

En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier

Mats Eriksson



Mittuniversitetet
DEMICOM

**En kunskapsöversikt om
krishantering, kriskommunikation
och sociala medier**

Mats Eriksson

DEMICOM
Mittuniversitetet
2014

Författare: Mats Eriksson

Titel: En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier

Utgiven av: DEMICOM, Mittuniversitetet, 2014, Sundsvall

Rapportserie: nr 21

ISBN 978-91-87557-38-5

© Författaren och Mittuniversitetet 2014

www.miun.se/demicom

FÖRORD

Syftet med denna rapport är att kartlägga det aktuella forskningsläget när det gäller kunskaper om sociala mediers roll i samband med samhällseliga kriser. Sammanställningen är avsedd att utgöra ett teoretiskt underlag för vidare undersökningar kring de sociala mediernas användning och roll vid samhällsstörningar. I rapporten sker en systematisk genomgång av tidigare forskning på detta område, framförallt vad gäller tre olika kristyper: naturkatastrofer, social oro och förtroendekriser.

Docent Mats Eriksson svarar för genomgången av forskningen på dessa områden inom ramen för det pågående forskningsprojektet DIGKRIS (Den digitala kriskommunikationens villkor) där Eriksson ingår i projektets ledningsgrupp.

Rapporten är den tredje publikationen på svenska som utkommer i projektet. De två tidigare har behandlat kommunala kommunikatörers och social medier samt kriskommunikationen vid Husbyhändelserna 2013 (se rapportförteckning längst bak). Projektet finansieras ur regeringens anslag för krisberedskap och uppdragsgivare är Samverkansområde Ekonomisk Säkerhet (SOES) genom Försäkringskassan. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) samordnar projektet. För produktionen av rapporten svarar Mats Johansson och Christina Olsson.

Sundsvall den 19 augusti 2014

Lars Nord
Professor
Projektledare

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning och bakgrund	7
Naturkriser, fysiska kriser och sociala medier	11
Förtroendekriser och sociala medier	22
Kravaller och sociala medier	29
Slutdiskussion och sammanfattning	36
Referenser	42

INLEDNING OCH BAKGRUND

Vid kriser, olyckor och katastrofer ökar vanligtvis kraven och förväntningarna från medborgarnas sida på en snabb, öppen och trovärdig information/kommunikation från myndigheterna. Såväl i vardagen – men i synnerhet i krisläget – har medborgaren rätt till information, enligt regeringsformens § 2 (se exempelvis Nordlund, 1994). De förändringar som skett av medie- och kommunikationslandskapet under senare år tenderar dock att ha skapat nya förutsättningar för denna viktiga kommunikation mellan myndigheter, medier och medborgare i kris- och katastroflägen. När det japanska samhällets infrastruktur bröt samman vid tsunamin i Japan 2012 hjälpte den sociala medieplattformen Twitter till att sprida livsavgörande myndighetsinformation till medborgarna på ett annat sätt än vad man sett tidigare (Hjort och Kim, 2011). Likaså nyttjades Twitter för att på ett snabbt och framgångsrikt sätt kalla in ytterligare blodgivare till sjukhusen i Oslo efter Oslo-bomben och skjutningarna på Utöya (Socialstyrelsen, 2012). Vid kravallerna vid G20-mötet i London 2011 beskyldes däremot, enligt Baker, de sociala medierna för att vara grundorsaken till upploppen, både av flera brittiska massmedier men även av krishanterande brittiska samhällsinstitutioner (Baker 2012).

Utifrån svenska studier menar Eriksson (2009, 2014a, 2014b) att de sociala medierna bidrar till ett högst situationsbundet meningsskapande, multipla publikier/aktörer/relationer och mångfaldiga budskap i krislägen. Likaså menar han att de sociala medierna skapar möjlighet till tids- och rumsberoende krisinformation/kommunikation samtidigt som de sociala medierna riskerar att fungera som en krisaccelerator genom sin förmåga till snabb ryktesspridning. Gherseti och Westlund (2013) visar i en annan svensk studie att tidigare etablerade medievanor med TV och radio ändå fortsatt spelar stor roll när den enskilde medborgaren vill informera sig i ett krisläge. Men de visar även att mediernas egenskaper, t.ex. snabbhet och mobilitet tycks spela en allt viktigare roll för var människor söker information vid kriser.

I kölvattnet av senare års medieutveckling i kombination med större krishändelser har det även genomförts en stor mängd internationella forskningsstudier som visar på olika kommunikationseffekter – men också olika typer av kommunikativa problem och möjligheter – med sociala medier i olika typer av kris- och katastroflägen. Studierna är dock svåra att överblicka och sammanställa då de genomförts inom olika vetenskapliga ämnen – inte sällan kännetecknade av olika tilltro till de sociala mediernas möjlighet. Studierna rör också vanligtvis olika typer av krisartade händelser och dessutom riktar studierna sitt fokus mot skilda beståndsdelar av den digitala kommunikationen i krislägen. I denna skrift görs dock ett försök till en sammanställning av senare års internationella forskning som rör kriskommunikation och sociala medier. Tanken är att bidra till formandet av en något bredare bild av den digitala kriskommunikationens villkor än som tidigare varit tillgänglig i en svensk kontext rörande krishantering och kriskommunikation.

Syfte och disposition

Översiktens syfte är att med hjälp av en sammanställning av internationell forskning inom ämnen så som public relations, informatik och krishantering belysa de sociala mediernas roll och betydelse i samhällets krishantering och kriskommunikation. Det handlar således om en sammanställning av studier hemmahörande i olika ämnen, med olika teoretiska, empiriska och metodologiska ansatser. I syftet ingår även att försöka belysa *om* – och i så fall *hur* – de sociala mediernas roll och betydelse i krishantering och kriskommunikation skiljer sig åt beroende på typen av kris, enligt den aktuella forskningen.

Forskningsöversikten innehåller tre huvudkapitel indelade efter olika typer av kriser (*natur- och/eller fysiska kriser, förtroendekriser samt kravaller och upplopp*). Respektive kapitel inleds med en presentation av de mer allmänna förutsättningarna som råder för kriskommunikation vid kristypen. Därefter presenteras aktuella studier som rör sociala mediers betydelse och roll vid den speciella kristypen. Det handlar om studier som antingen rör organisationers (framförallt myndigheters), mediers eller medborgares (i några fall kunders) användning av sociala medier i samband med den speciella kristypen. Här presenteras även de metoder och forskningsdesigner som använts i studierna. Målet med upplägget är att tydligt synliggöra *om* och i sådana fall *hur* de sociala mediernas roll och betydelse tycks skilja sig åt beroende på typen av kris, utifrån genomförda studier. Varje kapitel avslutas med ett avsnitt där viktiga utvecklingstendenser och några framtida angelägna forskningsbehov påvisas gällande den aktuella kristypen. I kapitel sex ges mer generella slutkommentarer rörande sociala mediers roll och betydelse i kriskommunikation. I kapitel sex presenteras även designer för tänkbara framtida studier inom området utifrån det samlade forskningsläget.

Material och avgränsningar

Materialet i kunskapsöversikten har samlats in genom olika tillvägagångssätt; (1) informationssökningar och "alerts" via databaser och internet, (2) genomgång av referenslistor i böcker och artiklar samt (3) genom kontakt/bevakning av verksamma forskare inom området. Databaser som användes var bland annat *SUMON*, *Google Scholar* och *Mass Media Completed*. Exempel på sökord som inledningsvis användes var *crises*, *crisis communication*, *crisis management*, *social media*, *digital media* och *new media* i olika kombinationer. När relevanta studier sedan identifierades som kunde relateras till ämnet för översikten så urskildes ytterligare sökord (både begrepp och författar/forskarnamn, samt enskilda krishändelser) med närmare koppling till den identifierade pågående forskningen/handelsutvecklingen inom området. Samtliga sökord användes på både svenska och engelska. Under en längre tid har även forskningsområdet bevakats genom olika typer av "alerts" och prenumerationer kopplade till ämnesområdet från exempelvis (1) Google

scholar (2) olika förlag och tidskrifter inom samhällsvetenskap och humaniora (3) olika typer av digitala informationsbrev från forskarnätverk inom *medie- och kommunikationsvetenskap* (exempelvis European Communication Research and Education Association, ECREA och International Communication Association, ICA) informatik (exempelvis Information Systems for Crisis Response and Management, ICRAM) samt *kriskommunikation* (exempelvis ECREA Crisis Communication TWG). Därutöver genomfördes olika internationella och nationella universitetssidor och forskningscentrums webbsidor efter relevanta studier samt enskilda bloggar författade av forskare och ämnesspecialister. Jämte insamlingen av material (artiklar, konferensbidrag och böcker) genomfördes löpande referenslistor i det material som samlades in med målet att identifiera ytterligare relevanta studier.

Under insamlingsperioden av material skedde kontinuerlig bedömning och systematisering för att urskilja materialets relevans. Ett styrande kriterium var att studierna skulle gå att relatera till de kristyper som bildat fokus för forskningsöversikten (*natur- och/eller fysiska kriser, förtroendekriser samt kravaller och upplopp*). Ett annat centralt kriterium var att studierna skulle gå att någorlunda relatera till de problematiker och möjligheter som är kopplade till myndigheters specifika användning av sociala medier i krislägen. Studier som rör organisationers och medborgares kriskommunikation via sociala medier har exempelvis fått mer utrymme än de studier som specifikt rör den digitala journalistikens roll i krisartade lägen. Dock präglades läsningen/sorteringen av litteraturen av en öppen hållning gentemot materialet för att inte "läsa sig fast" vid förutfattade meningar om vilka de centrala aspekterna är för krishantering, kriskommunikation och sociala medier. För att skapa djupare förståelse för de sociala mediernas roll vid de olika kristyperna insamlades även material som på ett introducerande sätt kunde förklara de generella förutsättningarna för kriskommunikation vid de olika kristyperna.

Tidsmässigt avgränsades materialet till studier genomförda under den senaste tio åren. Det som bedömdes intressant var alltså studier som rör den så kallad web 2.0-logiken kännetecknad av en mer dynamisk webb och en mer utvecklad deltagarkultur. Dock innehåller översikten även några äldre studier då dessa studier bedömts som centrala för att kontextualisera och skapa förståelse för den övergripande utvecklingen och logiken inom området.

Materialets karaktär

Materialet i kunskapsöversikten kom att få en huvudsaklig internationell karaktär, med betoning på angloamerikanska studier/tidskrifter. Anledningen är att den typen av studier synes dominera kunskapsbildningen om krishantering, kriskommunikation och sociala medier, på samma sätt som många andra forskningsområden. Det mesta av materialet består av vetenskapliga artiklar och rapporter, framförallt artiklar från forskningsområdet *public relations*. Exempelvis

refereras 23 artiklar från den amerikanska tidskriften *Public Relations Review*. I översiktens material förekommer även rapporter från forskningscentrum och myndigheter (både svenska och internationella).

Trots en dominans av vetenskapliga artiklar från public relations-ämnet täcker materialet i översikten flera olika vetenskapliga ämnen och discipliner. Här finns till exempel artiklar refererade utifrån ett spektrum av tidskrifter som rör det "nya" kommunikationssamhället utifrån olika perspektiv (exempelvis *International Journal of Web Based Communities*, *International Journal of Computer Applications, Information, Communication & Society*, *Journal of Medical Internet Research*, *Journal of Information Technology Politics*, *Government Information Quarterly*, *Convergence*, *New Media & Society*, *Social Science Computing Review* och *Online Journal of Communication and Media Technologies* med flera) krishantering, krisinformatik och säkerhetsfrågor (exempelvis *Journal of Contingencies and Crisis Management*, *International Journal of Emergency Management*, *Journal of Information Systems for Crisis Response and Management* och *Safer Communities*) samt sociala rörelser/protester (exempelvis *Journal of Social, Cultural and Political Protest*, *Critical Studies in Media Communication* och *Social Movement Studies*). Forskningen som rör sociala medier och krishantering/kriskommunikation sker således inom flera ämnesdiscipliner (exempelvis medievetenskap, sociologi, informatik/datavetenskap) samt i en rad olika underdiscipliner till dessa ämnen (exempelvis crisis information management, krishantering, kriminologi, journalistikstudier samt studier rörande sociala rörelser/protester). Beroende på ämne/underdisciplin hamnar förstas olika teoretiska, empiriska och metodologiska frågor i centrum för studierna – likaså skiljer sig synen på de sociala mediernas potentiella möjligheter och problem åt beroende på i vilket huvudsakligt ämne som studien har sina rötter. Att som i denna kunskapsöversikt välja en dylik mångvetenskaplig ansats för att förstå de sociala mediernas roll i krishantering och kriskommunikation är en utmaning, men det ligger samtidigt i linje med forskningsfronten inom området kriskommunikation vilken tenderar att få en allt mer både mångvetenskaplig och flermetodologisk karaktär (Hong Ha och Boynton, 2014).

Viktigt att notera är att översikten inte ger en fullständig bild av den expansiva forskningen inom området. Forskningen om den digitala kriskommunikationens villkor befinner sig som framgått i ett gränsland mellan olika vetenskapliga discipliner och utgör ett område utan tydliga gränser varför kunskapsöversikten inte kan göra anspråk på att vara heltäckande. Syftet med översikten är snarare att exemplifiera diversifieringen av studier vilka kan relateras till myndigheters digitala krishantering och kriskommunikation.

NATURKRISER, FYSISKA KRISER OCH SOCIALA MEDIER

En klassisk definition av naturkriser/naturkatastrofer är: "those elements of the physical environment, harmful to man and caused by forces extraneous to him" (Burton och Kates, 1964:413). Begreppet naturkris exkluderar således kriser som är skapade av människan som föroreningar, kemiska olyckor etc. Men eftersom skiljelinjen inte alltid är speciellt tydlig mellan vad som är skapat av människan och inte, kommer i kunskapsöversikten även nämnas studier som rör riskkommunikation vid fysiska kriser utöver vid naturkriser i dess snäva bemärkelse. Falkheimer och Heide delar exempelvis upp kriser i två typer – fysisk kriser och förtroendekriser. Fysiska kriser är enligt dem de som orsakar osäkerheten och störningen vid materiella olyckor eller naturkatastrofer (Falkheimer och Heide, 2010). Den fysiska krisen kan också i sin tur ha relativt olika karaktär. Enligt Sandefeldt (2005) så kan man skilja på bland annat infrastrukturkriser (exempelvis stora strömbrott, teleavbrott etc.), naturkriser (stormar, översvämningar etc.), svåra olyckor (färjekatastrofer, trafikolyckor, bränder etc.) kriser med smittämnen/gift/kemikalier (gasläckor, virus etc.).

