

Rapport nr: 32
Juni 2017

När larmen tystnar

En studie av svenskarnas krisberedskap
och kriskommunikation

Elisabet Ljungberg



När larmen tystnar
En studie av svenskarnas krisberedskap och
kriskommunikation

Elisabet Ljungberg

DEMICOM
Mittuniversitetet
Sundsvall 2017-06-20

När larmen tystnar

En studie av svenskarnas krisberedskap och kriskommunikation

© Elisabet Ljungberg, 2017
Printed by Mid Sweden University, Sundsvall
ISBN: 978-91-88025-86-9

Mid Sweden University
Demicom
851 70 Sundsvall
Phone: +46 (0)10 142 80 00

SAMMANFATTNING

I denna rapport diskuteras vilken kunskap människor har vid de specifika händelser när signalen ”Viktigt meddelande till allmänheten” (VMA) går ut. Vilka mediekkanaler använder människor för att skaffa sig information, och vilka kanaler anses tillförlitliga? Vidare undersöks vilken katastrofberedskap människor har när samhällets infrastruktur störs, som till exempel vid ett långvarigt elavbrott. Slutligen redovisas ett urval av kreativa lösningar människor själva lyfter fram för att i framtiden nås av information vid ett krisläge.

För en framtida utveckling av larmsystemet behöver informationsinsatserna styras till att nå både den minst insatte och den som är i trygg förvissning att de digitala kanalerna kommer att fungera oavsett kris. Det är stora skillnader mellan de olika idealtyperna. Kunskapsmässigt finns välinformerade människor som mycket väl vet både hur man ska agera när larmet går vid en kris och har en beredskap för att klara sig. På samma gång finns det människor som inte har en aning om vad de skulle göra vid ett krislarm och inte har någon som helst beredskap.

INNEHÅLL

FÖRORD.....	7
INLEDNING	8
RESULTAT	13
KANALER.....	18
REFERENSER.....	33
RAPPORTER FRÅN DEMICOM.....	34

FÖRORD

Frågor om det digitala samhällets sårbarhet är högaktuella. Under den amerikanska valrörelsen 2016 anklagades Ryssland för att försöka påverka valutgången. Samma oro fanns vid presidentvalet i Frankrike och inför de kommande parlamentsvalen i Tyskland och Sverige. Falsa nyheter och riggade debatter i avsikt att skapa oro och förvirring kännetecknar sådana digitala påverkansoperationer.

Framgången för sådana operationer handlar dock inte bara om vad som är tekniskt möjligt att genomföra, utan om vilken krisberedskap och medvetenhet om riskerna som finns i den egna befolkningen. Vilken förtrogenhet finns med pålitliga informationskanaler och hur är beredskapen inför störningar i de moderna kommunikationssystemen?

I den här rapporten undersöks dessa frågor. Materialet bygger på en fokusgruppsundersökning av svenska medborgare. Undersökningen genomfördes som en del av projektet ”Den digitala kriskommunikationens villkor” vid Mittuniversitetets forskningscentrum DEMICOM.

I arbetet med undersökningarna medverkade förutom den här rapportens författare Elisabet Ljungberg också Anna-Lena Bystedt och Marie Grusell. I den tekniska produktionen av rapporten har Mats Johansson, Anders Mossing, Kerstin Nyström och Christina Olsson medverkat.

Sundsvall i maj 2017

Lars Nord, professor, Mittuniversitetet

INLEDNING

Moderna och digitala samhällen är sårbara. Det stod om inte annat klart under några dagar på våren 2016. Genom en välriktad cyberattack i mars 2016 slogs servrar hos Sveriges största mediehus ut och deras digitala kanaler slutade fungera. Kort därefter skedde ett terrorattentat i Bryssel i vars efterföljd det mobila telefonnätets begränsningar visades. Under våren 2016 upptäcktes också vad som antogs vara sabotage på telemaster i Sverige. Människor kunde inte kontakta varandra på det sätt man vanligen gör, eller få den information som krävs i en krissituation. Dessa händelser ger anledning till eftertanke kring hur vi förhåller oss till olika kommunikationskanaler vid en större allmän fara, och hur förberedda vi är generellt.

I Sverige har det sedan början på 1930-talet funnits ett system för att varna allmänheten för akuta faror. Det är uppbyggt kring en ljudsignal som i dagligt tal kallas för ”Hesa Fredrik”.¹ Den ursprungliga tekniken, med ett signalsystem som skulle fungera utan elektricitet, har genom åren förändrats. Den senaste förändringen pågår nu när systemet digitaliseras. Säkerheten i den nya digitaliserade signalen utgörs av att den ligger under Rakel-systemet² som är det system polisväsendet använder.

I ett uppdrag till särskilda radio- och TV-företag³ har regeringen fastställt att parallellt med ljudsignalen ska ett meddelande om den aktuella faran läsas upp. Vid vissa tillfällen sänds inte ljudsignalen, det varnas endast genom att meddelandet om faran läses upp. Totalt rör det sig om cirka 20 meddelanden per år. Få människor uppger att de har hört ljudlarmet när det använts vid fara. Det vanliga är att människor hört det vid de regelbundna tester som genomförs. Sedan 50 år tillbaka har larmet testats en gång per kvartal, den första måndagen i månaden mars, juni, september och december klockan 15.00. Larmet följs av meddelande i radio.

Varningssystemet utvecklas kontinuerligt, och det senaste är möjligheten att skicka meddelande via SMS till mobiltelefoner och talade meddelanden till fast telefoni. Begränsningarna i lagstiftningen rörande integritet har dock medfört att det ännu inte är tillåtet att positionera var mobiltelefonerna befinner sig. På de platser där SMS-meddelanden testats krävs det att människor har registrerat sina mobiltelefoner och att de är bosatta inom det område där faran finns.

¹ I Sverige inrättades ljudsändare för att larma allmänheten vid allmän fara 1931. Vid första testet skrev Oscar Fredrik Rydqvist en artikel om den nya företeelsen i Dagens Nyheter. Rydqvist var vid tillfället lika hes som ljudet från sirenen. Därav döpte han larmljudet efter sig själv. Ett namn som ännu lever kvar.

² Rakel är byggt för att klara svåra väderförhållanden och elavbrott upp till sju dagar.

³ De här radio- och TV-kanalerna sänder information vid VMA: Sveriges Radios FM-kanaler, Sveriges television, Sveriges utbildningsradio, TV4, Kanal 5 och Kanal 9.

En statlig utredning⁴ kom 2014 fram till att ”Viktigt meddelande till allmänheten” (VMA) kan sändas till positionsbestämda mobiler med vissa ändringar i lagstiftningen. Det är lagligheten i kraven på säkerhet kring hur positionsuppgifter ska hanteras och vem som ska ha den rätten som behöver fastställas. I propositionen ”Viktiga meddelanden till allmänheten via telefon”⁵ föreslår regeringen de lagändringar som krävs och att detta ska gälla från första juli 2017.

Vid en krissituation aktualiseras både frågan om samhällsansvar och om individens ansvar, samt skiljelinjen mellan dessa perspektiv. Detta har undersökts både utifrån vilka förväntningar offentliga aktörer har på enskilda individer⁶ och utifrån vilka förväntningar enskilda individer har på samhället.⁷

I dagens Sverige har människor en tilltro till samhällets stöd och skydd vid en kris. I en undersökning från 2014 har analyserats vad som sägs i lagtext och andra officiella skrivelser om enskilda individers ansvar. Där framkom att det krävs att människor i viss utsträckning ska vara förberedda och kunna hantera en krissituation. Samhällets förutsättningar att hantera en större kris ökar genom att människor är förberedda och har den kunskap som krävs.⁸

När det specifikt gäller viktigt meddelande till allmänheten tycker en majoritet av företrädare för krisberedskap i kommuner, landsting, länsstyrelser och myndigheter att medborgare bör ta ansvar genom att ha kunskap om vad VMA innebär och i vilka kanaler det sänds. Samtidigt är det endast hälften av dessa företrädare som tror att medborgarna vet hur de ska agera vid larmsignalen.⁹

Tilltron till att människor är förberedda att klara sina egna behov av vatten, mat, värme och information vid ett långvarigt elavbrott är dock låg bland offentliga aktörer. Endast ett fåtal har krisberedskap, tror respondenterna i Viveka Asps undersökning. Hennes resultat pekar på att offentliga aktörer bedömer att människor i glesbygd och äldre personer har större förmåga att klara sig under ett längre elavbrott.

