

JMG

Examensarbete i medie- och
kommunikationsvetenskap

2013-05-30

Institutionen för journalistik,
medier och kommunikation
www.jmg.gu.se

Näthotsapparaten

- en fallstudie av hur Aftonbladet hanterar näthot mot journalister

Författare: Jenny Meyer och Anders Widlund

Handledare: Marie Grusell

Kursansvarig: Malin Sveningsson



GÖTEBORGS UNIVERSITET
JOURNALISTIK, MEDIER OCH KOMMUNIKATION

ABSTRACT

Titel: Näthotsapparaten - en fallstudie av hur Aftonbladet hanterar näthot mot journalister

Författare: Jenny Meyer och Anders Widlund

Uppdragsgivare: Docent Monica Löfgren Nilsson, Institutionen för journalistik, medier och kommunikation (JMG), Göteborgs universitet

Kurs: Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap. Institutionen för journalistik, medier och kommunikation (JMG), Göteborgs universitet

Termin: Vårterminen 2013

Handledare: Marie Grusell

Antal ord: 13 522

Syfte: Att undersöka hur en tidningsredaktion agerar internt när näthot riktas mot deras journalister.

Metod: Kvalitativ studie med informantintervjuer.

Material: Analysen baseras på intervjuer med fyra medarbetare på Aftonbladet.

Huvudresultat: Studien visar att Aftonbladet i fallet Botkyrkamoskén på ett snabbt och effektivt sätt hanterade de problem som uppstod i samband med näthotet mot ledarskribenten Anders Lindberg. Man valde att till stor del fokusera på akuta åtgärder, såsom säkerhetsvakter och IT-spårning av gärningsmannen. Samtidigt visar studien vissa svagheter i Aftonbladets förebyggande och uppföljande åtgärder kring näthot. Det finns på Debattredaktionen en tyst kunskap kring hur näthot ska hanteras. Denna kunskap verbaliseras och dokumenteras inte i någon större utsträckning, vilket kan innebära problem för nyanställd eller oerfaren personal. Vidare framkom att definitionen av näthot är oklar för somliga anställda. Detta kan göra det svårt för den enskilde att avgöra vad som är olagligt och kan anmälas. Därmed riskerar man att journalister utsätts för näthot utan att det uppmärksammas.

Nyckelord: *näthot, redaktionell policy, hot mot journalister, organisationskommunikation, tyst kunskap, Aftonbladet*

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

EXECUTIVE SUMMARY 4

INLEDNING 6

Syfte och frågeställningar 7

BAKGRUND 9

Hotbilder och policys 11

Aftonbladets hotbild 12

Tidigare forskning 13

TEORI 15

Vad är en organisation? 15

Organisation och kommunikation 17

Hot i arbetslivet 19

Hur organisationer lär sig 21

Teorireflektion 23

METOD 24

Vår metod 25

Valet av studieobjekt 26

Hur intervjuerna genomfördes 28

Metodens begränsningar 29

Metodreflektion 30

RESULTAT OCH ANALYS 31

Tema I - Journalisten 31

Tema II - Organisationen 33

Tema III - Näthot och omvärlden 38

SLUTDISKUSSION OCH FÖRSLAG 40

Journalisten 40

Organisationen 41

Att bemöta näthot - tre faser 42

Näthot och omvärlden 43

Förslag till handlingsplan 43
Framtida frågor och forskningsluckor 44

Källor 46

Appendix 49

Bilaga 1. Anders Lindbergs debattartikel om
Botkyrkamoskén och böneutropen. 49

Bilaga 2. Organisationsschema över Aftonbladet
och Debattredaktionen. 50

Bilaga 3. Hotbrevet skickat till Anders Lindberg. 51

INTERVJUGUIDE 52

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this thesis is to study how cyber-threat is handled within a newspaper organization. We chose to study Aftonbladet, for two reasons mainly; it is currently the largest Swedish daily newspaper on the web. In addition, Aftonbladet is a tabloid with a long history of digital publishing, something that contributes to its substantial experience of cyber-threat. Specifically, we chose to do a case study based on a cyber-threat incident that occurred in 2012, when Aftonbladet published an opinion piece written by editorial writer Anders Lindberg. The article was about a mosque in Botkyrka, questioning the recent protest against the mosque's prayer calls. After the article, Anders Lindberg received a death threat by e-mail from an anonymous reader. In this study, our aim is to find out how Aftonbladet handled this act of cyber-threat within their organization.

To approach this task we formulated three main issues: How does the individual journalist act when exposed to cyber-threat? How is cyber-threat handled within the organisation? What are the needs within the organisation to be able to act against cyber-threat?

We have used literature regarding organizational and internal communications theories, as well as editorial policy, learning and labour legislation.

To gain a deeper knowledge about the chain of events surrounding our case study, we used qualitative interviews as our method to gather information. We interviewed four employees from various positions at Aftonbladet.

Our main result shows that Aftonbladet deals swiftly with cyber-threat within the organization. They have the resources to do so and have developed strategies to protect their employees in the critical phase. The informants refer to this mechanism as the "apparatus". By pushing, what they call "the button", the apparatus kicks in and works without flaws, in their opinion.

However, we also found that despite the well operating apparatus, the employees sometimes had little knowledge, as well as conflicting information, about how it works

more specifically. Who does what and where does one person's responsibility begin and end? Furthermore, there was little information about how this apparatus had developed over time and how employees learn how to use it.

These findings became key indicators of the organisation's silent knowledge. In our study, we bring up for discussion the possible effects such silent knowledge may have for new employees, temporary staff or unexperienced staff. Also, we found that Aftonbladet could improve communication strategies when it comes to the proactive and feed back phases of cyber-threat. Verbalizing and documenting silent knowledge is one way of approaching this task.

The informants identified factors that would help their organization to better handle cyber threat, these were all external and beyond Aftonbladet's control. Among them were a better legal system, as well as more professional police investigations where cyber-threat is considered more of a priority.

Lastly, we found it interesting that a journalist's response to cyber-threat is strongly influenced by his or her ability to distinguish cyber hate from cyber-threat. This raised the question whose responsibility it is to help journalists define such a term and "push the button".

INLEDNING

”Du är en måltavla. Om du verkligen bor i... som du är skriven på är det ju märkligt att ingen släckt ditt usla liv redan... Det jag mest kommer att bry mig om i framtiden, näst efter mina närståendes vällevnad, är att sådana som du går en skräckfylld död till mötes.”

Detta dödshot skickades per e-post den 29 september 2012 till Aftonbladets ledarskribent Anders Lindberg efter att han i en artikel kritiserat motståndet mot att tillåta böneutrop från moskén i Botkyrka utanför Stockholm (bilaga 1). Hotet ledde till att Aftonbladet satte in en rad säkerhetsåtgärder för att trygga Lindberg och hans familj, bland annat med säkerhetsvakter utanför hans bostad. Hotet polisanmälades, vilket i april 2013 ledde till att gärningsmannen fälldes för olaga hot till dagsböter i Tingsrätten.

Hur såg händelseförloppet ut på Aftonbladet när organisationen hanterade detta hot? Hur agerade Lindberg? Det är här vår studie har sin utgångspunkt.

Nya fenomen?

Fram till högerextremisten Anders Bering Breiviks terroråd 2011 var fenomenen näthat och näthat frånvarande i samhällsdebatten (Publicistklubben, 2011).

De stora dagstidningarna såg då sina kommentarsfält fyllas med högerextrema inlägg där Breivik hyllades och deras journalister bemöttes med hot och hat på grund av sina skildringar. Ganska snart stängde bland andra DN och Aftonbladet ner kommentarsfunktionen på sina hemsidor. (DN, 2011 och Aftonbladet, 2011).

Detta kan sägas vara starten på den debatt om hat och hot på nätet som fortfarande är högaktuell. Vad betyder då dessa angrepp mot journalister? Har läsarna blivit mer hotfulla och aggressiva? Troligtvis inte. Hat och hot mot journalister uppstod inte med Internet, det har existerat lika länge som journalistyrket självt (Resumé, 2013). Skillnaden är att istället för enskilda brev och telefonsamtal, levereras hoten i kommentarsfält och diskussionsforum på Internet där andra sociala normer råder (Bansal et al. 2011:3). När hoten sker i den nya offentlighet som Internet kan sägas utgöra, kan kraften och

räckvidden bli större än för andra sätt att förmedla hot. Detta gör ytterligare att näthot kan vara ett påtagligt problem för journalister och deras redaktioner.

Aktuellt och utforskat ämne

Utvecklingen av näthot är högaktuell i samhällsdebatten och har engagerat många av landets journalister, opinionsbildare och tidningsutgivare. Man tycks vara överrumplad av möjligheterna med och effekterna av samspelet med läsarna via Internet. Detta märks inte bara på det splittrade sättet att moderera dem, utan också på hur redaktionerna hanterar sina hotade journalister. Cirka hälften av tillfrågade redaktioner svarade i en undersökning att de saknar policys för att hantera hot mot journalister (Hellmyrs & Olofsson, 2006).

Med detta sagt är det naturligt att fråga sig vad akademien kan säga om näthot. Forskningen visar sig vara knapphändig på området. Det finns artiklar och litteratur om *nätbat*, men dessa behandlar ofta högerextremistiska avsändare och nätbat som maktmedel. Dessutom studeras oftast avsändare eller innehåll - inte journalisters eller deras organisationers agerande vid näthot. Hur organisationen internt hanterar näthot kan antas ha en stor betydelse för vilka konsekvenser de får. Därmed är en studie av detta motiverad.

Syfte och frågeställningar

Vårt syfte med studien är att undersöka hur en tidningsredaktion agerar internt när näthot riktas mot deras journalister. Till detta har vi följande frågeställningar:

1. *Hur agerar den enskilde journalisten när denne utsätts för näthot?*

Här vill vi veta vad den drabbade journalisten gör vid ett näthot. Med vem kommunicerar denne? Känner denne till riktlinjer och strategier för att hantera näthot?

2. *Hur hanteras näthot inom organisationen?*

Här vill vi veta vilka kommunikationsvägar och strategier organisationen använder sig av. Finns det policys att följa? Utbildar man personalen. Lär man sig något av sina erfarenheter? Vidare undrar vi hur ett typiskt händelseförlopp ser ut då en medarbetare utsätts för näthot. Vem ansvarar för vad?

3. *Vilka behov finns inom organisationen för att kunna hantera näthot?*

Denna fråga syftar till att utreda om organisationen saknar något för att optimalt kunna hantera näthot. Hur ser interna respektive externa behov ut?

BAKGRUND

I detta kapitel ger vi en översiktlig bild av bakgrunden till vårt arbete och belyser några händelser och faktorer som sätter vårt problem i en större kontext. Vidare ges en mer utförlig beskrivning av omständigheterna kring näthotet mot Anders Lindberg och en forskningsöversikt inom området näthot.

Flaming – anonymiteten och Internet

Möjligheten att anonymt framföra åsikter på Internet ses av många som en demokratisk möjlighet för alla att uttrycka sina åsikter på. Här finns möjlighet för missgynnade eller avskilda människor att komma till tals. Internet ses därför som en jämlik arena att föra diskussioner på (Stromer-Galley och Wichowski 2011). Öppenheten har dock ett pris för exempelvis nyhetsredaktioner i form av fientliga, skriftliga attacker med syfte att förolämpa eller hota skrivande journalister. Förolämpningarna sker främst i sociala medier, nyhetssajters kommentarsfält eller via e-post och går under benämningen *flaming*. I boken *(In)appropriate Online Behavior* (Arendholz 2013) beskrivs fenomenet på som ”...a highly negative message that functions as a metaphorical flamethrower that the sender uses to roast the receiver verbally”.

Anonymiteten på nätet, avsaknad av social kontext och det faktum att kommunikationen inte sker ansikte mot ansikte bidrar till förekomsten av flaming. Att det på nätet finns ett fysiskt avstånd mellan skribent och föremålet för näthotet tycks också medföra en avsaknad av konsekvenstänkande, speciellt för människor som redan brister i normativa koder för uppförande (Arendholz 2013:100).

Varning för troll

De som agerar i syfte att provocera med hjälp av flaming på nätet kallas med internetslang för troll. Denna typ av besökare är överhuvudtaget inte intresserad av att diskutera ett givet ämne utan vill mana fram gräl och ofruktbara diskussioner, ofta med ologiska argument och härskartekniker. Ordets mening hittas i det engelska ordet ”trolling” som är en fisketerm för en särskild typ av dragrodd, ett slags blänkande bete

med flera krokar. Genom att "trolla" igenom en grupp människor på nätet, hoppas trollet att någon ska nappa och dras med i diskussionen (Wikipedia, 2013).

