

Kurskod: SKDK11/ SKOK11
Termin: Vårterminen 2024
Handledare: Nils Holmberg
Examinator: Howard Nothhaft

Förtroende i fritt fall

En kvalitativ innehållsanalys om kriskommunikation inom nöjesparksbranschen

FILIPPA FARO & MATHILDA ANDERSSON

Lunds universitet
Institutionen för strategisk kommunikation
Examensarbete för kandidatexamen



Ett stort tack!

Vi vill tacka vår handledare Nils Holmberg för stöttning och handledning under uppsatsprocessen. Din kunskap och vägledning har varit till stor hjälp för att lyckas med vårt arbete. Vi vill även rikta ett tack till institutionen för strategisk kommunikation vid Lunds universitet för tre lärorika år som nu lider mot sitt slut.

Båda författarna har till lika delar bidragit till studien.

Mathilda Andersson & Filipa Faro

20 maj 2024

Abstract

Trust in free fall

A qualitative content analysis on crisis communication in the amusement park industry

The study aims to investigate how amusement parks communicate during crises arising from serious accidents. The research questions are centered around a specific amusement park to keep the scope of the study manageable. Through the research questions, the study examines the amusement park's pre-crisis risk communication efforts, the type of crisis the park faced, and the crisis response strategies employed. Finally, the study explores the amusement park's reputation management post-crisis. Conducted as a case study from a hermeneutic, social constructionist perspective, the study examines an amusement park's digital crisis communication through qualitative content analysis. Theoretical frameworks, along with previous research, provide a foundation for analysis, consisting of risk and crisis communication theories. Overall, the analysis indicates that the case organization faced a crisis with high organizational crisis responsibility and predominantly utilized recoverable crisis response strategies. Despite having effective pre-crisis risk communication, the crisis still occurred. Furthermore, the study discusses the possibility of the amusement park rebuilding its reputation. The discussion also presents how the case organization, as well as other amusement park organizations, can study the crisis to further learn lessons regarding safety and crisis management.

Key words: strategic communication, amusement parks, risk communication, crisis communication, Situational Crisis Communication Theory, The High- Reliability Organisation Theory, reputation management

Number of characters including spaces: 91923

Sammanfattning

Förtroende i fritt fall

En kvalitativ innehållsanalys om kriskommunikation inom nöjesparksbranschen

Studien har som syfte att undersöka hur nöjesparker kommunicerar i kriser som uppstår på grund av allvarliga olyckor. Forskningsfrågorna är centrerade kring en specifik nöjespark för att omfånget av studien ska vara hanterbart. Genom forskningsfrågorna undersöks nöjesparkens arbetet med riskkommunikation innan krisen bröt ut, vilken typ av kris parken hamnade i och vilka krisresponsstrategier som använts. Slutligen undersöks nöjesparkens rykteshantering efter krisen. Studien utgör en fallstudie som utgår från ett hermeneutiskt, socialkonstruktionistiskt perspektiv och studerar en nöjesparks digitala kriskommunikation genom en kvalitativ innehållsanalys. Teorierna tillsammans med tidigare forskning utgör ett ramverk bestående av risk- och kriskommunikationsteorier som lägger grund för analysen. Sammantaget visar analysen att fallorganisationen hamnade i en kris med högt organisatoriskt krisansvar och använde sig i majoritet av återuppbyggbara krisresponsstrategier. Krisen skedde trots att organisationen hade en väl fungerande riskkommunikation. Vidare diskuterar studien möjligheten för nöjesparken att återuppbygga sitt rykte. I diskussionen presenteras även hur den studerade fallorganisationen, samt övriga nöjesparksverksamheter, kan studera krisen för att dra lärdomar kring sin säkerhet och krishantering.

Nyckelord: Strategisk kommunikation, nöjesparker, riskkommunikation, kriskommunikation, Situational Crisis Communication Theory, The High- Reliability Organisation Theory, Rykteshantering

Antal tecken inklusive mellanslag: 91923

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.2 Problemformulering.....	7
1.3 Syfte och frågeställningar.....	8
1.4 Studiens bidrag till forskningsfältet.....	8
1.5 Avgränsningar.....	9
2. Tidigare forskning & Teoretiskt ramverk.....	9
2.1 Olyckor och Krishantering.....	10
2.2 Riskkommunikation.....	10
2.3 Kriskommunikation.....	11
2.3.1 Kriskommunikation och Sociala Medier.....	12
2.3.2 The High-Reliability Organization Theory (HRO).....	13
2.3.4 Rhetorical Arena Theory.....	14
2.3.5 Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	18
2.5 Ryktshantering.....	21
4. Metod.....	22
4.1 Vetenskapsteoretisk och metodologisk utgångspunkt.....	22
4.2 Forskningsdesign.....	23
4.2.1 val av organisation och fall.....	24
4.3 Urval.....	24
4.4 Val av empiriskt material.....	25
4.4.1 Empiriska avgränsningar.....	25
4.5 Innehållsanalys.....	26
4.6 Analysmetod.....	26
4.8 Metodologisk reflektion.....	28
5. Analys.....	29
6.1 Tidslinje.....	29
6. 3 Hur arbetade Gröna Lund med riskkommunikation innan krisen 2023 bröt ut?.....	31
6.3.1 Säkerhet i Gröna Lunds attraktioner.....	31
6.3.2 Analys av Gröna Lunds riskkommunikation.....	33
6.4 Gröna Lund och The High Reliability Organization Theory.....	35
6.4 Vilken typ av kris hamnade Gröna Lund i?.....	36
6.4.1 Gröna Lunds krisansvar enligt SCCT.....	37
6.5 Vilka kriskommunikationsstrategier använde Gröna Lund sig av?.....	38
6.5.1 Analys av Gröna Lunds kriskommunikation.....	38
6.5.2 Analys av Instagram kommentarer.....	39
6.5.3 Analys av frågor och svar.....	40
6.5.4 Analys av intervju.....	41
6.5 Hur har Gröna Lund arbetat för att återuppbygga sitt förtroende och rykte efter krisen?.....	43

6.5.1 Instagram-kommentarer.....	43
6.5.2 Analys av Instagram-kommentarer.....	44
6.5.3 Analys av intervju.....	45
7. Diskussion.....	46
7.2 Slutsatser om Gröna Lunds riskkommunikation.....	46
7.3 Slutsatser om Gröna Lunds krisresponsstrategier.....	47
7.4 Framtiden för Gröna Lund.....	48
8. Förslag till framtida forskning.....	49
9. Referenser.....	50
9. Bilagor.....	54
9.1. Inlägg från Gröna Lunds instagram.....	54
9.2. Kommentarer från Gröna Lunds instagaminlägg.....	57
9.3 Frågor och svar på olyckan i Jetline.....	59
9.4 Kommentarer från Gröna Lunds instagaminlägg.....	61

1. Inledning

I följande inledande del ges en bakgrund till det studerade fallobjektet för arbetet och en problematisering till nöjesparkers kriskommunikation till följd av olyckor. Därefter presenteras studiens syfte och frågeställningar och till sist presenteras studiens avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Året var 1883 då Gröna Lund slår upp portarna för första gången på Djurgården i Stockholm, vilket gör nöjesparken till Sveriges äldsta. Genom åren har flera generationer av besökare passerat in genom entrén och fram till och med år 2022 hade parken i snitt cirka 1.7 miljoner besökare per år. Parken förändras ständigt, men har också bevarat en del åkattraktioner som funnits med under lång tid. Nöjesparken är anpassad för allas nöje - för hela familjen, stora som små (Gröna Lund, 2024). Tillsammans med Skaras sommarland, Kolmården och Furuvik utgör Gröna Lund en del av Parks and Resorts, där landets främsta upplevelseparker ingår. Parks and Resorts är ett familjeföretag, några av parkerna har engagerat och sysselsatt människor i över 140 år (Parks and Resorts, 2024).

Den 25 juni 2023 inträffade en allvarlig olycka i en av attraktionerna på Gröna Lund som orsakade att en person miste livet och flera skadades. Berg-och-dalbanan Jetline spårade ur vilket gjorde att den tvärt stannade under pågående åktur på sex och åtta meters höjd, där tre personer föll ut ur attraktionen (Gröna Lund, 2023a). Olyckan orsakades på grund av att en bärarm, placerad på vagnens undersida, gick sönder vid tågets främre del. Bärarmen har en hjulenhets på vardera sida. Det är hjulenhetsernas uppgift att hålla fast tåget på rälsen och när bärarmen brast på högersidan så lossnade hjulenhetsen på samma sida. Detta ledde till att tåget tvärbromsade och kastade fram passagerarna mot bygeln som finns till för säkerhetsskäl. Den kraft som passagerarna kastades framåt med mot bygeln gjorde att den inte kunde hålla sig på plats (SVT, 2023).



Figur 1. Berg-och-dalbanan Jetline. Bild hämtad från Aftonbladet (Aftonbladet, 2023).

Trots att man i nuläget har fastställt vad som hände vid olyckan i Jetline, så är det ännu oklart varför det kunde ske. Den fullständiga orsaken till att Jetline spårade ur är alltså ännu inte fastställd. Olyckan utreds fortfarande av polisen och Statens haverikommission och pågående tekniska undersökningar förväntas kunna fastställas meddelas i maj eller juni 2024 (SVT, 2023).

Nyheter om dödsolyckan i Jetline spreds fort, inte minst på sociala medier. Händelsen eskalerade snabbt till en kris för Gröna Lund, vilket tvingade verksamheten att bemöta krisen omgående (Resumé, 2023). Att studera hur Gröna Lund kommunicerade i krisen är relevant dels för att det ägde rum i juni 2023 och alltså ligger nära i tiden, dels för hur stor uppståndelsen bland allmänheten och i media som både skedde men också fortfarande sker kring olyckan.

1.2 Problemformulering

Trots rutinkontroller och diverse krav om säkerhet på nöjesparker så har det funnits tillfällen där det som inte får ske ändå har hänt - att personer skadats och till och med omkommit vid olyckor i attraktioner. En incident som inträffade sommaren 2023, samma år som olyckan på Gröna Lund, var en olycka där en 17-årig kille och en 19-årig tjej föll 60 meter från attraktionen

“Adrenaline” i södra Frankrike. Attraktionen går ut på att personerna skjuts upp i luften i hög hastighet, enligt vittnen hade kabeln avvikit från sitt normalläge vilket tyder på att ett tekniskt fel ledde till incidenten (Thesun, 2023).

I dagens digitala samhälle som präglas av snabbt spridande information och ryktesspridning så kan en organisation i kris lätt eskalera och bli högt omfattande till allmänheten och media på kort tid (Cheng, 2020). Hur nöjesparker bör bemöta en kris som uppstår till följd av en olycka, för att inte förlora allmänhetens förtroende och sätta parkens rykte på spel, blir således en viktig/avgörande faktor till parkens överlevnad. Med detta som utgångspunkt ska vi under arbetet studera nöjesparkerers kriskommunikation vid kris som uppstått på grund av en olycka i en attraktion - där det som inte får hända ändå lyckades ske.

1.3 Syfte och frågeställningar

Studien undersöker hur Gröna Lund arbetade med riskkommunikation innan krisen bröt ut, följt av att undersöka hur ledningen kommunicerade med allmänheten, media och andra intressenter under krisperioden och vilken krishantering Gröna Lund använt för återuppbyggnaden av dess förtroende och rykte efter olyckan. Syftet med studien blir därför att studera Gröna Lunds risk- och kriskommunikation i relation till olyckan i Jetline. För att kunna uppnå studiens syfte ämnar vi till att besvara följande forskningsfrågor:

1. Hur arbetade Gröna Lund med riskkommunikation innan krisen 2023 bröt ut?
2. Vilken typ av kris hamnade Gröna Lund i?
3. Vilka kriskommunikationsstrategier använde Gröna Lund sig av?
4. Hur har Gröna Lund arbetat för att återuppbygga sitt förtroende och rykte efter krisen?

1.4 Studiens bidrag till forskningsfältet

Inom strategisk kommunikation utgör ämnet kriskommunikation ett centralt område (Falkheimer & Heide, 2018). Även om kriskommunikation inom organisationer är ett välutforskat ämne så finns det en begränsning när det kommer till kriskommunikation inom nöjesparksbranschen. Trots

diverse nationella lagstiftningar, riktlinjer och kontinuerligt säkerhetsarbete så finns det upprepade tillfällen där olyckor i attraktioner ändå skett. Enligt Parks and Resorts, nordens största nöjesparks-koncern, så är den största risken för en nöjespark ur ett ekonomiskt perspektiv att en allvarlig olycka sker (SVD, 2023). För att parkerna ska ha en chans för överlevnad, trots att en omfattande olycka skett, så krävs rätt resurser för krishantering och förtroendebyggande. Därför finns ett behov av utökade riktlinjer kring riskhanteringen och kriskommunikationen hos nöjesparker.

Många studier inom kriskommunikation fokuserar på hur organisationer kommunicerat i kris men det finns alltså en forskningslucka gällande just nöjefältsbranschen, trots många konstaterade olycksfall som skett i närtid. I vår studie kommer vi att fokusera på hur nöjesparker kommunicerar i kris, där såväl riskkommunikationsarbetet innan kris som arbetet för att återuppbygga förtroendet efter krisen kommer att inkluderas. Således är målet att analysresultatet blir applicerbart på andra organisationer i branschen, där lärdomar från den studerade fallorganisationens kriskommunikation kan dras även på andra nöjesparker.

1.5 Avgränsningar

Studien faller inom forskningsfältet strategisk kommunikation och tar avstamp inom området kriskommunikation. Inom kriskommunikation är studien avgränsad till Situational Crisis Communication Theory, Rhetorical Arena Theory och Reputation Management. Arbetet undersöker hur nöjesparker kommunicerar i kris. För att undersöka fenomenet har studien fokuserat uteslutande på ett fall, vilket är Gröna Lunds kriskommunikation vid olyckan i Jetline. Fenomenet hade kunnat studeras med hjälp av andra perspektiv, exempelvis retorik och semiotik, vilket hade kunnat generera andra infallsvinklar och insikter i arbetet.

2. Tidigare forskning & Teoretiskt ramverk

I det andra avsnittet presenteras de teorier och tidigare forskning som tillsammans kommer att lägga grunden för studien. Först tas olyckor och krishantering upp följt av kriskommunikation

på sociala medier. Därefter redogörs begreppet riskkommunikation som övergripande fenomen, följt av de fem teorierna Riskkommunikation, The High Reliability Organization Theory (HRO), Situational Crisis Communication Theory (SCCT), Rhetorical Arena Theory (RAT) och slutligen Reputation Management.

2.1 Olyckor och Krishantering

Säkerheten vid attraktioner på nöjesparker runt om i världen är av stort allmänintresse, det är något som påverkar allt från allmänna policys till individuella beslut av besökare för deras och deras barns säkerhet. Under året 2019 rapporterades 182 olyckshändelser på nöjesparker i 38 olika länder, av dessa resulterade 51 händelser i dödsfall. Mekaniska attraktioner och berg-och-dalbanor var inblandade i 87 av dessa händelser (Woodcock, 2019).

Attraktioner inom underhållningsindustrin, som berg-och-dalbanor, erbjuder en flykt från vardagen in i en värld av fantasi och spänning, faror är ofta en del av denna värld. En nyckelaspekt när det gäller attraktionerna är att farorna ofta inte ses som något som kommer hända, utan är endast något som skapar spänning. Den negativa aspekten med attraktioner på nöjesparker är att riskhanteringen misslyckas ibland (Woodcock, 2019).

Ett tragiskt exempel är en incident där en man miste livet och sju andra skadades när en hel sittsektion bröt av från en åkattraktion år 2017. Olyckan skedde på grund av strukturella fel relaterade till metalltrötthet och invändig korrosion. En enstaka händelse behöver inte innebära att allmänheten känner att nöjesparker innebär en hög risk, däremot kan nöjesparken i fråga riskera att allmänheten kan tappa förtroendet som tidigare funnits. Sker det flera olyckor är risken att allmänhetens förtroende för attraktioner på nöjesparker i allmänhet sjunker och att den kommersiella livskraften påverkas. Säkerhet, allmänhetens förtroende och den kommersiella framgången för attraktioner är nära sammanlänkade (Woodcock, 2019).