De flesta offentliga aktörer anser att tre dygn är en rimlig gräns för hur länge det egna hushållet bör klara sig självt. Förmågan till självförsörjning bedömer majoriteten däremot till max ett dygn.¹⁰

⁴ SOU 2014:92.

⁵ Prop. 2016/17:13

⁶ Se till exempel Viveka Asp – Enskildas ansvar och agerande vid kriser: Offentliga aktörers bedömningar, CRISMART 2015, MSB.

⁷ Se till exempel Kärrlander - En undersökning om förväntningarna på samhället och individens förutsättningar vid en krissituation. Karlstads universitet 2014.

⁸ Enskildas ansvar vid allvarliga olyckor och kriser, Asp och Sjölund, 2014.

⁹ Asp, 2015.

¹⁰ Asp, 2015, s 38

En undersökning genomförd av företaget Infratek 2014 visade att den generella uppfattningen bland människor var att de skulle kunna klara sig uppåt en vecka med det de hade hemma. Den delen av undersökningen är till viss del missvisande eftersom det inte fanns något scenario i den frågeställningen om att viktiga samhällsfunktioner inte fungerade. Men respondenterna fick också svara på frågan om vad de hade hemma som skulle kunna användas vid en kris. Värmeljus och ficklampa var mest förekommande, men över 40 procent hade också batteridriven radio och campingutrustning. På frågan om hur förberedd man är vid en krissituation visade det sig att 70 procent av svenska befolkningen är helt oförberedda inför en kris som slår ut all infrastruktur.¹¹ Masterstudenten Jessica Kärrlander har i en fokusgruppsundersökning analyserat både förväntningar på samhället och individernas egna förutsättningar att klara en kris. Hon har i sitt resultat inte kunnat precisera vilka förutsättningar den enskilde individen har för att hantera en krissituation. I hennes studie framkom att människors främsta förväntning på samhället var att få information vid en kris, vidare att de flesta menade att människor själva kan agera genom att förbereda sig. Trots detta var hennes slutsats att enskilda individer är dåligt förberedda.¹²

På internet finns mängder av webbsidor, från olika myndigheter och kommuner, företag och bloggare med uppmaningar om att vara väl förberedd om något skulle hända. Vanligt förekommande är checklistor på förnödenheter som hållbar mat och vattendunkar, tändstickor och ljus, ficklampor och radio med batterier. En generell uppmaning är att människor bör kunna klara sig i 72 timmar. Bland annat har Civilförsvarsförbundet, med stöd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), haft en informationskampanj ”72 timmar”. Självförsörjning för enskilda individer i tre dygn är också vad som föreslås i krisberedskapspropositionen från 2014.¹³ Internationellt sett är det också vad som lyfts fram i till exempel USA och Kanada.

Det finns få studier som undersökt hur människor i allmänhet är förberedda inför en kris och hur de ser på sitt ansvar samt individens egen förmåga.¹⁴ Kunskapen om vad som krävs kanske inte finns hos människor, trots alla informationsinsatser. I MSB:s övergripande inriktning talas det bland annat om att utveckla systematiskt lärande, skapa förutsättningar för alla att ta ansvar och utgå från principerna ansvar, närhet samt likhet. MSB beskriver den enskilda individens ansvar:

¹¹ Asp, 2015

¹² Kärrlander, 2014 En undersökning om förväntningarna på samhället och individens förutsättningar vid en krissituation.

Karlstads universitet 2014.

¹³ Krisberedskapspropositionen Prop. 2013/14:144, s. 29-30.

¹⁴ Asp, 2015, Sparf, 2015.

Den enskilde individen har ett ansvar för sin egen säkerhet, och kan efter sina förutsättningar bidra i arbetet med att förebygga och hantera händelser.¹⁵

Samhällsskydd och beredskap kan betraktas utifrån tre olika typer av händelser – olyckor, kriser och krig. Vidare menar myndigheten att deras arbete kan delas in i förebyggande och hanterande arbete. Där man i det hanterande arbetet ser till de förutsättningar som finns för vad aktörer gör vid olyckor, kriser eller krig. Syftet med det arbetet är att begränsa *händelsens negativa konsekvenser*¹⁶. För att skapa förmåga att förebygga och hantera händelser beskriver MSB sex dimensioner: ledning, samverkan, kommunikation, kompetens, resurser och ledarskap. Det som i första hand rör varje enskild individ är kommunikation och kompetens. Kommunikation mellan aktörer med ansvar för viss verksamhet och *”./aktörer (individer och grupper) som blir eller riskerar att bli direkt eller indirekt påverkade av händelser*¹⁷. Kompetens att såväl lösa sin uppgift som *.../att tillgodogöra sig, skapa och upprätthålla kunskap i arbetet med att förebygga och hantera händelser*.¹⁸

Ett krav som finns på en offentlig förvaltning är att den bör skapa förutsättningar för enskilda att ta ansvar genom att förväntningarna på respektive offentliga förvaltningar och enskilda individer tydliggörs inför och under olyckor, kriser och krig.¹⁹ I det systematiska lärandet menar myndigheten att det kan finnas ett behov av specifika satsningar för *”.../att säkerställa att individens och samhällets förmåga utvecklas med utgångspunkt i nya lärdomar*²⁰.

Det ligger med andra ord ett stort ansvar på individer att skaffa kunskap och kompetens för att klara en krissituation. Frågan är om människor har den kunskapen och hur de tror att de skulle agera när larmet går. Inte minst hur de skulle kommunicera när viktiga samhällsfunktioner slås ut.

När en händelse, som kan hota vår säkerhet inträffar ökar också vårt behov av information och kommunikation.²¹ På senare tid har det förutom de traditionella sätten att kommunicera mycket kommit att handla om olika sociala mediekkanaler. I en modell från 2011 har Brooke Liu med flera beskrivit en kommunikationsmodell som beskriver flödet mellan traditionella medier, sociala medier och användare. Utifrån ett kriskommunikativt perspektiv har de konstruerat en modell för kommunikationsflödet mellan traditionella medier och sociala medier med själva krisen som utgångspunkt. De talar bland annat

¹⁵ MSB 2014, s.11

¹⁶ MSB, 2014 s.9.

¹⁷ MSB 2014, s. 10.

¹⁸ MSB, 2014, s.10.

¹⁹ MSB, 2014, s13.

²⁰ MSB, 2014, s.15.

²¹ Ghersetti, 2011.

om följare av sociala medier, inflytelserika sociala mediekreatörer och inaktiva sociala medieanvändare.²²

Utifrån Lius modell analyserar Charbel Sader, i sin masteruppsats, hur människor tänker kring användande av sociala medier i en krissituation. Han frågar sig vilken roll dessa medier kan spela och hur människor kan och vill nyttja sociala medier när det är en kris i samhället. I resultatet pekar han på att människor förväntar sig att sociala medier är den kanal som snabbt ger information.