Naturkrisen och/eller den fysiska krisen har generellt ett större innehåll av *riskkommunikation* än andra typer av kriser. I naturkriser är vanligtvis olika experter inblandade, både i arbetet med att upptäcka de första signalerna på att en dylik kris är under utveckling, samt även i arbetet att bedöma det potentiella händelseförloppet och dess effekter. Kännetecknande för riskkommunikation är att det handlar om kommunikation mellan dessa experter (t.ex. naturvetare som seismologer, hydrologer och metrologer) och allmänheten/lekmannen. Riskkommunikation blir därför ibland problematiskt – både i vardagen och i kris – eftersom det inte sällan finns skillnader mellan hur tekniska/naturvetenskapliga/medicinska experter och allmänheten/lekmannen bedömer och uppfattar risker (se t.ex. Flynn, 1993; Sjöberg och Drottz-Sjöberg, 1994).

Historiskt har man framförallt försökt förstå varför kommunikation av risker lyckas eller misslyckas genom att ägna sig åt psykologiska studier av hur individer (som mottagare i riskkommunikationsprocessen) bedömer och uppfattar olika typer av risker i ljuset av sin tilltro till exempelvis olika avsändare. Efterhand har man dock i allt högre grad börjat använda logiker från sociologi, statsvetenskap och socialantropologi (exempelvis teorier om "risksamhället", Beck 1992; "modernitet", Giddens, 1990; och "kommunikativt handlande", Habermas, 1988) inom riskkommunikationsforskningen istället för beteendevetenskapliga teorier för att därigenom försöka förstå komplexiteten i kommunikation mellan experter och lekmän. I detta mer sociologiska perspektiv på riskkommunikation försöker man exempelvis förstå maktförhållanden i den kommunikativa situationen. Man strävar även efter att utveckla så kallade deltagarprocesser inspirerade av deliberativ demokrati (Drottz-Sjöberg, 2010). Vid riskkommunikation vid naturkriser ska, enligt

det deliberativa perspektivet, medborgaren ges råd om självhjälp osv. samtidigt som de ska göras delaktiga på ett sätt som stödjer demokratin och uppehåller det viktiga förtroendet för det demokratiska samhällets styrande organ.

Idag har dock digitala medier skapat nya förutsättningar för den viktiga kommunikationen mellan experter och allmänheten i samband med risk- och kriskommunikation vid natur/fysiska kriser, enligt Krimsky (2007). Tidigare var allmänheten i huvudsak utelämnad till massmediernas bild av vilka risker som förelåg, men idag har Internet skapat ett forum där hindren för möten mellan experter och lekmän minskat radikalt samtidigt som olika röster kan göra sig hörda på ett annat sätt än tidigare. Via digitala medier kan exempelvis den enskilda medborgaren: "question authority, and build networks of trust among affinity groups that may or may not be concordant with the perspectives of technical decision analysts" (Krimsky, 2007:163). I och med Internets potentiella roll som ny länk mellan aktörerna inblandade i den fysiska krisens risk-/kriskommunikation, har forskningen om de digitala medierna vid natur och/eller fysiska kriser accelererat kraftigt under senare år, vilket visas i den följande forskningsöversikten. Som tidigare nämnts avser inte översikten att ge en fullständig bild av forskningen på området, utan snarare att visa på mångfalden i forskningsproduktionen samt förstås ge en bild av viktiga utvecklingstrender.

Kriskommunikation och virtuella katastrofsamhällen

Redan år 2005 konstaterade Kodrich och Laituri att det ofta bildas katastrofsamhällen i cyberrymden ('Disaster Community in Cyberspace') vid större jordbävningar, översvämningar och stormar. I dessa digitala samhällen samverkar en rad olika aktörer, till exempel onlinemedier med journalister/skribenter belägna i de drabbade länderna/regionerna, så kallade chat rooms eller message boards för kontaktinformation samt webbsidor med kartor och satellitbilder som visar var händelsen inträffat samt den geografiska omfattningen av händelsen. Genom sammanbindande länkar och hypertexter mellan de olika elementen i dessa virtuella katastrofsamhällen: " formas och omformas bilden av krisen av gemenskapens medlemmar, dvs. internetanvändarna i bred bemärkelse" (Eriksson, 2007:13).

Även Procopio och Procopio (2007) har genom studier av internetanvändningen vid orkanen Katrina tydligt visat på internets potential att skapa ett nytt rum för kriskommunikation. I New Orleans som var hårt drabbat av orkanen bröt stora delar av de traditionella kommunikationsstrukturerna samman och stora evakueringar skedde, till förmån för den internetbaserade kommunikationen. Deras studie visar att internetkommunikation framförallt användes för att uppehålla lokala kontakter och informationsbehov, till exempel använde de boende i New Orleans främst lokalmediers sajter. Trots att det med hjälp av internets virtuella rörlighet fanns en stor möjlighet att gå utanför den lokala geografin letade sig medborgarna således

främst till de lokala sajterna då man ville hitta information om orkanens verkningar i hemområdet.

De digitala mediernas roll som sammanhållare av katastrofdrabbade samhällen har ytterligare stärkts sedan Kodrich och Laituri samt Procopio och Procopios tidiga studier. Vid jordbävningen och kärnkraftsolyckan i Japan, 2011, bröt exempelvis många av de traditionella kommunikationsstrukturerna samman, däremot fortsatte Internet att fungera och Twitter kom att användas med framgång för att sprida information om var de japanska invånarna kunde söka läkarhjälp och medicin (Acar och Muraki, 2011; Hjorth och Yonnie Kim, 2011). Trots att Twitter även ledde till viss problematisk ryktesspridning menar Kaigo att de "nya" sociala medierna i hög grad bidrog till att de japanska myndigheternas kunde behålla förtroendet och sitt viktiga sociala kapital i samband med katastrofen. Anledningen var deras relativt spontana användning av Twitter som kanal för att spridning av viktig krisinformation och relationsskapande med de japanska medborgarna: "tweets /.../ became a major source of providing vital information on lifelines and infrastructure until restorations were made after the disaster" (Kaigo, 2012:33).

Informatikstudier om naturkriser och sociala medier

En disciplin med många studier avseende sociala mediers förmåga att sprida, samla och kommunicera krisinformation vid vulkanutbrott, jordbävningar, orkaner och översvämningar är informatiken, eller mer specifikt *crisis informatics*. Inte sällan kretsar informatikstudierna kring idéer om så kallad *crowdsourcing* och/eller *collective intelligence* där sociala medier anses skapas förutsättningar för allmänheten att dela med sig av sina egen krisinformation och därigenom skapa kollektiva lägesbilder som även krishanterande myndigheter kan ha nytta av (se t.ex. Gao, Barbier och Goolsby 2011; Heinzelman och Waters, 2010; Wolbers och Boersma, 2013).

En av pionjerna inom crisis informatics är Lesyia Palen med kollegor vid University of Colorado. Hughes och Palen (2009) beskriver och analyserar exempelvis användningen av Twitter vid fyra stora krishändelser, bland annat Orkanen Gustav och Orkanen Ike. De konstaterar att: "Twitter messages sent during these types of events contain more displays of information broadcasting and brokerage, and we observe that general Twitter use seems to have evolved over time to offer more of an information-sharing purpose" (s. 248). Palen m.fl. (2009) har även studerat informationsspridningen på twitter i samband med flodöversvämning i Norra Dakota och Minnesota i USA 2009. Studien visar att officiell information från myndigheter, medier och hjälporganisationer hade ett relativt kraftigt genomslag i spridningen av information via sociala medier vid krisen. Dessutom visade studien att sociala medier främst användes till att: (1) vidareförmedla existerande officiell information och (2) att erbjuda information (ögonvittnesskildringar) från personer som geografiskt befann sig nära krishändelserna.

Ett annat exempel hämtat från informatiken är Bruns m.fl. (2012) som studerat kriskommunikationen vid översvämningar i East Queensland i Australien år 2011. Deras utgångspunkt präglas av en idé om att sociala medier i nödlägen kan komplettera traditionell informations-spridning från krishanterande myndigheter på ett framgångsrikt sätt, bland annat genom så kallad *social geomapping* och verktyg som Ushahidi Maps. I sina resultat baserade på analys av en stor mängd data från twitter konstaterar de bland annat att den myndighetsinitierade hashtaggen "#qldfloods" snabbt fick en viktig roll som en knutpunkt i spridningen av information angående översvämningarna. En annan slutsats var att Twitter var en mycket viktig kanal för att sprida vidare information om översvämningen då en övervägande del av "#qldfloods" meddelanden var så kallade retweets och en stor del av meddelandena innehöll länkar till ytterligare information på andra sajter på webben. Studien visar även att räddningstjänsten och andra myndighetsaktörer samt de traditionella medierna var bland de mest synliga deltagarna i den så kallade hashtaggen. En anledning till det var en utbredd så kallade retweeting av just myndigheters budskap. En ytterligare slutsats i studien var att Twitter var en viktig källa för massmediernas mer traditionella rapportering, bland annat genom att de identifierar nyheter (inklusive bilder m.m.) via de sociala medierna.

Informatikforskningen om sociala medier och naturkriser har sammantaget bidragit med kunskap om hur och vilka olika krisbudskap som tenderar att sprida sig i det sociala medielandskapet, samt bidragit med idéer om hur man ska kunna skapa gemensamma lägesbilder med hjälp av så kallat medborgargenererat material rörande krisen. Sammantaget saknas det dock oftast flera viktiga kommunikativa aspekter inom denna typ av studier. Enligt Danielsson med flera (2012) saknas inom traditionen vanligtvis hänsynstagande till aspekter som rör etik, allmänhetens tolkning av krisinformation i sociala medier samt hur krishanterande organisationer och dess kriskommunikatörer egentligen ska kunna hantera och tolka så stora mängder information som teknik gör det möjligt att samla in och sprida.

PR-studier om naturkriser, fysiska kriser och sociala medier

Inom ämnesområdet *public relations* studier av sociala medier och natur-/fysiska kriser ges möjligen medborgares tolkning av krisinformation i sociala medier samt informatörers och kommunikatörers arbete med att kriskommunicera via sociala medier ett större utrymme. Att den "nya" digitala landskapet generellt förändrat förutsättningar för kriskommunikation för både företag och offentlig förvaltning, är relativt tydligt vederlagt inom denna genre av forskning. Wigley och Fontenot (2011) konstaterar exempelvis, genom studier av amerikanska skolskjutningar, att kriskommunikatörer måste lära sig att hantera journalisters användning av digitalt genererat medborgarmaterial. Dessutom menar de att kriskommunikatörerna bör: "leveraging social media to control their organization's message during

crisis". Tirkkonen och Luoma-aho (2011) konstaterar, genom en studie av finska myndigheters sociala mediekommunikation vid den så kallade svininfluensan (H1N1), att myndigheterna tidigt hamnade på "efterkälke" och därför blev kritiserade och ifrågasatta i de "nya" mediekanalerna. Myndigheternas sena agerande ledde till skadat förtroende hos allmänheten: "Authorities have to be proactive, build trusting relations with stakeholders before crisis, not during it. Serving citizens will increasingly include being present online, especially in crisis situations, when the need for information and communication is heightened" (Tirkkonen och Louma-aho, 2011:173).

Andra studier inom PR-genren har undersökt informatörers och kommunikätörers föreställningar om webb och sociala medier som ett verktyg i kriskommunikation. De konstaterat att många upplever mediet som ett potentiellt dialogverktyg vilket skapar förutsättningar för så kallad två-vägs kommunikation. Men när väl kriser inträffar väljer informatörer och kommunikätörer dock ändå att främst använda det som ett verktyg för att sprida snabb så kallad enkelriktad information (Fjeld och Molesworth, 2006).

Andra studier visar att när en organisation hamnar i krisläge och väljer att använda desociala medierna som en del av sin kriskommunikation så tenderar det att ske relativt improviserat samt relativt frikopplat från det traditionella krisberedskapsarbetets planer. Framförallt tenderar den framgångsrika kriskommunikationen i sociala medier att vara ett verk av hängivna hantverkande kommunikätörer som anpassar efter situation, snarare än en effekt av förutbestämda centralt organiserade och implementerade krishanteringsstrategier och taktiker (Eriksson, 2014a). González-Herrero och Smith (2008, 2010) argumenterar på liknande sätt att det krävs nya förhållningsätt – och till och med en ny typ av organisationskultur – för att organisationens kommunikätörer ska kunna använda webb och sociala medier på ett framgångsrikt sätt i kriskommunikation.

Inom PR-fältets studier av kriskommunikation och digitala medier undersöks även hur kunder/medborgare använder och tilltror information i sociala medier i kris. En slutsats inom fältets studier är att användning av digitala/sociala mediet i sig bidrar till kriskommunikationens framgång. Utifrån en laborativ studie av hur olika mediekanaler (traditionella och "nya" sociala) och källor (organisationer och/eller "tredje person") används och tilltros i fysiska krislägen hävdar nämligen Schultz, Utz och Göriz (2011) att mediet som levererar ett krisbudskap har större betydelse än själva budskapet i sig, när det gäller budskapets förmåga att spridas och få positiv effekt i ett krisläge: "although people still talk about newspaper articles, tweets had the most positive effect on secondary crisis communication and reactions." (s. 26). Genom ett online-experiment kretsande kring kärnkraftsolyckan i Fukushima hävdar de även att kriskommunikation via sociala medier resulterar i ett bättre ryckte och lindrigare krisreaktioner än kriskommunikation via traditionella

nyhetsmedier (Utz, Schultz och Glockas, 2013).

Att medborgarna gärna vänder sig till – och i hög grad tilltror myndigheters webbaserade risk- och kriskommunikation - är en annan slutsats inom fältets studier. Freberg, Palenchar och Veil (2013) har som exempel visat vilken typ av källor på nätet som vi använder – och litar på – när vi ska skaffa oss en uppfattning om olika hälsorisker. Genom att studera vilka källor som olika internetanvändare valt att använda i samband med den befarade spridningen av H1N1-virus, fann de att den mest populära informationskällan var det amerikanska smittskyddsinstitutet. Andra flitigt använda källor var mer medborgargenererade källor som YouTube och specifika bloggar där smittan diskuterades.

En annan iakttagelse inom PR-forskningen rörande digital kriskommunikation är att de traditionella medierna och de digitala medierna tilldelas olika roller och funktioner i krislägen, utifrån ett användarperspektiv. Lyu (2012) har exempelvis med utgångspunkt i Ball-Rokeach och DeFlurs medieanvändningsteorier undersökt medieanvändarnas beroende av traditionella medier respektive Internet i samband med en hälsorelaterad kris. Genom en kvalitativ studie bland universitetsstudenter hävdar de bland annat att: (1) traditionella medier och Internet spelar olika roller för den enskilda individen; (2) upplevelsen av ett stort "hot" ökar beroendet av Internet; (3) beroendet av Internet är generellt högre än av traditionella medier samt att (4) Internetinformation har större effekt för beteendet bland unga än bland äldre.

