



**JMG – INSTITUTIONEN FÖR
JOURNALISTIK, MEDIER OCH
KOMMUNIKATION**

”NÅGON SKULLE FAN BEHÖVA STÄNGA AV ELEN FÖR ATT MAN SKULLE AGERA”

- En kvalitativ studie av riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv

Författad av: Elvira Cranz, Ebba Johannesson Källeskog och Emelie Lättman

Examensarbete:	15 hp
Kurs:	MK1500 Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht 2016
Handledare:	Malin Sveningsson
Kursansvarig:	Malin Sveningsson

Efter tio veckors intensivt arbete med denna uppsats kan vi konstatera att vi är oerhört glada och tacksamma att vi haft varandra. Aldrig tidigare har vi haft så roligt och skrattat så mycket i Annedals kyliga grupprum som under den här tiden.

Vi vill rikta ett stort tack till de som ställde upp i våra fokusgruppsintervjuer. Utan er hade den här uppsatsen aldrig varit möjlig att genomföra. Tack också till Bengt Johansson som pekade oss i rätt riktning i vårt val av uppsatsämne. Sist men inte minst vill vi tacka Malin Sveningsson och Pavel Rodin för exceptionell handledning. Ni har varit en stor källa till stöd och vägledning genom hela processen.

Tack!

Abstract

Titel: "Någon skulle fan behöva stänga av elen för att man skulle agera" - En kvalitativ studie av riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv

Författare: Elvira Cranz, Ebba Johannesson Källeskog och Emelie Lättman

Kurs: Examensarbete i medie- och kommunikationsvetenskap. Institutionen för journalistik, medier och kommunikation, Göteborgs Universitet.

Termin: Höstterminen 2016

Handledare: Malin Sveningsson

Sidantal: 51, exklusive bilagor

Antal ord: 19 912

Syfte: Syftet med studien är att undersöka medborgares förståelse av och resonemang kring samhällsrisker och riskkommunikation. Studien ämnar undersöka mottagarna av Göteborg stads kampanj "72 timmar".

Metod: Kvalitativa fokusgruppsundersökningar.

Material: Fyra fokusgrupper om 4-6 deltagare som bor i Göteborg stad.

Huvudresultat: Vårt resultat visar att deltagarnas riskperception är olika men att vi ändå kunde identifiera en minsta gemensam nämnare. Risken för socialt utanförskap är något som samtliga deltagare resonerade kring. Deras riskförståelse utgörs primärt av en känsla av trygghet. Vi kan härleda deras resonemang till tre faktorer; det faktum att deltagarna har ett stort myndighetsförtroende, att de saknar upplevelser av kris som gett stora konsekvenser samt att deras sociala relationer bidrar till en känsla av trygghet. Vårt resultat visar också att 72-timmarskampanjens budskap inte i tillräckligt stor utsträckning ifrågasätter deras tolkningsram och att de generellt har svårt att relatera till budskapet. På grund av detta upplever de heller inte någon angelägenhet eller vilja att utöka deras civila krisberedskap och vi drar slutsatsen att kampanjens nuvarande utformning inte fungerar. Medborgarnas demokratiska rättigheter, i förhållande till att få, och kunna ta till sig, riskkommunikation tillgodoses alltså inte.

Executive summary

Rather than just stating that globalization has developed and diversified our community we see a need to apply this continuous development to the research of communication. The changes which come from this development are complex and in our thesis we have chosen to focus on how they can affect communication in regards to risk. The *Risk Society* gives an understanding to how the Western cultures have developed since industrialization. Technological advancements came with new and unpredictable risks while the positivistic notion of risk as something measurable has somewhat been exchanged for social and political constructions of risk.

Our chosen subject of research is the field of risk communication. The field is sprung out of research within psychology, social psychology and anthropology. As such it is an interdisciplinary field. The theoretical basis of our research is therefore based on Risk Cultures, Risk perception, Sensemaking of Risk and the Social amplification of Risk Framework.

Our thesis is founded on the notion that the Swedish society has changed in relation to risk. However, the responsibilities of public agencies still remain. The state and its public agencies still have the democratic responsibility to educate the people and inform them of what is necessary to know. In regards to the fact that our society has changed into a multicultural and heterogeneous population the challenge of communicating is put into a new perspective. The challenge is exemplified by the risk communication campaign "72 timmar". "72 timmar" is a communication initiative by Göteborgs Stad to increase the awareness of, and need for, civil crisis preparedness. The campaign's target audience is all citizens within the municipal area of Gothenburg and the sender is attempting to mass communicate with its audiences by using one main message.

Our research is a qualitative study of how citizens reason about, and understand, risk and risk communication. Furthermore our research studies the target audience of the campaign "72 timmar". In order to execute our study we interviewed 4-6 people within four focus groups. We also chose to add an aspect of heterogeneity to our research which was based on experiences. We were interested to see if their experiences would have any impact on how they reasoned and understood risk and risk communication. Our focus groups participants were selected strategically from specific experiences. Our groups consisted of; people who had recently retired, people who had not been born in Sweden, people who had recently moved away from home and people who recently had a child.

The results of our research shows that the participants' risk perception differed but that we could identify one lowest common denominator. The risk of being socially excluded from society was something all groups reasoned about. Their sensemaking of risk was primarily based on a sense of security. We could trace this reasoning back to three major findings; the fact that the trust in Swedish authorities is very widespread, the lack of crisis experiences and the participants' social relations. We found that this sense of security was not thoroughly questioned by the "72-timmar"-campaign and that they had a hard time relating to the message. Because of this the participants felt no need or desire to increase their civil crisis preparedness. We concluded that the campaign does not suffice in fulfilling the citizens' democratic rights in getting and being able to understand the risk communication.

Key words: risk communication, risk perception, sensemaking of risk, risk culture, target audience perspective, civil crisis preparedness, public agencies, "72-timmar"

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
BAKGRUND	3
EN SAMTID PRÄGLAD AV RISKER	3
ÖKAT BEHOV AV CIVIL KRISBEREDSKAP.....	3
GÖTEBORGS STADS KAMPANJ “72 TIMMAR”	4
STUDIENS RELEVANS	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	7
TEORI OCH TIDIGARE FORSKNING	8
RISKKULTUR.....	8
RISKPERCEPTION.....	9
<i>Hazards and Outrage</i>	9
RISKFÖRSTÅELSE.....	11
<i>Sensemaking</i>	11
<i>Sensemaking of Risk</i>	12
<i>Heterogenitet</i>	13
RISKKOMMUNIKATION	15
<i>Social Amplification of Risk Framework</i>	15
METOD	18
URVAL.....	18
GENOMFÖRANDE OCH BEARBETNING.....	20
<i>Intervjuguiden</i>	20
<i>Rekrytering</i>	21
<i>Fokusgruppsintervjuerna</i>	21
<i>Transkribering</i>	23
<i>Analys av materialet</i>	23
FORSKNINGSETISKA PRINCIPER.....	25
METODDISKUSSION.....	26
<i>Giltighet och tillförlitlighet</i>	26
<i>Generaliserbarhet</i>	27
<i>Forskarens roll</i>	27
RESULTAT OCH ANALYS	29
RISKPERCEPTION.....	29
<i>Likheter och skillnader</i>	29
<i>Personlig eller samhällelig risk</i>	29
<i>Socialt utanförskap – en gemensam nämnare</i>	31
<i>Hazards eller outrage</i>	32
RISKFÖRSTÅELSE.....	32
<i>Trygghet – viktigast för riskförståelsen</i>	33
<i>Anledningar till trygghet</i>	33
<i>Förstärkning och förminskning – en växelverkan</i>	35
<i>Deltagarnas riskförståelse och sensemakingprocess</i>	37

RISKKOMMUNIKATION	37
<i>Kampanjens utformning</i>	38
<i>Kampanjens budskap</i>	39
<i>Kampanjens avsändare</i>	40
<i>Deltagarnas upplevelse av kampanjen</i>	42
KRISBEREDSKAP	42
<i>Myndighetsförtroendet hindrar civil krisberedskap</i>	42
<i>Erfarenhet av krissituationer</i>	44
<i>Ändrat beteende till följd av risk</i>	45
SLUTDISKUSSION	47
REFLEKTIONER KRING RESULTATEN	47
<i>Konsekvenser av ett djupt rotat myndighetsförtroende</i>	47
<i>Erfarenhetsbaserad världsbild</i>	48
<i>Medialiserad världsbild</i>	49
<i>Medborgarnas rätt till samhällsinformation</i>	49
REFLEKTIONER KRING ARBETET	51
FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING.....	52
KÄLLFÖRTECKNING	54

Inledning

Utifrån kan vi som författar denna uppsats ses som en väldigt homogen grupp. Vi är alla kvinnor i 25-årsåldern, vi kommer från liknande familjeförhållanden med liknande sociokulturella förutsättningar. Vi tar snart universitetsexamen, bor alla i Göteborg, har samma sexuella läggning och är alla friska. När vi började diskutera uppsatsämne blev det trots detta tydligt att det fanns åtminstone något som skilde oss åt; vad vi förknippar med risk. En av oss är irrationellt rädd för att flyga och varken statistik eller sannolikhetslära kan få henne att ändra sig. En annan ser sexuella övergrepp som en risk för kvinnor i allmänhet men skulle aldrig sluta gå på festival även om hon upplever att risken är störst där. Den tredje oroar sig för miljöhöret och har slutat äta kött för att minska risken för framtida konsekvenser.

Trots vår homogena sammansättning uppfattar vi olika risker av olika anledningar. Vi har olika förståelse för hur dessa risker skulle kunna utvecklas till personliga eller samhällsliga kriser för oss och vi har i olika grad justerat vårt beteende i relation till de riskerna. Fokus i den här uppsatsen är samhällsliga risker, hur människor upplever dem och de anledningar till att individer väljer att förändra, eller inte förändra sig beteende, i förhållande till risker.

I Sverige är det staten och underordnade myndigheter som bär ansvaret för att informera medborgarna om vilka risker som är mest påtagliga i samhället samt vad man som medborgare kan göra för att vara beredd vid en krissituation. Det är en demokratisk rättighet att kunna tillgodogöra sig samhällsinformation och således en skyldighet för myndigheter att nå alla medborgare. Riskkommunikation har ett djupare samhällsnyttjande syfte; att i linje med den uppdragsbeskrivning som myndigheter har tillgodose alla medborgare med viktig information. Detta sätter press på myndigheters kompetens att bedriva effektiv riskkommunikation som tillgodoser samtliga medborgares behov.

En myndighet som just nu bedriver riskkommunikation är Göteborgs stad. För tredje året i rad bedriver de riskkommunikationskampanjen "72-timmar". Huvudbudskapet lyder; "Klarar du dig i tre dygn? Om du tar ditt samhällsansvar och klarar dig i 72 timmar vid en kris, så kan samhället resurser användas till de mest nödställda." Syftet med kampanjen är att informera allmänheten om vikten av civil krisberedskap. Kampanjen har endast ett budskap som genom masskommunikation ska kommuniceras till samtliga invånare i Göteborg stad.

Göteborg är idag en av Europas mest segregerade städer (Sernhede, 2016). Detta innebär att populationen delas upp i fler och fler grupper och således bildar en mer och mer diversifierad demografi. En diversifierad demografi kräver en diversifierad kommunikation. Det verkar således som att Göteborg antagit en

komplex kommunikationsutmaning att nå samtliga medborgare i en segregerad stad. Med kommunens samhällsansvar och medborgarnas rättigheter som bakgrund finner vi det intressant att undersöka om och hur medborgarna har tillgodogjort sig av samhällsinformationen som 72-timmarskampanjen har som avsikt att kommunicera. Syftet med studien är att undersöka medborgares förståelse av och resonemang kring samhällsrisker och riskkommunikation. Studien ämnar undersöka mottagarna av Göteborg stads kampanj "72 timmar".

Bakgrund

I detta avsnitt presenteras bakgrund som läsaren behöver för att förstå vår studies kontext. Först redogör vi för en samhällelig bakgrund baserad på risker i samhället. Sedan redogör vi för utvecklingen i Sverige som går mot ett större behov av civil krisberedskap. Vidare ges en utförligare bakgrund till kampanjen "72 timmar". Avsnittet mynnar ut i en förklaring av studiens vetenskapliga relevans.

En samtid präglad av risker

Den samtid vi lever i blir allt mer komplex i förhållande till risk. Ulrich Beck myntade begreppet "Risksamhället" och beskrev 1992 detta som en bakgrund till en samtid där världen blir allt mer komplex och oförutsägbar. I *Risk Society: Towards a new modernity* redogör han för det moderna samhällets utveckling. Beck menar att det västerländska välfärdssamhället omvandlas till ett samhälle vars sätt att producera varor och kunskap leder till att nya, allvarliga och oförutsägbara risker uppstår. Beck tar till exempel upp Tjernobylnkatastrofen 1986 som exempel på konsekvenser av den utveckling som sker i det moderna samhället. Dessa nya risker, som det moderna samhällets vetenskap och teknologi bidragit till, är ett resultat av oförutsedda konsekvenser av mänskligt handlande. Teknologin, som det moderna samhället förlitar sig på, får oanade konsekvenser, som att kolförbränning resulterar i koldioxidutsläpp (Giddens, 1991).

I stora drag blir det moderna samhället allt mer riskfyllt och de normer och värderingar som modernismen grundats på eroderar. Framförallt poängterar Beck att det kollektivistiska samhället gradvis förbyts mot individualistiska drivkrafter men också att människans tillit till vetenskapen och "experterna", som är en av de grundläggande modernistiska värderingarna, förlorar styrka. I relation till risker och risksamhället blir det ett tydligt steg mot risk som ett socialt och politiskt konstruerat fenomen snarare än någonting objektivt mätbart (Beck, 1992). I slutändan innebär det att mottagare för riskkommunikation har olika uppfattningar om olika risker och att sanningen kring en upplevd risk är subjektivt konstruerat. Det innebär att utmaningen som Göteborgs stad har att kommunicera om samhällsrisker till samtliga medborgare blir alltmer komplicerad.

Ökat behov av civil krisberedskap

Trots att riskerna i det moderna samhället kan anses bli fler är Sverige, i jämförelse med andra länder i världen, lindrigt drabbat av samhällskriser. De flesta medborgare upplever risken att drabbas av en kris som liten och är därför dåligt förberedda på en krissituation. Forsvarsutskottet bedömde 2015 att det finns ett

omfattande behov av information om krisberedskap på kommunal och regional nivå. Med detta som bakgrund konstaterade Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) att det behövs ett ökat fokus på den enskilde samhällsmedborgarens ansvar och krisberedskap, även kallat hemberedskap. Ett första steg i att öka enskildas krisberedskap är att öka den mentala beredskapen genom information (MSB, 2016b). MSB arbetar med att samordna och stötta Sveriges kommuners kommunikation av risker på flera sätt i syfte att öka medborgarnas krisberedskap. Ett initiativ i linje med detta är Göteborgs stads egen krisberedskapskampanj "72 timmar".

Göteborgs stads kampanj "72 timmar"

Göteborg stad lanserade 2014 på eget initiativ kampanjen "72 timmar" och sedan dess har den återkommit varje höst. Den har även genom samordning av MSB spridits till 48 andra kommuner. Syftet med kampanjen är att medvetandegöra Göteborgs stads invånare om att de har ett moraliskt ansvar för sin egen förberedelse i händelse av en kris (Johansson personlig kommunikation, 2016, 1 november; Vigsø mailkommunikation, 2016, 12 december). Kampanjen har i år syns på reklamtyor i offentligheten, i kollektivtrafiken och på vägtavlor. Det har även tagits fram en broschyr med information om vad hemberedskap innebär (se bilaga 1).

Kampanjen har ett informativt budskap: *"Klarar du dig i tre dygn? Om du tar ditt samhällsansvar och klarar dig i 72 timmar vid en kris, så kan samhället resurser användas till de mest nödställda."* Om de medborgare som är friska kan klara sig utan el-, vatten- och värmeförsörjning i 72 timmar kan samhällets resurser till en början gå till de mest behövande, till exempel äldre, sjuka och barn, vid en kris (Göteborg stad, 2016).

Kampanjens kommunikation i offentligheten hänvisar till Göteborgs stads hemsida och hemsidan *Din säkerhet* som drivs av MSB. På hemsidorna delges mottagaren mer information om vad krisberedskap innebär och vad man som enskild individ kan köpa och göra för att utöka sin egen säkerhet. Det finns bland annat en checklista för vad som är viktigt att ha hemma vid en krissituation samt en film som visar hur en familj drabbas av avbrott i el-, vatten- och värmeförsörjningen. Videon innehåller tips och råd om vad man själv kan göra om man skulle hamna i en liknande situation. Det är först på dessa sidor som det ges exempel på vilka samhällsrisker kampanjen syftar till att kommunicera; risker som kan leda till en kris med konsekvenserna att el-, vatten- och värmeförsörjningen slås ut. Gemensamt för dessa exempel är att de främst är väderrelaterade risker (Göteborg stad, 2016; MSB, 2016a). På Göteborg stads hemsida om krisberedskap ligger även en länk till en risk- och sårbarhetsanalys som gjorts av experter på uppdrag av kommunen.

72-timmarskampanjens målgrupp är Göteborgs stads samtliga medborgare, i övrigt finns ingen utvecklad målgruppssegmentering. Där kampanjen syns i offentligheten har kommunikationen varit densamma och den har enbart kommunicerats på ett språk (Vigsø mailkommunikation, 2016, 12 december). Kampanjen har inte fått någon avsevärd uppmärksamhet i media. En sökning på "72 timmar" och "Göteborg" i mediearkivet *Retriever*¹ visar att det endast skrivits om kampanjen i 7 artiklar i svensk press, tryckt och digital.

Vi anser att 72-timmarkampanjen utgör ett intressant studieobjekt. Det beror dels på att den existerar i en svensk kontext där vi i stor utsträckning är skonade från kriser. Det beror också på att avsändaren för kampanjen är en myndighet med ett demokratiskt ansvar att informera medborgarna. Kampanjen är således ett bra exempel på riskkommunikation med samhällsmedborgare som mottagare.

Studiens relevans

Den tidigare forskningen kring riskkommunikation är till stor del fokuserad på avsändaren, ofta i den privata sektorn, och är främst skriven ur ett anglosaxiskt perspektiv. Det finns färre studier gjorda i en svensk kontext och i synnerhet på offentliga organisationer vilka har helt andra förutsättningar än amerikanska privata organisationer. Riskkommunikation är ett forskningsfält nära besläktat med kriskommunikation och kan ses som en del av kriskommunikationens inledande faser (Coombs & Holladay, 2010). Framstående riskkommunikationsforskare är bland andra Coombs, Heath och Palenchar. Inom kriskommunikationsfältet har bland andra Boin, Seeger, Sellnow och Ulmer bidragit med betydande forskning.

