

Styrelsen för  
PSYKOLOGISKT FÖRSVAR

# SNÖKAOSET RUNT GÄVLE

**Lowe Hedman**

**MEDDELANDE 151**

# SNÖKAOSET RUNT GÄVLE

***Lowe Hedman***

Utgiven av  
Styrelsen för psykologiskt försvar  
ISSN 01401-2357  
Omslagsfoto: Lars Lindahl  
Stockholm, 1999

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SPFs FÖRORD	1
FÖRFATTARENS FÖRORD	3
STUDIENS SYFTE OCH UPPLÄGGNING	5
Inledning	5
Syfte	6
Metod	7
FORSKNINGSMOTIV	9
Varför är det intressant att studera ett snöoväder?	9
Tidigare studier av snöoväder i Sverige	9
SNÖOVÄDRET - EN STÖRNING I SAMHÄLLSLIVET	13
Händelseförloppet	13
INFORMATION OCH SAMORDNING	17
Kommunens informationsverksamhet	17
Kommunens ledningsgrupp	17
Behov av information, service och social kontakt	20
Interna problem inom kommunen	22
Vad hade kunnat förbättrats på Upplysningscentralen?	23
MASSMEDIERNAS ROLL	27
Hur bra var informationen från massmedierna?	27
Public service-radion har en central roll	27
Vad har den lokala radion lärt sig av snöovädret?	29
Medierna som myndighetsmegafon	30
Först informatör sedan granskare	33
KOMMUNIKATIONEN MELLAN OLIKA MYNDIGHETER/AKTÖRER	35
Behövs en ny organisationsform?	38
STÄMNINGEN I SAMHÄLLET	39
Problemen sammansvetsar samhället	39
Vänlig stämning förbyttes i aggressivitet	39
HUR INFORMERADE SIG ALLMÄNHETEN?	41
Medieutnyttjandet under snökaoset	41
Vilka tar del av de olika kanalerna?	42
Vissa söker information	44
Hur stor nytta hade man av informationen man fick?	45
Vilken nytta hade man av olika medier?	45
Har man saknat någon information under snökaoset?	46
Hur bedöms medierna?	47
Hur skiljer sig resultaten från andra liknande situationer?	49

<b>DEN NYA INFORMATIONSTEKNOLOGIN</b>	<b>51</b>
Mobiltelefonerna är etablerade hjälpmedel	51
Vilken roll spelade Internet?	51
<b>SLUTSATSER</b>	<b>55</b>
De lokala mediernas roll är viktig	55
Icke-svenskspråkiga grupper måste också nås	56
Tidigare insatser hade underlättat arbetet	56
Människan söker information – bygg ut antalet telelinjer	57
Ökad kunskap om myndighetsmeddelanden behövs	58
Väl förberedda samhällsinstanser är en nödvändighet	59
Samordningen kan förbättras ytterligare	59
Övningar med omfattande och realistiska kommunikationsinslag behövs	60
Ny informationsteknologi måste utnyttjas bättre	61
<b>SAMMANFATTNING AV DE VIKTIGASTE IAKTTAGELSERNA</b>	<b>63</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>65</b>
<b>REFERENSER</b>	<b>67</b>
<b>BILAGOR</b>	<b>69</b>
Bilaga 1. Informationsplan vid större olycka eller störning. Gävle kommun	69
Bilaga 2. Pressmeddelande. Gävle kommuns hemsida, 1998-12-06.	84
Bilaga 3. Frågeställningar.	85
<b>SPFs SENASTE RAPPORTER OCH MEDDELANDEN</b>	<b>89</b>

# SPFs FÖRORD

Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) bedriver ett omfattande forsknings- och studiearbete där en betydande del av intresset ägnas åt kommunikations- och informationsproblem som uppstår vid olika typer av samhällsstörningar. En grundfråga vid sådana tillfällen är hur det kommunikativa/informativa samspelet mellan myndigheter och andra samhällsorgan, nyhetsmedier (främst press, radio och teve, Internet) och medborgare fungerar när det av olika skäl uppstår situationer som kan vara besvärliga att hantera för den enskilde. Bakom denna frågeställning döljer sig aspekter som handlar om det medborgerliga förtroendet för det svenska "informationssystemets" funktionsduglighet; dvs i grunden om en demokratifråga.

I början av december 1998 drabbades Gävle med omnejd av ett omfattande snöoväder där kommunens förmåga att bli kommunicera/informera om skeendet ställdes inför ett uppenbart prov. Vilken

beredskap hade man i kommunen för att möta de informationsbehov och -krav som kommuninvånarna hade i det uppkomna läget? Vilken roll spelade medierna (inklusive Internet/webbsidor) för att möta dessa behov?

I denna skrift vill professor Lowe Hedman, Uppsala universitet ge svar på bl a dessa frågor. Vår förhoppning är att det resultat och slutsatser som författaren kommer fram till skall vara till gagn för andra kommuner i landet när det gäller att planera för en god informationsberedskap inför oönskade störningar i samhällslivet.

Mitt tack går naturligtvis i första hand till Lowe Hedman som färdigställt denna skrift men också till min kollega på SPF, docent Roland Nordlund, som aktivt har bidragit till att föreliggande studie har genomförts.

*Göran Stütz  
Forskningschef, SPF*



# FÖRFATTARENS FÖRORD

Jag vill på detta sätt tacka de som varit villiga att ställa sin tid till mitt förfogande i samband med insamlingen av data kring informations- och kommunikationsfrågor i anslutning till snöovädret som drabbade Gävle med omnejd under några dagar i december 1998. Samtliga tillfrågade har varit villiga att diskutera och analysera sin egen och även andra organisationers roll i det sammanhanget. Det har ofta blivit en intressant diskussion, som jag tyvärr inte i alla avseenden har kunnat återge just här. Jag hoppas dock att jag har fått med det mest väsentliga av vad mina respondenter har gett uttryck för.

Några har ställt material till förfogande som blivit tabeller eller diagram i rapporten. Det är jag tacksam för. Särskilt vill jag tacka Margaretha Simm, kanalchef på Sveriges Radio Gävleborg, som ställt en lyssnarundersökning från den aktuella

perioden till mitt förfogande. Utan denna hade det varit svårt att uttala sig om allmänhetens informationsvanor och behov av information under de aktuella dagarna i december 1998. Det var dock inte heller meningen från början, utan projektet var huvudsakligen inriktat på lärdomar som kunde dras från de i kommunens ledningsgrupp ingående aktörerna om informations- och kommunikationsfrågor.

