



**LUNDS**  
UNIVERSITET

# Fotbollsförbundet i kris

---

- En studie om fotbollssupportrars uppfattning av fotbollförbundets digitala kommunikation

Författare: Mackenzie Brown, Nadja Kongshøj, Moa Qvist  
Institutionen för Kommunikation och Medier, Lunds Universitet  
B- uppsats i Medie- och kommunikationsvetenskap  
MKVA22: HT- 2023  
Handledare: Martin Lundqvist  
Examinator: Fredrika Thelandersson

Abstract:

The essay aims to explore how the organization Swedish Football Association relates to the communication process, its members and the organization itself. The purpose was investigated through two different research methods, ethnographic observation as well as questionnaire survey. The results of the study demonstrated that there were gaps in the communication regarding the security experience and how it was expected to be decoded by the recipients. In conclusion, it can be questioned whether the communication between the organization and the supporters was deficient. Future research could focus on understanding both the sender's message as well as the recipient's interpretation in a two-way communication. This is something the study does not address.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte och forskningsfråga	5
1.3 Tidigare forskning	5
<b>2. Teorier</b>	<b>9</b>
2.1 Encoding/Decoding - Kodning/avkodning	9
2.2 Image repair - Minskad offensivitet	11
<b>3. Metod &amp; metoddiskussion</b>	<b>13</b>
3.1 Fallstudie	13
3.2 Etnografi	13
3.3 Positionalitet	14
3.4 Enkätundersökning	14
3.5 Urval	15
3.5.1 Urval enkätundersökning	15
3.6 Material	16
3.6.1 Fallet	16
3.6.2 Etnografisk observation	16
3.6.3 Enkät	17
<b>4. Resultat</b>	<b>17</b>
4.1 Resultat av enkätundersökning	18
4.2 Resultat av observation	19
<b>5. Diskussion</b>	<b>20</b>
<b>6. Sammanfattning och framtida forskning</b>	<b>25</b>
<b>7. Litteratur/Referenser</b>	<b>27</b>
7.1 Bilaga	29

# 1. Inledning

Terrorhotnivån höjdes den 18 augusti 2023 från en trea till en fyra på en femgradig skala. Nivån höjdes på grund av en sammanvägd bedömning av strategiska terrorhot mot Sverige, baserat på det aktuella läget och framtida möjliga terrorhot (Regeringskansliet, 2023). Den ökade hotbilden mot Sverige och svenskar kom att påvisas samma år, efter terrorattentatet den 16 oktober 2023 i Bryssel, där tre svenska fotbollssupportrar blev skjutna av en medlem från terrororganisationen IS (Nyberg, 2023). Staten bad svenskar att vara försiktiga om de skulle resa utomlands och uppmanades att undvika Sverige-kopplade ikoner som flaggor och landslagströjor, eftersom hotbilden mot svenskar var hög (Forsgren, 2023).

Konsekvensen av den ökade terrorhotnivån var att reglerna vid sociala arrangemang förändrades, exempelvis implementerades en regel som innebar förbud av väskor vid allmänna sammankomster (Polisen, 2023). Terrorhoten och terrordåden som vi ser en ökad utveckling av i det svenska samhället, men även i andra länder, gör att Sverige måste ta till ökad beredskap i oväntade situationer (MSB, 2023).

Ett e-postmeddelande från Svenska Fotbollsförbundet ([noreply@svenskfotboll.se](mailto:noreply@svenskfotboll.se)) med ämnesraden "Besöksinformation inför Sverige-Italien ikväll" (mottaget den 31 oktober 2023) skickades ut på grund av den rådande säkerhetsrisken efter Brysselattentatet. De informerade om säkerhetsläget som Sverige befann sig i. Mailet innehöll kort information som matchens åskådare kunde ta del av samt en försäkran, som beskrev fotbollförbundets erfarenhet kring att bedriva säkra evenemang. Det beskrevs även att ingen ny information, gällande säkerheten under evenemang, skulle ha införts av den svenska regeringen. Det fanns dessutom en uppmuntran till att leva som vanligt.

## 1.1 Problemformulering

Fallet i den aktuella studien kommer att beakta hur individer uppfattar ett mail i en utsatt situation. Mailet kommer att studeras utifrån Stuart Halls teori, kodning/avkodning. Detta mail kommer att implementeras som en grund för fotbollsmatchen mellan Sverige och Italiens damlandslag den 31/10 2023. Teorin kommer därefter att analysera hur det aktuella mejlet uppfattades utifrån kodning/avkodning. Studien vill försöka göra ett bidrag till

MKV-forskning med inriktning på kommunikationsuppfattning genom digitala medier. Detta med hjälp av att fokusera på fotbollsorganisationers kommunikation i ett samhälle som genomgår en kris, utifrån studiens syfte och frågeställning.

Fallet (mailet) som kommer att studeras är följande:

*Förra måndagens terrordåd i Bryssel i samband med Sveriges EM-kval mot Belgien har av förståeliga skäl väckt oro för att besöka våra evenemang. Svenska Fotbollförbundet bedriver sedan länge ett omfattande säkerhetsarbete i samband med våra landskamper och har stor erfarenhet av att genomföra säkra evenemang. Det finns ingen ny information sett till säkerhetsläget i Sverige som säger att vi inte ska genomföra evenemang, snarare finns det en uppmaning om att vi ska leva som vanligt. Vi ser framemot att se Eleda Stadion färgas gul och blå ikväll, så klä er gärna i landslagströjan, förutsatt att ni känner er bekväma med det.*

## 1.2 Syfte och forskningsfråga

Uppsatsens syfte är att undersöka hur svenska fotbollsorganisationer förhåller sig till den kommunikationsprocess som sker mellan dem och deras medlemmar, för att kunna upprätthålla en trygghet i krissituationer. Genom att studera ett fall där ett mail skickades ut från det Svenska Fotbollförbundet, i samband med att Italien och Sveriges damlandslag skulle mötas, ämnar uppsatsen att besvara syftet utifrån följande frågeställning: *Hur upplever fotbollssupporters det svenska fotbollförbundets kommunikation i en krissituation?*

## 1.3 Tidigare forskning

### **Kommunikationsstrategi**

I W. Timothy Coombs och Sherry J. Holladay's studie (2002), där den situationella kriskommunikationsteorin (SCCT) undersöks, kommer de fram till organisationers kommunikativa respons kan bidra till att både begränsa och reparera ett skadat rykte. Den situationella kriskommunikationsteorin (SCCT), innehåller variabler, antaganden och samband som organisationer bör beakta för att med hjälp av krishanteringstrategier skydda sitt rykte. Enligt den situationella kriskommunikationsteorin (SCCT) framställs ryktet av ett företag som omvärldens uppfattning av organisationen, vilket är en viktig resurs som hotas av

en kris. Teorin menar att ett kommunikativt strategiskt svar, där den kommunikationsansvarige bedömer krissituationer och väljer ut en krishanteringstrategi, är det lämpligaste sättet för att skydda organisationens rykte. Coombs & Holladay (2002) beskriver i sin studie att det finns fler bekymmer som en organisation bör hantera innan de försöker reparera sitt rykte. Den instruerande informationen till allmänheten, med en förklaring till hur de bör agera för att skydda sig under en allmän kris, är enligt Coombs & Holladays (2002) studie nödvändigt innan en ryktesreparering kan påbörjas.