Forskningen om risk- och kriskommunikation är till stor del inriktad på hur organisationer ska hantera en kris, här finns en uppsjö fallstudier och handböcker med strategier att lära från, se exempelvis *The Handbook of Crisis Communication* (Coombs & Holladay, 2010). Det finns däremot betydligt färre studier om hur mottagarna uppfattar kriser eller syn på och behov av risk- och kriskommunikation (Demarin, et al., 2010). Många forskare pekar på behovet av fler studier med ett mottagarperspektiv inom risk- och kriskommunikation (se exempelvis Falkheimer & Heide, 2009). Det finns därför anledning att försöka fylla forskningsluckan om riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv i en svensk kontext.

Under tiden denna uppsats skrivs, hösten 2016, gör Bengt Johansson och Orla Vigsø, professorer vid Göteborgs universitet, en undersökning av Göteborgs stads

¹ Sökningen gjordes 9 december 2016.

kampanj "72 timmar" på uppdrag av MSB. De gör en retorisk innehållsanalys samt en för- och efteranalys av kampanjens genomslag hos mottagarna genom kvantitativ enkätundersökning (Vigsø, mailkommunikation 2017, 6 januari; Johansson, mailkommunikation 2017, 6 januari). Vi ser här ett utrymme att med en kvalitativ studie bidra till forskningen om riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv.

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka medborgares förståelse av och resonemang kring samhällsrisker och riskkommunikation. Studien ämnar undersöka mottagarna av Göteborg stads kampanj "72 timmar".

Vi ämnar besvara syftet med följande frågeställningar:

1. Vilka samhällsrisker uppfattas av deltagarna?

Med denna frågeställning vill vi ta reda på vilka risker deltagarna tänker på samt om huruvida de dessa stämmer överens med de risker som kampanjen kommunicerar. Denna frågeställning utgör studiens första tema *Riskperception*.

2. Hur formas deltagarnas förståelse av samhällsrisker?

Med denna frågeställning vill vi ta reda på vad som främst påverkar hur deltagarna förstår och bedömer samhällsrisker. Denna frågeställning utgör studiens andra tema *Riskförståelse*.

3. Hur upplever deltagarna kampanjen?

Med denna frågeställning vill vi ta reda på vad deltagarna tycker om kampanjen och hur de upplever kommunikationen. Denna frågeställning utgör studiens tredje tema *Riskkommunikation*.

4. Hur resonerar deltagarna kring kampanjens budskap om civil krisberedskap?

Med denna frågeställning vill vi ta reda på hur deltagarna ser på kampanjens budskap om civil krisberedskap och om det påverkat deras attityd respektive beteende. Denna frågeställning utgör studiens fjärde tema *Krisberedskap*.

Teori och tidigare forskning

För att besvara våra frågeställningar behöver vi använda oss av teori som kan förklara vad som påverkar hur mottagare upplever risker och vilka konsekvenser det får för hur tar till sig riskkommunikation. Begreppet risk används inom flera olika forskningsdiscipliner såsom psykologi, sociologi och kommunikation. Ämnet är väldigt brett och tvärvetenskapligt och i vårt teoriavsnitt redogör vi endast för de teorier som är nödvändiga för att genomföra vår studie. Vi använder oss av teorier om riskkultur, riskperception, riskförståelse och riskkommunikation för att besvara våra frågeställningar. Vi redogör dels för teori med ett övergripande samhällsperspektiv och dels för teori med individuella och sociala perspektiv. Riskkultur beskriver den samhälleliga kontext som mottagarna och kommunikationen existerar i. Riskperception syftar till att kategorisera mottagarnas riskuppfattningar i relation till de risker som är mest sannolika enligt experter. Riskförståelse ger en bredare förklaring till mottagarens riskperception genom den sociala kontext individen verkar i. Slutligen presenteras teori inom riskkommunikation som ger en förklaring till hur olika aspekter kan påverka hur mottagarna tar till sig riskkommunikation.

Riskkultur

För att kunna förstå den kontext som mottagarna för kampanjen befinner sig i behövs en definition av den samtid och det samhälle de befinner sig i. Vi har därför sökt förklaringar till hur den samtiden ser ut och vilka samhälleliga värderingar som utgör förutsättningarna för riskkommunikation.

I *Risk cultures and dominant approaches towards disasters in seven European countries* av Cornia, Pressel & Pfeil (2016) beskrivs riskkultur som något som skiljer sig mellan olika länder. De redogör för tre faktorer som påverkar hur riskkultur ter sig i olika samhälleliga kontexter. Faktorerna som påverkar är; framing av katastrof, tillit till myndigheter och skuldbeläggning. Undersökningen utfördes i Nederländerna, Tyskland, Österrike, Italien, Ungern, Frankrike och Sverige. Urvalet för intervjustudien utgjordes av krishanteringsexperter, personer som varit utsatta för katastrofer, personer som lever i riskområden samt personer som lever i mindre utsatta områden. Det finns både likheter och olikheter mellan länderna och deras generella riskkultur. Det som kännetecknar den svenska riskkulturen är att det finns en tendens att rama in katastrofer som att de vore möjliga att kontrollera av människan. Detta är även vanligt förekommande i Tyskland, Österrike och Nederländerna. Med andra ord finns en svag känsla av ödestänk vilket forskarna menar även hör ihop med en mer utbredd sekularisering i jämförelse med exempelvis Italien (ibid).

Vidare definierar författarna den svenska riskkulturen genom den tillit som finns till mänsklig krishantering och till förmågan att minimera och förhindra signifikanta konsekvenser. Det här menar de är tätt sammankopplat till det stora myndighetsförtroende som finns i det svenska samhället. Tilltron till effektivitet och opartiskhet hos de svenska myndigheterna är väl förankrad hos medborgarna vilket generellt inte stämmer med länder som Italien, Ungern och Frankrike. Forskarna ser däremot hur det kan få konsekvenser när det gäller skuldbeläggning. Den svenska riskkulturen har en inbyggd skuldbeläggning på de statliga myndigheterna då det finns tendens att se myndigheter som den enda aktören i samband med risk (Cornia et al., 2016).

Det som definierar den svenska riskkulturen i jämförelse med andra riskkulturer är också att det finns ett högt förtroende för medieinstitutioner och medierapporteringens autenticitet. Det tillsammans med en stor tillit till de statliga myndigheterna innebär en stark tro på demokratin och stort förtroende för de demokratiska institutionerna. Den svenska riskkulturen innebär enligt Cornia et al. en så pass stark tro på demokratin att den även hämmar det individuella ansvarstagandet.

Den riskkultur som det svenska samhället förkroppsligar kallar författarna för *the state-oriented risk culture*, som är en av tre idealtyper. Medborgarna ser staten som en fadersgestalt och förlitar sig på att de får information om risker och den hanterar eventuella krissituationer (ibid). Det är i denna kontext medborgarnas riskuppfattningar tar form.

Riskperception

Enligt Sjöberg, Moen & Rundmo är definitionen av riskperception (författarnas översättning) den subjektiva upplevelsen av att en viss olycka kan inträffa samt hur mycket vi bryr oss om de eventuella konsekvenserna (Cho, Reimer & McComas, 2015). Det finns en betydande mängd forskning inom psykologi och socialpsykologi där riskperception innefattar många olika aspekter som kan påverka individens subjektiva riskuppfattning (se exempelvis Paul Slovic). Den forskningen kommer vi inte redogöra för här eftersom individuella psykologiska aspekter av riskuppfattning inte faller inom ramen för vår uppsats. Flera studier har dock gjorts med jämförelser mellan experters och allmänhetens riskuppfattningar i fokus (Demarin, et al., 2010). Nedan presenteras en teori inom riskperception som ligger till grund för denna sorts jämförelser.

Hazards and Outrage

I litteraturen om riskperception skiljer man på objektiv och subjektiv risk. Den objektiva risken bygger på uppskattningar gjorda av experter, baserat på data, siffror och fakta. Utifrån detta beräknas hur sannolikt det är att något negativt ska

inträffa. Således är den objektiva risken en positivistisk konstruktion som anses vara mer rationell än subjektiv risk. Den subjektiva risken bygger snarare på de risker som individer av olika anledningar personligen upplever. Till skillnad från objektiv risk är subjektiv risk sällan baserad på fakta och siffror utan snarare på känslor, okunnighet och irrationalitet (Wester-Herber, 2004).

Peter Sandman introducerade år 1989 begreppen *hazards* och *outrage* i *Effective Risk Communication*. Enligt Sandmans terminologi är hazard en produkt av en risks storlek i samband med sannolikhet, det vill säga hur många människor som sannolikt kommer skadas, i hur stor utsträckning, om en kris inträffar. Begreppet outrage syftar på den personliga riskperceptionen och innefattar alla tänkbara aspekter som kan påverka varför en individ tror eller oroar sig för att en risk kan orsaka dem skada. Outrage är således, i motsats till hazard, allt som för en individ kan vara relevant angående en risk förutom hur sannolikt det är att den kan vara skadlig (Sandman, 1989). Begreppen beskriver objektiv och subjektiv risk på ett mer omfattande vis och berör även riskkommunikation vilket är relevant för vår studie.

Riskbedömningar görs ofta av experter för att uppskatta potentiella faror (hazards). Sandman menar att experter ofta uttrycker en irritation över att allmänheten tenderar att oro sig för risker som inte är förenliga med objektiva risker som är mer sannolika att inträffa. I tillägg finns det bland experter en övertygelse om att data och fakta ska sätta agendan för vilka risker som bör få utrymme i det offentliga samtalet. På grund av denna övertygelse bortser experter ofta helt från outrage och fokuserar enbart på hazard trots att medborgarnas riskbedömning vanligen är en produkt av outrage. Det uppstår således en diskrepans mellan de risker experter framlägger som mest påtagliga och de risker som allmänheten oroar sig för. Vidare menar Sandman att ju större outrage allmänheten tillskriver en viss risk, desto troligare är det att de kommer att uppleva oro, oberoende av om risken utgör en allvarlig fara (hazard) eller inte. Således blir det också svårare att frambringa angelägenhet hos allmänheten om outrage saknas.

Angående riskkommunikation menar Sandman att hazard och outrage är två helt oberoende variabler som båda måste tas i beaktande för att en organisation ska kunna bedriva effektiv riskkommunikation. Sandman presenterar potentiella lösningar på det kommunikationsproblem som ofta uppstår när risker ska kommuniceras. För 72timmarskampanjen skulle detta problem i så fall innebära att mottagarnas riskuppfattning skiljer sig från de risker kampanjen kommunicerar. En första lösning är att utbilda allmänheten om hazards; alltså vilka risker som i realiteten är allvarliga. Den andra lösningen är att påverka allmänheten i en riktning så att de risker som är hazards börjar upplevas som oroväckande. Den sista lösningen Sandman presenterar är att outrages ska

förminskas inför allmänheten så att de successivt kan börja upplevas som mindre påtagliga. Nämnas bör att Sandmans teori om hazards och outrage i relation till riskkommunikation utgår ifrån privata organisationer. Vi menar dock att det i detta fall även går att applicera teorin på en offentlig organisation, alltså Göteborgs stad.

Risikförståelse

I detta avsnitt presenteras teorin om riskförståelse (*sensemaking of risk*) som breddar riskperceptionens perspektiv om individens subjektiva riskuppfattningar till att innefatta även sociala processers inverkan. Teorin bygger på processen meningsskapande; *sensemaking*, som kopplats till kris- eller riskuppfattningar. I detta avsnitt presenteras även begreppet *heterogenitet* och forskning på riskförståelse med ett heterogenitetsperspektiv som visar hur skillnader hos individer och grupper kan ha inverkan på hur de tar till sig riskkommunikation och väljer att agera i förhållande till risk.

Sensemaking

Teorin om sensemaking är utvecklad av Karl E. Weick som menar att sensemaking är en förhandling mellan individer om olika perspektiv och tolkningar av en situation för att kunna konstruera delade meningar och mål. Weick har ett organisatoriskt perspektiv i sin ursprungliga teori, men sensemaking har senare även använts inom forskning om kriskommunikation där verkligheten som social konstruktion och vikten av kommunikation betonas (Falkheimer & Heide, 2009).

Forskning på sensemaking vid kris

Vigsø och Odén (2016) har i sin studie om invånarnas informationssökning under branden i Halmstad använt sig av sensemakingprocessen för att studera hur invånarna förstår situationen och hur de söker information för att hantera den. Vi anser att studiens beskrivning för hur sensemakingprocessen går till är användbar för vår undersökning av deltagarnas utgångspunkt för att bearbeta information som kommuniceras genom 72-timmarskampanjen.

De beskriver sensemaking som något som sker både individuellt och kollektivt. Det individuella perspektivet hämtar de från Klein, Moon & Hoffmans artiklar *Making sense of sensemaking 1 & 2*, och det innebär att var individ bär på en existerande tolkningsram, bestående av olika perspektiv och värderingar, som påverkar hur den upplever sin egen situation och sin omvärld. När ny information presenteras som står i kontrast till denna tolkningsram tvingas individen förstå situationen på nytt och en process av sensemaking påbörjas. Detta kan få olika resultat där antingen informationen ifrågasätts och bortförklaras, tolkningsramen ifrågasätts och behöver ersättas eller att tolkningsramen utvecklas genom fler detaljer från den nya informationen. Det kollektiva perspektivet är hämtat från Weicks bok

Sensemaking in organizations som menar att all sensemaking per definition är kollektiv. Det måste förstås som en kombination av både sociala och interna processer (Vigsø och Odén, 2016).

När individen ställs inför ny information som ifrågasätter dennes tolkningsram börjar individen ofta söka ny information. Den nya informationen kan då förhoppningsvis hjälpa individen att avgöra om den själv eller närstående personer befinner sig i fara och om de behöver agera. Vigsø och Odéns slutsats är att den initiala informationen har stor betydelse för huruvida tolkningsramen ifrågasätts och eventuellt ändras. Är informationen inte särskilt stark leder den inte till ifrågasättande. Om individen dessutom får ytterligare information som är lugnande och bekräftar den ursprungliga tolkningsramen är det svårare att få individen att omvärdera situationen. Ju starkare initial information desto större chans att individen börjar leta ny information. Ribban för att acceptera situationen som krisartad, och börja agera för att kunna hantera situationen, blir på så sätt lägre.

I vår studie kommer denna teori användas för att beskriva hur deltagarna genomgår en sensemakingprocess när de ställs inför information om samhällsrisker. Vi kommer att redogöra för hur deras tolkningsram, och dess beståndsdelar, påverkar hur de bedömer den nya informationen och eventuellt ändrar sitt beteende. Vi kommer att behandla sensemaking som en kollektiv process där sociala och kulturella sammanhang har stor betydelse.

Sensemaking of Risk

Sensemaking of risk, riskförståelse, är som ovan nämnt en utveckling från riskperceptionens individuella mentala upplevelse av risk till ett begrepp som istället tillskriver individens sociala och kulturella sammanhang stor betydelse. Riskförståelse inbegriper alltså individens och kollektivets sensemaking baserat på sociala samspel, relationer till familj, vänner och kollegor men innefattar även det lokala sammanhanget av traditioner, värderingar och normer som kan vara förankrade i organisationer eller geografiskt definierade områden. *I Risk och Kris i det Heterogena samhället* förklaras riskförståelse, i jämförelse med riskperception, med liknelsen att bryta benet (Öhman & Olofsson, 2009). Öhman och Olofsson menar att individen kan bedöma risken att bryta benet som stor genom sin riskperception medan samma individ ändå kan anse att risken är acceptabel eftersom personer i dennes närhet varit med om det. Individen får en djupare förståelse kring risken genom det sociala samspelet. Öhman och Olofsson menar att riskförståelse har större förklaringsmöjlighet än riskperception när det kommer till förändringar i riskrelaterat beteende men understryker att det behövs mer empiriska belegg för detta.

Heterogenitet

I forskning kan ett heterogenitetsperspektiv med fördel användas för att belysa skillnader hos individer och grupper. Framförallt berör perspektivet de olikheter i värderingar, erfarenheter samt medel och tillgångar som finns i samhället. I riskkommunikationsforskning har det använts för att belysa hur dessa skillnader kan påverka individers och gruppers riskförståelse och därmed förutsättningarna för att ta till sig riskkommunikation och förändra beteende (Öhman & Olofsson, 2009).

Forskning på riskförståelse med heterogenitetsperspektiv

I rapporten *Kris och risk i det heterogena samhället* presenteras två delmoment i en övergripande studie i riskförståelse: fokusgruppsintervjuer och en enkätundersökning. Den första delen är fokusgruppsintervjuer med grupper bestående av "experter", "transnationalister", "glesbygdsbor" och "storstadsbor". Öhman och Olofssons studie har ett liknande syfte som denna studie, att identifiera och fördjupa förståelsen för olika grupper i samhället och deras riskförståelse. Det övergripande resultatet av studien, att riskförståelsen skiljer sig mellan de olika grupperna, ska närmast ses som en förklaring till bakomliggande argumentation hos individen. Det betyder inte nödvändigtvis att olika grupper uppfattar olika risker utan snarare att de argumenterar utifrån olika perspektiv för liknande riskupplevelser. Det vill säga, olika grupper och individer kan ha samma eller liknande riskperception men processerna som leder fram till dessa slutsatser kan se olika ut vilket kan påverka hur de vill och väljer att ta till sig riskkommunikation och i slutändan agerar i förhållande till risk.

Öhmans och Olofssons studie visar samtidigt att risker som kan associeras till vardagen, den privata sfären och familjen generellt mer uppmärksammade bland deras deltagare än så kallade nya risker (exempelvis stress och miljöförstöring).

Resultatet från Öhman & Olofssons fokusgruppsstudie användes till viss del som underlag för den andra delstudien i rapporten som bestod av en enkätundersökning. Enkätundersökningen hade i syfte att undersöka hur olika heterogenitetsaspekter, i det här fallet sexuell läggning, etnisk bakgrund, funktionshinder samt ålder, påverkar riskuppfattning, riskbeteende och effekten av riskkommunikation. Öhman och Olofsson tydliggör i sin studie att de valda grupperna inte ska ses som annorlunda eller speciella utan som exemplifieringar av heterogenitetsperspektivet. Det övergripande resultatet visade att heterogenitetsaspekterna i olika grad påverkar människors riskuppfattning, riskbeteende men även preferenser för riskkommunikation (Öhman & Olofsson, 2009). Givet vår studies utformning är forskning på riskförståelse i kombination med ett heterogenitetsperspektiv relevant eftersom 72-timmarskampanjen riktar

sig till en differentierad målgrupp med stor heterogenitet med ett och samma budskap.

