

Krisinformation.se

## Rapport: Kunskapsöversikt gällande kriskommunikation utan el, telefon och internet

December 2014, Markör Marknad och Kommunikation





**Uppdrag:** Kunskapsöversikt gällande kriskommunikation utan el, telefon och internet

**Beställare:** Krisinformation.se

**Kontaktperson beställare:** Hansi Elsbacher & Emanuel Zimmerman

**Projektledare Markör:** Jonas Karlsson & Sofia Palmér

**Datainsamlingsperiod:** Oktober-november 2014

## **Markör Marknad och Kommunikation AB**

*Markör hjälper större företag och organisationer att fatta rätt beslut – det gör vi genom utredningar, undersökningar och utvecklingsarbete på plats hos våra kunder.*



# Innehåll

1	Synopsis.....	5
2	Bakgrund och syfte .....	7
3	Teknisk beskrivning.....	8
3.1	Rekrytering .....	9
3.2	Utfall .....	10
3.3	Genomförande .....	10
4	Disposition.....	11
5	Resultat .....	12
5.1	Aktörer.....	12
5.1.1	Bakgrund .....	13
5.1.2	Arbetsmetoder .....	14
5.1.2.1	Samverkan.....	17
5.1.3	Kommunikation.....	20
5.1.3.1	Radions roll .....	23
5.1.4	Problem.....	24
5.1.5	Stöd.....	26
5.1.6	Övrigt .....	28
5.2	Allmänhet .....	29
5.2.1	Bakgrund .....	29
5.2.2	Information och kommunikation.....	30
5.2.2.1	Radions roll .....	33
5.2.2.2	Kontakt med SOS Alarm.....	34
5.2.3	Ett scenario .....	35
5.2.4	Övrigt .....	36
6	Diskussion .....	38
6.1	Aktörer.....	38
6.1.1	Övergripande resultat .....	38
6.1.2	Grupper med särskilda behov .....	38
6.1.3	Samverkan.....	40
6.1.4	Kommunikationsplatser .....	41
6.2	Allmänhet .....	41
6.2.1	Övergripande resultat .....	41



6.2.2	Erfarenheter .....	42
6.2.3	Informationskanaler .....	42
6.3	Jämförelser mellan målgrupperna .....	43
6.4	Markörs slutsatser .....	43



# 1 Synopsis

## Bakgrund

Under de senaste åren har Sverige upplevt stormar som skapat situationer där myndigheters kommunikation med allmänheten inte kunnat ske över telefon eller internet utan genom andra kanaler. För att få en ökad kunskap om hur dessa olika aktörer arbetat i samband med dessa händelser och därigenom kunna utveckla den egna verksamheten önskar Krisinformation.se genomföra en undersökning som ska ge en kunskapsöversikt över de arbetsmetoder som använts och av de erfarenheter som gjorts i samband med detta arbete.

## Syfte

Syftet med undersökningen är dels att ge en kunskapsöversikt över hur kommuner, länsstyrelser och andra relevanta aktörer har kommunicerat med allmänheten då el, telefoni och internet inte fungerat, dels att ge en översikt över hur allmänheten upplevt de kommunikationsinsatser som genomförts. Undersökningen ska inte utvärdera myndigheternas insatser eller deras förmåga till samordning utan snarare ge en översikt över hur olika aktörer gör för att lösa problem som uppstår gällande kommunikation med allmänheten vid tillfällen då el, telefoni eller internet saknas.

## Metod

Undersökningen har genomförts med en kvalitativ ansats och datainsamlingen har skett via djupintervjuer över telefon under v.42-46, 2014. Totalt har 20 intervjuer genomförts varav 15 var med målgruppen Aktörer (kommuner, länsstyrelser, myndigheter och övriga organisationer) och fem var med målgruppen Allmänhet.

## Slutsatser

Det kan vara viktigt för kommuner och andra ansvariga aktörer att gå ut med information om hur de kommunicerar med allmänheten vid kriser där internet och telefoni påverkas. Denna information kan exempelvis innehålla möjliga platser för t.ex. dricksvattentankar, informationspunkter, frivilliggrupper, var värmestugor kan etableras och liknande.

Allmänheten uppskattar information som felavhjälpningsprognoser för till exempel el och telefoni. Även om det i många fall kan vara svårt att göra exakta prognoser uttrycker allmänheten behov av sådana. Allmänhetens informationsbehov skulle delvis kunna mötas av löpande information om hur återuppbyggnadsarbetet fortskrider, vilka områden som har fått el eller telefoni åter eller om vilka problem som råder inom de drabbade områdena.



Radion ses som en robust och viktig kommunikationskanal under händelser, men fördenskull radion går ner kan redundans behövas. Saknas alternativa kommunikationskanaler riskerar informationen till allmänheten att utebli i en händelse. Samtidigt är det inte säkert att alla grupper kan nå genom radiomeddelanden. Ungdomar antas i högre grad än äldre sakna tillgång till radioapparater som fungerar även vid elavbrott (batteri-, vevradio etc.). Även personer med begränsad kunskap i det svenska språket kan vara svåra att nå via radiomeddelanden.

Dörrknackning och kontaktpunkter är några alternativa kanaler som lyfts fram som exempel i undersökningen på hur aktörerna arbetat för att upprätta kommunikationsmöjligheter för allmänheten. Några förslag på typer av samverkan som skulle kunna utvecklas är bland annat med trafikoperatörer och med Fjällräddningen. Det framkommer även åsikter om att en samverkan med allmänheten kan vara effektiv, men en sådan samverkan ställer krav på att aktören har planer för hur ett sådant arbete ska struktureras.



## 2 Bakgrund och syfte

Under de senaste åren, framförallt i samband med de stormar som skedde hösten 2013, har situationer uppstått då allmänheten i svårt drabbade områden hamnat i situationer då kommunikation över telefon eller internet inte varit möjlig, exempelvis på grund av strömavbrott. Det blir särskilt allvarligt då en kommun eller en länsstyrelse har behov av att föra fram krisinformation, men även då de drabbade personerna själva har behov av att ta kontakt med myndigheter. Därav är det ytterst viktigt att aktörer som arbetar med informationsförmedling har hållbara kommunikationssystem att tillgå om telefon och internet inte fungerar. För att hantera sådana situationer har många kommuner planer för kriskommunikation med allmänheten när el-, tele- och internetavbrott råder. Alternativ som nämns på ett antal kommuners webbplatser är myndighetsmeddelanden via Sveriges Radios P4, annonser i dagspress, utdelning av flygblad och information genom högtalarbilar, frivilligorganisationer, arbetsplatser, räddningstjänsten vid insats etc. Krisinformation.se vill nu veta mer om hur arbetet med dessa planer utförts i situationer då alternativa kommunikationskanaler varit nödvändiga att använda samt vilka erfarenheter som gjorts i samband med detta, både från de personer som själva arbetat med kriskommunikationen samt från de personer som varit mottagare av informationen.

Undersökningens syften är därmed att:

- Ge en kunskapsöversikt över hur kommuner, länsstyrelser och andra relevanta aktörer har kommunicerat med allmänheten då el, telefoni och internet inte fungerat.
- Ge en översikt över hur allmänheten upplevt de informations- och kommunikationsinsatser som genomförts då el, telefoni och internet inte fungerat.

Undersökningens frågeställningar är:

- Vilka kanaler används för kriskommunikation med allmänheten då el-, tele- och internetavbrott råder?
- Vilka rutiner finns för kommunikation med allmänheten förutom exempelvis myndighetsmeddelanden genom Sveriges Radios P4 och Viktigt Meddelande till Allmänheten (VMA)?
- Vilka erfarenheter finns gällande kriskommunikation då allmänheten saknat tillgång till el, telefon och internet?



### 3 Teknisk beskrivning

För att kunna besvara undersökningens syften och frågeställningar behövs en fördjupad förståelse för hur olika aktörer arbetar med informationsförmedling och kommunikation med allmänheten i situationer där kommunikation via telefon eller internet inte varit möjligt, exempelvis till följd av ett elavbrott. För att skapa denna fördjupade förståelse är en kvalitativ ansats i datainsamlingen optimal eftersom det ger de svarande möjlighet att förtydliga och motivera sina svar samt möjliggör det för intervjuaren att ställa följdfrågor. Kvalitativa datainsamlingar kan genomföras på flera olika sätt, men i detta fall har metoden varit djupintervjuer via telefon. Intervjuerna har följt två olika samtalsguider som utformades i samråd mellan Markör och Krisinformation.se. Anledningen till att två olika samtalsguider användes var att undersökningen hade två målgrupper. Den första målgruppen var aktörer som arbetar med krisinformation och/eller kriskommunikation och har exempelvis bestått av tjänstemän på länsstyrelser och kommuner (med den typen av ansvar), tjänstemän inom räddningstjänsten samt tjänstemän på el- och telebolag som har ansvar för krisinformation och kriskommunikation. Den andra målgruppen var allmänheten som någon gång varit med om en situation där krisinformation eller kriskommunikation kunnat vara aktuell. Fortsättningsvis kommer den första målgruppen benämnas som Aktörer medan den andra målgruppen kommer benämnas som Allmänhet. Samtalsguiderna skiljde sig relativt mycket mellan de två målgrupperna utifrån deras olika roller även om kärnan i de båda guiderna var att kartlägga hur informations- och kommunikationsinsatser genomförts i samband med krissituationer och hur dessa insatser upplevts. De övergripande frågeområdena för målgruppen Aktörer var (se bilaga 1):

- Bakgrund.
- Arbetsmetoder.
- Kommunikation.
- Problem.
- Stöd.
- Övrigt.

För målgruppen Allmänhet var de övergripande frågeområden (se bilaga 2):

- Bakgrund.
- Information och kommunikation.
- Ett scenario.
- Övrigt.





En central skillnad mellan samtalsguiderna var att målgruppen Allmänhet besvarade ett antal frågeställningar som utgick från ett scenario, då Krisinformation.se antog att det kunde vara svårt att komma i kontakt med personer som varit utan telefon och internet. För att verkligen få svar från allmänheten hur de skulle agera i en sådan situation valde Krisinformation.se att inkludera det avsnittet.

### 3.1 Rekrytering

I undersökningen har ett mycket centralt moment varit rekryteringsprocessen, alltså att komma fram till aktörer som har en faktisk erfarenhet av situationer där allmänheten saknat tillgång till telefon och internet och få dem att ställa upp på en intervju. Som ett första steg i rekryteringsprocessen tog Krisinformation.se fram en lista på kommuner som varit hårt drabbade av stormar de senaste åren. Själva rekryteringsarbetet påbörjades sedan genom att Markör kontaktade kommunerna på listan, sökte kontakt med ansvarig för kriskommunikationsarbete och ställde sedan ett antal frågor som skulle bekräfta eller dementera att kommunen varit med om situationer som innebär att de har en reell erfarenhet av krisinformationsarbete då kontakt med allmänheten via telefon och/eller internet inte varit möjlig. Det rekryteringsmanus som användes kan utläsas i bilaga 3. Det Markör noterade relativt tidigt i processen var att få kommuner, från den lista som mottagits, hade någon mer omfattande erfarenhet av den typen av krissituationer som efterfrågades. Flera kommuner hade endast varit med om kortare avbrott och de upplevde inte att det hade krävts några särskilda insatser eller att situationerna skapat några stora problem. Eftersom det i denna lista framförallt var kommuner från norra delarna av Sverige utökades listan med kommuner från södra Sverige. Då dessa kommuner kontaktades kunde Markör notera att kommunerna i södra Sverige i högre grad upplevt situationer där de saknat tillgång till telefon och internet och där de varit tvungna att genomföra särskilda informations- eller kommunikationsinsatser. För att lyckas komma i kontakt med fler personer som varit inblandade i den typen av insatser har Markör arbetat enligt den urvalsmetod som kallas "snöbollsrekrytering", vilket innebär att de personer som kontaktas har möjlighet att ge förslag på andra personer som kan komma att ingå i undersökningen. I denna undersökning har detta applicerats genom att en kommun kunnat ge förslag på andra kommuner som de tror, eller vet, varit hårt drabbade av stormar de senaste åren och som därför skulle vara intressanta att intervjua eller genom att de kunnat ge exempel på andra personer som varit delaktiga i det egna krisinformations- eller kriskommunikationsarbetet. Det kan då handla om personer från den egna organisationen eller om personer från andra organisationer.