Skillnaden mellan näthat och näthot

Att definiera *hat* och *hot* är inte helt enkelt. Orden har både en juridisk och en subjektiv betydelse som kan variera beroende på sammanhang och individ (Göransson, S. et al., 2011:9-10). När hatet eller hotet förmedlas via Internet, som *nätbat* eller *nätbot*, kan gränsen bli än mer diffus. Mycket på grund av Internets möjlighet till anonymitet och måttet av laglöshet det också kan möjliggöra (Nätvaro, 2013).

Fenomenen också är nya och relativt outforskade, någon etablerad definition tycks inte finnas. Orden förekommer dessutom synonymt i samhällsdebatten. Näthat, som förekommer oftast, utgör inte något enskilt brott i lagens mening, utan blir brottsligt när det faller under brottsbalken. De vanligaste brottsrubriceringar som kan kopplas till näthat är olaga hot, hets mot folkgrupp, förtal och ofredande. Även brott mot personuppgiftslagen kan komma (Polisen, 2013).

Sven-Erik Alhem, ordförande för Brottsoffernas riksförbund, påpekar vikten av att skilja på *nätbat* och *nätbot*. Hot kan falla under lagen om *olaga hot*, medan hat oftast faller under lagen om *förtal* (SvD, 2013). Vår studie utgår från det som kan vara näthot.

Olaga hot, TF 7:4 16 och BrB 4:5

Detta brott går under både Tryckfrihetsförordningen och Brottsbalken:

Om någon lyfter vapen mot annan eller eljest hotar med brottslig gärning på sätt som är ägnat att hos den hotade framkalla allvarlig fruktan för egen eller annans säkerhet till person eller egendom, döms för olaga hot till böter eller fängelse i högst ett år. Lag (1993:207)

Enligt denna definition kan alltså uttryck som "Jag ska döda dig!" eller "Jag ska slå sönder din bil!" vara olagliga. För detta krävs dock att hoten får den utsatta personen att frukta för sitt liv eller sin egendom. Rekviritet är alltså subjektivt; den hotade måste uppleva hotet som just ett hot för att det ska vara olagligt.

Hotbilder och policys

I Sverige har var tredje journalist fått hot riktade mot sig under det senaste året och fyra av fem har fått stå ut med nedsättande kommentarer (Göteborgs universitet, 2013). Värst drabbade är kvällstidningsjournalister där 71% uppgett att de hotats. Främst krönikörer och ledarskribenter får hot riktade mot sig¹.

Hot och hat tycks kunna drabba journalister av vitt skilda skäl men det finns några ämnen som särskilt frammanar destruktiva reaktioner bland läsare. Forskningen visar att invandring och ämnen kopplade till feminism, så som jämställdhet mellan könen, löper större risk att bemötas med hotfulla och nedsättande kommentarer. Likaså är journalistik som berör högerextrem politik eller islam särskilda måltavlor för hot (ibid).

Vanligast är att hot framförs via e-post men även telefon och kommentarsfält är vanliga kommunikationsvägar. Hoten handlar främst om våld mot den egna personen (41%), skadegörelse (19%) eller sexuellt våld (10%). För journalisterna får hoten många gånger påtagliga konsekvenser. Var fjärde journalist som varit utsatt för hot väljer att avstå från att rapportera kring ett visst ämne eller en viss person. Var tredje journalist har i samråd med arbetsgivare vidtagit särskilda åtgärder för att skydda sig.

Säkerhetspolicy formulerade

Journalistförbundet menar att hot mot journalister i förlängningen innebär ett hot mot demokratin och det fria ordet (Journalisten, 2013). Därför vill de att redaktioner ska ha individuella säkerhetspolicys för hur hot hanteras. De rekommenderar skriftliga policys, både i förebyggande syfte och som handlingsplaner när redaktioner ska ta hand om utsatta medarbetare (Journalistförbundet, 2008).

Bland Journalistförbundets egna riktlinjer för hur redaktioner ska hantera hot, slås fast att alla hot ska polisanmälas. Likaså ska hot tas på allvar, oavsett om det är ett upplevt eller faktiskt hot. Efter att medarbetaren kontaktat närmsta chef och berättat om hotet ska denne erbjudas professionellt stöd. Åtgärder ska även vidtas för att undersöka om den hotades familj kan drabbas. Redaktionsledningen ska vidare väga riskerna förenade med vissa uppdrag mot allmänintresset att bevaka händelsen. Till sist ska frilansare stöttas och ges likvärdigt skydd som anställd personal (Journalistförbundet, 2008).

¹ Journalistpanelens undersökning om hot och kränkningar genomfördes via JMG, Göteborgs Universitet under våren 2013. 1 372 journalister från hela landet besvarade den s.k. J-panelens undersökning. I J-panelen ingår 1 695 journalister, vilket ger en svarsfrekvens på 81%.

Aftonbladets hotbild

Med en total räckvidd på 2,8 miljoner läsare varje dag (TSN Sifo, 2012) är Aftonbladet Sveriges största tidning. I egenskap av kvällstidning och med en omfattande närvaro på nätet är Aftonbladets journalister också i stor utsträckning utsatta för både näthat och näthot (K. Lindblom, intervju 2013-05-02). Näthatets omfattning i form av kränkande kommentarer specifikt för Aftonbladet är svår att uppskatta. Däremot vet vi att Aftonbladets HR-chef under 2012 tog emot 24 anmälningar om hot, varav 14 polisanmälades. Av dessa anmälningar ledde enbart två till åtal. Ett av åtalen ledde till fällande dom. I det andra fallet friades den misstänkte men fallet är nu överklagat till Hovrätten (M. Ringman, intervju 2013-05-07).

Aftonbladet, Anders Lindberg och Botkyrkamoskén

Mot den här bakgrunden är Aftonbladets näthotsutsatta ledarredaktion intressant. Redaktionens skribenter är profilerade och driver opinion. Ämnena har en personlig prägel där skribenten tar ställning i olika frågor. Artiklarna ger också ofta upphov till debatt där Aftonbladets läsare hör av sig till skribenten, framför allt via Internet (A. Lindberg, intervju 2013-05-02). Det är också vanligt att artiklar diskuteras i kommentarsfält, både Aftonbladets egna och på andra forum.

Som beskrivits i inledningen, har den här typen av läsarespons fått en alltmer aggressiv karaktär, där avsändaren ibland vill hota journalisten till tystnad. I fallet med Anders Lindberg och bönutropen i Botkyrka tog detta sig uttryck i ett direkt dödshot.

Bakgrunden till hotet var en ledarkrönika med rubriken "Böneutrop är en del av religionsfriheten" (bilaga 1). I den argumenterar Lindberg för att kritiken mot att tillåta böneutrop har sin grund i islamofobi och inte i ett försvar av religionsfriheten. Vidare menade han att böneutrop kan likställas med klockringning och att argumenten om buller inte håller.

Redan morgonen efter publiceringen kom ett e-postmeddelande från en anonym avsändare kallad Wolf's Angle, som tagit reda på Lindbergs adress och hotade honom till livet (se bilaga 2). Aftonbladet satte då in privata skyddsvakter för Lindberg och hans familj, samt påbörjade en spårning av avsändarens ip-nummer. Trots att denne använt sig av en anonymiserings tjänst lyckades Aftonbladets IT-avdelning koppla IP-numret till en 41-årig man. När IP-numret hittades kunde det bifogas Aftonbladets polisanmälan om olaga hot (A. Lindberg, intervju 2013-05-02).

Det spårade ip-numret var en viktig orsak till att mannen den 24 april 2013 också kunde fällas för olaga hot i Tingsrätten. Mannen erkände, även om han ansåg att brevet inte kunde förstås som ett hot. Straffet blev 100 dagsböter à 250 kr (Aftonbladet 2013-05-10).

Tidigare forskning

Forskning kring näthot är än så länge sparsam. Det finns svenska studier i ämne *näthat*, vilket tangerar vårt ämne. Lisa Bjurwald (2012) undersöker med en journalistisk ansats det svenska, rasistiska näthatet. Hon menar att kommentarsfälten kapas av rasister, där allt från vardagsrasister till politiska extremister frodas. Vidare beskriver hon näthatarnas strategier för att påverka media och hur de gör för att vinna kampen om ordet i kommentarsfälten. Boken ger en översiktlig bild över hur näthatet i Sverige tar sig uttryck, men saknar både akademisk metod och fokus på vårt egentliga område.

Mer omfattande akademiska studier om näthot i Sverige är svåra att finna, kanske för att ämnet är relativt nytt och några längre forskningsprojekt inte hunnit färdigställas än. Vår uppsats har istället tagit intryck från två medievetenskapliga kandidatuppsatser som berör vårt område. Dessa har betydelse eftersom de både är aktuella och behandlar den svenska mediefären.

”Hotar du mig så botar du demokratin - en studie i hot mot journalister” Hellmyrs och Olofsson, Mittuniversitet

Studien kartlägger med en kvantitativ metod förekomsten av upplevda hot mot svenska journalister och beredskapen för dessa på respektive tidningsredaktion. Resultatet visade bland annat att 46 procent av tidningarna utsatts för hot, samtidigt som över hälften saknar säkerhetspolicys för att bemöta dem.

”För lite kuk - en studie om kränkningar och kvinnliga krönikörer” Andersson och Andersson, Göteborgs universitet

I denna uppsats undersöker författarna om krönikörer är särskilt utsatta för nedsättande läsarkommentarer på grund av att deras skrivande är opinionsbaserat. Resultaten visade att kvinnor känner sig mer utsatta och att nedsättande läsarkommentarer mot ledarskribenter och krönikörer på kvällstidningar är vanligast.

I den internationella forskningen fokuseras ofta på hur olika typer av politiskt extrema grupper försöker påverka journalister genom näthat och näthot. Exempelvis beskriver

Brian Levin (2002) i artikeln *Cyberhate* hur amerikanska högerextremister använder Internet för att sprida sitt budskap och främja sina mål. Internet är av stor betydelse för de högerextrema eftersom det är ekonomiskt, har stor räckvidd och i många fall skyddas av yttrandefriheten. Författaren konstaterar dock att det, precis som i Sverige, går att reglera de uttryck för näthat som faller utanför yttrandefrihetslagarna och därmed är en fråga för rättsväsendet (Levin, 2002).

Inte någon av de böcker eller artiklar vi funnit fokuserar på de redaktionella och organisatoriska aspekterna av näthat. Istället är innehåll och avsändare studieobjekt, detta oftast med högerextremism som ram.

TEORI

För att förtydliga grunden för vår studie kommer vi i detta kapitel att redogöra för teoretiska utgångspunkter. Huvudsakligen beskriver vi här relevanta aspekter från organisations- och kommunikationsteorin, men även teorier kring hot och arbetsmiljö.

Vad är en organisation?

Organisationer har gemensamt att de samordnar individer för att nå ett speciellt mål (Brunson 2002:8). En sådan beskrivning räcker dock inte för att förstå organisationens kommunikativa egenskaper. Etzioni utvecklar definitionen till att vara “ett *socialt system som är medvetet konstruerat för att uppnå bestämda mål*” och belyser därmed organisationens sociala delar (Jacobsen och Thorsvik 2008:13).

För att förstå organisationens karaktär och hur den fungerar, kan vi bryta ner delarna i Etzionis citat:

Den *sociala* aspekten är nödvändig för att organisationen ska kunna koordinera sina aktiviteter och uppnå kollektiva och personliga mål. I det sociala är interaktion och kommunikation centralt, vilket vi ska se senare i kapitlet (Heide et al. 2012).

System illustrerar att organisationen är beroende av omvärlden för sin överlevnad. Organisationer behöver i olika grad samarbeta med andra för att få tillgång till nödvändiga resurser, samtidigt är de beroende av att andra efterfrågar det man producerar (Jacobsen och Thorsvik 2008:13).

Organisationer är vidare *medvetet konstruerade*, d.v.s. sammansatta på ett sätt som man tror mest effektivt löser arbetsuppgifterna. I organisationer sätts det mål och utvecklas strategier för att nå dem. Arbetet delas upp i grupper och det bildas mönster för ansvarstagande (ibid 2008:14)

Den sista delen av definitionen handlar om hur organisationen är gjord för att *uppnå bestämda mål* och förklarar att den finns till för att utföra en uppgift. Detta vanligen med så hög kvalitet och till så låga kostnader som möjligt (ibid 2008:14).

Struktur- organisationens form

Organisationens struktur kan beskrivas som bestående av två element. Det första, formella, elementet utgörs av mål, strategier och organisationsstruktur. Målet är en bild av organisationens önskade framtida tillstånd och strategin är vägen man vill använda för att nå dit. Organisationsstrukturen syftar på hur arbetsfördelning, specialisering, styrning och samordning av arbetet ser ut. Med andra ord beskriver organisationsstrukturen hur arbetsuppgifterna ska utföras eller delegeras. Sammanfattningsvis ger de formella elementen stabilitet, ordning och förutsägbarhet för att de anställda ska kunna arbeta mot organisationens mål (ibid 2008:17).