Forskning på kriskommunikation med heterogenitetsperspektiv

Falkheimer och Heide (2009) påvisar i *Crisis Communication in a New World - Reaching Multicultural Publics through Old and New Media* vikten av att ta hänsyn till att olika grupper i samhället har olika medievanor och således mottar kommunikation på olika sätt i en krissituation. De utmanar tidigare forskning inom kriskommunikation som de menar är alltför fokuserad på sändare och masskommunikation. Istället menar de att fokus bör ligga på att kommunicera genom nya medier till en diversifierad målgrupp. Med förståelsen att riskkommunikation kan vara ett inledande skede i en kriskommunikativ insats anser vi det angeläget att anta ett heterogenitetsperspektiv även på riskkommunikation.

Forskning på kommuners kommunikation med heterogenitetsperspektiv

I en ytterligare studie av Olofsson (2007) har hon undersökt huruvida det finns skillnader i uppfattningar av risk, förebyggande åtgärder samt krisbeteenden. Studiens urvalsgrupper utgörs av invandrare och infödda. Undersökningen berör även huruvida svenska kommuner tar hänsyn till heterogenitet i sin kommunikation. Resultaten visar att samma kommunikation inte skulle fungera till samtliga medborgare då det finns en differentiering i uppfattningen av risk, säkerhetstänkande och agerande vid kriser bland kommunernas befolkningssegment. Enligt studien har invandrade en högre riskaversion än infödda, men de har samtidigt i lägre utsträckning ett förebyggande beteende för säkerhetsrisker. Olofsson drar slutsatsen att detta gör att invandrade gruppers behov av kommunikation, i förhållande till risk och kris, ser annorlunda ut och är större än de infödda. Det finns således enligt Olofsson ett stort behov att anpassa kommunikationen, både budskap och kommunikationskanal, till det heterogena samhället och specifika befolkningssegment. Trots detta tar endast en tredjedel av svenska kommuner särskild hänsyn till invandrade grupper i sin kriskommunikation. Studien understryker det behov som finns att fördjupa kunskapen kring riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv samtidigt som den betonar vikten av att anamma ett heterogenitetsperspektiv för att lyckas kommunicera med medborgarna.

Sammanfattning av kommunikationsforskning med heterogenitetsperspektiv

För vår studie finns i den tidigare forskningen flera intressanta och relevanta resultat. Ett tydligt resultat är att individers och gruppers heterogena sammansättningar påverkar hur de tar till sig riskkommunikation och agerar i förhållande till den. I samtliga studier påpekas det att det fortfarande finns lite

forskning på området och att ett heterogenitetsperspektiv bör anammas på framtida studier.

Riskkommunikation

Riskkommunikation är ett ämne sprunget ur forskning kring experters och allmänhetens riskuppfattningar. Inte sällan visar sådan forskning att det finns skillnader mellan det avsändaren ämnar kommunicera kring risk och de uppfattningar som mottagarna har kring risk. Med det som utgångspunkt menar vi att riskkommunikation har ett övergripande syfte; att överbrygga glappet mellan experternas och allmänhetens riskuppfattningar (Lidskog, Nohrstedt & Warg, 2000). Eftersom vår studie har ett mottagarperspektiv behöver vi en teori som förklarar hur olika aspekter kan påverka upplevelsen av risk hos mottagarna när de ställs inför kommunikation om risker.

Social Amplification of Risk Framework

För vår studie är det relevant att försöka identifiera underbyggande aspekter som gör att individer upplever vissa risker som större eller mindre i relation till riskkommunikation. Vi har valt att fördjupa oss i *Social Amplification of Risk Framework* (SARF).

SARF ämnar ge förklaring till varför vissa risker tenderar att bli förminskade och andra risker tenderar att bli förstärkta i samhället utifrån individens uppfattningar (Lidskog, Nohrstedt & Warg, 2000). Teorin framhäver de sociala, psykologiska, institutionella och kulturella processer som ligger till grund för att förstärka eller förminska riskers betydelse för allmänheten. Den ger också en förklaring till hur dessa processer, i relation till en riskkommunikation, påverkar beteende i förhållande till risk (Cho, Reimer & McComas, 2015, Kasperson et al., 1988). SARF kan därmed ge förklaring till varför risker som enligt analys och experter anses vara mindre allvarliga kan få genomslag i opinionen och därigenom få konsekvenser för samhället (Kasperson & Kasperson, 2005; Kasperson et al., 1988).

Avsändarens roll för mottagaren

Kasperson et al. presenterade SARF genom att använda sig av sändar-/mottagar-metaforen för att förklara hur kommunikation kring risk fungerar. De menar, i likhet med Shannon- och Weavers (1949) transmissionsmodell att förstärkning eller förminskning av riskuppfattning sker i två steg; i förmedlingen av budskapet samt hos mottagaren. Enligt SARF förstärks eller försvagas budskapet ur ett sändarperspektiv genom; experter som kommunicerar de tekniska aspekterna av risken, riskhanteringsinstitutionerna, nyhetsmedia, aktivistorganisationer, opinionsledare och så kallade influencers, personliga nätverk samt myndigheter (Kasperson et al., 1988). I vår studie har vi valt att fokusera på det som är

applicerbart inom ramen för hur mottagarna uppfattar 72-timmarskampanjen och kommer därför inte analysera hur avsändaren förstärker eller förminskar budskapet. Däremot kommer vi i vår analys ta i beaktande det faktum att avsändaren för kampanjen är en myndighet.

Mottagarens erfarenheter

Kasperson et al. (1988) menar att direkt erfarenhet av risk kan förstärka upplevelsen av en liknande risk, vilket innebär att upplevelsen av risk blir mer påtaglig och alarmerande. Direkt erfarenhet av risk kan även göra att individen upplever en förminskning av risken. Erfarenheten har istället förberett människan och gett henne en bättre förståelse av riskens eventuella konsekvenser och även en bättre förståelse för hanteringsprocessen. Vidare hävdar forskarna att om personlig erfarenhet av risk inte finns är det framförallt media som har möjligheten att förstärka människans upplevelse av risk. För vår studie kan aspekten direkt erfarenhet av risk ge insikt i varför deltagarna resonerar på de sätt de gör.

Individens förutsättningar

Enligt SARF finns det även faktorer hos individen som påverkar hur denne tolkar budskapet sändaren kommunicerar. I avkodningsprocessen finns det fem faktorer som påverkar om individen upplever en förstärkning eller förminskning av risker. Den första är individens tillgång till lättillgängliga kognitiva kopplingar vilket hjälper individen att dra slutsatser. Den andra är de sociala värderingar som mottagaren använder sig av för att förutse konsekvenser. Den tredje är att mottagarna använder social interaktion för att avkoda riskbudskap. Den fjärde är hur mottagarna gör planer för att tolerera och hantera risker. Den femte och sista faktorn är att mottagarna deltar i sociala sammanhang för att acceptera, ignorera, tolerera eller förändra risken (Kasperson et al., 1988).

Vid senare revidering introducerar Kasperson och Kasperson (2005) även en sjätte faktor som har möjlighet att påverka riskupplevelsen hos mottagarna. Upplevd tillit till de demokratiska institutionerna har enligt forskningen inom SARF en inverkan på hur mottagarna upplever risk. Kasperson och Kasperson hänvisar då till tidigare tillitsforskning. Renn och Levine (1991) presenterar fem aspekter hos avsändaren som underbygger tillit: upplevd kompetens, objektivitet, rättvisa, konsekvens och förtroende. De menar dock att dessa aspekter inte behöver vara lika fördelade för att den upplevda tilliten ska existera. Warg beskriver tillit och trovärdighet som en grundläggande förutsättning för att mottagarna ska uppfatta ett riskbudskap. Eftersom avsändaren inte sällan innehar en slags expertposition gentemot mottagaren är tillit viktigt för att kunna upprätthålla dialog med allmänheten och att ägna sig åt proaktiv riskkommunikation (Warg, 2000). I artikeln *Credibility and trust in risk communication* förklarar Renn och Levine (1991) att tillit och trovärdighet för en

organisation inte nödvändigtvis måste reflekteras i hur mottagarna upplever ett budskap om risk. Det innebär att mottagarna kan ha tillit till tidigare kommunikativa processer och till avsändaren i stort utan att behöva uppleva ett riskkommunikativt budskap på liknande vis (Renn & Levine, 1991).

Risikkontinuum

En viktig del av SARF, som också är viktig för förståelsen av mottagarnas riskupplevelse i vår studie, är det faktum att ramverket presenterar att risk skapas i kontinuum där risken genomgår kontinuerlig förstärkning och/eller förminskning. Det innebär att en risk kan ändra skepnad hos individen och i förlängningen i samhället (Kasperson & Kasperson, 2005). Detta kan exemplifieras genom diskussionen kring våldtäkter och införandet av samtyckeslag som förs i Sverige. För att förtydliga beskriver vi här en hypotetisk förminsknings- och förstärkningsprocess hos en enskild individ. En individ har en uppfattning om risken att utsättas för sexuella våldsbrott. Den risken förstärks genom nyhetsrapporteringen kring sexuella trakasserier på musikfestivaler. Individen åker själv på musikfestival och blir där varse de aktivistorganisationer som hjälper till att bekämpa sexuellt våld på musikfestivaler. Då sker en förminskning av riskupplevelsen hos individen. Individens upplevelse av risken förstärks genom de expertutlåtande som menar att anmälningar av sexuellt våld ökar men upplevelsen av risken förminskas genom de expertutlåtande som menar att de siffrorna kan betyda en indikering på ökade anmälningar, inte på ökat sexuellt våld. På så vis sker en parallell förminskning och förstärkning genom nyhetsmedia, egen erfarenhet och expertutlåtanden. Risikkontinuumet ger en förklaring till den komplexa upplevelse individer har av risk och hur föränderlig den upplevelsen är.

Metod

För att uppnå vårt syfte samt besvara våra frågeställningar kräver undersökningen en kvalitativ metod. Till skillnad från en kvantitativ metod har en kvalitativ metod möjligheten att ge mer djuplodande svar då respondenterna ges möjlighet att utveckla sina resonemang och berättelser (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2012). Givet vår forskningslucka finner vi att en kvalitativ metod ger störst möjligheter för vår studie att bidra till forskningen. Studien kommer att genomföras med fokusgruppsintervjuer.

En fokusgruppstudie genomförs genom att man samlar en grupp människor som under en begränsad tid deltar i ett samtal där det resoneras om ett specifikt ämne. Samtalet startas av en moderator. Beroende på vald intervjustruktur, leder därefter moderatorn diskussionen mellan deltagarna med litet, men nödvändigt, inflytande över samtalets riktning. För att avlasta moderatorn kan man också ha en assistent närvarande. Assistentens roll består av att skapa bekvämlighet samt att föra anteckningar som kan ha betydelse för analysen som inte fångas upp av en ljudinspelning. Specifikt för fokusgruppsintervjuer som metod är att interaktionen mellan deltagarna står i centrum genom att de tillåts resonera och diskutera fritt kring ämnet. Genom gruppdynamiken i fokusgruppen framkommer lättare deltagarnas attityder, associationer och uppfattningar än vid enskilda intervjuer. Gruppen tillåts argumentera och utveckla sina tankegångar och idéer gemensamt (Wibeck, 2010).

Då vår studie ämnar undersöka förståelse och resonemang lämpar sig fokusgruppsintervjuer väl då respondenterna får möjlighet att aktivt resonera. Vidare är det viktigt för oss att intervjuarens inflytande minimeras då det kan påverka deltagarnas samtal och därmed studiens tillförlitlighet. Vi anser att studien istället kommer att gynnas av fokusgruppens dynamik som ger utrymme för fler impulser och reflektioner hos respondenterna (Esaiasson et al., 2012).

Urval

Utifrån studiens syfte att undersöka Göteborgs stads medborgares uppfattningar om risk och riskkommunikation använde vi oss av ett strategiskt urval där grupper från olika sociala kontexter utgjorde fyra olika fokusgrupper. Givet premissen att heterogenitet i olika grad påverkar människors riskuppfattning och preferenser för riskkommunikation utformade vi fyra fokusgrupper som vi tror har olika erfarenheter i förhållande till risker. Detta menar vi är särskilt relevant givet kampanjens breda målgrupp, samtliga medborgare i Göteborgs stad, då vi anser att kampanjen saknar denna heterogenitetsaspekten. Skillnader mellan olika fokusgrupper gav oss ett bredare resultat och möjlighet att jämföra (Wibeck,

2010). Vi har strävat efter att hålla respektive fokusgrupp homogen inom gruppen eftersom det finns en fördel att ha en homogen grupp i intervjusituationen då det skapar en större intimitet i gruppen. Vid en potentiell jämförelse av dessa grupper är homogenitet därför inom fokusgrupperna att föredra då skillnaderna mellan grupperna och likheterna inom gruppen tydliggörs (ibid). Dessutom skapade detta bättre förutsättningar för våra deltagare att känna närhet sinsemellan.

Vi har valt att applicera heterogenitetsaspekten erfarenhet. Vi tror att olika typer av erfarenheter kan påverka resonemang kring och upplevelse av risk. Våra fyra valda fokusgrupper bestod av **småbarnsföräldrar, pensionärer, personer som nyligen flyttat hemifrån** samt **utlandsfödda**. En förutsättning för deltagande var att man är frisk vilket vi definierade, i relation till kampanjens budskap, som att inte vara beroende av kontinuerlig sjukvård. En annan förutsättning för urvalet var att deltagarna är ansvariga för sig själva och sitt eget hem. De tillhör inte en av samhällets utsatta grupper och har därför bättre möjlighet till civil krisberedskap. Nedan följer vår definition av grupperna samt en motivering till hur de är relevanta.

Småbarnsföräldrar definierar vi som vuxna med barn i åldrarna 0-2 år. Vi anser att gruppen kan ha en särskild syn på risker då de nyligen har fått en förändrad livssituation och blivit ansvariga för en annan individs säkerhet.

Med **pensionärer** avser vi i vår studie ålderspensionärer över 65 år som innan pensionsövergången arbetade heltid. Pensionsgången kan tänkas innebära en förändring för en människa både socialt och ekonomiskt. Genom att välja personer som varit pensionerade emellan 1-5 år tror vi att de nyligen genomgått denna förändring.

Vår tredje grupp är av **personer som nyligen flyttat hemifrån** för första gången under de två senaste åren. En förutsättning för deltagande är att individen innehar ett kontrakt för bostaden. I jämförelse med de andra grupperna har de inte varit ansvariga för sig själva och sitt hem lika länge.

Den fjärde och sista urvalsgruppen innefattar människor som är **utlandsfödda**, har erfarenhet av en annan politisk struktur eller annat statsstyre samt av att fly en förtryckande regim och/eller väpnad konflikt. En förutsättning är att urvalsgruppen också pratar svenska och har erfarenhet ifrån den svenska politiska strukturen och därför är var ett kriterium att deltagarna har varit bosatta i Sverige i minst 5 år. Vi tror att denna grupp kan bära på andra typer av erfarenheter av myndigheter och samhällsrisker än våra andra fokusgrupper.

Vi ger en mer utförlig presentation av deltagarna i respondentgalleriet (se bilaga 2).

Genomförande och bearbetning

Intervjuguiden

Intervjuerna genomfördes med en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 3). Möjligheten att ställa följdfrågor är viktig för oss för att kunna säkra mättnad i materialet och inte missa viktiga poänger genom att intressanta aspekter inte utvecklas. Moderatoren har med en semistrukturerad intervjuguide på förhand bestämda frågor att utgå ifrån så att vi kan se till att samtliga av våra frågeställningar behandlas. Fördelen med att den är semistrukturerad är dock att det ökar möjligheterna för deltagarnas resonemang att få styra samtalet utan för stor involvering från moderatorns sida (Trost, 2010).

Våra fyra frågeställningar berör fyra olika teman; riskperception, riskförståelse, riskkommunikation och krisberedskap. Dessa fyra är i intervjuguiden uppdelade i två rubriker; "Riskperception och riskförståelse" samt "Riskkommunikation och krisberedskap" på grund av att de är svåra att särkoppla i intervjusituationen. Frågan "Upplever ni att ni lever i ett riskfyllt samhälle?" berör exempelvis riskperception medan följdfrågan "Varför?" ger svar på deltagarnas riskförståelse. Samtliga frågor är formulerade med utgångspunkt i våra fyra frågeställningar. Tabellen nedan visar exempel på hur intervjufrågorna är förankrade i frågeställningarna.

Tabell 1.

Frågeställning	Intervjufråga
- Vilka samhällsrisker uppfattas av deltagarna?	- Om vi säger risker i samhället, vad tänker ni spontant på då?
- Hur formas deltagarnas förståelse av samhällsrisker?	- Upplever ni att vi lever i ett riskfyllt samhälle? Varför, varför inte? - Är du orolig för dessa risker? Varför, varför inte?
- Hur upplever deltagarna kampanjen?	- Vad tycker ni om 72-timmarskampanjen? - Vad tror ni målet med kampanjen är?
- Hur resonerar deltagarna kring kampanjens budskap om civil krisberedskap?	- Skulle ni kunna tänka er att köpa dessa saker?

Rekrytering

Rekryteringen av deltagarna skedde genom ett snöbollsurval där vi rekryterade deltagare via sociala kontakter och bad dessa ge förslag på fler potentiella deltagare. Minst en, och som flest tre, av deltagarna utgjordes därför av individer från studenternas kontaktnät och resterande av människor som dessa rekryterat. Detta gjorde att flera i grupperna på något sätt var bekanta med varandra vilket bidrog till en mer avslappnad stämning i grupperna (jmf Wibeck, 2010).

Fokusgruppsintervjuerna

För att erbjuda deltagarna en trygg miljö och således öka chanserna till ett avslappnat samtal ville vi hålla intervjuerna på en neutral plats. Vissa typer av miljöer tenderar att skapa en upplevd osäkerhet för vissa grupper (Wibeck, 2010). För att erbjuda en miljö som passade situationen valde vi att hålla intervjuerna i ett mindre grupprum på Folkets Hus i Göteborg. Folkets Hus har en lång tradition av att finnas till för allmänheten och det i kombination med dess centrala läge, Järntorget, gjorde det enkelt att delta i vår undersökning. Vidare tog vi möblering och avstånd mellan deltagarna i beaktande. Fåtöljer placerades i ring med ett behagligt men inte avståndsskapande mellanrum mellan varandra runt ett runt bord. På så sätt är det lättare att undvika hierarki deltagarna emellan och i stället skapa en mer informell och avspänd stämning (ibid). Tre av fyra intervjuer hölls på Folkets Hus men intervjun med de utlandsfödda hölls av praktiska skäl i två av

deltagarnas hem. Detta var ett önskemål från denna fokusgrupp för att det helt enkelt var mer bekvämt för samtliga i fokusgruppen. Då alla i gruppen var bekanta och hade besökt hemmet vid tidigare tillfällen ansåg vi att det inte på något sätt minskade deras känsla av trygghet utan snarare ökade den.