Som utgångspunkt i rekryteringen av allmänheten har Markör efterfrågat områden som varit hårt drabbade av stormar i samtalen med de tjänstmän på kommuner som intervjuats. På detta sätt har



Markör lyckats hitta orter eller områden som varit hårt drabbade av stormar de senaste åren. Trots att Markör kommit i kontakt med allmänheten som bor i dessa områden har det varit mycket svårt att nå personer som både saknat tillgång till telefon och internet, framförallt eftersom utgångspunkten var att de skulle sakna tillgång till dessa under en längre tid. Rekryteringen har därför kommit att justeras under processen då det inledningsvis söktes personer som varit utan både telefon och internet medan mot slutet av datainsamlingsperioden inkluderas personer som saknat tillgång till någon av dessa.

## 3.2 Utfall

Antalet intervjuer som skulle genomföras i undersökningen har fortlöpande diskuterats mellan Markör och Krisinformation.se. På så sätt har Krisinformation.se haft stor möjlighet att påverka antalet genomförda intervjuer samt haft möjlighet att säkerställa att de olika yrkesroller som intervjuas verkligen är relevanta för undersökningen. Även om Krisinformation.se har haft möjlighet att påverka antalet intervjuer har ändå Markör kommit med rekommendationer utifrån de resultat som kommit in och utifrån den tidsplan som gällt för undersökningen. I den inledande fasen av undersökningen diskuterades att en rimlig omfattning skulle vara att genomföra mellan 20-30 intervjuer och där en klar majoritet av dessa skulle genomföras med målgruppen Aktörer. Utfallet i undersökningen blev 20 intervjuer varav 15 är gjorda med målgruppen Aktörer och fem med målgruppen Allmänhet.

## 3.3 Genomförande

Intervjuerna har bokats in utifrån den tidsplan som funnits för undersökningen och utifrån målgruppernas tillgänglighet. Inför intervjun har samtliga deltagare erhållit ett e-postmeddelande innehållande undersökningens samtalsguide. På så sätt har de intervjuade haft möjlighet att förbereda sig. Intervjuerna har genomförts över telefon under perioden v.42-46, 2014 och majoriteten har tagit mellan 30-60 minuter att genomföra. Generellt har intervjuerna med målgruppen Aktörer tagit något längre tid än de med målgruppen Allmänhet. Markörs projektledare med erfarenhet av kvalitativa undersökningar har genomfört intervjuerna och löpande noterat svaren från den intervjuade personen. Efter varje genomförd intervju har den omedelbart sammanställts och i viss mån justerats språkligt för att öka läsbarheten. Således är de kommentarer som redovisas i resultatavsnittet inte regelrätta citat.



## 4 Disposition

- Resultatavsnittet innehåller resultaten från intervjuerna i beskrivande text och till viss del med exemplifierande kommentarer. De båda målgrupperna, Aktörer och Allmänhet, redovisas i separata kapitel. Strukturen för redovisningen kommer följa strukturen i samtalsguiderna och blir således för målgruppen Aktörer:
  - Bakgrund.
  - Arbetsmetoder.
  - Kommunikation.
  - Problem.
  - Stöd.
  - Övrigt.

För målgruppen Allmänhet sker redovisningen enligt följande:

- Bakgrund.
  - Information och kommunikation.
  - Ett scenario.
  - Övrigt.
- Diskussionsavsnittet innehåller Markörs analyser av respektive målgrupps resultat samt jämförelser mellan målgrupperna. Avsnittet avslutas med Markörs slutsatser från undersökningen.

### Bilagor

Bilaga 1	Samtalsguide Aktörer.
Bilaga 2	Samtalsguide Allmänhet.
Bilaga 3	Rekryteringsmanus.
Bilaga 4	Övriga åsikter från målgruppen Aktörer.



## 5 Resultat

I följande avsnitt redovisas resultaten från undersökningen uppdelat per målgrupp. Under varje exemplifierande kommentar finns en definition av vilken målgrupp kommentaren kommer från samt en siffra. Siffran är endast till för att förtydliga om det är samma aktör som framhåller den åsikt som presenteras och har alltså inte någon som helst geografisk koppling eller koppling till vilken typ av aktör det är som framhåller åsikten.

På grund av att de intervjuade i flera fall besvarat frågorna med mycket utförliga resonemang och motiveringar har Markör i vissa fall kortat ner de exemplifierande kommentarerna genom att exkludera text som inte ses vara relevant i sammanhanget. Det markeras genom tre punkter som skrivs ut inom klammerparenteser. Det kan även noteras att inom vissa kommentarer finns det parenteser med förtydliganden. Det handlar ofta om att intervjuaren ställt en följdfråga eller gjort en anmärkning och för att öka förståelsen för svaret skrivs intervjuarens notering ut.

### 5.1 Aktörer

Inom målgruppen Aktörer förekommer representanter från både offentliga och privata organisationer. En klar majoritet av de svarande från målgruppen tillhör dock offentliga organisationer. De olika yrkesroller som finns med i målgruppen är:

- Beredskapsdirektör.
- Beredskapshandläggare.
- Informationssekreterare.
- Kommunikationsansvarig.
- Kommunikationschef.
- Omsorgsansvarig.
- Regionchef.
- Räddningschef.
- Serviceansvarig.
- Säkerhetschef.
- Säkerhetssamordnare.
- Teknisk chef.



### 5.1.1 Bakgrund

Intervjun inleddes med att den svarande fick beskriva vilken eller vilka händelser som skapat situationer där de, i sin yrkesroll, varit tvungna att arbeta med krisinformation och/eller kriskommunikation mot allmänheten. Eftersom personerna rekryterades till undersökningen utifrån att deras geografiska område varit hårt drabbat av stormar de senaste åren var det vanligaste svaret olika typer av stormar. De stormar som specifikt nämndes med tidmässig hänvisning till de senaste åren var:

- Dagmar (2011).
- Hilde (2013).
- Ivar (2013).
- Per (2007).
- Simone (2013).

Flera av kommunerna var även hårt drabbade av stormen Gudrun, men då utgångspunkten i undersökningen var händelser (stormar) som inträffat de senaste åren fokuserades det inte på den stormen. Markör har därmed valt att inte redovisa svar som haft en tydlig hänvisning till stormen Gudrun.

Det är dock inte bara stormar som nämns utan vissa Aktörer har även upplevt olika typer av tekniska problem som inneburit att allmänheten saknat tillgång till telefon och/eller internet. Ett av dessa svar är:

*Det största är väderberoende händelser som leder till strömavbrott. Teletrafiken går ner på grund av att basstationer blir strömlösa. Det andra skälet till strömlöshet kan vara tekniskt haveri. Det hade vi nu senast i helgen (v 41, 2014, (intervjuarens anm.)) i Svedala. Det var en transformatorstation som slogs ut väldigt snabbt på grund av kortslutningar.*

#### **Aktör 2**

De svarande fick även ange hur lång tid allmänheten saknat tillgång till telefon och/eller internet i samband med händelsen. Om de svarande varit med om flera händelser ombads de ange tiden för det längsta avbrottet. Svaren visar att flera respondenter varit med om situationer där allmänheten varit utan el, telefon och internet under en till två veckor. Två exempel på svar är:

*Under någon dryg vecka var det strömlöst i samband med Ivar. På vissa ställen var man utan telefon under ungefär lika lång tid. Ånge kommun har ett antal orter som ligger längs Ljungan mellan Östersund och Sundsvall och i de här centralorterna var det strömlöst från någon dag till någon timme. Ånge tätort var inte strömlöst någon enda minut och vi har reservkraft där. Men*



*sen har vi ett antal byar med 20 och 30 invånare som ligger 3-4 mil från Ånge. De sista glesaste byarna fick fram elen strax före jul och hade då i princip varit utan el i tio dagar.*

### **Aktör 3**

*Det har vid samtliga tillfällen handlat om 4-6 dygn utan el och telefon för de flesta. Men vi har varit med om att flera har varit drabbade i veckor också.*

### **Aktör 7**

## **5.1.2 Arbetsmetoder**

En central del i undersökningen är hur de olika aktörerna arbetat under händelserna för att nå ut med information till allmänheten eller hur de arbetat för att stödja allmänheten. De olika typer av arbetsmetoder som nämns av en eller flera personer är:

- Aktivt söka upp områden som är hårt utsatta och besöka de boende (dörrknackning).
- Bokbussen förmedlar information (detta har inte gjorts men nämns som en tänkbar möjlighet).
- En upplysningstjänst över telefon.
- Information på webbplatsen (den svarande utgår från att personer har mobilt nätverk de kan använda sig av och nå internet även om strömmen ligger nere).
- Informerade via TV.
- Kommunikation mellan de olika arbetsgrupperna via Westél.
- Meddelande i lokalradio (P4).
- Ordnade med reservkraft (diesel) till telefonmaster.
- Patrullerande hemtjänst som både besökte sina brukare och andra äldre personer som eventuellt var i behov av hjälp.
- Publicerade information i de lokala morgontidningarna.
- Satte upp anslag med olika typer av information på samlingsplatser.
- Satte upp skyltar med information i trapphus.
- Skapade uppladdningscentraler för mobiltelefoner.
- Skolskjutsen informerade.
- Sportboende öppnades (ett tillfälligt boende riktat mot yngre personer).
- Temporärt äldreboende öppnades (alla personer fick dock nyttja det).
- Tidningsombud informerade.
- Tillit till "mun-till-mun metoden" genom att grannar och vänner informerar varandra.
- Upprättande av samlingsplatser för allmänheten (benämningen av dessa platser har varierat).
- Upprättar informationskontor på plats för allmänheten.



- Åkte ut med stationära reservkraftverk innan stormen kom till verksamheter som kunde drabbas hårt (exempelvis äldreboenden).