Coombs & Holladay (2002) menar att den utsedda krishanteraren måste välja en lämplig krishanteringsstrategi, för att hantera den potentiella skadan som en kris kan orsaka på organisationens rykte. Det är skadan på organisationens rykte som blir betydande för hur krishanteringsstrategin kommer att behöva att tillfredsställa de utsatta offrena. Organisationer som hålls ansvariga för en kris förväntas göra mer för att hjälpa offret av krisen, det är därför viktigt att krishanteringsstrategin försöker att uppfylla allmänhetens förväntningar. Att organisationen visar ansvarstagande, genom att vilja hjälpa offrarna, kan det bidra till att mildra skadorna på organisationens rykte (Coombs & Holladay, 2002).

En metod som har visats vara effektiv i en studie om kriskommunikation för att kommunicera med en publik, är att acceptera allmänheten som en legitim och jämlik partner. Den kommunikativa metoden baseras på allmänhetens rätt att underrättas om de befintliga riskerna. Genom att organisationer informerar och utbildar allmänheten med vetenskapliga riskbedömningar kan publikens oro bejakas som legitim. Organisationer har konsekvent ett ansvar att dela ut information som allmänheten kan ta del av, och ifrågasätta. Med hjälp av det dialogiska förhållningssättet kan metoden göra allmänheten till en resurs för hanteringen vid risk och kriser (Seeger, 2006).

En annan effektiv kommunikativ metod är att lyssna på allmänhetens oro och förstå publiken, vilket fungerar som en förebyggande kommunikativ krishantering. För att organisationer ska kunna uppnå en dialog med publiken krävs att de tar hänsyn till allmänhetens oro, på grund av att allmänhetens uppfattning och oro om verkligheten blir det som organisationen förväntas att agera efter. Denna förståelsedrivna dialogen mellan organisationen och mottagaren bygger upp ett förtroende för organisationen som arrangerar ett evenemang.

Denna förtroendegivande relation är lättare att stärka innan en kris, men desto svårare att skapa efter en kris. Det är därför av väsentlighet att organisationer behandlar kommunikationen, genom att anpassa sitt budskap efter det behov som mottagarna har, och på så sätt se allmänheten som en partner (Seeger, 2006).

### **Mottagarens tillit**

Tillit förklaras vanligtvis av organisationsforskare som en individs vilja att lita på en annan part, vilket baserat på förväntningen att förtroendemannen kommer att utföra åtgärder som för den betrodda är viktiga. Denna sorts tillit bygger på relationen mellan individen och förtroendemannen, där individen medvetet agerar och reagerar i förhållande till förtroendemannens åtgärder utan att individen kan övervaka eller kontrollera den förtroendegivna (Mayer, 1995).

Människor litar i allmänhet på information som sänds ut från en pålitlig källa och som anses vara förenlig med redan känd fakta för mottagaren. Det människor klassar som en betrodd källa är någon som inte uppfattas besitta motiv för att ljuga och som har tillgång till pålitlig korrekt information. Individer och organisationer kan dock lita på trovärdig information, som senare kan bevisas vara felaktig. Utifrån denna information kan de göra sina val kring säkerhet i kriser, men som i efterhand kan visas vara felaktiga. Om de betrodda källorna skulle tillhandahålla bestridande information, som inte stämmer överens med kända fakta för individen och organisationen, kommer en omvärdering av tilliten mot källan eller den egna observationen genomföras (Logstaff & Yang, 2008).

Tillit i tidigare forskning har visat sig vara en viktig variabel vid effektiv kommunikationshantering i krissituationer, för kommunikationen mellan individer och organisationer. Planerare för olika system inom kommunikationen för staten, företag eller organisationer skickar ofta ut information om det utsatta läget för att informera de berörda individerna. Detta system anses vara en effektiv kommunikativ resurs för att mottagaren ska kunna ta del av informationen och sedan kunna hämta sig efter en kris. Detta system kan brista och därmed utföras utan resultat, vilket sker om mottagarna inte accepterar avsändaren eller meddelandets innehåll (Logstaff & Yang, 2008).

Logstaff & Yang (2008) visar i sin studie att förtroendet bakom den information som kommuniceras är viktig för att befolkningen ska kunna agera och återhämta sig efter en kris. Befolkningen anser att avsändarens information är pålitlig, eller att de har möjligheten att jämföra en mindre betrodd källa med andra informationskällor. Detta anses vara viktigt för att kunna verifiera informationen. Det är mer sannolikt att mottagaren kommer att lita på avsändaren om avsändaren litar på mottagaren av det kommunicerade meddelandet (Logstaff & Yang, 2008).

Uppsatsens specifika ämne, säkerhetskommunikation vid fotbollseveneman, är ett nytt ämne att studera inom medie- och kommunikationsfältet. Det finns därmed inte mycket tidigare forskning som inriktar sig på uppsatsens valda undersökningsämne. Det finns många studier inriktade på organisationers kriskommunikation gällande tillit (Logstaff & Yang, 2008), krishantering (Coombs & Holladay, 2002) och kriskommunikationsstrategier (Seeger, 2006). Det finns avsaknad av studier kring fotbollsevenemang och säkerhet, vilket specifikt gäller kriskommunikation inför och under fotbollsevenemang. Tidigare har det studerats, dock inte inom ämnet medie och kommunikation, om huliganism (Green, 2009) och våld under fotbollsmatcher. Denna uppsats vill därför bidra till studier om säkerhetskommunikation, med koppling till fotbollsevenemang, genom att fokusera på ett fall av fotbollsorganisationers kommunikation under en samhällskris. Detta görs utifrån studiens valda syfte och frågeställning.