Vid de samtal som hölls på Folkets Hus mötte en av oss upp deltagarna i foajén, hälsade och visade vägen mot intervjurummet. Utanför rummet var det uppdukat fika och en stund ägnades åt att presentera deltagarna för varandra och att kallprata lite för att lätta upp stämningen. Vid den sista intervjun, med de utlandsfödda, såg proceduren liknande ut men vi mötte deltagarna först i det hem intervjun genomfördes i. För att avlasta moderatorn agerade en av forskarna assistent vid varje fokusgruppsintervju. Assistenten hjälpte till med att välkomna och att servera fika. Innan intervjun delades namnlappar ut till alla i rummet så att de skulle känna sig trygga med att tilltala varandra vid namn. Moderators hälsade på nytt välkommen och tackade för att de valt att delta i vår fokusgruppsstudie. Sedan följde en övergripande presentation av ämnet och vår studie och deltagarna informerades om samtycke, anonymitet och att vi följer de forskningsetiska principer som Vetenskapsrådet satt upp.

För att öka gruppkohesionen och ytterligare låta deltagarna bekanta sig med varandra inleddes samtalet med att samtliga deltagare fick berätta vad de heter och svara på en fråga relaterad till den fokusgrupp de var en del av. Ett exempel på detta är att pensionärerna fick svara på vad de arbetat med under sin yrkesverksamma tid och när de gick i pension. På så sätt fick deltagarna möjligheten att upptäcka att de har något gemensamt givet den fokusgrupp de tillhör, en taktik för att skapa mer bekvämlighet i gruppen (jmf Wibeck, 2010). Det första momentet i intervjun var att deltagarna fick ett par minuter på sig att skriva ned sina spontana tankar angående risker i samhället. Vi ville inleda intervjun med en väldigt öppen fråga för att ge deltagarna möjlighet att tänka över sina egna upplevelser ofärgade av de andra deltagarna. Efter detta moment övergick intervjun till den semistrukturerade intervjuguiden. Assistenten tog anteckningar under hela intervjun. Slutligen sammanfattade moderatorn huvudpunkterna av vad som sagts under samtalet och frågade om deltagarna tyckte att den beskrivningen stämde och om de hade något att tillägga. Efter eventuellt tillägg avslutade moderatorn med att tacka. Innan deltagarna gick fick de med sig ett informationsbrev innehållande studiens syfte, Vetenskapsrådets forskningsetiska principer samt våra kontaktuppgifter (se bilaga 4).

Vid två tillfällen användes stimulusmaterial för att väcka associationer om diskussionen skulle avta eller ebba ut. Således användes stimulusmaterialet för att nå mättnad i materialet. Det första stimulusmaterialet var ett kollage av bilder på samhällsrisker hämtade från Göteborgs stads riskanalys (Göteborgs stad, 2015). För att försäkra oss om att deltagarna inte enbart skulle prata om personliga risker

ville vi presentera samhällsrisker som experter identifierat. Vi gjorde bedömningen att bilder öppnar upp för en friare tolkning än om vi hade redogjort för riskerna verbalt. Bilderna föreställde exempelvis en skog som brann, en gata med en parkerad bil begraven i snö, rykande industriskorstenar, en kvinna med munskydd och kamouflerade pansarvagnar. Nämnas bör att detta stimulusmaterial föregicks av öppna och allmänna frågor om risker där deltagarna gavs möjligheten att inte styras av de samhällsrisker som kollaget kunde leda tankarna till.

Det andra stimulusmaterialet togs fram i händelse av en eventuell bristande kunskap, det fanns en risk att deltagarna inte sedan tidigare var bekanta med kampanjen "72-timmar". Då det vore omöjligt att diskutera kampanjens innehåll utan att ha sett den visade vi tre bilder från kampanjen som synts i det offentliga rummet på projektor. Kampanjmaterialet vi visade var två sidor från en broschyr som delats ut samt en reklamaffisch som suttit i busskurer (se bilaga 1).

Transkribering

Samtliga fokusgruppsintervjuer transkriberades för att möjliggöra en metodisk och välorganiserad analys. Fokus i vår analys var att hitta och kategorisera det huvudsakliga innehållet i deltagarnas resonemang och därmed fann vi ingen anledning att använda oss av en detaljerad transkribering. Vi valde därför att göra en grov transkribering utifrån den vedertagna språkskriftsnormen. Detta innebär att pauser, tvekljud, oavslutade meningar, betoningar och dylikt har tagits bort och att transkriberingen består av fullständiga meningar (Wibeck, 2010). Talspråk kan dessutom få deltagarna att framstå som dumma då det skiljer sig mycket från skriftspråk varför vi bestämde oss för att det är mer etiskt att skriva om citaten utefter språksskriftsnormen (Trost, 2010). Vidare lämpar sig en grov transkribering väl givet studiens tidsram och omfång då den underlättar analysstadiet och effektiviserar transkriberingsprocessen (Wibeck, 2010). Vi transkriberade första fem minuterna av en intervju tillsammans för att bli samstämmiga i utförande och sedan delades intervjuerna upp mellan deltagarna.

Analys av materialet

Vi skrev ut samtliga transkriberingar i tre exemplar och fördelade dem mellan oss. Första steget i analysen var att alla gjorde en genomläsning av det fullständiga materialet. Vid andra genomläsningen kodades materialet systematiskt in i våra fyra teman, baserade på våra fyra frågeställningar, för att tydligare kunna identifiera mönster i empirin. De meningar som berörde riskperception, riskförståelse, riskkommunikation eller krisberedskap kodades med överstrykningspennor i fyra olika färger. Där vi såg återupprepade uttryck och mönster i respektive tema namngav vi ytterligare underteman. I urskiljandet av mönster tog vi hänsyn till intensitet, frekvens och omfattning för att på ett

systematiskt sätt identifiera det mest relevanta i empirin. Undertemana utgör studiens huvudresultat och låg till grund för analysen i de fyra huvudsakliga temana. Utifrån undertemana kopierade vi in enheter från materialet i ett nytt dokument för varje respektive tema, sorterat efter fokusgrupp. Enheterna består av hela meningar eller stycken och inte enstaka ord. Detta för att få en helhetsbild av resonemang och tankemönster hos deltagarna. Nedan presenteras teman och underteman i tabell 2.

Tabell 2.

<p>Riskperception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personlig risk • Samhällelig risk 	<p>Risikförståelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialt skyddsnät • Myndighetsförtroende • Erfarenhet/brist på erfarenhet • Risker i medier • Inre argumentation
<p>Risikommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utformning • Budskap • Avsändare 	<p>Krisberedskap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Myndighetsförtroende • Sannolikhet • Erfarenhet • Förändrat beteende

För ytterligare systematik i kodningen kodade vi den första intervjun tillsammans, på så sätt kunde vi kontrollera att vi tolkade samtliga underteman på samma sätt. Resterande tre intervjuer kodades på olika håll oberoende av varandra av varje enskild författare för att öka interkodarreliabiliteten. Vi korsjämförde sedan kodningarna och korrigerade dem, i de fall vi kodat olika, utifrån gruppdiskussion om vart enheten lämpligaste borde placerats. I största möjliga mån har varje enhet kodats i ett undertema, men i de fall då en enhet i lika stor grad passat in i flera har dubbelkodning applicerats. Nedan följer två exempel på hur en enhet ur materialet kodats in i underteman. Exempel 1 illustrerar en enhet som kategoriserats in i ett undertema och exempel 2 en enhet som kategoriserats in i två underteman.

Tabell 3.

Enhet ur materialet	Tema och undertema
Exempel 1	
<p><i>“Man har ju en ganska likgiltig inställning till kommunen så sätt. (Spridda skratt) Jag gillar dem, eller jag kan inte säga att jag inte gillar dem eller gillar dem speciellt mycket. De finns där och gör saker.”</i></p>	<p><u>Riskkommunikation</u> - Avsändare</p>
Exempel 2	
<p><i>“Det känns inte supernödvändigt. Konjunkturen för den typen av budskap är ju väldigt upp och ner. Om det hade hänt något nyligen, som efter 17 november 1995, då hade folk nog uppmärksammat det här i större utsträckning. Och kanske agerat.”</i></p>	<p><u>RisKFörståelse</u> - Erfarenhet/brist på erfarenhet</p> <p><u>Krisberedskap</u> - Erfarenhet/brist på erfarenhet</p>

Forskningsetiska principer

För att säkerställa att vår studie är utförd på ett etiskt och korrekt sätt har vi tagit hänsyn till de forskningsetiska principer som antagits av Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet 1990. Forskning bör både hålla hög kvalitet och vara relevant samt bidra till samhället utan att inskränka individers integritet och säkerhet. Fyra huvudkrav har tagits i beaktning under studien; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002).

Samtliga deltagare i fokusgrupperna har delgivits information om studiens syfte och deltagarnas roll i studien. Det har tydliggjorts att deltagandet är helt frivilligt och att de kan avbryta sin medverkan när de vill. Denna information har genom en papperskopia av ett informationsbrev (se bilaga 4) presenterats för deltagarna inför intervjuerna och de har även givits möjlighet att ställa frågor under studiens gång. Samtliga deltagare är myndiga och har efter att de tagit del av informationen

gett sitt frivilliga samtycke till att delta i intervjun och till att materialet får användas i uppsatsen.

Deltagarna går inte att identifiera genom de uppgifter som presenteras i uppsatsen. Då alla namn och detaljer som skulle kunna identifiera individen har uteslutits i uppsatsen förblir de anonyma. Endast forskarna och handledare, som alla har tystnadsplikt, har tagit del av uppgifterna om deltagarna. Detta förtydligades även muntligt vid intervjutillfällena. Det insamlade materialet om deltagarna används endast i denna uppsats, i forskningsändamål. Förhållningen till de fyra huvudkraven i denna studie har delgivits deltagarna genom informationsbrevet.

Metoddiskussion

I detta avsnitt reflekterar vi över metodval vi gjort i uppsatsen, vad vi har gjort för att öka studiens vetenskaplighet samt beskriver vad vår metod tillåter oss att dra slutsatser om.

Giltighet och tillförlitlighet

Här vill vi diskutera vår studies validitet och reliabilitet. Det finns dock anledning att ifrågasätta hur användbara begreppen validitet och reliabilitet är i kvalitativ forskning då de främst är framtagna för kvantitativa studier (Bryman, 2011). Vi har valt att kritiskt granska vår metod och vårt metodval med hjälp av begreppen giltighet och tillförlitlighet som passar bra för studier inom medie- och kommunikations-vetenskap (Ekström & Larsson, 2010).

För att uppfylla krav på vetenskaplighet behövs väl underbyggda argument till de påståenden som görs i undersökningen. Argumenten behöver vara både *giltiga* och *tillförlitliga*. För att uppfylla kravet på giltighet måste argumenten vara relevanta för studiens syfte. Argumentet har tillförlitlighet om det anses vara riktigt och korrekt (Ekström & Larsson, 2010). Eftersom vi i vår studie har ett tolkande perspektiv har vi valt att i största möjliga mån arbeta utifrån de sex kriterier för vetenskaplig tolkning som Ekström och Larsson identifierar: koherens, omfattning, intersubjektivitet, öppenhet, djup och kontextualitet.

Koherens innebär att en tolkning och analys bör hänga ihop och vara konsekvent. För att uppnå detta har vi genomgående i studiens alla delar försökt visa på hur de hänger ihop med varandra och tillsammans är relevanta för studiens syfte. *Omfattning* syftar till att forskarna bör ta hänsyn till samtliga uppgifter i datamängden och inte endast behandla de som bekräftar tolkningen. Detta uppfyller vi i studien genom att hela datamängden transkriberas och bearbetas systematiskt för att lyfta ut det relevanta, men även genom att redogöra för avvikelser i resultatet. *Intersubjektivitet* stärker tolkningen genom att flera

oberoende forskare gör en liknande tolkning av samma datamaterial. Detta har säkerställts genom att samtliga forskare har bearbetat och kodat hela datamängden individuellt som sedan jämförts innan analys och resultat sammanställts gemensamt. *Öppenhet* syftar till att förhålla sig kritisk till sin egen förförståelse och vara öppen för alternativa tolkningar. Genom att bearbetningen av materialet gjordes först individuellt och sedan i grupp har möjligheten att ifrågasätta en första tolkning funnits. *Djup* innebär att tolkningarna når djupare än det manifesta innehållet, vilket har lättare nåtts genom en systematisk och slutdiskussionen. *Kontextualitet* syftar till att språkliga uttryck kan ha olika betydelser beroende på vilken kontext de sker i. Därför har vi varit öppna och transparenta med hur de olika intervjusituationerna sett ut och tagit hänsyn till detta i analysen. Vi har dessutom redogjort för den samhälleliga kontexten som kampanjen befunnits sig i. Genom att förhålla oss till dessa kriterier anser vi att såväl giltigheten och tillförlitligheten i vår studie stärkts.

Generaliserbarhet

Vi genomför en intensiv fallstudie med ett litet urval som inte kan göra anspråk på att vara statistiskt representativ för hela populationen i Göteborgs kommun. Urvalet är inte slumpmässigt utan snarare strategiskt baserat på tidigare forskning. Intervjuerna är kontextuella i den bemärkelsen att de är bundna till den specifika situationen där samtalet ägde rum. Kontexten blir även allt mer viktig i ljuset av att kampanjen "72 timmar" pågår under tiden intervjuerna ägde rum. Detta medför att studien inte går att replikera med exakt samma kontext. Vi kan därför inte göra några generaliseringar utöver teoretiska sådana, i syfte att visa på strukturer och mönster i mottagarnas resonemang och tankar (Ekström & Larsson, 2010:17f). Att dra generella slutsatser om hela populationen är därmed inte möjligt. Studien kan ändå belysa viktiga generella strukturer hos mottagare av riskkommunikation, särskilt genom mönster som kan komma att urskiljas i urvalsgruppernas resonemang samt i jämförelse av grupperna. Studien kan på så sätt användas i jämförande med andra liknande studier samt tillsammans med kompletterande kvantitativa studier bidra till forskningen om riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv.

Forskarens roll

Vid användning av intervjuer är forskarens roll mer närvarande än i andra, både i intervjusituationen och i analysen. Det är forskaren som interagerar med respondenterna och sedan analyserar materialet. I fokusgrupper minskar forskarens roll något, då det är samtalet mellan respondenterna som är det viktiga. Trots detta styrs samtalet av moderatören tillika forskaren och det finns då risk för att respondenterna påverkas av moderatören (Wibeck, 2010; Ekström & Larsson, 2010). Vi har genom studien ständigt strävat efter att ha en så neutral roll som möjligt genom att under intervjuerna ställa öppna frågor och uppmuntra

diskussion mellan deltagarna. I analysen och resultatredovisningen har vi strävat efter att vara tydliga och redovisa när citat följts av en fråga från moderatorn eller assistenten.

Resultat och analys

Under denna rubrik presenteras studiens resultat utifrån våra fyra genomgående teman som besvarar våra frågeställningar. Vi underbygger vår argumentation genom att citera respondenterna eller genom att återge deras utsagor. Vi har valt att integrera analysen löpande i resultatbeskrivningen.

Riskperception

För att kunna fördjupa oss vidare i deltagarnas riskförståelse behöver vi först skapa en överblick över deras riskperception som är deras subjektiva uppfattningar om vad som skulle hända om en viss olycka inträffade.

tankar och intryck kring en viss olycka (Cho, Reimer & McComas, 2015). Nedan redovisar vi för vilka risker som deltagarna spontant pratar om när vi ber dem diskutera risker i samhället. Vi beskriver skillnader respektive likheter i deltagarnas riskperception och redogör för exempel på risker deltagarna upplever.

Likheter och skillnader

Deltagarna i de fyra fokusgrupperna gör inom sina respektive fokusgrupper likartade riskbedömningar. Riskperceptionen är alltså i hög grad överensstämmande inom fokusgrupperna. Samtliga fokusgrupper nämner överlag samma typer av samhällsrisker inom gruppen och där skillnader förekommer handlar det om ordval eller vilka specifika risker man väljer att nämna. Ett exempel på detta är att alla **småbarnsföräldrar** nämner naturkatastrofer som en risk men de exemplifierar olika såsom skogsbrand, översvämningar eller extrema väderförhållanden. Vidare talar alla i gruppen **utlandsfödda** om rasism och segregation som dominerande i deras riskperception. Skillnader framträder däremot i stor utsträckning när man jämför mellan fokusgrupperna. Den spontana nedskrivningen av risker och efterföljande diskussion visade att samtliga fokusgrupper tänker på olika riskområden när de ombeds diskutera risker som kan leda till en kris.

Personlig eller samhällelig risk

Den mest övergripande skillnaden i gruppernas riskperception är huruvida de spontant tänker på risker som kan drabba samhället i stort eller risker av en mer personlig art som kan drabba den enskilda individen.

De som nyligen flyttat hemifrån pratade i stor utsträckning om risker och problem som kan tänkas drabba dem själva personligen. Samtliga fem deltagare nämnde att de var oroliga för olika typer av omständigheter som skulle kunna sätta dem själva i en osäker och otrygg situation, exempelvis att studiebidraget

inte räcker, att man inte hittar en bostad eller svårigheter att knyta nya sociala kontakter i en okänd stad. Det sistnämnda, en oro över ett bristande socialt skyddsnet och att inte ha familj och vänner nära längre, nämndes spontant av fyra av fem respondenter.

“Här kommer samma igen, haha. Det var ju så när man flyttade från Falkenberg, som är en rätt liten stad där det känns som att man har en koppling till någon överallt. Och att komma till Göteborg och få en insyn i att man verkligen bara är en i mängden. Här har jag inga personliga kopplingar, och när man flyttar ensam, inget tryggt att komma hem till och ingen familj. Det är lätt att man känner sig utfrysst och att jag går på stan, men ingen ser mig.”

Erik, nyligen flyttat hemifrån

Trots att stimulusmaterial introducerades under samtalet hade denna grupp svårt att relatera till och föra ett samtal kring samhällsrisker som kan leda till en kris som innebär att el, vatten och värme uteblir under 72 timmar. Sammanfattningsvis hade de som nyligen flyttat hemifrån en riskperception bestående av personliga risker i mycket större utsträckning än en riskperception bestående av samhällsrisker.