I inledningen och avslutningen av projektet har såväl Roland Nordlund som Göran Stütz vid Styrelsen för psykologiskt försvar haft värdefulla kommentarer att komma med. Det är roligt att få arbeta med forskare som har konstruktiva förslag på förbättringar av det arbete man håller på med.

*Uppsala i augusti 1999*  
*Lowe Hedman*





# STUDIENS SYFTE OCH UPPLÄGGNING

## Inledning

Under tre dygn i början av december 1998, närmare bestämt fredagen den 4 till måndagen den 7 december, utsattes Gävle med omgivningarna för ett mycket omfattande snöoväder. Under den period om ca 100 år som mätningar av snödjup och liknande kontinuerligt har ägt rum genom väderlekstjänstens försorg kan konstateras att inga liknande data kan redovisas. Snödjupet blev på kort tid så besvärande att Gävle under ett antal dagar helt och hållet kom att isoleras från omvärlden.

Snöfallets omfattning berodde på flera saker. Det snöade praktiskt taget oupphörligt i tre dagar, från fredagen den 4 till söndagen den 6 december. Snöfallet var knutet till en front i riktning sydväst-nordost. Norr om fronten blåste en hård nordostvind och den kalla luftströmmen, som passerade det isfria och relativt varma

Bottenhavet, tog upp stora mängder fukt. Vinden bromsades sedan upp vid kusten. I samband med det bildades täta snöbyar. Det gjorde att frontnederbörden förstärktes och att snöfallet fortsatte även efter att fronten hade försvagats (Alexandersson, 1998:18).

Genomsnittligt uppskattades snödjupet till drygt 130 cm, men var på sina håll dubbelt så djupt. Det gick inte att ta sig in till Gävle från något håll vare sig med bil, buss eller tåg, dvs de vanligaste fortskaffningsmedlen för att nå staden. Det mest drabbade området var centrala Gävle, men ett område på ca 450 kvadratkilometer (det liknades till formen av några av de inblandade vid en cigarr i och med att det var ca 1 mil brett och 4,5 mil långt) var i rätt stor utsträckning berört. Mätpunkterna för snödjupet låg i ytterområdena.<sup>1</sup>

**Tabell 1. Nederbörd i form av snö under några dagar i december 1998 i Gävle.**

Snömängd till och med 3 december	38	cm	
Tillskott:			
fredagen den 4 december	26	cm	64
lördagen den 5 december	32		96
söndagen den 6 december	39		135
måndagen den 7 december	4		139 cm

Summa snömängd måndagen den 7 december, eftermiddag 139 cm

*Källa: Börje Löf, Markbyggarna, Gävle*

<sup>1</sup> För att uppgifterna inte skall verka förvillande vill jag påpeka att det i rapporten talas om både mängden nedfallande snö och snödjup. Summan av mängden nedfallande snö behöver inte vara identisk med uppmätt snödjup. SMHI har två klimatstationer i närheten av Gävle. En finns i Åbyggeby, som ligger i norra delen av Gävle. Där uppmättes en nederbörd om 107 mm i smält form från fredagsmorgonen till måndagsmorgonen. Den andra stationen återfinns i Hedesunda, som ligger drygt 3 mil sydväst om Gävle. Där uppmättes under samma period 122 mm smält nederbörd.

Ett normalt vinterdygn med snöväder innebär en snömängd som varierar mellan 10 och 15 centimeter. Som framgår av tabell 1 kom det under de aktuella dagarna ner betydligt mer snö. Det ymniga snöandet medförde naturligtvis stora problem. Förutom att Gävle isolerades från omvärlden slutade transportererna inom Gävle att fungera. Redan efter någon dag började livsmedelsaffärer, restauranger och liknande företag med behov av färskvaror, peka på problemen med uteblivna leveranser. Skolorna stängde under ett antal dagar och den privata biltrafiken förbjöds inom Gävle stad nästan under en hel vecka. De två lokala dagstidningarna kunde inte distribueras på normalt sätt under fyra dagar. Många blev utan elförsörjning. En del tak bångnade för de meterhöga snödrivorna och vissa tak föll in. Märkligt nog skadades inga människor av det inträffade, i varje fall inte allvarligt.

Under söndagen den 6 december insåg kommunledningen genom sin säkerhetschef Nils Hiedland att situationen var så allvarlig att kommunens ledningsgrupp för sådana här situationer borde aktiveras. Så skedde också och gruppen gick på kvällen, kl 21.30, ut med ett pressmeddelande. Förutom att det skickades ut till medierna på konventionellt sätt lades det ut på kommunens webbsida – se bilaga 2. I meddelandet uppmanas allmänheten att

hålla sig inomhus och inte ge sig ut på vägarna. Allmänheten uppmanas också att lyssna på den lokala radion, Sveriges Radio Gävleborg<sup>2</sup>, för vidare instruktioner.

Av meddelandet framgår att bilar har fastnat ute på vägarna och att dessa "patrulleras" av bandvagnar och snöskotrar, att hemtjänsten har tagit in personal för att kontrollera att deras klienter inte far illa och att tre arbetslag arbetar med att försöka se till att de 700 elabbonenter, som är utan ström, skall få tillbaka den så fort som möjligt samt att alla skolor hålls stängda. Den informationen borde ha fått var och en att inse att det omfattande snöandet förorsakat stora problem.

## Syfte

Många olika institutioner i det lokala samhället kom naturligtvis att bli inblandade i de aktiviteter som snökaoset innebar. Syftet med denna studie är att undersöka vilka lärdomar några av de inblandade aktörerna har dragit av sitt deltagande. Några konkreta frågeställningar är:

- Hade man någon strategi (generell för verksamheten och specifik för informationsdelen) för en företeelse av snöfallets karaktär?
- Om så var fallet, har man haft anledning att ompröva den efteråt och, i sådana fall, på vilket sätt?