Det andra, informella, elementet beskriver sådant som påverkar beteendet i organisationen; organisationskultur och organisationens maktförhållanden. En organisationskultur finns i alla typer av organisationer och kan vara både dold och synlig.

I standardverket *Organizational Culture and Leadership* ger Edgar Schein (2004) en definition på vad organisationskultur är:

“... a pattern of shared basic assumptions, invented, discovered, or developed by a given group, as it learns to cope with its problems of external adaptation and internal integration, that has worked well enough to be considered valid, and, therefore, is to be taught to new members of the group as the correct way to perceive, think, and feel in relation to those problems” (Schein 2004:18)

Med andra ord reflekteras organisationens kultur i dess gemensamma handlingar, värderingar, övertygelser och underliggande antaganden. Den kan ta sig konkreta uttryck som i uttalade regler om hur saker ska göras. Eller mer övergripande etiska värderingar och riktlinjer.

Heide et al. (2012:43) menar att organisationens struktur hör tätt samman med hur man kommunicerar. Beroende på hur strukturen ser ut anpassas kommunikationsprocesserna; en anställd kommunicerar med sin chef och sina kollegor på olika sätt. Sammanhanget och plats i strukturen bestämmer kommunikationens natur.

Organisation och kommunikation

Till att börja med behöver vi förtydliga att vi med begreppet kommunikation i denna studie syftar på en meningsskapande process mellan avsändaren och mottagaren. Lars-Åke Larsson beskriver i sin bok *Tillämpad kommunikationsvetenskap* att organisationskommunikation inbegriper "*företags, myndigheters och intresseorgans alla kommunikativa handlingar och interaktioner*" (Larsson 2001:66). Ibland beskrivs organisationskommunikation som all formell och informell information som sker internt inom en organisation, s.k. intern kommunikation.

Perspektiv på organisationskommunikation

Inom forskningen växlar synen på organisationskommunikation utifrån främst tre perspektiv: det klassiska, också kallat det modernistiska, det tolkande och det kritiska. Det *klassiska perspektivet* innebär en syn på organisationen som en rationell enhet. Organisationen är ett enat system som strävar efter att uppnå gemensamma mål. Kommunikation är en avgränsad företeelse, något som är isolerbart (Heide et al 2012:51).

Ur *ett tolkande perspektiv* ses kommunikation som något som utgör en organisation, snarare än något som enbart är en del av en organisation. Organisationen är inget statiskt objekt utan en social konstruktion, vilken formas kontinuerligt genom vardagliga handlingar (Heide et al. 2012:54). Detta innebär alltså att kommunikation ses som en central del av organiseringsprocesserna, som något som skapar gemensamma betydelser och värderingar (Dalfelt et al. 2001).

Det *kritiska perspektivet* betonar makt och kontroll. *Vem har makten att påverka vad inom en organisation?* är en central fråga. Genom att tillämpa det kritiska perspektivet är målet att avtäcka det som tas för givet inom en organisation, som t.ex. hur maktrelationer påverkar vem som säger vad. Syftet är att blottlägga dominans och olika former av förvrängd kommunikation (Heide et al 2012:58).

Intern kommunikation - var går gränsen?

Idag menar många forskare att organisationskommunikation även går utanför en organisations gränser och att intern och extern kommunikation hör ihop. Detta beror på att gränserna mellan organisationer och deras omgivningar blivit allt mer elastiska. Föränderliga organisationsformer kan t.ex. innebära att underleverantörer, konsulter och bemanningsföretag också berörs av internkommunikationen. Budskap som kommuniceras externt når även medarbetare internt o.s.v. (Heide et al 2012:64). Jan Strid

förtydligar att det avgörande inte är *vem* informationen ska till, utan snarare *vad syftet är* med informationen (Strid 1999:14). Det är alltså inte längre lika relevant att särskilja intern- och extern kommunikation ifrån varandra (Dalfelt et al 2001).

Kommunikation i flera riktningar

Enligt Falkheimer & Heide är en organisations interna kommunikation uppbyggd på *hierarkisk kommunikation*, *mediekommunikation* och *informell kommunikation* (2007:79). Ömsesidigt beroende av varandra fungerar dessa delar som ett internt kommunikationssystem.

Brad Withworth beskriver att den interna kommunikationen historiskt sett har förlitat sig till en hierarkisk struktur, där information förflyttas uppifrån och ner, från ledning till medarbetare (Withworth 2001). Falkheimer och Heide menar att utfallet av denna typ av information i stor utsträckning avgörs av chefens kommunikativa förmåga och kompetens. Hierarkisk kommunikation ställer höga krav på chefens förmåga att anpassa budskapet efter mottagaren och hjälpa medarbetarna att tolka informationen (Falkheimer & Heide 2007:81). Vidare kan den hierarkiska informationen innebära svårigheter för större organisationer som är mer komplexa och har fler nivåer än mindre organisationer. Risken finns att budskapet som ska kommuniceras "fastnar på vägen" och att processen tar lång tid (Withworth 2001).

Medier som e-post, nyhetsbrev, möten och intranät är exempel på interna medier som spelar en viktig roll i organisationskommunikation. Med influenser från massmedier bidrar denna *mediekommunikation* till en mer sofistikerad internkommunikation som är både effektiv och efterfrågad (Whitworth 2001).

Kommunikation på informella sätt

Informell kommunikation äger rum i lunchrummet, vid kaffeautomaten och kopieringsmaskinen. Den innefattar spontana samtal, ryktesspridning och diskussioner. Informell kommunikation har oftast en *horisontell riktning*, vilket innebär kommunikation mellan kollegor på samma enhet eller enheter på samma hierarkiska nivå inom en organisation. Många forskare menar att behovet av den informella kommunikationen minskar när en organisation lyckas med den ordinarie, formella kommunikationen. Falkheimer & Heide understryker dock att den informella kommunikationsformen inte är att underskatta. Tvärtom kan den vara ett viktigt bidrag till organisationskommunikationen då den bidrar till meningsskapande och tolkande processer (2007:86). "*Den informella kommunikationen är, utan konkurrens, volymmässigt störst i*

den interna kommunikationen. Den ... kompletterar den formella och fyller i de informationsluckor som existerar.” (Falkheimer & Heide 2007:85).

Till skillnad från den informella informationen faller *formell kommunikation* inom ramen för den hierarkiska kommunikationen. Här äger möten och utvecklingssamtal rum under mer strukturella former i syfte att kommunicera om regler, riktlinjer, policy och mål. Den formella internkommunikationen är ofta *nedåriktad* och går ifrån ledning till övriga led inom organisationen. Kommunikationsformen är ofta enkelriktad. Särskilt fruktbar blir denna typ av kommunikation när höga chefer från ledningsgrupper frekvent rör sig i organisationer och aktivt deltar i den interna kommunikationen. Då kan ett gott kommunikationsklimat odlas som leder till att information även riktas *uppåt* i organisationshierarkin, s.k. feedback. (Falkheimer & Heide 2007:82).

Hot i arbetslivet

En definition av hot i arbetslivet presenteras av Göransson et al. (2011) i forskningsöversikten “*Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*”. Det är ett “*beteende hos en eller flera individer, från organisationen eller utifrån, som har intentionen att fysiskt eller psykologiskt skada en eller flera anställda i en arbetsrelaterad kontext*”.

Författarna delar in hoten i fem möjliga uttryck: *fysiska, icke-verbala, verbala, sociala och relationella* och *elektroniska* (Göransson, et al., 2011:7). Vår studie fokuserar på hot där aggressiviteten uttrycks via Internet.

En ytterligare distinktion som behöver göras gäller aggressivitetens typ, om den är *direkt* eller *indirekt*. En indirekt aggression handlar ofta om att göra den drabbades arbetssituation besvärlig genom exempelvis att undanhålla information, isolera eller störa arbetet. Aggressionen sker med social manipulation och på omvägar. Den direkta aggressionen kan ta sig uttryck i fysisk eller verbalt våld. Här märks viljan att förminska personens kunskap, erfarenhet, prestation eller kunnande. Till skillnad från indirekt aggression är förövaren oftast synlig för offret (ibid: 11).

Att agera vid hot

I publikationen “*Motverka otillåten påverkan*” (Wallström et al. 2009:78) ställer författarna upp en modell för hur organisationer bör agera för att förhindra otillåten påverkan av sina anställda. Ett sätt att otillåtet påverka är att på olika sätt framföra hot och därmed blir teorierna intressanta för oss även om vi inte fokuserar på hotens påverkan i sig.

Modellen består av tre typer av åtgärder. Den första är *förebyggande* för att reducera risken för hot. Den andra är de *akuta* åtgärder som krävs för hantera ett hot när situationen väl uppstått. Den tredje är de uppföljande åtgärder som att erbjuda den drabbade stöd och att lära av situationen.

Författarna konstaterar att organisationer ofta fokuserar på de akuta och uppföljande åtgärderna, trots att forskning visat att de förebyggande åtgärderna är viktigast. Genom att förstå vilka risker som finns kan man förhindra hot eller agera snabbare på dem.



Fig. 1 *Typer av åtgärder vid hot på arbetsplatsen och i vilken ordning de påverkar varandra. (Wahlström et al. 2009)*

Vikten av att ha policys

En policy är en medveten handlingslinje som en aktör följer i sitt arbete (Anderson 1990:5). För en tidningsutgivare innebär detta en slags riktlinje för den journalistiska verksamheten. I Tomas Andersson Odéns avhandling *Redaktionell policy – om journalistikens mål och inriktning i svensk dagspress* framgår att en policy kan vara både formell i skriftlig form och informell i muntlig form. Det avgörande är alltså inte dokumentationsformen utan snarare funktionen; att en policy innebär en konsekvent hållning i en särskild fråga och att den genomförs i det dagliga arbetet och beslutsfattandet inom organisationen (Andersson Odén 2001:30). Denna definition av policybegreppet betyder att en outtalad policy kan ”sitta i väggarna” och vara underförstådd av både organisationsledning och medarbetare (Andersson Odén 2001:33).

Hjälp att nå målet

En strategi är ett rättesnöre, något som visar vägen mot målet och beskriver vad som ska göras för att förverkliga det. Strategin ger riktlinjer för arbetet och sätter gränser för både anställdas beteende och beslutspremissor (Jacobsen & Thorsvik 2008:47). För att en strategi ska förverkligas och följas är det viktigt att den växer fram ur en organisations samlade behov. Inte sällan förblir strategier något som formuleras på ledningsnivå för att sedan inte kommuniceras vidare på ett konkret sätt till resten av organisationen. Risken är då att strategin omvandlas till retorik utan handling. Fungerande kommunikationsprocesser inom en organisation krävs för att strategier ska bli begripliga och meningsfulla för anställda (Heide et al 2005:120).

Hur organisationer lär sig

I boken *Hur moderna organisationer fungerar* definierar Dag Ingvar Jacobsen och Jan Thorsvik organisationslärande som ”en process där människor och organisationer tillägnar sig ny kunskap och förändrar sitt beteende på grundval av denna kunskap” (2008:375). För att lärande ska äga rum inom en organisation måste någon reflektera över något som upplevts och som är relevant för organisationen. Dessutom måste enskilda personer sprida det de lär sig till andra i organisationen. Här är intern kommunikation en nyckelfaktor för organisationslärande (Jacobsen & Thorsvik 2008:376).

Sett ur ett akademiskt perspektiv har organisationslärande traditionellt varit ett forskningsområde för främst företagsekonomer och pedagoger. Idag är det även ett forskningsfält inom kommunikationsvetenskapen, mycket tack vare att lärandeforskningen började betona kommunikationens roll för lärande (Heide et al 2005:133). I *The New Handbook of Organizational Communication* understryker organisationssteoretikerna Karl Weick och Susan Ashford kommunikationens centrala roll i organisationslärande, inte minst i form av feedback (2001:705). Valet av kommunikationskanal är också viktigt då det påverkar vem som vet vad inom en organisation och hur snabbt individer får ta del av kunskapen. Likaså menar Weick och Ashford att frekvent kommunikation är viktig för att förbättra organisationslärandet (2001:726).

Individuellt lärande och organisationslärande går hand i hand. Vi lär oss i relation till den sociokulturella miljö där kunskapen ska användas, t.ex. en arbetsplats. Vi influeras av andra och tar till oss feedback. Genom att kommunicera med andra delar vi samtidigt med oss av vår kunskap. På så vis blir individuellt lärande något som samlas kollektivt och

lagras i organisationens kollektiva minne (t.ex. policy) (Weick och Ashford 2001:709).

