alla vid rätt tidpunkt (Rainie & Wellman 2012:381mf). Under den rådande pandemin kan man se att medierna spelar en central roll i informationsspridningen och den rådande nätverksindividualiseringen tenderar att medföra att information söks på källor som inte nödvändigtvis kommer från auktoriteter, regeringar eller institutioner.

Becks (1992) teorier om den reflexiva modernitet handlar inte bara om oförutsägbara risker, utan även om förutsägbara utvecklingar. En förutsägbar utveckling är den roll och det minskade förtroende som regeringen och staten har i samhället (Beck 1992:117). De sociala mediernas entré i "the age of risk" verkar kännetecknas av den konstant förändrade mediemarknaden. Digitaliseringen av sociala medier accelererar och förstärker existerande trender på marknaden, vilket visar att public-serviceföretag och i längden regering och stat som äger public-servicekanaler, förlorar sin position i det moderna nätverkssamhället. Vidare kan det även hävdas i teoriernas samspel att medierna har en stor makt i förhållande till informationsspridningen och kommunikationen mellan t.ex. företagen och dess kunder. Individer söker i högre grad igenom specifika företags sociala medier, om t.ex. danska statens hjälppaket, för att ta del av deras information, innan de går till statliga hemsidor. Becks (1992) antagelse om att regeringarnas makt minskar i samhället stämmer till viss del. SIJN-Consulting Danmark får idag sin information om hjälppaketet *från* regeringen - vilket innebär att den information som tillhandahålls från företaget har sitt ursprung från regeringen,

medan den nätverkande individen i första hand söker sin information från [här] SIJN-Consulting och inte hos den direkta källan. Detta överensstämmer med det Rainie & Wellman (2012) skriver om - att sociala nätverk har i vårt moderna samhälle blivit en pålitlig informationskälla.

Som nämnt i analysen menar Beck (1992) att under en kris tenderar befolkningen i större utsträckning att lyssna på det myndigheterna säger, varpå Reine och Wellman har en annan mening. Rainie och Wellman menar istället att informationssökningen idag allt mer tenderar att gå bort från de "massproducerade" kanalerna och de kanaler som är "statligt ägda". Information söks istället individuellt online - kanske från alternativa medier som sociala medier. Även dessa två infallsvinklar av de två teorierna kan isolerade vara till synes otillräckliga för att analysera det moderna samhället, men tillsammans blir de relevanta; Beck (1992) menar att människor har stort behov av experter för att kunna förstå sig på en kris (Beck 1992:57-58,72). Om de experter som tidigare representerat regeringen inte längre blir hörda i samma utsträckning p.g.a att befolkningens informationssökning mer och mer har flyttats från staten till sociala medier - måste nu även experterna och företagen flytta ut i mediebruset.

Att kombinera de två teorierna för att analysera det moderna samhället och pandemin har visat sig gynnsam. Becks risksamhälle (1992) och Rainie & Wellmans nätverkssamhälle (2012) skiljer sig åt på många sätt, men hänger även tätt ihop. I den empiriska slutsatsen talade vi om hur sociala nätverk både kan orsaka och hantera risker i samhället som vi sett under pandemin. I den teoretiska slutsatsen ser vi att två olika moderniteter, den reflexiva moderniteten och det moderna nätverkssamhället, samspelar. För att kunna tala om risker i en modern kontext har det moderna nätverkssamhället en stor roll i hur vi använder medieteknologier för att informera och kommunicera om dessa risker - men även hur man kan hantera riskerna med hjälp av ett nätverkssamhälle. Men för att kunna prata om ett risksamhälle måste vi förstå hur man kommunicerar och informerar i risksamhällets kontext och även hur risker kan uppstå i nätverkssamhället.

Referenslista

Litteratur:

Ahrne G & Svensson P. (red.) (2013). *Handbok i kvalitativa metoder*. uppl 1:3. Liber AB, Stockholm.

Beck, U. (1992) *Risk society: Towards a New Modernity*, SAGE Publications Ltd.

Berglez, P & Olausson, U. (2009), *Mediesamhället - centrala begrepp*. Studentlitteratur AB.

Heide, M & Johansson, C & Simonsson C. (2012) *Kommunikation i Organisationer*. Liber, Stockholm.

Jarlbro, G. (2010) *Hälsokommunikation*. Studentlitteratur AB, Lund.

Millar D P & Heath R L, (2004). *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*, Routledge.

Robson, G & Malgorzata, Z. (2014), *Digital Diversities: Social Media and Intercultural Experience*, Cambridge Scholars Publishing.

Pallas, J & Strannegård, L. (2010), *Företag & Medier*, Liber.

Rainie, L & Wellman, B. (2012) *Networked. The New Social Operating System*. Cambridge: The MIT Press.

Trier, H. (2018), *Angst og Engle. Den spanske syge i Danmark*, Gads Forlag.

Artiklar:

Basch, C et al. (2020) *Preventive Behaviors Conveyed on YouTube to Mitigate Transmission of COVID-19: Cross-Sectional Study*, Mailman school of Public Health, Columbia University, New York, NY, United States. [Hämtad: 04-12-2020].

Tillgänglig: <https://publichealth.jmir.org/2020/2/e18807/pdf>

Cottle, S (1998), *Ulrich Beck, 'Risk society' and the media: A catastrophic View?*, European Journal of Communication.

Falkheimer, J & Mats, H, (2008) *Kriskommunikation i ett globalt samhälle*, KBM:S Temaserie.

Flyvbjerg, B. (2006). *Five misunderstandings about case - study research*. Qualitative Inquiry, 12 (2), 219 – 245.

Foster, A.E. & Ford, N.J. (2003). *Serendipity and information seeking: an empirical study*. Journal of Documentation.

Karlsson, M, (2008), *Kriskommunikation i förändring*, Demokratiinstitutet.

Kemp, S, 2020, Digital 2020: 3.8 Billion people use Social Media, *We are social*. [Hämtad: 02-02-21]

Tillgänglig: [Digital 2020: 3.8 billion people use social media - We Are Social](#)

Nielsen, J (1997), *Social tryghed i de nordiske lande*, Nordisk socialstatistisk komité.

Tankovska, H, 2021, Facebook: number of monthly active users worldwide 2008-2020, *Statista*. [Hämtad: 2-02-21]

Tillgänglig: [Facebook MAU worldwide 2020 | Statista](#)

Åhlen, Johan. 2020. Stora risker för psykisk ohälsa under coronapandemin. *Folkhälsoguiden*. [Hämtad: 19-01-21]

Tillgänglig:

<https://www.folkhalsoguiden.se/nyheter/stora-risker-for-psykisk-ohalsa-under-coronakrisen/>

Hemsidor:

Folkhälsomyndigheten (2020). Om viruset och sjukdomen. [Hämtad: 02-08-2020]

Tillgänglig:

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/om-sjukdomen-och-smittspridning/om-viruset-och-sjukdomen/>

Bilagor:

Bilagor av intervju och inlägg finns att tillgå vid efterfrågan.