## 2. Teorier

Utifrån ett teoretiskt ramverk från Stuart Hall (1980) har uppsatsens avsnitt om teori för avsikt att få en förståelse för hur organisationer hanterar kommunikationen mellan dem och deras medlemmar i krissituationer. Utifrån det valda fallet av ett mail har det teoretiska ramverket "encoding och decoding" som på svenska innebär kodning och avkodning, från kulturteoretikern och sociologen Stuart Hall (1980) valts ut. I analysen av fallet kommer även teorin Image repair, med inriktning på det kommunikativa tillvägagångssättet minskad offensivitet, att tillämpas.

### 2.1 Encoding/Decoding - Kodning/avkodning

Stuart Hall (1980) beskriver teorin kodning och avkodning, inom kommunikation, ur ett televisionärt sammanhang. Masskommunikationsforskning har konceptualiserat en kommunikationsprocess som beskrivs som en slinga eller cirkulationskrets. Halls (1980) kommunikationsprocess lägger fokus på sändare, meddelanden samt mottagare och analyserar sedan detta i kodning/avkodningsteorin. Hall (1980) fokuserar på hur meddelandet mellan sändare och avsändare uppfattas men även hur de olika delmomenten för en digital kommunikationsprocess ser ut. Hall (1980) lyfter fram hur kodning och avkodning utgör två nyckelprocesser i hur meddelanden och budskap som sänds ut av producenterna tas emot och tolkas av tittare. Denna process delas in i två faser där den första fasen beskrivs som kodning och den andra fasen beskrivs som avkodning (Hall, 1980).

Kodning beskrivs som den inledande processen där medieproducenter utformar och kodar det meddelande som sänds ut till publiken. Medieproducenterna väljer hur information ska utformas, hur den ska presenteras för dess publik, och vilka symboler som deras budskap ska innehålla. Hall (1980) beskriver hur publiken inte bara tar emot meddelanden utan att de också är en bidragande faktor då budskapet i kodningen förverkligas när publiken avkodar det. Budskapen som mottagarna avkodar kan ta sig uttryck inom flera aspekter såsom kognitiva, emotionella, ideologiska och beteendemässiga. Det ska uppmärksammas att avkodningen är en komplex blandning av känslor och tankar som påverkar reaktionen vi har det meddelande som når oss (Hall, 1980).

Hall (1980) menar att det finns tre hypotetiska processer för avkodning inom kommunikation på tv. Den första är den dominerande-hegemoniska läsningen, detta beskrivs som när mottagaren ovillkorligt accepterar budskapet i meddelandet utifrån den föredragna betydelsen som sändaren har kodat. Mottagaren ifrågasätter inte budskapet som förmedlas utan accepterar det och följer den konnoterade betydelsen som presenteras på tv-programmet. Som mottagare anammar man sändarens kodade budskap utan att ha några invändningar (Hall, 1980).

Den andra processen beskrivs som den förhandlande läsningen. Inom processen förstår majoriteten av publiken den hegemoniska betydelsen som framgår i tv-programmet, samtidigt som de har en mer begränsad uppfattning baserat på egna upplevelser. Parallellt som det sker en anpassning inom denna läsning finns det också en acceptans, där det finns utrymme för egen tolkning. Istället för att förkasta budskapet försöker läsaren att argumentera för, eller göra en egen tolkning som är individuellt anpassad (Hall, 1980).

Den tredje processen beskrivs som den oppositionella läsningen. Vid den oppositionella läsningen avkodar mottagarna meddelandet som sänds ut genom att kritisera de värderingar som representeras. Istället för att läsaren accepterar de olika hegemoniska definitionerna, som tolkas utifrån andra referensramar, kan värderingarna vara i konflikt med det meddelande som sänds ut. Samtidigt som det kodade meddelandet tas in av mottagaren så kommer det att kritiserars starkt och avvisas (Hall, 1980).

Hall (1980) beskriver hur det kan finnas brister inom teorin, vilket kan leda till missförstånd eller förvrängning av ett meddelande. Detta kan bero på de strukturella skillnaderna som finns mellan medieproducenter och publik. På grund av bristen på likhet mellan de olika parterna i deras kommunikation så kan förvrängning och missförstånd uppstå. När medieproducenter upplever att deras budskap inte har nått fram till publiken så är det vanligt att de korrigerar kommunikationen för att den ska bli mer effektiv (Hall, 1980).

Motiveringen till att använda det teoretiska ramverket, tillsammans med den fallstudie som ska undersökas, är att kunna få svar på intentionerna i kommunikationen från sändaren och uppfattningen av mottagaren.

## 2.2 Image repair - Minskad offensivitet

Teorin Image repair handlar om de olika kommunikativa tillvägagångsstrategier som företag använder sig av vid stötande anklagelser, för att kunna reparera företagsbilden och hantera krissituationer. Inom teorin finns det fem strategier, vilket innehåller olika varianter som företag kan använda sig av vid anklagelser. De beskrivs som: *förnekelse*, *undandragande av ansvar*, *minskad offensivitet*, *korrigeringsåtgärder* och *förödmjukelse* (Benoit, 1997).

Strategin *minskad offensivitet* kan användas av företag när de försöker minska det upplevda kränkandet från en felaktig handling. Strategin har sex olika varianter. Den första handlar om att företag kan försöka förstärka de tidigare positiva känslor som mottagarna har, genom att stärka eller stödja tidigare positiva handlingar och egenskaper. Företaget kan på så sätt försöka att kompensera för de felaktiga handlingarna som bidragit till ett negativt rykte (Benoit, 1997).

Det andra sättet som företag kan använda för att hantera en krissituation, är att minska de negativa känslor som identifieras med företagets felaktiga handlingar. Företaget kan bland annat försöka att tona ned den omfattning som den felaktiga handlingen har orsakat, för att reducera det synbara problemet för de upprörda mottagarna (Benoit, 1997). Det tredje sättet innebär att använda sig av differentiering, där företagen försöker att särskilja sin handling mot värre liknande handlingar, detta görs för att få den felaktiga handlingen att upplevas som mindre stötande. Vidare kan företag försöka att positionera sin stötande handling i en mer fördelaktig kontext, till exempel genom att försvara handlingen med att det ledde till något bättre, vilket är den fjärde typen av minskad offensivitet (Benoit, 1997).

Den femte strategin beskriver hur det anklagade företaget kan bestämma sig för att attackera motparten som kritiserat företaget, vilket kan minska skadan av företagsbilden från kritiken. Slutligen kan företag utträta kompensation för den kränkande handlingen, med förhoppningen om att den utsatta ska acceptera kompensationen, vilket därmed kan resultera till återuppbyggande av företagsbilden (Benoit, 1997).