<sup>2</sup> Det råder viss begreppsförvirring kring uttrycket "lokal radio". Vanligtvis skiljer vi mellan den lokala radio som sänds inom ramen för Sveriges Radio ABs (SR) P4-kanal och de privata radiostationerna. En väsentlig skillnad är att de förra, till skillnad från de senare, inte sänder reklam. Eftersom Sveriges Radio AB är ett public service företag, dvs ett företag i allmänhetens tjänst, benämns ibland också de olika lokala stationerna "public service kanaler". De sänder vanligtvis över ett område som täcker ett län, varför de ibland också betecknas som "regionala radiokanaler". De privata, kommersiella, lokala radiostationerna har ett mer avgränsat sändningsområde. Totalt finns det i dag 25 lokala radiostationer som sänder i P4-kanalen och 84 privata stationer. I Gävle representeras de olika kanaltyperna av Sveriges Radio Gävleborg respektive MixMegapol och Radio RIX 105. Viss närradioverksamhet förekommer också i Gävle. Ytterligare en radiokanal som kan ha viss relevans i sammanhanget är Sveriges Radio Uppland, som sänder från Uppsala och som bevakar de norra delarna av Uppsala län, vilka näringsgeografiskt mer hör till Gävle än till Uppsala.

- Hur upplever de mest inblandade parterna att informationen har fungerat dem emellan under de kritiska dagarna?
- Vilken roll anser man olika institutioner har spelat när det gäller informations-spridningen omkring händelsen?
- Vad hade kunnat göras bättre och av vem/vilka?
- Har den formella möjligheten att sända sk VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) diskuterats och utnyttjats?
- Hur informerades olika grupper i samhället, exempelvis icke-svenskspråkiga grupper, om olika företeelser i samband med ovädret?
- I vilken utsträckning och hur fungerade samarbetet med Sveriges Radio Gävleborg?
- Vilken roll anser de inblandade parterna att mobiltelefonen och Internet har spelat i sammanhanget?
- Vilken betydelse hade det att de lokala dagstidningarna inte kunde distribueras på normalt sätt under snöovädret?
- På vilket sätt har tidningarna utnyttjat Internet? Har distributionsproblemen väckt nya tankar om möjligheten till utnyttjande av webbtidningar?

Studien skiljer sig från andra, liknande undersökningar som Styrelsen för psykologiskt försvar initierat genom att inte behandla relationerna mellan allmänhet, medier och myndigheter (se exempelvis

Nordlund, 1994). I denna rapport ligger fokus på informations- och kommunikationsfrågor och i första hand vad vi kan lära från den verksamhet som olika samhällsliga instanser bedrev på detta område under snöovädrets dagar i Gävle med intilliggande kommuner. Till viss del kommer dock frågan hur allmänheten informerade sig under snöovädret att beröras.

## Metod

Undersökningen påbörjades i mars 1999. De flesta intervjuer genomfördes under april och maj månad 1999 i form av personliga intervjuer med representanter för olika myndigheter, statliga verk, bolag och massmedier (se referenslista).

Inledningsvis utarbetades en stomme av frågeställningar, som fick formen av ett frågeformulär (se bilaga 3). Det har sedan använts relativt fritt, dvs samtliga frågor har ställts till varje tillfrågad och oftast i den ordningen som de uppträder i formuläret, men variationer har förekommit bl a när respondenterna tidigt väljer att ta upp ett visst område som egentligen kommer senare i frågeformuläret. Genom att de intervjuade har tillåtits att tala relativt fritt har det av och till hänt att vissa frågor besvarats innan de dyker upp i formuläret. Intervjuerna har bandats.



# FORSKNINGSMOTIV

När samhällsstörningar av olika slag inträffar är det viktigare än i normala fall att samhällets informativa och kommunikativa organ fungerar bra. Självfallet måste de problem som är orsaken till störningen lösas, men många gånger räcker det inte med det. Det behövs en relevant, objektiv och saklig information om att så faktiskt skett. Informationen måste också framstå som trovärdig för allmänheten. Om så inte är fallet kan effekten av den vidtagna åtgärden förtas, helt eller delvis. Möjligheten för allmänheten att kommunicera med myndigheter och andra relevanta institutioner i samhället samt möjligheten för de senare att kommunicera med varandra blir en central fråga i en störningssituation. Det blir därför viktigt att närmare studera informations- och kommunikationsprocesser i anslutning till störningar i samhället. Kunskapen om detta kommer förhoppningsvis att vara till nytta vid framtida störningar.

## *Varför är det intressant att studera ett snöoväder?*

Snöovädet, som företeelse, är intressant att studera närmare av många olika skäl. Problemen, som uppstår i samband med ett oväder som i Gävle i december 1998, är klart avgränsade i tid och rum. Det kan tänkas påverka både de inblandade aktörerna och allmänheten på olika sätt. I Gävle var det egentligen aldrig fråga om en katastrofsituation, även om den kanske kom att upplevas så av många som satt fast i snödrivor eller som inte kunde ta sig utanför hemmet. Situationen hade dock kunnat utvecklas till ett mer krisartat läge, om exempelvis temperaturen hade utvecklats

annorlunda eller andra väderfaktorer hade gått i en annan riktning än vad som nu var fallet.

En allmänt intressant fråga är vad som skiljer en händelse som snökaoset i Gävle, när det gäller exempelvis informationsinsatser/samordningsinsatser och arbetsklimat, från en i tid nära och omfattande olycka som diskoteksbranden i Göteborg några månader tidigare samma år. Styrelsen för psykologiskt försvar undersöker även denna händelse, varför jämförelsematerial kommer att föreligga.

Till det som kan göra en studie av snöovädet i Gävle extra intressant är att Gävle kommun vid tillfället hade en helt ny informationsplan, som inte hade prövats tidigare (se bilaga 1). Kommunen saknade sedan en tid tillbaka en formell informationschef. Dessutom var ordföranden i kommunstyrelsen, som också hade det formella ansvaret för kommunens ledningsgrupp i krissituationer, ny på sin post.

## *Tidigare studier av snöoväder i Sverige*

Nyårshelgen 1978/79 drabbades större delen av Skåne av ett långvarigt och intensivt snöoväder med stark bläst och kyla. Vägarna blev efter ett tag oframkomliga på grund av de stora snömängderna som bläst över dem och all trafik, inklusive kollektivtrafiken, avstannade. På nyårsaftonens eftermiddag stod i stort sett allt stilla. Det var enbart räddningsstyrkorna som försökte ta sig fram på de översnöade vägarna. Ovädet uppmärksammades av den dåvarande Beredskapsnämnden för psykologiskt försvar (nuvarande Styrelsen för psykologiskt försvar), eftersom man bl a ansåg det intressant att se vilken

roll den lokala radion, som då var förhållandevis nyetablerad,<sup>3</sup> kunde tänkas spela i en situation, där behovet av snabb och lokal information var viktig.