Organisationslärande som har anknytning till en specifik situation så som ett hot, ett misslyckande eller en potentiell risk, sker ofta efter att organisationen eftersökt feedback och omvandlat denna till ny kunskap. Lärdomarna används därefter för att genomföra nödvändiga förändringar, till exempel i policy eller strategival (Seeger & Sellnow 2013:77). Ibland behöver misslyckandet, hotet eller risken inte drabba den egna organisationen för att lärande ska motiveras. Seeger & Sellnow menar att en *indirekt* erfarenhet kan fungera på samma sätt. Genom att observera en liknande organisations misslyckande, hot eller risk, kan lärdomar dras som mynnar ut i t.ex. policyförändring eller strategival (2013:79).

Perspektiv på organisationslärande

Idag kan två tydliga perspektiv urskiljas inom forskningen om organisationslärande: det *traditionella/individualistiska perspektivet* och det *sociokulturella/sociala perspektivet*. Det traditionella synsättet ser lärandet som en oproblematisk och passiv process, något som kan planeras, iscensättas och därefter lagras i ett statiskt kollektivt minne (Heide et al. 2005:136). Utifrån denna studies syfte väljer vi att lämna detta perspektiv för att istället fokusera på det sociokulturella perspektivet.

Det sociokulturella perspektivet däremot förutsätter att det krävs både tolkningar, reflektion och meningsskapande för att människor ska tillgodogöra sig nya kunskaper. Kunskap är något som används i det vardagliga handlandet och är en resurs som med vars hjälp man löser problem och hanterar kommunikativa och praktiska situationer (Säljö, 2000:125). Lärande är socialt konstruerat genom kommunikation och samarbete människor emellan. Det är en pågående process och kopplat till en specifik situation (Heide et al 2005:138).

Oskrivna regler

Många gånger resulterar organisationslärande i *tysta kunskaper*. De uppstår naturligt med tiden på en arbetsplats och resulterar i oskrivna regler, ett givet sätt att angripa olika arbetsuppgifter på eller särskilda värderingar inom en grupp (Heide et al 2005:139). Tysta kunskaper finns oftast inte dokumenterade utan skapas och förflyttas i informella nätverk i en organisation. Informella och formella gemenskaper finns överallt, även i yrkeslivet. Genom att bli en del av en gemenskap kan vi t.ex. utveckla ett särskilt synsätt eller hitta en yrkesidentitet.

Som kontrast till tyst kunskap finns *explicit kunskap*, vilken bygger på erfarenhet som man kan sätta ord på. Många forskare menar att en viktig del för att utveckla organisationslärande är externalisering och förmedling av tyst kunskap. Likaså är det viktigt att explicit kunskap tas i bruk av fler anställda, som därefter anpassar den till sin egen tysta kunskap (Jacobsen & Thorsvik 2008: 386).

Organisationens kollektiva minne

Inom organisationer finns *praktikgemenskaper* (communities of practice på engelska) som förenar personer med gemensamma kunskaper inom ett specifikt område. Den största delen av lärandet i en organisation sker genom praktikergemenskaper. De kunskaper som hittas inom en gemenskap reproduceras och förmedlas när medlemmar interagerar och kommunicerar med varandra. Detta bidrar till att huvuddelen av organisationens *kollektiva minne* existerar just inom sådana gemenskaper (Heide et al 2005:140).

Teorirefleksion

Den teoretiska grunden för denna studie är alltså organisations- och kommunikationsteorier samt teorier om arbetsmiljö. Ur dessa teorier kommer vi framför allt att använda oss av delar som behandlar kommunikationsvägar, organisationslärande och tyst kunskap. Detta hjälper oss att förstå varför redaktionen beter sig som den gör och vilka konsekvenser det kan få. Arbetsmiljöteorier ger perspektiv på vilka konsekvenser hot i arbetet kan få och hur man kan hantera dem. Dessa teorier lägger alltså tillsammans grunden för den analys vi gör för att förstå hur Debattredaktionen hanterar näthot.

METOD

I detta kapitel redogörs för val av studiens metod och material. En studies metod är beroende av dess syfte och väljs så att syftet kan uppfyllas och frågeställningarna besvaras. Därmed blir metoden avgörande för studiens resultat (Esaïsson et al. 2007).

För att ge läsaren så stor insikt som möjligt resonerar vi löpande kring de ställningstaganden vi gjort, vilka styrkor och svagheter dessa kan innebära. Slutligen kommer vi redovisa hur det insamlade empiriska materialet hanterats och ge en övergripande metodreflektion.

Validitet och reliabilitet

Två övergripande begrepp vid vetenskapliga studier är *validitet* och *reliabilitet*. För att kunna dra så riktiga slutsatser av en undersökning som möjligt krävs en hög *validitet*. Med det menas att undersökningen mäter det den avsett att mäta. Vidare krävs att det finns en överensstämmelse mellan teoretiska definitioner och operationella indikatorer (Esaïsson et al. 2007:61). Vårt ämne visade sig vara av en känslig natur, vilket kan innebära att vi inte får fram tillräcklig information eller att den inte stämmer. Detta gör det svårare att undersöka det vi förutsatt oss, med kommande resonemang försöker vi visa att studien ändå har en hög validitet.

För att vidare diskutera studiens styrkor och svagheter krävs att vi också redogör för vår undersöknings *reliabilitet*. En hög reliabilitet visar att studien inte innehåller slumpmässiga eller osystematiska fel (Esaïsson et al 2007:70). Genom att vara så noggrann som möjligt vid användandet av studiens mätinstrument anser vi att vi nått en hög reliabilitet. Exempelvis har vi spelat in intervjuer och rätt ut missförstånd under intervjuer.

Vår metod

Kvalitet eller kvantitet

Kvalitativa och kvantitativa metoder skiljer sig på många sätt åt och de lämpar sig för olika syften. Den ena metoden behöver inte utesluta den andra, för att genomföra en studie kan ibland en kombination av båda krävas (Esaiason et al. 2007:193). Nedan följer en redogörelse för valet mellan dem.

Kvalitativa studier kan generellt sägas vara motiverade då man vill fånga ett fenomen eller göra en djupdykning i ett särskilt fall. Kvalitativa metoder kan ge möjlighet till en förståelse för människors tankar och värderingar (Esaiasson et al. 2007:213).

Fallstudien är exempel på en kvalitativ metod som är särskilt användbar när man vill illustrera ett händelseförlopp och göra en djupgående analys av ett utforskat fenomen. Som vi tidigare visat är organisationens hantering av näthot något som det saknas vidare kunskap kring, både i samhället och i forskningen. Med andra ord är det ett utforskat fenomen. Eftersom vi också vill förstå hur en tidning agerar när en journalist utsätts för ett näthot, är en fallstudie motiverad för att förstå händelseförloppet.

Hade vi istället velat undersöka exempelvis hur vanligt förekommande näthot är på redaktioner, hade en *kvantitativ* metod varit mer lämplig. Kvantifierbara data hade gjort bilden av fenomenet mer övergripande och vi hade kunnat uttala oss i generella termer om resultatet eftersom vi använt oss av ett större antal svaranden. En sådan metod ger dock inte tillräckligt nyanserade svar för att kunna illustrera fenomenet näthot, därför är kvantitativa metoder inte lämpliga för vår studie.

Kvalitativa, till skillnad från kvantitativa, studier saknar möjligheten att kunna generalisera resultatet, det vill säga beskriva en större mängd individer eller grupper än vad som undersökts. Eftersom vi endast vill illustrera ett fall gör vi inte några anspråk på generaliserbarhet, därmed blir vårt resultat giltigt bara för exakt det vi undersöker.

Sammanfattningsvis motiverar behovet av att få mer djupgående och komplex information valet av en kvalitativ metod.

Att intervjua och intervjuas

Det finns olika typer av intervjuer och olika sätt att genomföra dem på. *Informantintervjun* lämpar sig när syftet är att, utifrån den intervjuades yrke eller roll, skildra ett händelseförlopp (Esaiasson et al. 228). Vårt syfte kräver sådan information som den

intervjuade kan ge i egenskap av sin yrkesroll, därmed är valet av informantintervjuer motiverat.

Ett sätt att genomföra intervjuerna på är med riktade och semistrukturerade frågor. Detta innebär en slags vägledad konversation baserad på en intervjuguide som arbetats fram efter studiens frågeställningar. En sådan innehåller både öppna och slutna frågeställningar och fungerar som ett stöd för intervjuaren. Vidare kan den anpassas under intervjuens gång med följdfrågor och förtydliganden. Detta passar särskilt bra för vår studie där fenomenet är utforskat och man behöver vara lyhörd för okända fakta.

Det finns olika sätt att genomföra intervjuerna på och tillvägagångssätten ger olika resultat. *Personliga* intervjuer har bland annat fördelen att informationen kommer från primärkällan, att kroppsspråk kan tolkas och att följdfrågor kan ställas. En nackdel med detta kan dock vara den så kallade intervjuareffekten, det vill säga att den intervjuades svar kan bli olika beroende på vem som ställer frågorna och hur man interagerar under samtalets gång (Esaiasson 2007:301). Detta kan påverka intervjuens giltighet, varför det också är viktigt att vara medveten och redovisa riskerna med det. Exempel på det är vår förförståelse för ämnet, det vill säga att de intervjuade utelämnar information som de förutsätter att vi känner till i egenskap av studenter i ämnet.

Ett ytterligare sätt är den *skriftliga* intervjun, där den intervjuade besvarar frågorna skriftligen. Detta ger fördelarna att de kan besvaras när det passar den intervjuade och därmed kan det vara lättare att få personen att medverka. Svaren kan också bli mer genomtänkta eftersom det finns mer tid att svara. Dessutom minskas intervjuareffekterna. Den uppenbara bristen med skriftliga intervjuer är att det inte finns möjlighet att ställa följdfrågor och frångå intervjuguiden när så krävs. Just behovet av att ställa följdfrågor motiverade valet att i första hand göra personliga intervjuer och då det inte är möjligt använda oss av skriftliga intervjuer.

Valet av studieobjekt

Aftonbladet och fallet Botkyrkamoskén

För att genomföra vår fallstudie behövde vi ett studieobjekt som på ett tydligt och avgränsat sätt kunde analyseras för att ge svar på våra frågeställningar. Utifrån det fann vi att Aftonbladet är ett gott exempel; dels drabbas kvällstidningsjournalister mer av hot än andra journalister (Göteborgs universitet, 2013), dels är Aftonbladet Sveriges största

tidning på Internet (TNS Sifo, 2012). Dessa två faktorer borde ge Aftonbladet stor erfarenhet av just näthot.

Denna tanke motiverade alltså från början vårt val av studieobjekt. Efter kontakt med Aftonbladets Debattredaktion visade det sig att ledarskribenten Anders Lindberg någon vecka innan vunnit ett rättsligt mål gällande näthot efter en artikel om ett moskébygge i Botkyrka. Denna något unika dom gav en naturlig ram för vår studie eftersom fallet var tydligt avgränsat och därmed var det möjligt att följa ett händelseförlopp. Med andra ord blev fallet kring det olaga hotet mot Anders Lindberg valet för vår fallstudie.

Att välja informanter

Vid informantintervjuer är centralitet en vanlig urvalsprincip. Det betyder att man vill nå centralt placerade källor. Oftast finns en uppfattning om vilka som är de viktigaste personerna att intervjua, men urvalet behöver många gånger kompletteras. Detta sker genom ett så kallat snöbollsurval, vilket innebär att en informant pekar vidare på nästa informant som i sin tur leder till en annan informant (Esaiasson 2007:291).

Vårt urval grundar sig i en tänkt händelsekedja där vi ville följa den reaktion ett typiskt näthot sätter igång på redaktionen och vilka personer det involverar. Kontakten med redaktionschefen gav det specifika fallet, som sedan ledde vidare i den administrativa organisationen med HR-chef och kommunikationschef.

Presentation av våra informanter

För att kartlägga Aftonbladets hantering av näthot i fallet Botkyrkamoskén intervjuade vi följande informanter:

Karin Lindblom, debattchef med mångårig bakgrund som journalist på Aftonbladet

Anders Lindberg, ledarskribent på Aftonbladet sedan 2010, utbildad jurist

Ehsan Fadakar, ny tillsatt chef för sociala medier på Aftonbladet, tidigare chefredaktör och ansvarig utgivare för Nyheter24

Magnus Ringman, HR-chef, utbildad journalist med bakgrund som nyhetschef på Aftonbladet

Fredrik Lindén, kommunikationschef

Hur intervjuerna genomfördes

Vår ambition var att genomföra intervjuerna på plats på Aftonbladets redaktion i Stockholm. Då de tre informanterna från redaktionen hade begränsat med tid till förfogande, valde de att genomföra ett gruppsamtal. Fördelen med detta var att samtalet kom igång snabbt och att informanterna upplevdes avslappnade i sin hemmiljö. Dessutom fick gruppsamtalet effekten att den ena informantens resonemang på ett naturligt sätt ledde till ytterligare resonemang hos en annan. Svårigheten blev dock att styra över talarutrymmet då informanterna skiftade i hur aktiva de var i konversationen. Det fanns också en tendens att informanterna påverkade varandra, särskilt som de har olika yrkeserfarenhet och position. Man kan tänka sig att en informant hämmas i sina svar när chefen är närvarande, eller av samma anledning vill framstå i en bättre dager.