Valet att använda teorin Image repair, men inriktning på det kommunikativa redskapet minskad offensivitet, har gjorts för att kunna diskutera kommunikationen från sändaren. På

detta sätt vill vi försöka få en förståelse för om det har vidtagits användning av teorin i maillets kommunikation och om detta kan speglas i vad mottagaren har uppfattat i sin decoding.

## 3. Metod & metoddiskussion

### 3.1 Fallstudie

Den grundläggande metoden som uppsatsen baseras på är fallstudier. Denna typ av studier inriktar sig på att studera specifika händelser, organisationer och texter. (Ekström, 2010). Uppsatsen utgår ifrån ett specifikt fall, i form av ett mail som skickades ut till besökarna av Svenska Fotbollsförbundet inför matchen på Eleda Stadion 31/10 2023. Valet av att undersöka ett enskilt fall, istället för ett flertal, gjordes för att få en djupare förståelse av den insamlade datan.

### 3.2 Etnografi

För att få en uppfattning om säkerhetsläget på Eleda Stadion genomfördes en observation på anläggningen. Genom den etnografiska observationen kan man studera de handlingsmönster som finns, samt se hur säkerheten hanteras på plats (Ekström, 2010). Observationen genomfördes av en av oss skribenter under matchen mellan Sverige och Italien den 31:a oktober i Malmö. Observationens mål var dels att se hur deras säkerhetskommunikation tog sig uttryck på plats, samt att se om det fanns brister i deras arbete. Kort efter observationen fördes anteckningar för att inte missa viktiga detaljer gällande känslor och intryck av upplevelsen. Denna observation ska även användas som en komplettering till vårt andra empiriska material, vilket är en enkätundersökning.

Valet av att använda etnografisk observation som metod vid insamling av empiriskt material gjordes för att studera sociala handlingar, utan att behöva förlita sig på den information som skickats ut i mailet. Detta kan genomföras genom att den etnografiska metoden bygger på den deltagandes observation, där observatören själv kan studera och få en egen uppfattning (Ekström, 2010).

Fördelen med att använda etnografi som metod i undersökningen är att kunna studera sociala och kommunikativa handlingar utifrån det kontextuella sammanhanget i en naturlig situation. Etnografi skiljer sig därmed från andra forskningsmetoder, eftersom observatören till skillnad från forskare, inte påverkar de handlingar som är utsedda att studera. Med grund i att observatören på plats inte försöker att påverka miljön och anpassar sig till den kontextuella

situationen (Ekström, 2010), kan observationen komma fram till ett mer autentiskt svar utan att isolera andra påverkande faktorer (Bryman, 2016). Etnografisk observation är därför mycket användbart för att kunna studera det valda fallet utifrån det teoretiska ramverket: kodning och avkodning, där avkodning skulle kunna jämföras med ett verkligt sammanhang.

Utmaningen med att använda etnografisk observation är att observationer och tolkningar av verkligheten styrs av observatörens egna förståelse av situationen. De föreställningar av verkligheten, som observatören besitter, kan komma till att begränsa verklighetsbilden (Ekström, 2010). Det är därför väsentligt att uppsatsens etnografiska metod och materialinsamling kombineras med andra former av empirisk data, som i den aktuella studien kommer att vara enkätundersökning.

### 3.3 Positionalitet

Icke deltagande under en observation beskrivs av Bryman (2016) som en situation där observatören iakttar men inte deltar i det som äger rum i miljön hen studerar. Situationen kan ses som en strukturerad observation. Denna form av observation kan räknas som det icke-deltagande slaget eftersom man befinner sig i den miljön man studerar men att man undantagsvis deltar i det sociala händelseförloppet (Bryman, 2016). Observatörens roll sågs som passiv, eftersom hon inte påverkade det som hände runtomkring. Observatören har en hög närvaro vid matcherna på Eleda Stadion, speciellt på Malmö FFs matcher som vanligtvis kan vara oförutsägbara och oftast behöver förstärkning vad gäller säkerhet. Observatören har därmed stor förståelse för hur säkerhetsarbetet vanligtvis ser ut och därmed kan hon iaktta avvikande typer av beteenden hos både de anställda samt fotbollssupporters som andra inte hade kunnat.

### 3.4 Enkätundersökning

Fördelen med enkäter som forskningsmetod är att det går snabbt att administrera och kan distribueras i stora mängder. Det är viktigt att komma ihåg att enkäter inte besvaras omedelbart utan att det kan ta flera veckor innan enkäterna kommer tillbaka till forskaren samt att man vanligtvis behöver skicka ut påminnelser till de respondenter som inte har besvarat enkäten (Bryman, 2016).

Det enkätformulär, som respondenterna har angett sina svar i, är skapat i google docs. Ett problem som kan uppstå med undersökningsmetoden är hur respondenterna tolkar fraserna i enkäten. Detta kan variera beroende på hur respondenterna tolkar viktiga ord och begrepp i frågan och kan därför leda till att felaktiga svar anges, eftersom frågan inte uppfattades korrekt som forskaren avsåg att respondenten skulle tolka frågan (Bryman, 2016). Ytterligare en nackdel med enkätundersökning på internet är att den kan tendera till att ha obligatoriska frågor, vilket kan leda till att respondenten inte vill besvara enkäten och detta kan i sin tur leda till onödiga bortfall (Bryman, 2016).

## 3.5 Urval

### 3.5.1 Urval enkätundersökning

Det urval som har tillämpats vid insamlingen av enkätsvar är en kombination av ett bekvämlighetsurval och ett icke-slumpmässigt urval. Valet att använda ett bekvämlighetsurval gjordes på grund av det avgränsade antalet som kan svara på enkäten, eftersom att respondenterna måste vara mottagare av mailet i det specifika fallet. Fördelen med detta urval är att det passar bra för ett mindre forskningsprojekt, där man ofta har ett begränsat tidsspann och en begränsad kostnad och väljer det som är enkelt, snabbt och billigt för en undersökningsmetod.