Undersökningen resulterade i en rapport (Flodin, 1980), där resultaten från ett fyrtiotal intervjuer, granskning av den lokala radions sändningar och de utvärderingar som gjordes i direkt anslutning till snökatastrofen redovisas.

Slutresultatet är att Radio Malmöhus, som alltså var den lokalradiostation inom vars område snöovädret bredde ut sig, visar sig spela en mycket viktig roll som förmedlare av information. Information spreds inte bara som förväntat från myndigheter till allmänheten, utan även i den andra riktningen. Lokalradion var förmedlare av information och kunskap i bägge riktningarna. Det var någonting som man kanske inte riktigt hade föreställt sig vid den här tidpunkten. Kombinationen av radion som ett snabbt medium, den omfattande spridningen av radioapparater och den lokala förankringen hos medarbetarna, som bl a visade sig i god kännedom om lokala förhållanden, visade att lokalradion var närmast oslagbar som informationskälla i en krissituation. Dåvarande lokalradion fick i och med snöovädret i Skåne sitt genombrott som informationskälla vid samhällsstörningar.

Fredagen den 17 november 1995 drabbades Västsverige av ett svårt snöoväder. I princip all verksamhet i bl a Göteborg med kranskommuner lamslogs på grund av ett omfattande snöfall kombinerat med stormbyar. Snön gjorde vägarna oframkomliga och i stort sett all kollektivtrafik slogs ut. Katastrofberedskap infördes un-

der ett dygn. Under eftermiddagen på fredagen avtog snöandret och hade helt upphört till kvällen. Vägarna började öppnas, men kollektivtrafiken kom inte igång under dagen.

Styrelsen för psykologiskt försvar initierade två studier, en i Göteborg och en i Jönköping. En intressant iakttagelse som kan göras i den studie som genomfördes i Göteborg (se Malmström & Weibull, 1995) är att Sveriges Radio Göteborg, kvällen innan snöovädret tog riktig fart, gjorde en annan bedömning av utvecklingen än vad Göteborgs-Tidningens nyhetschef och Göteborgs-Postens distributionschef gjorde. Radion bedömde nämligen, till skillnad från tidningsföretagen, att problemen kunde bli stora och kallade vid 21-tiden in en trafikinformator, som skulle kunna ge trafikmeddelanden under kvällen och natten. Det visade sig vara ett klokt drag.

Ytterligare en förutseende åtgärd, som bidrog till att SR Göteborg klarade informationssituationen bra, var att den avgående kvällsredaktören valde att stanna kvar på arbetsplatsen över natten. Han fick på morgonen ersätta den ordinarie morgonpresentatören, som på grund av snöovädret inte hade kunnat ta sig fram till radion. Redan på torsdagskvällen ringde man upp de reportrar, som skulle arbeta på fredagen, för att varna dem för att det skulle ta längre tid att ta sig fram samt för att be dem komma tidigare. Från femtiden på fredagens morgon sände SR Göteborg utförliga rapporter om snöläget. Författarna till rapporten skriver att lokalradion "utvecklades under morgontimmarna till en ren informationskanal

<sup>3</sup> De då 24 lokala radiostationerna inledde sina sändningar under 1977. Radio Malmöhus hade således varit i etern lite drygt ett år när snökatastrofen inträffade. Dåvarande lokalradion sände på s k fönstertider i P3, dvs de hade inte som i dag en egen kanal, som de kunde disponera efter eget behov.

och torde i stor utsträckning ha varit göteborgarnas viktigaste informationskälla om läget” (Malmström & Weibull, 1995:4). Det här visar att den lokala public service-radion eller snarare de anställda vid den är förberedda på att ta hand om störnings-

förhållanden i samhället. De är medvetna om sin roll i en beredskapssituation och de agerar tidigt i linje med det. Vi skall längre fram se hur det förhåller sig med det på den lokala radion som täcker Gävle med omnejd.





# SNÖÖVÄDRET - EN STÖRNING I SAMHÄLLSLIVET

## Händelseförloppet

Nedan kommer en kort beskrivning av händelseutvecklingen från snöovädrets första dag fredagen den 4 december till lördagen den 12 december 1998, den dag då förhållandena i Gävle var så pass goda att staden kunde sägas ha återgått till en, relativt sett, normal tillvaro.<sup>4</sup>

### Fredagen den 4 december 1998

- Omfattande snöfall, ca 30 cm, under dagen.
- Samtliga tillgängliga snöfordon kallas ut, vilket betyder ca 60 enheter.

### Lördagen den 5 december 1998

- Fortsatt snöfall. Uppskattningsvis faller 32 cm under dagen.
- Fulltalig snöröjningsstyrka i kontinuerligt arbete.
- Räddningstjänsten bistår hemtjänsten med fyrhjulsdrivna fordon.
- Busstrafiken i flera byar runt Gävle ställs in. Kortare avbrott i Gävle.
- Problem med distributionen av dagstidningar

### Söndagen den 6 december 1998

- Snöfallet fortsätter, omkring 40 cm.
- Kommunens snöröjningsentreprenör, Markbyggarna, tar kontakt med SR/SVT för att varna allmänheten om problemen i Gävle.
- SMHI varnar polis och räddningstjänst genom SOS Alarm. Bandvagnar beställs via räddningstjänsten.

- Kommunens säkerhetschef larmas av SOS Alarm.
- SOS Alarm tar kontakt med Sveriges Radio Gävleborg.
- Sveriges Radio Gävleborg börjar sända korta meddelanden med varningar.
- Kommunens upplysningscentral öppnar.
- Polisen har förstärkt personalstyrkan och etablerar sin stabsorganisation för krissituationer. Extra fordon inkallas.
- Räddningstjänsten förstärks med bandvagnar och skotrar.
- Kommunens ledningsgrupp håller sitt första möte.
- Polisen stänger av E4 samt riksvägar som leder in mot Gävle.
- Kommunens ledningsgrupp håller den första presskonferensen i Stadshuset.
- Snöröjning pågår kontinuerligt. De mindre maskinerna visar sig inte klara av de stora snömängderna. Maskiner utifrån beställs in. Alla tillgängliga resurser tas i anspråk.
- Järnvägen stängs.
- Inga dagstidningar kan distribueras.