Den främsta gemensamma nämnaren när det gäller **pensionärerna** är att riskperceptionen har en tydlig lokal förankring hos samtliga deltagare. De risker som nämns är i många fall förknippade med Göteborg och den utveckling som präglat samhället på senare år. Specifika gator och stadsdelar i Göteborg som upplevs som hotfulla tas upp och kopplas ihop med de risker deltagarna talar om. Samtalet tar ständigt utgångspunkt i en dialog om socialt utanförskap ur olika perspektiv. Kriminalitet, bristfällig integration samt oro över att ungdomar och nyanlända inte ska hitta sysselsättning är de risker som ges störst utrymme i pensionärernas samtal. Tre av deltagarna nämner specifikt de skjutningar som under hösten 2016 drabbat invånare i staden. Följande citat kommer ur ett samtal om globala säkerhetsrisker som någonting som upplevs mer distanserat.

“Mycket mer nära är det här i Göteborg. Med skjutningar, sysselsättning tycker jag framför allt.”

Bodil, pensionär

Pensionärerna talar om risken att människor hamnar utanför samhället i ett större perspektiv där de menar att den samhällsutvecklingen potentiellt kan leda till en större kris för Göteborg. I motsats till de som nyligen flyttat hemifrån är det alltså oro för samhället i stort, snarare än oro för sig själv, som dominerar pensionärernas riskperception.

De fyra fokusgrupperna har som nämnts en överensstämmande riskperception inom respektive grupper och den grupp som har mest samstämmig riskperception är de utlandsfödda. Hela gruppen anger att bristande integration, högerextremism och flyktingfrågor är de risker de upplever mest påtagliga just nu. De refererar även till *“det som händer i världen”* och exemplifierar med bland annat terrordåden i Frankrike 2015. Oron beskrivs dels som en oro för sina nära och kära och dels som en risk för samhället i stort. Trots att flera av deltagarna nämner sina barn så ligger samtalet dock oftast på en samhällelig nivå.

“Det är samhället i stort. Men vissa saker som integration och sådant, det är såklart vi som drabbas. Men det är så att har man inte rätt verktyg för att integrera folk så drabbas alla och det är en ömsesidig integration.”

Ivar, utlandsfödd

Även småbarnsföräldrarnas samtal hamnar omedelbart på en samhällelig nivå. Naturkatastrofer, finanskris, epidemier och terror är de risker gruppen uppfattar som mest sannolika. Således är småbarnsföräldrarna den enda grupp som spontant, under första delen av samtalet, nämner de risker som kan innebära en kris där el, vatten och värme uteblir under 72 timmar. Småbarnsföräldrarna är den enda gruppen som talar om risker i termer av sannolikhet kontra vilka risker man instinktivt är orolig för. De poängterar således skillnaden mellan den objektiva och den subjektiva risken.

Småbarnsföräldrarna kommer relativt snart in på en diskussion om hur trygga de upplever sig vara och att de i det stora hela har en förhållandevis begränsad riskperception. De menar att skälet till detta är att de upplever sig vara privilegierade och ha ett stabilt socialt skyddsnät.

Socialt utanförskap – en gemensam nämnare

Trots att samtliga fokusgrupper fokuserat och resonerat kring olika typer av kriser visar empirin att det finns en gemensam nämnare som går att återfinna explicit i tre fokusgrupper; pensionärer, utlandsfödda och de som nyligen flyttat hemifrån, och implicit i den fjärde; småbarnsföräldrar. Den gemensamma nämnaren är oro för ett socialt utanförskap. Detta yttrar sig i olika former men ett generellt resultat är att samtliga grupper återkommer till risken att de själva eller andra individer utesluts från det etablerade samhället och att den risken känns angelägen. För de som nyligen flyttat hemifrån gäller det rädslan att själv hamna utanför någon slags samhällelig gemenskap. För de utlandsfödda och pensionärerna är det snarare en rädsla för andra individers sociala utanförskap och vad det kan ha för konsekvenser för samhället som helhet. Småbarnsföräldrarna nämner inte uttryckligen socialt utanförskap som en risk men resonerar däremot om att deras sociala skyddsnät ger dem själva trygghet vilket kan tolkas som att ett bristfälligt socialt skyddsnät skapar otrygghet.

Hazards eller outrage

De risker som kampanjen kommunicerar är risker som i större utsträckning baserade på fakta och sannolikhet och är därför enligt Sandmans (1989) terminologi hazards, det vill säga risker som i stor grad är sannolika att utvecklas till kriser. Empirin visar dock att den enda grupp som spontant tänker på dessa risker är småbarnsföräldrarna, de andra grupperna har en riskperception som innefattar andra risker och ser på exempelvis naturkatastrofer som sekundära. Deras riskperception styrs alltså inte av hazards utan är snarare en produkt av den personliga riskperceptionen, det vill säga outrage. Outrage är subjektivt och styrs av allt som för en individ upplevs som relevant i förhållande till risk (ibid). Det visar sig således att olika gruppers riskperception utgörs av olika typer av risker. Detta resultat finner vi särskilt intressant. Samtliga fokusgrupper hade olika risker, det vill säga olika outrage, som primära i sin riskperception. Enbart småbarnsföräldrarna gör en distinktion mellan sannolika risker och subjektivt upplevda risker, i övrigt finns lite belägg för att hazards är angeläget för deltagarna då det är deras subjektiva outrage som utgör grunden för deras riskbedömningar. Vår empiri kan inte ge svar på varför riskperceptionen hos småbarnsföräldrarna i större utsträckning innefattar hazards. Vi kan dock hävda att den här gruppen har bättre förutsättningar att ta till sig kommunikation om samhällsrisker eftersom att de har riskperception som i större omfattning innefattar det.

Det faktum att resterande gruppers riskperception baseras på outrage menar vi visar att det finns en diskrepans mellan de risker kommunen väljer att kommunicera och de risker som våra fokusgruppsdeltagare oroar sig för. Denna diskrepans illustrerar Sandmans slutsats om att experters riskbedömningar och allmänhetens riskbedömningar ofta skiljer sig åt. En möjlig lösning på det är att med riskkommunikation utbilda allmänheten i vilka risker som är hazards (ibid).

Riskförståelse

Utifrån teorin om riskförståelse, *sensemaking of risk*, tror vi oss kunna finna förklaringar till deltagarnas riskförståelse och hur deras riskperception kan ta sig olika uttryck i hur de förstår risker. Utifrån deltagarnas tolkningsram för sin omvärld bearbetar de ny information om risker och det resulterar antingen i att de ifrågasätter sin tolkningsram, och eventuellt korrigerar den, eller att den nya informationen bortförklaras eller ignoreras (Vigsø & Odén, 2016). För att kunna urskilja denna process när deltagarna tar del av 72-timmarskampanjen behöver vi först redogöra för de mest framträdande anledningarna till hur deltagarna förstår samhällsrisker och hur deras tolkningsram för dessa ser ut. Vidare ger vi exempel på hur deltagarna får ny information och hur den samt social interaktion eller egna erfarenheter kan påverka deras riskförståelse.

Trygghet – viktigast för riskförståelsen

Deltagarna tar spontant upp och diskuterar flera olika typer av risker i samtalen och som vi redogjort för under riskperceptionsavsnittet ser vi ett tydligt mönster i att fokusgrupperna genom olika associationer landar i en övergripande samhällsrisk; socialt utanförskap. Gemensamt för samtliga deltagare är att de trots detta säger att de känner sig trygga i sin vardag. Bortsett från gruppen som nyligen flyttat hemifrån är deltagarna mest oroliga för andra och inte sig själva. De är snarare oroliga för närstående, andra grupper i samhället och främst samhällsutvecklingen i stort. Trots att de som nyligen flyttat hemifrån har en spontan riskperception som består av personliga risker upplever de inte sig själva som otrygga. Detta har de gemensamt med övriga grupper. På frågan om de upplever sig vara trygga svarade samtliga deltagare ja.

Pensionärerna är den grupp som i diskussionen om trygghet uttrycker en större oro, framförallt över kriminalitet och våld. I gruppens resonemang kan vi urskilja att en anledning till deras upplevda oro går att finna i deras personliga erfarenheter. I detta fall är det erfarenheter från förr som jämförs med erfarenheter från nuet. De talar mycket om samhällets utveckling i relation till trygghet och att den utvecklingen varit negativ. Möjligheten att jämföra olika tidsperioder gör att pensionärernas tolkningsram skiljer sig från resterande grupper. Detta stärker de tidigare forskningsresultat som vi redogjort för om att ett heterogentitetsperspektiv är relevant inom riskkommunikation då denna gruppens riskförståelse är annorlunda som en konsekvens av deras erfarenheter. Vi ser här alltså hur pensionärernas riskförståelse, som främst bygger på erfarenheter, gör att de associerar risker med socialt utanförskap till ökad kriminalitet, våld och samhällsutveckling.

Anledningar till trygghet

Sociala relationer

Som tidigare nämnts upplever sig dock samtliga deltagare vara trygga. Deltagarnas trygghet skulle kunna förklaras av småbarnsföräldrarnas resonemang kring hur de själva tillhör en privilegierad grupp i samhället som har ett starkt socialt skyddsnät i form av familj och vänner, sysselsättning och ett fast boende. Det finns alltid någon de kan be om hjälp och därför upplevs många risker som avlägsna. Deras sociala relationer till andra får dem att uppleva större trygghet och därmed förstå risker som mindre. Deras resonemang kring sin egen trygghet överensstämmer med att sociala relationer, såsom familjerelationer, partnerskap och vänskap, kan förminska upplevelsen av risk hos individer (Kasperson et al., 1988). Småbarnsföräldrarnas riskförståelse gör att de associerar risker med socialt utanförskap med att sakna det sociala skyddsnät som utgör deras upplevda trygghet. Gruppen som nyligen flyttat hemifrån upplever istället risker med socialt

utanförskap i direkt relation till deras egen situation. Erfarenheten av att nyligen ha flyttat hemifrån och lämnat många sociala relationer i hemstaden, innebär en minskad känsla för trygghet. Detta ser vi som en anledning till att de lättare associerar till sig själva när det kommer till risk.

Myndighetsförtroende

Samtliga grupper berör även det svenska samhället som en anledning till trygghet, ofta i jämförelse med andra länder. Gruppen utlandsfödda resonerar uttryckligen om att de känner sig trygga på grund av att de har stor tilltro till det svenska demokratiska samhället. De menar att det i Sverige finns demokratiska institutioner och myndigheter som tar hand om befolkningen. Enligt SARF är tilliten till demokratiska institutioner en faktor som kan verka förminskande för deltagarnas riskupplevelse (Kasperson & Kasperson, 2005). Det anser vi förklarar varför deltagarna förstår risker som mindre; på grund av att de upplever att någon annan kommer att ta hand om dem i en eventuell krissituation. Vi tror att om deltagarnas förtroende för svenska demokratiska institutioner hade varit lägre hade de upplevt fler risker som större. Resultatet kan förklaras med teorin om svensk riskkultur som inbegriper ett stort myndighetsförtroende och en stor tilltro till demokratiska institutioner (Cornia et al., 2016). Att detta är tydligast i de utlandsföddas samtal anser vi förklaras med hur de har möjlighet att jämföra med en annan riskkultur i sitt tidigare hemland där tilltron till staten och samhälleliga institutioner inte är lika stark.

”Det här var kanske en viktig punkt, skillnaden mellan ett demokratiskt samhälle som Sverige eller ett diktatoriskt samhälle i Iran. För vi vet att det svenska samhället tänker på befolkningen, på samhället och på den sociala välfärden.”

Jenny, utlandsfödd.

Vi tolkar den här typen av återkommande resonemang hos de utlandsfödda som att de tillskriver deras myndighetsförtroende som en stor bidragande faktor till deras upplevda trygghet. Till skillnad från pensionärerna som bygger sin riskförståelse främst på erfarenhet och småbarnsföräldrarna som bygger sin riskförståelse på sociala relationer har de utlandsfödda i större utsträckning en riskförståelse byggd på myndighetsförtroende. Det anser vi ger en logisk förklaring till varför de vid diskussioner kring risk ofta nämner de svårare utmaningarna i samhället, såsom segregation och integration. Risker som till synes kan vara svårare för myndigheterna att hantera.

Den svenska riskkulturen innefattar även en stark tilltro till krishantering och att människan har möjligheten att förhindra negativa konsekvenser av katastrofer (ibid). Även detta uttrycks av flertalet deltagare, framförallt småbarnsföräldrar och

utlandsfödda. Känslan av otrygghet minskar då risken inte uppfattas som särskilt stor eftersom man är övertygad om att situationen kommer att lösa sig.

"Jag har också väldigt stor tilltro till att mänskligheten hittar vägar framåt och kan lösa problem som uppstår. Även om de inte existerar nu så tror jag att problem som uppstår sedan kommer vi också att kunna lösa på samma sätt som vi har gjort i mänsklighetens historia."

Helge, småbarnsförälder.

Erfarenhet av kris

En annan förklaring till känslan av trygghet som flertalet deltagare, i olika fokusgrupper, uttrycker är att de inte har någon erfarenhet av krissituationer i Sverige och därför har svårt att acceptera att kriser kan inträffa. Sverige har inte varit inblandat i något krig på länge och i jämförelse med andra länder i världen inträffar det få och ringa naturkatastrofer som får konsekvenser för medborgarna. Avsaknaden av erfarenheter av kris får därför betydelse för känslan av trygghet, vilket gruppen som nyligen flyttat hemifrån, gruppen småbarnsföräldrar samt pensionärerna berättar om. De beskriver att de inte erfarit någon kris tidigare så därför ingår det inte i deras tolkningsram för vad man behöver tänka på och vara rädd för.

"Naturkatastrofer tänker man ju inte så mycket på här i Sverige. När jag var i Nya Zeeland ett tag då var ju jordbävningar hur vanligt som helst, men det är ju ingenting man tänker på här."

Filip, nyligen flyttat hemifrån

I tillägg har de kriser som de varit med om och associerar till, såsom snöstormen 1995², fått väldigt lindriga konsekvenser för dem personligen. Utifrån SARF kan detta förstås som en förminskning av risk utifrån personliga erfarenheter. Individerna upplever sig vara mer förberedd på eventuella konsekvenser av en kris, då de har varit med om det förut och klarat sig bra (Kasperson & Kasperson, 2005). De som nyligen flyttat hemifrån, pensionärerna och de utlandsfödda kommer tillbaka till detta flera gånger under samtalen. De associerar till tidigare kriser på ett väldigt lättsamt sätt. En utveckling av detta följer under avsnitten om riskkommunikation respektive krisberedskap.

Förstärkning och förminskning – en växelverkan

Flertalet av deltagarna uppger att det inte är hållbart att vara rädd för risker i vardagen, men att de blir oroliga när de blir påmind om dem. Detta blir tydligt i

² 17 november 1995 drabbas Göteborg hårt av en storskalig snöstorm. Hela staden lamslogs av snömassorna och flera samhällsfunktioner slogs ut (Sveriges radio, 2015).

hur de beskriver att de argumenterar med sig själva i sin riskförståelse genom att balansera en spontan oro med en logisk argumentation. Ordväxlingen mellan småbarnsföräldrarna Flora och Greta illustrerar detta:

Flora: *"Jag tänker på det, men inte sådär varje dag. Man vet om det typ, men man orkar inte gå runt och vara orolig hela tiden."*

Greta: *"Ja man försöker att inte göra det, men det går upp och ner. Ibland så blir man påmind, men då tänker man att, nej det kommer inte hända, jag ska inte tänka på det. Det tar så mycket energi."*

De risker deltagarna tänker på mest är risker som ofta blir mer tillgängliga för individen genom direktkommunikation eller masskommunikation. Resultatet kan exemplifieras med att en av småbarnsföräldrarna berättar att han nyligen blev informerad, genom direktkommunikation, om att det förekommit smittsam hjärnhinneinflammation i den barngrupp som hans dotter gått i. Han berättar att det skrämde upp honom ordentligt. Han återkom under samtalet flera gånger till sjukdomar och pandemier och beskrev sin oro över att dottern skulle bli sjuk. Vi tolkar detta som att den enskilda händelsen har bidragit till en förstärkning av risken genom att informationen aktualiserat risken för honom. Enligt SARF skulle detta förklaras som att denna information har bidragit till att han fått en mer lättillgänglig kognitiv koppling till den aktuella risken och att han därför har lättare att associera till liknande risker (Kasperson et al., 1988).

Gruppen som nyligen flyttat hemifrån diskuterar mycket om hur medierapportering, masskommunikation, påverkar vilka risker de tänker på. Medierapporteringen gör risker mer tillgängliga för mottagare för riskbudskap. Enligt SARF är nyhetsmedia en faktor som kan förstärka riskupplevelsen hos mottagarna om det saknas personlig erfarenhet sedan tidigare (ibid). Ramverket utgår från att riskupplevelser inte är statiska utan skapas i ett kontinuum där det sker en växelverkan mellan förstärkning och förminskning av risker. Nyhetsmedia har alltså både möjlighet att förstärka och förminska risken (Kasperson & Kasperson, 2005). Detta hittar vi tydliga exempel på i empirin där nästintill alla deltagare återkommer till en argumentation med sig själva om riskens allvar och hur de ska förhålla sig till den. Hur de argumenterar och vilka aspekter som förstärker och förminskar varierar grupperna emellan.

Gruppen som nyligen flyttat hemifrån uttrycker sig mer kritiskt till media än de andra grupperna. Följande citat exemplifierar hur en deltagares riskupplevelse, i detta fall risken att utsättas för väpnat våld, först förstärks av nyhetsmedia för att sedan förminskas av egna erfarenheter:

"Jag vet om att jag bor i ett av Göteborgs gängtätaste områden. Så det är klart att jag går runt och tänker på det. [...] Man läser något i tidningarna om

att det är skjutningar och bränder hela dagarna. Men, jag vet inte, jag köper inte riktigt det. Det är väldigt stor skillnad om man bor där, det händer ju ingenting.”

David, nyligen flyttat hemifrån

Sammantaget visar detta resultat att förståelsen av risk förstärks och förminskas till följd av faktorer som exempelvis medierapportering, tidigare erfarenheter av kriser och social interaktion. Olika faktorer kan skapa en dragkamp i deltagarnas riskförståelse i linje med det kontinuum som SARF beskriver. Vårt resultat visar dock att deltagarna i de flesta fall landar i en riskförståelse som till viss del saknar de samhällskriser som leder till att el, vatten och värme uteblir i 72 timmar. De är helt enkelt skeptiska till att en samhällskris av sådan magnitud faktiskt kan komma att inträffa.