De sociala online-nätverken ses som en formbar kommunikationskanal där vi med hjälp av tekniken, och genom människors egna initiativ, kan nå ut till en bred allmänhet eller till en specifik målgrupp vid en krishändelse – snabbare än de traditionella medierna eller myndigheternas egna kanaler.²³

Samtidigt ser han i sin undersökning att människor uppfattar det som problematiskt att även medieföretag och journalister använder sociala medier och därigenom sprider information i en rundgång. I en tredje slutsats konstaterar Sader att människor uppfattar den främsta nyttan med kriskommunikation i sociala medier är av det personliga slaget. De kan kommunicera med varandra och dela känslorna i krisen.²⁴

MSB informerar på sin hemsida om Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och hur människor bör agera när signalen ljuder, men information finns också på kommuners hemsidor²⁵ och på räddningstjänstens hemsidor. I Göteborg har räddningstjänsten Storgöteborg utförlig information.²⁶ På en del orter är det mycket kortfattad text med en länk till mer utförlig information på MSB:s hemsida. Det gäller till exempel Räddningstjänst Syd som bland annat innefattar Malmö kommun. I Stockholm är det Storstockholms brandförsvaret som ansvarar för räddningstjänsten och informationen om VMA är kortfattad med uppmaningen att mer finns att läsa på krisinfo.se eller kommunens webbplats eller informationsnumret 113 13. På vissa orter skickas även tryckt material ut till alla hushåll.²⁷ Detta har skett hos Medelpads räddningstjänst

²² Liu m.fl 2011.

²³ Sader, 2013, s.64.

²⁴ Sader, C., Den användarskapande elden, Risker och möjligheter med kriskommunikation i sociala online-nätverk. Masteruppsats, Göteborgs universitet, 2013.

²⁵ Enligt Asp, 2015 hade 97 procent av kommunerna i hennes undersökning information på sina hemsidor för att öka medborgarnas krisberedskapsförmåga.

²⁶ Göteborgs stad har också en informationskampanj – Så här klarar du dig i tre dygn – förbered dig

http://www.e-magin.se/v5/viewer/files/viewer_s.aspx?gKey=j4157m95&gInitPage=1

²⁷ Enligt Asp, 2015 hade 45 procent av kommunerna i hennes undersökning under de senaste fem åren skickat ut en informationsbroschyr till hushållen för att öka medborgarnas krisberedskapsförmåga.

både 2010 och med en uppdaterad broschyr 2016. Där finns till exempel information om områdets industrier med särskilda risker.

I denna rapport ska individens perspektiv närmare analyseras genom att undersöka vilken kunskap människor har vid de specifika händelser när Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) går ut. Vilka mediekanaler använder människor för att skaffa sig information, och vilka kanaler anses tillförlitliga? Vidare undersöks vilken katastrofberedskap människor har när samhällets infrastruktur störs, som till exempel vid ett långvarigt elavbrott i. Slutligen redovisas ett urval av kreativa lösningar människor själva lyfter fram för att i framtiden nås av information vid ett krisläge.

FOKUSGRUPPSUNDERSÖKNINGEN

Under våren 2014 genomfördes en fokusgruppsundersökning inom ramen för projektet Den digitala kriskommunikationens villkor (DIGKRIS). Totalt genomfördes tolv fokusgrupper, varav tre vardera i Göteborg, Malmö, Stockholm och Sundsvall. Varje fokusgrupp bestod av fem till åtta personer. Samtalen leddes av erfarna samtalsledare från forskargruppen och omfattade frågeområden kring hur människor förhåller sig till naturkriser som stormar och översvämningar, sociala kriser som upplopp samt förtroendekriser som mutor och maktmissbruk. Fokusgruppsdeltagarna tillfrågades om vilka mediekanaler de använde generellt, och vilket förtroende de hade för respektive kanal. Vidare diskuterades vilken beredskap de hade om en kris skulle inträffa och om larmsignalen Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) sänds. Fördelen med fokusgruppsintervjuer är att deltagarna kan diskutera sig fram till olika infallsvinklar och pröva sina idéer utan att styras av direkta och färdigformulerade intervjufrågor. Trots detta följde intervjuerna samma struktur genom den tematiska intervjuguiden.²⁸

RESULTAT

Resultat från ett fokusgruppsmaterial kan redovisas på flera sätt. Här har valts att skapa så kallade idealtyper. Det innebär att hela materialet inledningsvis kategoriseras under fyra huvudrubriker: kunskap, kanaler, krisberedskap och kreativitet. Kategorin kunskap återger vad deltagarna vet om larmsignalen och hur man ska agera när signalen ljuder. Kategorin kanaler inbegriper vilka kanaler deltagarna skulle använda för att få information om en större kris inträffar, och vilket förtroende man har för olika kanaler. Kategorin krisberedskap fokuserar på vad deltagarna har hemma för att klara sig om till exempel elförsörjningen slås ut under en längre tid. Till sist redovisas kategorin kreativitet där deltagarna

²⁸ Se till exempel Wibeck, 2010.

diskuterar vad som i framtiden skulle krävas för att nå ut till alla människor som alternativ till ljudsignalen eller om samhällets infrastruktur bryter samman. Slutligen redovisas inom varje kategori fyra olika idealtyper: *Millenialkonsumenten*, *Traditionalisten*, *Krisrealisten* och *Krisförnekaren*. Viktigt är att påpeka att ingen enskild individ motsvarar någon idealtyp; de är i stället konstruktioner utifrån det samlade empiriska materialet.

	KUNSKAP	KANALER	KRIS- BEREDSKAP	KREATIVITET
MILLENIAL- KONSUMENTEN				
TRADITIONALISTEN				
KRISREALISTEN				
KRISFÖRNEKAREN				

Kunskap om "Hesa Fredrik"

Det finns totalt cirka 4 500 ljudsändare i de flesta större tätorter i Sverige och i områden runt våra kärnkraftverk och cirka 50 procent av Sveriges befolkning kan nås av signalen.

Varningssystemet kan användas för olika typer av faror. Fyra gånger per år testas varningssystemet. Det sker klockan 15.00 den första helgfria måndagen i mars, juni, september och december. Vid testet ljuder både varningssignalen och meddelandet läses upp i Sveriges Radio. Varningssystemet har testats var tredje månad under de senaste femtio åren. När larmsystemet aktiveras ska man gå inomhus, stänga dörrar, fönster och ventiler, lyssna på radio för information.

MILLENIALKONSUMENTEN

Millenialkonsumenten vet inte med säkerhet varför larmsignalen ljuder, men är trygg med att kunna slå upp det på Internet om det skulle behövas. På samma sätt tänker hen att Internet kommer att lösa situationen vid en krissituation.

Alltså skulle jag höra den så skulle jag slå på någon mediekälla, nätet. Är det gaslarm, eller? För det är min uppfattning att det är akut.

Vid närmare eftertanke är Millennialkonsumenten medveten om att när det larmas ska hen vara alert, kanske till och med ta reda på redan innan hur hen ska agera

Man kanske aktivt ska kolla vad man ska göra.

TRADITIONALISTEN

Traditionalisten har hört larmet och tror att det är något som alla har haft möjlighet att höra:

Tror att de flesta har koll på larmet. För det är ju inte så att man, man lyckas inte gå genom hela livet och missa måndagsövningarna varje gång.

Traditionalisten är till och med helt övertygade om att det absolut måste finnas överallt:

Det ska finnas överallt. Om ifall det blir krig så ska alla som bor i Sverige veta som, att det är något speciellt på gång.

VMA kan användas för varning vid alla typer av faror, men Traditionalisten tror att ljudlarmet endast är förknippat med krig och flyganfall.

Det är krigslarmet, är det väl?

Flyglarmet.

Traditionalisten minns att det tidigare funnits en broschyr – Om kriget kommer – där information om hur man skulle agera fanns. Vidare att på den tiden telefonkatalogen fanns kunde det gå att hitta den informationen där.