2.2 Riskkommunikation

Som en del av processen för riskhantering inom organisationer utgör *riskkommunikation* en del av vetenskapen inom riskbedömning. Riskkommunikation syftar till den process där intressenter

och allmänheten blir informerade, utbildade och engagerade om de aspekter som innebär en risk och således riskerar att påverka deras välbefinnande, hälsa eller säkerhet (Lundgren & McMakin, 2018). För att lyckas skapa så effektiv riskkommunikation som möjligt är det viktigt att den anpassas till målgruppens kunskapsnivå, bakgrund och behov. Riskkommunikation beskrivs vara en kontinuerlig process som bör kommuniceras på ett meningsfullt, transparent och relevant sätt för att mottagarna ska ta emot informationen på ett korrekt sätt. Utöver detta är en ytterligare viktig aspekt för framgångsrik riskkommunikation att allmänheten ser organisationen i fråga som trovärdig, pålitlig och att eventuellt utrymme för intressenternas åsikter och påverkan om riskhanteringsprocessen ges (Lundgren & McMakin, 2018).

För att säkerställa säkerhet inom organisationer föreslår Lundgren & McMakin (2018) olika strategier och verktyg organisationer kan tillämpa. En av dessa är att genomföra riskbedömningar med jämna mellanrum för att tidigt kunna identifiera eventuella risker och faror inom organisationen. På så sätt kan organisationen planera och utföra riskhanteringsstrategier så att riskerna minimeras eller till och med elimineras. Vidare betonar Lundgren & McMakin (2018) vikten av etablerandet av effektiva system och kommunikationskanaler där samtlig väsentlig information som inkluderas i riskkommunikationen kan kommuniceras. De betonar således vikten av att förse såväl de anställda men också samtliga intressenter med begriplig och tydlig information kring eventuella nödprocedurer, säkerhetsanvisningar och potentiella risker. Detta för att upplysa alla involverade och på så sätt minimera risker för skador och olyckor.

I studien kommer Gröna Lunds riskhantering, där deras riskkommunikationen inkluderas, att analyseras för att identifiera hur säkerhet i attraktionerna såg ut innan krisen bröt ut.

2.3 Kriskommunikation

Kriser är något som alltid funnits, men idag är det mer fokus än någonsin på att förbereda, identifiera och hantera kriser. Det är av central betydelse att kunna definiera en kris, vet man inte vad en kris är vet man inte när man upplever en. För organisationer är detta väldigt viktigt att veta, då brist på förståelse kan leda till svårigheter att identifiera och agera i krissituationer (Heide & Simonsson, 2016). Enligt Frandsen & Johansen (2017) är kriser inte bara något som "finns där ute", det är ett socialt konstruerat fenomen som uppfattas och tolkas som en kris av de

som berörs av det. Inom organisationskriser definieras en kris som en låg sannolik händelse med hög inverkan som hotar organisationens livskraft. Krisen kännetecknas av osäkerhet kring orsak, effekter och lösningar, samt av en övertygelse om att beslut måste fattas snabbt för att mildra möjliga konsekvenser (Frandsen & Johansen, 2017). Det kan vara svårt att veta exakt när en kris börjar och slutar, därför anser Rosenthal et al. (2001) att kriser bör ses som en process snarare än konkreta tids- och rumsspecifika händelser. Det är av stor vikt att följa hur krisen tolkas av alla intressenter, både externa och interna. Det socialkonstruktivistiska perspektivet betonar vikten av att följa och förstå hur krisen tolkas av olika intressenter, både internt och externt i organisationen. Att förstå och reagera på dessa tolkningar är avgörande för att effektivt hantera och bemöta en kris (Frandsen & Johansen, 2017).

2.3.1 Kriskommunikation och Sociala Medier

När en kris inträffar blir internet centralt för allmänheten som där söker information och integrerar med varandra och organisationer. Förändringen som syns i kommunikationslandskapet sätter press på organisationer att anpassa sina krishanteringsstrategier för att möta det nya digitala samhället. Förtroendet för de traditionella medierna har börjat ifrågasättas vilket gör att allt fler människor vänder sig till internet som sin främsta källa för nyheter och information. Under kriser blir det extra tydligt då behovet av snabb och pålitlig information blir viktig. I samband med det ökar användningen av sociala medieplattformar. Fenomenet blir särskilt påtagligt vid den initiala krishändelsen, såsom när olyckan på Gröna Lund inträffade. Människor vänder sig då till sociala medier i jakten på svar och för att få en första inblick i händelsen (Cheng, 2020).

Enligt Špoljarić (2021) ökar snabb och ärlig kommunikation intressenternas förtroende för en organisation, därav är sociala medier bra att använda i krissituationer. Under en kris behöver allmänheten få information snabbt, även om all information inte finns tillgänglig är det bättre med lite information än ingenting alls. I detta läget är sociala medier perfekt att använda sig av, allmänheten kan få en kort bekräftelse av situationen. Därefter behöver allmänheten hållas uppdaterade med information gällande hur situationen fortlöper (Špoljarić, 2021). Journalister har också anpassat sig till detta förändrade medielandskap och använder i allt högre grad sociala

medier för att sprida nyheter och kommunicera med sin publik. Sociala medier erbjuder även allmänheten både envägs- och tvåvägskommunikation under kriser, vilket skiljer sig från de traditionella medierna och som maximerar utfallet av krishantering. Genom att använda sociala medier kan allmänheten inte bara få information och emotionellt stöd, utan de kan också dela sina egna upplevelser av krisen och kräva svar från ansvariga organisationer (Cheng, 2020). Špoljarić (2021) menar att sociala medier är en bra kanal för att minska negativa effekter om det används på rätt sätt.

2.3.2 The High-Reliability Organization Theory (HRO)

The High Reliability Organization Theory (HRO) är en teori inom området kriskommunikation som undersöker organisationer med komplexa system och hur dessa kan upprätthålla hög säkerhetsnivå, kontroll och prestanda. HRO-teorin har främjat förståelsen inom riskfyllda och avancerade miljöer inom många organisationer och har således varit en betydande faktor till riskhantering och ökad förståelse av komplexa, riskfyllda dynamiker i olika branscher. Genom att tillämpa vissa strategier och metoder kan organisationer främja tillförlitligheten och säkerheten, vilket kan beskrivas som en säkerhetskultur. Teorins huvudargument bygger på att organisationer främjar en säkerhetskultur där utrymme ges för att kunna lära sig av de misstag som tidigare skett. Detta kan vara genom att främja en organisationskultur som präglas av lärande, utrymme för utveckling, flexibilitet och resiliens (Heide & Simonsson, 2016).

Heide & Simonsson (2016) beskriver att trots vetskapen om att misstag inom organisationer ibland sker så finns det vissa organisationer som helt enkelt inte får begå för omfattande sådana. Detta på grund av att konsekvenserna som misstagen bär med sig kan innebära hög risk för fara och katastrof, som exempelvis inom sjukvården, nöjesparker och flygledningssystem.

Vidare menar Heide & Simonsson (2016) att det viktigaste en tillförlitlig organisation, alltså en HRO, ska bygga upp är förtroende. Detta på grund av att allmänhetens förtroende för organisationen är vad som avgör dess öde för överlevnad på lång sikt. Förtroende kan nämligen

bidra till att en organisation anses som högt tillförlitlig av allmänheten, trots att misstag har begåtts.

Inom högt tillförlitliga organisationer nämns också avvikelshantering som en central del i att tidigt identifiera potentiella risker. Detta kännetecknas med åtgärder som exempelvis ett öppet diskussionsklimat om misstag, främja förtroende och lyssna på medarbetare, att systematiskt analysera och rapportera information om misstag, att upplärningsprogram och utbildning ses över och att systemen för rapportering ifrågasätts (Heide & Simonsson, 2016).

Att främja ett klimat där utrymme för diskussion och reflektion kring händelser i organisationen är en ytterligare viktig aspekt i en högt tillförlitlig organisation (Heide & Simonsson, 2016). Genom att en organisations samtliga anställda får chans att göra sin röst hörd bidrar diskussionen till att identifiera risker och svaga signaler, vilka till och med kan leda till kris, upptäckas och åtgärdas i tid.

I studien kommer HRO användas för att analysera den studerade fallorganisationens arbete med tillförlitlighet innan krisen uppstod samt för att identifiera vilka lärdomar som kan dras, för både Gröna Lund men också andra nöjesparksverksamheter, från misstaget som ledde till kris.

2.3.4 Rhetorical Arena Theory

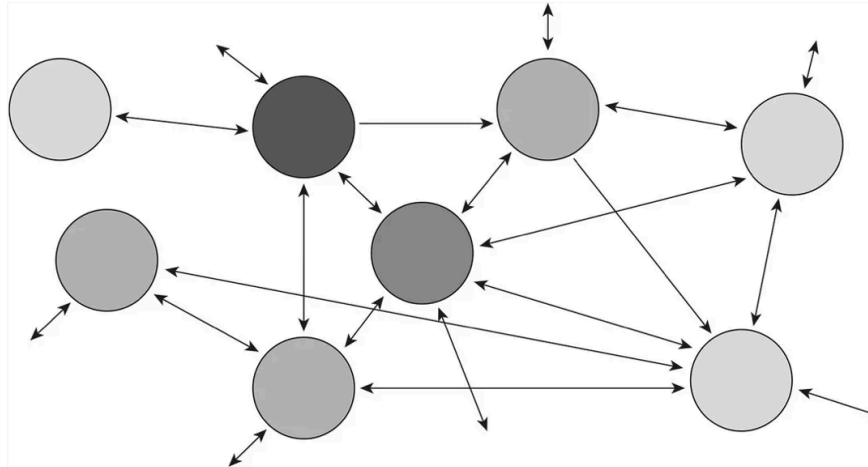
Rhetorical Arena Theory kommer i studien att benämnas som den retoriska arenan, en annan förkortning för teorin är RAT. Frandsen & Johansen (2017) menar att den retoriska arenan betraktar kommunikationsprocessen som en arena där olika aktörer interagerar med varandra genom att göra sina röster hörda, den retoriska arenan uppstår direkt när en kris inträffar. Teorin beskriver komplexiteten som ofta finns i organisatoriska kriser. Genom att inte endast fokusera på kommunikationen från organisationen i kris utan att istället fokusera på alla röster som uppstår i samband med en kris kan man enligt denna teori bygga en större förståelse för organisatoriska kriser. Teorin analyserar alla inblandade parter i en kris, den beaktar alla röster och kommunikationsprocesser och betonar vikten av att även erkänna de externa aktörer

(Frandsen & Johansen, 2017). Grunden i denna teori är särskilt viktig i dagens digitaliserade samhälle, då individer idag har en större möjlighet att engagera sig i kriser på grund av olika sociala medieplattformar vilket gör att organisationer blir tvungna att ta hänsyn till röster från externa aktörer.

Den retoriska arenan grundar sig i två metaforer, ”arena” och ”voice”. ”Voices” är de olika röster eller aktörer som har något intresse av krisen, dessa aktörer möts på arenan och kämpar med tolkningar av både krisen och hanteringen av den (Frandsen & Johansen, 2017).

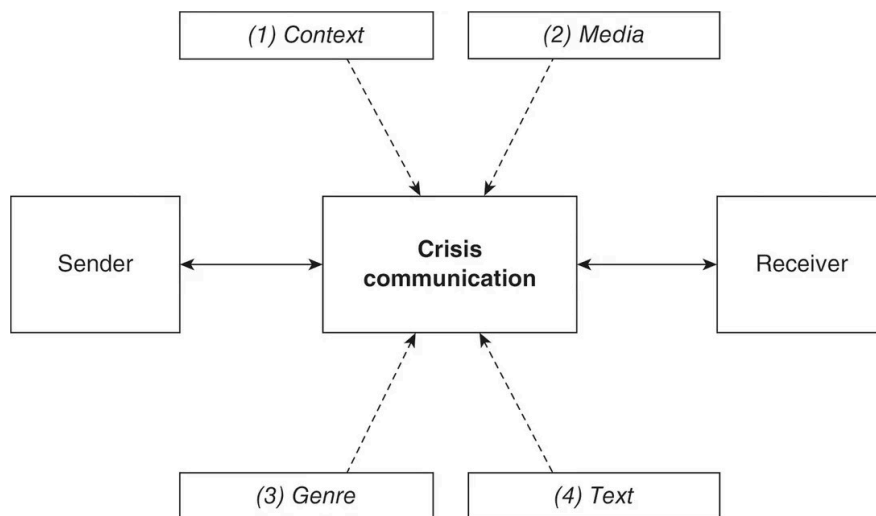
Teorin beskriver kriskommunikation utifrån två nivåer, mikro- och makroperspektiv. Att inta ett makroperspektiv möjliggör en översikt över interaktioner inom den retoriska arenan med fokus på alla aktörer och kommunikativa processer. Olika röster kommer in i arenan och inleder den kommunikativa processen, rösterna kan antingen kommunicera med varandra eller till varandra. All kommunikation som påverkar krisen blir automatiskt en del av arenan. Makroperspektivet understryker betydelsen av dialog och tvåvägskommunikation inom kriskommunikation, vilket visar att alla röster och aktörer i arenan måste tas i beaktning. Den retoriska arenan är komplex och kan inte helt återskapas i verkligheten vilket kan vara viktigt att förstå. Relationerna mellan rösterna på den retoriska arenan är ofta präglade av maktskillnader, detta gäller bland annat skillnader i ekonomi och politiskt kapital vilket påverkar kommunikationen under krisen.

Makroperspektivet ger en överblick över de interaktionsmönster som finns på arenan som hjälper oss förstå hur olika aktörer agerar och förstår varandra. Interaktionsmönster är vanliga kommunikativa processer i krissituationer som utvecklas mellan olika aktörer. Det kan innefatta situationer där en aktör initierar en kommunikativ attack som följs av ett försvar av en annan aktör, eller en serie av händelser där olika aktörer försöker skifta skulden till varandra (Frandsen & Johansen, 2017).



Figur 1. Retorisk arena: makrokomponent. Frandsen & Johansen (2017, s. 148)

Mikroperspektivet fokuserar på individens kommunikationsprocess snarare än hela arenan. Inom arenan tolkar alla krisen på olika sätt, alla aktörer agerar som avsändare och mottagare. Detta understryker vikten av att studera inte bara organisationen själv utan också dess kommunikationsprocesser inom arenan. Detta påverkas av beslut relaterade till de fyra parametrarna som beskrivs nedan. Mikroperspektivet omfattar tre element: kris kommunikation, avsändare och mottagare, samt fyra parametrar: kontext, media, genre och text. Avsändare och mottagare inkluderar inte bara organisationen utan alla aktörer på arenan som bidrar till kommunikationsprocesserna. Rösterna på arenan gör val utifrån de fyra parametrarna nämnda ovan, vilket påverkar och bestämmer hur kommunikationsprocesserna blir. Det påverkar alltså hur skapandet och mottagandet av kriskommunikationen blir mellan aktörerna på arenan (Frandsen & Johansen, 2017).



Figur 2. Retorisk arena: mikrokomponent. Frandsen & Johansen (2017, s 151).

Kontexten är den första parametern som utgör den kontextuella nivån av kommunikationsprocessen. Kontexten för rösten omfattar både den interna psykologiska och den externa sociologiska kontexten. Den psykologiska kontexten refererar till hur människor uppfattar och tolkar kriser utifrån kognitiva scheman och sitt psykologiska sammanhang. Den sociologiska kontexten omfattar nationalkulturella-, organisatoriska- och den situationella kontexten. Varje gång en kris uppstår och arenan öppnas är det viktigt att undersöka situationen och analysera dess aktuella tillstånd (Frandsen & Johansen, 2017).

Den andra parametern, genre, syftar på en grupp av texter med liknande egenskaper och kommunikativa syften. En genre kan tillhöra antingen den externa eller interna kriskommunikationen. Exempel på de externa genrerna är pressmeddelanden, tweets, Facebook inlägg, och så vidare. Till de interna genrerna tillhör interna mejl, nyhetsbrev, möten och så vidare (Frandsen & Johansen, 2017).

Media omfattar alla kanaler där kommunikationsprocesser äger rum, detta inkluderar både de talade och skrivna orden. Media kan inkludera människokroppen, sociala medier, tryckta medier, mobiltelefoner och så vidare. I kriskommunikation är mediavalet avgörande, eftersom meddelandet och dess mottagande inom arenan är betydelsefulla och kan påverka hur ett krisbudskap tas emot. Olika medier har olika egenskaper och attityder och används därför för att

tillfredsställa olika behov i olika situationer. Att anpassa meddelandet till mediet är därav avgörande för att få önskat svar. (Frandsen & Johansen, 2017).