För att få en tydligare förståelse för valet av arbetsmetoder ombads de svarande att motivera sina val av metoder. Svaren är förhållandevis lika och handlar mycket om att de metoder som använts är de som tidigare provats och som är möjliga utifrån situationens förutsättningar. Om möjlighet finns används gärna internet eller telefon. Om inte internet eller telefon fungerar används radio och nästa steg är direktkontakt med allmänheten. Direktkontakt är dock aktuellt först då inga andra metoder går att använda. Några av de mer resonerande svaren är:

*Radion är det säkraste sättet att nå ut med information. När det gäller internet hoppas vi på en spridningseffekt och att man kan hjälpa varandra t.ex. att de som har tillgång till mobilt bredband, medan det fungerar, kan sprida information vidare till andra. Jag vet inte om yngre har beredskap för att kunna ta emot radion, alltså har analog radio och tänker på att ha batterier hemma. Det är en känsla jag har, att beredskapen kan vara sämre hos yngre. Det har inte gjorts någon undersökning om det som jag känner till eller som vi varit inblandade i från länsstyrelsen.*

#### **Aktör 1**

*Vi hade ju direktkontakt i och med att vi åkte ut till byarna. Sen använde vi ju webb, radio och tidningar. Webben fungerar ju inte för dem som inte kunde nå webben. Tidningarna kom ut i byarna och täckningen är ganska bra. Tidningar är ett bra komplement till dem som är strömlösa, men det är inte det snabbaste sättet. Tidningar fungerar ju inte lika bra när det blir helg. Vi har två tidningar som kommer ut här och en kommer ut lördagar, men inte söndagar. Det blir en dag som fattas och det finns ju en eftersläpning i rapporteringen.*

#### **Aktör 3**

*Vi får utgå från vilka möjligheter som finns. Radion och lokala servicekontor som vi upprättar i tätorterna vid de drabbade områdena är våra huvudkanaler eftersom det är de möjligheter som vi har att nå ut. Vid enstaka tillfällen har vi också knackat dörr när inget annat sätt att nå ut funnits.*

#### **Aktör 4**

*Utifrån tidigare erfarenhet helt enkelt. Vi har valt att utveckla samarbete med Civilförsvärsföreningen, Radioamatörsföreningen och Svenska kyrkan. Folk behöver ha någon plats att komma till för att få information, krishantering och vatten. Det är också där vi har radiokommunikation via nödradionät och larmcentral.*

#### **Aktör 7**



De svarande ombads även att beskriva vilka för- respektive nackdelar de upplevt med de olika arbetssätten. Några av de personer som fört ett längre resonemang kring de olika arbetssätten svarar:

*Fördelarna med både internet och radio är att de är snabba kanaler. Det går snabbt att komma ut till många. När det gäller webben och att ha tillgång till internet på något sätt går det lättare och lättare för oss att nå ut i och med att fler använder det och har mobilt bredband.*

*Begränsningen är att även mobilmaster går ned efter några timmar när det blir strömlöst. Radio fungerar i de flesta fall, men det förutsätter att allmänheten har tillgång till radio även utan att ha ström. Har man inte batterier hemma kan man ju gå ut och starta bilen och lyssna på bilradion om man har tillgång till det. Det har aldrig varit aktuellt för oss att radionätet inte skulle fungera.*

#### **Aktör 1**

*Radion är bara envägskommunikation och vi vet inte hur informationen når fram. Via internet får man feedback, men radion är å andra sidan robust. Informationskontor kräver mycket personal och logistik, men har fördelen att vara rent mänskligt nära. Vi har mötesplatser på orter som är utsläckta och då har vi reservkraft, men det är inte så vanligt att en tätort drabbas. Vi sätter upp informationskontor direkt för att folk ska kunna ladda telefoner och prata med oss. Vi samlokaliserar med kommunen eller andra människor som jobbar tillsammans med oss under krisen och använder personal från vårt kundcenter. Vi åker ut så nära som möjligt och passar samtidigt på att dela ut filter osv. I Norrland tummar man nog på det här med att inte ha kontor där det finns ström på grund av avstånden.*

#### **Aktör 2**

I diskussioner kring fördelar och nackdelar med olika metoder har svar framkommit som visar att de metoder som används kanske inte passar för alla personer i samhället. En person svarar:

*Det finns en grupp som vi hade svårt att nå och det var invandrarna. Det kollar vi på hur vi ska lösa. Vi försöker hitta arbetsrutiner för det. Det gäller inte bara oss utan hela länet. För arbetet med att nå den gruppen är det något som har brustit. (Hur tänker ni att ni ska arbeta för att nå den gruppen? (intervjuares följdfråga)) Vi är en liten kommun. Jag tror det skulle vara bra att kunna gå ut med förtryckt information som är översatt till andra språk. Jag tror också på att använda sociala medier för att nå den gruppen. Även gruppen äldre kan vara problematisk. De vi har kontroll över, dvs. brukare inom hemvården, de kan vi få tag på. De har ett hjälpbehov. Det är värre med dem som inte har något hjälpbehov. De som bor längre ut från samhället har vi ingen koll på. De som är 60-70 år och klarar sig bra själva i normala situationer, men så blir det storm och snöoväder. En annan av länets kommuner fick åka ut och de använde både skotrar och bandvagnar för att komma ut. Ofta är dessa personer okej eftersom de är förberedda på situationen, det är inget snack om det. Ett sätt att informera dessa personer är att ha riktade kampanjer, vilket är något vi börjat titta på lite smått. Dessa kampanjer ska ha ett klart budskap och detta kommer vara en sak vi arbetar förebyggande med. Att det finns någon*





*som dessa personer som bor utanför tätorten kan kontakta så de vet var man är. Men det finns ett stort egenansvar.*

#### **Aktör 15**

##### **5.1.2.1 Samverkan**

Mycket av denna typ av kriskommunikationsarbete har skett i samverkan mellan olika aktörer och därmed fick de intervjuade förtydliga vilka aktörer de samverkat med. Följande aktörer uppgavs av en eller flera svarande:

- Blåljusmyndigheter.
- Civilförsvarsförbundet.
- Elbolag.
- Fjällräddarna.
- Frivilliga från allmänheten.
- Hemvärdet.
- Kommun externt (andra kommuner).
- Kommun internt (mellan olika förvaltningar inom samma kommun).
- Lantbrukarnas Riksförbund.
- Lokalradion (P4).
- Länsstyrelsen.
- Post- och telestyrelsen.
- POSOM.
- Radioamatörer.
- SMHI.
- SOS Alarm.
- Svenska kyrkan.
- Svevia.
- Telebolag.
- Trafikverket.

För att förstå de olika aktörernas roller i den gällande situationen ombads de svarande att motivera på vilka sätt de aktörer som varit involverade i samverkan bidragit i arbetet. Utifrån att de svarande endast relaterade de olika aktörernas arbete till den specifika situation som diskuterades beskrivs inte aktörernas fullständiga ansvarsområden utan det som presenteras är endast olika typer av arbeten som genomförts i de specifika situationerna.



### **Blåljusmyndigheter**

Övergripande samverkan där olika blåljusmyndigheter var inblandade i exempelvis transporter, röjningsarbete, kontakt med allmänhet, upprättande av samlingsplatser i deras lokaler, etc.

### **Civilförsvarsförbundet**

Bidragit med personella resurser.

### **Elbolag och telebolag**

Samverkan genom informationsutbyte. Exempelvis kunde en kommun få tillgång till elbolagets datasystem och kunde därmed se hur många i kommunen som var utan ström. Liknande samverkan har även skett med telebolag. Det finns även exempel på elbolag som bidragit med faktiska resurser genom att boka in skördare, röjare och skogsfirmor som hjälpte till i röjningsarbetet.

### **Fjällräddarna**

En av de svarande aktörerna uppger att de har en nära samverkan med Fjällräddarna där dessa är redo att hjälpa till med informationsförmedling och kriskommunikation vid behov. Det finns ett stort förtroende för att de kan infinna sig på mycket kort tid samtidigt som de har en mycket god förmåga att ta sig fram i omgivningen.

### **Frivilliga från allmänheten**

Det finns olika varianter av frivilliginsatser från allmänheten. Det finns aktörer som har utbildat särskilda grupper i allmänheten som kan hjälpa till när de egna resurserna tryter, medan i andra fall har de varit "helt vanliga" personer som hjälpt till på olika sätt. Exempelvis genom att ordna med mat till de drabbade eller genom att låna ut telefoner eller annan teknisk utrustning. Samtidigt är det flera som poängterar att denna grupp kan vara problematisk att samverka med utifrån att de inte kan förväntas ha den kompetens som krävs samt att det ställer höga krav på att samordna arbetet om många personer från allmänheten blir involverade.

### **Hemvärnet**

Hemvärnet har varit inblandat på många olika sätt och de vanligaste exemplen är röjningsarbete, transporter samt att nå ut med information till allmänheten.

### **Kommun externt**

Har nämnts av både länsstyrelser och av kommuner. Länsstyrelserna har ofta haft ett informationsutbyte medan kommuner upplever att de fått stöd av andra kommuner genom personella resurser samt genom teknisk utrustning som reservkraftverk.



### **Kommun internt**

Att fler olika typer av förvaltningar har varit involverade i arbetet nämns av samtliga intervjuade kommuner. Ett återkommande exempel är att hemtjänsten varit involverad genom att åka ut till sina brukare samt till andra äldre personer.

### **Lantbrukarnas Riksförbund**

Har hjälpt till med röjningsarbete i skogen.

### **Lokalradion (P4)**

Många aktörer ser lokalradion som den bästa möjligheten för att nå ut med information under en kris. Det är vanligt att det finns en nära samverkan mellan aktörerna och lokalradion där lokalradion förmedlar den information som önskas vid olika situationer.

### **Länsstyrelsen**

Länsstyrelsen har funnits med i samverkansgrupper och samverkan med dem har varit på en övergripande och strukturell nivå. Exempelvis genom informationsförmedling.

### **Post- och telestyrelsen**

Har fungerat som företrädare för ett privat företag i MSB:s samverkansgrupper.

### **POSOM**

Har hjälpt till med att ordna lokaler som kunde fungera som samlingsplatser för allmänheten.

### **Radioamatörer**

Ett fåtal aktörer nämner att radioamatörer hjälpt dem med kommunikationen mellan de olika aktörer som arbetat med informationsförmedlingen, men också genom att få ut information till allmänheten.

### **SMHI**

Har medverkat på samverkanskonferenser och har bidragit med information.

### **SOS Alarm**

Har givit information.

### **Svenska kyrkan**

Har bidragit med lokaler.



## Svevia och Trafikverket

Har skött underhåll av vägar.

### 5.1.3 Kommunikation

I samband med en krissituation är det inte bara viktigt att kunna nå ut med information till allmänheten, utan det är även viktigt att allmänheten själva kan komma i kontakt med aktörerna. Både utifrån allmänhetens egna behov av information och utifrån att allmänheten kan vara med och bidra till den sammanlagda lägesbilden. Att upprätta kommunikationsmöjligheter för allmänheten är något som kan vara svårt att genomföra och därför fick de intervjuade svara på frågan om det fanns möjlighet för allmänheten att komma i kontakt med dem och i så fall hur.

På denna fråga skiljer sig svaren mycket och beror till stor del på vilken typ av händelse de svarande varit med om. De som endast har erfarenhet av kortare uppehåll i både el- och telefonnätet svarar att allmänheten har kunnat ta kontakt över telefon. De som däremot varit med om mer omfattande händelser nämner att upprättande av trygghetspunkter/kontaktcenter samt dörrknackning har varit de metoder som använts för att möjliggöra kommunikation. Några av svaren är:

*Ja, vid besök som vi gjorde. Vi såg till att de äldre som inte hade ström fick besök. Hemtjänsten kollade av och de har rätt så bra koll och besökte även dem som inte är våra brukare. Vi körde annars ut reservkraft till vattenverken för det kommunala vattnet så det fungerade och sedan ställde vi ut dricksvattenbilar, men det var bara på några ställen. Sen var det också så att de som var utan vatten fick hämta på servicehus och skolor. Där kunde man också få annan hjälp och värme.*

#### **Aktör 3**

*Man kan komma till brandstationen och kommunhuset. Om allt är nere så måste man röra sig, det har vi har gett ut information om. Det finns på vår hemsida och vi har en folder på kommunhuset som vi också delar ut i olika sammanhang. Vi ser över om vi ska skicka foldern till alla hushåll i kommunen. Hur man ska komma i kontakt med oss går vi ut med i lokal media under en kris.*

#### **Aktör 6**

*Det var fast telefoni som var kontaktvägen eller kontakter via deltidbrandstationer och man kunde köra till områden med mobilkommunikationer. Det var inget svårt trafikläge. Vägnätet var oskadat i stort. Vi har en bra beredskap för att röja.*

#### **Aktör 9**



En privat aktör menar att de inte direkt har någon kontakt med allmänheten gällande allmänhetens behov, men däremot kan allmänheten rapportera in brister vilket underlättar aktörens arbete.