Deltagarnas riskförståelse och sensemakingprocess

Empirin visar att deltagarnas riskförståelse främst påverkas av deras upplevda trygghet och hur olika faktorer aktualiserar information om risker för dem. Trygghet skapar en barriär för deltagarna att förstå risker som angelägna medan ny information om risker får deltagarna att ompröva sin tidigare upplevelse av riskens angelägenhet. Deltagarna förstår risker genom sin tolkningsram som bygger på deras sociala relationer, den svenska riskkulturen och deras tidigare erfarenheter. Det förklarar varför liknande risker kan uppfattas av flera deltagare och grupper, men förstås och värderas på olika sätt (Öhman & Olofsson, 2009).

Samtliga deltagare kommer till slutsatsen att de är trygga, men vägen dit ser olika ut. Vi har visat exempel på hur deltagarna ställts inför ny information om risker som ifrågasätter deras tolkningsram. Trots detta korrigeras sällan deltagarnas tolkningsram för hur de upplever sin situation. Istället bortförklaras informationen med hjälp av andra faktorer, till exempel egen erfarenhet. Informationen som delges deltagaren är alltså inte tillräckligt stark för att individen ska korrigera sin tolkningsram (jmf Vigsø & Odén, 2016). Tröskeln för att förstå situationen på ett nytt sätt och agera därefter är alltså för hög för deltagarna. Det är med utgångspunkt i denna tolkningsram som de förstår och tolkar den information som 72-timmarskampanjen kommunicerar.

Riskkommunikation

Enligt den definition av riskkommunikation som vi tidigare klargjort för finns ett övergripande syfte att minimera glappet mellan experternas och allmänhetens riskbedömningar. Det betyder att den initiala informationen som kampanjen utgör måste vara tillräckligt stark för att ifrågasätta och justera deltagarnas ursprungliga tolkningsram så att den innefattar krisberedskap. I praktiken innebär detta för 72-timmarskampanjen att informationen bör vara utformad så att mottagarna förstår

att de behöver krisbereda sig och vilka risker som ligger till grund för det behovet. Vidare är det givetvis en fördel om informationen är utformad med förståelse för mottagarnas ursprungliga tolkningsram för samhällsrisker och vilka risker den tolkningsramen innefattar. Kampanjen måste lyckas förändra tolkningsramen som består av upplevd trygghet. I vår empiri kan vi se tre aspekter som kan påverka huruvida kampanjen lyckas justera deltagarnas tolkningsram till att innefatta krisberedskap; hur mottagarna upplever kampanjens utformning, hur de relaterar till kampanjens budskap och hur de relaterar till avsändaren.

Kampanjens utformning

Först och främst behöver vi klargöra att endast fyra av de nitton personer som deltog i fokusgrupperna hade sett 72-timmarskampanjen innan vi vid fokusgruppstillfället introducerade stimulusmaterialet. Det visade sig dock att den förförståelse de hade inte gjorde att deras uppfattning av utformningen skilde sig från de andra deltagarna men att det däremot kom att påverka deras förståelse av budskapet. Generellt visade deltagarna lite uppskattning för kampanjens layout, grafiska profil och placering. Stimulusmaterialet innefattade en bild från en europatavla (se bilaga 1) så att deltagarna kunde få en uppfattning om hur kampanjen sett ut i offentligheten. De grupper som hade svårast att relatera till utformningen var pensionärerna och de utlandsfödda. Framförallt var det de grafiska illustrationerna som de hade svårt att uppfatta och det uppkom diskussion om vad de faktiskt föreställde. Ivar kommenterade utformningen på följande sätt:

“Jag förstår faktiskt inte det här, vad är det för något den här biten? Är det tv och vad är det andra då? En soffa? Är det en kampanj som en vanlig människa eller en vanlig medborgare ska kunna förstå?”

Ivar, utlandsfödd.

Utöver själva utformningen uttryckte deltagarna framförallt en oförståelse för placering och valt medium vilket kan förklara varför endast fyra av deltagarna sett eller hört om kampanjen vid tidigare tillfällen. En deltagare i pensionärsgruppen menade att genom att placera kampanjen i kollektivtrafiken hade kampanjen redan där förlorat målgruppen som inte åker kollektivt. Diskussionen mynnade dock ut i ett konstaterande att även de som åkte kollektivt under kampanjperioden inte hade lagt märke till den. Av de fyra personer som hade kommit i kontakt med kampanjen innan fokusgruppstillfället hade ingen av dem sett kampanjen i det offentliga rummet utan via medier.

De som nyligen flyttat hemifrån förde en relativt omfattande diskussion kring medier och mediernas påverkan på vilka risker man uppfattar. De sa även att den primära källan till information vid en hypotetisk krissituation är medier. Gruppen gjorde dock inte kopplingen mellan kampanjens ringa utrymme i media och det

faktum att de inte sett kampanjen. Istället var det pensionärsgruppen som uttryckte den starkaste åsikten kring medias roll för kampanjens genomslag och uttryckte även en stark motsättning till reklam.

“Om den kommer på redaktionell plats så får den större inverkan och större genomslag. Det här är mer en PR-grej som staten ska åstadkomma för att se till att man får med sig journalisterna att prata om det i radio och tv. Då kan det få genomslag.”

Adam, pensionär.

Kampanjens budskap

Ett av de mest framträdande och koherenta resultaten av vår studie i förhållande till riskkommunikation är att det skriftliga budskapet i 72-timmarskampanjen är svårt att förstå men framförallt svårt att relatera till. I två av fokusgruppsdiskussionerna uppkom feltolkningar av budskapet där moderatorn var tvungen att ge en djupare förklaring av budskapet för att samtliga deltagare skulle förstå innebörden. I fokusgruppen med pensionärerna framträdde följande resonemang:

Bodil: *“Fast det kanske är det som det handlar om lite. Samhällets resurser till de mest nödställda...”*

Cesar: *“Ja, men det är lite knepigt formulerat tycker jag.”* (Flertalet instämmer).

Adam: *“Ja, det blir väldigt abstrakt.”*

Det budskap i kampanjen som utgör den snabbaste kommunikationen är *“Klarar du dig i tre dygn?”*. Detta framgår genom den mycket större textstorleken, i stark orange färg, som ögat initialt landar på (se bilaga 1). Detta budskap är inte tillräckligt starkt för att ifrågasätta deltagarnas tolkningsram, det framgår genomgående i empirin att de flesta tror att de skulle klara sig i tre dygn utan någon vidare krisberedskap. Många ifrågasätter vad det är de egentligen ska klara sig från vilket troligtvis blir ett problem på grund av att kampanjen inte är associerad med någon specifik risk (jmf Vigsø & Odense). En pensionär säger följande med stor övertygelse i rösten:

“Men den här annonsen, alla som är fullt friska dem klarar sig i tre dygn. [...] Alltså vi klarar oss.”

Cecilia, pensionär

Budskapet *“Om du tar ditt samhällsansvar och klarar dig i 72 timmar vid en kris, så kan samhällets resurser användas till de mest nödställda.”* presenteras efter det snabba budskapet i mindre svart text (se bilaga 1). Detta budskap bygger alltså på moraliska värderingar och att vikten av solidaritet med andra ska vara incitament

att krisbereda sig. Inte sällan förekom trivialisering av budskapet när kampanjen skulle relateras till kriser i samhället och krisberedskap. Det blev då tydligt att även om deltagarna fått budskapet förklarat för sig och att de hävdade att det var både ideologiskt bra och hade relevans så hade de svårt att ta till sig budskapet på ett personligt plan. Utifrån resonemangen och diskussionerna kring budskapets djupare mening menar vi att kampanjen lyckas plocka upp de värderingar som finns hos mottagarna och på så vis förstärks riskbudskapet. Samtidigt menar vi att det sker en förminskning av budskapet på grund av att mottagarnas trygghetskänsla är så stor att de inte kan relatera till den nya informationen och justera sina tolkningsramar. Detta är ett exempel på den kontinuerliga förstärknings- och förminskningsprocess av risk som redogörs för i SARF och som i avsnittet om riskförståelse. I detta fall är det de sociala värderingarna som förstärker riskbudskapet medan det är erfarenheten av trygghet som förminskar riskbudskapet (Kasperson et al., 1988). Kriserna som deltagarna relaterade till var bland annat zombieapokalyps, den personliga krisen som kommer när elen går och internet därmed ligger nere samt om kylskåpet inte kan hålla ölen kall. Även när deltagarna kan relatera till faktiska kriser, och nämner exempel som stormen Gudrun, trivialiserar de krisens konsekvenser och berättar istället positiva anekdoter om exempelvis cykling i stark vind. Slutsatsen blir alltså att trots att deltagarna accepterar vikten av solidaritet med andra människor som budskap så är det inte ett tillräckligt stort incitament för dem att utöka sin civila krisberedskap.

Några av de gånger som deltagarna associerar budskapet till en faktisk samhällskris handlar det snarare om kriser med stora konsekvenser som krig eller tsunami än de kriser de anser vara mest sannolika. Det som blir problematiskt med detta är att kampanjen inte lyckas få mottagarna att associera till hazards då de är mer benägna att associera till outrage. Vi menar att det blir tydligt att diskrepansen mellan det avsändaren vill kommunicera och det mottagarna uppfattar kvarstår, med konsekvensen att kampanjen inte uppfyller sitt syfte.

Kampanjens avsändare

Vad gäller respondenternas uppfattning av avsändaren i förhållande till kampanjen ställer sig deltagarna antingen positiva eller likgiltiga till Göteborg Stad som användare. Den generella uppfattningen om Göteborgs stad är dock positiv och flera personer, framförallt allt bland de utlandsfödda, uttrycker en stor tillit till myndigheten. Även de respondenter vars uppfattningar inte är lika tydliga hävdar aldrig någon misstro mot avsändaren vilket stämmer överens med teorin om den svenska riskkulturen (Cornia et al., 2016).

“Man har ju en ganska likgiltig inställning till kommunen så sätt. (Spridda skratt) Jag gillar dem, eller jag kan inte säga att jag inte gillar dem eller gillar dem speciellt mycket. De finns där och gör saker.”

Gustav, småbarnsförälder.

Dessutom finns en samstämmig bild av hur budskapet skulle uppfattats om det var en organisation från den privata sektorn som var avsändare. Respondenterna menar att de då skulle vara mer tveksamt inställda till budskapet och ha svårare att acceptera det som faktabaserat. Detta är ett resultat som tyder på att avsändaren Göteborgs stad har bättre förutsättningar att få genomslag med riskkommunikationen jämfört med andra avsändare. Fokusgruppen med de som nyligen flyttat hemifrån var mer likgiltiga till avsändaren. De resonerade kring potentiella avsändare som Försvarsmakten eller en ideell organisation med klimat- och naturkopplingar men var eniga i deras uppfattning att detta inte skulle påverka hur de uppfattade kampanjen. Det var även i den fokusgruppen som deltagarnas uppfattning om myndigheten var svagast. Detta till trots uttryckte sig en person i gruppen på detta vis:

“[...] Hade det varit någon som man inte visste om så hade jag nog tagit det mer oseriöst än om det verkligen är Göteborgs stad. För då tänker jag att de har ju koll på allt, de har ju koll på staden. Är det någon som har koll så är det ju de.”

Emma, nyligen flyttat hemifrån

Det är värt att nämna som potentiell förklaring till kampanjens dåliga genomslag det faktum att mottagarna kan skilja på den tillit de känner till en organisation eller avsändare och den tillit de känner för riskkommunikation (Renn & Levine, 1991). För 72-timmarskampanjen anser vi att det kan innebära att mottagarna har förtroende för Göteborgs stad som organisation, vilket flera av deltagarna i fokusgrupperna uttryckt, men att de ändå inte upplever det budskap som Göteborgs stad sänder ut som trovärdigt. Detta härleder vi till det återkommande starka myndighetsförtroendet som är en del av den svenska riskkulturen (Cornia et al., 2016).

Utifrån den svenska riskkulturen blir det intressant att ta in medias betydelse för kampanjens genomslag. Enligt den svenska riskkulturen har medborgarna, och därmed deltagarna i studien, stort förtroende för medierna och deras rapportering ses i stor mån som sanningsenlig. Det kan därför också ligga en förklaring i den undermåliga medierapporteringen och det bristande genomslaget. Potentiellt hade större medierapportering gett större genomslag då mer utrymme i media bör kunna ge större relevans för ämnet. Det i kombination med mottagarnas tilltro till media anser vi därför hade kunnat gynna kampanjen. Det ska dock nämnas att medierapportering inte är en garanti för ändrad tolkningsram.

Deltagarnas upplevelse av kampanjen

Som vi klargjort i början av kapitlet kan vi utifrån vår studie hävda att 72-timmarskampanjens nuvarande utformning inte är tydlig nog för att deltagarna till fullo ska ta till sig budskapet. Det menar vi främst beror på att budskapet inte i tillräckligt stor mån illustrerar en faktisk risk eller kris och därför blir budskapet för abstrakt och kommunikationen för långsam. Det finns för mottagarna ingen eller svag koppling till hazards eller outrage. Budskapet är inte tillräckligt specifikt och faktabaserat för att signalera hazards men inte heller tillräckligt känslomässigt laddat för att skapa outrage (Sandman, 1989). Det innebär att mottagarna inte kan koppla budskapet till de risker som kampanjen syftar på (hazards) men inte heller den egna riskförståelsen (outrage). En vidare förklaring till varför mottagarna har så svårt att frammana en känsla av angelägenhet kan också ligga i att de trivialiserar konsekvenserna av en. Enligt SARF finns möjligheten att tidigare riskerfarenhet gör att den aktuella risken förminskas för att tidigare erfarenheter av kris fått lindriga konsekvenser (Kasperson et. al, 1988). Exempel på detta är när stormen Gudrun omnämns men där ingen av deltagarna upplevt att krisen skapat personliga konsekvenser. Vi anser att det blir tydligt utifrån empirin att kampanjens största tillkortakommande utgörs av det faktum att mottagarna inte upplever kampanjens budskap angeläget nog för att ändra sina tolkningsramar angående risker i samhället.

Krisberedskap

Deltagarnas riskförståelse påverkar deras upplevelse av budskapets angelägenhet och därmed hur de resonerar kring civil krisberedskap. Resonemangen berör i samtliga grupper förtroende för myndigheter, sannolikhet för kris och tidigare erfarenheter som aspekter som påverkar deltagarnas civila krisberedskap.

Myndighetsförtroendet hindrar civil krisberedskap

Samtliga grupper har ett stort förtroende för myndigheter och därmed kommunen. Det finns en utbredd åsikt i samtliga grupper att hjälpen kommer att komma utifrån vid en krissituation. Någon annan, ofta specifikt kommunen eller någon form av samhällelig instans, kommer att komma till undsättning. Därför uppfattas budskapet om en egen hemberedskap som avlägset och icke-angeläget.

“Det är lite så jag tänker, att skulle något hända så skulle det också komma lösningar ganska snabbt. [...] Att kommunen skulle lösa det, eller att någon skulle rycka ut, men då är det väl prioriterat med de mest nödställda. Man kanske blir lite bortprioriterad men jag tänker att det löser sig.”

Erik, nyligen flyttat hemifrån.

De utlandsfödda tycker att det är ett ömsesidigt ansvar mellan kommunen och medborgarna. Vid tidigare krissituationer så är det mesta som har påverkats, exempelvis spårvagnstrafiken, sådant som kommunen har det yttersta ansvaret för. Ingen har erfarenheten av att en samhällskris har lett till någon större fara eller personlig risk, det är snarare en fråga om olägenheter. En tanke som framkom var att medborgarna bör göra vad de kan för att hjälpa sin och andras situation, men då behöver de veta att hjälp kommer från annat håll också.

“Jag tänker att det som väcks hos mig är att det handlar om överlevnadsstrategi. Att som individ måste man vara beredd att ta vissa åtgärder. Det är ett samarbete från båda håll, det måste göras någonting. För ensam kan jag inte sitta hemma eller gå ut och hjälpa till om ingen kommer med resurser uppifrån. Så man är beroende av varandra.”

Helen, utlandsfödd.

Den grupp som i störst mån tar till sig budskapet är gruppen småbarnsföräldrar. De talar om kampanjen som en form av försäkring för kommunen. Att om medborgarna ökar sin krisberedskap får kommunen ett lättare jobb när krisen väl kommer. De talar också om kampanjen som en försäkring i rent kommunikativt avseende. De menar att om kommunen har informerat medborgarna om behovet av krisberedskap finns det en mindre risk för att kommunen senare får kritik för dålig förberedelse om krisen inte skulle hanteras tillräckligt bra. Småbarnsföräldrarna menar även att det är upp till var och en att förbereda sig, även om samhället också har ett stort ansvar. Greta menar att alla har ett ansvar för beredskapen:

“Det skulle inte kosta någonting, allt det där har man ju hemma förutom vattnet. Att köpa några dunkar och fylla dem med vatten, det kostar ju ingenting för oss. Så det är klart att man har det ansvaret om man har möjligheten.”

Greta, småbarnsförälder.

Här visar grupperna på skillnader i hur de resonerar om myndigheters respektive individers ansvar i en krisberedning eller under en samhällskris. Detta finner vi intressant då det generella resultatet från grupperna pekar på att den svenska riskkulturen utgör en grund för deras tolkningsram för samhällsrisker. Alltså är gruppen småbarnsföräldrarna, som betonar individens ansvar, något avvikande från det generella resultatet. En förklaring till det ser vi i småbarnsföräldrarnas riskperception. Deras riskperception ligger närmare de hazards som kampanjen är förankrad i. Diskrepansen däremellan är mindre. Vi ser detta som en förklaring till att denna grupp, om än marginellt, uttrycker en större benägenhet att krisbereda sig.

Erfarenhet av krissituationer

Trots förtroendet för kommunen och resonemangen kring att det är ett ömsesidigt ansvar hos både samhälle och individ uttrycker ingen av grupperna att de tror att de kommer att behöva en hemberedskap för tre dygn. De som nyligen flyttat hemifrån och småbarnsföräldrarna upplevde risken som osannolik och att de därför inte upplevde hemberedskap som angeläget.

“Nej det känns väldigt osannolikt faktiskt och det är därför ingen valt att laga upp med allt det här. Det känns väldigt långt borta.”

David, nyligen flyttat hemifrån.

Pensionärerna var den grupp som hade svårast att relatera budskapet till sig själva. De uttryckte att de kände sig väl förberedda och att en större hemberedskap inte var nödvändig, trots att det i vidare diskussion visade sig att de saknade flera av föremålen som visades i stimulusmaterialet. De tryckte på att de varit med om krissituationer tidigare som inte fått några större konsekvenser och upplevde därför budskapet som inaktuellt. En av pensionärerna minns en större snöstorm i Göteborgsområdet.