Om man nu hör en sådan där signal då bör ju alla vara medvetna om att det kan hända. Så att man inte tror att det blivit fel på den där apparaten. Det är nog faktiskt så att man skulle behöva, nu vet jag inte vad, under kriget fanns ju information om hur man skulle göra. Den där lilla broschyren Om kriget kommer, mörk på framsidan.

Men fram till någonstans, vad kan det ha varit, jag skulle tro åtminstone mitten på sjuttioalet så fanns ju de här sidorna i telefonkatalogen som hette ”Om kriget kommer” och precis vad man skulle göra. Eftersom inte folk har telefonkatalogen längre så har den informationen försvunnit.

Eftersom traditionalisten är övertygad om att larmet innebär krig eller flyglarm tänker hen omedelbart söka upp ett skyddsrum när hen hör larmet och det inte är första måndagen i månaden. Hen vet nämligen att larmet testas då.

Först skulle man gå ner i någon form av skyddsrum och dra på radion.

Traditionalisten är oroad för den tekniska utvecklingen och är rädd för att människor inte kommer att nås av larmet och inte veta vad de ska göra om man frångår radio och TV som den primära källan för information.

När larmet går då vet, eller det kanske folk inte riktigt vet idag. Men då visste man att nu ska vi slå på teven eller radion för nu är det något viktigt som kommer ut. När larmet går så vet man att nu kommer de att skicka ut något som är viktigt. Men jag vet inte vart de skickar ut det nu för förr i tiden hade man bara en sådan analog radio och analog TV och det fanns en eller kanske två kanaler och då visste man vad man skulle slå på, men vad ska jag slå på idag? Jag vet inte.

KRISREALISTEN

Krisrealisten känner till att VMA används för olika typer av faror, många gånger utifrån egen erfarenhet.

Om det är någonting som verkligen är akut och allvarligt skadat får de köra ljudlarmet.

Men det har ju varit farliga gasläckor, det är ju då de ska använda det.

Det var ju ett år sedan det brann i ett däcklager eller vad fasan det var och röken drog över söder och jag vet att vi kände lukten och trodde att det var väldigt nära och det var en ovanlig brand.

Hen är så insatt att hen vet att signalsystemet låter olika för olika typer av larm.

Det är lite olika signaler. Det finns en som är specifik för flyganfall och så.

Krisrealisten vet att larmet testas varje kvartal och att meddelandet samtidigt sänds i Sveriges radio.

När larmet ljuder agerar Krisrealisten helt korrekt. Hen går genast in, stänger fönster och dörrar, slår på radion. Först därefter tar Krisrealisten fram sin mobiltelefon och dator för att se om hen kan komplettera den information hen fått via radion. Krisrealisten pekar på att information om hur man ska agera och att läget är akut har nått hen genom föräldrar eller skolan. Det är något hen alltid har känt till.

Det första jag skulle göra är att stänga så att jag inte får in någon luft, lättare sagt än gjort för man har ju ventilation. Men stänga fönster och dörr för det vet jag. Det sitter någonstans i bakhuvudet att det är det man ska göra sedan jag gick Bamse när man var liten.

KRISFÖRNEKAREN

Krisförnekaren har hört ljudlarmet men då trodde hen att det var ett skämt.

Nej jag har aldrig hört det förrän i höstas. /.../ så jag trodde att det var någon som skulle jäklas med en sådan där lur, men så kom jag på att det var alldeles för högt.

Krisförnekaren vet inte varför utan köper vännernas förklaring och tänker att då är det väl ett flyglarm nu då.

för att plötsligt så tjöt det och jag bara vad är detta? Jag har aldrig hört det och reflekterat över det innan. Men så sa mina kompisar att det är flyglarm och det är när det är katastrof och man bara okej, är det det nu då eller?

Hen vet inte vad larmsignalen betyder och följaktligen inte heller hur hen ska agera vid signalen. Vilket innebär att hen inte agerar alls när larmet går.

Ja vi släntrade väl hem så småningom men vi tog det inte på så stort allvar men så sa de någonting på radion att det varit någonting nere vid fabrikena så det var väl inte en säkerhetsåtgärd med den där signalen då. Men det var ju liksom så hemskt ovanligt.

Kanske lägger Krisförnekaren benen på ryggen om det mot hens förmodan ändå skulle innebära en fara när VMA-signalen ljuder.

Det är något man ska veta känns det som. Springa?

Krisförnekaren menar att det nu för tiden inte behövs någon information om larmet eftersom det inte kommer att inträffa någon katastrof.

Men nu finns det ingenting. Det finns inget hot. Det är ingenting som kommer att hända. Vi är invaggade i det, en alltför stor trygghet kanske.

KANALER

De primära kanalerna vid en allvarlig kris eller händelse ska enligt regeringen vara radio och television. Ett meddelande till allmänheten ska alltid läsas upp/visas i radio och TV. Detta kompletteras med att samma meddelande publiceras i SVT:s text-TV. Vidare kan det ibland vid vissa tillfällen samtidigt även användas ljudsändare utomhus (Hesa Fredrik).

Allmänheten kan sedan söka vidare information på till exempel webbplatsen Krisinfo.se, informationsnumret 113 13 eller på kommunernas hemsidor.

Frågan är om det fortfarande är radio och television som är eller ska vara de primära kanalerna för människor vid VMA. De olika idealtyperna har skilda uppfattningar om vilka kanaler som de först skulle använda vid en krissituation.

MILLENIALKONSUMENTEN

Millennialkonsumenten förlitar sig på den digitala världen och menar att mass-SMS är det som skulle fungera bäst för att bli varnad och få information vid en kris. En liten brasklapp om Internets förmåga att nå alla gör att hen ser mass-SMS som en fördel eftersom det trots allt inte är alla som har smartphones.

Är det inte så att åtminstone 90%, nej det kanske inte det är, men en väldigt stor andel av Sveriges befolkning i alla fall, vuxna befolkningen som har mobiltelefoner. Mass-SMS eller någonting. Det är ju ett effektivt sätt. Alla, eller praktiskt taget alla, läser SMS.

Millennialkonsumenten tror att framtiden redan är här och att MSB styr när och var meddelandet skickas i form av en inbyggd funktion i alla mobiltelefoner. Millennialkonsumenten vet inte att det är respektive räddningstjänster som beslutar om och var VMA ska sändas.

Där finns någon form av kanal inbyggda i alla mobiltelefoner eller inte alla men de nyare där någon myndighet, MSB? /.../ De sätter ämnet och sedan är det ju bara via masterna och telenätet de skickar ut det. Vi pratade om det idag och det kanske är trovärdigt.

Problemet med att människors integritet skulle skadas är inget stort bekymmer för millennialkonsumenten.

Det är samtidigt dåligt att de spårar alla. Men ändå så här, jag har inget att dölja så jag bryr mig nästan inte om de kollar liksom.

Övertygelsen om att funktionen med positionering av mobiltelefoner redan används gör att Millennialkonsumenten anser att det inte finns några problem med att ersätta VMA ljudsignalen med SMS-meddelanden till alla som befinner sig i ett geografiskt område.

Eftersom vi all har mobiltelefoner i fickan och därmed vet man var vi befinner oss och man vet också att den här olyckan berör ju det här geografiska området. Då är det ju bara att smälla ut ett sådant tvångs-SMS till alla. Så funkisar det ju. Till alla som är uppkopplade via de här 400 master så får de...

Man skickar ut {SMS} via området. Ja det är som att skicka ut ett grupp-SMS.

Millennialkonsumenten funderar knappt på att använda traditionella medier. Möjligen som en transportsträcka innan hen surfar på nätet istället.

{om TV} Men det kanske är lättare. Teven är liksom en knapp och sedan kan man gå in och kolla på Internet på olika ställen allt vad man vill.