Personen svarar:

*Att vi snabbt lyckas lösa problemen handlar också om hur mycket tips vi får in från allmänheten. Det är en hel del som vi inte kan ha riktig koll på själva. Då är det bra att allmänheten kan ringa in eller mejla och vi har också en applikation där man kan anmäla om man ser fel i ledningsnätet.*

### **Aktör 13**

De svarande fick även redogöra för hur de gick ut med informationen om att dessa kommunikationsmöjligheter var möjliga att använda. Här framkommer svar som handlar om information i förebyggande syfte, men även svar om informationsinsatser vid den aktuella händelsen.

De metoder som nämndes av en eller flera svarande var:

- 113 13.
- Andra aktörers webbplatser (exempelvis elbolag som använder kommunens webbplats).
- Anslag.
- Den egna webbplatsen.
- Information via dörrknackning (detta görs främst mot grupper med särskilda behov).
- Informationsfolders som skickas ut till allmänheten (förebyggande).
- Lokalradio.
- Lokaltidningar.
- Mun-till-mun metoden (anställda på kommunen som hade informationen informerade sina vänner och släktingar som ombads föra informationen vidare).
- Sociala medier.

Gällande hur omfattande användningen var av dessa kommunikationsmöjligheter varierar mellan de svarande och det är framförallt de som använt olika typer av fasta kommunikationsplatser (trygghetspunkter/kontaktcenter/servicepunkter/etc.) som kunnat ge mer konkreta svar. Några av de svarande menar att det var en mycket låg nyttjandegrad, men framhåller samtidigt att det var en trygghet för allmänheten att dessa fanns att tillgå medan andra menar att dessa användes mycket frekvent. En av personerna försöker göra en uppskattning av mängden besökare och svarar:

*Väldigt flitigt. För att ge ett kvantitativt mått måste man veta antalet besökare. Vi räknar med att ca 25 procent av de drabbade i ett område besökte något av våra kontaktcenter.*

### **Aktör 2**



Andra exempel på svar är:

*Det var ett lågt utnyttjande av skolor och servicehus för äldre (men öppna som servicepunkter för alla personer (intervjuarens anm.)), även när det gällde att hämta vatten. Folk hittade sätt att klara sig, men ville ha ett alternativ. Man lämnar inte hemmet i första taget. Det ger en viss trygghet att vara hemma, även om man inte har 20 plusgrader inne. Vi hade de som bara hade ett litet antal plusgrader inne, men som valde att bo kvar. Det kan ju också handla om att man vill undvika att det fryser och blir vattenskador osv. En del gjorde resor för att hämta vatten, men sen är det inte säkert att de valde att åka till våra anläggningar utan de kunde ha släkt, vänner och bekanta som hade tillgång till vatten. Då väljer man det alternativet i första hand. Det känns nog naturligare.*

**Aktör 3**

*Vi har ganska mycket besök på våra lokala informationskontor. Folk ringer oss också. Vi har ett bra genomslag för informationen som går ut i radio. Vi gör ju en medieuppföljning. Vi har Retriever som scannar av varje dag.*

**Aktör 4**

*Det var ett ständigt flöde till dessa platser där vi hade trygghetspunkter.*

**Aktör 7**

På frågan om vilka erfarenheter aktörerna tillförskaffat sig genom kommunikationsarbetet återkommer i princip samtliga till att analoga metoder i form av upprättanden av kommunikationsplatser som allmänheten kan ta sig till samt att själva ta sig ut till allmänheten är metoder som i vissa fall måste användas. Några exempel på svar är:

*Vi ska inte dra ned på vårt ronderande och inte ha mindre öppet på skolor och servicehus. Det är viktigt för tryggheten. Vi skulle göra samma sak igen.*

**Aktör 3**

*Det fungerar med att vi åker ut till brukarna och med att vi kan erbjuda akutplatser eller plats på äldreboende under ett strömavbrott.*

**Aktör 5**

*Trygghetspunkterna är viktiga och vi tänker inte dra ned på dem. Vi kan trycka på mer för att få tätta sändningar i radion. Det är viktigt för dem som sitter ensamma i en stuga utan ström och kanske även telefoni.*

**Aktör 10**



Det finns dock de som menar att de lärdomar de dragit från händelsen framförallt handlar om vikten av ett förbyggande arbete och dessa svar är:

*Det är just att försöka ligga steget före som är svårt och att kommunicera så mycket som möjligt. Vi har ju kunnat använda internet när telefon legat nere. Det är en bra kanal och vi har nått många via Facebook. Vi försöker hitta och utvärdera andra kanaler.*

**Aktör 6**

*Vi måste arbeta förebyggande. Då pratar jag om att säkra att vi har en bra samverkan i länet. Vi är ett stormutsatt län och vi kan räkna med att sådana här händelser förekommer ofta. Även bärbara telefoner för fast telefoni drivs av batterier, men den stora frågan när det gäller telefoni är att sändare för mobiltelefoni och växeltelefoner fungerar. Men det är möjligt att vi måste informera allmänheten om att tänka på att inte göra sig helt beroende av ström.*

**Aktör 9**

En annan erfarenhet som framkommer är svårigheten i att hitta fungerande kanaler för att genomföra kommunikations- och informationsinsatser i samband med dessa händelser. Ett svar som dels visar på den uppfattningen och dels visar på osäkerheten kring om informationen når ut är:

*Det stora är väl svårigheterna med att man behöver använda många kompletterande kanaler. Det finns ingen bra universallösning. Vi hoppas hela tiden på att det blir ringar på vattnet av vår information. Digitala kanaler använder vi därför att de får information att sprida sig. Vi räknar med att de som har tillgång till dem kan nå andra som inte har tillgång. Jag ser det fortfarande som ett effektivt sätt. Det är viktigt att använda digitala kanaler även om inte alla berörda har ström och tillgång till dem. Många av dem som inte har tillgången känner sådana som vi når. (Går ni ut med uppmaningar att sprida informationen vidare? (intervjuarens följdfråga)) Jag vet inte om vi uttryckligen skriver det. Vi har nog mer tagit för givet att man sprider det vidare. Vi vet att man verkligen sprider det vidare i sociala medier och det har också gjort att folk hört av sig, t.ex. någon som ringer och säger: "Min mor bor i obygden och jag får inte kontakt" osv. Det är bra information till oss. Annars är det svårt för oss att veta om någon är isolerad.*

**Aktör 14**

### 5.1.3.1 Radions roll

Krisinformation.se gör antagandet att många av aktörerna skulle använda sig av radion för att förmedla information om hur allmänheten skulle göra för att komma i kontakt med aktörerna vid en händelse. Utifrån detta antagande fick de svarande även redogöra för om de har någon reservplan om radiolänken skulle vara nere. Flera av de svarande menar att de har olika typer av reservplaner om en



sådan situation skulle inträffa, men belyser samtidigt att det skulle vara mycket problematiskt, framförallt om ett mycket stort område drabbades. De arbetsmetoder som skulle användas är:

- Dörrknackning (skulle troligtvis krävas mycket stora personella resurser).
- Flygblad.
- Informera genom lokaltidningar.
- Radiokommunikation via VHF.
- Sätta upp anslag (exempelvis i matvarubutiker).
- VMA.
- Åka runt med bilar (gärna räddningsfordon med blåljus) och informera.

En av de svarande för ett resonemang kring förutsättningen och menar att det i princip är omöjligt att radiolänken skulle falla på grund av den säkerhet som finns kring den typen av utrustning. Den personen svarar:

*Nej, det har vi inte. Mina tankar kring det? Radiolänken kommer inte att ligga nere. Radion har relativt bra redundans och har omfattande reservkraft. Vi fokuserar mer på mottagarna. De tankar som vi har vad gäller radiokommunikation är att öka allmänhetens förståelse för att man måste ha batterier som backup. Fler och fler går över till enbart strömförsörjda radioapparater. Transistorapparater som drivs med batteri börjar bli ovanligt.*

**Aktör 9**

#### **5.1.4 Problem**

Frågeavsnittet om vilka problem som aktörerna upplevt i samband med de olika händelserna ställdes utifrån sex olika områden:

- Problem med att förmedla viktig information till allmänheten.
- Problem med att säkerställa att informationen nådde fram.
- Problem med att kartlägga allmänhetens informationsbehov.
- Problem med att få en helhetsbild av händelsen.
- Praktiska problem i samverkan med andra aktörer.
- Övriga problem.

Resultaten visar att aktörerna upplevt mycket få problem kring dessa områden och svaren har framförallt handlat om hur de har lyckats möta de problematiska situationer som uppstått. De två situationer som högst antal av de intervjuade haft mer utförliga synpunkter kring handlar om att få återkoppling på den information de gick ut med samt om samarbetet med övriga aktörer. Gällande att





få återkoppling på informationen är en återkommande åsikt att de lyckats få återkoppling genom att de använt sig av en direktkommunikation i form av dörrknackning eller att de träffat allmänheten på olika kommunikationsplatser. På så sätt har allmänheten haft möjlighet att direkt återkoppla och berätta hur de upplevt informationsinsatserna. Det finns även exempel från ett elbolag som intervjuats som menar att de ringer upp sina kunder som varit drabbade av ett elavbrott efter att avbrottet upphört. Samma metod har även använts från kommuner som tagit kontakt över telefon efter avbrottet för att få återkoppling.

Gällande samverkan med andra aktörer upplever flertalet att samverkan fungerat mycket bra och exempelvis att kunna gå in och låna reservutrustning från andra kommuner ses som något mycket positivt. Ett mer utförligt svar framkommer dock från ett av elbolagen som menar att de skulle kunna förbättra sin samverkan med telebolag.

*Det som ofta kommer upp i de här lägena är att det bör ske en bra samverkan mellan el- och telesidan. Nu för vi diskussioner med Telia som är största part i arbetet med att utbyta information mellan våra driftcentraler för att minska avbrottstid i telenätet. Vår tanke är om Telia kan ge oss en lista på prioriterade basstationer så tar vi in det i vår planering och kan återkoppla med prognoser till Telia på samma sätt som till kommunerna. Samverkansavtal har vi målsatt att ha om en månad mellan våra driftcentraler. De ser vi fram emot. En försvårande omständighet är att vi har flera olika teleaktörer. Det ju finns ju också 170 lokala elnätbolag. Det är ett väldigt nätverk som måste till om vi ska göra det här fullt ut. Första steget är ett samverkansavtal mellan oss och Telia.*

#### **Aktör 4**

Det framkommer även åsikter om att särskilda grupper i samhället kan vara svåra att nå. Tidigare har diskussionerna framförallt handlat om äldre personer (både med och utan hjälpbehov) samt om personer med begränsad kunskap i det svenska språket. Under frågeavsnittet *Problem* tillkommer dock synpunkter om att personer som befinner sig på orten under en begränsad period kan vara ett problem eftersom de saknar samma erfarenhet som de fast boende och dessutom har inte kommunen samma kunskap om var dessa personer befinner sig. Två exempel på svar är:



*Man måste även öka medvetenheten i vissa grupper. De måste förstå att det kan ta ett antal timmar att få hjälp. Det är ett stort problem. Ta till exempel de här nya äventyrsidrottarna som exempelvis ska upp på fjälltoppar i extrema väderförhållanden. Det är en tuff utmaning att hjälpa dem däruppe om någonting händer. Jag tror otroligt mycket på Fjällräddningen. Det skulle absolut kunna vara en av deras arbetsuppgifter. De skulle kunna vara oss behjälpliga. Vi går ut mot dem och informerar. De har Rakel och vi kan därför alltid komma i kontakt med dem. Det är generellt värre för turisterna. De som har bosatt sig utanför tätorten på svårtillgängliga platser vet precis hur de ska agera och vilka regler som gäller. Däremot om vi får en stor storm vid vårt turistområde, då skulle vi få problem. Vi har många byar här som stundtals har väldigt många turister och dessa har ingen aning om hur de ska bete sig.*

**Aktör 15**

*Något som vi vet är vilka som är skrivna på fasta adresser, men när det gäller fritidshus vet vi inte om och när de är där eller vilka som är berörda av strömlöshet.*

**Aktör 14**

### 5.1.5 Stöd

Målgruppen fick ta ställning till om de upplever att de har något behov av stöd i deras arbete gällande krisinformation och/eller kriskommunikation och, i så fall, vilken organisation eller vilka organisationer som skulle kunna bistå med den typen av stöd som efterfrågas. I princip samtliga svarande ser att de skulle kunna ha behov av olika typer av stöd och de exempel som nämns är:

- Alternativa kommunikationsmöjligheter som är enkla att använda samt robusta (personen hänvisar till att RAKEL inte uppfyller dessa två kriterier).
- En checklista över arbetsuppgifter som bör utföras i dessa situationer.
- En särskilt tränad grupp som kan rycka in vid dessa typer av händelser.
- Framtagande av informationsmaterial.
- Hjälpt att kunna styra elförsörjningen.
- Hjälpt att nå ut med informationen innan stormen kommer (förebyggande).
- Möjlighet att få in personella resurser (personen menar att dessa möjligheter var bättre tidigare i och med att militären och försvarsmakten kunde bistå med personella resurser).
- Nationell räddningsutrustning (någon form av katastrofcontainer).
- Säkrare mobiltelefoni (genom hårdare krav på att mobiloperatörerna måste försäkra sig om att de har reservkraft).
- Tillgång till teknisk utrustning.
- Utbilda personerna i landet som arbetar inom området.