### Situationen i stort:

- Vägarna i och omkring Gävle är i stort sett avstängda.
- Polis avpatrullerar vägarna med bandvagnar för att kontrollera att ingen har blivit kvar i bilarna.
- Räddningstjänsten utför sjuktransporter, tar hand om personer som har kört fast, evakuerar fastkört tåg.

<sup>4</sup> Relativt omgående efter snöovädrets bedarrande genomförde Gävle kommun en egen utvärdering. Den genomfördes av konsultfirman JÅL Konsult AB, som tidigare varit engagerad inom kommunen för genomförande av krisövningar. Företaget lämnade en rapport den 15 januari 1999 under namnet Snökaos 1998 – Utvärdering. Från denna rapport har huvuddelen av uppgifterna till beskrivningen av händelseförloppet hämtats.

- Hemtjänsten kontrollerar alla patienter som tillhör deras verksamhet.
- Elförsörjningen fungerar inte för ca 940 abonnenter.
- Varningar till allmänheten om att inte gå ut eller att köra bil.
- Inkvartering ordnas för bl a tågresenärer, som inte kommer ut ur staden.
- Snöfallet fortsätter och fortsatt snöröjning med ca 30 snöröjningsenheter.
- Temperaturen håller sig kring ett par minusgrader.

#### **Måndagen den 7 december 1998**

- Snöröjningen fortsätter, men med brist på stora fordon. Förstärkning erhålls under kvällen och en del stora leder kan öppnas. Omkring 75 snöröjningsenheter är verksamma under kvällen.
- Bandvagnar är verksamma från morgonen för sjuktransporter, polistjänster, hemtjänst, elförsörjningen.
- E4 och riksvägarna är fortfarande stängda.
- Lokaltrafiken kommer inte i gång som planerat.
- Tågtrafiken inställd till och från Gävle.
- Skolorna är stängda.
- På kvällen är endast 46 elabbonenter utan elektricitet.
- Vädret förbättras. Nu ligger 131 cm snö över Gävle med omnejd.
- Temperaturen mellan tre och sex minusgrader.
- Ingen post och inga dagstidningar kan delas ut.

#### **Tisdagen den 8 december 1998**

- Det råder blidväder och snöröjningen försvåras. Omkring 80 snöröjningsenheter är i arbete.
- Järnvägen kan öppnas.
- E4 och riksväg 80 kan öppnas.
- Bandvagnslinjer etableras för bl a sjukvårdspersonal.

- Förbud mot privat fordonstrafik i centrala Gävle införs. Det skall i första hand gälla till torsdag.
- Skolorna är fortsatt stängda, förutom viss omsorg och tillsyn.
- Ingen post eller inga dagstidningar kan delas ut.

#### **Onsdagen den 9 december 1998**

- Fortsatt omfattande snöröjningsinsatser. Ledningsorganisationen förstärks. 90 enheter i verksamhet.
- Viss lokaltrafik igång i Gävle.
- Grundskolor är delvis öppna. Gymnasierna är fortsatt stängda.
- All elförsörjning fungerar.
- Dagstidningar kan fortfarande inte delas ut.

#### **Torsdagen den 10 december 1998**

- Snöröjning fortsätter med 100 enheter. Problem uppstår med översnöade bilar.
- Förbudet mot fordonstrafik i centrala Gävle förlängs ytterligare en dag.
- Bandvagnslinjer avvecklas.
- Lokaltrafiken utökas.
- Helikopter undsätter isolerade personer.
- Skolor öppnar i stort sett som normalt.
- Dagstidningarna kan distribueras till prenumeranter.
- Problem med sophämtning kvarstår.

#### **Fredagen den 11 december 1998**

- Utökad kollektivtrafik.
- Tre infartsparkeringar med pendelbussar etableras.
- Förbud mot biltrafik gäller nu endast innanför den "lokala slingan". Förbudet kvarstår till måndagen den 14 december kl 12.00, då hela Gävle blir öppet för biltrafik igen.
- Skolorna är öppna med några enstaka undantag.
- Den här dagen bränns den omtalade julbocken ner.

Effekterna av snöovädret kunde noteras långt efter detta. Måndagen den 15 december var exempelvis fler snöröjningsenheter än någonsin ute på Gävles gator. 178 enheter var i full gång med att röja bort all snö. De ekonomiska konsekvenserna av detta får Gävle kommun och Gävleborna leva med ett tag framöver. Notan, som den såg ut i maj 1999, slutade på 48,2 miljoner kronor. Det var vad kommunen redovisade inför staten. Statens Räddningsverk

har därefter meddelat att staten inte kommer att bidra med några medel för de insatser som gjordes. Markbyggarna i Gävle, som är ett kommunalt serviceorgan och som fungerar som kommunens entreprenör när det gäller skötsel av vägar och som därmed också har ansvaret för snöröjningen, uppskattar att kostnaderna kommer att öka. Samtliga skador har ännu ej kunnat regleras och vissa skador är svåra att uppskatta värdet på.



# INFORMATION OCH SAMORDNING

Det är i första hand den enskilda kommunen som har ansvaret för att lösa problem i samband med olika störningar, som kan uppstå i ett samhälle. Kommunens ansvar inkluderar självfallet störningar som har med information och kommunikation att göra eller där störningarna implicerar sådana funktioner. För att kunna lösa uppgiften så effektivt som möjligt har kommunerna vanligtvis tagit fram planer för hur de skall agera vid olika typer av störningar. Så var också fallet i Gävle. Den viktigaste planen i sammanhanget torde vara ledningsplanen. Syftet med den är att samordna den kommunala ledningen i första hand vid höjd beredskap men också vid längre störningar eller större olyckshändelser under fredstid. I planen, som är från 1996, redovisas hur ledningsorganisationen skall se ut, ledningsgruppens arbetsuppgifter m m. En av uppgifterna är att samordna informationsinsatserna. Därför har kommunen tagit fram en "Informationsplan vid större olycka eller störning" och en "Plan för upplysningscentral".<sup>5</sup>

## *Kommunens informationsverksamhet*

I nedanstående avsnitt kommer frågor kring kommunikation och information att diskuteras. Det gäller dels hur allmänheten informeras om den aktuella situationen, dels hur samordningen mellan olika myndigheter gick till. För att tillfredsställa kommuninvånarnas behov av infor-

mation i situationer av störningskaraktär kan en särskild upplysningscentral inrättas i kommunal regi. Vi skall titta lite närmare på hur den fungerade. Det är också intressant att studera hur kommunens informationsplan fungerade, i synnerhet som den nyligen hade tagits fram (se bilaga 1).