Ytterligare en intervju genomfördes vid senare tillfälle efter att vi konstaterat att det saknades information om tidningens struktur och strategier. Intervjun gjordes via e-post med HR-ansvarig. Som tidigare berättats, har denna intervjuform begränsningar eftersom det inte finns samma möjlighet att direkt ställa följdfrågor som vid en personlig intervju. Detta försökte vi kompensera genom att följa upp det första mejlet med ytterligare ett mejl där vi ställde ytterligare frågor.

Den sista informanten, kommunikationschefen, bidrog med sifferunderlag och ett organisationsschema via e-post, övriga frågor hänvisades till HR-chefen. På grund av att denna korrespondens inte var särskilt utförlig tas resultatet inte upp i analyskapitlet, utan används som underlag i bakgrundskapitlet.

Ytterligare en informant, en journalist som också var facklig representant, tillfrågades men denne avböjde med motiveringen att han var nyttillträdd och inte kände sig tillräckligt insatt i ämnet.

Intervjuguiden

Till vår hjälp under intervjuerna hade vi den intervjuguide (se bilaga 3) vi utformat utifrån studiens frågeställningar. Intervjuguiden strukturerades i tre teman efter studiens frågeställningar: journalistens agerande i Botkyrkafallet, organisationens agerande och organisationens interna och externa behov för att hantera näthot. Detta hjälpte oss i utformningen av frågorna och vi kunde gå mer systematiskt tillväga för att täcka in alla områden.

Efter intervjuerna

Intervjumaterialet transkriberades in extenso, det vill säga en ordagrann redogörelse för samtalet. E-postintervjuerna sammanställdes i ett dokument för analys vid sidan om transkriberingen.

Efter transkriberingen av intervjumaterialet gjorde vi flera genomläsningar av texterna, först översiktligt och sedan på djupet. Detta för att kunna strukturera informanternas svar efter våra teman och frågeställningar. Därefter formulerade vi en rad underfrågor för varje frågeställning, som vi sedan ställde till texten för att kunna tömma intervjumaterialet på relevant information. Att analysera textinnehållet med hjälp av denna struktur hjälpte oss att tydligare se samband och skillnader mellan informanternas svar. Den konsekventa och strukturerade genomarbetningen av texten gav också en stabil grund för analysarbetet som gjordes därefter.

Metodens begränsningar

Inför intervjuerna var vi noga med att berätta för informanterna om syftet med vår studie. Vi kontaktade dem både via e-post och telefon före intervjutillfällena. Samtliga visade stort intresse för att medverka med motivering att ämnet engagerade dem. Att förvänta var dock att de hade begränsningar i hur mycket tid de kunde lägga på våra intervjuer. Detta kan allmänt ses som begränsning i möjligheten att få djupare information eller hänvisning till en ny informant.

Vi upplevde också att ämnet näthot var känsligt för de intervjuade. Främst uppfattade vi att detta berodde på att vårt fokus var på *organisationens* agerande och inte bara på fenomenet näthot i stort. Det var vid frågor av problematiserande karaktär som vi noterade att informanterna begränsades i sina svar. Detta märktes främst genom att informanterna då övergick till att tala om näthatets innehåll, snarare än organisationens agerande. Genom att upprepa frågor eller förtydliga vår studies fokus försökte vi då styra tillbaka intervjun på rätt spår.

Det går inte att bortse från att informanterna talade i Aftonbladets sak och att delar av det insamlade materialet därför kan vara onyanserat. Vi försökte kompensera detta problem genom att intervjua olika yrkeskategorier, placerade inom olika delar av organisationen. Detta för att få en kompletterande bild och jämföra informationen i intervjuerna. Vidare försökte vi själva styra över vilka personer som skulle intervjuas och fortsätta leta informanter fastän vi blev upplysta om att det “inte fanns något mer att hämta”.

Metodreflektion

Med de val vi redogjort för i detta kapitel, anser vi att utformningen på ett vetenskapligt sätt kan uppfylla studiens syfte. Vi kan med andra ord med hjälp av vår metod svara på de frågor vi ställt. De utförliga redogörelserna i detta kapitel bidrar också till läsarens möjlighet att utifrån metodvalet själv värdera resultatet.

Den största begränsningen ligger i vårt urval, dels består det av ett fåtal personer, dels är dessa del av ett kommersiellt företag som de har lojalitet gentemot. Detta kan exempelvis innebära att om någon av informanterna kommer med felaktiga uppgifter får det stort genomslag i studien.

Trots att det var motiverat att välja Lindberg utifrån hans stora erfarenhet av näthot, ser vi också detta som problematiskt. Just därför att han är erfaren inom området, dessutom juristutbildad, är det möjligt att hans agerande inte är representativt för andra journalister på Aftonbladet. Det är inte självklart att en oerfaren journalist eller vikarie har samma självförtroende att anmäla ett hot på det sätt Lindberg gjorde. Alltså hade vår studies resultat kunnat se helt annorlunda ut om vi valt att intervjua en annan skribent.

Vi har dock bedömt att fallstudien av Botkyrkamoskén är det bästa sättet att besvara våra frågeställningar på; i deras natur ligger en risk för partiskhet och onyanserat resultat. Med detta i medvetandet och en kritisk analys anser vi att resultaten kan få en hög validitet och reliabilitet.

RESULTAT OCH ANALYS

I följande kapitel redogör vi för våra undersökningsresultat. Resultaten är kategoriserade efter tre teman skapade efter studiens frågeställningar. Efter varje tema följer även en sammanfattning där vårt resultat analyseras mot bakgrund av uppsatsens teoretiska ram.

Tema I - Journalisten

Hur agerade Lindberg vid näthotet?

För att besvara studiens första frågeställning ställdes en rad frågor med fokus på journalistens agerande. Syftet med detta var främst att följa det specifika händelseförloppet i fallet Botkyrkamoskén. För att kunna göra en fördjupad analys av händelseförloppet problematiserar vi även kring journalistens definition av näthot och den kontext i vilken journalisten tar del av detta.

Näthat eller näthot – var går gränsen?

Hur journalisten agerar kring näthot beror initialt på hur denne definierar fenomenet. Definitionsfrågan påverkar huruvida journalisten anmäler hotet eller ej. Gränsen mellan hat och hot visar sig inte vara helt enkel att dra. För Lindberg är gränsen mellan näthat och näthot juridisk. Han förklarar att det krävs att särskilda rekvisit i Brottsbalken uppfylls. ”Om någon säger ’Jag ska döda dig’ Då är det ett hot. Sen finns det grader i det där. Men jag tror det är viktigt att hotet är just det juridiska hotet som man bygger på.”

I fallet Botkyrkamoskén fanns inga tvivel överhuvudtaget. Lindberg uppfattade innehållet i e-posten (bilaga 1) som ett dödshot och tog omedelbart kontakt med sin dåvarande chef Karin Mattsson via e-post. HR-chef Magnus Ringman kontaktades också på samma sätt. Lindberg följde vidare Aftonbladets riktlinjer genom att inte besvara e-postmeddelandet. Att därpå göra en polisanmälan var en självklarhet för honom. *”Det var en fullkomligt enkel tolkning för mig, det var inget gränsfall på något sätt.”*

Däremot är Lindberg inte lika säker på att andra medarbetare på Aftonbladet lika lätt kan urskilja gränsen mellan hat och hot. Han tror att fler polisanmälningar skulle kunna leda till att fler hot uppdagades, att detta skulle kunna tydliggöra gränsdragningen mellan hat och hot. Något som försvårar gränsdragningen ytterligare är det massiva med näthatet, menar han. Det kan vara svårt att identifiera ett enskilt hot bland flera hundra kommentarer. Den snabbt ackumulerande mängden är det som gör näthot både obehagligt och svårt att hantera i en polisanmälan.

Hans erfarenhet är också att hoten många gånger formuleras medvetet på ett sådant sätt att de ligger på gränsen för vad som är lagligt. Chefen för sociala medier, Ehsan Fadakar, har märkt att högerextrema sajter idag börjat moderera sitt innehåll och ta bort exempelvis dödshot. Han menar att det bland potentiella näthotare kan finnas en större medvetenhet om vilka juridiska ramar som gäller. Detta tycker han begränsar journalistens möjlighet att agera vid näthot och komma åt problemet.

Direkta och indirekta hot

Ett annat problem som Lindberg tycker försvåra hanteringen av näthot är att urskilja direkta hot bland de indirekta. Ett direkt hot skickas vanligtvis via e-post till journalisten i fråga och är tydligt att identifiera och därmed lättare att polisanmäla. Indirekta hot handlar förvisso om en specifik journalist, men publiceras i ett kommentarsfält eller på en sajt som inte är direkt riktat till journalisten. Lindberg: *“...där har det ju skrivits rakt ut på Avpixlat 'varför har inte någon skjutit honom ännu?' och då skickas inte hotet direkt till journalisten men det är ju i högsta grad ett hot... Det framförs inte till personen utan till en värld och du vet inte vem som läser på sajten.”*

Näswall & Sverke använder begreppen direkta och indirekta hot på ett annat sätt. Enligt deras beskrivning av hot i arbetslivet var mordhotet mot Lindberg ett *indirekt* hot, det kom via en osynlig källa i syfte att störa hans arbete. Detta är också vad informanterna uppfattar som syftet med näthoten; att störa och förhindra att det skrivs om vissa ämnen.

Det sitter i väggarna

Lindbergs agerande i fallet Botkyrkamoskén visar tydligt hur han följt de riktlinjer han känner till. Även om Lindberg inte lyckas beskriva innehållet i dessa, tycks de sitta i ryggmärken. En bidragande orsak till detta är de kommunikationsmönster vi kommer att beskriva senare i kapitlet. Ytterligare en förklaring hittar vi i den ”apparat” som Lindberg

hänvisar till ett flertal gånger, vilken vi redogör för senare i detta kapitel. Det är apparaten som i första hand hanterar och agerar vid näthot, inte journalister själva. Lindberg förklarar att hans e-postmeddelande till chefen var detsamma som att *”trycka på knappen”*.
”... och sedan går så att säga den här apparaten igång, med polisanmälan och allt sånt.”

Trots att Lindberg inte var konkret kring hur Aftonbladets policys kring näthot såg ut, var det tydligt att en konsekvent hållning i frågan tillämpas. En policy må vara outtalad eller obefintlig i ett fysiskt dokument men det gör den inte mindre verksam. Som Andersson Odén framhåller kan en policy lika gärna sitta i väggarna som på ett papper – det är funktionen och att den genomförs i det dagliga arbetet som är det väsentliga.

Tema II - Organisationen

Vad gjorde organisationen när Lindberg mottagit näthotet?

Som det tidigare redogjorts för, hade Lindberg en klar uppfattning om hur han skulle gå tillväga vid näthot; han kontaktade sina närmaste chefer. Bland dem var det Ringman i egenskap av HR-chef som förde anmälan vidare till ett externt säkerhetsföretag. Detta har i uppdrag att utreda hotbilder och vidta åtgärder för journalisten och dennes anhörigas säkerhet.

Det är journalistens subjektiva upplevelse av hotet som är avgörande för om ledningen ska agera. Huruvida det faktiskt är ett juridiskt hot har ingen betydelse. Lindbergs uppfattning är också att det i fallet Botkyrkamoskén inte fanns något problematiskt avseende responsen han fick från ledningsnivå. Hotet togs på allvar och åtgärder vidtogs samma dag.

Alla inkomna hot anmäls både till ett externt säkerhetsföretag och till polisen, dock är det oklart på vem det ansvaret ligger. Ringman hävdar att det är journalistens uppgift att ta en första kontakt med säkerhetsföretaget genom att vidarebefordra hotfulla e-postmeddelanden. Därefter samarbetar Ringman med säkerhetsföretaget och gör en polisanmälan. Lindberg å andra sidan säger att han genom att kontakta närmaste chef “trycker på knappen” och startar apparaten. I fallet Botkyrkamoskén var han dessutom delaktig i att ta fram underlag till polisanmälan.

Uppgifterna skiljer sig alltså från varandra i Lindberg och Ringmans redogörelse för händelseförloppet, trots det beskriver båda fallet med Botkyrkamoskén som ett exempel på Aftonbladets standardprocedur kring näthot. Arbetsfördelning och specialisering tycks något oklara i Aftonbladets formella struktur, men detta hindrar inte att arbetet fungerar väl i en allvarlig situation som denna. Detta resulterade också i den snabba insats som gjordes, redan samma dag sattes säkerhetsvakter vid Lindbergs hus och arbetet med att söka upp gärningsmannen påbörjades utan några oklarheter eller hinder.