Hen tror till och med att alla stora nyhetsmedier direkt lägger ut informationen om vad som händer på sina webbsidor

Det brukar alltid vara så här, när det har hänt någonting då är det en rad som går upp på faktiskt på nyhetskanalerna alltså DN, Aftonbladet, alla och då ser man det oftast.

TRADITIONALISTEN

Traditionalisten har ett stort förtroende för Sveriges television, inte minst text-TV. Hen menar att i händelse av kris är det SVT som styr informationsflödet och det är dit hen vänder sig för att hålla sig uppdaterad och informerad.

SVT är Sveriges nyhetsrektor.

Text-TV. Ja det känns lite så här, ja det känns stabilt. Jag tycker text-TV är bra. Jag sätter mycket förtroende till SVT. De har funnits med så länge och man betalar, alla betalar. Det är något de flesta har tillgång till om man äger en TV eller en dator.

Att VMA-ljudsignalen skulle ersättas med till exempel SMS tycker traditionalisten är fel väg att gå. Hen känner sig trygg med att systemet testas och om allmänheten skulle behöva varnas är det den bästa kanalen att nå ut i. Först ljudsignalen och sedan meddelandet i radio och TV.

Jag är nog lite mer old school Jag gillar det här måndagar klockan tre. När larmet gick i stan och man kör provet på Sveriges radio. Det här är ett meddelande osv,.

Traditionalistens tveksamhet till SMS är om möjligt ännu större över att positionsbestämda SMS skulle sändas.

Men då är det integritetskränkande.

För traditionalisten är det förstahandskanalen att gå in och slå på radio och TV och hen anser att det är en bra rutin som finns.

Men det är ju klart att skulle de sirenerna börja gå och man tittar ut, men vad fan det är inte måndag. Vad är det nu som har hänt. Då hade man nog rusat in och börjat slå på både TV och radio för att höra vad som har hänt.

Det låter väl vettigt att public service har någon slags rutin. Så här gör vi om det är krig eller något väldigt allvarligt har hänt.

Traditionalisten vill ha kvar ljudlarmet, men menar att det säkraste sättet är att informera öga mot öga för att vara säker på att meddelande går fram. Hen vet inte att det nya varningssystemet med SMS kan verifiera hur många som tagit emot meddelande genom att de lyfter telefonluren alternativt klickar fram meddelandet.

Men det handlar om att säkerställa att alla får information och då är öga mot öga det enda rätta egentligen för annars kan man ju inte vara säker på att alla får del av den.

KRISREALISTEN

Krisrealisten menar att alla kanaler behövs och hen är väl medveten om Sveriges radios uppdrag när allmänheten behöver varnas.

Sveriges radio har ju någon special, sändningsledningen har ju speciella föreskrifter vad de ska göra i en sådan situation i alla fall vet jag. Sända extra och ja, de har ett speciellt uppdrag från regeringen att göra det.

Möjligheten att använda kristelefonnummret 113 13 för att få information är självklar för krisrealisten. I synnerhet om hen befinner sig på en plats där hen inte har tillgång till radio eller TV

Men det finns ju telefonnummer att ringa 113 13 kan man ringa. Då hamnar man i en SOS-central som tar det någonstans och ringer man här {i Sundsvall} så hamnar man i Sundsvall. Där ska man kunna få information.

Krisrealisten nöjer sig inte med det, hen har också sett till att vara aktiv på sociala medier.

Jag följer faktiskt MSB av taktiska skäl på Facebook för jag tänkte att det är en bra sida att följa om det händer någonting.

Krisrealisten uttrycker en viss oro för att SMS-funktionen ännu inte är fullt fungerande så att det meddelandet faktiskt nås av alla inom det geografiska området faran gäller:

Halva Stockholm bor ju på andrahandskontrakt så det kan bli knepigt. – Är det inte mycket bättre att konstatera vilka mobiler som finns i området?

Eller omvänt att hens mobil är registrerad på en adress och hen är bortrest och nås av meddelandet att en fara hotar i hens bostadsområde.

Man blir lite oroad om man är typ i Kiruna eller någonstans och får ett SMS att just nu så är det här problemet hemma hos dig.

Det innebär att krisrealisten inte tror att en enda kanal är den bästa lösningen. Det finns all anledning att inte förlita sig helt på till exempel mobiltelefonen.

Att skapa ett beroende till mobilen som någon form av krishanteringsverktyg, det tror jag är en kortsiktig lösning. För bland de första grejerna som kommer att sluta fungera i en kris är mobilen. Min Iphone, jag laddade den i natt och nu har jag 28% laddning på den idag. Jag pratade i den kanske i 15 minuter. Vad är det som dragit så mycket ström?

Genom att använda flera sätt, ljudsignalen, radio, TV samt olika digitala kanaler anser krisrealisten att alla människor verkligen nås av information.

Problematiken kommer alltid att finnas där för att vi bor inte så nära vår släkt och familj och att man inte tar ansvar för sina grannar och närstående. Och det gör att de förmodligen tvingas fortsätta att ha en app, ett radioinslag, alltså använda alla medier samtidigt för annars täcker man inte in alla generationer.

Man löser också problemet med att alla inte kan eller vill vara en del av den digitala världen

Min mormor har ingen mobil. Hon vägrar skaffa dator. Hon har en gammal telefon. Och hon är pigg i kroppen men hon tittar jättemycket på TV och lyssnar hemskt mycket på radio. Så information får hon.

KRISFÖRNEKAREN

Krisförnekaren har inte särskilt stor koll på vad ett Viktigt meddelande till allmänheten betyder eller vilka kanaler hen skulle använda om en fara hotade. Hen tänker sig att någonstans på något sätt kommer hen ändå att få veta att något har hänt. I samband med det får hen nog veta vad hen ska göra också

.../Om man inte har någon media tillgänglig då kan man gå till grannen eller någon butik. Då finns det alltid en radio eller någonting på där, så det spelar nästan ingen roll hur gammal du är idag du får alltid någon medicinal någonstans. Så jag tror ändå att det systemet (om ljudlarmet) är hyfsat fail safe idag också. Fast folk kanske inte vet längre. Men jag tänker alltid att man får höra det av någon när det händer ska du göra det här.

I PostNords E-barometer från februari 2016 visar det sig att 80 procent av befolkningen tittar på mobiltelefonen det första de gör på morgonen. Samtidigt visar dokumentärfilmaren Kjell Eriksson i sin film *Den digitala klyftan* från 2012 att 1,3 miljoner människor i Sverige lever utan Internet.

Så länge som verkligheten ser ut som den gör kan krisrealistens inställning till informationskanaler vid akut fara vara en riktlinje i utvecklingen av VMA-systemet.

Det är svårt det där. För alla kommunikationsvägar fungerar ju inte på alla plattformar. SMS fungerar till mobiler naturligtvis, men frågan är om det inte skulle vara mer effektivt att sätta igång de där stora sirenerna och den vuxna befolkningen vet att då är det dags att börja lyssna efter nyheter.

KRISBEREDSKAP

I vår undersökning handlar krisberedskap främst om vilken kunskap man har och vilka kanaler man använder vid ett VMA. För att få en större förståelse för hur människor förberett sig för en krissituation lade vi till scenariot att den aktuella varningen innebär ett större elavbrott. Det är inte en heltäckande kartläggning av människors totala krisberedskap i form av vatten, värme och livsmedel utan det centrala är kommunikation och information.

MILLENIALKONSUMENTEN

Millenialkonsumenten är helt beroende av sin mobiltelefon och tycker inte att hen behöver förbereda sig mer än att veta var hen har sin mobil.

Man hade ju tagit med sig mobilen. Det hade varit livlinan.

Millenialkonsumenten är tydlig med att hen inte behöver någon radio, den funktionen menar hen finns i mobilen. På samma sätt ser Millenialkonsumenten det som naturligt att sociala nätverk fortsätter att fungera och all information som behövs går att skaffa där.