Den sista parametern är text. Det är resultatet av en kommunikativ process och kan också kallas ett meddelande. Först när en text har tolkats av dess mottagare och kommunicerats i en specifik situation, både muntligt och skriftligt, blir den en konkret text (Frandsen & Johansen, 2017).

2.3.5 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

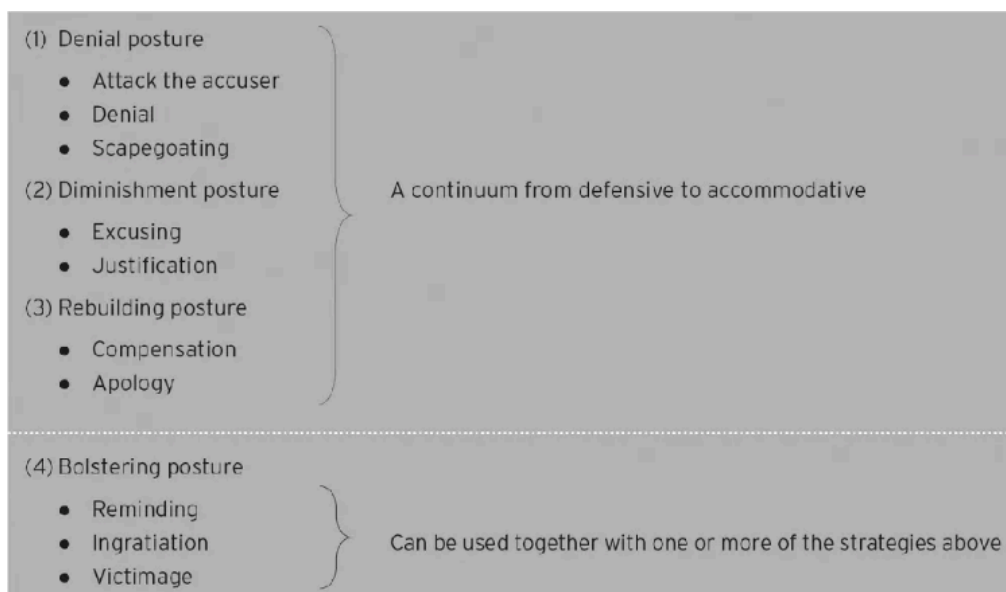
Coombs (2007) har utvecklat en teori inom kriskommunikation, Situational Crisis Communication Theory, som baseras på antagandet att nivån av en organisations krisansvar, enligt dess intressenter, avgör vilken typ av krisresponsstrategi som är mest lämplig för organisationen att använda sig av. I studien kommer teorin att benämnas som förkortningen SCCT. Coombs (2007) menar att det bästa sättet att skydda en organisations rykte i kris är genom att använda de krishanteringsstrategier som är bäst lämpade för att passa det hot för organisationens rykte som krisen riskerar att skapa. Teorin bygger på tre komponenter; en lista över krisresponsstrategier, ett ramverk för kategorisering av olika krissituationer och en procedur för att para ihop krissituation med rätt responsstrategi.

Rykteshotet från en kris kan bedömas med hjälp av en tvåstegsprocess. Det första steget i processen är att identifiera vilken typ av kris som äger rum. Enligt Coombs (2007) finns det tre kategorier av kristyper. Den första kategorin benämns som offerskluster där händelser som exempelvis naturkatastrofer och pandemier räknas in. Här är organisationen i fråga själv ett offer för krisen och kan inte kontrollera omständigheterna och bär således själva ett minimalt krisansvar. Den andra kategorin kallas oavsiktligt kluster och syftar till oavsiktliga kriser, skapade av exempelvis tekniska problem. Det innefattar produktrelaterade skador, olycka på byggarbetsplats eller annan skada som sker bortom organisationens kontroll men som de ändå måste hantera och ta ansvar över. Här bär organisationen lågt krisansvar. Den tredje kategorin kallar Coombs för det förebyggbara klustret, som innebär självförvållade missgärningar inom

organisationen. Sådana kriser kan grundas i överbelastning av arbete, dålig träning eller potentiellt farliga produkter defekter som skapas av mänskliga misstag. Även organisatoriska missgärningar kan lägga grund för kriser inom kategorin. I dessa typer av krisen bär organisationen högt krisansvar (Frandsen & Johansen, 2017).

Steg två i processen är att avgöra övriga potentiella faktorer som kan påverka intressenterna där tre aspekter ligger i huvudfokus. Den första är krishistorien, det vill säga om organisationen har en tidigare historia av kriser och i såfall om dessa är liknande med den pågående. Den andra faktorn syftar till hur relationen mellan organisationen och dess intressenterna såg ut före krisen. Om en organisation tidigare haft ett negativt rykte så kan tilldelningen av krisansvar förstärkas. Den tredje faktorn är krisens karaktär. Om krisen är allvarlig så ökar också organisationens krisansvar (Frandsen & Johansen, 2017).

Baserat på vilket krisansvar organisationen har tilldelats utifrån på vilken kategori krisen placeras in i av antingen lågt, medel eller högt ansvar, så finns det fyra primära responsstrategier där organisationen bör följa den som bäst matchar graden av krisansvar. De fyra strategierna är den förnekande krisresponsstrategin, den förminskande krisresponsstrategin och den återuppbyggande krisresponsstrategin. Den fjärde är den stärkande krisresponsstrategin, som kan användas tillsammans med någon av de övriga tre.



Tabell 1. Coombs typology of crisis response strategies från Frandsen & Johansen (2017, s. 112).

Den förnekande krisresponsstrategin refererar till att organisationen förnekar sitt ansvar för kris. Förnekandet kan innebära att konfrontera eventuella aktörer som sprider negativ information om organisationen eller beskylla övriga faktorer eller personer för att ligga bakom att krisen har uppstått från början (Frandsen & Johansen, 2017).

Den förminskande krisresponsstrategin refererar till att minimera organisationens ansvar för krisen. Det kan ske genom att förneka ansvar över att en situation förlorat kontroll och lett till kris, eller att poängtera att organisationens intentioner var goda och att ingen skulle komma till skada. Strategin kan beskrivas som en organisations försök till berättigande genom att minimera skadan som orsakas av krisen (Frandsen & Johansen, 2017).

Den återuppbyggande krisresponsstrategin syftar till att organisationen tar fullt ansvar för krisen och eventuell skada som den orsakat. Strategin sträva efter att be om förlåtelse och erbjuder kompensation de som fallit offer för krisen. Kompensationen kan vara i form av pengar, gärningar eller gåvor (Frandsen & Johansen, 2017).

Den stärkande krisresponsstrategin syftar till att vinna tillbaka förtroendet hos organisationens intressenter genom att skapa och sprida en positiv bild av organisationen. Det kan ske genom att sprida goda ord om tidigare lyckat arbete eller goda gärningar. Strategin kan kombineras med alla övriga tre responsstrategier.

Enligt SCCT bör en organisations krisledning välja den krisresponsstrategi som matchar vilken nivå av ansvar organisationen bär över krisen. På så sätt skapar organisationen en effektiv strategi som hanterar krisen och bevarar förtroendet hos intressenterna (Frandsen & Johansen, 2017).

SCCT kommer att tillämpas i analysen för att fastställa vilken typ av kris det studerade fallobjektet för studien hamnade i, samt vilken kategori av krisresponsstrategier de använde sig av i sin kriskommunikation.

2.5 Rykteshantering

Reputation management, eller rykteshantering, syftar till processen att genom kommunikation aktivt hantera, övervaka och förbättra en organisations anseende eller rykte i allmänhetens syn. Syftet är att försöka påverka hur allmänheten, media, intressenter och övriga personer uppfattar en organisation eller individ genom olika åtgärder och strategier (Doorley & Garcia, 2020). Tekniken används ofta för att återuppbygga organisationens rykte som fått detta påverkat negativt, förlorat det eller fått ett nytt icke-självvalt. Genom rykteshantering kan allmänhetens uppfattningar om organisationen påverkas genom att på olika sätt influera offentliga debatter, konversationer och ställningstaganden som rör organisationen (Helm et al., 2011).

Doorley & Garcia (2020) hävdar att rätt kommunikation är en avgörande faktor för att kunna påverka och forma en organisations rykte. Ärlig, konsekvent och öppen kommunikation är nyckelfaktorer i skapandet och bibehållandet av ett positivt organisationsrykte i intressenter och allmänhetens uppfattning. I sin tur innebär detta även en transparens gällande organisationens verksamhet, vilket inkluderar både positiva händelser och beslut men också att vara öppen och ärlig om eventuella misstag.

Vidare betonar Doorley & Garcia (2020) vikten av att engagera de intressenter som påverkar eller påverkas av organisationens verksamhet under lång tid. Genom att kommunicera effektivt och främja ömsesidig förståelse kan en organisation skapa och bibehålla positiva relationer med dess intressenter över tid. En organisations rykteshantering är en konstant pågående process som kontinuerligt behöver anpassas, utvärderas och övervakas. Därför behövs faktorer såsom förändringar i världen och intressenters åsikter, behov och önskemål tas i beaktning för att kommunikationsstrategin ska bli så effektiv som möjligt.

Att en organisation har en välplanerad kriskommunikationsstrategi är en ytterligare viktig aspekt i rykteshantering. Detta för att organisationen ska vara förberedd för att snabbt kunna kommunicera med intressenter på ett öppet och ärligt sätt under kris, för att minimera krisens eventuella negativa påverkan på organisationens rykte (Doorley & Garcia, 2020).

I studien kommer reputation management att användas för att analysera hur den studerade fallorganisationen arbetade med rykteshantering när krisen brutit ut, men också hur de arbetat för att återuppbygga och bibehålla sitt rykte efter krisen.

4. Metod

I följande avsnitt presenteras studiens vetenskapsteoretiska och metodologiska utgångspunkter, studiens forskningsdesign, urval, innehållsanalys, val av empiriskt material och analysmetod. Därefter presenteras en diskussion om studiens etiska aspekter och sammanfattningsvis förs en metodologisk reflektion.

4.1 Vetenskapsteoretisk och metodologisk utgångspunkt

I studien ska vi besvara våra forskningsfrågor om hur nöjesparker kommunicerar i kris. För att kunna besvara forskningsfrågorna, vilka grundar sig i en tolkande, förstående ansats, lämpar sig en kvalitativ metod bäst till arbetet. Kvalitativ forskning tillåter en mer komplex och nyanserad analys av ett fenomen (Eksell & Thelander, 2014). Att som forskare reflektera över sin metodologiska utgångspunkt är betydelsefullt på grund av att alla delar av den metodologiska processen är av vikt för resultatet av studien. Därför inleds metoddelen med de vetenskapliga grundantaganden som vi i studien har utgått ifrån. Dessa grundantaganden innebär på vilket sätt vi når kunskap och ser på verkligheten (Åkerström, 2014).

Ett abduktivt tillvägagångssätt i kvalitativ forskning ger möjlighet för utforskning, nya insikter och förklaring baserat på kunskap i en studie (Eksell & Thelander, 2014). Därför har studien genomförts med ett abduktiv tillvägagångssätt där vi kan söka efter mönster och dra nya slutsatser i det empiriska materialet baserat på hur Gröna Lund kommunicerade i krisen.

Det vetenskapsteoretiska perspektivet bakom denna studie följer ett socialkonstruktionistiskt perspektiv. Den betraktar verkligheten som en social konstruktion vilken existerar i betraktarens

sinne där processen att förstå skapar kunskap. Enligt socialkonstruktionismen är kommunikation en konstruktion skapad mellan många aktörer och det går således inte att endast skapa en konstant bild av ett fenomen (Eksell & Magnusson, 2013). Tillsammans med socialkonstruktionismen antar vi också en hermeneutisk som epistemologisk utgångspunkt för arbetet. Hermeneutiken skapar en helhetsförståelse, vilken uppstår genom att tolka olika delar av en text fram och tillbaka i kombination med helheten med beaktning till den tidsram som det empiriska materialet verkar inom (Bertilsson, 2009). Genom att analysen förhålls till olika delar och till helheten av materialet kan forskare alltså med utgångspunkt i hermeneutiken skapa ny kunskap (Perri & Bellamy, 2011). Vi som forskare blir alltså tolkare av den sociala verkligheten och dess komplexitet som uppstod i samband med krisen. Således skapar vi mening genom de tolkningar som görs av det empiriska materialet och bildar därifrån nya insikter och kunskap.

4.2 Forskningsdesign

Studien genomfördes genom en fallstudie vilket är en vanligt förekommande metod inom ramen för kvalitativa studier. Till studien identifieras den analysenhet som ska studeras och bli föremål för någon form av avgränsning. Vanligtvis utgörs detta av en person, organisation eller händelse (Backman, 2016). Fallstudier innebär att man studerar ett eller ett fåtal enheter på djupet för att nå en mer fullständig bild av ett fenomen. Det som studeras är organisationens kommunikationsprocesser (Eksell & Thelander, 2014). I en fallstudie betraktas fenomenet inom sin naturliga miljö eller kontext, där gränsen mellan kontext och miljö inte är helt fastställd. Detta innebär att forskaren måste ta hänsyn till och vara medveten om den bredare kontexten i studerandet av fenomenet (Backman, 2016). Beskrivande för fallstudier är att man strävar efter att nå en detaljerad kunskap om fenomenet och tenderar att ha en holistisk synvinkel. Fenomenet studeras inte isolerat utan istället strävar man efter att relatera detta fenomen till den bredare helhet som fenomenet är en del av (Eksell & Thelander, 2014). För att uppnå rik kunskap om frågor och fenomen anses fallstudier som ett lämpligt metodval - i synnerhet inom området strategisk kommunikation (Heide & Simonsson, 2014). I denna studie är det valda fallet relaterat till kriskommunikation. För att uppnå en fallstudie krävs att man kollar på ett stort empiriskt material från ett flertal olika källor, målet med denna studie har varit att få en så bred bild av fallet på Gröna Lund som möjligt. Därav har vi valt att kolla på artiklar, kommunikation på

Instagram och en skriftlig intervju med Gröna Lunds VD. På grund av tidsbegränsning och storlek på studien har avgränsningar behövts göras och störst fokus har lagts på material från sociala medier, mer specifikt Instagram.

4.2.1 val av organisation och fall

I denna studie har vi valt att fokusera på Jetline-olyckan på Gröna Lund som ett fallstudieobjekt. Studien undersöker Gröna Lunds kommunikation och krishantering innan, under och efter krishändelsen. Fallet valdes utifrån den stora uppmärksamhet händelsen skapade i media och den koppling som finns till kriskommunikation inom digitala medier. Fallet valdes även då det finns mycket information och material att tillgå.

4.3 Urval

Urval är en kritisk aspekt av forskningsdesignen och kräver noggrann övervägning och motivering. När man genomför en kvalitativ studie är det empiriska materialet ofta omfattande, detta betonar vikten av att noggrant och systematiskt sortera materialet. För att genomföra urvalet av det empiriska materialet användes en innehållsanalys (Flick, 2018). I vår studie har vi valt att studera Gröna Lunds kommunikation på Instagram samt deras egna webbsida. Det empiriska materialet som hämtats består av inlägg relaterade till Jetline-olyckan, allmänhetens kommentarer till utvalda inlägg har också studerats. Riskkommunikationen som analyseras är hämtad från tiden innan krisen. Tidsperioden för kriskommunikationen som analyseras är 25 juni 2023 till 4 december 2023. Under tidsperioden publicerade Gröna Lund fem Instagraminlägg kopplade till olyckan, fyra av instagaminläggen tillsammans med utvalda tillhörande kommentarer kommer att studeras och analyseras. Ett av inläggen på Instagram valde vi att bortse ifrån i analysen då det inte var tillräckligt informationsrikt och inte hade bidragit med något till vår studie eller våra forskningsfrågor. Alla kommentarer under tidsperioden inkluderades i den initiala kategoriseringen men sorterades utifrån det innehåll som var lämpligt för att besvara forskningsfrågorna. Olyckan inträffade den 25 juni och därav har vi valt att utgå från detta datum, vilket var samma dag då som Gröna Lund publicerade sitt första instagaminlägg gällande olyckan. Utöver ovan nämnt empiriskt material kommer studien även

en intervju med Gröna Lunds VD för att få ytterligare förståelse för kommunikationen under olyckan.