## *Kommunens ledningsgrupp*

När Gävle kommuns säkerhetschef Nils Hiedland skulle inta sin frukost på söndagsmorgonen den 6 december kunde han konstatera att det ymniga snöfallet från gårdagen fortsatte. Frågan var om det inte hade tilltagit i omfattning. När han satte sig vid bordet noterade han genom fönstret ett par cyklar som var i det närmaste helt täckta av snö. När han tittade upp en stund senare, syntes de nästan inte alls. Han började då fundera på hur det verkligen förhöll sig ute i samhället. Han hade själv varit ute kvällen innan och såg redan då att problemen med snöröjningen var omfattande. Ungefär vid den tidpunkten ringde SOS Alarm och meddelade att situationen var akut. Hiedland, som inte bor långt från Stadshuset i de centrala delarna av Gävle, begav sig omedelbart till Stadshuset för att ta de nödvändiga kontakterna i syfte att eventuellt sammankalla kommunens ledningsgrupp för större olyckor eller störningar i samhället. Efter kontakter med räddningsledaren vid Gästrike Räddningstjänst stod det klart att ledningsgruppen måste inkallas. Det skedde

<sup>5</sup> Kommunen har ytterligare ett antal planer, som kan användas vid olika typer av allvarliga samhällsstörningar, som exempelvis "Plan för åtgärder i samband med kemteknisk olycka", "Plan för långvariga elavbrott".

vid 14-tiden på söndagen. Kontakter togs med berörda instanser, i första hand kommunstyrelsens ordförande, kommunalrådet Mats Ågren, och växeltelefonisternas chef Gunvor Hållander. Den senare ombads att omgående etablera den upplysningscentral (UC), som nyligen inrättats.

Gävle kommun har under en längre tid inte haft någon informationsansvarig, varför någon sådan person inte fanns tillgänglig. En av förvaltningscheferna, skoldirektören Bertil Andersson, hörde spontant av sig för att få en bild av läget. Han enrollerades omgående som informationsansvarig. Redaktören för kommunens hemsida, Tomas Palm, hörde senare under dagen också av sig spontant och erbjöd sina tjänster. Han har ett förflutet som informationschef både på landsting och kommun. Båda kom att arbeta inom ledningsgruppen under den tid den var etablerad.

Vid tolvtiden på dagen kunde UC öppna. Det skedde tack vare god personkännedom och att det fanns några telefonister som bodde på gångavstånd från Stadshuset. De kunde, till skillnad från många andra, ta sig till Stadshuset relativt fort och utan hjälp. Gunvor Hållanders make hade följt med sin hustru till Stadshuset. Det visade sig snart att det skulle vara till stor fördel för verksamheten. Hans kunskap och erfarenhet var nödvändig för att få igång centralen på så kort tid som skedde. Mannen är till vardags ADB-ansvarig på länsstyrelsen och har följaktligen goda kunskaper om hur datorer och framför allt mjukvaran, de olika programmen, fungerar vilket kom väl till pass när personalen behövde använda datorerna för annat än vad de vanligtvis är vana vid.

UC förstärktes successivt under dagen. Framåt kvällen var samtliga sju telefonistbord bemannade. Några färdiga rutiner för hur man skulle arbeta förelåg inte,

varför det successivt arbetades fram olika tekniker för att underlätta arbetet. Det viktiga var att försöka skapa översikt över de olika problemområden eller ämnen som var aktuella.

Ledningsgruppen hade sitt första möte vid 16.30-tiden och höll den första presskonferensen kl 19.00. Efter det gick ledningen vid 21.30-tiden ut med ett pressmeddelande, som redan omnämnts i inledningen. Klockan 23.10, knappt två timmar senare, gick ledningsgruppen ut med nästa pressmeddelande. Budskapet var, i stort, att situationen är mycket osäker. I rubrikform sägs att "Lämna bilen hemma måndag 7/12", men det finns ingen direkt uppmaning till allmänheten att stanna inomhus. Det sägs vidare, att vilka busslinjer som kommer att gå beror på hur vädret utvecklas och hur svåra förhållandena kommer att bli för snöröjningen. Inget av de här aktuella pressmeddelandena innehöll information om att man kunde ringa till UC.

Först på måndagsmorgonen uppmanas "alla som vistas i Gävle" att hålla sig inomhus i ett pressmeddelande som gick ut kl 10.30. I det meddelandet finns också telefonnumren till UC. I meddelandet, som innehåller en hel del praktiska råd och anvisningar, finns också telefonnummer som kan utnyttjas om man vill ha någon att tala med i de olika kommundelarna. Ledningsgruppen hinner under måndagen gå ut med ytterligare två pressmeddelanden, kl 15.00 och 19.15. De handlar om den lokala kollektivtrafiken, SJ, elförsörjningen och anvisningar av olika slag, bl a till föräldrar att se till att barnen inte leker i närheten av snöröjningsfordon.

*En fråga som dyker upp då och då i resomangen kring snöövädret är om situationen hade sett annorlunda ut om man hade samman kallat kommunens ledningsgrupp tidigare och vad det var som gjorde att den kom till stånd när den gjorde det.*





Det var framför allt två saker som kom att vara avgörande för att beslut fattades att kalla ut gruppen. Det ena var att både de fordon som SOS Alarm AB hade kontroll över, framför allt ambulanserna, och polisens fordon började få svårt att ta sig fram på vägarna. Det andra var att antalet inkommande samtal till SOS Alarm ökade dramatiskt. Jourhavande på respektive SOS Alarm AB och polismyndigheten var överens om att ledningsgruppen måste inkallas för att extraordinära åtgärder måste vidtas. Någon begäran från räddningsledningens sida om att få sända ett meddelande till dem som var berörda av ovädret, framfördes aldrig. Kanalchefen på Sveriges Radio Gävleborg kontaktades inte heller. Det bör påpekas att det inte föreligger något formellt krav på SOS Alarm att ta en sådan kontakt. Däremot hade SOS Alarm AB kontakt med den lokala radion vid halvtiotiden på söndagsmorgonen för att förvissa sig om att radion var bemannad. Radion kom igång med sändningar strax efteråt och sände i princip sådan information som skulle ha varit huvudbudskapet i ett formellt myndighetsmeddelande. Någon begäran om sändning av ett sådant meddelande framförde dock ingen myndighet.