Men nog får man reda på det på något sätt. –Ja men det är väl typ sociala medier i så fall, för det har man ju.

Hen upplever att när mobilen laddar ur kommer den verkliga krisen.

Man har ju sin mobiltelefon och sedan tar mobilladdningen slut. Ja då vet jag inte vad jag skulle göra. Då är det kris.

Insikten om sårbarheten med mobiltelefonen som enda krisberedskap hanterar Millennialkonsumenten med skämt blandat med ett visst allvar.

Om man har dåligt batteri i sin Iphone och det är kallt kan man lägga den i behån för att värma den. Jag vet inte helt säkert men det är något sådant som jag vet faktiskt fungerar. Om det är riktig kris.

Det krävs rätt mycket eftertanke för Millennialkonsumenten att inse att hen inte är särskilt bra rustad.

Jag börjar få panik nu. Jag börjar helt plötsligt inse att om jag går ute i skogen, utan telefon eller något och så exploderar halva Göteborg. Vad gör jag då? Hur får jag den informationen? Men alltså. Det måste finnas en riktig back-up-plan. Vi kan inte förlita oss på sådana här objekt {håller upp en Iphone} Det måste ju finnas något riktigt, riktigt seriöst!

TRADITIONALISTEN

För traditionalisten är batteriradio med fungerande batterier något av en självklarhet, eftersom hen vill hålla sig informerad genom traditionella medier.

Alla de här snöstormarna i slutet på -70-talet och -80-talet. Då var lokalradion en länk i hela det här skadescenariot så jag har det liksom inpräntat ändå. Radio med batterier och ficklampa.

Samtidigt ironiserar Traditionalisten över hur andra människor ska ha så svårt att se till att ha det som för hen är det mest elementära i krisberedskap.

Men herregud. Kan man inte skicka in sin deklaration två dagar i förväg utan man måste SMS-deklarerar 23.59 hur ska man då kunna ha en batteriradio med färska batterier. Det är en försvunnen tid.

På samma sätt ironiserar hen över telefonberoendet.

Om det inte finns el och jag har inte data i telefonen och kriget kommer vad gör jag då? Jag kan ju inte ringa telefonsupporten och bara: Hej, hej jag vill köpa extra data. Nej vad gör man då egentligen? Ja, FM-radio,

Traditionalisten är helt säker på att även internet kommer att vara utslaget.

Jag har en batteriradio för annars är man helt borta. Vad händer om det är kolsvart och ingenting fungerar? Hur får vi reda på det då? Det är inte bara att slå på Internet.

Eftersom Traditionalisten ser som en av de främsta åtgärderna att vidta vid ett larm är att söka upp ett skyddsrum har hen förberett sig genom att ta reda på vart närmaste skyddsrum finns.

Man vill ju veta var närmaste skyddsrum finns.

Och väl där är det första hen gör att slå på radion.

Först skulle man gå ner i någon form av skyddsrum och dra på radion.

KRISREALISTEN

Krisrealisten pekar på samhällets sårbarhet vid ett elavbrott och att det, även om mobiltelefonen är bra, inte går att förlita sig på mobiltelefonen:

Det är tråkigt att det är så sårbart allting. Man tänker om det händer oss någonting då står vi där, för rätt vad det är ska vi ladda mobilen men vi har ingen ström. Då är den också död efter en viss tid.

Det första som kommer att slockna är ju min mobiltelefon. Så att jag skulle luta mig tillbaka på mobilen och bara hmm, min räddare i nöden nu kan jag gå in på save my self in case of strömavbrott-appen. Nej jag tror fan inte det alltså. För det är den som kommer att svika mig först. Det är min mobil.

Med andra ord har Krisrealisten sett till att ha ett förråd med ljus, tändstickor, ficklampa, färska fungerande batterier och en batteriradio. Hen har också sett till att skaffa en adapter till mobilen så att den kan laddas med vanliga batterier.

Nu finns det faktiskt adapter till mobilen där du kan koppla in vanliga batterier. Det finns nödladdare att köpa hos Clas Ohlson och Teknikmagasinet. Det har jag i mitt "kriskit"..

Om nu batterierna tar slut vet krisrealisten på råd för hen har också skaffat både en solenergiradio och en ficklampa som kan vevas upp.

Jag har en ficklampa man kan veva på.

Jag har en radio som går på solenergi. Jag fick den i julklapp ett år. Man får veva upp också. Det tar ett tag.

Vid ett längre elavbrott kommer inte bara varje enskild mobiltelefon att ladda ur, även masternas antennsändare slutar fungera. Något som Krisrealisten är medveten om efter att fått vara med om ett längre elavbrott i samband med stormen Dagmar.

Det blev jag förvånad över, för när stormen var över då blev de utan mobiler och det tyckte jag var väldigt konstigt. Jag tänkte så här: Vad har mobilerna med stormen att göra? Jo det blev slut på batteriet i antennsändaren. En sådan skitsak.

Krisrealisten vill att VMA-ljudsignalen ska finnas kvar som en garant för att hen nås av varningen även om allt annat är utslaget

Fast om vi skulle säga, skulle Internet ligga nere, alltså det skulle hända någonting för Internet. Vi säger så här kris verkligen. Radion fungerar inte. TV fungerar inte. Datorn fungerar inte. – Och Herre Gud. – Det skulle kunna hända. Alltså telenätet ligger nere. Ja, men då drar de igång det där larmet. De kan inte berätta någonting, men alltså det är ju värsta megafonen.

KRISFÖRNEKAREN

Krisförnekaren är helt övertygad om att det aldrig blir någon störning i elförsörjningen.

Jag bor i Stockholm så här blir det aldrig strömavbrott.

Det är ju väldigt sällan det är strömavbrott i alla fall i centrala Malmö.

När man pratar med Krisförnekaren om en batteridriven radio vet hen för det första inte vad det är:

Vad sa du för något?

Och för det andra varför skulle hen behöva veta det när hen aldrig lyssnar på radio.

Det finns väl ingen anledning att ha en radio med batteri. Jag lyssnar aldrig på radio.

När Krisförnekaren pressas att beskriva hur hen skulle hantera en krissituation där elen inte fungerar skämtar hen bort det hela:

Då skickar vi väl röksignaler.

Eller, om hen är mer seriös, säger att det bara är att åka iväg till ett annat ställe:

Man sticker väl till någon som har ström då.

KREATIVITET

Under fokusgruppsamtalen kom några kreativa idéer fram om utveckling av VMA och hur nutidens människa ska nås med information vid en allvarlig kris. Idéer som är mer eller mindre praktiskt genomförbara.

MILLENIALKONSUMENTEN

Spotify

Genom att använda kanaler där redan många människor finns, till exempel Spotify, kan ett krismeddelande nå människor som inte har kunskap om vilka åtgärder de ska vidta vid ett ljudlarm. Svenska staten skulle göra ett avtal med Spotify så att alla Spotifylyssnare avbryts av ett meddelande. Det skulle kunna vara den traditionella ljudsignalen följt av samma typ av meddelande som public service levererar vid en kris. Meddelandet kan avgränsas geografisk till de mobiler som är igång inom området och med det löser man integritetsproblematiken.

Det är så sjukt många som lyssnar på Spotify hela tiden. När de springer, när de gympar och allt sådant där. Det är motsvarande radio på många sätt. Det är en fantastisk kanal för att få så här akuta krismeddelande.

Samkör de sociala nätverken

Så det känns som om man skulle kunna få till den där grejen att alla streamingtjänster och sociala medier, att det finns någon som här, för det kan man redan göra idag, att man kan sätta ihop ett recept, att postar jag det här på Twitter så postas det automatiskt på Facebook och LinkedIn till exempel. Så den teknologin finns ju redan och då skulle de kunna ha en sådan här: okej nu har vi det här och då trycker vi automatiskt ut det till alla de här kanalerna.