PR-forskningen har även bidragit med kunskap om hur fysiska kriser och olyckor inramas av de sociala mediernas användare, dvs. på vilket sätt och med vilken ton som medborgare/kunder (men även ansvariga organisationer) skriver om kriser i sina uppdateringar och sina inlägg i sociala medier. Schwartz (2012) har exempelvis med kvantitativa innehållsanalyser studerat informationsflödena vid en större festival i Tyskland där ett tjugotal människor dog, något som ledde till intensiva aktiviteter i sociala medier. Vid olyckan fanns olika tänkbara syndabockar att rikta sina anklagelser mot; dels festivalarrangören och dess huvudsponsor, dels de styrande i staden samt polismyndigheten. Schwarz konstaterar att diskussionerna i de sociala medierna blev spontana och hårt dömande mot de inblandade organisationerna. Ansvaret tilldelades dock inte alltid någon av de enskilda organisationerna/aktörerna, utan ofta skrev användarna om de "ansvariga" som en mer odefinierad grupp. Van der Meer och Verhoeven (2013) har på liknande sätt studerat innehållet i twitterflöden under olika faser av krishändelserna vid en kemisk olycka i Holland. I studien riktades fokus mot hur inramningen förändrades när medierna började bevaka och skildra händelsen. Resultatet visade att allmänheten under första dagen av krisen främst benämnde (inramade) händelsen som ett terrordåd och uttryckte panik och allmän oro. Efter att media inlett rapporteringen om händelsen som en icke terroristhandling ändrades allmänhetens bild av händelsen relativt snabbt. Istället började Twitter-inläggen handla om allmän krisinformation som exempelvis

explosionens miljö- och naturpåverkan. Efter att medierapportering inletts blev mediernas och allmänhetens inramning av krisen även mycket likartad. En skillnad var dock att allmänhetens inramning av händelsen innehöll mer oro för den egna hälsan. Medias rapportering hade mer fokus på övergripande säkerhetsfrågor. Enligt studien hade nyhetsmedierna en lugnande effekt på allmänhetens oro och fungerade som ett bra verktyg för att krisen inte skulle eskalera genom exempelvis ryktesspridning i de sociala medierna.

Inspirerade av informatikforskningen försöker man inom PR-forskningen att identifiera vilken typ av budskap som tenderar att vidareförmedlas i sociala medier vid kriser. Freberg m.fl. (2013) undersöker exempelvis vad som utgör ett "bra" krisbudskap i den sociala mediefären utifrån ett organisationsperspektiv dvs. ett budskap som är trovärdigt samtidigt som det "följs" och "vidareförmedlas" i stor omfattning av de sociala medieanvändarna. Genom en innehållsanalys av informationsflöden i samband med orkanen Irene 2012, ger de några konkreta råd till PR-praktiker för att ge sina budskap stor räckvidd och spridning. Bland annat menar de att informatörer/kommunikatörer i krislägen bör: (1) integrera länkar till bilder samt andra trovärdiga källor i sin egen rapportering/dialog; (2) använda korrekta, samordnade och strategiskt lämpliga "hashtags" och "taggade" nyckelord; (3) kombinera ett mer byråkratiskt tonläge med ett mer personligt budskap i sin sociala mediekommunikation.

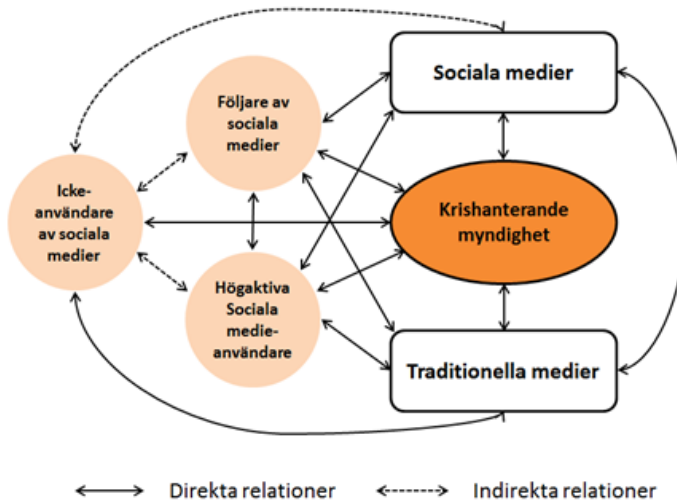
Ett annat relativt väl undersökt fenomen inom PR-forskningen är samspelet mellan traditionellt mediematerial och material i sociala medier i kriser. Wigley och Fontenot (2010, 2011) har exempelvis genom kvantitativa innehållsanalyser undersökt hur de traditionella mediernas reportrar använt medborgargenererat material vid några olika krishändelser bl.a. vid en skolskjutning. Studien genomförd vid skolskjutningen i Virginia år 2007 visar bland annat att journalisterna var som allra mest benägna att använda material från sociala medier i sin rapportering i det mest akuta läget av krisen. Sammantaget visar också studien att reportrarna vid denna typ av händelse var mer benägna att använda medborgargenererat material i sin rapportering, än material från officiella källor. Betydelsen för yrkesverksamma informatörer och kommunikatörer menar de är betydande: "public relations practitioners must react instanly, as soon as a crisis breaks, in order to gain control of the messages" (Wigley och Fontenot, 2010:189).

Utifrån ett PR-perspektiv på kriskommunikation innebär sammantaget de sociala medierna både nya potentiella möjligheter och problematiker för den yrkesverksamma kommunikatören. Det digitala landskapets sensitivitet och snabba rörlighet gör, enligt Coombs och Holladay (2012), att det ofta uppstår så kallade "paracrisis". Med "paracrisis" menar de i korthet när sociala medieanvändare snabbt reagerar på och engagera sig i rykten och spekulationer på ett sätt som liknar en krissituation, även om situationen inte alltid i grunden är speciellt alarmerande

utifrån traditionella synsätt för vad som kännetecknar en kris. Fenomenet definierar de som: "a publicly visible crisis threat that charges an organization with irresponsible or unethical behavior" (s. 409). Frågan är, enligt Coombs och Holladay, hur forskare ska förstå, likväl hur organisationer ska hantera och bemöta, dessa i formella termer "icke-kriser" som oftast inte leder till att organisationens officiella krisorganisation startas upp. En viktig väg att gå för att bättre hantera dylika kriser menar de är att organisationen utvecklar förmågan att arbeta med så kallad monitorering av sociala media, en typ av verksamhet som huvudsakligen utvecklats inom informatiken.

Ruggiero och Vos (2014) har i sin tur sammanställt studier avseende sådan monitorering av sociala medier. Deras syfte var att visa på hur diskussioner angående kriser i sociala medier möjligen kan följas och kartläggas av kriskommunikatörer som vill förstå medborgarnas informations- och kommunikationsbehov under krisens olika faser. Utifrån kunskapsöversikten konstaterar de att det finns en relativt väl utvecklat kunskap inom framförallt informatiken om hur man kan arbeta med monitorering som en process med steg så som förberedelser, datainsamling med olika verktyg (exempelvis HootSuite, Netvibes, Trackur, Locast, yourTwapperkeeper, Gephi och Wordl) samt analys och rapportering. De konstaterar dock att det finns ett tydligt gap mellan den framväxande kunskapen om olika monitoreringsmetoder och hur man som kriskommunikatör ska välja kriskommunikationsstrategier utifrån analysernas resultat.

Inom forskningsfältet public relations har det efterhand även börjat växa fram embryon till tentativa förklaringsmodeller som försöker förklara de övergripande förutsättningarna för kriskommunikation och krishantering i det sociala medielandskapet med huvudsaklig inriktning mot fysiska kriser, ur ett krishanterings- och kriskommunikationsperspektiv. Ett sådant exempel är Liu, Austin och Jins utvecklingen av en *Social-mediated Crisis Communication Model* (SMCC). Modellutvecklingen har skett genom en serie av till varandra närliggande studier (Austin, Liu och Jin, 2012; Liu, Jin och Austin, 2013; Liu, Austin och Jin, 2011; Jin, Liu och Austin, 2014; Jin och Liu, 2010). Grunden till modellen återfinns i studiernas återkommande laborativa analyser av betydelsen av olika typer av informationskanaler (*traditionella medier, sociala medier* eller "*word - of-mouth*") och källor ("*tredje part*" eller en *krishanterande organisation*) i kriskommunikation där sociala medier används. En återkommande slutsats i studierna är att: "*traditional media, compared to other media forms, seems to exert a stronger influence on how publics communicate about crises*" (Liu, Jin och Austin, 2013:51). I en annan av teamets studier visas att individen främst använder sociala medier i krislägen för att söka exklusiv "*insiderinformation*" samt för att hålla kontakt med nära och kära. De traditionella medierna – med sin högre grad av trovärdighet – används mer för att samla fakta och för att ge kunskap om det inträffade (Austin, Liu och Jin, 2012).



Figur 1. *Social-mediated Crisis Communication Model*, fritt översatt (för original, se Jin, Liu och Austin, 2014)

Sammantaget förklarar den så kallade SMCC-modellen det digitala medielandskapets betydelse vid kriser, genom att bland annat visualisera hur olika medier och medieanvändare influerar och påverkar varandra. Logiken som presenteras i modellen säger att när drabbade och berörda medborgare (s.k. högaktiva sociala medieanvändare) kommunicerar från "krisens öga" ger det i sin tur avtryck hos de sociala medieanvändarna som mer passivt väljer att följa vad som sker. De högaktiva användarnas krisbild sprids sedan indirekt till dem som inte överhuvudtaget använder sociala medier. Det sker via personliga möten och samtal om det inträffade, men framförallt genom traditionella massmedier då journalister bevakar de sociala mediernas innehåll och där hittar källor som aktualiserar och dramatiserar deras bevakning (se även Eriksson, 2014b).

Eriksson (2012) har utvecklat en annan form av tentativt modellbygge för att beskriva organisationers digitala kriskommunikation vid framförallt fysiska kriser. I detta modellbygge handlar det mer om hur olika rutiner, arbetsmetoder och angreppssätt påverkar när organisationers kriskommunikatörer väljer att använda webb och sociala medier i kriskommunikation. Modellkonceptet består av fem olika modeller vilka syftar till att kunna förklara organisationers olika sätt att bedriva kriskommunikation via Internet, webb och sociala medier.

Model	<i>ADDITIONAL ONE-WAY CHANNEL</i>	<i>INTERACTIVE PLATFORM AND HUB</i>	<i>PALPUS</i>	<i>NETWORK</i>	<i>ACTION-NET</i>
Aim and objectives	Quick dissemination of the organization's crisis messages.	Archiving crisis information and providing crisis information to take control of the crisis's internal and external information flows.	Signal detection and monitoring of the crisis environment.	Support for inter-organizational, time- and location-independent crisis communication between predetermined actors.	Taking advantage of the new structures and actors that often emerge through access to the Internet in times of crisis.
Theoretical framework/ basic assumptions	<i>A "classical" crisis management view: restoring control over the crisis situation.</i>	<i>A "classical" crisis management view: preference for a unified and central message delivered by the crisis management team.</i>	<i>A "classical" crisis management view: reducing uncertainty and inconsistency and enhancing predictability and control.</i>	<i>A "classical" crisis management view: assisting the organization to become the commander of the crisis.</i>	<i>A "new" crisis management view: allotting less importance to predetermined crisis management plans; preferring loosely coupled systems and improvisation.</i>

Figur 2. Erikssons (2012) modeller för "on-line strategic crisis communication"

De enklaste modellerna ("additional on-way channel") i konceptet handlar främst om en kriskommunikationsverksamhet som via de digitala medierna primärt vill sprida organisationens eget budskap snabbt och enkelriktat avseende det som inträffat. De mer sofistikerade modellerna handlar om att företaget och/eller myndigheten i högre grad använder Internet och webbens informationslagrande ("interactive plattform and hub") och nätverksskapande funktion ("network"), samt möjligheten till så kallad Issues Management (och/eller monitorering) genom scanning och analys av innehållet i webb och sociala medier ("palpus"). Eriksson visar att de fyra förstnämnda arbetsmetoderna/modellerna (som vanligtvis tillämpas i dagens digitala kriskommunikation vid myndigheter och annan offentlig förvaltning) bygger på klassiska synsätt på hur krishantering och kriskommunikation ska gå till. Detta synsätt präglas av centralisering av beslut med sitt primära fokus på att ta kontroll över krisens informationsflöden genom användning av webb och sociala medier (se figur 2) med målet att återställa situationen till sitt ursprungliga läge. Den mest sofistikerade modellen ("action-nets") handlar istället om att använda Internets och de sociala mediernas förmåga att skapa så kallade situationsbundna handlingsnät, ett synsätt inspirerat av så kallad nyinstitutionell teori/handlingsnätsteori (se Czarniawska, 2009). Modellen kännetecknas av att organisationens kriskommunikatörer arbetar mer improvisatorisk samtidigt som

man delvis överger kontrolltanken och tidigare förutbestämda planer med syfte att försöka hitta de allra bästa lösningarna utifrån den rådande kommunikativa situationen.

Sammanfattning och forskningsbehov rörande natur/fysiska kriser

Även om översikten visar att studierna avseende natur/fysiska kriser och sociala medier snabbt blivit fler finns stort behov av ytterligare studier och kompletterande kunskap (se även Fraustino, Liu och Jin, 2012). Det är exempelvis nödvändigt att både genomföra kompletterande studier av sådana fenomen som redan idag studerats (exempelvis studier som rör skillnaden mellan tilltron till innehållet i sociala medier och traditionella medier i krislägen) men även att ställa nya angelägna forskningsfrågor framvuxna i takt med att medielandskapet ytterligare konvergerar och nya problematiker uppstår i sättet att bedriva forskning inom området. En sådan problematik rör exempelvis att hitta vettig framtida forskningsdesign och nya frågeställningar när distinktionen "gamla" och "nya" medier blir allt svårare att förhålla sig till och ta sin utgångspunkt i. En annan problematik med den rådande forskningen, är enligt Fraustino, Liu och Jin (2012) att den i många fall tenderar att generalisera resultat från enskilda sociala medieplattformar till att gälla samtliga plattformar. Därför efterfrågar de bland annat mer forskning om olika sociala medieplattformars unika roll vid kriser.

Det finns även ett framtida behov av att integrera andra typer av frågeställningar som knyter tydligare till begrepp som etik, demokrati, medborgarmedverkan, etc. i samband med den fysiska krisen; dimensioner som i den genomgångna forskningen hittills tycks vara relativt perifert behandlat både inom informatik och inom PR-forskningen. En annan viktig aspekt att beakta i den framtida forskningen är naturkrisens huvudproblematik, nämligen den problematiska, men något perifert behandlade, kommunikationen mellan experter och lekmannen (allmänheten/medborgaren) samt hur den relationen påverkas av tillgången till sociala medier.

FÖRTROENDEKRISER OCH SOCIALA MEDIER

Förtroendedimensioner är en viktig ingrediens i all krishantering och kriskommunikation oavsett krisens art, inte minst eftersom ett bristande förtroende för samhällliga institutioner både kan skapa kriser, men också försvåra krishantering vid exempelvis mer fysiska kriser som t.ex. naturkatastrofer. Betydelsen av förtroende i ett välfungerande samhälle är djupt vederlagt. Galoembiewski och McConkie (1975:131) slår exempelvis fast att: "there is no single variable which so thoroughly influences interpersonal and group behavior as does trust". I krishanteringssammanhang menar Löfstedt (2005) att förtroende är extra viktigt eftersom det fungerar komplexitetsreducerande för den enskilda medborgaren. Anledningen är att upplevelsen av förtroende innebär att individen tillåter sig att överlåta ansvar på en annan person eller institution, till exempelvis en myndighet. Om inte medborgare litar på myndigheter så skadas samhällets grundläggande fundament, enligt Palm och Falkheimer (2005). Förtroende är därför av stor betydelse för att en demokrati ska fungera – både i vardagen och i kris.