De olika organisationer som skulle kunna bidra och vara ett stöd för aktörerna är:

- 113 13.
- Andra kommuner.
- Elbolag.
- Hemvärdet.
- Krisinformation.se.
- Militär och försvarsmakt.
- Mobiloperatörer.
- MSB.
- Post- och telestyrelsen.
- Räddningstjänsten.
- Skanova.
- Telebolag.

Några av de svar som tar upp olika typer av stöd de har behov av och vilka som kan bistå med dessa är:

*Man kan alltid bli bättre. De kanske skulle kunna komma mer från MSB. Vi behöver mer information om vad man kan göra och vi behöver mer utbildning. Samhället har ju förändrats mycket, vad man använder för kanaler osv. De skulle vara bra om någon som har bättre koll ger oss utbildning och information om de senaste trenderna, kanske främst gällande kanaler.*

#### **Aktör 6**

*Det här arbetet som görs i Styrel (planeringssystem för styrning av el till samhällsviktiga elanvändare (intervjuarens anm.)), som MSB är med på, med att kommuner ska prioritera samhällsviktiga anläggningar om det blir brist på el i landet har vi nytta av även i vardagen när vi ska bygga om elnätet. Även i avbrottsituationen är det bra att veta var de här verksamheterna finns. Det är kommunerna som tar fram de här listorna och det är varje länsstyrelse som godkänner. Myndigheterna ska göra en prioritering, så det är helt rätt. Grundtanken är ju att vi vet vad som ska användas vid en eventuell elbrist. Det här arbetet ska uppdateras nästa år, men vi har gjort en första genomgång. Sedan är det meningen att det ska återkomma vart tredje till fjärde år. Vi är nere på väldigt noggrann nivå och det kan också gälla vatten och avlopp, äldrevård, annan vård och livsmedelsaffärer. Även försvaret kommer in och det finns en del sekretess i det här, men i stort är det ett arbete som vi deltar i och välkomnar.*

#### **Aktör 4**

*Den fasta telefonin på landsbygden som är trådbunden är den som går först (slutar fungera (intervjuarens anm.)), det räcker med att ett träd faller så är den borta. Det borde ställas högre*



*krav på mobiloperatörer utifrån den här känsligheten. De borde vara tvungna att försäkra sig om att de har reservkraft. Under den första stormen, Dagmar, hade vi en utvärdering och då var en del fast telefoni borta också. Vi hade detta uppe i en utvärdering och hade en genomgång hos länsstyrelsen tillsammans med landshövdingen. Telia går ut med att om man har fel på fasta telefonin ska man ringa in och anmäla det, men hur man gör det om mobilnätet också ligger nere av brist på reservkraft? När vi tog upp det här säger Skanova, som har ledningarna, att vi vet inte när det är fel för vi har inte kunder utan bara ledningar. Telia säger å sin sida att vi har bara kunder men inte ledningar. De borde prata med varandra. Det är alltid någon annan. Där borde man vara tydligare från samhällets sida med vem man vänder sig till. Men det är nog inget för MSB. Det är PTS, Post- och telestyrelsen, som har det ansvaret och som skulle trycka på. Det här har blivit så viktigt. Vi har ju trygghetslarm på telefonerna också och larmen faller ju. Det är en uppgift för PTS. Sen är det så att Telia i de här byarna har monterat ner det fasta nätet och kör bara mobilt och sen när masterna slutar fungera finns ingen telefoni alls. Det här med telefoni fungerade bättre under Ivar. Det finns någon form av avtal eller överenskommelse mellan Telia och E.ON om hur de ska hjälpas åt, som jag förstått det, men det räcker inte. Om man jämför så har vi ett väldigt bra samarbete med nätbolagen för el och de har vid de här tillfällena gjort ett fantastiskt jobb. De har en samverkan sinsemellan och har lånat folk från varandra.*

### **Aktör 3**

*Vi hade stöd av Krisinformation.se och 113 13 före och under stormen. Det är samma som för oss, att det är före en storm som vi har den stora möjligheten att nå ut i förebyggande syfte. Informationen bör komma nära i tid, så länge det fungerar.*

### **Aktör 1**

*Bra med en särskild resurs, tränade och utbildade. Det kanske kan vara runt tio personer och om det behövs en större insats ska man kunna kalla in dessa. Det skulle också finnas en sådan container med saker som kan vara viktiga. Det skulle kunna finnas fotogenvärmare däri samt lite vanliga "basicgrejor" som man kan dela ut, som t. ex. mängdmaterial. Man kanske kan kolla till "gumman i skogen" och ge henne denna typ av utrustning.*

### **Aktör 15**

## **5.1.6 Övrigt**

Som avslutning på intervjun fick de svarande möjlighet att framföra övriga åsikter till Krisinformation.se samt MSB som handlar om krisinformation och/eller kriskommunikation i situationer då allmänheten saknat tillgång till telefon och/eller internet. Eftersom flera av dessa svar är förhållandevis omfattande textmässigt samt att åsikterna varierar mycket väljer Markör att redovisa samtliga övriga svar i bilaga till rapporten (se bilaga 4).



## 5.2 Allmänhet

Målgruppen Allmänhet består av privatpersoner som upplevt situationer där de saknat tillgång till telefon och/eller internet. Precis som i målgruppen Aktörer finns det en stor geografisk variation genom att det finns svarande från både norra delarna och södra delarna av Sverige.

### 5.2.1 Bakgrund

Inledningsvis fick de intervjuade kortfattat berätta om de händelser de varit med om där de inte kunnat kommunicera över telefon eller över internet och där de själva upplevt ett behov av det. Eftersom det i rekryteringsprocessen fastställdes att dessa personer upplevt stormar som påverkat kommunikationsmöjligheterna hänvisar samtliga svarande till olika stormar men en av de svarande lyfter även fram ett tekniskt problem som innebar att kontakt över telefon eller internet inte var möjligt.

*Ja, jag har varit med om att vara utan både telefon och internet. Det berodde inte på en storm, utan på tekniskt krångel hos operatören. Avbrottet har varit på mobilnätet. Vi använder det till allt. Såväl hemtelefoni som bredband och mobiltelefoni är samlat hos en operatör. Det var några timmar som jag var utan möjlighet att kunna kommunicera eller få information om vad som hänt.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

I övrigt är det olika stormar som nämns. Utfallet av dessa stormar har varierat och några menar att de inte upplevde så stora problem samt att de inte behövt vidta några särskilda åtgärder. Det finns dock andra som behövt engagera sig betydligt mer. En av dem som drabbats relativt hårt och som varit mycket aktiv i samband med en storm svarar:

*Vi drabbades då ganska hårt [...]. Det var till och med så att vi kunde se takpannor som ramlade av vårt hus. Vi har också eget vatten och när strömmen gick så hade vi inte heller tillgång till vatten. Vi hade inte någon tillgång till telefon men vi hade mobiler som vi kunde använda ibland för att kolla på internet och se vad som hade hänt och så där. Dessa tog jag med till jobbet och laddade upp där eftersom vi hade el på jobbet. Då vi har en kamin samt en gasolkamin kunde vi faktiskt laga mat och elda så att vi inte frös för mycket, dessutom åkte jag och köpte ett litet elverk som kunde hålla igång kylskåpet. Det innebar att maten inte blev förstörd under tiden. Vårt största problem var egentligen att vi inte hade något vatten, men det löste vi genom att åka och hämta vatten i dunkar hos några bekanta som inte var drabbade lika hårt.*

#### **Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**



De svarande fick även berätta hur länge de var utan sina normala kommunikationskanaler. Här finns det stora variationer i upplevelserna där någon endast varit utan el under en natt, men kunde använda telefonen medan andra har varit utan el, telefon och till och med vatten under flera dygn.

## 5.2.2 Information och kommunikation

De intervjuade fick sedan redogöra för vilken information de fått i samband med händelsen och hur de fick den informationen. Åsikterna kring informationsförmedlingen varierar då några upplever att de knappt fick någon information alls medan andra ändå kan ge några exempel. Generellt är dock upplevelsen att det kunde informerats i högre utsträckning. Två exempel från personer som knappt fått någon information alls är:

*Det var inte mycket man fick veta. Det bara hände. Vi hade huset fullt av folk. Vi läste inte någon morgontidning då, men det gör jag idag. Jag tror inte vi lyssnade på radio eller tittade på några nyheter på TV innan. Sen kunde vi ju inte titta på TV eller lyssna på radio när väl strömmen gått. Vi hade allt elburet då. Jag hade ingen aning om att det kunde bli så här. Vi hade bott i lägenhet innan. När jag ringde E.ON - jag tror att jag gjorde det redan första dagen utan ström – fick jag ju veta att det var fler som drabbats, men de kunde inte säga när strömmen skulle komma tillbaka. Jag fick ingen prognos någon gång. Jag hade inte kontakt med några andra än E.ON utom att jag ringde till de här som bodde nära oss för att höra om strömmen kommit tillbaka.*

### Svarande 2 från målgruppen Allmänhet

*Jag kommer inte ihåg om vi fick någon information innan stormen men jag minns att vi lyssnade på radion under tiden och att det inte var så mycket information som vi behövde. Jag blev mest irriterad över att det aldrig kom något som var speciellt användbart för oss som var drabbade. Det kom ingen information om några detaljer eller så som till exempel var man kunde hämta vatten eller vart man kunde vända sig. Det var mer allmän information om vilka fastigheter som var påverkade och hur stora områdena var. Efter stormen fick vi ingen information alls. Den information vi fick tror jag att vi enbart fick genom radion. Sen pratade vi också men grannar och så men ingen visste så mycket egentligen.*

### Svarande 5 från målgruppen Allmänhet

Två andra exempel från personer som ändå upplevt att det funnits en förmedling av information från aktörer är:

*De hade utfärdat varningar om stormen lvar innan men någon annan information fick vi nog inte riktigt. Däremot sökte vi den inte heller själva och vi kände nog inte att vi behövde det eftersom*