4.4 Val av empiriskt material

Uttalanden från Gröna Lunds krisledning på deras instagramkonto, instagram-kommentarer, officiella hemsida och i en publicerad intervju med VD Jan Eriksson kommer att analyseras. Här publicerades Gröna Lunds egna offentliga uttalanden om krisen. Gröna Lund öppnade således upp den retoriska arenan med information om olyckan och dess konsekvenser. Kommentarsfält under de inlägg som publicerades under krisen kommer också att analyseras, där både kommentarer från Gröna Lund men också allmänheten är av relevans för analysen. Kommentarsfältet på instagram valdes för att det var den plattform där det öppnades upp ett forum för Gröna Lund och allmänheten att mötas i kommunikationen kring krisen. Kommentarsfältet kan på så sätt ses som en del av den retoriska arenan, där både Gröna Lund och allmänheten, det vill säga de mest aktuella aktörerna i krisen, blir röster i arenan.

4.4.1 Empiriska avgränsningar

Det finns rikligt med publicerat material att tillgå om krisen på Gröna Lund som i studien har fått avgränsas för att analysens omfång ska kunna vara anpassningsbar till studiens storlek. Således blir materialet för arbetet, efter att det avgränsats, inte fullt representativt för krisen som helhet. Den information som är insamlad för att analysera Gröna Lunds arbete med riskkommunikation innan krisen bröt ut har avgränsats till Gröna Lunds säkerhetsinformation på sin webbplats. De inlägg som är insamlade från Instagram är avgränsat till det första inlägget som publicerades i samband med olyckan, 25 juni 2023 fram till och med inlägg som publicerades den 5 juli, då parken åter öppnade upp för allmänheten. Inläggen som samlats in från Gröna Lunds webbplats är avgränsade till perioden mellan 25 juni och 21 november då webbplatsen sist uppdaterats. Avgränsningarna gjordes för att endast samla det material som rör krisen och således hur Gröna Lund bemötte den genom sina uttalanden utan att inkludera överflödiga, irrelevant information.

Av de intervjuer som gjordes med Gröna Lunds VD i samband med krisen har vi valt att avgränsa till en intervju som publicerats i Kollega. Kommentarer som är hämtade från instagraminlägg kommer även att avgränsas till att vara mellan den 25 juni 2023 och den 3 juli 2023. Kommentarer till inläggen under den givna tidsperioden kommer i sin tur avgränsas, då de kommentarer som anses irrelevanta för krisen samt de som anses oseriösa, olämpliga och kränkande kommer att exkluderas från datainsamlingen.

4.5 Innehållsanalys

Studien kommer att baseras på analys av innehåll som är relevant för krisen på Gröna Lund. Därför utgör studien en kvalitativ innehållsanalys, vilket innebär att vi som forskare undersöker text, bild, ljud och annat innehåll för att identifiera olika teman i det empiriska materialet (Eksell & Thelander, 2014). Med kvalitativ innehållsanalys systematiskt tematiserar man olika mönster i innehållet och kan därifrån tolka olika former av kommunikation (Disko & Machi, 2015). Innehållsansalysens syfte är att empirin ska analyseras med hjälp av Riskkommunikation, HRO, SCCT, RAT och Ryktshantering för att fastställa arbete med riskkommunikation innan krisen, vilken typ av kris Gröna Lund hamnade i, vilka riskkommunikationsstrategier de använde sig av och hur de har arbetat för att återuppbygga förtroende och rykte efter krisen.

4.6 Analysmetod

Analysprocessen inleddes med att vi behövde se över allt material som finns att tillgå om fallet för att kunna få en översiktlig bild av perioden som skulle analyseras. Utifrån fallet och forskningsfrågorna vi konstruerat så delades fallet upp i tre tidsperioder, där den första är tiden före krisen, den andra är när krisen bröt ut efter att olyckan ägde rum och den tredje är efterkristiden, vilken började från och med den 7 juli då Gröna Lund åter öppnade upp som vanligt för allmänheten. Efter att ha fått en helhetsbild så skulle materialet sorteras, reduceras och argumenteras för. Detta görs för att strukturera material som är av relevans för en kvalitativ innehållsanalys (Rennstam & Wästerfors, 2015).

Inledningsvis samlades material som ansågs relevant för de olika faserna av krisen in och således bortsågs överflödigt material bort ifrån. Här samlades relevant data om riskkommunikation innan krisen bröt ut in i form av säkerhetsinformation publicerad av Gröna Lund själva på deras webbplats. Data som samlades in om krisstadiet bestod av en artikel, instagraminlägg och inlägg krisen om av Gröna Lund själva på deras hemsida. Instagraminläggen som valdes ut bestod av fyra inlägg som publicerades av Gröna Lund från att krisen bröt ut till den 30 juni. Detta på grund av att samtliga fyra inlägg berörde krisen och tiden efteråt men också för att de utgjorde en lämplig mängd data att analysera från instagram för arbetets omfång. De kommentarer som valdes ut representerar responsen som krisen fick av allmänheten och således utgjorde bidragande sub-röster i den retoriska arenan. Vi bortsåg från kommentarer som bestod av innehåll som inte berörde krisen. För att kunna identifiera vilka krisresponsstrategier Gröna Lund använde sig av så analyserades även en artikel där Gröna Lunds VD Jan Eriksson uttalade sig om krisen samt de kommentarer Gröna Lund svarade på som handlade om krisen under den givna tidsperioden. I artikeln var alltså Gröna Lunds egna uttalanden av intresse och övriga artiklar under samma tidsperiod där det inte inkluderades det bortsågs ifrån i datainsamlingen.

I det andra stadiet reducerades materialet. Reduceringen gjordes genom att konstruera en kodningsram som utgjordes av de tre angivna tidsperioderna för analysen vilka var före krisen där arbetet med riskkommunikation ägde rum, när krisen bröt ut och tiden fram tills att Gröna Lund öppnades upp igen. Genom att applicera en kodningsram kan materialet lättare kategoriseras in för att mer effektivt sorteras och analyseras. I sin tur kan kodningsramen generera mer meningsfulla insikter till resultatet (Fick, 2014). Kodningsramen bidrog till att materialet för att besvara respektive forskningsfrågor kunde sorteras och kategoriseras på ett effektivt sätt.

I det tredje stadiet inkluderas argumentation, vilket primärt innebär att kunna konstatera relevans för det material som samlats in (Rennstam & Wästerfors, 2015). Materialet som utgjorde arbetets analysdel analyserades med det teoretiska ramverket kombinerat med tidigare forskning, vilket utgjorde en djupgående analys. Genom att materialet analyserades genom teorier och tidigare forskning genererades en bred och nyanserad helhetsbild av kontexten. I sin tur är analysens resultatdel och således slutsatser som dragits baserade på det teoretiska ramverket. Däremot

tillåts ny mening och kunskap att skapas i och med analysens resultat på grund av arbetets socialkonstruktionistiska, abduktiva tillvägagångssätt.

4.8 Metodologisk reflektion

Inom den kvalitativa forskningen talas det om att kravet om samma principfasta procedurer för kvalitet, så som den kvantitativa forskningen kräver, fattas. Istället talar Jacobsson (2008) om vikten av att påvisa reflexiv medvetenhet genom att föra diskussion om en studies metodologiska svagheter och styrkor inom kvalitativ forskning. I detta inkluderas urvalet och hur det gått tillväga, en argumentation för empiriskt material och studiens slutsatser. I studien har därför respektive metod övervägts och argumenteras för. Heide & Simonsson (2014) menar att reflexivitet hos författare innebär att man reflekterar över den process då vetenskaplig kunskap bildas. I sin tur innebär det att man som forskare själv blir ett ämne för eftertanke. Eftersom att studien utgår från empiriskt material vars trovärdighet inte baseras på antal kommentarer, intervjuer eller uttalande så är det istället av vikt att nivån av information i materialet tas i beaktning. För att kunna fastställa kvalitet inom kvalitativ forskning talar Lincon & Guba (1982) om de fyra kriterierna trovärdighet, överförbarhet, tillförlitlighet och bekräftelsebarhet. För att uppnå en hög nivå av trovärdighet i en studie bör man samla in rikligt med empiriskt material. Vi har därav valt att samla in material från ett flertal olika källor vilka är den sociala plattformen Instagram, en artikel och information från Gröna Lunds egna webbsida.

Eftersom att överförbarhet inte går att uppnå när en studie utgår ifrån ett socialkonstruktionistiskt perspektiv där inte endast en verklighet finns, så kan vår studie inte direkt vara tillämpbar på en annan fallorganisation (Lincoln & Guba, 1982). Däremot så kan läsaren lättare överföra studiens kunskaper ifall författarna ger en rik och omfattande beskrivning av kontexten kring en fallorganisation. Därför har en rik bakgrund till såväl fallorganisationen Gröna Lund och kontexten till krisen som uppstod gets i arbetet, för att dess kunskaper ska kunna överföras och appliceras på framtida liknande fall.

Som nämnt i avsnitt två så är det ramverk som lägger grund till arbetets analysdel och således slutgiltiga resultat bestående av de fem teorierna Riskkommunikation, HRO, SCCT, RAT och Rykteshantering. För att analysen ska bli transparent, även om ramverket ger utrymme för tolkande slutsatser i och med dess socialkonstruktionistiska tillvägagångssätt, har vi vidtagit vissa åtgärder för att i sin tur öka studiens applicerbarhet. Dels har en redogörelse över den fullständiga processen för arbetets analys gjorts, dels har samtliga kommentarer, uttalanden och inlägg som används inkluderats i bilagor i sitt originala omfång.

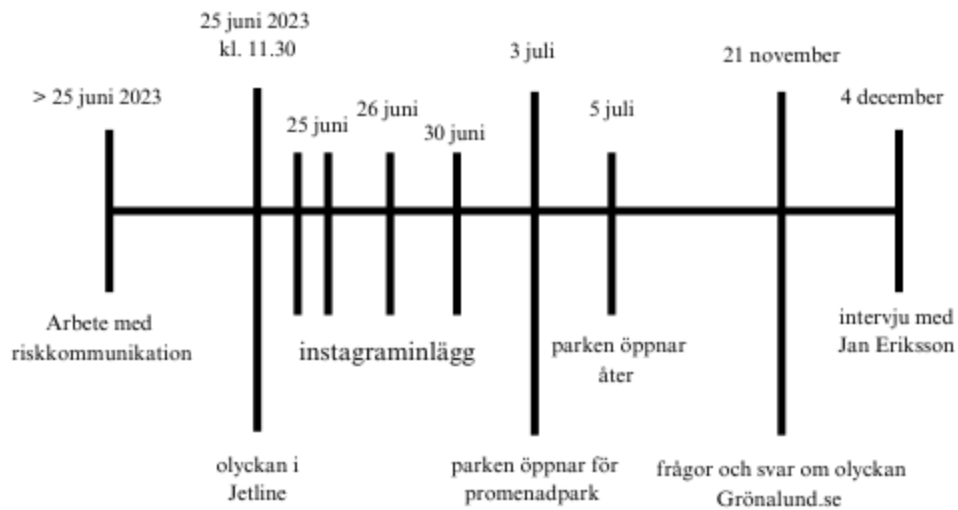
Kvalitativ forskning innebär att man vill förstå människors känslor, uppfattningar och övertygelser vilket kan göra att etiska aspekter uppstår (Flick, 2018). I studien kommer alla inlägg och artiklar som analyseras finns att tillgå offentligt och därmed behöver vi som forskare inte ta hänsyn till några ytterligare etiska aspekter.

5. Analys

I juni 2023 utbröt en kris för nöjesparken Gröna Lund i Stockholm. En allvarlig olycka inträffade i attraktionen Jetline som orsakade att en person miste livet och flera skadades.

Berg-och-dalbanan spårade ur vilket gjorde att den tvärt stannade under pågående åktur på sex och åtta meters höjd, där tre personer föll ut ur attraktionen (Gröna Lund, 2023c).

6.1 Tidslinje



Figur 1. Tidslinje över händelseförloppet.

Enligt Frandsen & Johansen (2017) öppnas den retoriska arenan upp direkt när en kris inträffar. I fallet på Gröna Lund öppnades den retoriska arenan upp direkt när olyckan inträffade. I dagens digitaliserade samhälle sprids nyheter fortare än någonsin. Inte långt efter att olyckan inträffat fanns det flertal artiklar publicerade, videos delade och inlägg från Gröna Lund själva som delades och kommenterades. Det var många röster som kom in på arenan fort och rösterna pratade både med och till varandra (Frandsen & Johansen, 2017). Internet blir centralt för allmänheten under en kris och sociala medier är mediet som främst används för att få information i ett tidigt skede av krisen. Gröna Lund själva publicerade information i sina sociala medier snabbt efter incidenten vilket är rätt kanalval för att nå ut med en kort beskrivning av situationen innan mer information finns tillgänglig. Därefter blir det viktigt att fortsätta informera allmänheten under tiden krisen utvecklas (Cheng, 2020). Nedan följer en analys av Gröna Lunds risk- och kriskommunikation tillsammans med deras riskhantering, före, under och efter krisen.

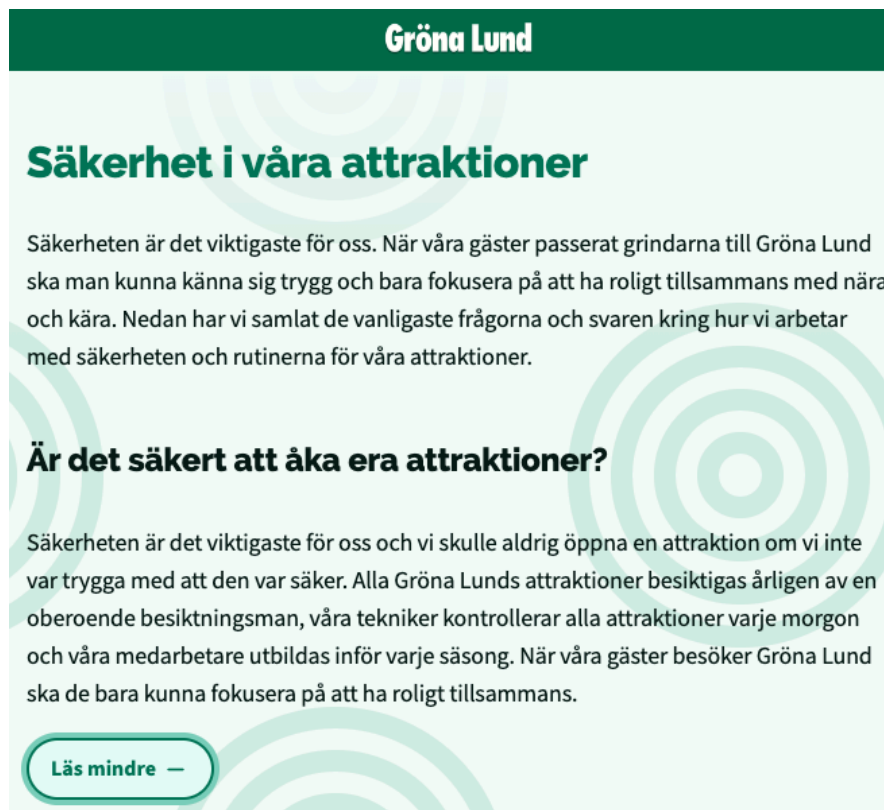
Den retoriska arena teorin bygger på ett mikro- och makroperspektiv (Frandsen & Johansen, 2017). Genom att analysera den retoriska arenan på makronivå kan vi få överblick över den interaktion som sker på arenan och identifiera olika framträdande röster. Det empiriska material som kommer undersökas under makroperspektivet är Gröna Lunds inlägg på Instagram och deras

information på webbplatsen då detta representerar verksamhetens officiella kommunikation till allmänheten. Där kan de övergripande strategierna analyseras.

En analys av den retoriska arenan på mikronivå fokuserar på individuella kommunikationsprocesser (Frandsen & Johansen, 2017). Det empiriska materialet som kommer analyseras som mikroperspektiv är en intervju tillsammans med Gröna Lunds VD Jan Eriksson, samt ett antal kommentarer på Gröna Lunds instagraminlägg. Där analyseras olika individers tolkningar och röster.

6. 3 Hur arbetade Gröna Lund med riskkommunikation innan krisen 2023 bröt ut?