App

En seriös app som kan finnas på nationell nivå och gälla hela Sverige. I den delen ska bilolyckor och andra mindre händelser uteslutas. Parallellt kan en lokal del finnas där. Människor kan sedan välja vilka områden de vill följa.

En seriös app. En nationell App. Kan du inte kryssa i vad du vill följa då? Jag vill följa Västra Götaland, Sverige, Östersund och Sri Lanka för där bor ju Barbro.

Officiella katastrofsidor

Myndigheten för samhällsskydd de hade kunnat ha någon central typ nyhetssajt som om det var något, sådan katastrof, antingen lokal eller större regional till och med nationell så kunde de hålla sin sajt uppdaterad med nyheter och information från myndigheterna. För det verkar ju dessutom att det känns mer trovärdigt om det kom från en myndighet.

Varje kommun kan ha sin egen officiella katastrofsida på Facebook. Människor kan gilla sidan och informationen kan uppdateras kontinuerligt. Genom den virala spridning ett meddelande har kommer alla att få veta det snabbare än någonsin från person till person.

Man skulle kunna ha någon sådan Malmös officiella katastrofsida på Facebook som alla kunde gilla för sin egen stad och så kommer det uppdateringar och så här om större eller mindre kriser.

Millenialkonsumentens kreativitet är sprudlande och förutom ovanstående vill hen se: hemskickade drönare, Google-glasögon och att alla förses med Bluetooth-utrustning.

TRADITIONALISTEN

Allanrop

Genom att använda befintliga anläggningar där ljudmeddelanden kan lämnas, till exempel på järnvägsstationer, vid busshållplatser och i köpcentra, kommer VMA ljudsignalen att kunna ersättas av talade meddelanden. Instruktioner om vad det är för typ av kris och vilka åtgärder människor måste vidta ger människor möjlighet att omedelbart sätta sig i säkerhet. Driften av Allanrop ska inte vara beroende av vare sig fungerande el eller nät.

Då skulle jag vilja höra så här: **Staten meddelar vi är under attack.** På alla platser med ljudanläggningar.

Ett Allanrop! Allanrop är bra! Så istället för ljudsignalen som ingen vet vad man ska göra har man ett allmänt utrop på alla allmänna platser.

Dörrknackare

För att säkerställa att verkligen alla nås inom ett område behövs det direkt kontakt från människa till människa. Det är inte beroende av någon teknik som kan falla vid en kris.

Då skulle jag vilja att polisen eller någon slags polismyndighet knackar på min dörr och ger mig information direkt på plats. Att de har ett ansvar för att alla berörda byggnader här i närheten ska vi ringa på och på och säkerställa att ingen stackars sate blir instängd.

Traditionalisten tycker ändå att det mesta är bra som det är och ser inga större behov av att förändra mer än så här.

KRISREALISTEN

Krisvarnare

Utrusta alla hem med en krisvarnare. Idag finns brandvarnare i alla hem, i framtiden kan motsvarande för att varna för en kris installeras.

Precis som alla hem är utrustade med en brandvarnare så ska alla hem i framtiden vara utrustade med en sak. En krisvarnare.

Storbildsskärmar

Montera stora skärmar som vid en kris kan visa vad krisen består av och vilka åtgärder människor ska vidta. Meddelanden kan uppdateras kontinuerligt. Tekniken finns redan i form av PR-skyltar.

Framtidsgrejen är väl att det är alltså som pekare på stan som sådana här löpsedlar som är dator då som kommer upp om man är ute och går på stan.

Flygplan

Skicka upp flygplan med meddelanden som kan läsas från marken. Idag kan företag skicka upp sina PR-meddelanden och varför inte låta människor få information om kriser på samma sätt.

Ibland kommer det ju flygplan här på sommaren: Köp Carlsberg öl. Där kan det stå Kärnkraftsolycka Barsebäck efter ett flygplan.

Använd många kanaler

Krisrealisten vill att möjligheterna att få information ska vara så stora som möjligt och det kan bara ske genom att alla möjliga kanaler används.

Jag tror inte att det finns ett sätt att kommunicera. Man måste göra det på många olika sätt. Myndigheten måste kommunicera via sina hemsidor. TV-kanaler måste göra på sitt och sedan. Det är ju inte som för 15-20 år sedan då man fick all information från TV i stort sett. Nu är det ju hundratals källor, tusentals.

Om man kombinerar. Alla, Sveriges television och radio och alla nyheter och Facebook alla. Om det händer någonting så lär SVT skriva om det på sin hemsida, på sin Facebooksida på sitt Instagram, om de har det, och gå ut med det på TV. Ju fler ställen desto bättre.

Krisrealisten är medveten om att hen har en särställning bland befolkningen och instämmer med Millennialkonsumenten om att till exempel användandet av Spotify skulle kunna bidra med information även till de mindre krismedvetna.

Det är så svårt att få folk att göra en sak. Jag tror också på det här med att få folk att installera en ny app eller gå in och kolla på en ny sida, det är ganska besvärligt så jag tror att vägen att lyckas är mer att titta på vad folk använder och se, kan ni smyga in krismeddelanden i Spotify för det använder folk ändå. Gå till de ställen där folk redan är och inte tvinga folk att utföra ytterligare grejer. För sådant

brukar bara fungera. Det är bara nördar som jag som installerar krisinformationsappen.

SAMMANFATTNING OCH SLUTSATSER

Utifrån analysmodellen kan hela materialet sammanfattas enligt nedanstående tabell:

	KUNSKAP	KANALER	KRIS- BEREDSKAP	KREATIVITET
MILLENNIAL- KONSUMENTEN	Vet på ett ungefär	Kollar sina sociala nätverk som Facebook, Instagram	Mobiltelefonen tills den dör	Bluetooth drönare SMS till alla
TRADITIONALISTEN	Nostalgiker- broschyr när kriget kommer och telefonkatalogen	Radio och TV	Uppsöker skyddsrum	Använd VMA ljudsignal
KRISREALISTEN	Vet och kan – krisberedskaps-nörd	Alla kanaler	Vet och kan klara sitt informations-behov	Alla former behövs
KRISFÖRNEKAREN	Det händer inte här	Om något händer vet säkert mina vänner det	Varför då? Vad är en batteridriven radio?	Behövs inte

För en framtida utveckling av larmsystemet behöver informationsinsatserna styras till att nå både den minst insatte och den som är i trygg förvisning att de digitala kanalerna kommer att fungera oavsett kris. Det är stora skillnader mellan de olika idealtyperna. Kunskapsmässigt finns välinformerade människor som mycket väl vet både hur man ska agera när larmet går vid en kris och har en beredskap för att klara sig. På samma gång finns det människor som inte har en aning om vad de skulle göra vid ett krislarm och inte har någon som helst beredskap.

Olika scenarion kan iscensättas där såväl myndigheter, räddningstjänstens personal och vanliga medborgare utsätts för realistiska övningar där såväl elektricitet som den digitala kommunikationen är helt ur funktion.

Med tanke på de allvarliga händelserna som inträffat på senare år med terrorattacker, mastsabotage och cyberhackningar måste utvecklingen av larmsystemet baseras på hållbarhet. På samma sätt som att rädslan för elavbrott vid *Hesa Fredriks* införande utvecklade ett larmsystem som kunde fungera oberoende av elektricitet måste man beakta att den digitala infrastrukturen också kan slås ut när nya larmsystem utvecklas.