*strömavbrottet inte pågick så länge. Vi hade lite kontakt med närmaste grannarna under tiden om vilka problem som kunde uppstå och vad de visste om strömavbrottet. Vi hade tittat på lite prognoser innan så vi hade en bild av hur länge stormen var beräknad att pågå så vi förstod när den nått sin kulmen och så. Därför visste vi lite vad som skulle hända och vad som hände med hjälp av väderprognoserna. Om strömavbrottet hade pågått under en längre tid hade vi nog kanske försökt lyssna på radion eller ringt någon anhörig eller så för att få veta mer. Eventuellt så tror jag att jag hade ringt elbolaget också samt kollat upp om det skulle vara tal om någon evakuering. För att få reda på det hade jag ringt en släkting eller anhörig för att se om de hade tillgång till internet eller radio. Däremot så tycker jag att man har ett ansvar själv att söka information vid en sådan händelse eftersom den finns och man kan få den på olika sätt. Efteråt var det mycket rapportering om stormen i media så vi fick information om vad som hade hänt på så sätt i efterhand. Det var just via varningarna vi hade fått innan via väderprognoserna och media efteråt.*

#### **Svarande 3 från målgruppen Allmänhet**

*Vi kunde få information om vad som hände via radio och via internet på telefonerna ibland. Dessutom kunde jag hålla mig uppdaterad om vad som hände via jobbet då vi inte hade några problem med strömmen där. Jag vet att vi också fick ut en varning innan om att det just skulle komma en storm men jag kunde aldrig föreställa mig att den skulle bli så stor och slå ut elen i tre dygn. Så vi kanske inte tog varningen på så stort allvar som vi egentligen borde ha gjort. Efteråt fick vi självklart oerhört mycket information om stormen via media och nyheter där de rapporterade om allt kring stormen och hur många som hade drabbats samt konsekvenserna osv. Jag hade möjlighet att få information via radion och via internet på jobbet och ibland även hemma. Jag kollade då mycket på nyheterna på jobbet för att få försöka få ett grepp om när strömmen skulle komma tillbaka. Jag tittade ofta på E.ONs hemsida också.*

#### **Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**

Som en följdfråga fick de svarande ta ställning till vilken typ av information de saknade. Den gemensamma åsikten som framkommer från målgruppen är att de skulle vilja få en pålitlig prognos om när problemen kan tänkas vara åtgärdade. Dock är det en person som lyfter fram ytterligare behov av information och svarar:

*Ja verkligen. Jag saknade den mesta informationen som kändes viktigt för oss. Till exempel så saknade jag information om var man kunde hämta vatten, när de beräknade att strömmen skulle komma tillbaka, vart man kunde vända sig samt var och vad de jobbade med. Jag tycker att de borde kunna ge lite prognoser om beräknad tid innan strömmen är tillbaka samt var de jobbar och om elen har kommit tillbaka någonstans.*

#### **Svarande 5 från målgruppen Allmänhet**



En annan person utmärker sig från de övriga genom att även se det egna ansvaret i situationen och menar att deras familj nu är förberedda i betydligt högre utsträckning om det skulle hända igen.

Personen svarar:

*Det är väl lite grand sådant som man kunde göra annorlunda, eller vi kunde inte ha gjort annorlunda då.[...] Annars vad det finns för alternativ? Hur man klarar sig utan ström? Vi bor på vischan idag också, men nu finns reservaggregat och allting. Min sambo hade det. Han är van vid sådant här och har bunkrat upp ordentligt. Nu har vi eget elverk om strömmen skulle gå, vedspis och gasolkök så att man kan laga mat, batterier till radion och vi läser morgontidning.*

#### **Svarande 2 från målgruppen Allmänhet**

En information som kan vara viktig för allmänheten i samband med händelser som skapar en situation där kommunikation över telefon eller internet inte är möjlig är information om situationens utbredning, exempelvis hur många som är drabbade. De svarande fick svara på om de tagit del av någon sådan information, om den typen av information är intressant samt hur de i så fall fick reda på den uppgiften. Resultaten visar att alla utom en tagit del av någon typ av sådan information och denna person som inte tog del av informationen var en av de svarande som varit drabbad under kortast tid. De svarande är överens om att den typen av information är intressant och menar att det ger en viss förståelse för händelsen om väldigt många är drabbade. Två av de mer motiverande svaren är:

*Det var relevant att man fick information om problemets storlek. Sådan information gör att man får en annan förståelse för att det inte kommer igång direkt. När man får förklaringen kan man acceptera mer. Det kändes också bra att veta att jag inte var ensam om problemet.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

*Ja, i viss mån tyckte jag faktiskt det. Då man förstod hur stort strömavbrottet var så kunde man acceptera att det tog tid att fixa problemen igen. Om man inte hade lyckats få sådan information tror jag att man kanske hade blivit mer irriterad över att det tog så långt tid för strömmen att komma tillbaka. Men nu när man fick veta det så fick man en annan förståelse.*

#### **Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**

De två kanaler som använts mest frekvent för att ta del av den typen av information var telefon och radio.

Vid informationsinsatser är det mycket centralt att personerna som informationen riktas till har kunskap om i vilka kanaler informationen förmedlas. De intervjuade fick därmed svara på om de redan innan händelsen visste vem de skulle kontakta eller om även den typen av information fick inhämtas i samband med händelsen. Här skiljer sig målgruppens svar och några upplever att det är självklart





vem de ska kontakta. Till exempel om elen saknas anser de att det är självklart att ringa leverantören (elbolaget). De svarande som inte såg det som lika självklart i samband med händelsen visar även på en viss osäkerhet i nuläget och två av dessa svar är:

*Nej, jag visste inte vem jag skulle kontakta varken före eller under händelsen och det vet jag fortfarande inte, om det skulle hända igen. Man kan ju alltid åka till sjukhuset, annars vet jag faktiskt inte alls.*

#### **Svarande 5 från målgruppen Allmänhet**

*När det gällde informationskällor så visste jag att man kunde lyssna på radio bland annat men jag visste inte vem man kunde kontakta eller så. Det ligger ju även närmare att kanske ringa en anhörig eller bekant. I efterhand märkte jag att det var otroligt mycket information om branden, som inte var för så länge sedan, på länsstyrelsens hemsida och de uppdaterade informationen ofta. Så länsstyrelsen skulle man nog möjligen kunna kontakta.*

#### **Svarande 3 från målgruppen Allmänhet**

Förutom de egna försöken att etablera en kommunikation eller inhämta information ställdes frågan om de svarande upplevt att de erbjudits möjlighet att komma i kontakt med någon myndighet eller någon annan relevant organisation. Här är målgruppen enig, ingen har upplevt någon sådan möjlighet.

### **5.2.2.1 Radions roll**

Sveriges Radios P4 är en beredskapskanal som används vid kriser och störningar. Det innebär att kanalen är en del av den svenska beredskapen om något inträffar. Därmed är det intressant för Krisinformation.se att dels undersöka om allmänheten lyssnat på radio i samband med svårare händelser, dels undersöka i vilken omfattning de lyssnat på radion under händelsen. Nästan samtliga intervjuade svarar att de lyssnade på radion någon gång under händelsen och personen som inte gjorde det menar att det hade varit aktuellt om händelsen hade pågått under en längre tid. En av de som svarar mer utförligt och som även är positiv till informationen framhåller följande:

*Ja, det gjorde vi ganska mycket under de tre dygn vi inte hade någon ström. Jag tyckte att det gavs ganska bra information via radion om hur många som var drabbad osv. För mig var det ganska viktigt att just förstå hur många som var drabbade så att man fick en förståelse själv för att det faktiskt var svårt att lösa situationen. Jag upplevde inte att vi saknade någon information via radion och det var lätt att förstå vad som hände via informationen där. Vi förstod snabbt att det var en allvarlig situation.*

#### **Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**



Det är dock inte alla som är positiva till den information som förmedlades via radion och på följdfrågan om de saknade någon information svarar en person:

*Jag tyckte att den var väldigt dålig. Den var inte anpassad efter oss alls utan rapporterade bara som nyheter om hur många som var utan ström och så. Jag tycker att de borde ha brutit den vanliga sändningen och haft information riktat till de drabbade.*

**Svarande 5 från målgruppen Allmänhet**

Som avslutning på de specifika frågorna om information över radion ombads målgruppen resonera kring radions roll som informationskanal i situationer som den inträffade då andra informationskanaler kan vara oanvändbara. Samtliga svarande är överens om att radion har en mycket viktig roll i sådana situationer och menar att det är bra om information sprids via den kanalen även i framtiden. Några exempel på svar är:

*Radion är ju en kanal där det ska gå ut information om det är en samhällskris. Jag har batteridrivna radio hemma och ficklampsbatterier. Vi har förlitat oss till radion och P4, men senaste året kom vi fram till att vi har ingen radio om strömmen skulle gå. Det är många aspekter att tänka på. Nu har vi en batteridrivna radio.*

**Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

*Radion fyller en väldigt viktig funktion vid en sådan här händelse eftersom det är den enda informationskällan som garanterat fungerar och som alla har tillgång till. Internet är också viktigt men det är inte alla som har faktiskt, speciellt gamla och vid en sådan situation slås det lätt ut. Jag skulle ändå säga att internet kan vara en viktig informationskälla vid en storm eller likande då man har möjlighet att nå många och det kan fungera via mobiltelefonerna. Även om radion är viktig tycker jag också att det är av vikt att uppdatera webbsidorna vid en storm eller likande.*

**Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**

#### **5.2.2.2 Kontakt med SOS Alarm**

Den avslutande frågan om information och kommunikation handlade om målgruppen upplevt en situation där de inte kunnat nå fram till SOS Alarm. Endast en av de svarande har upplevt en sådan situation, men det var inte i samband med stormen utan i samband med tekniska problem hos personens telefon- och internetleverantör. Personen svarar:

*Ja. Den här gången när allt låg nere var det ju så. Jag var helt låst. När jag inte hade någon information kände jag att jag måste ta mig in till staden och ringa min fru som jag visste satt framför datorn. Det var ingen information på P4 eller på TV heller, så jag hade inte någon tanke*



*på att det kunde vara en samhällskris. Eftersom det var bredband, hemtelefoni och mobiltelefoni som försvann misstänkte jag att det var något problem hos min leverantör.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

Övriga svarande har inte varit med om någon sådan situation och hänvisar till att de antingen kunde använda sin fasta telefon eller mobiltelefonen som fortfarande hade batteri trots att elen inte fungerade.

### **5.2.3 Ett scenario**

Eftersom Krisinformation.se, innan undersökningen påbörjades, antog att det skulle vara svårt att komma i kontakt med personer från allmänheten som varit med om en så pass allvarlig händelse som inneburit att telefon och internet inte fungerat inkluderades ett scenarioavsnitt i samtalsguiden. Förutsättningen för detta scenario som målgruppen fick berättat för sig var: "Vi tänker oss att du drabbas av (samma händelse igen) en mycket svår storm och du efteråt varken kan ringa, hämta information på internet eller via telefonen. Radion fungerar inte". Den första fråga som målgruppen sedan fick ta ställning till var hur de skulle göra för att ta reda på vad som har hänt. En av personerna kunde inte ta ställning till frågan, men de övriga fyra för alla ett resonemang om det skulle lämna huset och ta sig till bekanta eller in till samhället. Det är dock en av personerna som vänder i resonemanget och ändå menar att det säkert är bäst att stanna kvar hemma. Denna person svarar:

*Jag skulle ha sökt mig till grannar, vänner och bekanta eller släktingar för att kolla om de hade radio och möjlighet att ringa eller gå ut på internet. Om de inte heller hade det skulle jag nog avvakta. Jag vet inte om jag skulle börja köra mot centrum, men jag tror inte det. Det skulle säkert bli mycket trafik och bli belastat. Jag skulle nog ta det lugnt.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

Exempel på svar från de andra personerna som skulle lämna hemmet är:

*Jag skulle nog ha tagit mig hemifrån till ett ställe där det var möjligt att den fanns mer information om vad som hade hänt samt där man skulle kunna ha tillgång till en telefon för att ringa någon. Om det var under dagtid och jag inte hittade någon som hade tillgång till en telefon skulle jag antagligen åka till kommunhuset för att se om man kunde få någon hjälp där. Ett annat alternativ skulle också vara att prata med grannar och se om någon hade mer och bättre information än en själv.*

#### **Svarande 3 från målgruppen Allmänhet**



*Jag skulle nog ge mig ut på vägarna och åka till närmaste samhälle med en mataffär där folk kanske samlas. Annars hade jag nog åkt in till närmaste staden. Om det skulle vara översvämningar eller så hade jag nog inte riktigt vetat vad jag hade gjort om man inte kunde ge sig ut på vägen.*

#### **Svarande 5 från målgruppen Allmänhet**

Gällande vilka myndigheter eller andra aktörer målgruppen primärt skulle kontakta vid en sådan situation visar målgrupperna på en relativt stor enighet. Kommunen är en aktör som tidigt nämns av flera av de svarande samt elbolag. Andra aktörer som enbart nämns i enstaka svar är länsstyrelse, polisen samt SOS Alarm.