En viss betydelse för beslutet om när ledningsgruppen skall kallas in borde i det här fallet väderleksrapporterna från SMHI (Sveriges Meteorologiska och Hydrologiska Institut) ha. Ungefär samtidigt som kommunens snöröjningsentreprenör, Markbyggarna, på fredagskvällen den 4 december sätter in alla tillgängliga resurser i arbetet med att röja snö, kommer SMHIs väderprognos. Där varnas för halka och andra trafiksvårigheter. För vissa områden som Gästrikland, södra Dalarna, Västmanland, Närke och Värmland varnas det om för "stora trafiksvårigheter". Utsikterna i Gävle-trakten för lördagen är "...snöfall som kan bli ihållande och kraftigt". Motsvarande utsikter för söndagen är

"...snöfall, lokalt stora mängder" (SMHI, väderprognos 981204, kl 21:50).

På lördagsmorgonen (kl 06.55) varnar SMHI återigen för "stora trafiksvårigheter i samband med ymnigt snöfall och frisk nordostvind". Utsikterna för söndagen är "snöfall som tidvis kan vara kraftigt". Rapporten kl 13.00 talar om "ihållande snöfall som tidvis kan vara kraftigt". Kvällsrapporten (kl 21.50) varnar återigen för halt väglag och "andra stora trafiksvårigheter" i samband med snöfall och pekar ut "de östra landskapen och särskilt Uppland och Gästrikland". I väderutsikterna för söndagen omnämns också Gävle-trakten speciellt - "I Gästrikland och östra Hälsingland risk för kraftigt snöfall".

Söndagsmorgonens första rapport från SMHI (kl 06.55) varnar återigen för trafiksvårigheter "...främst Hälsingekusten, Gästrikland och östra Uppland och möjligen också Götalands ostkust". Utsikterna för måndagen ter sig inte mycket bättre än söndagens.

När man ser den samlade informationen från SMHI, där det hela tiden talas om ihållande och kraftigt snöfall över Gävle-trakten, kan det tyckas lite märkligt att det dröjde ända till söndag morgon innan någon mer omfattande och samlad insats gjordes. Vi skulle kunna säga att verkligheten tvingade fram ett beslut om inkallande av kommunens ledningsgrupp, inte prognoser om framtida snöfall.

Både Arbetarbladet och Gefle Dagblad hade snöfallet eller snarare dess följder som största nyhet på förstasidan redan på söndagen.

## *Behov av information, service och social kontakt*

En samhällsstörning innebär inte bara att människor kommer att kräva mer information. De kommer att kräva och ha be-



**Bröt sig ur.**  
För 150 år sedan blev uppsett mot kyrkan för starkt. Frikyrkan var född.

14



**Sång på hemma-plan.**  
Smeden som blev världsbäst återvänder till Gävle.

9



**För exotiskt?**  
Rätten som ökas av bärningar och spenare.

12

# Gefle Dagblad 1895 1998 SÖNDAG

Söndag 6 december 1998

LÄNKTS STÖRSTA TIDNING V.49 Nr. 231 100kr/år

• Länk 10-

## Hemtjänsten kom med jeep



Fyll på vika. En av de hemtjänstens utrustningsfordon kom till en av de 100 gamla i Länken med egen tillgång till bussen i slutet av november. Bilden är från en av de 100 gamla i Länken med egen tillgång till bussen i slutet av november. Bilden är från en av de 100 gamla i Länken med egen tillgång till bussen i slutet av november.

Hemtjänsten i Gävle har valt att ta sig ut till sina gamla i en ny typ av utrustning. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Inga bussar – ingen information

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Ambulansen lovar komma

Enligt ambulansen i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till ambulansen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### TÄLLRÖR



Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Ararat Ing steg mot frid

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

## Amanda Gävles Lucia

Amanda Johansson är en av de gamla i Länken som har tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.



Länk till Amanda Johansson som är en av de gamla i Länken som har tillgång till bussen i slutet av november. Bilden är från en av de 100 gamla i Länken med egen tillgång till bussen i slutet av november.

### Lassgård lysande

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Björkman stor spelare

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Opärlig partner

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

**Köp Hästens upp till 36 mån räntefritt**

Hästens är en av de bästa sängarna i världen. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

**HÄSTENS**

Söndag 6-7, 13-14, 20-21, 28-29, 30-31  
Måndag 1-5, 12-13, 19-20, 27-28  
Tisdag 6-7, 13-14, 20-21, 28-29, 30-31  
Onsdag 8-11, 17-18, 24-25, 31-1  
Torsdag 12-13, 19-20, 27-28, 30-31  
Fredag 14-15, 21-22, 29-30, 31-1

**ANVÄNDARENS RÄNTA**

Hästens är en av de bästa sängarna i världen. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

**ANVÄNDARENS RÄNTA**

Hästens är en av de bästa sängarna i världen. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

### Go'imorron!

Enligt hemtjänsten i Gävle ska det vara så att de gamla i Länken ska ha tillgång till bussen i slutet av november. Det är en ny typ av utrustning som heter jeep. Den är en ny typ av utrustning som heter jeep.

hov av någon att prata med. Ju osäkrare situationen är och ju farligare den tycks vara, desto större är behovet av en medmänniska att tala med. Många har ingen anhörig eller annan närstående person, som kan fylla den här rollen. Det betyder att de, som känner sig oroliga och som har behov av någon att prata med, vänder sig till de instanser i samhället som har inrättats för att besvara aktuella frågor, alldeles oavsett instansernas tänkta syfte och inriktning.

Många kommuner har insett behovet av sk krisgrupper vid störningar i samhället och har förberett etablerandet av sådana. I Gävle kunde kommunen med kort varsel öppna ett antal lokala centra dit allmänheten kunde vända sig i andra frågor än rena sakfrågor. Trots det var det en hel del människor som vände sig till upplysningscentralen för att få någon att prata med. Om det vittnar en del anteckningar hos UCs personal. Följden av det blev onödigt lång köbildning till de relativt få telefonnumren. Det kan tyda på att informationen om existensen av de lokala centra för samråd och kontakt inte gick fram i tillräckligt stor utsträckning. Det kan också finnas någon annan problematik dold i detta. Det är något som bör undersökas närmare och som hänsyn måste tas till i framtiden.