Palm och Falkheimer (2005) menar att medborgarens förtroendenivåer först och främst formas utifrån dennes personliga kontakter och kommunikation med myndigheter, men också av den bild som ges av myndigheter i medierna. Detta ligger i linje med Holmbergs (2004) hypotes om att olika typer av kommunikation alltid har en stor betydelse för förtroendenivåerna. Det som kommuniceras angående exempelvis en myndighet kan, enligt Holmberg, både höja, underhålla och skada myndighetens befintliga förtroendenivåer. De årligen genomförda förtroendestudierna i SOM-institutets regi vid Göteborgs universitet visar att vi i Sverige tilldelar myndigheter ett internationellt sett högt förtroende. Däremot sjönk förtroendenivåerna gentemot myndigheterna relativt stadigt under en lång tidsperiod för att under senare år ha återställts något (Holmberg & Weibull 2008). Förändrade förtroendenivåer behöver ändå inte enligt Holmberg och Weibull nödvändigtvis tolkas som ökat misstroende till myndigheter och offentlig förvaltning. Istället kan det handla om vår samtid som i allt högre grad präglas av minskat intresse för det lokala till fördel för det globala, individualisering istället för kollektivism, med mera.

Förtroendekriser och retorik

De till förtroende närliggande begreppen tillit och trovärdighet är även de viktiga dimensioner i kriskommunikation. Inom retorisk teori benämns trovärdigheten hos den part som kriskommunicerar för ethos. Det handlar inte om egenskaper som man (exempelvis myndigheten) har eller enkelt kan införskaffa, utan det är egenskaper som aktören tilldelas av mottagarna, dvs. medborgarna (Mral och Vigsø, 2013). Graden av etos som en myndighet tilldelas är dock inte statiskt utan nivån omförhandlas i en process, i hög grad beroende på situation. Trovärdighet (etos) beskrivs på följande sätt i en krissituation utifrån dylik retorisk teori:

En aktör har med sig ett ethos konstruerat av tidigare handlingar och/eller framträdanden, men i den aktuella retoriska situationen ändras ofta synen på aktörens trovärdighet till det bättre eller sämre (Mral och Vigsø, 2013:10)

Mral och Vigsø konstaterar att det därför är viktigt att både reflektera över inledande och tilldelad ethos, eftersom en anklagad aktör i exempelvis en kris inte enbart kan sätta sin tilltro till ett tidigare rykte om kompetens och trovärdighet. Anledningen är att nivån av ethos snabbt kan förändras beroende på hur aktörer under krisförloppet själv agerar men också framställs av andra aktörer som till exempel medierna. Enligt Hedqvist (2002) finns det även en rad ytterligare faktorer som påverkar trovärdigheten och/eller ethos i en kris. En faktor är extroversion, det vill säga förmågan att kommunicera begripligt genom att exempelvis minimera krångligt fackspråk. En annan faktor är graden av uppvisad självkontroll som handlar om i vilken mån exempelvis hårt angripna talespersoner klarar av att visa självbehärskning i kombination med att visa på empati och förståelse för eventuellt drabbade. Gradens av tilldelad trovärdighet avgörs också av de kunskapsnivåer som man lyckas kommunicera samt förmågan att lyssna på andra ('social kompetens'). Trovärdigheten avgörs även av i vilken grad mottagarna förmår att identifiera sig med kommunikationen (se även Palm och Falkheimer, 2005).

Förtroendekriser, kriskommunikation och image-upprättelse

Även om förtroende är en viktig ingrediens i all krishantering och kriskommunikation, så talar man idag även om specifika så kallade förtroendekriser. Denna speciella typ av kris rör ofta ledningsnivån inom organisationer. Enligt Lerbinger handlar det vanligtvis om misstanke om skeva värderingar, fusk/falskhet och misskötsel på ledningsnivå inom organisationer (Lerbinger 2012). Idag finns en hel arsenal av teoribildning och modellutveckling genomförd av till exempel Benoit (1995), Coombs (1995, 1998) och Hearit (2006) som rör så kallade försvarsstrategier på budskapsnivå, det handlar om hur ledningspersoner inom politik, offentlig sektor men också näringsliv kommunicerar i dylik kris. Lerbinger (2012) konstaterar att detta forskningsområde betraktas som det dominerande paradigmet inom kriskommunikationsforskningen.

Benoit är möjligen den mest tongivande inom fältet och han har med kollegor genomfört ett flertal studier av ledningspersoners påverkansformer och retoriska strategier i samband med dylika image-relaterade kriser (se t.ex. Benoit, 1997, 2006; Benoit och Henson, 2009; Benoit och Hanczor, 1994; Benoit, Gullifor och Panici, 1991; Blaney och Benoit, 2001; Blaney, Benoit och Brazeal, 2002). Benoit menar att ledare på samhälls- och organisationsnivå alltid agerar mer eller mindre retoriskt för att mobilisera eller åtminstone motivera befolkningar till åtgärder, eller för att skydda den egna organisationens image och rykte. När krisen handlar om misstanke om missgrepp och omoraliskt handlande menar Benoit (1995) att det

finns flera olika budskapsrelaterade strategier för att försöka reducera effekterna av en dylik händelse: (1) *Förnekelse*, det vill säga att dementera och skylla ifrån sig; (2) *"bolstering"*, att den anklagade personen/organisation även lyfter fram goda och framgångsrika gärningar som genomförts; (3) *förminskning*, att försöka påskina att krisens verkningar faktiskt inte är så speciellt omfattande; (4) *särskiljande*, att påpeka att andra har skapat mer omfattande kriser; (5) *förmaning*, att påpeka att man bör fokusera på andra frågor; (6) *attack* av den anklagande, att påstå att den som anklagat är oansvarig; (7) *komensation*, att kompensera för krisens ekonomiska verkningar. Under senare år har en allt vanligare strategi varit att försöka göra (8) *avbön*, populärt kallat att "göra en pudel", vilket är den sista och mest sofistikerade retoriska strategin i krisbudskapsmodell. Benoits teori om så kallad image-upprättelse är i grunden inspirerad av både retorik och sociologi. Inom retoriken har Benoit framförallt låtit sig inspireras av Ware och Linkugels (1973) apologia-teori som i korthet handlar om olika sätt för en person att gå till självförsvar när den anklagas för okorrekt och omoraliskt handlande. De skiljer på fyra retoriska grundstrategier, nämligen (1) neka, (2) stödja, (3) differentiera och (4) transcendera. En annan inspirationskälla till Benoits teorier är Scott och Lymans (1968) sociologiska teorier om bortförklaringar och rättfärdiganden (se Johansen och Frandsen, 2007).

Benoits koncept är dock inte okritiserat. Kritiken rör exempelvis konceptets starka fokusering på enbart den kommunicerande parten ("sändaren") i den retoriska situationen. Burns och Bruner (2000) menar till exempel att det är svårt att förstå ett krisbudskap som något som enbart levereras av källan i kommunikationsprocessen. De argumenterar för en mer publikorienterad strategi för en bättre förståelse av betydelsen av "mottagarens" roll i kriskommunikationen. Burns och Bruner (2000) föreslår (bland annat) att framtida forskning bör undersöka varför vissa budskapsstrategier tycks tilltala publik mer än andra, vilket de menar saknas i Benoits koncept. Som en del av den retoriska traditionen med intresse för image-upprättelse har Benoit även kritiserats för sin brist på hänsyn till dynamiken i krishanteringssituationen (se t.ex. Ihlen 2002, Hearit, 2006). Ihlen (2002) menar exempelvis att det är uppenbart att en strategisk kriskommunikatör kombinerar olika retoriska strategier samt även gradvist förändrar sina försvarsstrategier. Hearit (2006) påpekar att kriskommunikatören (och/eller den "anklagade") ofta börjar med ett förnekande strategi för att sedan drivas av media mot förödmjukelse och så kallad avbön.

Image-upprättelse och sociala medier

Det finns idag även några studier (främst inom PR-området) som specifikt rör hur olika strategier för så kallad image-upprättelse tycks fungera i sociala medier, men mängden studier är ännu inte omfattande.

Brown och Billings (2013) studerar exempelvis en amerikansk sportkris i

universitetsvärlden (efter att ekonomiska oegentligheter uppdagats). I fokus i studien står ett antal sportfans (med många följare i sociala medier) och deras aktiviteter - samt deras sätt att skriva om krisen - i det sociala mediet Twitter. Brown och Billings konstaterar att traditionella försvarsstrategier både används och fungerar i de sociala medierna. Skillnaden återfinns framförallt i det stora genomslag som det tycks ha, när olika fans använder dem och i sin tur förstärker budskapens genomslagskraft och livslängd. Ett annat exempel är Moodys (2011) som ägnar sig åt ett amerikanskt kändisparns aktiviteter i sociala medier under och efter en mycket uppmärksammas skilsmässa. Slutsatsen från studien är, enligt Moddy att: "social media allow celebrities to publish information fast and efficiently without a gatekeeper; however, they must still follow traditional image repair strategies to succeed" (s. 405).

Muralidharan, Dillistone och Shin (2011) har undersökt hur *British Petroleum*, BP, försökte reparera sitt anseende i sociala medier vid det enorma oljeutsläppet i *mexikanska golfen* år 2010. Genom innehållsanalys i BP:s egna sociala mediekanaler, Facebook, Twitter, Youtube och Flickr analyserades både företagets och allmänhetens kommunikation i kanalerna. Resultaten visade att BP var sena med sin krisrespons, och det gäller i högsta grad också kommunikationen via de sociala medierna. Den retoriska budskapsstrategi som genomsyrade kriskommunikationen var återuppbyggande av förtroendet genom kompensation och erkännande av skuld. Huvudsakligt tema i kommunikationen var de åtgärder företaget vidtog för att mildra effekterna av utsläppet. I allmänhetens kommentarer dominerade oro och ilska.

Schultz, Utz och Göritz (2011) har utfört ett online experiment där deltagarna fick reagera på ett fiktivt krisscenario som gick ut på att Mercedes Benz genom ett tillverkningsfel hade gjort sig skyldiga till tusentals olyckor med totalt tio dödsoffer. Paneldeltagarna presenterades en av tre krisstrategier; information (där företaget inte tog på sig något ansvar), sympati eller ursäkt. Försökspersonerna fick ta del av krisbudskapet i en av tre medietyper; traditionella tidningar, bloggar eller Twitter. Forskarnas syfte var att se hur deltagarnas förtroende påverkades av de olika parametrarna, men också hur deras benägenhet att dela kommunikationen vidare influerades. Schultz m.fl. kom fram till att förtroendenivån blev högst hos dem som hade tagit del av kommunikationen på Twitter eller i bloggar och att benägenheten att dela information var störst hos dem som nåddes av budskapet i traditionella tidningar. Forskarnas slutsats var, något förvånande, att medietypen betydde mer än den retoriska kommunikationsstrategin för människors förtroende och reaktioner i samband med kriskommunikation.

Caldiero, Taylor och Ungureanu (2009) ägnar sig istället åt hur krisbudskapen i pressreleaser (förmedlade digitalt via webb) hanteras och används i den traditionella medierapporteringen. Kontentan av den kvantitativa innehållsstudien är att journalister i hög grad citerar de digitala budskapen och att genomslaget för de av

organisationen valda image-upprättande strategier därför tenderar att vara högt när organisationer använder digitala (skriftliga) budskap i sin kriskommunikation.

Förtroendekriser och näthat

Näthat och näthat av olika form är en allt vanligare ingrediens i förtroendekriser (se t.ex. Cammaerts, 2009; Erjavec och Kovačič, 2012). Stromer-Galley och Wichowski (2011) betraktar Internet som en unik, jämlik och demokratisk arena genom dess möjlighet för alla att anonymt komma till tals, till skillnad från många andra mediekkanaler. Internets baksida är enligt författarna att det även skapat ett utrymme för hotfulla angrepp, så kallat näthat, riktat både mot organisationer och dess representanter likväl som privatpersoner. Med ett annat ord kallas sådana angrepp i den digitala sfären för flaming (Arendholz 2013). Sådan flaming (eller näthat/cyberhat) definieras i litteraturen mer precist som olika former av text-, ljud-och videomaterial i den digitala onlinemiljön som kränker, förolämpar, hotar eller uppviglar till våld, hat eller diskriminering på grund av exempelvis ursprung, religion, kön, ålder, funktionshinder, sexuell läggning, politisk övertygelse, och så vidare (se även Meyer och Widlund, 2013).

Myndigheter och enskilda tjänstemän och politiker är ofta en måltavla för hat och hot, ofta efter att de uppmärksammats i medierna. Tidigare skedde det dock vanligtvis i enskilda brev och telefonsamtal istället för att som idag levereras i kommentarsfält samt i diskussionsforum på Internet där andra sociala normer tenderar att råda (Bansal m fl. 2011). När exempelvis Tillväxtverket kritiskt granskades av medierna år 2012 och beskylldes för att bland annat ha haft allt för frikostiga personalfester, så blev en del av myndighetens krishantering att hantera all inkommande e-post. Tonläget i de digitala medierna var mycket hetsigt och ofta riktades budskapen direkt mot den kvinnliga generaldirektören (Eriksson, 2014b).

Den kriskommunikativa forskningen inom området är dock fortfarande högst begränsad. Det finns idag några studier om näthat men dessa handlar ofta om näthat som diskurs och en form av maktmedel för extremgrupper (Erjavec och Kovačič, 2012). Några artiklar förklarar även de psykologiska faktorerna bakom fenomenet. Arendholz (2013) menar exempelvis att den digitala sfären skapar förutsättningar för flaming genom sitt utrymme för anonymiteten samt en personlig kommunikation som inte sker ansikte mot ansikte. En ytterligare förutsättning som skapar grogrund för flaming, enligt Arendholz, är avsaknad av social kontext. Det fysiska avståndet mellan skribenten och den som utsätts för näthat tycks även ge en brist på konsekvenstänkande, i synnerhet hos individer som redan visar på tveksamma beteendekoder (se Meyer och Widlund, 2013). I befintliga studier studeras dock framförallt innehållet i olika internetmiljöer - inte hur drabbade organisationer eller personer hanterar och agerande vid näthat/hot.