Det kan dock tänkas att förhållandena är annorlunda för andra medarbetare. På frågan om medvetenheten är lika hög hos andra redaktioner på tidningen, svarar man tvekande. De intervjuade återkommer till att deras redaktion är extra utsatt och därmed kan skilja sig från andra. De som deltog i våra intervjuer gjorde det just i egenskap av att de har stor erfarenhet av näthot. Om andra medarbetare, exempelvis på mindre utsatta redaktioner, vikarier, nyanställda, är lika bekanta med ansvarsförhållanden och organisationsstruktur går inte att uttala sig om.

”Apparaten”

Under gruppsamtalets gång refereras det återkommande till en standardprocedur, Apparaten. Denna tycktes sköta sig själv och vi fick intrycket av Lindberg, Lindblom och Fadakar att den inte riktigt behövde förklaras. När de pressades på närmare detaljer kring Apparaten blev svaren undvikande. Lindberg menar att det inte finns några konstigheter och Lindblom upplyser att det inte är någon idé att söka vidare information för saken är så enkel: *”Vi har en ordnad struktur så att man som medarbetare inte behöver göra något mer än att skicka hotet vidare och säga: hantera detta!”*

Lindblom utvecklar att det, för journalisten, okomplicerade förfarandet har sin förklaring i Aftonbladets långa erfarenhet av hot och hat på nätet. Näthot har blivit en del av vardagen. Som ett resultat av denna erfarenhet samarbetar tidningen med ett externt säkerhetsföretag. Detta företag kopplas in när det ska vidtas säkerhetsåtgärder eller utformas nya riktlinjer för hur hot ska hanteras. Det finns även ett externt företag som modererar kommentarsfälten på hemsidan och bland annat tar bort hotfullt innehåll. Sådana borttagna hot vidarebefordras inte till tidningen, utan censureras direkt.

I fallet med Botkyrkamoskén kopplades även tidningens IT-avdelning in för att spåra avsändarens krypterade IP-nummer, vilket kunde binda honom till hotet. Den tekniska

dokumentationen överlämnades med polisanmälan vilket också visade sig vara avgörande för en fällande dom. Denna möjlighet att involvera IT-avdelningen i apparaten var något de intervjuade fäste stor vikt vid, även om den inte hade direkt med journalistens säkerhet att göra.

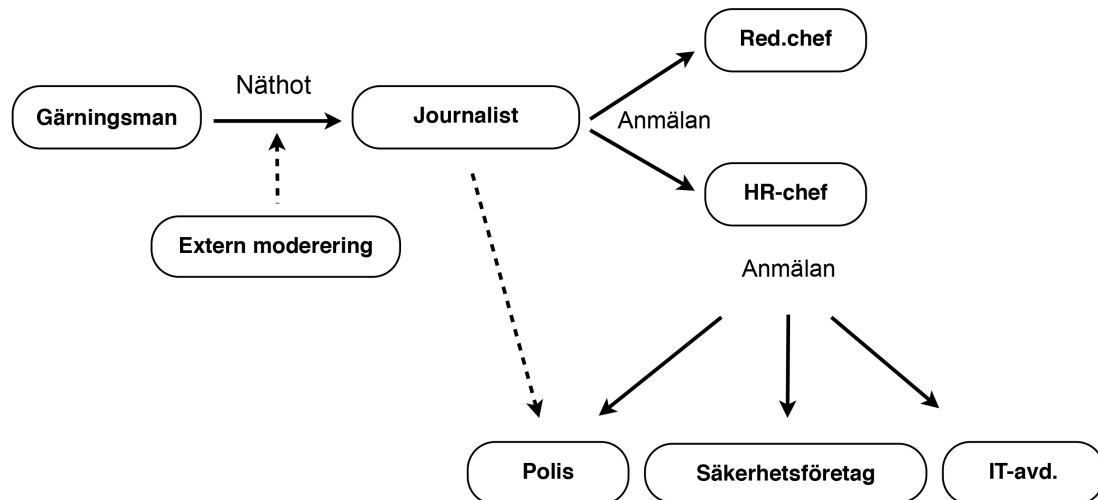


Fig. 2 Händelsekedja vid fallet Botkyrkamoskén.

Att luta sig mot Apparaten

”I slutänden handlar det om att fokusera på att fortsätta göra sitt jobb. Mycket av syftet med näthot är att få journalisten att tappa fokus och koncentrera sig på annat”, säger Fadakar och menar att apparaten finns för att lösa det problemet. Lindberg instämmer och utvecklar att detta är något man ända från högsta chefsnivå är engagerad i.

Apparaten är ett exempel på vad Jacobsen och Thorsvik beskriver som de formella elementens funktion, det vill säga att ge ordning och förutsägbarhet så att de anställda ska kunna arbeta mot organisationens mål. Om apparaten lyckas garantera de anställdas säkerhet, kan redaktionens mål att producera tidningsmaterial uppnås. Apparaten finns på det viset i bådas intresse.

Olika kommunikationsvägar kring problemet

Även om samtliga informanter anser att näthot är en prioriterad fråga på Aftonbladet, tycks en tydlig hierarkisk kommunikationsstruktur saknas. Lindberg, Fadakar och Lindblom har svårt att komma med konkreta exempel på hur de faktiskt tar del av strategier kring näthot förmedlade uppifrån i organisationen. Detta uppfattar de dock inte som ett problem och de uttrycker inte heller att det skulle finnas informationsluckor som hindrar dem från att agera.

Den informella, horisontella informationsstrukturen är desto tydligare. På Debattredaktionen samtalar medarbetarna ofta med varandra om hot och hat mot journalister. Upplevelsen bland de intervjuade är att även andra redaktioner gör det, men detta vet man inte säkert. Lindberg: *"Opinionsdelen av tidningen som vi tillhör gör det. Det skiljer sig ju åt, nyhetsjournalistik och opinionsjournalistik och så, men vi pratar om det i alla fall."* Dessa samtal spelar sannolikt en stor roll i de meningsskapande processer som pågår inom organisationen för att förstå och hantera fenomenet näthot.

Att Lindberg och Lindblom är trygga och självklara i sitt agerande kring näthot tror vi beror delvis på just dessa samtal och processer. Likt det Heide et al beskriver (2009:42) är organisationen de verkar i en social konstruktion där kommunikation är en central del av organisationsprocesserna. Det innebär bland annat att redaktionsmedlemmarna tillsammans skapar gemensamma värderingar och betydelser av händelser. Likaså kan vi se hur eventuella brister i de formella kommunikationsvägarna från ledningsnivå skulle kunna kompletteras med hjälp av Debattredaktionens informella kommunikationsvägar.

Hur ser policys och utbildning ut?

För att utbilda personalen i hantering av näthot förklarar Ringman att tidningen regelbundet håller utbildningstillfällen för anställda under ledning av experter från det säkerhetsföretag som tidningen använder sig av. Det är oklart hur regelbundet detta sker och om det även innefattar vikarier och regelbundna frilansjournalister.

Ringman berättar att det både finns skriftliga och muntliga policys, men utvecklar inte innehållet i dessa mer än att medarbetare inte ska besvara hotfull e-post och informera honom om näthot. Vidare framhåller han att alla drabbade medarbetare som vill får professionell hjälp och samtalsstöd.

Medvetenheten om dessa policys och riktlinjer tycks under gruppsamtalet inte vara helt klar. Lindblom: *"Jag tror att alla skulle svara 'jag går med hotet till min chef' om man frågade vad de gör om de skulle känna sig hotade. Och det är vad vi behöver veta"*.

Ansaret att anmäla

Fadakar problematiserar resonemanget med att argumentera för att journalisten först måste erkänna att det rör sig om ett näthot för att kunna ta det vidare till sin chef. Han menar att det säkert finns de som vill göra det, men inte vågar eftersom man inte vill vara besvärlig. Cheferna ska inte gå fram och fråga sina anställda om de blivit hotade, en anmälan måste komma från dem själva, förklarar han.

På samma sätt anser Lindberg att i de fall näthoten inte anmäls handlar det om att den utsatta själv inte vill. *”Det tycker jag är ett problem, för det finns en slags självskuuld. Man vill inte bli ett offer”*. I likhet med Fadakars resonemang, menar Lindberg att ansvaret att uppmärksamma hotade medarbetare ska ligga på den utsatta och inte på arbetsgivaren.

Att lära och förändra

Seeger och Sellnow visar att feedback efter en krissituation eller ett hot är ett sätt att omvandla erfarenheten till ny kunskap. Med andra ord är det viktigt att ta tillvara på nya erfarenheter. På frågan om Aftonbladet förändrat eller lärt sig något av fallet med Botkyrkamoskén blir det samstämmiga svaret: nej. Ringman anser att fallet bekräftat att deras policy är korrekt och att man ska agera på samma sätt framöver. Denna hållning kan uppfattas som en rädsla för kritik utifrån, men det är också möjligt att man inte ansåg att näthotet var en ny erfarenhet att lära sig något av.

Vad man däremot tror är att andra redaktioner och tidningar kan lära sig av den fällande domen, särskilt vikten av att själv ta fram ett bra underlag till anmälan. Också att ha sådana välutvecklade strategier som man anser att Aftonbladet har kan vara av vikt. Lindberg påpekar att den fällande domen i sig kan ha både en avskräckande effekt på gärningsmän och samtidigt visa att det inte är lönlöst för tidningar att polisanmäla.

Detta är ett typiskt exempel på vad Seeger och Sellnow beskriver som lärande genom en indirekt erfarenhet där en organisation observerar en annan och lär av dennas misslyckanden. Eftersom näthot är en ny problematik och tillgången på kunskap är begränsad, kan man tänka sig att denna typ av indirekta erfarenheter kommer att spela en viktig roll för andra organisationers utveckling av policys och strategier.

Den tysta kunskapen

Det faktum att Aftonbladet hanterar näthot väl tyder på att organisationen har en ackumulerad kunskap. Som Heide et al. beskriver, är kunskap något man använder som en resurs i det dagliga handlandet för att lösa problem. Att lärande ofta resulterar i tysta kunskaper är Aftonbladets Debattredaktion ett tydligt exempel på. Vi uppfattade många gånger medarbetarnas svar som förenklade och noterade svårigheter att reflektera eller vidareutveckla resonemang. Typiskt för tysta kunskaper är just svårigheten att verbalisera, dokumentera och reflektera kring dem. De produceras omärkbart via informella nätverk, så som bland Debattredaktionens medlemmar, och resulterar i ett för gruppen givet sätt att hantera ett problem.

Tema III - Näthot och omvärlden

Vilka behov finns inom organisationen för att kunna hantera näthot?

Vår sista frågeställning syftar till att ge en bild av vad Aftonbladet saknar för att bättre kunna hantera näthot i framtiden. Som tidigare framkommit är man inom organisationen helt nöjd med sin eget arbete, däremot finns det externa faktorer som påverkar det negativt.

Vad saknar redaktionen och Aftonbladet?

Denna fråga engagerade de intervjuade särskilt. Samtliga såg polisens bristande kunskap och prioritering som ett problem. Ringman menar att om Aftonbladet själva inte hade knäckt IP-numret, hade gärningsmannen gått fri.

Ringman ger exempel på hur Polisen visat prov på bristande kompetens i utredningar kring internetbrott. Han menar att de saknar förståelse för området och tycker att det är ett problem att polisen inte driver den här typen av utredningar själva. Istället krävs att den som anmäler tar ett stort ansvar för utredningen.

“Jag har flera exempel på allvarliga kränkningar som har lagts ned utan utredningsåtgärder. Det finns dessutom ett häpnadsväckande fall med en så kallad DDOS-attack mot våra servrar som orsakade oss miljonkostnader, där syftet var

att tysta Aftonbladet, sannolikt på grund av vår hållning i kampanjen "Vi gillar olika". Trots att vår IT-avdelning även den gången lyckades knäcka tre IP-nummer och identifiera tre gärningsmän – gjorde rättsmaskineriet ingenting. Ärendet lottades på en gammal sjöpolis som inte förstod något av de tekniska termerna. Efter ett års 'utredning' (utan utredningsåtgärder) lade åklagaren ner ärendet."

Lindberg för fram att Säkerhetspolisen måste ändra sin inriktning i hur man arbetar med näthot och vara tydlig med att detta är ett *systemhot* och inte bara något som drabbar enskilda journalister. Med det menas att näthot mot journalister är systematiskt snarare än sporadiskt. De kan därför inte hanteras som separata brott, utan måste ses i en större kontext där man tar ett samlat grepp om problemet.