Målgruppens åsikter stämmer även överens gällande vart de skulle ta sig vid en sådan situation. Samtliga skulle söka sig till större samhällen och naturliga platser som nämns är räddningstjänstens lokaler samt kommunhuset. Återkommande svar är även att de skulle ta sig hem till släktingar och vänner.

För att spetsa till detta scenario ytterligare fick målgruppen sätta sig in i situationen att de även saknade dricksvatten under händelsen och fick då svara på hur de skulle bete sig. Även här är målgruppen inne på samma resonemang som tidigare och menar att de skulle lämna huset för att antingen åka till bekanta eller till kommunens lokaler. Två exempel på svar är:

*Jag skulle ta mig till räddningstjänsten eller till kommunens centrum för att ta reda på var man kan få tag på vatten eller vart de kör ut vatten. Jag skulle se till att ha bensin i bilen. Jag brukar tänka på att ha det.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

*Då skulle jag absolut ta kontakt med omvärlden på något sätt, till exempel en anhörig för att se om de har något vatten. I det läget skulle jag faktiskt åka till kommunhuset i första hand för att se vad de gör för att lösa problemet och om de kan behöva köra ut tankbilar med vatten.*

#### **Svarande 3 från målgruppen Allmänhet**

## **5.2.4 Övrigt**

Som avslutning på intervjun fick de svarande möjlighet att föra fram övriga synpunkter till Krisinformation.se och MSB gällande situationer då allmänheten saknat tillgång till telefon och internet. Fyra av de fem intervjuade valde att föra fram åsikter.



*Jag läste i tidningen häromdagen att man ska testa med talande larmsystem, som Hesa Fredrik men med besked om vad som hänt eller vad man ska göra. Det är bra om radion skulle ligga nere. Det är ju också bra när man får VMA, men att så här direkt gå ut med information är jättebra.*

#### **Svarande 1 från målgruppen Allmänhet**

*Vid en sådan situation så finns det många sätt att få information på och jag tycker att man aktivt ska söka den själv. Jag anser också att man har ett stort ansvar för sig själv och man kan inte sitta hemma och vänta på att någon ska knacka på dörren och berätta om man ska evakueras eller ge en annan information. Man måste själv agera!*

#### **Svarande 3 från målgruppen Allmänhet**

*Jag skulle tycka att det var bra om det fanns en slags webbsida där olika myndigheter kunde lägga ut information om vad som händer och vad alla aktörer gör för att jobba med problemet. Det skulle vara bra om allt var samlat för då skulle det vara lättare och smidigare att gå in och kolla under den lilla tiden som man har tillgång till internet. Det ska alltså vara en speciell hemsida just för händelsen som man kan gå ut och informera om via radio och så. Vissa kanske inte har tillgång till internet hemma då men jag tror att många kan ha det via jobbet, som jag hade till exempel.*

#### **Svarande 4 från målgruppen Allmänhet**

*Jag tror att man borde belysa detta med mer information ute i samhället om hur folk kan förbereda sig själva för en sådan händelse. Folk borde ha en låda hemma med en ficklampa eller fotoskenlampa så att man klarar sig en stund om något händer. Det är också bra om folk vet att de ska fylla upp med vatten om en storm eller så är på väg så att de är förberedda. Jag tror inte att den nya generationen tänker så mycket på sådant och då är det bra om samhället har beredskap för att till exempel ta över de lokala sändningarna på radion så att man faktiskt använder den för beredskapsinformation. Det är något som jag tror alla drabbade skulle uppskatta så att man får veta vad som faktiskt händer och vad man bör göra.*

#### **Svarande 5 från målgruppen Allmänhet**



## 6 Diskussion

I följande avsnitt presenteras Markörs analyser av respektive målgrupps resultat samt förs ett jämförande resonemang mellan målgruppernas resultat. Som avslutning på avsnittet presenteras Markörs slutsatser i punktform.

### 6.1 Aktörer

#### 6.1.1 Övergripande resultat

I samband med rekryteringsprocessen noterade Markör att det var svårt att hitta kommuner och länsstyrelser som upplevt situationer där de inte kunnat kommunicera med allmänheten över telefon eller internet. Ett antagande kan därmed vara att de resultat som framkommer i denna undersökning inte är representativa för samtliga kommuner och länsstyrelser i Sverige utan endast för dem som faktiskt behövt arbeta med krisinformation och/eller kriskommunikation via alternativa kanaler. Under intervjuerna med de aktörer som arbetat med alternativa metoder för att nå ut med information visas att en mycket stor tillit läggs till att information alltid kan föras fram över radion. Radion upplevs vara mycket effektiv eftersom det inte krävs ström för att lyssna på radio och det ses som ytterst osannolikt att radiolänken skulle gå ner. En fundering som dock är intressant i sammanhanget och som framkommer från några av de intervjuade är hur tillgången till radioutrustning som kan drivas på batterier är i allmänheten idag. Några svarande resonerar även kring att allt fler personer lyssnar på radiosändningar över internet och om internet inte skulle vara möjligt att använda kommer det heller inte vara möjligt för dessa personer att få information över radion. Markör kan därmed se att det kan finnas vissa problem i att lägga allt för stor tillit till radion. Även om radion är en mycket viktig kanal och absolut ska vara en av de kanaler som används för att informera allmänheten kan det samtidigt vara viktigt att fundera kring om det är några särskilda grupper som inte nås via radiosändningar och hur dessa kan nås på andra sätt. De grupper bland allmänheten som flera av de intervjuade aktörerna tror är svårare att informera över radio är den yngre generationen och personer som inte behärskar det svenska språket.

#### 6.1.2 Grupper med särskilda behov

Att det finns vissa grupper i allmänheten som blir särskilt hårt drabbade vid exempelvis ett strömavbrott där telefon och internet saknas är återkommande svar från aktörerna. Det som nämns av flera svarande är att äldre personer blir särskilt hårt utsatta. Det omfattar både personer som har behov av hemtjänst och personer som klarar sig själva under normala förhållanden. Fler av



kommunerna nämner att det finns upparbetade rutiner för hur gruppen äldre ska få hjälp, exempelvis genom förebyggande arbete där äldre informeras innan händelsen samt genom att deras förnödenheter ses över. Det förekommer även ett mer direkt hjälparbete som riktas mot denna grupp då personer åker ut och besöker de äldre under händelserna. I de flesta exempel är det hemtjänsten själva som åker ut till sina brukare och till andra äldre, men det finns även exempel på att räddningstjänsten, som har tillgång till annan utrustning, hjälper till att komma i kontakt med dessa personer. Utifrån undersökningens resultat kan Markör se att det kan vara intressant för Krisinformation.se samt för andra aktörer att ta del av beskrivningar på hur ett sådant arbete kan genomföras mot utsatta grupper. Kanske är det så att kommuner och länsstyrelser som inte tidigare behövt genomföra alternativa informations- och kommunikationsinsatser har tydliga planer för hur de ska stötta särskilt känsliga grupper i samhället om de drabbas av en svårare händelse, men om dessa saknar sådana planer kan det vara en mycket viktig information att nå ut med. Att kunna ge konkreta exempel på hur andra kommuner och länsstyrelser har jobbat kanske kan inspirera och vägleda andra i hur ett sådant arbete kan se ut? Här ser Markör att Krisinformation.se kan ha en central roll genom att sprida den typen av information.

Det finns även andra grupper som upplevs ha särskilda behov, men dessa nämns inte av flertalet aktörer utan endast i enstaka intervjuer. En av dessa grupper som nämns är personer med ingen eller begränsad kunskap i det svenska språket. I kommuner som är vana att drabbas av stormar finns tryckt informationsmaterial vilket ska göra att invånarna är förberedda, men denna information finns inte alltid översatt till andra språk. Personen som påtalade problematiken menar att här kan Krisinformation.se eller MSB vara behjälpliga med att ta fram ett översatt informationsmaterial. En annan grupp som kan vara problematisk att nå, ur olika perspektiv, är personer som befinner sig på platsen som drabbas, men som inte är fast boende där. Dessa personer upplevs ofta kunna sakna kunskapen om hur de ska bete sig i samband med en svår storm och dessutom har inte kommunerna lika god uppfattning om hur många personer det är och var de befinner sig. Det kan bland annat omfatta turistorter i fjällvärlden samt områden med många fritidshus. Markörs tolkning är att denna situation kan vara mycket svår att möta eftersom en lösning kan vara att skapa en ökad nationell medvetenhet. Ett konkret förslag som framkommer och som skulle kunna vara ett sätt att delvis möta behovet är att Krisinformation.se etablerar ett samarbete med de företag som hyr ut fjällstugor till turister. Om företaget i samband med bokningen informerar personerna om att det är viktigt att gå in och läsa information på en särskild webbplats om hur de ska bete sig vid en storm skulle eventuellt förutsättningarna kunna förbättras. Gällande personer som har fritidshus finns det givetvis inte samma möjlighet, men dessa finns det istället möjlighet att nå med tryckt information i högre utsträckning eftersom det är möjligt att se vem som äger fritidshuset. Dessa typer av nationella informationsinsatser verkar, utifrån de intervjuades svar, vara stöd som skulle underlätta deras arbete.



### 6.1.3 Samverkan

En central aspekt och en nödvändig förutsättning för arbetet med krisinformation och kriskommunikation i samband med att allmänheten saknat tillgång till telefon och/eller internet är en fungerande samverkan. Hur samverkan sett ut varierar mellan de olika aktörerna och beror till stor del på vilken problematik de upplevt, men de generella upplevelserna är att oavsett vilka aktörerna samverkat med så har det fungerat bra. En grupp som några i målgruppen Aktörer ser vissa problem att upprätta en fungerande samverkan med är allmänheten. Det förekommer enstaka åsikter om att denna grupp dels kan utsättas för onödigt stor fara för deras egen hälsa om de involveras i ett mer aktivt kriskommunikationsarbete, exempelvis genom att knacka dörr i samband med en storm, och dels framkommer det åsikter om att det kan skapa strukturella svårigheter om allt för stora grupper från allmänheten ska involveras i arbetet. Samtidigt finns det exempel på situationer då allmänheten varit till stor nytta, exempelvis genom att en särskilt utbildad grupp ur allmänheten vara delaktiga i krisinformations- eller kriskommunikationsarbetet. Markörs tolkning av detta är att allmänheten kan vara en mycket viktig resurs och en naturlig samverkanspart om aktörer som behöver genomföra krisinformations- eller kriskommunikationsinsatser har en tydlig plan och struktur för hur allmänheten ska involveras i arbetet för att dessa snabbt ska kunna bidra utan att skapa strukturella problem.