Sammanfattning och forskningsbehov rörande förtroendekriser

Forskningen om förtroendekriser, kriskommunikation och sociala medier är, enligt denna kunskapsöversikt, i sin linda. Det bedöms finnas ett fortsatt stort behov av att utveckla den befintliga kunskapen i takt med medieförändringen, inte minst eftersom förtroendedimensioner är en viktig ingrediens i all krishantering och kriskommunikation oavsett krisens art. Kunskapsöversikten visar oss att medborgarens förtroendenivåer för myndigheter och andra samhällsorgan först och främst formas utifrån dennes personliga kontakter och kommunikation med myndigheter, men också av den bild som ges av myndigheter i medierna. I det sociala medielandskapet är dock inte gränserna mellan den personliga och den mer traditionellt massmediala kommunikationen speciellt tydlig, vilket skapar nya förutsättningar för den förtroendeskapande kommunikationen generellt, viktiga att undersöka vidare.

Forskningen som rör förtroendekriser ur ett bredare perspektiv är dock relativt omfattande och ett av de absolut mest tongivande områdena inom kriskommunikationsforskningen. Inom denna tradition studeras vanligtvis ledningspersoners påverkansformer och retoriska strategier i samband med image-relaterade kriser, dvs. vad, hur och när säger de saker för att försöka lugna/hjälpa etc. människor berörda av deras verksamhet. Denna forskningstradition är stark, men också utsatt för viss kritik som exempelvis rör konceptets huvudsakliga fokusering på enbart den kommunicerande parten ("sändaren") i den retoriska situationen. Att studera fler parter än bara den kommunicerande parten i förtroendekriser, framstår även framöver som extra angeläget i det interaktiva och dialogiska mediemiljön som webb och sociala medier skapat.

Idag finns några få studier som specifikt rör hur strategier för så kallad image-upprättelse tycks fungera i sociala medier, men mängden studier är som sagt ännu inte omfattande. De befintliga studierna visar i korthet att traditionella försvarsstrategier med rötter i den klassiska retoriken både används och fungerar i de sociala medierna. Skillnaden återfinns framförallt i det stora genomslag som de tycks ha i den digitala miljön och mediets förmåga att förstärka budskapens genomslagskraft och livslängd. Ett mer förvånande resultat från forskningen är att medietypen enligt en studie betyder mer än den retoriska kommunikationsstrategin för människors förtroende och reaktioner i samband med kriskommunikation. Mängden studier är dock som sagt inte omfattande och det finns stort utrymme för ytterligare studier en mer nyanserad kunskap.

En ny dimension i dagens förtroendekriser är näthat. Studier inom området visar exempelvis hur organisationers egna diskussionsforum ofta fylls med kommentarer där oro och ilska dominerar i samband med förtroendekriser. Mer kraftfulla fientliga attacker med syfte att förolämpa och hota via Internet går under benämningen flaming. Den kriskommunikativa forskningen inom området är dock fortfarande

högst begränsad när det gäller fenomenet. Det finns idag några artiklar om näthat inom närliggande discipliner, men dessa behandlar ofta extremistiska avsändare och näthat som diskurs och en form av maktmedel för extremgrupper. I studierna studeras innehållet i olika internetmiljöer - inte hur drabbade organisationer eller personer hanterar och agerande vid näthat/hot. Framtida studier av exempelvis myndigheters både organisatoriska och budskapsmässiga sätt att hantera så kallat näthat i samband med förtroendekriser bedöms därför som högst angeläget, för att utveckla kunskap relevant för framtida krishantering.

KRAVALLER OCH SOCIALA MEDIER

Kunskapen om kravaller och/eller det som internationellt benämns "riots" har bland annat vuxit fram inom psykologin och sociologin där man utvecklat så kallad *crowd theory* (läs exempelvis Allport, 1924; Arendt, 1958; Blumler, 1951; Le Bon 1895). Franske socialpsykologen Gustave Le Bons idéer om massans psykologi och den i hans ögon okontrollerade och oförnuftiga folkmassan vid kravaller och upplopp ses ofta som en startpunkt i denna kunskapsutveckling. Utifrån Le Bons relativt negativa människosyn, framväxt utifrån empiri hämtad från franska revolutionen, är folkmassans beteende intuitivt och primitivt samt kännetecknat av förlust av personligt ansvar. Utmärkande för folkmassan är även att den lätt utvecklar vanföreställningar som saknar grund i verkligheten, bland annat pga. anonymiteten i kombination med förflyttning av "jaget" till det kollektiva engagemanget, allt enligt Le Bons klassiska socialpsykologiska teorier.

Enligt Rosander (2011) har allmänhetens, myndigheters och även forskningens synsätt på folkmassan vid kravaller och upplopp under lång tid fortsatt att präglas av Le Bons socialpsykologiska teorier. För den myndighetsaktör, t.ex. en polis som med dylika föreställningar mött en protesterande folkmassa vid kravaller har det därför ofta uppstått problem. En anledning är, menar Rosander, att logiken bidrar till att folkmassan ses som ett kollektivt och ofta homogent hot som ska stängas inne, avgränsas och reduceras för att bäst hanteras, ur ett krishanteringsperspektiv.

Under senaste decennierna har en mer positiv syn på den stora gruppen, folksamlingen, kommit att få genomslag inom kravallforskningen, menar Rosander (2011). En anledning till den nya synen på kravaller och protester är att människor i stora anonymiserande grupper idag inte anses innebära att individens personlighet och identitet försvinner. Utgångspunkten är istället att vi i dylika grupper: "går ifrån att styras av de normer och regler som vi har med oss i form av vår personliga identitet till att gå in i vad som kallas för en social identitet" (Rosander, 2011, s.6). Dessutom har intresset för kommunikation, såväl inom olika grupper (organisationer) som mellan olika grupper som är involverade i kravallerna, ökat. Anledningen är att man börjat betrakta kravaller och upplopp som processer där ett flertal olika aktörer/grupper deltar. I dessa processer som kravallerna/upploppet utgör sker hela tiden omförhandlingar mellan de inblandade grupperna genom olika kommunikativa aktiviteter och handlingar. Processtänkandet bygger på tanken om att sociala identiteten i t.ex. polisgrupper eller hos grupper av demonstranter hela tiden formar hur grupperna betar sig, förhåller sig till och tolkar sin relation till andra grupper (Tajfel, 1970; Turner, 1999, i Granström, 2005).

Det finns idag flera socialpsykologiska forskningsstudier som rör kommunikativa aspekter av kravaller och upplopp som inträffat i Sverige. Efter göteborgskravallerna i samband med EU-toppmötet i Göteborg 2001 genomförde Granström (2002) en studie som visar hur pressens sätt att skildra händelserna och olika inblandade

grupper tydligt understödde gruppernas kategorisering av varandra på ett för krishanteringens problematiskt sätt. Andra svenska psykologiska studier rör "reclaim the streets" fester (Granström, 2007) samt återkommande demonstrationer i stockholmsförorten Salem (Granström, 2005). Även dessa studier har visat på betydelsen av kommunikation i de processer som uppstår mellan kravallernas olika grupper/aktörer.

När ordningsmakten, dvs. polisen ingriper i kravaller och upplopp spelar olika kommunikativa dimensioner roll. Rosander (2011) visar på den *verbala* och *icke verbala* kommunikationens betydelse samt betydelsen av kommunikation mellan och inom olika berörda grupper. När gäller den verbala kommunikationen mellan grupper i "kravallens öga" skiljer Rosander mellan *kontaktskapande kommunikation*, när exempelvis polisen hälsar på t.ex. demonstranter och *informativ kommunikation* som mer rör informationsgivande och informationssökande. Dessutom handlar polisens kommunikation i sådana lägen om *ordergivande kommunikation* då exempelvis polisen kommenderar skingring etc. Rosander hävdar att polisen inte alltid använder möjligheten till kontaktskapande kommunikation i den grad som är möjligt. Istället är polisen ofta passivt avvaktande innan de väl agerar. Dessutom menar han att polisen sällan pratar speciellt mycket med demonstranterna under en demonstration – utan huvuddelen av polisens kommunikation sker internt inom polisgruppen. Rosander påvisar dessutom betydelsen av polisens informella språkbruk i det interna krishanteringsarbetet, likaså hur klädsel, skyddsutrustningar samt att olika rörelsemönster hos polisen och demonstranter omedvetet och medvetet kommunicerar olika typer av betydelser i kravallsituationen som oftast får stor betydelse för händelseförloppet/processen (se även Rosander och Guvå, 2012).

Granströms (2002, 2005, 2007) och Rosanders (2011) studier har visat på den viktiga betydelsen av kommunikation vid kravaller och upplopp, men i DIGKRIS-projektet är perspektivet på kriskommunikation i samband med kravaller något vidare än att enbart fokusera på de kommunikativa processerna som utspelar sig just exakt på den geografiska platsen för kravallen. Här står istället den medierade kommunikation både inom och mellan olika aktörer (myndigheter, medborgare och medier) i centrum. I det följande presenteras därför en fördjupning i studier som mer rör vidare masskommunikation och social mediekommunikation i samband med kravaller och upplopp. Utgångspunkten är dock att även denna medierade kommunikation har stor betydelse för exempelvis hur olika grupper inblandade i kravallen förhåller sig till och agerar gentemot varandra.

Traditionella massmediers roll vid kravaller och upplopp

Massmediernas roll i samband med kravaller och protester har länge varit ett viktigt studieobjekt för medie- och kommunikationsforskare. En viktig startpunkt för medieforskningen om kravaller var Singers (1970) medieanvändningsstudier vid de

mycket våldsamma upploppen i Detroit år 1967. En viktig anledning till Singers forskningsintresse var att Detroitkravallerna bevakades i direktsänd tv som vid denna tidpunkt var ett nytt fenomen. Genom att intervjua 500 av de arresterade männen från kravallerna visade Singer att de "nya" livesändningarna i tv mer fungerade som en interurban kraft i sammanhanget, snarare än en intraurban. Samtidigt konstaterade Singer att: "when a disturbance finally begins in the individual's city, the precipitating incident and its affective connotations appear to be relatively unimportant components of the transmitted message. Just the knowledge that "there's a riot on" and its location, are sufficient to set the final stage for possible participation." (s.245).

En annan typ av mediastudier rörande kravaller och upplopp är de som fokuserar på de traditionella massmediernas innehåll och sättet de ramar in eller omskriver själva upploppen och dess orsaker och konsekvenser. Budarick (2011) studerar exempelvis de narrativ som användes av tre olika större nyhetstidningar när de rapporterade om de så kallade Redfern Riots i Sydney, 2004. Han konstaterar att nyhetsmedierna tenderar att framförallt stödja de av kravallens aktörer som redan är i social och symbolisk maktställning. Underliggande frågor och bakomliggande processer får enligt Budarick litet utrymme till skillnad från mer akuta händelser rörande våldsamheter, kaos och lagbrott som primärt bedöms ha större nyhetsvärde.

Det finns även svenska studier av de traditionella massmediernas roll vid svenska kravaller (utifrån ett medieanvändningsperspektiv). Olausson (2002) genomförde exempelvis fokusgruppsstudier vid Göteborgskravallerna i samband med EU-toppmötet i Göteborg 2001. I studien intervjuades både grupper av "vanliga medborgare" och "aktivister" för att analysera hur de uppfattat händelseförloppet genom mediernas rapportering. Med en kognitionsteoretisk utgångspunkt konstaterade Olausson att de två grupperna uppfattade händelserna på skilda sätt utifrån mediernas innehåll, framförallt när det gällde kravallernas orsaker. Grupperna av "vanliga medborgare" menade å ena sidan att det var aktivisterna som orsakat våldet, medan aktivistgrupperna å sin sida ansåg att våldet främst hade grund i polisens provokationer (Olausson, 2002).

Sociala mediers roll vid kravaller och upplopp

Under senare tid har den kommunikationsorienterade forskningen om kravaller i allt högre grad förskjutit sitt fokus bort från traditionella massmediers roll och betydelse i sådana sammanhang till de "nya" sociala mediernas betydelse. Här handlar det både om de sociala mediernas förmåga att bidra till kommunikationen inom grupper som är involverade i kravaller och upplopp, likväl som kommunikation mellan olika aktörer/grupper. Drivkrafterna till denna utveckling av forskningen är förstas de sociala mediernas allt mer uppmärksammade roll som ett verktyg för såväl protesterande, myndighetsaktörer och medier vid senare års stora internationella

kravaller, upplopp och protester, exempelvis i Paris, Toronto och London (se t.ex. Russell, 2007; Segerberg och Bennett, 2011; Poell och Borra, 2011). Idag sker forskningen om kravaller, upplopp och sociala medier på bred front, inom många samhällsvetenskapliga discipliner som relaterar till kommunikativa aspekter.

En sådan forskningstradition är den sociologiska forskningstraditionen där *sociala rörelser* står i centrum. I traditionen studeras framförallt hur sociala medier används för att understödja medborgerligt engagemang och kollektiva handlingar i samband med protestaktioner, det vill säga studieobjektet är oftast de protesterande grupperna av medborgare. Studierna inom traditionen har dock i sin tur lite olika inriktningar. Daniels (2009) och Earl m.fl. (2010) har exempelvis studerat cyberaktivism i form av elektroniska kampanjer och "e-movements". Karpf (2010) har visat hur olika former av digitala online aktiviteter kan leda till en breddning av så kallade sociala rörelsers verksamhet. Raynes-Goldie och Walker (2008) intresserar sig för relationen – och samspelet mellan – motståndsorganisationernas aktiviteter online och aktiviteter "off-line". Caren m.fl. (2012) och Flanagan m.fl. (2006) ägnar sig åt hur aktiviteter online bidrar till att skapa kollektiva identiteter inom protestorganisationerna.

Ett flertal studier inom sociala rörelse-traditionen har under senare år rört den internationella Occupy-rörelsens (känd från bland annat fredliga demonstrationer på Wall Street) arbete med att sprida information samt kordinera sin egen verksamhet med hjälp av sociala medier (se exempelvis Costanza-Shock, 2012; Gaby och Caren, 2012; Gledhill, 2012; Uitermark och Nicholls, 2012). Costanza-Shock (2012) undersöker exempelvis den interna *mediekultur* som präglar proteströrelsen och konstaterar bland annat att rörelsen och dess digitala arbete är relativt komplext till sin karaktär: "Occupy turns to be /.../ internally differentiated, rather than a mass of digitally savvy youth with laptops and smartphones" (s.384). Hon visar även att den stora massan av "aktivister" använde personlig kommunikation och engagerade sig i grupper på Facebook, däremot var det främst mindre subgrupper av erfarna "medieaktivister" med bakgrund i andra rörelser som var aktiva medieproducenter genom bloggar, videoproduktion och livestreaming i samband med protesterna i London.