Sammanfattningsvis anser informanterna att det är rättsväsendets syn på näthot och hur problemet hanteras som kan påverka Aftonbladets agerande mest, både nu och i framtiden. Ger rättsväsendet problemet högre prioritet kommer det att påverka både Aftonbladet, andra tidningar och samhället i stort. Som det är nu kan sättet att hantera näthot inte utvecklas eller förbättras.

SLUTDISKUSSION OCH FÖRSLAG

I analys- och resultatkapitlet av vårt arbete redovisade vi det empiriska material som kom ur de intervjuer vi genomförde med informanterna. I detta avslutande kapitel för vi en sammanfattande diskussion och pekar på kärnan i studiens resultat. Därefter drar vi mer generella slutsatser och pekar på framtida möjliga forskningsområden.

Studiens syfte var att undersöka hur Aftonbladet agerar internt kring näthot. För att göra detta valde vi att utgå ifrån en fallstudie: Debattredaktionens ledarskribent Anders Lindberg och fallet Botkyrkamoskén. Detta, och till viss del Aftonbladets generella ageranden vid näthot, undersöktes utifrån våra tre frågeställningar. Dessa mynnade ut i tre övergripande teman: journalisten, organisationen samt externa faktorer som påverkar möjligheten att hantera näthot.

Journalisten

Vi har kunnat konstatera att Aftonbladet är vana vid och hanterar näthot effektivt. I fallet Botkyrkamoskén agerade man snabbt och ändamålsenligt. Lindbergs säkerhet garanteras och han kan fortsätta att utföra sitt arbete.

Ur Lindbergs perspektiv fanns inga frågetecken kring hur han skulle agera då näthotet nådde honom. Hans snabba och tveklösa handlande tyder också på att han var väl medveten om hur den ”apparat” som Aftonbladet har för att hantera näthot, fungerar. Tilliten till denna apparat gjorde att det för honom bara var att ”trycka på knappen” och starta den. Mer än så anser han sig inte behöva veta om Aftonbladets policys och strategier kring näthot.

Trots att Aftonbladet själva sade att fallet Botkyrkamoskén var ett typexempel på hur man hanterar näthot, så menar vi att Lindberg likväl skulle kunna ses som ett *extremfall*, det vill säga något som avviker från det normala. Han särskiljer sig ifrån de flesta journalister på Aftonbladet genom att vara utbildad jurist och därmed veta vad som är brottsligt och inte. Hans kunskap om lagen ger honom en säkerhet att kunna agera direkt och självklart vid hotet. Vi menar således att han inte bara agerar utifrån sin tillit till apparaten, utan också

utifrån sin erfarenhet som jurist. Hade vi valt att studera ett annat fall med en annan skribent i fokus hade vårt resultat därför kunnat se annorlunda ut.

Också de ämnen som skribenten behandlar påverkar mängden näthot. Informanterna på Debattredaktionen återkom till att man hade stor erfarenhet av hot och därför kunde hantera det väl, men man kan fråga sig om exempelvis nöjesredaktionen har samma medvetenhet. Med andra ord hade en annan redaktion som studieobjekt kunnat visa en annan inställning till och medvetenhet om Apparaten.

Resonemangen kring definitionen av näthot respektive medarbetarens ansvar att anmäla förvånade oss något. Utgångspunkten för samtliga informanter var att näthot inte tolereras och att organisationen tar en anmälan på allvar. Vad händer då när ett nytt begrepp som näthot ska definieras av en medarbetare som saknar juridisk kunskap och självförtroendet att hävda sin rätt? Vi ser en risk med att överlåta åt medarbetarna att avgöra vad som ska anmälas och ej. Alla kanske inte är medvetena om var gränsen för vad som är olagligt går, då är det svårt att våga anmäla.

Organisationen

Näthotet hanteras med kraft av organisationen i fallet Botkyrkamoskén och akuta åtgärder vidtas omedelbart för att avhjälpa situationen. I vår undersökning råder det inget tvivel om att Apparaten fyller sitt syfte, det vill säga att garantera den hotade skribentens säkerhet. Det vi däremot såg var att det finns ett tvivel om hur kommunikationsvägarna i organisationen ser ut, då informanterna gav olika svar på hur ett hot ska anmälas och vem som tar ansvar.

Att lära och utvecklas

Som kvällstidning med stor nätnärvaro, har Aftonbladet en historia av att vara särskilt utsatt för både näthot och näthat. Genom åren har detta genererat erfarenheter som organisationen omvandlat till kunskap. Det visar sig dock vara svårt för just våra informanter att reflektera kring den kunskap man har och lärandeprocesser som exempelvis skulle kunna leda till nya strategier. Ingen av dem nämner heller något om feedback efter ett näthot, istället anser de att fallet Botkyrkamoskén bekräftat att deras strategier är riktiga. Oavsett hur det förhåller sig, är det utan återkoppling från den anställda svårt att förändra sådant som inte fungerat.

Policys och strategier

Vi upplevde ett ointresse för att förstå eller ifrågasätta hur Apparaten fungerar; den ses som självklar just därför att den fungerar. Trots att policys som ”sitter i väggarna” må fungera utmärkt i vissa fall, kan de leda till att beteenden vare sig förklaras eller diskuteras och därmed blir svåra att ta på. Vad händer när ingen tar ansvar för att verbalisera eller dokumentera denna tysta kunskap? Vilka svårigheter finns med att föra den vidare? Riskerar organisationens strategier att blir otydliga i skarpt läge?

Vår reflektion är att Aftonbladet bör ta ställning till dessa frågor. Man bör vara medveten om att tyst kunskap kan göra det svårt för personal som är ny, oerfaren eller vikarierande på arbetsplatsen att ta till sig. Man kan inte förutsätta att kunskapen om Apparaten är självklar för alla. Saknar man denna kunskap kan det vara svårt att göra anspråk på Apparaten. Denna tysta kunskap riskerar alltså att exkludera medarbetare från skyddet vi näthot. Här ser vi därför ett behov av att förtydliga och dokumentera denna tysta kunskap.

Att bemöta näthot - tre faser

I vår undersökning har vi sett att Aftonbladet främst fokuserar på den akuta fasen i samband med ett näthot, genom den effektiva Apparaten. Hur bra man än hanterar den fasen, riskerar man med ett sådant begränsat fokus att missa de förebyggande och uppföljande åtgärder som också är viktiga för att hantera näthot.

Att förebygga genom utbildning och policys kan effektivisera arbetet och minska skadan av ett näthot. Vidare hjälper uppföljande utvärderingar med feedback till att kontinuerligt utveckla och anpassa både de förebyggande och akuta åtgärderna. Dessa typer av åtgärder är säkerligen mindre kostsamma än de akuta och är ofta mer effektiva.

Ett fokus på akuta åtgärder är också bedrägligt eftersom det gör det svårare att uppmärksamma alla drabbade. Det finns troligen ett mörkertal, både på Aftonbladet och på andra tidningar, av journalister som inte vet att de utsätts för något olagligt eller vågar anmäla det. Detta tror vi kan påverka både det journalistiska arbetet och arbetsmiljön negativt. Därmed borde det vara en angelägen fråga för Aftonbladet och andra tidningar.

Näthot och omvärlden

Trots att Aftonbladet är nöjda med den apparat de utvecklat för att hantera näthot finns en stark önskan att göra mer. Här visar sig externa faktorer vara bromsklossarna. Om näthot prioriterades högre av polis och åklagarväsende tror Aftonbladet att mycket mer skulle kunna göras åt problemet. Bättre polisutredningar som utförs av kompetent personal skulle kunna leda till fler fällande domar. Detta skulle göra att fler tidningar bemödade sig om att polisanmäla hot, vilket görs för lite i dagsläget.

Aftonbladet ser alltså strukturella faktorer som mest avgörande för sitt arbete med näthot, det vill säga sådant som ligger utanför deras beslutsområde och därmed svårt att påverka. Det är rättsväsendet och samhället som kan åstadkomma verkliga förändringar kring hur näthot hanteras.

Förslag till handlingsplan

Nedan har vi sammanställt ett förslag till handlingsplan för tidningar som riskerar att utsättas för näthot, oavsett storlek eller resurser. Dessa kan ses som ett komplement till de riktlinjer Journalistförbundet utformat för att motverka hot. I enlighet med våra slutsatser ligger tonvikten på de förebyggande åtgärderna, med dessa kan man både minska risken för näthot och dämpa skadorna. Dessa typer av åtgärder kräver inte heller lika stora ekonomiska resurser som de akuta.

Förebyggande

- Analysera hotbilden och kartlägg risker för tidningens medarbetare. Alla medarbetare ska känna till en potentiell hotbild.
- Utforma ett utbildningsmaterial där det tydligt framgår i vilka fall näthoten kan vara olagliga. Gärna med exempel. Hellre fälla än fria när hotet väl kommer.
- Beskriv i utbildningsmaterialet vad som händer vid anmälan, vilka som är inkopplade och möjliga konsekvenser.
- Gör materialet tillgängligt för alla och informera särskilt nyanställda.
- Gör en person till ansvarig för alla anmälningar om näthot. Denna tar emot den drabbades anmälan och håller i alla kontakter, inklusive redaktionschef, polis, säkerhetsföretag, HR, krishantering, etc. Detta för att underlätta för den drabbade och undvika att viktig information inte kommer fram.
- Utforma utvärderingsmaterial.

Akuta

- Svara ej på mail till gärningsmannen, vidarebefodra till ansvarig.
- Den drabbade anmäler direkt till ansvarig, denne håller den drabbade uppdaterad om åtgärder och hur ärendet går.
- Säkerställ om möjligt bevismateriel, såsom kopior på e-post med hotfullt innehåll eller skärmdumpar på hotfulla inlägg.

Uppföljande

- Erbjud den drabbade samtalsstöd.
- Se över dennes arbetssituation, gör nödvändiga förändringar.
- Utvärdera med en standardenkät hur den drabbade upplevt hanteringen av näthotet.
- Diskutera med medarbetare och chefer hur nya erfarenheter kan dras nytta av näthotet
- Införliva dessa i de förebyggande åtgärderna.

Framtida frågor och forskningsluckor

Under vårt arbete förstod vi hur känsligt detta ämne är. Vårt första tilltänkta studieobjekt, radioprogrammet Ring P1, avböjde att medverka eftersom uppgifterna var för känsliga. Även Aftonbladet visade på olika sätt att man inte var intresserad av alltför ingående frågor om strategier. Med det som bakgrund och begränsningen i vår studies omfång, har vi bara kunnat skrapa på ytan av hur detta fenomen hanteras. Vi kan därför se behov av ytterligare forskning kring hur organisationer agerar kring näthot.

Ett exempel på detta är hur frilansande journalister behandlas. Debattredaktionen var osäkra på den punkten, trots att de har frilansande ledarskribenter. Att frilansare ska omfattas av samma rättigheter som fastanställda är något Journalistförbundet anger i sina policys. Detta ämne låg dock utanför studiens syfte, men med tanke på hur journalisternas arbetsmarknad utvecklats mot att mer och mer bestå av frilansare, är det ett intressant studieområde.

Eftersom problematiken med näthat och näthot ökar, hade också en studie av en tidning med andra erfarenheter än Aftonbladet kunnat vara intressant. Den hade kunnat skapa förståelse för hur exempelvis en mindre tidning hanterar näthot och vilka problem en sådan organisation ställs inför. Ser betoningen på åtgärder annorlunda ut i en organisation med mindre resurser, exempelvis.

Slutligen behövs en studie av själva policy- och strategimaterialet. Detta fick vi inte någon insikt i, kanske för att det var för känsligt eller av någon annan anledning inte fick visas upp. Att jämföra policy och strategi med faktiska förhållanden hade kunnat ge en behövlig diskussion om deras utformning och effektivitet.