6.3.1 Säkerhet i Gröna Lunds attraktioner




The image shows a screenshot of a webpage from Gröna Lund. At the top, there is a dark green header with the text 'Gröna Lund' in white. Below the header, the main content area has a light green background with a subtle pattern of concentric circles. The title 'Säkerhet i våra attraktioner' is written in a bold, dark green font. The text below the title reads: 'Säkerheten är det viktigaste för oss. När våra gäster passerat grindarna till Gröna Lund ska man kunna känna sig trygg och bara fokusera på att ha roligt tillsammans med nära och kära. Nedan har vi samlat de vanligaste frågorna och svaren kring hur vi arbetar med säkerheten och rutinerna för våra attraktioner.' Below this text is a bolded question: 'Är det säkert att åka era attraktioner?'. The answer text follows: 'Säkerheten är det viktigaste för oss och vi skulle aldrig öppna en attraktion om vi inte var trygga med att den var säker. Alla Gröna Lunds attraktioner besiktigas årligen av en oberoende besiktningsman, våra tekniker kontrollerar alla attraktioner varje morgon och våra medarbetare utbildas inför varje säsong. När våra gäster besöker Gröna Lund ska de bara kunna fokusera på att ha roligt tillsammans.' At the bottom left of the content area, there is a rounded rectangular button with a green border and the text 'Läs mindre —' in green.

Figur 2. Säkerhet i våra attraktioner (Gröna Lund, 2023b).

Gröna Lunds säkerhetssida på deras webbplats inleds med ett sammanfattande stycke där säkerheten beskrivs som det viktigaste parken har i åtanke. Vidare beskrivs det i stycket hur man som besökare alltid ska kunna känna sig trygg under sin vistelse i parken. Det beskrivs där med att man som gäst bara ska fokusera på att ha en rolig vistelse med sitt sällskap.

Vidare introduceras information om hur arbetet med rutiner och säkerhet ser ut för parken vilket kommer att presenteras mer ingående på sidans underliggande stycken. Gröna Lund skriver på sin säkerhetssida att det viktigaste för dem är säkerheten och att öppna en park utan att säkerställa att det aldrig skulle hända. Det framgår att oberoende besiktningsmän besiktigar samtliga attraktioner varje år, att de även kontrolleras dagligen och att ny personal utbildas inför varje års öppning. Se bild ovan.



Gröna Lund

Hur ser rutinerna ut för kontroller av era attraktioner?

Säkerheten kommer alltid att komma först. Vi följer självklart alla lagar och regler gällande kontroller och besiktningar och våra medarbetare utbildas inför varje säsong.

Först och främst så följs de manualer som följer med respektive attraktion från tillverkaren. Där specificeras hur en attraktion ska skötas och kontrolleras, samt med vilka intervaller (baserat på tid eller antal åk) som just den specifika attraktionen ska genomgå olika typer av detaljerade kontroller och underhållsinsatser, av oss eller externa aktörer.

Inför öppning besiktigas alla attraktioner av en oberoende och ackrediterad besiktningsman. Vi skulle aldrig öppna en attraktion som inte blivit godkänd. Gröna Lunds tekniker utför sedan dagligen kontroller av alla attraktioner innan de öppnas. Utöver dessa genomför våra tekniker även kontroller på veckobasis och månadsbasis.

[Läs mindre —](#)

Figur 2. Rutiner för kontroller av attraktioner. (Gröna Lund, 2023b).

I det tredje stycket berörs rutiner för attraktionernas kontroller. Här förklaras att säkerheten alltid är högst prioriterad av parken och att regler och lagar ständigt följs. Parken säkerställer att

manualer som tillverkarna för respektive attraktion givit följs och att detaljerade kontroller och insatser för underhåll beroende på de riktlinjer som finns gällande respektive attraktion sker kontinuerligt. En beskrivning ges av att en daglig besiktning av en oberoende person utförs och att parken således tar avstånd från att öppna upp för allmänheten om någon av attraktionerna inte fått godkänt. Se figur 2.

6.3.2 Analys av Gröna Lunds riskkommunikation

I Gröna Lunds säkerhetsinformation på deras webbplats går det att identifiera olika aspekter som Lundgren & McMakin (2018) belyser för effektiv riskkommunikation inom organisationer. Det framgår i första stycket, vilket blir som en introducerande del till en mer ingående beskrivning av säkerhetsinformationen i de två följande, att parkens övergripande riskhantering kontinuerligt arbetas med på olika sätt. Lundgren & McMakin (2018) nämner att några av de bidragande faktorerna för lyckad riskkommunikation är att den kommuniceras anpassat till målgruppens bakgrund, kunskapsnivå och behov. Samtidigt är det av vikt att riskkommunikationen framställs på ett meningsfullt, transparent och relevant sätt för att mottagarna ska ta emot budskapet utan eventuella missförstånd. Gröna Lund beskriver på sidan hur rutiner för kontroller och besiktningar i attraktionerna ser ut där såväl egen personal som externa besiktningsmän och oberoende tekniker involveras. Lundgren & McMakin (2018) lyfter aspekten om att lämna utrymme för intressenters åsikter eller påverkan på en organisations riskhanteringprocess som ytterligare en del i lyckad riskkommunikation. Gröna Lund uppfyller aspekten i sin riskkommunikation genom att involvera externa aktörer vars åsikt, i det här fallet i form av besiktning av attraktioner, utgör en viktig aspekt.

Vidare utgör säkerhetsinformationen tre koncisa stycken där språket är av begriplig karaktär för parkens gäster att kunna uppfatta. Här framgår även riskkommunikationens huvudbudskap om att samtliga attraktioner är hundra procentigt säkra framgår. Således kan man konstatera att riskkommunikationen på sidan framställs på ett trovärdigt och pålitligt sätt där budskapet om att alla ska kunna känna sig trygga under sin vistelse på Gröna Lund framställs på ett sätt som är begripligt för allmänheten. Lundgren & McMakin (2018) belyser vikten av kontinuerliga

riskbedömningsprocedurer för att tidigt identifiera risker och faror inom organisationen och att dessa kommuniceras i effektiva kommunikationssystem, både till intressenter men också anställda emellan. I Gröna Lunds säkerhetsinformation kommuniceras det hur riskbedömningsarbetet ser ut i parkens attraktioner mellan parken och allmänheten. Hur parkens medarbetare försetts med riskhanteringsarbetet framgår i säkerhetsinformationen genom att en beskrivning av att all personal utbildas inför varje säsong. En aspekt som inte framgår i informationen är däremot huruvida information kring eventuella säkerhetsanvisningar, nödprocedurer och risker kommuniceras medarbetare emellan. Lundgren & McMakin (2018) betonar vikten av att se såväl intressenter som medarbetare inom organisationen med viktig och begriplig information för att samtliga involverade ska vara upplysta om risksituationer för att minimera risk för olyckor och skador. Således går det att identifiera att medarbetaraspekten fattas i riskkommunikationen i säkerhetsinformationen på Gröna Lunds webbplats. På så sätt kan man identifiera att det inte framgår hur säkerhetskommunikation kommuniceras medarbetare emellan för parkens gäster.

En ytterligare aspekt värd att poängtera är att Gröna Lund inte kommunicerat riskkommunikation på sina sociala mediekkanaler innan olyckan bröt ut. Den information som finns om säkerhet i nöjesparken för gäster, från Gröna Lund själva, finns endast att tillgå genom deras webbplats.

6.3.3 Mål med Gröna Lunds riskkommunikation

Efter att ha analyserat Gröna Lunds riskkommunikation på deras webbplats så går det att identifiera att parken, genom sin riskkommunikation, alltid vill få sina besökare att känna sig trygga under vistelsen. Det framgår att parken själva lägger stor betoning vid att man som gäst alltid ska kunna räkna med en tveklöst kontinuerlig säkerhet i attraktionerna utan undantag. Således utesluts eventuell viktig information gällande risk- och säkerhetsaspekter som gästerna själva bör ha i åtanke, veta eller lära sig för att bidra till att säkerställa en säker vistelse i attraktionerna eftersom parken själva tar ansvar över samtliga säkerhetsaspekter. Målet med säkerhetsinformationen blir således att gästerna ska kunna lita på parkens fullt fungerande säkerhetsrutiner och bara kunna fokusera på att ha en kul upplevelse tillsammans med sitt sällskap (Gröna Lund, 2023b).

6.4 Gröna Lund och The High Reliability Organization Theory

HRO-teorin syftar till organisationer som främjar en säkerhetskultur där utrymme för lärande av tidigare misstag som skett ges. En central del som går att identifiera hos HRO:er är avvikelshantering. Fenomenet syftar till systematisk analysering och rapportering av potentiella risker och svaga signaler vilka eventuellt kan leda till olycksfall och i värsta fall kris (Heide & Simonsson, 2016). Utifrån riskkommunikationen går det att identifiera att Gröna Lund har ett etablerat system för risk- och avvikelshantering där särskilda kontroller och rutiner utförs. Gröna Lunds verksamhet innehåller komplexa system som kräver hög, tillförlitlig säkerhet. Innan olyckan i Jetline ägde rum så har säkerheten inte brustit på liknande sätt som resulterat i någon lika allvarlig olycka för parken (Kollega, 2023) vilket gör att man kan konstatera att organisationens säkerhetssystem kunnat gå inom ramarna för en HRO. Däremot så har Gröna Lund inte konstaterat något som indikerade att olyckan i Jetline skulle ske och hävdar att ingenting avvek vid kontroller och besiktningar som utfördes i attraktionen så sent som samma dag som olycksdagen. Att olyckan ändå inträffade blir således en indikation på att någon signal om avvikelse i Jetline missats. Heide & Simonsson (2016) beskriver att vissa organisationer med komplexa system inte får begå för omfattande misstag som innebär hög risk för katastrof och fara. Olyckan i Jetline blev en omfattande sådan med ett dödsfall och flera skadade personer. Däremot menar Heide & Simonsson (2016) att organisationer som begått misstag kan återuppbygga sitt rykte om allmänheten byggt upp och bibehåller ett tillräckligt starkt förtroende för organisationen samtidigt som åtgärder kring utvecklad säkerhetsnivå, kontroll och prestanda vidtas. Således kan man konstatera att Gröna Lund har möjlighet att lära sig av misstaget som ledde till krisen genom att vidta åtgärder för att främja tillförlitligheten och säkerheten inom organisationen.

6.4 Vilken typ av kris hamnade Gröna Lund i?

Olyckan i Jetline inträffade den 25 juni 2023 strax efter klockan 11.30. Redan kort efter att olyckan inträffade så publicerade Gröna Lund ett inlägg på Instagram med en svart bild med texten ”Viktig information”. I bildtexten beskrivs hur en allvarlig olycka precis inträffat och att ett samarbete med räddningstjänst och polis pågår. De beskriver att parken håller stängt tills vidare och att de riktar tankar till samtliga inblandade och dess närstående. Inlägget utgör Gröna Lunds första uttalande om olyckan. Se Bilaga 1.

Lite senare samma dag publicerade Gröna Lund ytterligare ett instagraminlägg där en mer ingående beskrivning av själva olyckan ges. Här beskrivs att incidenten är en olycka som inte ska kunna hända och hur tågets främre del spårade ur och gjorde att tåget stannade på en höjd mellan sex och åtta meter. Vidare beskrivs det i bildtexten hur parken kommer att hålla stängt under minst en veckas tid och att de drabbade och anhöriga kommer att bli kontaktade och stöttade. Det beskrivs hur parkens anställda också kommer att erbjudas stöd och att återbetalning kommer ske för dem som bokat biljetter till parken under tiden de kommer att hålla stängt. I texten belyser parken att mer information kommer att publiceras när de vet mer, samtidigt som de beklagar sorgen för alla inblandade. Se bilaga 2.

Mer information om orsaken bakom olyckan framgår i takt med att händelsen vidare utreds. SVT (2023) ger vidare information om olyckan i sin artikel där händelseförloppet för när tåget spårade ur beskrivs. Bärarmen på vagnens undersida lossnade på båda sidorna vilket gjorde att tåget tvärnitade följt av att vagnens hjul föll av. När passagerarna trycktes framåt i vagnen med stor kraft så böjs säkerhetsbygeln och tre personer föll ur attraktionen. Enligt Ny Teknik (2023) är säkerhetsbygeln inte till för att hålla kvar passagerarna på sina platser utan styrs av G-kraften. Bärarmen, som gick sönder i tågets främre del, var ny och endast använd ett fåtal gånger. Vad som hände i olyckan i Jetline är i dagsläget fastställt, men det är fortsatt oklart varför det kunde ske. Haverikommissionens utredning är fortfarande pågående och polisens utredningar handlar om framkallande av fara för annan, grovt vållande till annans kroppsskada samt grovt vållande till annans död. I dagsläget har ingen person funnits som kan stå till svars (Ny Teknik, 2023).

6.4.1 Gröna Lunds krisansvar enligt SCCT

Coombs (2007) talar om tre typer av kriser vilka innebär olika krishanteringsstrategier för organisationer. De tre kristyperna innebär minimalt, lågt och högt krisansvar. Trots att den utlösande faktorn till att Jetline spårade ur ännu inte är fastställd så vet man att tågets bärarm brast fastän att ingenting indikerade på att det skulle ske. Således kan man, utifrån informationen som finns att tillgå om olyckan, konstatera att den berodde på en produktrelaterad skada vilket är resultat av ett tekniskt problem. Kristyper som orsakas av dessa faktorer hamnar vanligtvis inom det oavsiktliga klustret som innebär lågt krisansvar för organisationen enligt SCCT (Frandsen & Johansen, 2017). Däremot så garanterar Gröna Lund sina gäster en trygg vistelse i parken och att deras attraktionerna alltid är garanterat säkra från olyckor (Gröna Lund, 2023b). I och med detta hamnar inte olyckan i Jetline inom det oavsiktliga klustret längre, eftersom att det finns en garanti om att dessa typer av tekniska misstag som leder till olyckor inte kommer att ske i parken. Eftersom att Gröna Lund kan betraktas som en HRO innebär det att vissa olyckor helt enkelt inte får ske för att det innebär för hög risk för fara och omfattande konsekvenser (Heide & Simonsson, 2016). Därför kan man konstatera att en allvarlig olycka som ändå sker inom en HRO innebär högt organisatoriskt krisansvar enligt SCCT. Man vet alltså i dagsläget inte vilken aktör som låg bakom den bristande bärarmen och därför kan inte Gröna Lunds ansvar i olyckan uteslutas, trots att de garanterar att sådana här situationer inte ska hända (Gröna Lund, 2023b). Att olyckan sker ändå kan i sin tur konstateras vara en självförvållad missgärning inom organisationen eftersom att det är Gröna Lund själva som förnekar all eventuell otrygghet och bristande säkerhet i sina attraktioner. Olyckan hamnar således i det förebyggbara klustret enligt SCCT vilket innebär högt krisansvar för Gröna Lund. För organisationer involverade i kris där de själva bär högt krisansvar så är den återuppbyggande kriskommunikation högst aktuell för att återuppbygga förtroendet och minimera skada på organisationen (Frandsen & Johansen, 2017).

6.5 Vilka kriskommunikationsstrategier använde Gröna Lund sig av?

6.5.1 Gröna Lunds kriskommunikation på instagram

Det dröjde inte länge innan Gröna Lund själva uttalade sig offentligt om krisen. Redan samma dag som olyckan i Jetline inträffade, den 25 juni 2023, så publicerade Gröna Lund två inlägg på Instagram för att bemöta vad som hänt. I det senare av de två inläggen ges en första, övergripande bild av vad som hände i Jetline. Se bilaga 1.

I bildtexten beskriver Gröna Lund utöver händelseförloppet hur dagen är en sorgens dag och de riktar tankar till de drabbade, dess närstående, alla gäster och medarbetare. De berättar hur besökare som planerat att besöka parken under dagen eller under kommande vecka kommer att bli återbetalda för sina inträdesbiljetter. I texten uttrycks medkännande och sympati från Gröna Lunds håll genom att belysa att de är medvetna om den stora sorgen och att de kommer att göra allt i sin makt för att utreda hur det kunde ske.

Dagen efter publiceras ytterligare ett inlägg på Gröna Lunds instagramkonto. Här berättar de att de har upprättat en krislinje för drabbade och anhöriga att ringa. De beskriver att verksamheten håller stängt i minst en vecka och att deras fokus kommer att vara på de drabbade, anhöriga och medarbetare samtidigt som arbetet med utredningen är igång. Även här påvisar Gröna Lund sitt stöd och omtanke för alla som drabbats av olyckan och vill tacka för stöd som deras gäster visat. Se bilaga 3.