Sociala medier tilldelas både av medier och av myndigheter en väl kraftfull roll som ett slags kravall- och upploppsaccelerator, enligt flera mediestudier som rör sociala mediers roll i sådana sammanhang. Baker (2012) analyserar exempelvis de omtalade kravallerna i London, i ljuset av klassiska teorier om massans psykologi med startpunkt i idéer om den okontrollerade och till och med kriminella folkmassan. Baker konstaterar att de sociala medierna i sig inte går att beskyllas för att vara grundorsaken till London/Englandskravallerna, någon hon menar i hög grad skedde i brittiska massmedier men även inom krishanterande brittiska samhällsinstitutioner: "Riots have occurred at regular intervals in modern Britain long before these technological innovations, and while new social media facilitates

social networkning in diverse temporal and spatial boundaries, it is a facilitator rather than the underlying cause of collective action" (Baker, 2012:45). På liknande sätt menar Cavanagh och Dennis (2012) att en förskjutning har skett, i mediernas sätt att skildra senare års upplopp, från en gestaltning av social oro som en konsekvens av arbetslöshet och andra samhällsproblem till en gestaltning av upplopp som ren kriminalitet.

Att sociala medier kan användas som ett verktyg för att läsa av, följa och upptäcka varningstecken (så kallad 'monitorering') på kravaller, är huvudämnet i andra studier. Procter m.fl. (2013a, 2013b) analyserar exempelvis via twitterflöden hur polisen (men också andra grupper och individer) använde Twitter vid kravallerna i Storbritannien. De konstaterar att Twitter inte bara användes av "folket" för att uppmuntra och driva på kravallernas skeenden, utan i lika hög grad användes de av polisen för att följa händelseförloppet samt för att försöka återställa ordningen. Under kravallerna gjorde enligt medierna ledande brittiska politiker utspel om att de ville stänga ner olika sociala medieplattformar för att stävja kravallernas spridning. Procter m.fl. (2013a) menar dock istället att brittiska polisen själva avvisade tanken att försöka stänga ner eftersom de samtidigt betraktade de sociala medierna som ett värdefullt verktyg för att samla information och för att komma i kontakt med allmänheten samt för att informera och ge råd. Procter m.fl. konstaterar ändå att polisen under Londonkravallerna samtidigt hade svårt att fullt ut dra nytta av den interaktivitet och dialog med medborgarna som de menar att de sociala medierna erbjöd. Utifrån den så kallade monitor-traditionen har även omfattande studier genomförts av ryktesspridningen vid kravallerna – vilken sedan överskådligt visualiserats i ett samarbete mellan mediebolagen the Guardian, Twitter samt London School of Economics (se, <http://www.theguardian.com/uk/series/reading-the-riots>).

Medborgarjournalistikens roll vid kravaller och upplopp

En ytterligare vinkel på kravaller och upplopp som rör betydelsen av sociala medier i sådana sammanhang återfinns inom studier av medborgarjournalistik, det vill i korthetsäganärallmänhetenmedhjälpav digital och mobil kommunikationsteknologi bidrar till insamling, analysering och spridning av nyheter. Russell (2007) menar exempelvis att mediebilderna av kravallerna i förorter till Paris 2005 var en ny form av medieprodukt eftersom den både var skapad av professionella och icke-professionella skribenter/journalister. Effekten blev att gränserna mellan kravallernas olika aktörer blev otydlig: "the lines that may once have separated the participants, reporters, and audiences grew dim, elastic, and porous (Russell, 2007, s. 296). I och med de allt otydligare gränserna började även, enligt Russell, de olika aktiva medieproducenterna att tillämpa varandras arbetsmetoder: "new- and old media journalists adopted one another's norms, practices, and language in attempts

to gain or maintain legitimacy” (s.296).

Poell och Borra (2011) har undersökt medborgarjournalistik vid protesterna under G20-mötet i Toronto i juni 2010. Deras syfte var att undersöka om sociala medier kan uppfylla de journalistiska ideal (opartiskhet och objektivitet) som traditionella medier ibland kritiserar för att ha svikit i sin bevakning av kravaller och upplopp. Vid upploppen i Toronto anklagas medierna för att fokusera på våld och sensation snarare än bakomliggande orsaker till oroligheterna, enligt forskarduon. Deras analys av de mest retweetade twitterinlägggen inom ämnet visade dock att fokus hamnade på polisens aktivitet och våldsamheterna, medan sakfrågorna kom i skymundan. I en annan studie av medborgarjournalistik analyserar Greer och McLaughlin (2010) vilka teman och gestaltningar som dominerade mediernas bevakning vid protesterna vid G20-mötet i London 2009. Forskarna undersökte och kunde konstatera att fokus till en början, och även innan G20-mötet hade inletts, låg på demonstrantvåldet. Några journalister hade själva reagerat på polisens hårdhänta behandling av demonstranter, men enligt Greer och McLaughlin var det först när medborgare bidrog med egna foton samt en film där en man blev nedslagen (och en stund senare avled) som gestaltningen av polisens agerande blev en annan. Medierapporteringen kom sedan att präglas av polisvåldsperspektivet, enligt Greer och McLaughlin.

Sammanfattning och forskningsbehov rörande kravaller och protester

Krishantering i samband med kravaller och upplopp handlar enligt kunskapsöversikten i grunden om massans psykologi samt i hög grad om kommunikation inom och mellan olika grupper. Kommunikationen kan i sin tur vara både personlig, symbolisk men också medierad. Denna översikt visar även att det redan idag finns relativt mycket studier som rör kommunikativa aspekter och digitala medier i samband med kravaller och upplopp. Uppenbart är dock att det finns fortsatta viktiga forskningsfrågor att ställa sig som rör betydelsen av de ”nya” sociala mediernas funktion och roll i kriskommunikation i dylika sammanhang. Kravaller och upplopp skiljer sig vanligtvis, enligt översikten, från andra typer av kristyper, eftersom krisen kretsar kring ett möte mellan grupper med oftast vitt skilda sociala identiteter och tolkningsramar.

En framtida viktig första forskningsfråga bedöms därför vara vilken betydelse och vilken roll de sociala medierna spelar i formandet av de olika gruppernas sociala identiteter, i jämförelse med tidigare tillgängliga kommunikationsformer? Idag finns viss sådan kunskap inom studier genomförda inom traditionen sociala rörelser – men fortfarande finns många aspekter att utveckla ytterligare kunskapen om utifrån ett krishanteringsperspektiv.

Enligt översikten finns idag studier som visar på betydelsen av olika typer av kommunikation (exempelvis kontaktskapande kommunikation, informativ

kommunikation, ordergivande kommunikation men också mer informell kommunikation så som klädsel och rörelser) när ordningsmakten, dvs. polisen försöker hantera och ingripa i kravaller och upplopp som redan uppstått. En kommunikationsproblematik, utifrån ett krishanteringsperspektiv, är enligt rådande kunskap att polisen historiskt har varit dåliga på den viktiga kontaktskapande kommunikationen när och inför att poliser och protesterande möts fysiskt. Idag förfogar exempelvis polisen (men även andra involverande samhällsinstitutioner så som kommuner, etc.) över möjligheten att kommunicera via sociala medier själva på ett mer personligt och direkt sätt – till och med redan innan kravaller och upplopp uppstått – med mindre grupper av medborgare. En andra framtida angelägen och viktig forskningsfråga är därför hur detta kontaktskapande kommunikationsarbete (i den sociala mediemiljön) i så fall går till – och vilka problem och möjligheter som uppstår?

Enligt översikten menar slutligen flera medieforskare att de traditionella nyhetsmediernas vanligtvis skildrar kravaller och upplopp på ett obalanserat sätt, eftersom rapporteringen tenderar att främst stödja de grupper/aktörer (myndigheter, politiker, etc.) som redan bedöms vara i social och symbolisk maktställning. Ur ett krishanteringsperspektiv, leder det i sin tur till att inblandade grupper vanligtvis kategoriserar varandra på ett för händelseförloppet negativt sätt. En tredje viktig forskningsfråga är därför hur de traditionella medierna ramar in kravaller idag – med ett allt större inslag av så kallad medborgarjournalistik i den traditionella journalistiken? En viktig följdfråga kan, i linje med Poell och Borra (2011) vara om tillgången till sociala medier och bloggar (i det journalistiska arbetet) har gjort den journalistiska rapporteringen i traditionella medier mer balanserad (opartisk och objektiv)?

SLUTDISKUSSION OCH SAMMANFATTNING

Utifrån kunskapsöversikten tornar en relativt komplex och mångfasetterad bild fram av de sociala mediernas roll och betydelse i krishantering och kriskommunikation. De sociala medierna tenderar bland annat att ha olika roller och betydelser före, under och efter krisen – samtidigt som rollerna och betydelsen tycks skilja sig åt beroende på vilken typ av kris som har inträffat.

De sociala mediernas roll och betydelse i kriskommunikation

När det gäller *naturl/fysiska kriser* visar *informatikstudier* bland annat:

- Att sociala medier skapar förutsättningar för så kallad *crowdsourcing* och/eller *collective intelligence* genom att medborgarna delar med sig av sin egen krisinformation och bidrar till kollektiva lägesbilder användbara för krishanterande myndigheter.
- Att myndighetsinformation vanligtvis har ett relativt kraftigt genomslag i den sociala mediesfären i samband med naturkatastrofer/kriser. Studier av den sociala medieanvändningen vid amerikanska och australiensiska översvämningar samt vid jordbävningar i Japan visar att myndigheter (samt traditionella massmedier) var bland de mest synliga aktörerna i sociala medier. Studierna visar även att myndigheters krisinformation ofta förmedlas vidare av de sociala medieanvändarna (av såväl medier som privatpersoner) och snabbt får spridning – i och utanför – den sociala mediesfären.

När det gäller *naturl/fysiska kriser* visar även normativa och beskrivande studier inom *PR-domänen* att sociala medier skapat nya villkor och förutsättningar för informatörer och kommunikatörer i krissammanhang. Studierna visar – och föreslår – bland annat:

- Att informatörer/kommunikatörer kan använda sociala medier för så kallad monitorering, vilket kan ge snabba lägesuppfattningar. Idag finns många verktyg för sådan monitorering. Däremot saknas kunskap och logiker för hur kriskommunikatörer ska välja kriskommunikationsstrategier utifrån den insamlade informationen.
- Att informatörer/kommunikatörer även kan använda sociala medier för snabb spridning av krisinformation samt språkliga dialoger med medborgarna i krislägen.

- Att informatörer/kommunikatörer bör lära sig hur journalister använder medborgaregenererat material i sin rapportering rörande kriser.
Att informatörer/kommunikatörer bör utveckla sin kunskap om de nya tidsramarna för kriskommunikation, då myndigheter vid en del kriser har hamnat på "efterkälke" vilket skadat deras förtroende gentemot allmänheten.
- Att informatörer/kommunikatörer bör lära sig hur de ska hantera och reagera på så kallade "para-criser". Det vill säga extraordinära händelser som uppstår via snabba nättaktiviteter; händelser som antingen accelerera eller klingar av men som vanligtvis faller utanför ramarna för den traditionella krishanteringsstrukturen hos organisationen.
- Att informatörer/kommunikatörer betraktar webb och sociala medier som ett potentiellt dialogverktyg, men när väl kriser inträffar används det främst för att sprida snabb så kallad enkelriktad information.
- Att framgångsrik kriskommunikation i sociala medier hittills tenderat att vara ett hantverk av hängivna, erfarna och av sociala medier intresserade informatörer/kommunikatörer i lika hög grad som ett resultat av förberedda krishanteringsstrategier och taktiker från central krisledning.

Inom *PR-domänens* studier ges även medborgarnas användning och tolkning av krisinformation i sociala medier stort utrymme. Slutsatserna från dessa användarstudier är dock inte alltid samstämmiga, då de bland annat visar:

- Att mediet som levererar ett krisbudskap till medborgare/kunder vid en natur/fysisk kris/katastrof tenderar att ha större betydelse än själva budskapet i sig, när det gäller budskapets förmåga att spridas och få positiv effekt, ur ett krishanteringsperspektiv.
- Att kriskommunikation via sociala medier resulterar i ett "bättre" ryckte och lindrigare krisreaktioner än kriskommunikation via traditionella nyhetsmedier, ur ett krishanteringsperspektiv.
- Att traditionella medier och Internet spelar olika roller för den enskilda individen i krissammanhang. Studier visar även att beroendet av Internet som informationskanal/källa är större i ett krisläge, än av mer traditionella medier.
- Att krisinformation förmedlad via Internet har större effekt på beteendet bland unga än bland äldre i ett krisläge.

- Att traditionella nyhetsmedier (via traditionella mediekanaler eller on-line) har en lugnande effekt på allmänhetens oro och därigenom fungerar som ett bra verktyg för att inte ryktesspridning via sociala medier ska eskalera.
- Att de sociala medierna främst används för att söka exklusiv "insiderinformation" samt för att hålla kontakt med familj och vänner i krislägen, till skillnad från de traditionella medierna som används för samla fakta och ge kunskap om det inträffade.

När det gäller *förtroendekriser* visar befintliga studier i korthet att traditionella retoriska försvarsstrategier (se exempelvis Benoit, 1995; Coombs 1995, 1998 och Hearit 2006) både används och fungerar i den sociala mediesfären. Tendensen är att de sociala medierna ökar genomslagskraften och livslängden för budskapen. En anledning till detta är enligt studierna att stressande journalister tenderar att i allt högre grad publicera organisationers digitala material, utan några mer omfattande omredigeringar och egna tillägg. När det gäller kunskapen om sociala mediers roll och funktion vid förtroendekriser finns en stor kunskapsbrist om hur myndigheter och andra samhällsaktörer hanterar och förhåller sig till så kallat näthat. Det så kallade näthatet har bland annat visat sig vara relativt påtagligt i samband med kriser som just rör förtroendefrågor och framstår därför som ett angeläget framtida forskningsämne i sammanhanget.

Kunskapsalstringen om *kravaller* ("riots") och betydelsen av sociala medier i dylika krissammanhang sker till viss del inom informatikämnet samt inom kriminologi, men framförallt inom den lite smalare tradition med rötter inom mediesociologi som studerar sociala rörelser. Här möter skilda forskningstraditioner och ansatser varandra – och forskningsresultaten är inte helt enkla att relatera till varandra. Sammantaget kan man ändå konstatera att forskningen som rör medier, kommunikation och kravaller tydligt förskjutit sitt fokus från traditionella massmediers roll till de digitala och sociala mediernas roll under senare år. Sammantaget rör denna forskning både de sociala mediernas förmåga att bidra till kommunikationen inom grupper som är involverade i kravaller och upplopp, likväl som kommunikationen mellan olika antagonistiska aktörer/grupper.

Spelar de sociala medierna olika roller vid olika typer av kriser?

Studierna refererade i denna översikt tenderar att som tydligt framgått ske utifrån växlande ämnestraditioner med olika ansatser. Effekten blir förstas – även om krishändelserna och betydelsen av sociala medier i sig förmodligen har vissa likheter – att olika faktorer och fenomen hamnar i centrum och analyseras i de olika studierna av skilda kristyper. Det är således inte helt enkelt att jämföra de olika kristypernas studier med varandra för att besvara frågan om de sociala medierna

spelar skiftande roller vid olika typer av kriser.