Valet att använda ett icke-slumpmässigt urval berodde på var vi valde att skicka ut vår enkät. Vi skickade ut enkätundersökningen i Facebookgruppen "Soft Hooligans". *Soft Hooligans* är en privat grupp på Facebook där individer med ett intresse för Svenska damlandslaget kan interagera och kommunicera med varandra. Det som knyter ihop gruppens gemenskap är det gemensamma intresset för Svenska damlandslaget. Studien är inte ämnad att undersöka hur specifika grupper av fotbollssupporters upplever Svenska fotbollförbundets kommunikation och är därmed inte fokus för urvalet. Denna aspekt kommer studien inte att ta hänsyn till och det beror delvis på studiens omfattning och att studien tillämpar ett bekvämlighetsurval. Innan enkäten skickades ut formulerades relevanta frågor samt en kortare text längst upp i frågeformuläret om vad det var för studie, vad den ämnade att undersöka och hur den insamlade informationen kommer att användas, och skyddas för respondenternas säkerhet.

Frågorna som formulerades utgick från studiens frågeställning. Frågorna behandlar supportrarnas tankar och känslor kring mailet, säkerhetsupplevelsen på matchen samt om de valde att gå efter mailet. Frågorna utformades medvetet på ett sätt så att respondenterna i så stor mån som möjligt kunde beskriva sina tankar, känslor och upplevelser kring mailet och upplevelsen på plats. Detta gjordes eftersom att frågeställningen i studien vill försöka besvara hur supportrarna upplever kommunikationen från Svenska fotbollsförbundet.

Frågeformuläret publicerades i gruppen *Soft Hooligans*, som i skrivande stund har 4400 medlemmar. Frågeformuläret skickades även ut till några bekanta som vi visste hade befunnit sig på fotbollsmatchen. Enkäten blev synlig för ungefär 4400 medlemmar i Facebookgruppen *Soft Hooligans* (förutsatt att alla såg inlägget) och av dem fick vi in totalt 11 enkätsvar.

## 3.6 Material

### 3.6.1 Fallet

Mail från Svenska fotbollsförbundet som skickades ut inför matchen mellan Sverige och Italiens damlandslag den 31/10-2023:

Förra måndagens terroråd i Bryssel i samband med Sveriges EM-kval mot Belgien har av förståeliga skäl väckt oro för att besöka våra evenemang. Svenska Fotbolls förbundet bedriver sedan länge ett omfattande säkerhetsarbete i samband med våra landskamper och har stor erfarenhet av att genomföra säkra evenemang. Det finns ingen ny information sett till säkerhetsläget i Sverige som säger att vi inte ska genomföra evenemang, snarare finns det en uppmaning om att vi ska leva som vanligt. Vi ser framemot att se Eleda Stadion färgas gul och blå ikväll, så klä er gärna i landslagströjan, förutsatt att ni känner er bekväma med det.

### 3.6.2 Etnografisk observation

Vid ingången till Eleda Stadion genomfördes ingen kontroll av väskor eller jackor. Flera av de personer som blev stoppade för kontroll var män i medelåldern med utländsk utseende, vilket visade på en tydlig könsskillnad samt en fråga om etnicitet. Säkerhetskontrollen kan ha grundat sig i stereotyper eller fördomar från säkerhetspersonalens håll. Detta tog sig uttryck när de noggrant genomförde en säkerhetskontroll, ett tydligt exempel på detta var när en av skribenternas pappor fick genomgå en mer noggrann säkerhetskontroll än vad de andra fick göra. Vidare fick man uppfattningen av att säkerhetsarbetet var bristfällande på det sätt att det



utfördes av volontärer samt att det fanns en avsaknad av poliser på plats innan, och under matchen för att skapa en tryggare miljö.

### 3.6.3 Enkät

Materialinsamlingen av empiriskt decodingmaterial bestod av 11 kvalitativa enkätsvar från åskådare och mottagare av mailet i fallet. Respondenterna fick anonymt svara på åtta frågor, kopplade till deras personliga tolkningar av mailet, gällande kommunikationen om säkerhet och om hur det påverkade deras beslut. Enkätfrågorna var konstruerade till att inte verka ledande, genom att ställa öppna frågor utan ett tydligt rätt eller fel svar, samt att de inte kunde besvaras med ett ja eller nej. Enkätfrågor kan ses i bilaga 7.

## 4. Resultat

Mailet visar på hur fotbollsförbundet bekräftar problemet, vilket är en viktig del av Image repair, samt hur de använder sig av kommunikationsstrategier för att hantera sitt rykte som organisation. De tillämpar detta genom att försöka bygga upp en god bild, då Brysseldådet kan ha orsakat rädsla för att gå på fotbollsevenemang och därmed indirekt skadat företagsbilden, med hjälp av att poängtera ut goda egenskaper och positiva åtgärder.

### 4.1 Resultat av enkätundersökning

Resultatet som framkommer från enkätundersökningen visar på hur fotbollförbundets kommunikation, via det utskickade mailet, bidrog till supportrarnas höga förväntningar om säkerheten på plats.

Fråga 1 behandlar de förväntningarna supportrarna hade innan matchen, baserat på vad som hade kommunicerats i det utskickade mailet gällande säkerheten. Svaren visade att samtliga respondenter hade bildat mycket höga förväntningar på maillets innehåll gällande säkerheten inför matchen. Fåtal respondenter beskriver att de förväntades att bli genomsökta via kroppsvisitation och att deras väskor skulle bli kontrollerade. Två respondenter svarade konkret att de förväntade sig poliskontroller, polisiär närvaro och polishelikopter över Malmö som en förstärkt säkerhetsåtgärd.

Fråga 2 som behandlar respondentens uppfattning av själva mailet som skickades ut, visar att fyra av respondenterna hade tänkt gå oavsett om de hade fått mailet eller inte. Ett utstickande svar från fråga 2 var en respondent som beskrev att hen ändrade sin uppfattning från att inte gå dit, till att gå dit på grund av det som stod i mailet.

Fråga 3 som undersöker hur mailet hade kunnat omformuleras om respondenten inte valde att gå, konstaterar att samtliga respondenter valde att gå på matchen oavsett vad. Ett av samtliga svar beskrev att hen gärna hade sett att arrangörerna skulle ha beskrivit mer ingående om hur de skulle säkerställa för besökarna att inte behöva känna oro.

Fråga 4 som tillfrågar hur supportrarna kände efter att de hade fått mailet, visar på ett resultat att de flesta kände sig mer trygga med att gå efter att ha fått mailet. Ett svar som var utstickande var en respondent som beskrev att hen kände en större otrygghet efter att ha fått mailet. Respondenten beskrev hur mailet ökade medvetenheten om potentiella hot.

Fråga 5 ämnar att ta reda på om det kommunicerade innehållet i mailet påverkade respondenternas tankar och känslor gällande säkerheten på matchen och om så på vilket sätt. Frågan resulterade i väldigt blandade svar från respondenterna. Fem respondenter beskrev att det påverkade deras tankar genom att de var mer uppmärksamma, en respondent beskrev att dennes känsla var en säker känsla på grund av mailet.