Ytterligare ett par dagar senare publicerade gröna lund ett instagraminlägg där de uttrycker hur förkrossade de är över den fruktansvärda olycka som skett och att det för dem, och alla närstående och drabbade, alltid kommer finnas ett före och ett efter den 25 Juni. Vidare berättar Gröna Lund i inlägget att de skulle öppna upp för att bli en promenadpark under kommande måndag för de gäster som ville besöka parken i stillhet. De beskriver att samtalsstöd kommer att finnas och att en krislinje finns att kontakta vid behov. I samma inlägg beskrivs att parken öppnar upp som vanligt onsdag den 5 juli. Det beskrivs hur extra kontroller av attraktionerna kommer att

genomföras samt att externa, oberoende besiktningssingenjörer kommer att utföra extra kontroller av attraktionerna. I inlägget beskrivs hur säkerheten är det allra viktigaste för parken och att de vill att deras gäster ska känna full trygghet i att de själva gjort allt de kan för att det ska vara säkert att besöka dem. Se bilaga 4.

6.5.2 Analys av Gröna Lunds kriskommunikation på instagram

Frandsen & Johansen (2017) belyser att nivån av allvar i en kris höjer organisationens krisansvar. Krisen på Gröna Lund placeras in i det förebyggbara klustret enligt SCCT vilket innebär högt organisatoriskt krisansvar. Till denna kategori av krisansvar lämpar sig den återuppbyggande krisresponsstrategin vilken söker till att återuppbygga och reparera organisationens rykte. I Gröna Lunds kriskommunikation genom instagraminläggen när krisen bröt ut uttrycks sorg, medkänsla och omtanke till de drabbade av olyckan. Den återuppbyggande krisresponsstrategin syftar till att ta fullt krisansvar och strävar efter att be om förlåtelse (Frandsen & Johansen, 2017). Gröna Lund uttrycker att “sorgen är oerhört tung” och de kommer göra allt för att finnas tillgängliga och stötta de inblandade, vilket kan konstateras gå inom den återuppbyggande strategin inom SCCT. I det första inlägget beskrivs även att personer kommer att bli ersatta för biljettköp och i det andra inlägget presenteras att en krislinje har upprättats för drabbade och dess anhöriga att ringa. I det tredje inlägget framför Gröna Lund att samtalsstöd kommer att erbjudas när parken öppnar upp för att promenera i samt hur extra säkerhetskontroller kommer att tillämpas. Den återuppbyggbara krisresponsstrategin strävar också efter att erbjuda kompensation för de som är offer för krisen vilket kan vara i form av gärningar, pengar eller gåvor (Frandsen & Johansen, 2017). På Gröna Lunds instagram kommuniceras att de tar ansvar över vad som inträffat samtidigt som de erbjuder kompensation i till de som köpt biljetter till parken när de skulle hålla stängt. Erbjudandet av samtalsstöd och möjlighet till krislinjesamtal för de drabbade blir ytterligare exempel på kompensation inom krisresponsstrategin. Således kan man konstatera att Gröna Lunds kriskommunikation på de tre instagraminläggen genomsyras av den återuppbyggande krisresponsstrategin enligt SCCT.

6.5.2 Analys av Instagram-kommentarer

Kommentarsfältet fylldes snabbt till Gröna Lunds instagaminlägg om krisen. En av kommentarerna löd: "Detta ska inte hända, vilka säkerhetskontroller görs? Hur ofta görs det?" Var på Gröna Lund bemötte kommentaren med ett svar där de förklarar sina rutiner med besiktning för respektive attraktion noggrant. De förklarar att de aldrig skulle öppna någon attraktion som inte var säker och att det nu är upp till dem att förstå vad som hände i olyckan. En annan kommentar löd: "Ni borde kanske ta en titt på era attraktioner lite oftare". Här svarade Gröna Lund med samma svar som på föregående kommentar om hur rutiner med besiktning för attraktionerna ser ut. Se bilaga 5 & 6.

De tre inläggen består också av en stor andel kommentarer som Gröna Lund inte har bemött. En av dessa lyder "varför sades det under presskonferensen att Jetline hittills fungerat felfritt? Det stämmer ju inte alls". En annan löd: "Hur åker man ur berg- och dalbanan när man sitter oerhört bra fast?!" Se bilaga 7 & 8.

Gröna Lunds svar på kommentarerna på instagram kan konstateras syfta till, med sina likadana svar, att poängtera att intentionerna från parkens håll var goda och ingen medvetet skulle komma till skada. Eftersom att olyckan ändå skedde, trots att Gröna Lund bemöter kommentarerna med att de har en väl fungerande säkerhet, kan konstateras som ett försök att förminska sitt ansvar som organisation. Trots att parken haft en väl fungerande säkerhet i sina attraktioner så är det uppenbart att säkerheten brustit i något led, eftersom att det finns en försäkran från parken själva att liknande incidenter inte får ske. Kriskommunikationen här faller därför inom den förminskande krisresponsstrategin enligt SCCT, vilken kan beskrivas som ett försök till berättigande genom att minimera skadan som låg bakom att krisen bröt ut. Inom den förminskande krisresponsstrategin, enligt SCCT, kan organisationer även sträva efter att förneka sitt ansvar över att en situation förlorat kontrollen och lett till kris (Frandsen & Johansen, 2017). I kommentarsfältet utesluter Gröna Lund att deras bristande säkerhet kan ha varit en faktor till att Jetline spårade ur vilket kan konstateras vara ett sätt att förneka ansvar över att incidenten förlorat kontroll och lett till kris. Att Gröna Lund väljer att inte svara på majoriteten av kommentarerna på instagram till inläggen när krisen bröt ut kan konstateras inte vara i enlighet med SCCT's ramverk för krisresponsstrategier gällande kriser med högt organisatoriskt ansvar.

Hanterandet av krisen i kommentarsfältet på Instagram, i och med deras höga krisansvar i olyckans omfattande allvar, kan således konstateras inte vara vad som rekommenderas enligt ramverket för SCCT.

6.5.3 Analys av frågor och svar

Gröna Lund har skapat en sida på deras webbplats där frågor och svar kring olyckan i Jetline samlats. Sidan skapades först när olyckan skedde och har uppdaterats sporadiskt i takt med att mer information om olyckan fanns att tillgå. Sidan inleds med ett stycke där en beskrivning av vad som hände i olyckan ges följt av att parken ger en beskrivning på visad förståelse för gäster och medarbetarnas oro och eventuella frågor om vad som hänt (Gröna Lund, 2023c).

Vidare ges underrubriker utformade enligt de mest vanliga frågorna de fått om olyckan, där svar ges som följande stycken till respektive rubrik. Rubrikerna berör frågor som ”Hur kunde det här hända?”, ”Hur många drabbades?” och ”Är det säkert att åka era attraktioner?”. Under varje fråga ges svar skrivna av Gröna Lund själva och sidan är senast uppdaterad 21 november 2023. Se bilaga 9.

Frandsen & Johansen (2017) beskriver att organisationens krisledning bör välja den krisresponsstrategi som är mest lämplig i förhållande till vilken nivå av krisansvar organisationen bär. Genom att analysera Gröna Lunds kriskommunikation på sidan ”frågor och svar” kan man konstatera att parken kommunicerar på ett sätt som påvisar att de bär högt organisatoriskt ansvar över krisen. På sidan kommuniceras svar på de frågor och funderingar som oftast ställts av allmänheten om olyckan. I respektive fråga ges objektiva svar om olyckans händelseförlopp vilket kan konstateras vara i syfte att ge en informativ helhetsbild av de funderingar och oklarheter olyckan fört med sig till allmänheten. Till skillnad från kommunikationen i kommentarsfältet på Instagram så påvisar Gröna Lund ett högre eget ansvar över krisen på sidan frågor och svar. Här beskrivs bland annat hur parken inväntar rapport från Statens haverikommission och polisen, så att samtliga viktiga åtgärder kan tas så att något liknande inte åter ska kunna ske. Detta påvisar en ödmjukhet från Gröna Lunds håll och vilja att ta ansvar och lära sig av misstaget vilket kan konstateras vara inom den återuppbyggande strategin enligt

SCCT. Den återuppbyggande krisresponsstrategin syftar till att organisationen tar ansvar över kris och eventuell skada som den orsakat (Frandsen & Johansen, 2017). Därför går det att identifiera att Gröna Lund använt sig av den återuppbyggande krisresponsstrategin i kommunikationen på Gröna Lunds frågor och svar-sida eftersom sidan syftar till att konkretisera olyckan och alla frågor och funderingar den fört med sig, utan att förminska eller beskylla utomstående aktörer för olyckan.

6.5.4 Analys av intervju

Gröna Lunds VD Jan Eriksson berättar i en intervju med [kollega](#) från den 4 december, drygt ett halvår efter att olyckan ägt rum (kollega, 2023) om agerandet när krisen bröt ut. Eriksson berättar att ett första steg var att utrymma parken och därefter, vid sidan om krisledningen, gruppera mediehantering och medarbetare. Säkerhetschefen blev krisledare och det blev Erikssons uppgift att dels vara tillgänglig för media, dels försäkra att parkens medarbetare blev erbjudna stöd. Eriksson förklarar att medarbetarna reagerade olika på krisen och att han såg till att de tillgavs mat, vätska och blev erbjudna samtalsstöd. Vidare berättar Eriksson att en av de jobbigaste aspekterna med olyckan var samtalen han förde med de drabbade. Där förmedlades hur Gröna Lund är oerhört ledsna över vad som inträffade och Eriksson gav ett löfte till de drabbade och dess närstående att delge all information kring olyckan som fanns. Även samtalsstöd i form av psykolog- och terapeuthjälper erbjöds, både till de drabbade, dess anhöriga och medarbetare. Vidare berättar Eriksson hur han aldrig upplevt en liknande tragisk händelse innan och att olyckan blev den tuffaste krisen som parken behövt gå igenom. Han betonar parkens lyckade krishantering där han lyfter medarbetarna som alltid, inte minst under krisen, visat sitt bästa jag. Eriksson berättar att han har världens roligaste jobb och beskriver parken som ”ett litet samhälle med fantastisk kompetensflora” där han lyfter olika talanger hos personalen (Kollega, 2023).

I intervjun med Jan Eriksson framgår det hur arbetet från parkens ledning gick tillväga när krisen bröt ut. Frandsen & Johansen (2017) belyser att den återuppbyggande krisresponsstrategin tar fullt kris- och eventuellt skadeansvar. Eriksson beskriver krisen som den tuffaste krisen som parken fått gå igenom och betonar allvarhetsgraden i tragedin samtidigt som han uttrycker medkännande och

ansvar över vad som hänt. Vidare berättar han hur hans uppgift var att finnas som stöd för medarbetarna och försätta dem med vad som behövdes i situationen. Även samtal med de drabbade och dess anhöriga fördes vilket kan konstateras vara inom den återuppbyggande krisresponsstrategin enligt SCCT. Eriksson berättar vidare att resurser i form av samtalsstöd, psykolog och terapeuthjälptjänst erbjöds. I den återuppbyggande krisresponsstrategin erbjuds kompensation för de inblandade i kris (Frandsen & Johansen, 2017) vilket blir en ytterligare faktor till att krisresponsen kan konstateras utförts inom den återuppbyggande krisresponsstrategin. I intervjun framgår det hur Eriksson konstaterar att parken utfört en lyckad krishantering och poängterar att medarbetarna agerat på bästa möjliga sätt. Vidare ger Eriksson hyllande ord om parken och dess verksamhet. Frandsen & Johansen (2017) beskriver att den stärkande krisresponsstrategin att syfta till att vinna tillbaks förtroende hos en organisations intressenter genom att skapa och sprida en positiv bild, exempelvis genom att förmedla goda ord om lyckat arbete eller kompetenser. Således kan man konstatera att Eriksson även använde sig av den stärkande krisresponsstrategin tillsammans med den återuppbyggande i sin kommunikation i intervjun för att sprida en positiv bild av Gröna Lund. Den stärkande krisresponsstrategin kan kombineras med de övriga krisresponsstrategierna som ett komplement för en förstärkt kriskommunikationsstrategi (Frandsen & Johansen, 2017) vilket Eriksson kan konstateras gjort i intervjun.

6.5 Hur har Gröna Lund arbetat för att återuppbygga sitt förtroende och rykte efter krisen?

Efter olyckan i Jetline sattes Gröna Lunds rykte på spel och allmänhetens förtroende för nöjesparken påverkades. När en organisation genomgår en stor kris är framgångsrik rykteshantering av stor vikt, nedan analyseras Gröna Lunds rykteshantering under krisen.

6.5.1 Instagram-kommentarer

Det första medie som kommer analyseras är Gröna Lunds Instagram. Flera upprörda röster gav sig in i arenan och påbörjade kommunikationsprocesser redan efter nöjesparkens första inlägg efter olyckan. Gröna Lund valde att svara på ett flertal kommentarer, nedan analyseras tre utvalda kommentarer med tillhörande svar.

I den första kommentaren uttrycker personen missnöje kring att nöjesparken öppnas så tidigt inpå olyckan, personen frågar också om kompensation för de drabbade i olyckan och menar att detta är något som vd:n Jan Eriksson bör stå för. Gröna Lund har svarat med vad som uppfattas som ett autosvar där de fokuserar på att olyckan är förkrossande, de tar även upp hur Gröna Lund bistår både polis och haverikommissionen med all information för att kunna gå till botten med vad som hänt. Se bilaga 10.

I andra kommentaren tar personen upp hur det framkommit att Jetline haft problem även tidigare samma dag som olyckan och hur människor sagt att de haft svårt att spänna fast sig i berg och dalbanan. Här svarar Gröna Lund öppet för problemen som påpekats i Jetline. De menar att det händer att attraktioner stannar och enligt dem visar detta att säkerhetssystemet fungerar och har aktiverats. Fortsatt svarar Gröna Lund genom att beskriva hur deras attraktioner dagligen godkänns av tekniker och hur Jetline besiktigats innan säsongen drog igång, De avslutar sitt svar med att påpeka att dem kommer göra allt för att ta reda på hur olyckan trots detta kunde ske. Se bilaga 11.

I sista kommentaren uttrycker personen hur rykten sprids om tidigare problem i Gröna Lunds attraktioner och hur personal känt sig otrygga i sin roll gällande säkerhet i attraktionerna med exempel från olika nyhetsartiklar. Svaret från Gröna Lund tar upp att säkerhet är deras viktigaste fråga och vidare förklarar dem hur deras personal får relevant träning innan påbörjad anställning, träning både praktiskt och teoretiskt. De trycker också på hur anställda alltid får arbeta tillsammans med en erfaren kollega innan man får hantera säkerheten på egen hand. Slutligen svarar Gröna Lund med att svara på frågan genom att säga att de tar informationen om kollegor som känts sig otrygga på största allvar och att deras största fokus är att alla som arbetar och besökare i parken ska känna sig trygga. De skriver också att de tar denna information på största allvar. Se bilaga 12.

6.5.2 Analys av Instagram-kommentarer

Att Gröna Lund väljer att ge sig in i kommunikationsprocesserna och försöka kommunicera och främja förståelse visar på att Gröna Lund aktivt försöker hantera organisationens rykte (Doorley & Garcia, 2020). Doorley & Garcia (2020) påpekar även vikten av transparens gällande

organisationens verksamhet, med detta menas alltså att även de negativa sidorna och eventuella misstag kommuniceras öppet till intressenter och allmänheten. Gröna Lund väljer i de ovan nämnda kommentarerna att öppet prata om den information som finns tillgänglig om olyckan och uttrycker att de ska dela all information som finns för att bistå utredningarna, detta visar på bra rykteshantering med konsekvent och ärlig kommunikation. Däremot har nöjesparken i kommentarerna ovan fått många frågor som inte direkt rör olyckan i Jetline utan säkerhet och kompensation innan och efter olyckan. Här ser man att Gröna Lund väljer att svara på delar av frågorna som ställs i kommentarerna. Under figur 9 ger nöjesparken svar angående säkerhetssystemen och varför Jetline stannat tidigare under dagen, men väljer att inte bemöta frågan om svårigheter att spänna fast sig i Jetline. Detta motsätter alltså vad Doorley & Garcia (2020) säger om öppenhet och transparens. Det går att konstatera att det saknas transparens från Gröna Lund, för att få tillbaka allmänhetens förtroende krävs att de känner att nöjesparken är ärlig. Genom att undvika vissa frågor och ämnen tappar nöjesparken en viktig del av rykteshanteringen då det uppfattas som att nöjesparken undanhåller information om de man väljer att inte svara på. Under figur 11 går det att återse en öppen och transparent kommunikation från Gröna Lund igen, de går tydligt igenom hur deras personal utbildas, att de inte får arbeta ensamma förrän de kan hantera säkerheten och att de tar informationen om osäkra anställda på största ansvar.