Trots svårigheten att göra jämförelser är det ändå ingen vågad slutsats att de sociala medierna ändå spelar relativt olika roller vid växlande typer av kriser, pga. krisernas ofta skiftande kärnproblematiker och karaktärer. Är exempelvis krisen en *förtroendekris* med ingredienser som missgrepp, konflikter och definitionsproblematiker, skapar möjligheten till anonymitet på Internet att såväl inkommande e-post till myndigheter, likväl som diskussionerna i sociala medier kan bli verbalt extra hårda. Samtidigt blir det också ofta mer problematiskt i den kriskommunicerande organisationens egna val av argumentation, språk, ton och stil när man snabbt ska formulera sig och anpassa sig till den sociala medielogiken. Om krisen istället är en naturkris med karaktär av vinn-vinn-situation, dvs. att den kriskommunicerande myndigheten/organisationen och den stora massan av medborgare har ett tydligt gemensamt intresse av att lösa den uppstådda krisen – och där ingen anklagad finns att rikta ljuset mot – så tenderar den delaktighetsorienterade webbmiljön inte sällan att istället bidra till samförstånd och gemensamt engagemang kring det inträffade (se även Eriksson, 2014b).

De olika forskningstraditionerna som återfinns i översiktens material har även tendens att "rama" in de sociala mediernas roll och betydelse vid olika kristyper på skilda sätt. Vid exempelvis naturkriser (se exempelvis informatik- och PR-studier) framstår till exempel så kallad monitorering av sociala medier som ett relativt oproblemiskt och positivt arbetsverktyg hos myndigheten för att snabbt känna av – och bemöta – den drabbade allmänhetens informations- och hjälpbehov. Vid kravaller och protester blir myndigheters eventuella användning av samma arbetsmetoder mer problematiskt ur demokratiskt vinkel, då det exempelvis kan väcka misstanke om myndighetsövervakning (se exempelvis studier om sociala rörelser).

Att vidare undersöka de mer detaljerade skillnaderna och likheterna mellan de sociala mediernas roll och betydelse vid olika kristyper (men även mellan olika forskningstraditioner) bedöms vara ett fortsatt angeläget studieämne. Möjligen kan man på så sätt bidra till mer generella slutsatser om den digitala kriskommunikationens villkor.

Framtida forskningsbehov och angelägna studier

Om man ska utforma framtida forskningsprojekt och delstudier inom området finns några mer övergripande vägval att beakta enligt denna forskningsöversikt:

- För det första krävs mångvetenskapliga och flermetodologiska ansatser och forskningsdesigner i framtida studier där exempelvis *kvalitativa* och *kvantitativa* studier sker av såväl *myndigheters*, *mediers* och *medborgares* användning av webb och sociala medier i krislägen. Därutöver krävs både

fallstudier och *laborativa* studier. En sådan mångmetodologisk ansats ligger i linjen med forskningsfronten inom kriskommunikation där man i allt högre grad hämtar inspiration och kunskap från närliggande forskningsfält och olika forskningsmetoder som delar intresset för krisen som studieobjekt (Hong Ha och Boynton, 2014).

- För det andra krävs studier där betydelsen av sociala medier i krishantering och kriskommunikation mellan olika typer/karaktärer av kriser studeras och kompareras. Att i en framtida forskningsdesign snegla mot urvalsprinciper för val av krisfall/typer utifrån idén om så kallade *extremal/avvikande fall* alternativt *variationsfall* (se Ragin och Becker, 1992) kan möjligen vara ett gångbart upplägg. Att samla in information om krisfall som skiljer sig åt i sin typ och karaktär kan även vara en lämplig grund för att både urskilja mer generella tendenser – likväl som viktiga olikheter – för den digitala kriskommunikationens villkor. En möjlig design kan vara att jämföra den digitala kriskommunikationens villkor vid till exempel stormar/översvämningar/olyckor etc. med villkoren vid våldsamma protester/kravaller samt vid en kritik- och mediestorm riktad mot en central myndighet. På så sätt bör man kunna alstra ny och eftertraktad kunskap om den digitala kriskommunikationens villkor inom den offentliga sektorn.
- För det tredje kännetecknas relativt stora delar av den genomförda forskningen inom området (framförallt inom *public relations* och *informatik*) av avsaknad av frågeställningar som på ett tydligt sätt knyter an till begrepp som etik, demokrati och medborgarmedverkan (se även Danielsson m.fl., 2012). I framtida studier av den digitala kriskommunikationens villkor bedöms det därför extra viktigt att även ta sin utgångspunkt i ett mer *samhällsorienterat* demokratiperspektiv än vad som är vanligt i den rådande och refererade forskningen. En sådana ansats är i linje med den svenska traditionen inom kriskommunikation där myndigheter historiskt betraktas som sändare, massmedierna som förmedlare och slutligen medborgarna som mottagare i den demokratiska kriskommunikationsprocessen. Att behålla ett dylikt samhällsorienterat demokratiperspektiv samt att undersöka på vilket sätt de olika rollerna och det klassiska "triangelndramat" (se Nordlund, 1994) mellan myndigheter, medier och medborgare påverkats och förändrats av de digitala medie- och kommunikationslandskapet bedöms som centralt i framtida forskning inom fältet.

Utöver dessa tre föreslagna grundläggande vägval att beakta i framtida forskning finns behov att några mer detaljorienterade studier knutna till de olika kristyperna.

På så sätt kan man förhoppningsvis nå ytterligare fördjupade kunskapen om den digitala kriskommunikationens villkor:

- För det första behövs studier som rör vilka villkor som skapas av skilda sociala medieplattformar i krishantering och kriskommunikation. De kommunikativa funktionerna i olika sociala medieplattformar (som exempelvis Facebook, Twitter och Instagram) skiljer sig exempelvis relativt radikalt åt – däremot tenderar den rådande forskningen ofta att tala om 'sociala medier' som något homogent med enbart gemensamma funktioner (se även Faustino, Liu och Jin, 2012).
- Ett annat framtida forskningsbehov rör vilken betydelse de digitala och sociala medierna har för kommunikationen mellan ämnesexperter (vid exempelvis *naturkriser*) och den mer lekmannamässigt orienterade medborgaren. Hur kommunicerar experterna på bästa sätt sin expertkunskap i det digitala landskapet? Och hur skapar sig allmänheten sin egen bild av sådana "expertberoende kriser"? Och vilka blir de traditionella mediernas respektive de sociala mediernas roll i dessa "nya" sammanhang?
- När det gäller *förtroendekriser* bedöms det viktigt med framtida studier som studerar hur myndigheter organisatoriskt och budskapsmässigt kommunicerar i sociala medier för att bibehålla – eller återställa – förtroendet till sina organisationer i lägen när myndigheten blivit ifrågasatta. En annan viktig aspekt att studera är hur myndigheten vid sådana tillfällen hanterar eventuellt så kallat näthat.
- Vid *kravaller* har även de sociala medierna en viktig relationsskapande potential, i kommunikationen mellan berörda myndigheter och protesterande. Därför är en viktig fråga hur exempelvis polisen idag använder sig av dylika möjligheter – och vilka problem som då uppstår ur ett myndighets- och medborgarperspektiv? En annan delvis redan undersökt fråga – men ändå av fortsatt intresse – är hur tillgången till sociala medier och bloggar påverkar den journalistiska rapporteringen av kravaller och protester men också av andra typer av kriser.

Genom att beakta dessa förslagna övergripande vägval – likväl som behoven av mer detaljorienterade delstudier – bedöms förutsättningarna vara goda för att alstra kunskap viktig både för krishanterings- och kriskommunikationspraktiken likväl som för forskningen avseende förtroendeskapande kommunikation vid kriser i ett allt mer fragmentariskt medielandskap.

REFERENSER

- Acar, A. & Muraki, Y. (2011). Twitter for Crisis Communication: Lessons Learned from Japan's Tsunami Disaster, *International Journal of Web Based Communities*. Volume 7, Number 3, 392-402.
- Arendholz, J. (2013). (In)Appropriate Online Behavior. A Pragmatic Analysis of Message Board Relations. Amsterdam: Benjamins.
- Arendt, H. (1958). *The Human Condition*, University of Chicago Press, Chicago, IL,
- Austin, L., Liu, B.F & Jin, Y. (2012). How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model. *Journal of Applied Communication Research*, 40, 188-207.
- Baker, S.A. (2012). From the Criminal Crowd to the 'Mediated Crowd': The impact of social media on the 2011 English riots. *Safer Communities*, 11(1), 40-49.
- Baker, S.A. (2011). The Mediated Crowd: New social media and new forms of rioting. *Sociological Research Online*, 16(4), 21.
- Bansal, A., Siddhartha, S., Kumar, M., Aggarwal, K. & Goyal, A. (2011). Classification of Flames in Computer Mediated Communications. *International Journal of Computer Applications*, Vol. 14 (6).
- Beck, U. (1992). *Risk society: towards a new modernity*. London: Sage.
- Bennett W. L. & Segerberg A. (2012) The logic of connective actions. *Information, Communication & Society*, 15:5, 739-768.
- Benoit, W.L. (2006). Image repair in President Bush's April 2004 news conferences, *Public Relations Review*, Vol. 32 No. 2, pp. 137-143.
- Benoit, W.L. (2000). Another Visit to the Theory of Image Restoration Strategies, *Communication Quarterly*, Vol. 48 No. 1, pp. 40-43.
- Benoit, W.L. (1997). Image repair discourse and crisis communication, *Public Relations Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 177-186.
- Benoit, W.L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. State Univ. of New York Press, Albany.

Benoit, W.L. & Henson, J. (2009). President Bush's image repair discourse on Hurricane Katrina, *Public Relations Review*, Vol. 35 No. 1, pp. 40–46.

Benoit, W.L., & Hanczor, R. (1994). The Tonya Harding controversy: An analysis of image restoration strategies, *Communication Quarterly*, Vol. 42 No. 4, pp. 416-433.

Benoit, W.L, Gullifor, P. & Panici, D. (1991). Reagan's Defensive Discourse on the Iran-Contra Affair, *Communication Studies* Vol. 42 No. 3, pp. 272-294.

Blaney, J. & Benoit, W.L. (2001). *The Clinton Scandals and the Politics of Image Restoration*, Praeger, Westport, CT.

Blaney, J, Benoit, W.L. & Brazeal, L. (2002). Blowout! Firestone's image restoration campaign. *Public Relations Review*, Vol 28 No. 4, pp. 379-392.

Blumer, H. (1951). Collective behavior, I Lee, A.M. (Red.), *Principles of Sociology*, Barnes & Noble, New York, NY, 67-121.

Brown, N.A. & A.C. Billings (2013). Sport fans as crisis communicators on social media websites. *Public Relations Review*, 39 (1) 74-81.

Bruns A., Burgess J.E., Crawford K., & Shaw F. (2012). #qldfloods and @QPSMedia: Crisis communication on Twitter in the 2011 South East Queensland floods - Research Report, 1-58. Media Ecologies Project ARC Centre of Excellence for Creative Industries & Innovation (CCI).

Burns, J. & Bruner, M. (2000). Revisiting the Theory of Image Restoration Strategies. *Communication Quarterly* Vol. 48 No. 1, 27-39.

Budarick, J. (2011). Media Narratives and Social Events: The Story of the Redfern Riot. *Journal of Communication Inquiry*. vol. 35 no. 1, 37-52.

Burton, I. & Kates R. W. (1964). Perception of Natural Hazards in Resource Management. *Natural Resources Journal*, No. 3, 412-41.

Caldiero, C.T, Taylor, M. & Unguerenu, L. (2009). Image Repair Tactics and Information Subsidies During Fraud Crises. *Journal of Public relations Research* 21:2 218-228.

Cammaerts, B. (2009). Radical pluralism and free speech in online public spaces. *International Journal of Cultural Studies*, 12, 555–575.

Caren, N. & Gaby, S. (2011). Occupy Online: Facebook and the Spread of Occupy Wall Street (October 24, 2011). Tillgänglig via 1943168: <http://ssrn.com/abstract=1943168> eller <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn>.

Cavanagh, A. & Dennis, A. (2012). Behind the News: Framing the riots. *Capital & Class*. October, 36: 375-381.

Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the “appropriate” crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8, 447–476.

Coombs, W. T. (1998). An analytic framework for crisis situations: Better responses from a better understanding of the situation. *Journal of Public Relations Research*, 10, 177–191.

Coombs, W.T & J.S Holladay (2012). The paracrisis: The challenges created by publicly managing crisis prevention. *Public relations review* 38(3): 408-415.

Costanza-Chock, S. (2012): Mic Check! Media Cultures and the Occupy Movement, Social Movement Studies: *Journal of Social, Cultural and Political Protest*, DOI:10.1080/14742837.2012.710746.

Czarniawska, B. (Red.) (2009). *Organizing in the face of risk and threat*. Northampton, MA: Edward Elgar.

Daniels, J (2009). *Cyber racism: White supremacy online and the new attack on civil rights*. Rowman & Littlefield.

Danielsson, E. m.fl. (2012). *Forskningsöversikt. Ledning och samverkan vid olyckor och kriser*. Stockholm: Myndigheten för samhällskydd och beredskap.

Drottz-Sjöberg, E. (2010). *Problemfokuserad kommunikation. Kunskapsöversikt till Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap*. Nedladdad från <https://msb.se/Upload/Om%20MSB/Forskning/Kunskapsöversikt/Problemfokuserad%20kommunikation.pdf>, 2014-01-13.

Jennifer Earl, J. Kimport, A. Prieto, G. Rush, C. & Reynoso, K (2010). Changing the World One Webpage at a Time: Conceptualizing and Explaining Internet Activism. *Mobilization: An International Quarterly*. Volume 15, Number 4 / December 2010. 425 - 446

Eriksson, M. (2014a). Crisis communication and improvisation in a digital age. I Holtzhausen, D & Zerfass, A (Red.) *Routledge International Handbook of Strategic Communication*.

Eriksson, M. (2014b). *Kriskommunikation via webb och sociala medier: strategier och taktiker*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Eriksson, M. (2012). On-line strategic crisis communication: In search of a descriptive model approach. *International Journal of Strategic Communication*, Vol 5, Iss:4, 309-327.

Eriksson, M. (2009). *Nätens kriskommunikation*. Lund: Studentlitteratur:

Erjavec, K. & Kovačič, M.P. (2012). You Don't Understand, This is a New War! Analysis of Hate Speech in News Web Sites' Comments, *Mass Communication and Society*, 15:6, 899-920,

Eysenbach, G. (2009). Infodemiology and Infoveillance: Framework for an Emerging Set of Public Health Informatics Methods to Analyze Search, Communication and Public Behavior on the Internet. *Journal of Medical Internet Research*, 11(1):e11.

Falkheimer, J. & Heide, M. (2010). Crisis communicators in change: From plans to improvisations. I Coombs, W. Timothy; Holladay, Sherry J. (Red.). *The handbook of crisis communication*, 511 - 526: Wiley-Blackwell.

Fisher Liu, B., Austin, L. & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 37, 345-353.

Fjeld, K. & Molesworth, M. (2006). PR Practitioners' experiences of, and attitudes towards, the Internet's contribution to external crisis communication. *Corporate Communications: an International Journal*, 11, 391-405.