Fråga 6 “Hur upplevde du säkerheten väl på plats” visade att samtliga respondenter upplevde säkerheten som dålig, bristfällig och att säkerheten inte levde upp till det som stod i mailet.

Fråga 7 “Levde säkerheten upp till dina förväntningar? Varför/varför inte?” konstaterar att alla respondenter förutom en, inte tyckte att säkerheten levde upp till förväntningarna. Det utstickande svaret från en respondent var att säkerheten levde upp till förväntningarna och hen beskrev att “det var lika överdrivet som vanligt”.

Fråga 8 “Har du någon allmän kritik angående säkerhetsupplevelsen?” resulterade i att nio respondenter inte tyckte att Svenska Fotbollsförbundet höll vad det lovade angående säkerheten. Respondenterna beskrev det som att det “kändes märkligt” och “inte var nödvändigt” att skicka ut ett mail om att vidta säkerhetsåtgärder om man ändå inte skulle göra det i praktiken. Samtliga respondenter på fråga 8 hade negativ kritik angående säkerhetsupplevelsen på matchen den 31/10.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att majoriteten av respondenterna inte var nöjda med säkerheten på plats och kände sig upprörda över att Svenska Fotbollsförbundet inte håller vad de lovar sina supporters, utifrån vad de kommunicerade i mailet som de skickade ut.

## 4.2 Resultat av observation

Resultat av den etnografiska observationen, med grund i det kommunicerade innehållet i Svenska fotbollförbundets mail om säkerheten, beskriver säkerhetsåtgärder innan och under matchen på Eleda stadium i Malmö. Det observerades brister i de säkerhetsåtgärder som förväntades. Det uppmärksammades även att säkerhetskontrollerna på Eleda Stadium inte var konsekventa och olika individer kontrollerades på olika sätt, detta tog sig uttryck genom att det fanns en brist på kontroll av jackor och väskor vid ingången till stadion. Det observerades även att det fanns en selektivitet kring vilka som blev säkerhetskontrollerade. Andelen av medelålders män med utländsk bakgrund som blev säkerhetskontrollerade var betydligt högre än andra samhällsgrupper. Vidare observerades en polisiär frånvaro på plats innan och under matchen. De säkerhetskontroller som utfördes hanterades av volontärer. Det noterades även en allmän oro kring säkerheten bland alla åskådare. Sammanfattningsvis gav observationen insikter om att det fanns brister gällande säkerhetsarbetet, vilket gav uttryck i de förväntningar som individen hade. Observationen uppmärksammade behovet av en ökad trygghet vid event som denna match på ett tydligare sätt än vad som framgick i mailet.

## 5. Diskussion

Utifrån frågeställningen “*Hur upplever fotbollssupporters det Svenska fotbollförbundets kommunikation i en krissituation*” har uppsatsen haft till avsikt att besvara syftet, kopplat till fotbollsorganisationers kommunikationsprocesser under krissituationer. Detta genom att studera empiriskt material, i form av enkät och etnografisk observation, kopplat till ett specifikt fall av kommunikation. Uppsatsens resultat kommer att granskas utifrån en tematisk analys vilket går ut på att försöka identifiera olika mönster eller teman i den insamlade datan.

Den insamlade empirin utformar tre underkategorier, som formar tre olika teman.

Inledningsvis tas kommunikativ respons upp, som ett av de första teman, där man djupdyker i sändarens material gällande ställningstagande till situationen. Vidare tittar vi närmare på det andra temat: förväntan och upplevd säkerhet, där mottagarens tolkning står i centrum.

Avslutningsvis lägger vi fokus på det sista temat, vilket är beslutsfattandet kring mailet.

### **Kommunikativ respons**

Genom tillämpning av teorin Image repair: minskad offensivitet kan man betrakta hur företag med hjälp av olika kommunikativa tillvägagångsstrategier, försöker att reducera kränkande upplevelser av felaktiga handlingar. Detta för att kunna reparera företagsbilden och hantera krissituationer som uppstår (Benoit, 1997). Kommunikationen mellan fotbollsförbundet och fotbollssupportrar har bland annat tillämpat strategier för att formulera sitt budskap. Som krishanterare bör man välja en lämplig krishanteringsstrategi för att hantera de potentiella skadorna som en kris kan ha orsakat ett organisation och dess rykte. Beroende på skadan på organisationens rykte används en viss typ av krishanteringsstrategi för att tillfredsställa de utsatta offrena. Organisationen förväntas göra mycket för att hjälpa offren av krisen och därför är det viktigt att det används krishanteringsstrategier för uppfylla allmänhetens förväntningar. Genom ansvarstagande samt viljan att hjälpa de offer i den uppstådda krissituationen, mildrar organisationen sitt rykte (Coombs & Holladay, 2002).

Fotbollförbundets mail låg till grund för att uppfylla dessa förväntningar, med grund i den indirekta krisen som Brysseldådet hade skapat för dem. Respondenternas uppfattning var att fotbollsförbundet försökte vända sin kommunikation till det positiva för egen vinning.

Respondenterna hade samtidigt delade åsikter kring vad som hade kommunicerats, gällande det Svenska fotbollförbundets ansvarstagande och inställning till säkerheten.

*“Säkerheten var **ingen säkerhet.**” Det kändes som att man inte tog det på allvar utan bara skriva att man skulle ha säkerhetskontroll för att man skulle **locka dit supporters** ändå.”*  
(Respondent 11)

*“Det kändes som mailet skulle göra att man såg **mer positivt och glatt** på matchen och inte tänka på det negativa som hände i Bryssel.”* (Respondent 12)

*“Kändes tryggt att **arenan tog ansvar** och säkerställde för sin publik att det skulle vara **tryggt** att gå med säkerhetskontroll.”* (Respondent 3)

Upplevelsen av användningen av Image repair (minskad offensivitet) visas i svaren från respondenterna, som uttrycker att mailet bidrog till en positiv och upplyftande känsla för hur arrangörerna skulle hantera säkerheten. Detta var dock något som sedan inte samverkade med verkligheten, vilket bidrog till upplevelsen av att arrangörer använt sig av Image repair för att locka åskådare. Med hjälp av tidigare forskning kan den kommunikativa metoden *att acceptera allmänheten som en legitim och jämlik partner* (Seeger 2006) ses ha tillämpats i samband med användningen av Image repair. Detta kan beskrivas genom att en av respondenterna uttrycker att mailet har bidragit till att sin oron bejakades som legitim av arrangörerna. Samtidigt som den kommunikativa metoden inte används för att bjuda in till dialog, vilket beskrivs när en av respondenterna svarar att informationen användes för att locka oroade åskådare till matchen.