En vanlig fördel med de olika typerna av samverkan är att de har givit aktörerna ökade personella resurser. Anledningen till att det behövs mycket personella resurser handlar framförallt om situationer där aktörerna upplevt att de behövt ta en direktkontakt med allmänheten i deras hem (dörrknackning) eller vid upprättande av olika kommunikationsplatser. Även de som inte själva behövt genomföra den typen av insatser ser att det skulle krävas otroligt mycket personella resurser för att lyckas genomföra ett sådant arbete i större skala. Därmed kan en viktig förberedelse vara att se över hur stora personella resurser de olika aktörerna skulle kunna samla vid en händelse och om den resursen upplevs vara tillräcklig. I annat fall kan det vara viktigt att se över hur denna resurs kan utökas på bästa sätt. En aktör som visar på dessa typer av förberedelser håller för närvarande på att etablera ett samarbete med organisationen Fjällräddarna. Förhoppningen är att hitta en samverkansstruktur där personer som arbetar inom Fjällräddarna med mycket kort varsel ska kunna finnas tillgängliga för aktören och hjälpa till med att nå ut med information eller kommunicera med personer som bor på svårtillgängliga platser i kommunen. Denna aktör belyser även att det finns fler organisationer som skulle kunna involveras i liknande samarbeten på andra platser i Sverige. Detta kan vara något som kommuner och länsstyrelser kan ha nytta av att se över. Vilka organisationer med särskilda kompetenser finns det inom det egna geografiska området och finns det möjlighet att etablera någon form av samverkan med dessa?





#### **6.1.4 Kommunikationsplatser**

En framgångsrik arbetsmetod som använts av några aktörer är upprättande av olika kommunikationsplatser. Hur dessa benämnts i intervjuerna har varierat och exempel är servicepunkter, trygghetspunkter och informationsplatser. Användningen av dessa platser har varierat mellan de olika aktörerna där somliga har haft ett stort antal besökare, medan det även funnits aktörer som inte haft en enda besökare. Det som är gemensamt för de aktörer som arbetat med dessa typer av kommunikationsplatser är upplevelsen av att platserna varit till nytta. De som har haft många besökare kan konkret hänvisa till att det varit till nytta för allmänheten, men även de som inte haft några besökare menar att det varit viktigt att upprätta dessa platser eftersom det har givit en trygghet till allmänheten att veta att det finns någon plats att ta sig till om det skulle behövas. Flera av de intervjuade är inne på att allmänheten in i det sista vill vara kvar hemma, även om de inte har tillgång till samtliga förnödenheter. Att dessa personer kan ha möjligheten att vara kvar hemma samtidigt som de också vet att de kan ta sig till en lokal där det finns tillgång till de förnödenheter de själva saknar är något Markör ser som en mycket viktig del i arbetet och även en mycket god service mot innevånarna. Därmed kan det vara viktigt för aktörer som kan vara tvungna att arbeta med krisinformation och kriskommunikation att ha en plan för vilka lokaler som kan användas av allmänheten om det geografiska området skulle drabbas av en svår händelse samt informera allmänheten om möjligheten att nyttja dessa lokaler vid en sådan händelse. Dessutom kan det vara viktigt att inte mäta kvalitén på dessa platser endast genom att mäta antalet besökare. Precis som det nämns i ovanstående resonemang kan erbjudandet i sig ge en positiv effekt och även dessa typer av fördelar bör tas med i diskussioner som handlar om varför man bör erbjuda den typen av möjligheter.

### **6.2 Allmänhet**

#### **6.2.1 Övergripande resultat**

En återkommande åsikt från målgruppen Allmänhet är att de ser ett stort eget ansvar i samband med händelser som skapar situationer där de inte kan få information över internet eller över telefon. Flera av de svarande återkommer till att det är upp till individen att aktivt söka information och vidta de åtgärder som krävs. Det framkommer även att personer dragit lärdomar av händelserna och exempelvis har de köpt in batteridrivna radioapparater samt reservaggregat för att säkerställa tillgången till el, vilket de inte hade i samband med den händelse som diskuterades under intervjun. Även om allmänheten ser ett stort egenansvar framkommer ändå önskemål om information som kunde varit bättre i samband med händelsen. Något som efterfrågas från flera av de svarande är prognoser på hur många som är drabbade samt hur de inblandade aktörernas arbete fortlöper. Att



kunna nå ut med prognoser om hur många som är drabbade samt en uppskattning av hur lång tid situationen kommer råda verkar vara viktiga delar för att skapa en förståelse för situationen, vilket i sin tur verkar kunna skapa en acceptans hos allmänheten. Om informationen om att många hushåll är drabbade samt information om hur lång tid det beräknas ta att åtgärda de uppkomna problemen når ut verkar förståelsen för att det egna hushållet kommer sakna tillgång till el, telefon och internet vara högre och personen agerar även utifrån detta. Det kan handla om att införskaffa olika typer av förnödenheter eller att ta sig till någon annan plats. Utifrån ett sådant resultat kan det vara viktigt för aktörer som arbetar med krisinformation och kriskommunikation att förmedla prognoser om händelsens utbredning och tidsmässiga omfattning, men sedan kan det finnas ett förtroende för allmänhetens egen beredskap och hanteringsförmåga i situationen.

### **6.2.2 Erfarenheter**

Allmänheten ser ett relativt stort eget ansvar gällande att söka information under en händelse. Dessutom har deras lärdomar från händelser, i viss mån, förändrat de egna förberedelserna och handlingarna vid en eventuell liknande situation i framtiden. Detta resonemang förekommer även bland målgruppen Aktörer som menar att de personer som är bosatta på platser som haft en historik av att drabbas av exempelvis stormar är förberedda på att klara sig själva om det händer igen. Markörs fundering kring dessa resonemang är vad som händer om ett relativt stort område (både geografiskt och utifrån antalet boende) som inte tidigare varit drabbat av någon anledning utsätts för en händelse som skapar en situation där telefon, internet och kanske även dricksvatten saknas? I ett sådant scenario är det inte helt orimligt att de drabbade personer kommer sakna tillgång till olika typer av utrustning som kan vara relevant samt att de saknar kunskap eller erfarenhet om hur de ska agera. Detta kan visa på att det finns ett behov av förebyggande insatser mot allmänheten gällande att förmedla information om hur man ska agera vid en sådan händelse samt hur allmänhet ska gå tillväga för att ta del av information om händelsen. Eventuellt kan Krisinformation.se vara en aktör som kan vara inblandad i ett sådant arbete för att förmedla den typen av information.

### **6.2.3 Informationskanaler**

Precis som för målgruppen Aktörer ses radion som en naturlig kanal för informationsförmedling, men samtidigt förmedlar de svarande från målgruppen Allmänhet att information via webbplatser ofta kan vara att föredra (givetvis krävs då tillgång till internet). Att radion ses som en central kanal för informationsinhämtning för allmänheten samtidigt som aktörerna ser radion som en primär kanal för att förmedla information är ett positivt utfall som visar på hur viktig radion är som informationskanal i sådana situationer. Samtidigt bör inte åsikterna som framkommer från de båda målgrupperna om att



alla kanske inte har radio negligeras och därför kan det vara viktigt att se radion som en viktig kanal som ska användas, men att informationsförmedlingen även behöver ske genom andra kanaler.

### 6.3 Jämförelser mellan målgrupperna

Det mest intressanta vid en jämförelse mellan målgruppernas resultat är, enligt Markörs uppfattning, att se huruvida inställningen till information och kommunikation stämmer överens mellan aktörerna och allmänheten. Något som dock bör beaktas vid en jämförelse är att målgruppen Allmänhet varit med om situationer där de överlag klarat sig bra och har inte haft ett särskilt stort informationsbehov medan flera i målgruppen Aktörer varit med om situationer som ställt andra krav på informationsförmedling. Även om det finns vissa skillnader i förutsättningarna kan det ändå konstateras att det finns liknande åsikter mellan de båda målgrupperna. Några av de centrala likheterna mellan målgrupperna är att radion ses som en mycket central informationskanal och upprättande av kommunikationsplatser är eller skulle kunna vara ett viktigt stöd i samband med en svårare händelse. Båda målgrupperna ser också att allmänheten har ett relativt stort eget ansvar i samband med en sådan händelse. Det kan visa att det informations- och kommunikationsarbete som aktörerna genomför överlag passar väl för allmänheten. Markör kan dock se att det finns vissa utvecklingsmöjligheter, exempelvis genom att i högre utsträckning arbeta för att förmedla prognoser om hur många som är drabbade av händelsen och hur lång tid det kan tänkas ta att åtgärda problemet samt jobba med förbyggande information för att allmänheten inte ska behöva erfara en storm eller någon annan svår händelse för att de ska vara förberedda på att sådana situationer kan inträffa.

### 6.4 Markörs slutsatser

Markörs slutsatser från undersökningen är:

- Det är relativt få kommuner och länsstyrelser som upplevt situationer där allmänheten i deras geografiska område saknat tillgång till telefon och internet under en så lång period att de behövt genomföra alternativa informations- och/eller kommunikationsinsatser.
- Vid händelser där allmänheten saknat tillgång till telefon och internet är det framförallt grupper med särskilda behov som drabbas hårdast och därmed har störst behov av information samt kommunikationsmöjligheter. Den grupp som vanligtvis nämns är äldre personer och framförallt de som har behov av hemtjänst.
- Flera svarande från målgruppen Aktörer har en tillit till att allmänheten i sig kan fungera som en informationskanal. Om internet fungerar hänvisas till att informationen kan spridas via



sociala medier, men det förekommer även mer analoga synpunkter som handlar om att informationen går från "mun-till-mun".

- De aktörer som arbetar med informationsförmedling har en mycket stor tillit till att radion är en kanal som fungerar för att nå ut med information till allmänheten om internet eller telefon inte är möjliga kanaler att använda sig av. Även de svarande från allmänheten framhåller att radion är en naturlig kanal för att ta till sig information.
- Samverkan mellan olika typer av aktörer är något mycket centralt då krisinformations- och/eller kriskommunikationsinsatser är nödvändiga. Vilka aktörer som samverkar varierar mycket beroende på vilken typ av händelse som inträffat
- Att samverka med allmänheten kan vara ett effektivt sätt att få in personella resurser, men det kan även skapa strukturella problem vilket kan innebära att arbetet som helhet blir mindre effektivt. Därmed krävs tydliga strukturer för hur aktörer ska samverka med allmänheten om det blir aktuellt för att kunna få ut en god effekt av samarbetet.
- Både målgruppen Aktörer och målgruppen Allmänhet upplever att individen har ett stort eget ansvar att klara sig själv vid en krissituation. Dock finns det, i samband med detta, ett ansvar för aktörerna att möjliggöra för allmänheten att själva kunna inhämta den information de behöver.
- Det kan vara viktigt för kommuner att arbeta med förebyggande informationsinsatser för att allmänheten ska kunna vara materiellt och kunskapsmässigt förberedd på en svårare händelse där de exempelvis saknar tillgång till el, telefoni och internet.
- En typ av information som allmänheten efterfrågar i relativt hög utsträckning är att ta del av prognoser kring hur många som är drabbade av händelsen samt en uppskattning på hur lång tid deras område kommer vara drabbat.
- En utveckling av denna undersökning kan vara att genomföra ett större antal intervjuer med allmänheten. Att endast fem intervjuer genomförts i denna undersökning ger ett begränsat underlag och en mer omfattande undersökning mot allmänheten skulle vara relevant för att öka förståelsen av deras åsikter kring krisinformation och kriskommunikation.