Källor

Böcker:

- Anderson, J.E. (1990). *Public policymaking: an introduction*. (4. uppl.) Boston: Houghton Mifflin.
- Andersson Odén, T. (2001). *Redaktionell policy: om journalistikens mål och inriktning i svensk dagspress*. Diss. Göteborg : Univ., 2001. Göteborg.
- Arendholz, J. (2013). (In) *Appropriate online behavior: a pragmatic analysis of message board relations*.
- Bansal, Ankush, Sharma, Siddhartha Mahadev, Kumar, Kapil, Aggarwal, Anuj, Goyal,, *Classification of Flames in Computer Mediated Communications. International Journal of Computer Applications*, Vol. 14 (6)
- Bjurwald, L. (2013). *Skrivbordskrigarna: hur extrema krafter utnyttjar internet*. Stockholm: Natur & kultur.
- Dalfelt Sara, Heide Mats & Simonsson Charlotte. (2001) Organisationskommunikation - Ett forskningsfält på framväxt ur Nordicom information 23:2 (Hämtad 2013-04-09 från http://www.nordicom.gu.se/common/publ_pdf/17_077-086.pdf)
- Eriksson, M. (2009). *Nätens kriskommunikation*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Esaiasson, P. (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. (3., [rev.] uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- Falkheimer, J. & Heide, M. (2007). *Strategisk kommunikation: en bok om organisationers relationer*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Fiske, J. (2000). *Kommunikationsteorier: en introduktion*. (Ny, rev. uppl.) Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Göransson, S., Näswall, K. & Sverke, M. (2011). *Kunskapsöversikt: psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation & organisation*. (1. uppl.) Malmö: Liber.
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2012). *Kommunikation i organisationer*. (2., [omarb.] uppl.) Stockholm: Liber.
- Holmblad Brunsson, K. (2002). *Organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Jablin F.M. & Putnam L.L. (red.) (2001) *The new handbook of organizational communication: advances in theory, research and methods*. Thousand oaks, Calif.:Sage Publications

- Larsson, L. (2001). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. (2., [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational culture and leadership [Elektronisk resurs]*. (4th ed.) San Francisco: Jossey-Bass
- Sellnow, T.L. & Seeger, M.W. (2013). *Theorizing crisis communication*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Sheenu, Choudhary, Kanika, Chawla, Kunal, Jain, Kunal, Bhasin, Manav (2011)
- Stromer-Galley, J & A, W (2011) *Political discussion online I* Consalvo, M. & Ess, C. (red.) (2011). *The handbook of Internet studies*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Wallström, K., Korsell, L.E. & Andersson, E.R. (2009). *Motverka otillåten påverkan: en handbok för myndigheter om att förebygga trakasserier, hot, våld och korruption*. (2. uppl.) Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Withworth, Brad. (2011) Internal communication ur *The IABC Handbook of organizational communication: a guide to international communication, public relations, marketing and leadership* (2 uppl.) Gillis, Tamara (red) [Elektronisk version] Jossey Bass Ltd.

Webbkällor:

- <http://www.publicistklubben.se/2011/09/12/direkt-fran-debatten-stockholm/>
- <http://natvaro.eu/vad-ar-nathat/vilka-brott-utgor-nathat/> (Hämtat: 2013-04-09)
- <http://www.dn.se/blogg/redaktionsbloggen/2011/08/29/darfor-stanger-vi-kommentarsfalten-tillfalligt/?a=> (Hämtat 2013-04-19)
- <http://www.resume.se/nyheter/media/2013/02/07/hot-mot-journalister-ingen-nytt-men-mangden-forskracker/> (Hämtad 2013-04-19)
- <http://www.aftonbladet.se/kultur/article15475341.ab> Hämtat 2013 04 19
- <http://www.scribd.com/doc/135213836/Hotet-från-nathataren>
- <http://sv.wikipedia.org/wiki/Internettroll> (Hämtat: 2013:04:19)
- <http://www.tns-sifo.se/rapporter-undersokningar/rackviddsrapporter-orvesto> (Hämtad 2013-05-27)

Tidskrifter:

Levin, B, American Behavioral Scientist, ISSN 0002-7642, 02/2002, Volym 45, Nummer 6, pp. 958 - 988

Rapporter:

Brottsförebyggande rådet (2012), *Uppklarade brott, slutlig statistik för 2012*, Stockholm,

Brottsförebyggande rådet

Författningsskydds enheten, Säkerhetspolisen (2008) *Otillåten påverkan mot medier*

Göteborgs Universitet, JMG (2013) *J-panelen: Hotet och hatet mot journalister*, Göteborg

Journalistförbundet, PT 2008-05-03, *Riktlinjer för handlingsplaner vid hot mot redaktioner och redaktionella medarbetare*

Uppsatser

Andersson, L, Andersson, K (2011) *För lite kuk - en studie om kränkningar och kvinnliga krönikörer* (Kandidatuppsats) Göteborg: Institutionen för journalistik, media och kommunikation, Göteborgs Universitet

Hellmyrs, M, Olofsson, J (2006) *Hotar du mig så botar du demokratin - en studie i hot mot journalister* (Kandidatuppsats) Sundsvall: Institutionen för medie- och kommunikationsvetenskap, Mittuniversitetet)

Appendix

Textstorlek:

Böneutrop är en del av religionsfriheten

På något sätt känns det så typiskt svenskt. När stora och principiellt viktiga frågor ska diskuteras börjar det i den kommunala byråkratin. Det börjar medtjänstemän som läser lag och förarbeten och ställer sig frågan om en förvisso korrekt antagen detaljplan verkligen står över den grundlagsskyddade religionsfriheten.

Så fungerar en rättsstat. Och så fungerade [Botkyrka kommun](#) när Ismail Okur lämnade in sitt medborgarförslag om att tillåta böneutrop vid moskén i Fittja. Kommunens tjänstemän läste innantill i grundlagen och konstaterade att den detaljplan från 1994 som tillät bygget av moskén men förbjöd böneutrop inte är förenlig med religionsfriheten.

Beror på islamofobi

Det är en rimlig hållning. Men kontroversiell för dem som är negativt inställda till muslimer och islam. För låt oss vara ärliga, de som nu på olika formella, och andra, grunder motsätter sig att tillåta böneutrop från moskéer skulle aldrig göra samma sak om det var fråga om en kyrka. På samma sätt som de som vill diskutera problem med om muslimska kvinnor bär slöja inte bryr sig om nunnors eller högkyrkligas kläder. De vill sällan inskränka troende buddisters, hinduers, sikhers eller för den delen Hare Krishnas rätt att klä sig som de vill.

Att frågan om böneutrop från moskéer är kontroversiell beror inte på miljöbalkens regler om buller utan på islamofobi.

Ska vara lika för alla

Sverige har haft full religionsfrihet sedan 1952. Då blev det tillåtet att lämna kyrkan utan att gå med i något annat religiöst samfund.

Sedan 2000 är Svenska kyrkan skild från staten. Men fortfarande är det förbjudet för muslimer att kalla till gudstjänst på samma villkor som kristna. Det är i grunden inte acceptabelt.

Det rimliga är att böneutrop tillåts på samma villkor som gäller för kyrkornas klockringning. Att reglerna är lika för alla och gäller lika överallt.

Det borde inte vara så dramatiskt.

[Anders Lindberg](#)

Utskriftsdatum: 2013-05-29

Publicerad: 2012-09-28

Webbadress:

<http://www.aftonbladet.se/ledare/ledarkronika/anderslindberg/article15522827.ab>

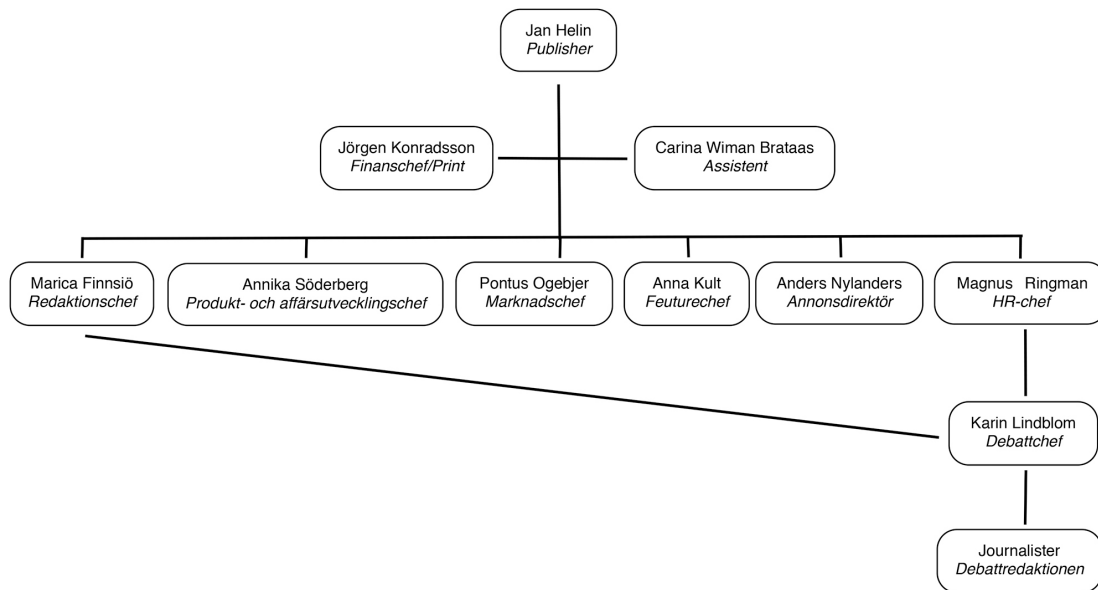
Tipsa oss!

MMS & SMS: 71000

Mejla: tipsa@aftonbladet.se

Ring: 08 - 411 11 11

© Aftonbladet



Bilaga 2. Organisationsschema över Aftonbladet och Debattredaktionen.

Från: Alois of the Light <wolfs_angle@live.com>
Datum: September 29, 2012 5:29:17 AM GMT+02:00
Till: <anders.lindberg@aftonbladet.se>

Du är en vidrigt lissmande och negerälskande smygkommunist som har fått flera hundra tusen svenskar att hata dig innerligt, men det vet du väl redan? Vi som avskyr dig och allt du står för är akademiker såväl som arbetare. Ingenjörer, egna företagare och poliser. Du är en måltavla. Om du verkligen bor i [REDACTED] som du är skriven på är det ju märkligt att ingen släckt ditt usla liv redan.

Hur fan kan man ägna sin tid åt att klaga på att snyftande, behovsfejlkande muslimjävlar inte får tillräckligt med pengar, hjälp och uppmärksamhet i det redan lamslagna och PK-rövknullade lilla skitland vi bor i?

Det jag mest kommer att bry mig om i framtiden, näst efter mina närståendes vällevnad, är att sådana som du går en skräckfylld död till mötes. Jag är normalt en person som bryr mig om min fellow man, men du har väckt hatet inom mig. Må du och alla som kommer i din närhet brinna i ett liknande helvete som det du vill skapa åt oss vanliga svenskar ute i landet.

Det gärningsmansgullande system du omhuldar kommer att skydda mig så att jag kan trakassera dig i evighet, det vet du om va? I evighet. För i mys-Sverige är allt man behöver göra att skylla i från sig på någon låtsaskompis så går man fri för vilket brott som helst. Och eftersom jag använder det identitetsskyddande systemet Tor som Sveriges förräddarregering med skattepengar stödjer så kan jag förfölja dig fullkomligt utan risk.

Du är rättslös ditt svin.

Sju Noll Sju Två Två Åtta

INTERVJUGUIDE

TEMA BAKGRUND

Kan du berätta om din roll och din bakgrund?

- hur ser ditt arbete ut?
- hur lång erfarenhet inom yrket, antal år på arbetsplatsen?

TEMA NÄTHOT

Hur definierar du näthot?

- var går gränsen för hat/hot?
- hur vanligt är det?
- hur tar du del av läsares kommentarer, kommunikationskanaler?
- berätta om din erfarenhet av näthot
- beskriv hur problemet diskuteras mellan medarbetare?
- är det något ni pratar mycket om?
- hur/med vem talar ni om det? (kollegor emellan, ledning-medarbetare)
- var går gränsen mellan att informellt prata med kollegor och formellt vända sig till chef?

TEMA BOTKYRKAMOSKÉN

- Kan du berätta om Botkyrka-fallet?
- beskriv händelseförloppet, hur gick du/ni tillväga?
- vem ansvarade för vad, t.ex. att anmäla hotet
- kommunikationsvägar i organisationsstrukturen för själva händelseförloppet?
- vem vänder du dig till om du drabbas?
- vem fattar beslut om åtgärder?
- vilken respons har du fått internt på kommunikation kring näthot?
- vad gjorde att du/ni anmälde, vad särskilde detta fall från andra?
- fanns förväntningar, farhågor?
- vad var problematiskt i processen?

TEMA POLICYS OCH RIKTLINJER

-kan du beskriva Aftonbladets strategier och policys när det gäller näthot riktat mot journalister?

- vem har utformat dessa? har du fått vara med och påverka utformningen av handlingsplaner?
- hur kommuniceras dessa till medarbetare?
- gäller de även frilansare?

TEMA LÄRANDE

- Beskriv vad Aftonbladet har lärt sig av Botkyrka-fallet.
- förändrat arbetssätt? förändrade riktlinjer?
- feedback?
- attitydförändring, förhållningssätt till näthot bland medarbetare?
- hur förs erfarenheter vidare inom organisationen?
- vad sitter i väggarna och vad lär man aktivt ut?
- vad skulle du gjort annorlunda i det här specifika fallet?

TEMA FRAMTIDEN

Hur ser du på näthot mot journalister och framtiden?

- vilka behov finns internt respektive externt för att kunna hantera näthot?
- hur kommer samhället reagera/ ta lärdom av Aftonbladets agerande?
- beskriv en framtida idealsituation