REFERENSER

Asp, V., *Enskildas ansvar och agerande vid kriser: Offentliga aktörers bedömningar*, CRISMART 2015, åt MSB

Asp, V., Sjölund, *Enskildas ansvar vid allvarliga olyckor och kriser*, 2014

Dagens Nyheter 2014 04 10

Ghersetti, M., *Val av nyhetskanal när kriser inträffar*. I Holmberg, S., Weibull, L., och Oscarsson *Ljucksalighetens ö*. Göteborg: SOM institutet 2011

Kärlander, J., *En undersökning om förväntningarna på samhället och individens förutsättningar vid en krissituation*. Masteruppsats Karlstads universitet 2014

Krisberedskapspropositionen Prop. 2013/14:144

Liu, B., Austin, L., Jin, Y. *How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source*. Public Relation Review, 37:4 ss 345-353 2011

MSB, Övergripande inriktning för samhällsskydd och beredskap, 2014

Sader, C., *Den användarskapande elden, Risker och möjligheter med kriskommunikation i sociala online-nätverk*. Masteruppsats, Göteborgs universitet, 2013

Sparf, J., *Individens förmåga att ta ansvar för sin egen säkerhet, särskilt utsatta grupper*, MSB 2015

Viktiga meddelanden till allmänheten via telefon Prop 2016/17:13

Wibeck, V *Fokusgrupper – Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Studentlitteratur, Lund 2000

RAPPORTER FRÅN DEMICOM

Följande rapporter finns utgivna av DEMICOM. Rapporterna kan laddas ner från hemsidan: www.miun.se/demicom. Tryckta rapporter beställs från Mittuniversitetet, Grafisk service: grafiskservice@miun.se, tel: 060-14 86 00.

1. Johansson, C. & Nord, L. (2011). *Konsten att kommunicera oro utan att oroa. Svenska myndigheter under finanskrisen 2008*. DEMICOM nr 1. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-80-7
2. Shehata, A. (2012). *Finanskrisen och förtroendet*. DEMICOM nr 2. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-83-8
3. Grusell, M. (2012). *Unga om reklam*. DEMICOM nr 3. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-82-1
4. Johansson, C., Miller, V. D., & Hamrin, S. (2011). *Communicative Leadership. Theories, Concepts, and Central Communication Behaviors*. DEMICOM nr 4. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-81-4
5. Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012). *De sociala intranätens praxis. Användning, nytta och framgångsfaktorer*. DEMICOM nr 5. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-84-5
6. Jendel, L. & Nord, L. (2012). *Från dörrknackning till gröna pajasnäsor – en studie av riksdagspartiernas särskilda medel inför valet 2010*. DEMICOM nr 6. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-85-2
7. Lundgren, L., Strandh, K. & Johansson, C. (2012). *The practices of the social intranets. Usage, benefits and success factors*. DEMICOM nr 7. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-86-9
8. Westlund, O. (2012). *Från gammalt till nytt. Om tidningsledarskap och nyhetsanvändning*. DEMICOM nr 8. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-87-6
9. Färm, K-A., Jendel, L. & Nord, L. (2012). *Bilden av finanskrisen. En studie av svenska mediers nyhetsrapportering hösten 2008*. DEMICOM nr 9. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-54-4
10. Olsson, J. & Johansson, C. (2013). *Kommunikationens värde i offentlig verksamhet. En nulägesanalys av Trafikverket*. DEMICOM nr 10. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-88-3

11. Nord, L. & Shehata, A. (2013). *Finanskrisen, förväntningarna och förtroendet*. DEMICOM nr 11. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-89-0
12. Lozanovski, J & Wadbring, I. (2013). *Unga nyheter. Unga reflekterar kring nyheter och nyhetsvanor*. DEMICOM nr 12. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-90-2
13. Andersson, U. (2013). *Från fullformat till tabloid. Om formatets betydelse för nyhetsjournalistiken*. DEMICOM nr 13. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-91-9
14. Eriksson, M. (2014). *Kommunala kommunikatörers beredskap för kriskommunikation via sociala medier*. DEMICOM nr 14. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN:978-91-87103-92-6
15. Öhgren, J. & Johansson, C. (2014). *Sociala intranät för kommunikation och lärande. En studie av Svenska Spels intranät Hemmaplan*. DEMICOM nr 15. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-93-3
16. Jalakas, A. & Johansson, C. (2014). *Kommunikation som ger samhällsnytta. Kommunikationens värde i Trafikverket*. DEMICOM nr 16. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-94-0
17. Jalakas, A. (2014) *Metoder och möjligheter – Sveriges Radio som agendasättare*. DEMICOM nr 17. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-34-7
18. Nord, L., Färm, K-A., Jendel, L. & Olsson, E-K. (2014). *Efter Husbykravallerna – En studie av mediebilder och kriskommunikation*. DEMICOM nr 18. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-35-4
19. von Krogh, T. (2014). *Pizzerian brinner igen! Skillnader och likheter mellan läsning av lokala nyheter på papper och nät*. DEMICOM nr 19. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-36-1
20. Wadbring, I. & Ödmark, S. (2014). *Delad glädje är dubbel glädje? En studie om nyhetsdelning i sociala medier*. DEMICOM nr 20. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-37-8
21. Eriksson, M. (2014). *En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier*. DEMICOM nr 21. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-38-5
22. Andersson, U. (2014). *Publikforskning i en digitaliserad och konvergerad medievärld. En forskningsöversikt*. DEMICOM nr 22. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-78-1

23. Ottestig, T. A. (2015). *Gilla! Dela! Följ! En studie av myndigheters kriskommunikation i sociala medier*. DEMICOM nr 23. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-79-8
24. Johansson, C., Jendel, L., & Ottestig, T. A. (2015). *Nätverk för kriskommunikation. Om myndigheters informationsamordning vid kriser*. DEMICOM nr 24. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-80-4 (MSB Publ. Nr. MSB549 – mars 2013)
25. Johansson, C. & Bäck, E. (2015). *Nätverksledarskap för samordning vid kriser. En studie av skogsbranden i Västmanland*. DEMICOM nr 25. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-81-1
26. Jalakas, A. & Nord, L. (2015). *Folkinitiativ och medielogik. En studie av mediebevakningen av lokala folkomröstningar i fyra kommunala valrörelser*. DEMICOM nr 26. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-82-8
27. Grusell, M & Nord, Lars. (2015). *Vinnande kampanjer, förlorade val, Partiernas politiska kommunikation i valrörelsen 2014*. DEMICOM nr 27. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-14-2
28. Färm, K-A. Jendel, L. Nord, L. Eriksson, M & Olsson, E-K. (2015). *En stormig höst. Studier av mediebilder och kriskommunikation* DEMICOM nr 28. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-15-9
29. Färm, K-A. Bystedt, A-L. & Nord, L. (2015) *"Det brinner överallt". Medierapporteringen om skogsbranden i Västmanland*. DEMICOM nr 29. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-16-6
30. Wadbring, I. & Nilsson, M. (2016). *En bild säger mer än tusen ord? Bildjournalistikens förändring i svensk dagspress 1995-2013*. DEMICOM nr 30. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-17-3
31. Färm, K-A. Jendel, L., & Nord, L. (2016) *Skolattacken i Trollhättan. En kriskommunikativ studie av myndigheter och medier* DEMICOM nr 31. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-18-0
32. Ljungberg, E. (2016) *När larmen tystnar* DEMICOM nr 32. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88025-86-9
33. Strömbäck, J. & Nord, L. (2016) *Journalistikens gestaltningar och partiskhet. En analys av valrörelsejournalistiken 2002-2014*. DEMICOM nr 33. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN 978-91-88025-87-6
34. Jendel, L. & Nord, L. (2015) *Demokratin behöver fler röster* DEMICOM nr 34. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN 978-91-88025-88-3

35. Nord L. Mancini P. & Gerli M. (2017) The Exceptional Election: Press coverage of Clinton and Trump in Italy, Sweden and the UK. DEMICOM nr 35. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-88527-07-3



DEMICOM



MITTUNIVERSITETET