Flanagin, A, Cynthia Stohl, C. & Bimber, B. (2006). Modeling the structure of collective action. *Communication Monographs*, 73(1), 29-54.

Flynn, J. m.fl. (1993). Decidedly different. Expert and Public Views of Risk from radioactive Waste repository. *Risk Analysis* 13 (6): 643-648.

Fraustino, J.D, Liu, B & Jin, Y. (2012). *Social Media Use during Disasters: A Review of the Knowledge Base and Gaps*. Final Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012.

Freberg, K. (2012). Intention to comply with crisis messages communicated via social media. *Public Relations Review* 38(3): 416-421.

Freberg, K., Palenchar, M. J. & Veil, S.R. (2013). Managing and sharing H1N1 crisis information using social media bookmarking services, *Public Relations Review* 39 (3): 178– 184.

Freberg, K, m.fl. (2013). Using modeling evaluate social media messages: the case of Hurricane Irene. *Public Relations Review* 39(3): 185-192.

Gaby, S., & Caren, N. (2012). Occupy Online: How Cute Old Men and Malcolm X Recruited 400,000 US Users to OWS on Facebook. *Social Movement Studies: Journal of Social, Cultural and Political Protest*, 11(3-4), 367–374.

Gao, H., Barbier, G., Goolsby, R. (2011). Harnessing the crowdsourcing power of social media for disaster relief. *Intelligent Systems, IEEE* 26(3), 10–14.

Golembiewski, R.T., McConkie, M. (1975). The centrality of interpersonal trust in group processes, I Cooper, C.L. (Red.), *Theories of Group Processes*, Wiley & Sons, New York, NY.

Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity in association with Blackwell.

Ghersetti, M. & Westlund, O. (2013). Medieanvändningens vägskaål vid kris och till vardags. I L. Weibull, H. Oscarsson & A. Bergström (red.). *Vägskaål*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Gledhill, J. (2012). Collecting Occupy London: Public Collecting Institutions and Social Protest Movements in the 21st Century. *Social Movement Studies* Vol. 11, Iss. 3-4.

González-Herrero, A. & Smith, S. (2008). Crisis Communications Management on the Web: How Internet-Based Technologies are changing the Way Public Relations Professionals Handle Business Crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16, 143-153.

González-Herrero, A. & Smith, S. (2010). Crisis Communication management 2.0: Organizational principles to manage crisis in an online world. *Organizational Development Journal*, 28, 97-105.

Granström, K. m.fl. (2007). *Kravaller och upplopp. Hur kravaller uppstår och hur ordning skapas*. Forskningsrapport. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Granström, K. (2005). *Reclaim the streets: En analys av strategiska händelser i samband med oövliga gatumanifestationer*. Linköpings universitet, Institutionen för beteendevetenskap, Avdelningen för pedagogik i utbildning och skola, PiUS. FOG rapport.

Granström, K. (red.) (2002). *Göteborgskravallerna: identitetsskapande och attitydförändringar genom deltagande i fredliga demonstrationer och våldsamma upplopp*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Greer, C. & McLaughlin, E. (2010). We Predict a Riot?: Public Order Policing, New Media Environments and the Rise of the Citizen Journalist. *Br J Criminol*, 50 (6): 1041-1059.

Habermas, J. (1988). *Legitimation crisis*. Cambridge: Polity.

Hearit, K.M. (2006). *Crisis management by apology: corporate response to allegations of wrongdoing*. Mahwah, N.J. Lawrence Erlbaum.

Hedqvist, R. (2002). *Trovärdighet– en förutsättning för förtroende*. Rapport 182. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Heinzelman, J. & Waters, C. (2010). *Special Report: Crowdsourcing Crisis Information in Disaster Affected Haiti*. United States Institute of Peace. October 2010. Nedladdad från: <http://www.usip.org/files/resources/SR252%20-%20Crowdsourcing%20Crisis%20Information%20in%20Disaster-Affected%20Haiti.pdf>.

Hjorth, L. & Yonnie Kim, K.(2011). The Mourning After: A Case Study of Social Media in the 3.11 Earthquake Disaster in Japan. *Television & New Media*. November, 12, 552-559.

Holmberg, S. (2004). *Grenser for ansvar: Den sensitive virksomhed I det reflekterede samfund*. Dr diss. Roskilde Universitetscenter: Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi.

Holmberg, S. & Weibull, L. (2008) Svenskt institutionsförtroende på väg upp igen? I Holmberg, S & Weibull, L (Red.) *Skilda världar*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

Hong Ha, J. & Boynton, L. (2014). Has Crisis Communication Been Studied Using an Interdisciplinary Approach? A 20-Year Content Analysis of Communication Journals. *International Journal of Strategic Communication*, Volume 8, Issue 1.

Hughes, A., & Palen, L. (2009). Twitter Adoption and Use in Mass Convergence and Emergency Events. *International Journal of Emergency Management*, 6, 248-260.

Ihlen, O. (2002). Rhetoric and resources: Notes for a new approach to public relations and issues management, *Journal of Public Affairs*, Vol. 2, No. 4, .259-269.

Jin, Y., & Liu, B. F. (2010). The blog-mediated crisis communication model: Recommendations for responding to influential external blogs. *Journal of Public Relations Research*, 22, 429-455.

Jin, Y., Liu, B.f. & Austin, L.L. (2014). Examining the Role of Social Media Effective Crisis Management: The Effects of Crisis Origin, Information Form, and Source on Publics' Crisis Responses. *Communication Research*. February 2014, vol. 41 no. 1, 74-94.

Johansen, W & Frandsen, F (2007). *Krisekommunikation: når virksomhedens image og omdømme er truet*. København: Samfundslitteratur.

Kaigo, M. (2012), Social Media Usage During Disasters and Social Capital: Twitter and the Great East Japan Earthquake. *Keio Communication Review*. No.34,19-35.

Karpf, D. (2010). Macaca moments reconsidered: Electoral panopticon or netroots mobilization? *Journal of Information Technology Politics*, 7(2), 143-162.

Kavanaugh, A. L, Fox, E. A., Scheetz, S. D, Yang, S, Tzy Li, L, Shoemaker, D. J., Natsev, A. & Xie, L. (2012). Social media use by the government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, 29, 480-491.

Kodrich, K. & Laituri, M. (2005). The formation of a disaster community in cyberspace: The role of online news media after the 2001 Gujarat earthquake. *Convergence* 11 (3) 40–56.

Krimsky, S. (2007). Risk communication in the Internet age: The rise of disorganized skepticism. *Environmental Hazards* 7: 157-164.

Le Bon, G. ([1895] 2002), *The Crowd: A Study of the Popular Mind*, Dover, New York, NY,

Lerbinger, O. (2012). *The crisis manager*. 2nd ed. New York: Routledge

Lev-On, A. (2011). Communication, Community, Crisis: Mapping Uses and Gratifications in the Contemporary Media Environment, *New Media & Society*, Volume 14, 98-116.

Liu, B. F. (2010). Distinguishing how elite newspapers and A-list blogs cover crises: Insights for managing crises on and offline. *Public Relations Review*, 36, 28-34.

Liu, B.F., Jin, Y. & Austin, L.L. (2013). The Tendency to Tell: Understanding Publics' Communicative responses To Crisis Information and Source. *Journal of Public Relations Research* 25:1, 51-67.

Liu, B.F.m.fl. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public relations review* 37(4): 345-353.

Liu, B.F. & S. Kim (2011). How organizations framed the 2009 H1N1 pandemic via social and traditional media: Implications for U.S. health communicators. *Public Relations Review* 37(3): 233-244.

Lyu, J.C. (2012). How young Chinese depend on media during public health crises? A comparative perspective. *Public Relations Review* 38(5): 799-806.

Löfstedt, R. (2005). *Risk management in post-trust societies*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.

Meyer, J & Widlund, A. (2013). *Näthotsapparaten – en fallstudie av hur Aftonbladet hanterar näthot mot journalister*. Examensarbete i medie- och kommunikationsvetenskap. Institutionen för Journalistik, medier och kommunikation. Göteborgs universitet.

Moody, M. (2011). Jon and kate Plus 8: A case study of social media and image repair tactics. *Public Relations Review* 38(5): 799-806.

Mral, B. & Vigsø, O. (Red.) (2013). *Krisretorik: retoriska aspekter på kriskommunikation*. Karlstad: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i samarbete med Retorikförlaget.

Muralidharan, S., Dillistone, K., & Shin, J-H. (2011). The Gulf oil spill: Extending the theory of image restoration discourse to the realm of social media and beyond petroleum. *Public Relations Review*, 37, 226-232.

Nordlund, R. (1994): *Ett triangeldrama – myndigheter, medborgare och medier i kris*. Psykologiskt försvar, meddelande nr 136:a. Stockholm: Försvarsmedia.

Olausson, U. (2002). *Vi kommer bara ihåg våldsamteterna: medborgare om Göteborgskravallerna och medierapporteringen*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Palen, L., Vieweg, S., Liu, S. & Hughes, A. (2009). Crisis in a Networked World: Features of Computer-Mediated Communication in the April 16, 2007 Virginia Tech Event. *Social Science Computing Review*, 27, 467-480.

Palen, L, Starbird, K, Vieweg, S. & Hughes, A. (2010). Twitter-based Information Distribution during the 2009 Red River Valley Flood Threat. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 36, 13-17.

Palm, L. & Falkheimer, J. (2005). *Förtroendekriser: kommunikationsstrategier före, under och efter*. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Poell, T. & Borra, E. (2011). Twitter, YouTube, and Flickr as platforms of alternative journalism: The social media account of the 2010 Toronto G20 protests. *Journalism* 13(8) 1–19.

Procopio, C. & Procopio, S. (2007). Do You Know What It Means to Miss New Orleans? Internet Communication, Geographic Community, and Social Capital in Crisis. *Journal of Applied Communication Research*, 35, 67-87.

Procter, R., Crump, J., Karstedt S., Voss, A., och Cantijoch, M. (2013a). Reading the riots: what were the police doing on Twitter? *Policing and Society*. Vol. 23.

Procter, R., Farida Vis, F., & Voss, Am (2013b). Reading the riots on Twitter: methodological innovation for the analysis of big data. *International Journal of Social Research Methodology*. Vol. 16, Iss. 3.

Ragin, C.C. & Becker, H.S., (Red.) (1992). What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry. Cambridge: Cambridge University Press.

Raynes-Goldie, K. & Walker, L. (2008). Our space: online civic engagement tools for youth. I W. L. Bennett (Red.), *Civic life online: Learning how digital media can engage youth* (s.161–188). Cambridge: MIT Press.

Rosander, M. (2011). *Kravall eller fest? Om hur freden kan bevaras i samband med demonstrationer och liknande arrangemang, och vad som gör att de spårar ur ibland*. Forskningsrapport. Myndighet för samhällsskydd och beredskap: Stockholm.

Rosander, M. & Guvå, G. (2012). Keeping the peace – police behaviour at a mass event. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 9, 52-68.

Ruggiero, A. & Vos, M (2014). Social Media Monitoring for Crisis Communication: Process, Methods and Trends in the Scientific Literature. *Online Journal of Communication and Media Technologies*. Volume: 4 – Issue: 1 – January – 2014, s.105-130.

Russell, A. (2007). Digital Communication Networks and the Journalistic Field: The 2005 French Riots. *Critical Studies in Media Communication*, Volume 24, Number 4, pp. 285-302

Sandefeldt, J. (2005). *Samverkan mellan offentlig sektor och näringslivet vid krishantering: en studie av kriser i Sverige 1993-2003*. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Schultz, F., Utz, S. & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review*, 37, 20-27.

Schwarz, A. (2012). How publics use social media to respond to blame games in crisis communication: The Love Parade tragedy in Duisburg 2010. *Public Relations Review*, 38, 430-437.

Scott M. B & Lyman, S.M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, Vol. 33, No. 1 (Feb., 1968) 46-62.

Segeberg, A. & Bennett W. L (2011). Social Media and the Organization of Collective Action: Using Twitter to Explore the Ecology of Two Climate Change Protests. *The Communication Review*, 14 (3), 197-215.

Singer, B.D. (1970). Mass Media and Communication Processes in the Detroit Riot of 1967. *The Public Opinion Quarterly*, Vol. 34, No. 2 (Summer, 1970), 236-245.

Sjöberg, L. & Drottz-Sjöberg, B. (1994). *Risk perception of nuclear waste: experts and the public*. Stockholm: Center for Risk Research, Stockholm School of Economics.

Socialstyrelsen (2012). *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utøya 2011*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Stromer-Galley, J. & Wichowski, A. (2011). Political discussion online I: Consalvo, Mia & Ess, Charles (Red.) *The handbook of Internet studies*. Oxford: Blackwell Publishing.

Tirkkonen, P. & Luoma-aho, V (2011). Online authority communication during an epidemic: A Finnish example. *Public Relations Review*, Vol. 37, No. 2, 172-174.

Thorson, K., Driscoll, K., Ekdale, B., Edgerly, S., Thompson, L. G., Schrock, A., Wells, C. (2013). YouTube, Twitter and the Occupy Movement: Connecting Content and Circulation Practices. *Information, Communication & Society*, 16(3), 421-451.

Uitermark, J. & Nicholls, W. (2012). How Local Networks Shape a Global Movement: Comparing Occupy in Amsterdam and Los Angeles, *Social Movement Studies: Journal of Social, Cultural and Political Protest*, DOI:10.1080/14742837.2012.704181

Utz, S., Schultz, F., Glocka, S. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public Relations Review*, 39, 40-46.

Van der Meer T. & Verhoeven, P. (2013). Public framing organizational crisis situations: Social media versus news media. *Public Relations Review* 39, 229- 231

Veil, R.S., Buehner, T. & Palenchar, M.J. (2011). A Work-In-Process Literature Review: Incorporating Social Media in Risk and Crisis Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19, 110-122.

Ware, B. L., & Linkugel, W. A. (1973). They spoke in defense of themselves: On the generic criticism of apologia. *Quarterly Journal of Speech*, 59, 273-283

Wigley, S. & Fontenot, M. (2010). Crisis managers losing control of the message: A pilot study of the Virginia Tech shooting. *Public Relations Review*, 36, 187-189.

Wigley, S. & Fontenot, M. (2011). The Giffords shootings in Tucson: Exploring citizen-generated versus new media content in crisis management. *Public Relations Review*, 37, 377-344.

White, C. & Plotnick, L. (2010). A Framework to Identify Best Practices: Social Media and Web 2.0 Technologies in the Emergency Domain. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, vol. 2, no. 1 (January-March 2010).

White, C., Plotnik, L. & Kushma, J (2009). An Online Social Network for Emergency Management. *International Journal of Emergency Management*, vol. 6, no. 3/4, pp. 369-382.

Wolbers, J & Boersma, K. (2013). The Common Operational Picture as Collective Sensemaking. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Volume 21, Issue 4: 186-199.

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 oro. 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 Lead-ership. 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. 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, kris-kommunikation och sociala medier. Demicom nr 21. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87557-38-5



Mittuniversitetet

DEMICOM