### **Förväntad och upplevd säkerhet**

Efter insamlade enkätsvar och den deltagande observationen kunde vi få fram ett distinkt och återkommande tema; förväntan och upplevd säkerhet. Med hjälp av Halls (1980) teori om kodning/avkodning går det att dra koppling till hur respondenterna avkodade säkerhetskommunikationen, vilket vidare visade på hur det hade en påverkan på deras helhetsupplevelse av evenemanget.

*“Hade **höga förväntningar** efter att jag gick på matchen i Göteborg där säkerheten var mycket hög. **Visitering, flygplanskontroll och genomgång av väskan**” (Respondent 7)*

*Med tanke på nuvarande **säkerhetssituation i Bryssel** i nära anslutning till matchen hade jag höga förväntningar. Jag antog att man skulle **ta till fler säkerhetsåtgärder** än vanligt. (Respondent 2)*

Ovan ser vi citat som visar på att supportrarnas förväntningar på säkerheten var höga, eftersom det var budskapet som hade avkodats av mailet. Fotbollsförbundet tryckte på deras garanti för att genomföra trygga evenemang, de beskrev hur de hade stor erfarenhet av det sedan tidigare. Det går att dra koppling till Halls (1980) dominanta läsning i hur respondenterna accepterar och förlitar sig på budskapet i mailet utan att kritisera det. Detta kan förklaras genom Longstaff & Yangs (2008) studie, som menar att människor har en tendens till att lita på källor som anses vara pålitliga och som inte besitter något motiv för att ljuga. Utifrån tilliten till organisationens kommunikativa information, i det här fallet från Svenska Fotbollsförbundet, formar mottagarna ett val kring sin säkerhet.

Observatörens observation instämmer med det resultat som framkommit av enkätundersökningen, gällande de förväntningar som fanns efter mottagandet av mailet :  
*Observationen gav insikter om de brister som fanns gällande säkerhetsarbetet (...).  
Observationen uppmärksammade behovet av en ökad trygghet (...) på ett tydligare sätt än vad som framgick i mailet.*

Observatören har befunnit sig på Eleda Stadion tidigare och känner till ordningsregler som finns samt hur de följs. Det fanns därför en redan uppbyggd tillit, genom tidigare observationer, på hur säkerheten skulle vara. När den kommunikativa informationen inte stämmer överens med den egna tidiga observationen förändrades tilliten, vilket Longstaff & Yang (2008) förklarade som en omvärdering av den egna observationen.

### **Beslutsfattande**

Avslutningsvis vill vi analysera hur mailet påverkar beslutsfattandet av att delta i evenemanget eller inte. Avsnittet har utgångspunkt i Halls (1980) tre olika tillvägagångssätt,

dominant, oppositionell och förhandlande läsning, som används för att uppfatta det inkodade budskapet (Hall, 1980). Ett återkommande svar i den insamlade empiriska datan var att respondenterna valde att gå på matchen. Frågan är om avkodningen av det inkodade budskapet i mailet hade någon påverkan på det beslut som mottagaren fattade? Det visades tydligt på hur informationen som Fotbollsförbundet utformade och presenterade och hur det togs emot på sättet som de hade hoppats på av sin publik. Trots delade åsikter om mailet i stort hade budskapet i mailet en effekt som gjorde att alla tog sig till Eleda Stadion.

Utifrån enkätsvaren kan Halls (1980) tillvägagångssätt dominant läsning appliceras, eftersom det finns en tydlig koppling mellan att alla respondenter valde att gå på matchen och acceptansen av maillets innehåll som genomfördes utan att kritisera innehållet. Respondenterna litade på det meddelande som skickades ut av Svenska fotbollförbundet, vilket kan speglas i de svar som angivits i frågan kopplat till om mailet fick dem att avstå från att gå eller inte.

*Det var **just att mailet kom** och det stod att deras säkerhet var som starkast just då. **Ingen skulle vara rädd** och alla skulle kunna bära sina Sverige tröjor (om man vågade).*  
(Respondent 2)

*Valde att gå. I **mailet utlovade de ändå att det skulle vara säkert** och att vi ska leva som **vanligt**.* (Respondent 6)

*Kändes tryggt att **arenan tog ansvar** och säkerställde för sin publik att det skulle vara tryggt att gå med säkerhetskontroll.* (Respondent 8)

I tillägg kunde även Halls (1980) förhandlande läsning appliceras, på grund av att det fanns respondenter som uttryckte en känsla av oro efter mottagandet av mailet. Det fanns respondenter som kände sig oroade eller otrygga efter mailet, men som fortfarande valde att gå på matchen. Mottagaren förkastade inte innehållet, genom att inte gå på matchen, trots att det fanns en kritisk uppfattning kring om det var tryggt nog att gå. Här valde respondenterna istället att anpassa innehållet i mailet efter sitt eget behov, vilket var viljan att gå på matchen trots det utsatta läget och känslan av otrygghet.



*Jag kände mig **både trygg och mer otrygg**, genom att skicka ut ett mail ökar också medvetenheten om potentiella hot. (Respondent 4)*

*Jag kände mig **bekräftad i min oro** vilket fick mig att känna mig något **mer trygg**. (Respondent 9)*

Det finns samtidigt en oklarhet angående om maillets innehåll var den bidragande faktorn till det beslut som mottagarna gjorde, eftersom alla respondenter valde att gå på matchen. Av de 11 insamlade svaren, svarade fyra stycken att de oberoende av maillets innehåll skulle ha gått på matchen. Flertal kändes sig bekräftade i de känslor de redan bar med sig men ingen respondent uttryckte att mailet i stort hade ett negativt avtryck. Det upplevdes att Fotbollsförbundet är en stor organisation och att man som åskådare kunde stöttas av den utlovade säkerheten.

*Jag hade tänkt gå **oavsett mailet eller inte**. (Respondent 1)*

*Jag hade redan köpt biljett. **Stanna hemma var inte ett alternativ**. (Respondent 5)*

Utifrån tidigare forskning kan även beslutsfattandet ha haft sin grund i informationen och sättet som Fotbollsförbundet informerade om det utsatta läget ( Longstaff & Yang, 2008). Mailet förberedde besökarna om det utsatta läget och lät den tilliten bidra till valet att gå eller inte ( Seeger, 2006).