“Det känns inte supernödvändigt. [...] Om det hade hänt något nyligen, som efter 17 november 1995³, då hade folk nog uppmärksammat det här i större utsträckning. Och kanske agerat.”

Adam, pensionär.

Återigen visar resultatet att tidigare erfarenheter av samhällskriser bidrar till en förminskning av riskförståelsen (Kasperson & Kasperson, 2005). För att deltagarna skulle kunna ta till sig budskapet krävs alltså något som de kan relatera tydligare till. De efterfrågar en tydligare information, tillräckligt starkt för att bryta igenom deras tolkningsram av trygghet.

“Någon skulle fan behöva stänga av elen för att man skulle agera.”

David, nyligen flyttat hemifrån

Deltagarnas sensemakingprocess resulterar inte i att deras tolkningsram ifrågasätts och ersätts. Informationen upplevs inte tillräckligt aktuell eller angelägen. Inga av deltagarna diskuterar i gruppen om huruvida de faktiskt bör krisförbereda sig. Samtliga gruppers samtal kretsar kring budskapet och att de inte nödvändigtvis tycker att civil krisberedskap är dåligt. Ingen av deltagarna kopplar däremot budskapet till sig själv i någon stor utsträckning. Några i varje grupp nämner vad de har hemma i nuläget och hur de skulle klara sig, men ingen är villig

³ Se fotnot 2.

att komplettera med föremål för att utöka sin hemberedskap. Därför ersätts inte tolkningsramen mot en mer riskmedveten ram, utan på sin höjd, utvecklas tolkningsramen med en ny medvetenhet av den nya informationen. Återigen menar vi att det som händer under samtalen är att den nya informationen i kampanjens budskap inte är tillräckligt stark för att ifrågasätta deltagarnas tolkningsram. Det är snarare så att den kollektiva riskförståelsen verkar lugnande för deltagarna då de tillsammans bekräftar varandras förståelse av situationen. Om någon i gruppen hade kunnat bidra med ytterligare information om samhällsrisker, till exempel genom egna negativa erfarenheter, skulle större utrymme finnas för övriga deltagarna att förändra sina tolkningsramar och således öka benägenheten att agera (jmf Vigsø & Odén, 2016).

Ändrat beteende till följd av risk

Empirin visar generellt små tecken på att deltagarna är benägna att förändra sin tolkningsram för samhällsrisker på grund av ny information. Det finns dock några undantag där deltagare ger uttryck för en förändring av beteende i relation till upplevda risker. Dessa risker är dock helt frånkopplade kampanjen. En deltagare ur gruppen småbarnsföräldrar och flera ur gruppen pensionärer berättar att de förändrat sitt beteende på grund av risker för sin egen säkerhet.

“Man garderar sig lite grann. Om jag flyger någonstans så flyger jag inte gärna via Istanbul, jag flyger via Helsingfors. På det viset så är man inte trygg för då skulle man inte tänka på det sättet.”

Cecilia, pensionär.

Denna förändring av beteende och tolkningsram har skett successivt och över en längre tid. Deltagaren beskriver en uppfattad samhällsutveckling som skapar oro, tidigare erfarenheter jämförs med nuläget. Småbarnsföräldern beskriver snarare uppståndelsen kring en aktuell händelse som startskottet på en förändring av beteende:

“När det är mycket som händer, som det här med Paris, då undvek jag Nordstan, så det skrämmer faktiskt mig.”

Greta, småbarnsförälder.

För henne är det medias rapportering om terrordådet i Paris 2015 som ledde till en större oro och i förlängningen ett förändrat beteende. Återigen är det erfarenheter eller nyhetsmedia som påverkar riskförståelsen och i dessa fall förstärker risken (Kasperson et al., 1988). I detta fall förändrar informationen tolkningsramen och i förlängningen beteendet. Detta är som sagt inte risker som kampanjen syftar till, utan endast exempel på hur en förändrad tolkningsram har uppnåtts hos deltagarna. Vi anser detta vara ett intressant resultat då det visar på att deltagarna är kapabla till att förändra sitt beteende på grund av upplevd risk.

Det är snarare kampanjen och dess budskap som inte skapar tillräckligt mycket angelägenhet för deltagarna.

Slutdiskussion

I detta avsnitt reflekterar vi över vår undersöknings resultat och genomförande. Vi inleder med att beskriva de huvudsakliga slutsatser vår studie visat på och beskriver vidare hur vi uppfyllt vårt syfte. Vi redogör för de resultat vi anser är särskilt intressant och presenterar områden som vi tror kan förbättras angående 72-timmarskampanjen. Slutligen reflekterar vi över studiens genomförande och ger förslag på var det finns utrymme för vidare forskning.

Reflektioner kring resultaten

Vårt syfte var att *undersöka förståelse av och resonemang kring samhällsrisker och riskkommunikation ur ett mottagarperspektiv. Studien ämnar undersöka mottagarna av Göteborgs stads kampanj "72 timmar"*.

Vi anser att vi genom vårt resultat och vår analys uppnått studiens syfte att undersöka medborgares förståelse av och resonemang kring samhällsrisker och riskkommunikation. Vi har redogjort för att de risker deltagarna uppfattar skiljer sig åt mellan grupperna, men är likartade inom respektive grupp. Bortsett från en av grupperna uppfattar deltagarna risker som inte stämmer överens med de samhällsrisker som kampanjen kommunicerar. Vidare har vi beskrivit hur deras riskförståelse tar utgångspunkt i en världsbild som till största del utgörs av trygghet. Vi har redogjort för vad de tycker om kampanjen, att de har svårt att relatera kampanjens information till sin ursprungliga riskförståelse och riskperception vilket får konsekvenser för hur de resonerar kring civil krisberedskap. Kampanjen har på så sätt inte lyckats överbrygga diskrepansen mellan deltagarnas riskperception och de risker kampanjen kommunicerar. De viktigaste aspekterna som påverkar deltagarnas riskförståelseprocess i förhållande till kampanjen är; myndighetsförtroende, egna erfarenheter och medial uppmärksamhet.

Konsekvenser av ett djupt rotat myndighetsförtroende

Det utpräglade myndighetsförtroendet är djupt förankrat i samtliga fokusgrupper. Vi menar att det är en av de aspekter som i störst grad påverkar 72-timmarskampanjens bristande genomslag hos våra fokusgrupper och deras svårigheter i att tolka den. I resultat- och analysdelen beskriver vi hur det stora myndighetsförtroendet utgör ett hinder för kampanjens budskap att nå fram. I relation till det vill vi här poängtera att myndighetsförtroende och den starka tillit medborgarna känner för Göteborgs kommun inte enbart får negativa konsekvenser för kampanjen. Mottagarna för kommunikationen har stort förtroende för Göteborg stad vilket såklart bör ses som ett gynnsamt utgångsläge. Göteborgs stad har enligt våra deltagare legitimiteten att kommunicera samhällsrisker; så långt är förutsättningarna alltså goda. Möjligen bör Göteborgs

stad fundera över om deras särställning rentav är outnyttjad. Givet att större delen av medborgarna, i likhet med våra deltagare, tillskriver Göteborgs stad legitimitet är det en aspekt värd att undersöka. Som det är nu är avsändaren av 72-timmarskampanjen relativt anonym. Pondera att den snabba kommunikationen hade varit "Göteborgs stad informerar:" och att budskapet följde efter. Det är såklart svårt för oss att utifrån vår studie hävda att detta hade gett kampanjen större genomslag. Det vi däremot finner intressant att fundera över är om Göteborgs stad på något sätt kan utnyttja sin legitimitet mer.

Utmaningen Göteborgs stad står inför ligger inte i bristande förtroende för dem som avsändare. Utmaningen ligger snarare i svårigheten att kommunicera behovet av det personliga ansvaret till en grupp som har så stort förtroende för myndigheterna att de inte ser civil krisberedskap som en nödvändighet. Grundproblematiken för kampanjens genomslagskraft, myndighetsförtroendet, ligger djupt rotat i den svenska kulturen som sedan många år tillbaka präglats av fred och trygghet. Problemet är således inte ett problem som enbart kommunikation kan råda bot på. Frågan är vad som behövs för att Göteborgs stad ska komma runt det här problemet. Naturligtvis finns det ingenting att vinna i ett försvagat myndighetsförtroende. Däremot anser vi att medborgarnas världsbild av trygghet i någon mån behöver förändras så att de kan relatera till att en kris kan inträffa.

Vi har identifierat två versioner av samma världsbild i vår studie; det är den världsbild respondenterna har upplevt genom erfarenheter och det är den världsbild de upplever genom media. Syftet bör vara att utbilda dem i objektiva risker och vad de kan få för konsekvenser. För att göra detta har vi identifierat två möjligheter att förankra budskapet hos mottagarna. Vi föreslår att kampanjen förankras antingen genom ett tydligare riskbudskap i den erfarenhetsbaserade världsbilden eller genom en samhällelig förankring i den mediala världsbilden.

Erfarenhetsbaserad världsbild

Göteborgs stad kan använda sig av den erfarenhetsbaserade världsbilden för att öka budskapets tydlighet hos mottagarna. Det absolut lättaste sättet för dem att göra detta skulle vara att relatera budskapet till en eller flera konkreta risker som finns i mottagarnas världsbilder. Genom att relatera till mer objektiva risker får också kampanjen ett utbildande syfte och en större möjlighet att minimera diskrepansen mellan avsändare och mottagares riskförståelse. Således finns det alltså ett ytterligare syfte med att utforma budskapet på detta vis som även kan komma att gynna avsändaren. Ett exempel på risk som hade kunnat inkorporeras i Göteborgs stads kampanj är en snöstorm, vilket det finns ett flertal anledningar till.

Syftet bör naturligtvis inte vara att skrämman upp medborgarna, men utifrån vår studie kan vi peka på att en snöstorm utgör en objektiv risk. Snöstormen 1995 som lamslog delar av Göteborg ingår i flera av deltagarnas erfarenhetsbaserade världsbild, även om den stundtals trivialiserades under samtalen. Givet är att inte alla delar denna världsbild då vissa av de nyligen hemifrån flyttade inte var födda då och att ett flertal deltagare inte bodde i området som drabbades. Däremot kan media som sekundär källa för den upplevda världsbilden väga upp detta. Allmänt får extremt väder på lokal nivå stort medieutrymme, men även risken för extremt väder får stort medieutrymme. Vi menar alltså att ett budskap för 72-timmarskampanjen, med Göteborgs stad som avsändare, som innehåller risken för snöstorm skulle öka genomslagskraften hos samtliga mottagare då det är förankrat i den erfarenhetsbaserade världsbilden.

Medialiserad världsbild

En av de största utmaningarna för 72-timmarskampanjen är att våra deltagare har svårt att relatera till budskapet. Här ser vi ytterligare en möjlighet för större genomslag hos mottagarna genom att förankra kampanjen i den medialiserade världsbilden och ge kampanjen en tydligare samhällelig kontext. Hade kampanjen figurerat tillsammans med exempelvis nyheter som mottagaren kan knyta an till civil krisberedskap tror vi att kampanjen hade kunnat få större genomslag.

Den 12 december skickade MSB ut ett officiellt brev till samtliga kommuner i Sverige. I brevet uppmanas kommunerna att förbättra sin krigsberedskap (Ohlsén Pettersson, 2016, 12 december). De ställer också krav på att kommunerna ska öka säkerhetsskyddet (Magnusson, 2016, 12 december). I sig är det officiella brevet till kommunerna inte en uppmaning till mer civil krisberedskap men det hade kunnat ge 72-timmarskampanjen en mer närvarande samhällelig kontext och därmed upplevas mer relevant för medborgarna. Informationen från MSB uppmärksammades i den nationella nyhetssändningen på tv och i morgonsofforna. Vi tror att uppmaningen till krigsberedskap och krav på ökat säkerhetsskydd är nyhetsinnehåll som allmänheten tenderar att uppmärksamma. Detta är alltså ett exempel på hur vi menar att Göteborgs stad skulle kunna förankra kampanjen i den medialiserade världsbilden genom att utnyttja nyheten för att rikta ljus mot kampanjen och budskapet om civil krisberedskap. Kort sagt, medborgarna är i behov av att känna angelägenhet att krisbereda sig och nyheter som dessa kan vara en brygga för att öka angelägenheten och således få större genomslag för kampanjens budskap.

Medborgarnas rätt till samhällsinformation

Under vårt arbete med den här studien har det blivit tydligt för oss att det saknas grundläggande strategiska delar för att 72-timmarskampanjen ska kunna tillgodose medborgarnas rätt till samhällsinformation. Vi anser att det finns två

omständigheter som är mest problematiska. För det första saknar kampanjen helt målgruppssegmentering och för det andra har kampanjen inte fått tillräckligt mycket redaktionellt utrymme i medier.

En av våra mest koherenta slutsatser är att olika typer av erfarenheter påverkar både deltagarnas riskperception och deltagarnas riskförståelse. Vi känner dessutom att vi har belägg för att konstatera att individers riskförståelse påverkar hur man tar till sig riskkommunikation. Utifrån denna orsakskedja vill vi återknyta till den problematisering vi redogjorde för i inledningen till den här uppsatsen; att en diversifierad demografi är svår att nå med enbart ett budskap. Vår empiri har visat att åtminstone våra fokusgrupper bär på olika erfarenheter som påverkar deras riskförståelse och gör den säregen. Vi är övertygande om att Göteborgs stad, som dessutom präglas av utbredd segregation, innehåller en uppsjö av grupper med olika erfarenheter, men också andra parametrar, som påverkar deras möjligheter att ta till sig riskkommunikation. Vilka andra parametrar det avser kan vi inte svara på men vi anser det vara väsentligt för Göteborgs stad att göra en målgruppsanalys för att undersöka detta. Att kommunen inte tagit hänsyn till stadens diversifiering är onekligen problematiskt och vi känner oss trygga med att påstå att målgruppssegmentering och diversifierad kommunikation hade ökat kampanjens genomslagskraft. Detta efterfrågar vi inte primärt för att vägleda avsändaren och öka Göteborgs stads möjligheter att bedriva en framgångsrik kampanj. Vi vill snarare peka på den samhällsliga problematik som uppstår när kommunen till en följd av undermålig riskkommunikation misslyckas med att erbjuda samtliga medborgare samhällsinformation som de kan förstå. Om bakgrunden till kampanjen är att det ligger i medborgarnas intresse att ha en civil krisberedskap så är det bekymmersamt att kommunen inte förmått informera medborgarna om detta. Vi menar att Göteborgs stad saknar en djupare förståelse för medborgarna och deras riskförståelse, något vi vet är en grundläggande förutsättning för lyckad riskkommunikation.

Vidare anser vi att kampanjen inte fått tillräckligt mycket redaktionellt utrymme, något som vi menar vår studie har tydliggjort är en nödvändighet för den här typen av samhällsinformation. Vi ska återigen påpeka att vi förstår att mer medieutrymme inte nödvändigtvis behöver innebära ett större genomslag för en kampanj. Däremot finns det i vår studie belägg för att medierapportering är en inflytelserik aspekt i deltagarnas riskförståelse och när det kommer till vilka risker som påverkat hur deltagarna förändrat sitt beteende. Deltagarna har beskrivit att budskapet måste synas i nyhetsmedier för att öka trovärdigheten och att det är genom media de får sin primära information angående samhällsrisker. Detta styrks av det faktum att av de deltagare som faktiskt sett kampanjen hade samtliga gjort det via nyhetsmedier. Det vi tror skulle gynna kampanjens genomslag är en ökad satsning på ett strategiskt pr-arbete på lokal nivå som aktivt arbetar för att göra intressant och attraktivt innehåll i relation till kampanjen som lokalmedia

enkelt kan använda sig av. Ett ökat genomslag är avgörande för att medborgarna ska nås av samhällsinformationen.

Reflektioner kring arbetet

Givet vår kvalitativa metod och vårt begränsade antal respondenter i förhållande till populationen kan vi inte dra några generella slutsatser. Detta får inga konsekvenser för studiens resultat då avsikten inte varit att göra anspråk på generaliserbarhet utan att bidra till att skapa en större förståelse och en djupare insikt i hur våra deltagare resonerar kring samhällsrisker, riskkommunikation och 72-timmarskampanjen. Vi menar att denna uppsats berikar riskkommunikationsforskning med empiriskt material om mottagarna som framtida studier kan nyttja.

2016 års kampanj "72 timmar" har inte existerat i ett vakuum utan befann sig i en samhällelig kontext som vi tror kan ha fått konsekvenser för hur den mottagits. Året innefattade flera viktiga samhälleliga händelser både globalt och lokalt. I Göteborg har stort fokus i medierapporteringen kretsat kring de skottlossningar som polisen registrerat (Håkansson, 2017, 2 januari). Nationellt har den partipolitiska kartan förändrats mer drastiskt än på många år. Miljöpartiet genomgick ett flertal interna kriser och har upplevt ett enormt väljartapp vilket samtidigt innebär att miljöfrågor fått mindre fokus än tidigare. Samtidigt går Sverigedemokraterna stadigt framåt i opinionsundersökningarna (SVT, 2016). Globalt kantades året av att Storbritannien röstade för att gå ur EU och att Donald Trump blev vald till USA:s president. Det fortsatta kriget i Syrien och den efterföljande flyktingkatastrofen har dominerat agendan för geopolitik men har även fått konsekvenser för den lokala och nationella politiken. Högerextrema partier har skördat framgångar i europeiska val. De mångtaliga terroråderna i och utanför Europa har upptagit mycket medieutrymme och som fått konsekvenser för försvarspolitiken (ibid).

Det här är händelser som alla kan antas påverka hur människor upplever säkerhet, trygghet och risker i samhället. Det här kan ha fått konsekvenser för mottagarnas resonemang kring samhällsrisker och deras tolkningar av kampanjen. Vi tror att om andra händelser dominerat mediebevakningen hade studien kunnat få annorlunda resultat.

I vår studie adderade vi ett heterogenitetsperspektiv i urvalet för att lättare se mönster mellan grupperna. Vårt syfte med studien har inte varit att ha ett jämförande perspektiv. Givet tidigare forskning som poängterat vikten av att ta hänsyn till olikheter mellan grupper i samhället vid riskkommunikation ansåg vi det vara viktigt att låta heterogenitet styra vårt urval. Vårt resultat visade att den heterogenitetsaspekt som låg till grund för urvalet hade betydelse när det gällde riskperception men framförallt när det gällde riskförståelse. Gruppernas olika

erfarenheter visade sig inte påverka deras upplevelse av kampanjen eller deras angelägenhet att krisbereda sig. Därför hade vi svårare att dra direkta kopplingar mellan heterogenitetsaspekten och deltagarnas behov av riskkommunikation och krisberedskap. Det vi kan konstatera är att tidigare erfarenheter skiljer sig mellan grupperna och att det påverkar hur de förstår risker. Det är däremot svårt att redogöra för vilka erfarenheter som är särskilt viktiga i relation till att motta riskkommunikation. Resultatet att riskperceptionen och riskförståelse är likartad inom respektive grupp kan också ha påverkats av formen för intervjuerna. En gruppintervju riskerar alltid att påverkas av grupstryck och att den person som talar först sätter agendan för vad som diskuteras. Vi kan inte utesluta den möjligheten i vår studie. Vår bedömning är trots det att den initiala nedskrivningen av risker motverkade detta.