6.5.3 Analys av intervju

Nästa medie som kommer att analyseras är en intervju från Kollega (2023) där Gröna Lunds VD Jan Eriksson berättar om tiden efter olyckan. Där berättar Eriksson att han personligen hade kontakt med alla drabbade och hur de erbjöd stöd i form av både samtal och de försäkringar som Gröna Lund hade tillgång till. Utöver detta berättar Eriksson i intervjun hur han lovade att delge all information som fanns att tillgå kring olyckan (Kollega, 2023). Efter en så omfattande olycka påverkas en organisations rykte kraftigt. Gröna Lund tappade flertal besökare tiden efter olyckan (Kollega, 2023) och vikten av att bygga upp ryktet kring nöjesparken är viktig. Rykteshantering är en process där kommunikation aktivt används för att hantera och förbättra allmänhetens syn på organisationen. Strategin används ofta för att återuppbygga ett förlorat rykte (Doorley & Garcia, 2020). Enligt Helm et al (2011) kan man påverka allmänhetens syn genom att försöka influera offentliga konversationer som rör organisationen, genom att Gröna Lunds VD ställer upp i

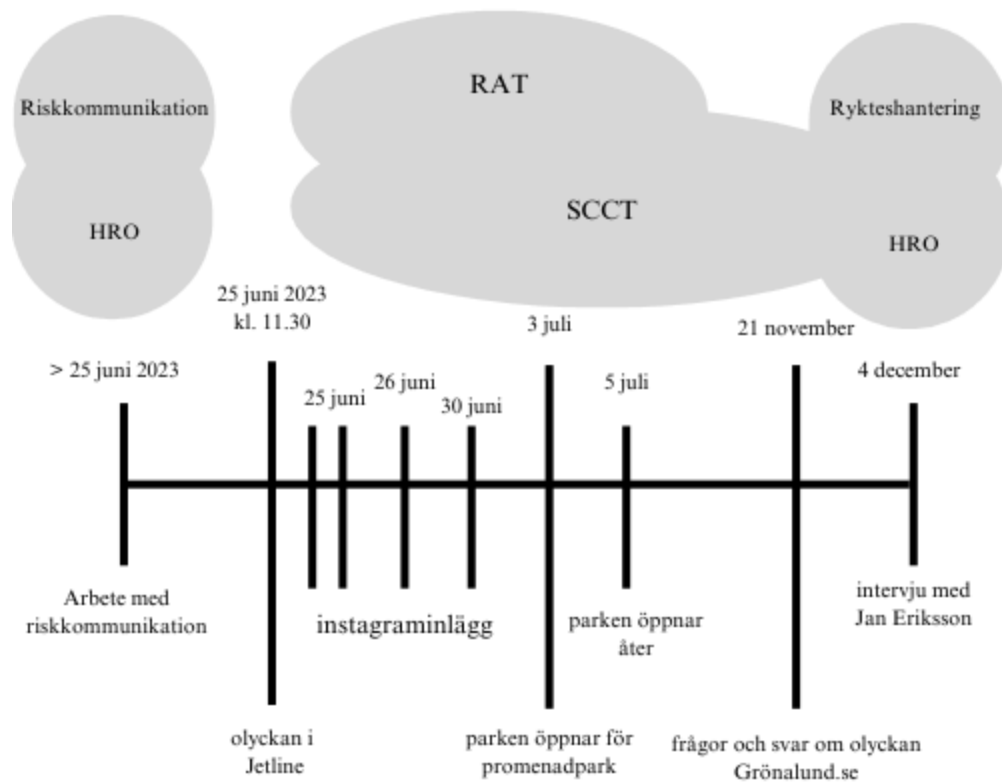
intervjuer ger organisationen sig in i konversationen och därigenom kan kommunikationen påverka ryktesspridningen. Erikssons utlovande i intervjun gällande att delge all information som finns tillgänglig kring olyckan visar att organisationen är transparent och har en öppen kommunikation kring olyckan, vilket är en av nyckelfaktorerna till bra rykteshantering. En annan viktig aspekt av rykteshantering är att ha en välplanerad kris kommunikationsstrategi redo för att kunna agera och kommunicera snabbt i fallet av en kris (Doorley & Garcia, 2020). Enligt Jan Eriksson har nöjesparken en plan att följa vid krissituationer och incidenter, detta satte man igång med direkt när olyckan inträffade. (Kollega, 2023).

För att uppnå ett positivt organisationsrykte krävs öppen och konsekvent kommunikation (Doorley & Garcia, 2020). Gröna Lund publicerade inlägg på Instagram och Facebook regelbundet veckan efter olyckan där de samtidigt svarade på de kommentarer som kom in. De uppdaterade även sin hemsida med frågor och svar och utöver detta ställde även personalen och VD:n Jan Eriksson upp på intervjuer för olika nyhetssidor. Utifrån detta material kan man se att Gröna Lund har varit konsekventa i sin kommunikation vilket bidrar till en bättre chans att återställa ryktet som påverkats av olyckan i Jetline (Doorley & Garcia, 2020).

7. Diskussion

I följande avslutande avsnitt ges en diskussion om studiens slutsatser utifrån det teoretiska ramverket. Avsnittet redogör för syftet med studien och ämnar till att bidra med kunskap och lärdomar gällande hur nöjesparker kommunicerar under allvarliga olyckor som leder till kris. Slutligen presenteras förslag för framtida forskning.

7.1 Tidslinje tillsammans med teorier



Figur 1. Tidslinje över händelseförloppet tillsammans med överlappande teorier.

7.2 Slutsatser om Gröna Lunds riskkommunikation

Genom att ha studerat fallorganisationens riskkommunikation på deras webbplats innan krisen 2023 bröt, kan man konstatera att en del krav uppfylls enligt vad Lundgren & McMakin (2018) anser vara framgångsrik riskkommunikation. På webbplatsen under "Säkerhet i Våra Attraktioner" framgår det däremot inte hur Gröna Lunds anställda kommunicerar om aspekter som nödprocedurer och kontroller av attraktioner för att de anställda ska försättas med rätt information för att säkerheten ska kunna upprätthållas. Parkens gäster vet således inte hur riskkommunikationen inom parkens anställda går till, vilket kan konstateras vara en aspekt som fattas i riskkommunikationen för allmänheten. Man kan däremot konstatera att Gröna Lund genom sin riskkommunikation klargjorde att man som gäst inte ska behöva oroa sig för säkerheten i deras nöjespark utan alltid ska kunna ha kul och känna sig trygg.

För att uppnå framgångsrik riskkommunikation krävs öppen och pålitlig kommunikation. Eftersom att Gröna Lund har en historia fri från allvarliga olyckor, har den information som nöjesparken kommunicerat varit pålitlig fram tills det att olyckan i Jetline inträffade. Därefter blir riskkommunikationen missvisande, kommunikationen från Gröna Lund pekade på att en incident som olyckan i Jetline inte skulle hända. När riskkommunikationen indikerar att alla gäster ska känna sig trygga i nöjesparken kan det konstateras motsägelsefullt att en tragedi med dödsfall och allvarligt skadade sker. Trots att Gröna Lunds riskkommunikation ansetts vara öppen och pålitlig, så har olyckan fått allmänheten att ifrågasätta validiteten i parkens säkerhetsinformation. Även Gröna Lunds riskkommunikation ifrågasätts, den kan konstateras sakna pålitlig kommunikation vilket tyder på att riskkommunikationen i detta fall inte varit helt framgångsrik. En sådan här allvarlig incident bör inte inträffa efter att det kommunicerats ut att alla kan känna sig trygga i parken. Det empiriska materialet påvisar även kommunikation från Gröna Lund som menar att en olycka som den i Jetline aldrig borde ha inträffat. Något som inte framstår som pålitligt eftersom det kunde inträffa ändå.

7.3 Slutsatser om Gröna Lunds krisresponsstrategier

Olyckan på Gröna Lund utlöstes på grund av att framhjulen i berg-och-dalbanan Jetline lossnade vilket ledde till att tåget spårade ur. Incidenten i sig kan alltså konstateras ha utlösts av en produktrelaterad skada vilket sedan eskalerade till en kris. Enligt SCCT så är egentligen kriser som utlöses av skador inom denna kategorin klassificerade att ha lågt organisatoriskt krisansvar (Frandsen & Johansen, 2017). Utfallet för incidenten i Jetline bidrog däremot till att Gröna Lund bar mer ansvar över krisen än så. Att dessutom ha utlovat i sin riskkommunikation att liknande olyckor aldrig får ske gör att parken bär ytterligare högre ansvar. Man kan därför konstatera att krisen hamnade inom det förebyggbara klustret vilket innebär högt krisansvar enligt SCCT.

Det studerade empiriska materialet påvisar att Gröna Lund i majoritet använde sig av den återuppbyggbara kriskommunikationsstrategin vilken enligt SCCT är den bäst lämpade strategin för kriser med högt organisatoriskt ansvar. I sin tur påvisar valet av strategierna att Gröna Lund till stor del hanterade kriskommunikationen väl. Undantag var det däremot för

kriskommunikationen i kommentarsfältet på Instagram. Där kan parken konstateras ha använt sig av den förminskande krisresponsstrategin vilken rekommenderas att använda vid kriser med lågt krisansvar. kommentarsfältet utgjordes av en stor andel frågor, funderingar och oklarheter från parkens följare som inte besvarades av Gröna Lund. Vidare poängterades dessutom i flertalet kommentarer att intentionerna från parkens håll var goda och att ingen medvetet skulle komma till skada, vilket båda utgör exempel på den förminskande krisresponsstrategin enligt SCCT. Jan Eriksson använde utöver den återuppbyggbara krisresponsstrategin även den stärkande. Strategin syftar till att vinna tillbaka förtroendet genom att skapa och sprida en positiv bild, exempelvis genom att förmedla goda ord om lyckat arbete eller kompetenser.

7.4 Framtiden för Gröna Lund

Det empiriska materialet visar att Gröna Lund till stor del haft väldigt bra rykteshantering genom deras transparenta och konsekventa kommunikation. Direkt när krisen inträffade påbörjade parken sin kriskommunikation i sina olika medier. Dagarna efter incidenten var Gröna Lund konsekventa med att kommunicera ut ny information och besvara frågor gällande krisen. Undantaget från nöjesparkens bra krishantering var ett flertal svar på följarnas frågor under deras Instagram inlägg. Där kan det konstateras att man valt att endast besvara vissa frågor och undvika andra, något som inte går i linje med vad som anses vara framgångsrik rykteshantering. Här saknas öppen och transparent kommunikation, det går att tolka undvikandet som att Gröna Lund undanhåller information från allmänheten vilket påverkar allmänhetens förtroende för nöjesparken.

Efter en sådan allvarlig incident som olyckan i Jetline ifrågasätts parkens säkerhet och allmänhetens förtroende påverkas. Det går inte att konstatera i dagsläget om Gröna Lunds rykte är återställt efter krisen, eftersom information om antal besökare för kommande säsong först finns tillgänglig efter sommaren 2024. Däremot kan det utifrån analys av studiens empiriska material och teori diskuteras att det finns en god möjlighet för Gröna Lund att återfå sina besökare.

Trots att det händer att misstag sker inom organisationer så menar Heide & Simonsson (2016) att vissa inte får begå för omfattande sådana för att risken för fara och katastrof är för stor. Olyckan i Jetline var ett exempel på en olycka som inte får hända där vägen tillbaka till allmänhetens förtroende kan anses vara lång och svår. Däremot så kan man konstatera att Gröna Lund har hanterat kriskommunikationen men också rykteshanteringen på ett strategiskt sätt för att allmänheten åter ska kunna bygga upp förtroendet för organisationen. Olyckan i Jetline har även skapat utrymme för inte bara Gröna Lund men också övriga verksamheter i nöjesparks branschen att tillämpa HRO-teorin. Genom att Gröna Lund främjar en säkerhetskultur där utrymme för att lära sig av olyckan kan organisationen utveckla säkrare riktlinjer som minskar chanserna att en liknande incident kommer att hända igen. Andra nöjesparksverksamheter kan i sin tur studera olyckan i Jetline för att även dem kunna lära sig för att undvika att liknande framtida incidenter händer dem. Heide & Simonsson (2016) belyser förtroende som den aspekt som är viktigast för en organisation att bygga upp för överlevnad på lång sikt. Förtroende kan nämligen bidra till att en organisation anses som högt tillförlitlig av allmänheten, trots att misstag har begåtts. Således innebär det att det finns en möjlighet att allmänheten kan bibehålla förtroendet för Gröna Lund om de lyckas arbeta strategiskt med kommunikation för att återuppbygga sitt rykte efter krisen.

8. Förslag till framtida forskning

Det kan vara av relevans att ytterligare undersöka olyckan i Jetline efter att Haverikommissionens slutrapport är färdigställd, vilken förväntas rapporteras under maj eller juni 2024. Först då kan den fullständiga anledningen bakom varför bärarmen gick sönder och berg-och-dalbanan spårade ur säkerställas. I sin tur kan man först då undersöka i vilken säkerhetsaspekt Gröna Lund brast i sitt arbete och till vilken nivå organisationen bär ansvar. Vidare hade det även varit intressant att undersöka Gröna Lunds rykteshantering och hur väl organisationen lyckas återställa sitt rykte hos allmänheten. Studien är utförd nära inpå att olyckan inträffade och därför kan man ännu inte med säkerhet konstatera hur väl ryktet är återställt. Efter sommaren 2024 kommer det att gå att hämta information om antalet besökare i nöjesparken första hela säsongen efter olyckan.

9. Referenser

Alicia Price (21 Oktober, 2023). Cheferna som styrde Gröna Lunds krishantering berättar - dödsolyckan blev brytpunkten. *Resume*.

<https://www.resume.se/insikt/helgintervjuer/cheferna-som-styrde-grona-lunds-krishantering-berattar-dodsolyckan-blev-brytpunkten/>

August Håkansson (28 juni, 2023) Varumärkesexperten: Så har Gröna Lund lyckats med krishantering.

<https://www.tv4.se/artikel/IIzgQC5SmyPaHRouHIDVcV/varumaerkesexperten-sa-har-groena-lund-lyckats-med-krishantering>

Backman, J. (2016). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Bertilsson, J. (2009). Netnografi - en metod för att studera internetbaserad kommunikation. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 111-126). Lund: Studentlitteratur.

Cheng, Y. (2020). The social-mediated crisis communication research: Revisiting dialogue between organizations and publics in crises of China. *Public Relations Review*, 46(1).

<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.003>

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate reputation review*, 10(3), 163-176.

Daniel Kihlström (5 Oktober, 2023). Tappade var tredje besökare efter dödsolyckan. *TN*.

<https://www.tn.se/naringsliv/32230/tappade-var-tredje-besokare-efter-dodsolyckan/>

Drisko, J. W., & Maschi, T. (2015). *Content analysis*. Oxford University Press.

Doorley, J & Garcia, H. (2020). *Reputation Management - the key to successful public relations and corporate communication*. Routledge.

Eksell, J. & Magnusson, S. (2013). Att kombinera intervju med observation. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 93.109). Lund: Studentlitteratur.

Eksell, J. & Thelander, Å. (2014). *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur

Ella Käck (28 juni, 2023). Detta vet vi om olyckan på Gröna Lund när Jetline spårade ut. *SVT*.
<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/detta-vet-i-om-olyckan-nar-jetline-sparade-ut-pa-grona-lund>

Emmylou Tuvhag, Henning Eklund (30 juni, 2023) Tidigare anställd: orkade inte leva med ångesten. *SVD*.
<https://www.svd.se/a/Xb325x/kritik-efter-dodsolyckan-pa-grona-lund-image-fore-sakerhet>

Falkheimer, J. (2014). Att blanda metoder utan att blanda äpplen och päron. I J. Eksell & Å. Thelander (red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 183-195). Lund: Studentlitteratur

Flick, U (2014). *The SAGE handbook of qualitative data analysis*. London: SAGE

Frandsen, F. & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication*. London: Sage.

Gröna Lund. (u.å). Om Gröna Lund. Hämtat den 20 april 2024 från:
<https://www.gronalund.com/om-grona-lund>

Gröna Lund (u.å). Med anledning av olyckan i berg- och dalbanan Jetline. Hämtat den 2 april 2024 från: <https://www.gronalund.com/jetline/olyckan> (2023a)

Gröna Lund (u.å). Säkerheten i våra attraktioner. Hämtat den 17 april 2024 från: <https://www.gronalund.com/sakerhet> (2023b)

Gröna Lund (21 november, 2023). Olyckan på Gröna Lund. Hämtat den 4 april 2024 från: <https://www.gronalund.com/faq/olyckan-i-jetline> (2023c)

Helm, S., Liehr-Gobblers, K & Storck, K. (2011). *Reputation Management*. Springer-Verlag Berlin and Heidelberg GmbH & Co. K.