## 6. Sammanfattning och framtida forskning

I början av detta projekt fanns ett mål om att undersöka kommunikation och dess påverkan. Efter terrordådet i Bryssel, som hade gjort avtryck på oss alla, kändes det som en given grund att undersöka hur säkerhetskommunikation har förändrats och formats av den specifika händelsen. I de tidigare stadierna av vårt arbete blev det självklart att vi som fotbollssupportrar har tvingats genomgå en stor omställning i sättet vi förhåller oss till den information vi blir tilldelade. Vi vill känna tillit till arrangörerna samt känna trygghet väl på plats i arenor runt om i landet.

Halls (1980) samt Benoits (1997) teorier stämde överens med de tolkningar vi kunde se hos respondenterna samt observatören. Inte nog med att kommunikationsstrategier användes kunde man också se hur kodning hade en betydande roll för hur människan tar till sig information. Vi anser att vårt empiriska material, i kombination med vårt val av teoretiskt ramverk, visar på en bristfällig kommunikation mellan fotbollsförbundet och deras supportrar. Som supportrar förlitar man sig på det säkerhetssystem som finns och ifrågasätter dem endast när man känner sig under hot. Fotbollssupportrar befinner sig i en utsatthet efter terrordådet, därför är organisationernas sätt att hantera kriser är högst relevant just nu men också i framtiden.

Syftet med forskningsprojektet var dels att ta reda på hur Svenska Fotbollsförbundet arbetar i kris men lika mycket att se hur detta har sin påverkan på deras mottagare. Vårt resultat visade att det fanns en övergripande besvikelse kring hur fotbollsförbundet hanterade kommunikationen, där mottagaren upplevde en utlovad säkerhet som inte stämde överens med verkligheten. Frågan om tillit och försummad dialog framkom i de svar som respondenterna lämnat, där framställningen av Image repair och glädje fick dem att delta.

I takt med digitaliseringens framväxt blir det allt svårare att kunna lita på information som skickas ut. Utifrån att ha analyserat uppsatsens resultat har det gett idéer om vidare intressant forskning inom ämnet säkerhetskommunikation och hur det uppfattas av mottagare. Sammanfattningsvis kan det konstateras att en slutsats som uppsatsen har kommit fram till är att i samtliga undersökningsmetoder var resultatet likadant: brister i säkerhetskommunikation kontra faktisk handling gällande säkerhet.

Vidare forskning som hade varit intressant att undersöka är om den information som skickas ut från olika organisationer är legitim. Man kan titta närmare på det förtroende som finns till organisationer och hur äktheten av den kommunikationen ser ut. En relevant frågeställning att undersöka i framtida studier är följande: Finns det större tillit till specifika organisationer och isåfall på vilket sätt?

## 7. Litteratur/Referenser

Benoit, William L. 1997. *Image repair discourse and crisis communication*. Public Relations Review. Vol. 23 Issue 2, p177. 10p. 1 Chart.

Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 uppl. Liber.

Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2002). Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets. *Management Communication Quarterly*, (Online) 16(2), pp.165-186.

Divišová, V. (2019). Euro 2016 and its security legacy for football supporters: a conceptual blurring of hooligans and terrorists? *Soccer & Society*, 20(5), pp.757-769.

Ekström, M. (2010). Etnografiska observationer. I Ekström, M. & Larsson, L. (red.). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Studentlitteratur, s.25-51.

Ekström, M, Larsson, L. (2010). Inledning. I Ekström, M. & Larsson, L. (red.). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Studentlitteratur, s.13-24.

Eriksson, H, et al. (2023). *Terrorhotnivån i Sverige höjs från 3 till 4*. SVT Nyheter. Hämtad 2023-12-09. Tillgänglig:

<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/uppgifter-till-dn-terrorhotnivan-hojs>

Forsgren, I. (2023). *SVT:s korrespondent i Bryssel: "Uppmanas inte skylta med att man är svensk"*. SVT Sport. Hämtad 2023-12-09. Tillgänglig:

<https://www.svt.se/sport/fotboll/svts-korrespondent-i-bryssel-uppmanas-inte-skyлта-med-att-man-ar-svensk--md4yor>

Green, A. (2009). Fotboll och huliganism: Utveckling, problem och åtgärdsarbete i England och Skandinavien. DiVA. Vol. 108 (1).

Hall, S. (1980). *Culture, media, Language*. Hutchinson & Co.

Longstaff, P. H. & Yang, S. (2008). Communication Management and Trust: Their Role in Building Resilience to “Surprises” Such As Natural Disasters, Pandemic Flu, and Terrorism. Forskningsartikel i *Ecology and Society*, 13 (1)

Matthew W. Seeger. 2007. *Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process*. Journal of Applied Communication Research. Vol. 34 Issue 3, p231-244. 13p.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00909880600769944>

Mayer, R.C., Davis, J.H. och Schoorman, F.D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), pp.709-734.

Msb. (2023). *Terrorism*.

<https://www.msb.se/sv/amnesomraden/skolmaterial/samhallets-krisberedskap/terrorism/>

Nyberg, M. (2023). *Terrorforskaren om dådet: ”Bestört – men inte förvånad”*. SVT Nyheter. Hämtad 2023-12-09. Tillgänglig:

<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/terrorforskaren-om-dadet-bestort-men-inte-forvanad>

Polisen (2023). *Beslut om väskförbud på större evenemang*.

<https://polisen.se/aktuellt/nyheter/nationell/2023/november/beslut-om-totalt-vaskforbud-pa-idrottsevenemang/>

Regeringskansliet (2023). *Säkerhetspolisen har beslutat om höjd terrorhotnivå*.

<https://www.regeringen.se/artiklar/2023/08/sakerhetspolisen-har-beslutat-om-hojd-terrorhotniva/>

Seeger, Matthew W. (2006) *Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process*, Journal of Applied Communication Research. Vol. 34 Issue 3, p232-244.

## 7.1 Bilaga

### Enkätfrågor

- Vilka förväntningar hade du innan matchen gällande säkerheten?
- Om du inte hade tänkt att gå, men ändrade din åsikt efter mailet, vad var det som fick dig att gå ändå?
- Om du valde att inte gå, hur skulle mailet kunnat omformuleras för att du skulle känna dig trygg nog att gå?
- Hur kände du efter mailet?
- Påverkade mailet dina tankar och känslor gällande säkerheten på matchen? På vilket sätt?
- Hur upplevde du säkerheten väl på plats?
- Levde säkerheten upp till dina förväntningar? Varför/varför inte?
- Har du någon allmän kritik angående säkerhetsupplevelsen?