Det resultat som enligt oss står ut mest är att småbarnsföräldrarna spontant talade om hazards i större utsträckning än övriga grupper. Det är svårt för oss att härleda exakta anledningar till detta men det vi anser vara en trolig orsak är att det var två av fyra personer i gruppen hade sett kampanjen innan fokusgruppstillfället. Båda deltagarna hade kommit i kontakt med den via mediekanaler och en av dem hade dessutom varit inne på dinsakerhet.se. Detta kan ha inneburit att de varit mer insatta i de risker som kampanjen syftade till att kommunicera och det stärker vår argumentation att ett större medieutrymme hade kunnat bidra till bättre genomslag för kampanjen.

Resultatet visar också på att deltagarna är rationella och kan påverkas till att få en mer objektiv riskförståelse. Detta visar att syftet med riskkommunikation, att överbrygga diskrepansen mellan hazards och outrage i deltagarnas riskperception, är fullt möjligt att uppnå. Objektiv och subjektiv riskperception behöver alltså inte stå i motsättning till varandra och genom att kategorisera in deltagarnas riskperception i två uteslutande kategorier finns en risk till förenkling.

Den samstämmighet som finns hos gruppen med de utlandsfödda bör också kommenteras. Gruppen utgjordes av människor som alla var födda i Iran, har bott i Sverige under en längre tid och de kände även varandra när de bodde i Iran. Det finns därför en möjlighet att en grupp bestående av människor från olika länder som inte känner varandra sedan tidigare hade ge ett annat resultat.

Förslag på vidare forskning

Det faktum, som vi tidigare påpekat, att mycket av den riskkommunikationsforskning som finns berör den privata sektorn, har ett avsändarperspektiv och bedrivs i en anglosaxisk kontext kvarstår. Det har sedan vi började med vår uppsats gjorts klart för oss att det som framförallt saknas och som vi anser är mest angeläget är fler studier med mottagarperspektiv. Vi anser att vi

efter tre års utbildning inom medie- och kommunikationsvetenskap kan hävda att det inte går att bedriva framgångsrik kommunikation utan en grundlig förståelse för vilka det är man vill, kan och måste kommunicera med. När det gäller riskkommunikation har det efter vår studie också klargjorts för oss att om man vill bedriva effektiv riskkommunikation måste man också försöka förstå de risker som mottagarna faktiskt upplever.

Vi föreslår att kommande forskning antar ett heterogenitetsperspektiv då vi i vår studie sett, i likhet med tidigare forskning, tendenser till att olika grupper i samhället har olika riskförståelse och därmed olika förutsättningar att ta till sig riskkommunikation. Som sagt kan inte denna kvalitativa studie generalisera om hur dessa gruppers olikheter ser ut utan endast öppna för att riskförståelsen kan fungera på olika sätt för olika grupper. Här ser vi ett behov av fler kvantitativa studier, där det finns större möjlighet att kontrollera samband, som kan ge ytterligare empiriska belägg. Vi tror att denna kunskap framförallt är viktig inom den offentliga sektorn som har ett demokratiskt uppdrag att tillgodose samtliga medborgare med samhällsinformation. Oavsett vilka aspekter av heterogenitet en forskare väljer att applicera på sin forskning tror vi att det kan hjälpa till att bringa förståelse för de behov av kommunikation medborgarna har.

Källförteckning

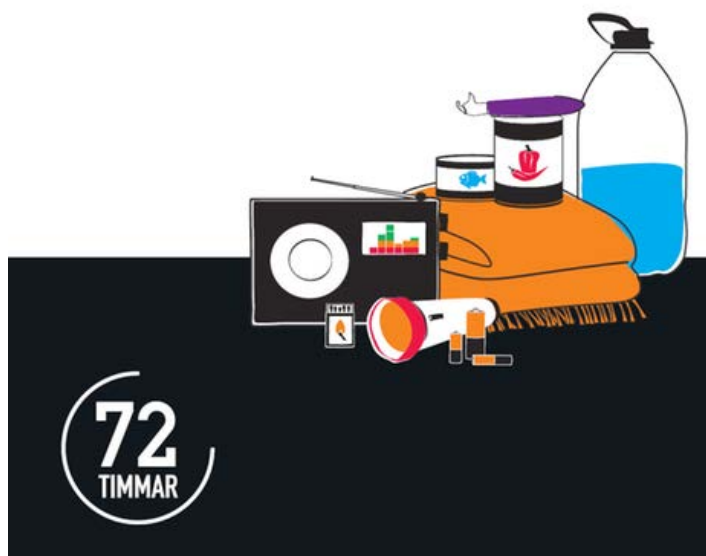
- Beck, U. (1992). *Risk society : towards a new modernity*. London: Sage.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev] uppl.) Malmö: Liber
- Cho, H., Reimer, T., & McComas, K. (2015). *The SAGE handbook of risk communication*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2012). *The handbook of crisis communication*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell.
- Cornia, A., Dressel, K., & Pfeil, P. (2016). Risk cultures and dominant approaches towards disasters in seven European countries. *Journal of Risk Research*, 19(3), 288-304. doi:10.1080/13669877.2014.961520
- Demarin, E.-L., Danielsson, E., Eliasson, L., Johansson, R., Olofsson, A., Sparf, Jo. & Öhman, S. (2010). *Samhällsvetenskaplig forskning om risk och kris: Uppfattning, kommunikation, organisation* (Forskargruppen KRIHS). Östersund: Institutionen för samhällsvetenskap, Mittuniversitetet.
- Ekström, M. & Larsson, L. (2010). Inledning. I Ekström, M. & Larsson, L. (Red.) *Metoder i kommunikationsvetenskap*. (2. uppl.) (s. 13-24) Lund: Studentlitteratur.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad* (4., [rev.] uppl. ed.). Stockholm: Norstedts juridik.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2009). Crisis Communication in a New World. Reaching Multicultural Publics through Old and New Media. *Nordicom review*, 30 (1), 55-65.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity : self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity press.
- Göteborgs stad (2016). *Krisberedskap*. Hämtad 2016-11-22, från:
http://goteborg.se/wps/portal/start/kommun-o-politik/samhallsskydd-och-beredskap/krisberedskap!/ut/p/z1/hY6xDoIwGISfhrX_34pQ3Gp0MTgQQ8AuBkwtTYCSUm3i04ujicbbLvdd7kBCDXjsHkY33tix6Rd_lsmlpFjwLRXlix1FwXJa7o8nilkM1T9ALjH-kEA4gDTtQMj1IEhYFqeIPKXIUpYkuH7vi7FdcQ3SqZtyypG7W2513k_zjsIIQwhEW6t7RWYV4bdGZ2cP9Qcl01A_c1WJF5nuS_E!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- Göteborgs stad (2015) Risk- och sårbarhetsanalys. Hämtad 2016-11-20, från:
<http://goteborg.se/wps/wcm/connect/9d5515ab-f4d7-4e38-baba-1a2f40d59658/Risk+och+sarbarhetsanalys+2015+broschyrformat.pdf?MOD=AJPERES>

- Håkansson, A. (2017, 2 januari). Ökat antal skjutningar i Göteborg. *SVT Nyheter*. Hämtad 2017-01-03, från: <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/vast/okat-antal-skjutningar-i-goteborg>
- Kasperson, J. X., & Kasperson, R. E. (2005). *The social contours of risk: Vol. 1, Publics, risk communication and the social amplification of risk*. London: Earthscan.
- Kasperson, J. X., Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., Ratick, S. (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177-187. doi:10.1111/j.1539-6924.1988.tb01168.x
- Lidskog, R., Nohrstedt, S. A., & Warg, L.-E. (2000). *Risker, kommunikation och medier: en forskarantologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Magnusson, E. (2016, 12 december). Kommunerna ska rusta för krig - men de vet inte hur. *Sydsvenskan*. Hämtad 2017-01-03, från: <http://www.sydsvenskan.se/2016-12-12/kommunerna-ska-rusta-for-krig-men-de-vet-inte-hur>
- MSB. (2016a). Din krisberedskap. *Din säkerhet*. Hämtad 2016-12-07, från: <https://www.dinsakerhet.se/olycka-och-kris/forbered-dig-for-olycka-och-kris/din-krisberedskap/>
- MSB. (2016b). *Stärk invånarnas krisberedskap med bättre kommunikation*. Hämtad 2016-12-05, från: <https://www.msb.se/sv/Forebyggande/Krisberedskap/MSBs-krisberedskapsvecka/>
- Ohlsén Pettersson, O. (2016, 12 december). MSB:s brev till samtliga kommuner: Rusta för krig. *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2017-01-02, från: <http://www.svd.se/msbs-brev-till-samtliga-kommuner-rusta-for-krig>
- Olofsson, A. (2007). Kriskommunikation i ett heterogent samhälle: lika för alla eller till var och en efter behov? *Sociologisk forskning*, 44(3), 6.
- Peters, R. G., Covello, V. T., & McCallum, D. B. (1997). The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study. *Risk Analysis*, 17(1), 43-54. doi:10.1111/j.1539-6924.1997.tb00842.x
- Renn, O. & Levine, D. (1991). Credibility and trust in risk communication. I Kasperson, R. E., & Stallen, P. J. M. (Red.), *Communicating risk to the public* (s. 175-218). Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Sandman, P. (1989). Hazard versus Outrage in the Public Perception of Risk. I Covello, V., McCallum, D., and Pavlova, M. (Red.), *Effective Risk Communication*, (s. 45-49). New York: Plenum Press.
- Sernhede, O. (2016, 24 april). Krönika: Göteborg är en stad som glider isär och det blir bara värre. *Göteborgsposten*. Hämtad 2017-01-03, från: <http://www.gp.se/n%C3%B6je/kultur/kr%C3%B6nika-g%C3%B6teborg->

[%C3%A4r-en-stad-som-glider-is%C3%A4r-och-det-blir-bara-v%C3%A4rre-1.199053](#)

- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1998). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- SR (2015) 1995 – *I dag är det 20 år sedan snökaoset*. Hämtad 2017-01-07, från: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=104&artikel=6298562>
- SVT Nyheter (2016). *Årskrönika*. Hämtad 2017-01-02, från: <http://www.svt.se/nyheter/utrikes/har-ar-svt-nyheters-arskronika-for-det-dramatiska-2016>
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Vigsø, O. & Odén, T. (2016) The Dynamics of Sensemaking and Information Seeking in a Crisis Situation. *Nordicom Review*, 37, (1), 1-14.
doi: <https://doi.org/10.1515/nor-2016-0003>.
- Warg, L.-E. (2000). Tillit och trovärdighet i riskkommunikation. I Lidskog, R., Nohrstedt, S. A., & Wars, L.-E. (Red.), *Risker, kommunikation och medier: en forskarantologi* (s. 49-67) Lund: Studentlitteratur.
- Wester-Herber, M. (2004). *Talking to me?: risk communication to a diverse public*. (Doktorsavhandling, Örebro studies in psychology, 4). Örebro: Örebro universitet.
- Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper : om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Öhman, S. & Olofsson, A. (2009). *Kris och risk i det heterogena samhället*. (Samhällsvetenskapliga rapporter från Mittuniversitetet, 2009:2). Östersund: Mittuniversitetet. Hämtad 2016-11-24, från: <http://miun.diva-portal.org/smash/get/diva2:220200/FULLTEXT02.pdf>

Bilaga 1- Stimulusmaterial



Så här klarar du dig i tre dygn

– Förbered dig

Göteborgs Stad

A graphic design for a poster. It features the title 'Så här klarar du dig i tre dygn' and the subtitle '– Förbered dig' in black text. Below the text is an illustration of emergency supplies (radio, flashlight, water bottle, first aid kit, and orange blanket) on a black background. In the bottom left corner is the Göteborgs Stad logo, and in the bottom right corner is the '72 TIMMAR' logo.

Klarar du dig i tre dygn?

Om du tar ditt samhällsansvar och klarar dig i 72 timmar vid en kris, så kan samhällets resurser användas till de mest nödställda.

Läs mer:
www.dinaakerhet.se
goteborg.se/72timmar

Göteborgs Stad
www.goteborg.se

A photograph of a poster displayed on a screen. The poster has a white background with orange and black text. The main headline is 'Klarar du dig i tre dygn?' in orange. Below it is a sub-headline in black: 'Om du tar ditt samhällsansvar och klarar dig i 72 timmar vid en kris, så kan samhällets resurser användas till de mest nödställda.' There is a '72 TIMMAR' logo in a circle. At the bottom, there are two lines of text: 'Läs mer: www.dinaakerhet.se' and 'goteborg.se/72timmar'. An illustration of emergency supplies is at the bottom right. The Göteborgs Stad logo and website 'www.goteborg.se' are at the bottom center.

Bilaga 2 – Respondentgalleri

Pensionär

Adam
Jobbat med marknadsundersökningar,
pensionär sedan 5 år.

Anna
Jobbat inom äldreomsorgen i kommunen,
pensionär sedan 5 år.

Bertil
Jobbat som lärare och grossist, pensionär
sedan 5 år.

Bodil
Jobbat som ekonomichef, pensionär sedan 3
år.

Cesar
Jobbat som konsult, pensionär sedan 2 år.

Cecilia
Jobbat som administrativ chef, pensionär
sedan 2 år.

Nyligen flyttat hemifrån

David
20 år, bott hemifrån i 6 månader.

Doris
20 år, bott hemifrån i 1,5 månader.

Erik
20 år, bott hemifrån i 1 år.

Emma
19 år, bott i Göteborg i 4 månader.

Filip
23 år, bott hemifrån i 4 månader.

Småbarnsförälder

Flora
33 år, 1 barn 1 år 4 månader gammal

Gustav
30 år, 1 barn på 2 år

Greta
27 år, 1 barn på 11 månader

Helge
31 år, 1 barn på 1 år

Utlandsfödd

Ivar
62 år, kom till Sverige för 30 år sedan.

Inger
47 år, kom till Sverige för 32 år sedan.

Johan
63 år, kom till Sverige för 32 år sedan.

Jenny
59 år, kom till Sverige för 31 år sedan.

Helen
54 år, kom till Sverige 31 år sedan.

Bilaga 3 - Intervjuguide

Riskperception och riskförståelse

Intro - spontan nedskrivning av risker

- Om vi säger risker i samhället, vad tänker ni spontant på då?

Powerpoint – bilder på samhällsrisker

- Upplever ni att vi lever i ett riskfyllt samhälle? Varför, varför inte?
- Känner du dig trygg i samhället? På vilket sätt?
- Är du orolig för dessa risker? Varför?
- Är du orolig för att tidigare nämnda risker ska påverka dig själv eller andra i samhället/samhället i stort?
- Tycker ni att ni hör mycket om risker i media? I tidningen, på tv, eller på nätet?
- Tror ni att medierapportering påverkar vilka risker som ni upplever som störst? Hänger det ihop med de risker vi pratade om tidigare?
- Tror ni att det finns risker som underskattas av medier, eller av dig? Vilka?

Riskkommunikation och krisberedskap

PowerPoint – kampanjbilder

Spontana uppfattningar om kampanjen

- Känner ni igen denna kampanjen?
- Vad känner ni när ni ser den?
- Vad tycker ni om den?

Om kampanjens innehåll

- Vilka risker associerar ni till den här kampanjen?
- Är det risker ni är rädda för?
- Tror ni att det är sannolikt att de riskerna kan hända?

Om kampanjens avsändare och syfte

- Vilka är kampanjens avsändare? (GBG stad)
- Har ni förtroende för Göteborg stads samhällsinformation?
- Vad tror ni att målet med kampanjen är?
- Hade ni upplevt kampanjen annorlunda om det var en annan organisation som var avsändare? T.ex. ett företag, en ideell organisation eller annan myndighet.

Krisberedskap

- Tror ni att kommunen kan ta hand medborgarna (dig) om en kris inträffar?
- Vem har det största ansvaret för krisberedskap?
- Har ni köpt några av dessa saker?
- Skulle ni kunna tänka er att köpa dessa saker?
Varför/varför inte? Typ av kris? Avsändare? Tillgänglighet?

Bilaga 4 - Informationsbrev

Informationsbrev till respondenter i fokusgrupperna

Hej,

Stort tack för att Ni deltar i vår studie. Det övergripande syftet med denna studie är att undersöka Göteborg stads medborgares tankar och uppfattningar om risker i samhället och riskkommunikation. Det vill säga hur medborgare uppfattar risker, vilka de är medvetna om, hur de får information och kommunicerar kring risker. Studien tar även sin utgångspunkt i en kampanj om krisberedskap av Göteborgs stad.

Studien du deltar i genomförs med är fokusgruppsintervjuer med olika grupper av medborgare i Göteborg. Grupperna är utvalda för att de kan tänkas ha olika erfarenheter som kan ge dem olika perspektiv på risk, riskkommunikation. Detta för att ge en bredd i resultatet. Intervjuerna beräknas ta ca 60 min och samtalet kommer att spelas in. Citat från deltagarna kommer att användas i uppsatsens analys.

Studien utförs med hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Det innebär att ni genom detta brev får information om vad studiens syfte är, och får utifrån detta själva samtycka till deltagande. Alla deltagare får när som helst avbryta sin medverkan. Inga namn eller indikatorer som gör att det går att identifiera deltagaren kommer att ingå i uppsatsen. Era personuppgifter kommer att hållas konfidentiella och det insamlade materialet kommer endast att användas för forskningsändamål. Den färdiga uppsatsen kommer senare att publiceras på Göteborgs universitets databas GUPEA.

Vid frågor rörande ert deltagande eller studien i övrigt är ni välkomna att kontakta oss:

Elvira Cranz
0733249152
elvira.cranz@gmail.com

Ebba Johannesson Källeskog
0708-138501
ebba.j.kalleskog@gmail.com

Emelie Lättman
0738035507
emielattman@gmail.com

Handledare
Malin Sveningsson
031-786 6130
malin.sveningsson@gu.se

Återigen, tack för er medverkan!

Vänliga hälsningar
Elvira, Emelie och Ebba