Iona Cleave (7 Augusti, 2023). PARK HORROR Luna Park – Teen, 17, killed on theme park ride ‘Adrenaline’ after ‘being thrown from 70mph cable swing in high winds’. *The Sun*.
<https://www.thesun.co.uk/news/23373339/teen-killed-theme-park-france/>

Katarina Markeiwicz (4 december 2023). Gröna Lunds vd: ”I krisen visade alla sitt bästa jag”. *Kollega*. <https://kollega.se/ledarskap/grona-lunds-vd-i-krisen-visade-alla-sitt-basta-jag>

Lotta Eriksson (13 juni, 2022). Gröna Lunds säkerhetschef Fredrik Gemzell om säkerheten. *Företags universitetet*.
<https://www.foretagsuniversitetet.se/Toppnavigering/Bloggar-nyheter/Saakerhet/Groena-Lund>

Lundgren, R. E., & McMakin, A. H. (2018). *Risk Communication: A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks*. John Wiley & Sons.

Parks and Resorts. (u.å). Det här är Parks and Resorts. Hämtat den 31 mars 2024 från:

<https://parksandresorts.com/om-parks/det-har-ar-parks-and-resorts/>

Perri, G. & Bellamy, C. (2011). *Principles of methodology: Research Design in Social Science*. SAGE publications.

Špoljarić, A. (2021). Managing Crisis Communication Via Social Media. *Our Economy / Nase Gospodarstvo*, 67(1), 23–32.

<https://sciendo-com.ludwig.lub.lu.se/article/10.2478/ngoe-2021-0003>

SVT (15 December 2023). Knäckt bärarm bakom Jetline-olyckan på Gröna Lund.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/knackt-bararm-bakom-jetline-olyckan--7fwxyz>

Åkerström, M. (2014). Olika vetenskapsteoretiska perspektiv ger olika kunskap: Leave the gun - take the cannoli. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation*. (s.249-266). Lund: Studentlitteratur.

9. Bilagor

9.1. Inlägg från Gröna Lunds instagram.

Bilaga 1. Gröna Lund. (@gronalund) (2023). *Viktig information*. [instagraminlägg], 25 juni 2023. <https://www.instagram.com/p/Ct6oVTgoaOS/>. [2024-04-10].



12 951 gilla-markeringar

gronalund En allvarlig olycka har idag inträffat i Jetline. Vi samarbetar med polisen och räddningstjänsten och parken håller stängt tills vidare. Våra tankar går till de drabbade, deras familjer och närstående.

Visa alla 988 kommentarer

25 juni 2023

Bilaga 2: Gröna Lund. (@gronalund). (2023). *INFO*. [instagraminlägg], 25 juni 2023. <https://www.instagram.com/p/Ct7BePOIZoe/>. [2024-04-10]:

9 790 gilla-markeringar

gronalund I dag hände det som inte får hända. En olycka i berg- och dalbanan Jetline ledde till att en person avled och flera skadades. Det är en sorgens dag på Gröna Lund och våra tankar går till de som drabbats och deras anhöriga.

Olyckan skedde strax efter klockan 11.30. Främre delen av tåget spårade delvis ur och tåget stannade mitt i banan på mellan sex och åtta meters höjd. Totalt 14 personer befann sig ombord. En sådan här olycka ska inte kunna hända, och vi kommer göra allt för att ta reda på hur det ändå kunde ske.



Gröna Lund kommer nu att hålla stängt i minst en vecka, för att vara tillgängliga för anhöriga och stötta våra medarbetare. Vi inleder en egen teknisk undersökning och bistår polisen i deras utredning. Vi kommer ta kontakt med de drabbade och deras anhöriga och göra det vi kan för att stötta dem. Samtidigt tar vi hand om de medarbetare som behöver stöd.

Alla söndagens besökare och de som har bokat besök under den kommande veckan kommer automatiskt att få sina biljetter återbetalda.

Vi förstår att det finns många frågor och funderingar, och vi uppdaterar informationen löpande så snart vi vet mer.

Vi vet att många av er delar denna stora sorg, våra tankar går i första hand till de drabbade, deras anhöriga och till alla våra gäster och medarbetare.

Sorgen är oerhört tung.

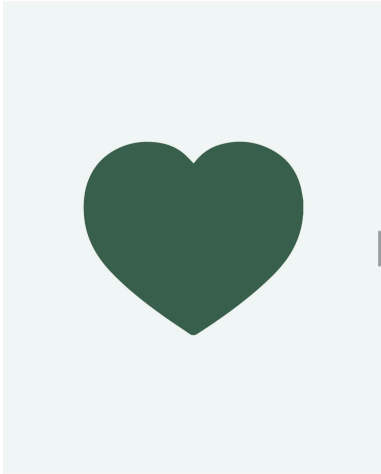
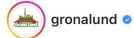
Visa alla 929 kommentarer

25 juni 2023

Bilaga 3: Gröna Lund. (@gronalund). (2023). [instagraminlägg], 26 juni 2023. <https://www.instagram.com/p/Ct9jhHFoJmN/>. [2024-04-10]:

8 984 gilla-markeringar

gronalund Vi vill tacka för det stöd som ni visat till de drabbade, deras närstående och våra medarbetare i sociala medier och på andra sätt.



Vi förstår också att många har frågor och synpunkter kring det som skett. Tyvärr kan vi inte svara alla individuellt, men på vår hemsida har vi samlat några av de vanligaste frågorna och våra svar.

För de som drabbades av olyckan och anhöriga har vi upprättat en krislinje på telefon 010-708 98 90. Öppettider: kl 09.00-16.00.

Efter söndagens tragiska olycka håller Gröna Lund stängt hela denna vecka. I stället för vår vanliga verksamhet fokuserar vi helt på att stötta drabbade, anhöriga och medarbetare, samtidigt som vi påbörjar arbetet med att ta reda på vad som orsakat olyckan. Vi bistår också polisen och Statens haverikommission i deras utredningsarbete.

Våra tankar går till de drabbade, deras familjer och närstående.

Visa alla 457 kommentarer

26 juni 2023

Bilaga 4. Gröna Lund. (@gronalund). (2023). [instagraminlägg], 30 juni 2023.

<https://www.instagram.com/p/CuHURHHIHjW/>. [2024-04-10]:

11 719 gilla-markeringar

gronalund För oss på Gröna Lund, och framförallt för de drabbade och deras närstående, kommer det alltid att finnas ett före och ett efter den 25 juni. Vi är många som är förkrossade över den fruktansvärda olyckan.

Sedan i söndags har Gröna Lund hållit stängt, för att vara tillgängliga för anhöriga och stötta medarbetare. Utöver detta har vi bistått Statens haverikommission och polisen i deras utredningar. Våra tankar är fortsatt med de drabbade och deras anhöriga.

Innan vi öppnar Gröna Lund vill vi ge alla möjlighet att komma till parken för en stillsam stund tillsammans. Tid att reflektera över det som hänt, visa stöd och kärlek till de drabbade samt lämna en blomma om man vill.



Måndag 3 juli kl.15.00-19.00 öppnar Gröna Lund dörrarna och blir en promenadpark för alla som vill besöka parken i stillhet. Inga attraktioner, spel eller försäljningsställen kommer att vara i gång.

Vi har öppet för alla och det är fri entré. Samtalsstöd kommer finnas på plats, och för anhöriga och drabbade finns också en Krislinje, tel: 010-708 9890.

Gröna Lund öppnar sedan för gäster onsdag den 5 juli. Under tiden fram till öppning genomför vi extra kontroller av attraktionerna. Därutöver genomför externa oberoende besiktningsingenjörer extra besiktningar av 17 attraktioner.

För oss är säkerheten för våra besökare och alla som jobbar här det allra viktigaste. Ändå hände i söndags det som inte får hända. Därför genomför vi ytterligare säkerhetskontroller innan vi öppnar. Vi vill att våra besökare ska känna full trygghet i att vi gjort allt vi kan för att det ska vara säkert att besöka Gröna Lund.

9.2. Kommentarer från Gröna Lunds instagraminlägg

Bilaga 5. Kommentar (25/6)



johan_mollstrand 41v

Detta ska inte hända, vilka säkerhets kontroll görs? Hur ofta görs det?



41

Svara

— Visa 6 tidigare svar



gronalund  40v · Författare

@johan_mollstrand



4

Vi låter externa besiktningsingenjörer gå igenom varje attraktion noggrant inför säsongsöppningen. Alla våra attraktioner är besiktigade och godkända. Vi gör också egna kontroller på halvårs-, månads- och vecko- och dagsbasis.

Vi skulle aldrig öppna en attraktion om vi inte var trygga med att den var säker. Nu ska vi gå igenom och förstå vad det var som orsakade olyckan i Jetline. Men vi gör inte någon generell besiktning av samtliga attraktioner, de besiktigades precis inför säsongsöppning.

Svara

Bilaga 6. Kommentarer (26/6)

Svara



singha.thorne 41v

Ni kanske skulle ta en titt på era attraktioner lite oftare



4

Svara



gronalund  40v · Författare



Vi låter externa besiktningsingenjörer gå igenom varje attraktion noggrant inför säsongsöppningen. Alla våra attraktioner är besiktigade och godkända. Vi gör också egna kontroller på halvårs-, månads-, vecko- och dagsbasis.

Vänliga Hälsningar Gröna Lund

Svara

— Visa ett svar till

Bilaga 7. Kommentrar (26/6)



siri_hastigaa 40v

Hur åker man ur berg och dalbanan när man sitter oerhört bra fast?!



Svara

— Visa 6 svar till

Bilaga 8. Kommentrar (26/6)



dragster2000 41v

Varför sas det under presskonferensen att Jetline hittills fungerat felfritt?? Det stämmer ju inte alls.



55

Svara

— Visa 14 svar till

9.3 Frågor och svar på olyckan i Jetline

Bilaga 9. Från Gröna Lunds frågor och svar:

Vad är det som har hänt?

En mycket allvarlig olycka skedde i berg- och dalbanan Jetline söndagen den 25 juni. En bärarm gick sönder under den främre vagnen av tåget, vilket ledde till att tåget delvis spårade ur och stannade ungefär mitt i banan på mellan sex och åtta meters höjd. Totalt 11 personer befann sig i tåget. 3 personer föll ut under olyckan, varav en person avled och flera skadades.

Varför bärarmen gick sönder vet vi ännu inte, utan olyckan utreds fortfarande av Statens Haverikommission och polisen.

Läs mindre –

Hur kunde det här hända?

Det vet vi inte i dagsläget, en sådan här tragisk olycka ska inte kunna ske. Olyckan utreds nu av Statens Haverikommission och polisen, där vi bistår deras utredningar till fullo. Det är av största vikt att allt utreds ordentligt för att bringa klarhet i vad som hände och hur det kunde hända, så att vi kan vidta alla nödvändiga åtgärder för att något liknande aldrig ska kunna hända igen.

Är det säkert att åka era attraktioner?

Vi har full förståelse för att en sådan här allvarlig olycka kan skapa oro och många frågor. Säkerheten är det viktigaste för oss och vi skulle aldrig öppna en attraktion om vi inte var trygga med att den var säker. Externa besiktningsingenjörer genomförde därför extra besiktningar av 17 attraktioner innan vi öppnade igen.

Vi följer självklart alla lagar och regler gällande kontroller och besiktningar, och våra medarbetare utbildas inför varje säsong.

Gröna Lunds attraktioner besiktigas alltid av en oberoende och ackrediterad besiktningsman inför öppning varje år. Vart femte år görs även en grundlig 5-årsbesiktning av varje attraktion.

Gröna Lunds tekniker utför sedan kontroller av alla attraktion dagligen innan de öppnas. Utöver dessa genomför våra tekniker även kontroller på veckobasis och månadsbasis.

Vart ska jag vända mig om jag har frågor eller behöver stöd?

För de som drabbades av olyckan eller anhöriga till någon som drabbats kan du kontakta vår kundtjänst för vidare stöd och hjälp. Alla som var i parken när olyckan skedde erbjuds samtalsstöd.

Du kan också kontakta Region Stockholm genom att ringa 1177.

Alla som besökte parken 25 juni och de som hade bokade besök fram till återöppningen den 5 juli har fått sina biljetter återbetalda. Om du har frågor gällande återbetalning, biljetter och liknande kontakta vår kundtjänst.

[Läs mindre –](#)

9.4 Kommentarer från Gröna Lunds instagraminlägg

Bilaga 10. Kommentar (30/6)



jasminkaran_ 40v

@gronalund Menar ni på största allvar att ni ska öppna upp parken nu knappt en vecka efter olyckan skett?? De frågor vi vill ha svar på är om och NÄR Jan Eriksson tänker kompensera den 9-åriga flickan som förlorade den enda föräldern hon hade kvar? (Inte för att någon summa pengar någonsin kommer att ersätta hennes mamma men det är det absolut minsta ni kan göra för henne) Och hennes svårt skadade, ensamstående moster som nu oväntat ska ha vårdnaden om både sin egna och sin bortgångna systers dotter?? Begravningskostnaderna?



34

Svara

— Visa 8 tidigare svar



gronalund  40v · Författare

@jasminkaran_ Hej, För oss på Gröna Lund kommer det finnas ett före och ett efter den 25 juni 2023. Vi är många som är förkrossade över den här fruktansvärda olyckan. Vår främsta prioritering efter händelsen har varit att finnas som stöd för drabbade, anhöriga och medarbetare. Vi bistår också polisen och Statens haverikommission i deras utredningar och genomför även egna undersökningar för att gå till botten med hur olyckan kunde inträffa.



4

Svara

Bilaga 11. Kommentarer (26/6):



overwhat 40v

Det sägs ju att den krånglade flera gånger tidigare på dagen och dagarna innan. Folk har vittnat om att de inte kunde spänna fast sig och blev nonchalerade av personalen. Utbilda ungdomarna bättre!



20

Svara

— Visa 8 tidigare svar



gronalund  40v · Författare

@overwhat Hej, Vi är verkligen förkrossade över vad som hänt. Det fanns inget som skulle kunna tyda på att något sådant här skulle kunna hända.



10

Att en attraktion ibland stannar är inget ovanligt och betyder inte att det är något fel på attraktionen, utan betyder oftast att säkerhetssystemet aktiverats och fungerar som det ska.

Våra tekniker går dagligen igenom varje attraktion innan den godkänns för öppning och vi skulle aldrig öppna en attraktion om vi inte var trygga med att den var säker.

Jetline besiktigades också inför säsongsöppningen av en extern besiktningsingenjör och var godkänd.

Nu kommer vi göra allt vi kan för att ta reda på hur den ändå kunde inträffa. Vi kommer också bistå polisens och Statens haverikommissions utredningar till fullo.

Svara

Bilaga 12. Kommentarer (25/6):

Kommentarer



juliatannerj 41v

Teknikerna som ni skriver kontrollerar attraktionerna har EN DAGS utbildning! Från Aftonbladet: De ansvarar för att kontrollera berg- och dalbanor och karuseller. Med en dags utbildning.

– Vi gick omkring med en utbildad tekniker som visade vad vi skulle göra. Sen förväntades vi göra det dagen efter, säger "Lina" som Aftonbladet talat med.!

Svara

— Visa ett tidigare svar



gronalund 40v · Författare

@juliatannerj För oss är det viktigt att alla både får en relevant träning och utbildning utifrån den arbetsuppgift man har. Alla ska vara trygga på sitt arbete och trygga i att de kan göra ett bra jobb. Och det finns inget viktigare än säkerheten i våra parker.

På Gröna Lund genomgår våra säsongsmekaniker ett genomarbetat introduktionsprogram som innefattar både teoretisk och praktisk utbildning. Inledningsvis arbetar man alltid sida vid sida med en erfaren kollega, innan man får utföra arbetsuppgifter på egen hand. Det arbete man får utföra på egen hand ska alltid vara anpassat till medarbetarens utbildningsnivå. Säkerheten är vår absolut viktigaste fråga.

Om en medarbetare i någon av våra parker inte kände sig trygg i sin arbetssituation är det något vi tar på största allvar. Alla som jobbar i våra parker ska kunna känna sig trygga och säkerheten för både medarbetare och gäster är vår allra viktigaste fråga.



30



20