## *Interna problem inom kommunen*

Ett problem när det inträffar andra störningar i samhället är att berörda aktörer ger olika uppgifter om hur situationen ser ut. I vissa fall rör det sig om olika bedömningar utifrån olika verksamhetsområden. I andra fall rör det sig om att den kunskap var och en av aktörerna innehar, har skapats vid olika tillfällen. Informationen tenderar i vissa fall att fort bli gammal och

därmed också felaktig. I vardagliga situationer har detta vanligtvis ingen större betydelse och felaktigheten kanske inte ens upptäcks, men i en situation, som av en medborgare upplevs som svår, kan information som kommer från olika källor och som rör samma företeelse och som avviker från varandra i väsentliga avseenden, vara mycket frustrerande. "Vilken informationskälla skall man lita på?", frågar sig invånaren.

Under snöövdrets dagar var det uppenbart att den information som kom från kommunens upplysningscentral i vissa fall inte stämde överens med de uppgifter som lämnades av exempelvis Sveriges Radio Gävleborg. Till en del förefaller det hänga samman med att den lokala radion och naturligtvis också andra medier fick direktinformation vid presskonferenser. Informationen vidarebefordras snabbare till invånarna via radion än till de anställda på UC. De senare tvingas gång på gång rapportera att radion kommer med andra uppgifter än vad de själva sitter inne med. Även uppgifter i tidningarna avvek från information som UC hade. En av de som betjänade kommunens växel den 7 december skriver i sin rapport:

"Lätt att få fram uppgifterna som fanns i datan. Informationen från polisen fungerade bra. Sämre var informationen från Swebuss. Folk hörde olika uppgifter på radion och läste i tidningar sånt som vi inte hade blivit informerade om."

På grund av det efterlyses bättre eller snarare snabbare/rakare kommunikationsvägar mellan kommunledningen och upplysningscentralen. Frågan är om inte någon representant för UC borde finnas med på presskonferenserna. Det skulle också innebära att UC blev mer förberedd på vilka frågor som kan tänkas komma upp. Det skulle göra det möjligt att förbereda lämpliga svar.

Det är ur flera olika aspekter viktigt att personalen på UC vid alla tillfällen är korrekt informerad eller kan hänvisa allmänheten till andra informationsgivare. Den viktigaste anledningen är att kommunen måste framstå som tillförlitlig i informationsfrågor. Om det gång på gång skulle visa sig att radion eller något annat medium har korrektare uppgifter än kommunen finns det risk att medborgarna fortsättningsvis inte sätter någon större tilltro till kommunens information.

En annan anledning är att om samtliga informationsaktörer kommer med samma typ av information, förstärks tilltro och förmodligen också de tänkbara – och i vissa fall planerade – effekterna av informationen. Utöver det är det viktigt att vara snabb och korrekt med informationen till UC för att upprätthålla hög moral och effektivitet bland de anställda. I situationer som denna är det stor sannolikhet att arbetsbördan och ansvaret på just de här personerna blir omfattande. Det blir då viktigt att se till att inga onödiga störningar inträffar som påverkar personalen negativt. De skall inte behöva fråga sig, som en av dem gjorde, ”Det hände då att radion ibland hade rätta uppgifterna men inte vi. Varför?”. De skall heller inte behöva känna osäkerhet över om uppgifterna, som de lämnar, är korrekta, aktuella, eller inte, som uppenbarligen nu var fallet.

Efter att ha sagt detta, kan konstateras att upplysningscentralen, under de förutsättningar som förelåg, gjorde en god insats, men att det finns en del saker som kan förbättras inför eventuella framtida samhällsstörningar i kommunen.

### *Vad hade kunnat förbättrats på Upplysningscentralen?*

Det är ingen tvekan om att det hade behövts fler inkommande telefonledning

och fler telefonister som tog hand om samtalen. Kommunen hade 75 inkommande linjer för vanliga, analoga samtal och 30 för mobiltelefoni. Det räckte inte alls. De första dagarna av snöovädret låg ca 80 till 90 samtal ständigt i kö. Det behövs således fler inkommande ledningar till UC vid en framtida samhällsstörning.

Ett förslag om att upplysningscentralens personal skulle placeras ut på flera enheter förefaller mindre väl genomtänkt. Som det nu fungerade, dvs när samtliga var samlade på ett och samma ställe, kunde de personer som bemannade UC stötta varandra och man kunde lära av varandra. Det var framför allt viktigt för de som kom nya till tjänsten. Dessutom fanns det bara en central att distribuera informationen till. Ytterligare centraler skulle kunna innebära mer problem med att snabbt få ut informationen.

Ett annat problem var att bemanna upplysningscentralen. Den öppnade med bara två telefonister. Det var de som bodde så nära att de kunde ta sig in till Stadshuset gående. Det var först på torsdagen som alla telefonister kunde infinna sig på arbetsplatsen. Gunvor Hällander gick ut internt och rekryterade folk till UC. Det visade sig att många var villiga att ställa upp, trots avsaknad av kunskap. Eftersom det enbart rörde sig om att svara i telefon behövdes dock inga mer ingående kunskaper i hur en telefonväxel fungerar. Redan på söndagskvällen var i princip samtliga telefonistbord upptagna. Det rörde sig om sex stycken. Det sjunde bordet användes för en person som hade till uppgift att uppdatera informationen på skärmarna.

Även om det inte behövs särskild kunskap i hur en telefonväxel fungerar skulle arbetet vid UC ha underlättats om de som inkallades hade haft bättre kännedom om de dataprogram som användes. Fler utbildningsmöjligheter av både ordinarie växeltelefonister och sådana som kan

komma att inkallas i en störningssituation bör således skapas.

Informationen mellan ledningsgruppen och upplysningscentralen hade kunnat fungera bättre än vad den gjorde. Informationen måste snabbare än vad som skedde under dagarna med snöoväder kunna föras fram till UC i första hand från kommunens ledningsgrupp. Som redan har nämnts borde någon från UC delta i ledningsgruppens aktiviteter. Av kommunens informationsplan för svåra olyckor och störningar framgår att ledningsgruppens informationsansvarige också är ansvarig för bindelänk mellan ledningsgruppen och en upplysningscentral. Eftersom kommunen saknade en erfaren informatör – utan att för den skull rikta någon kritik mot den som fick ansvaret för informationen – kan kanske en del av misstagen på den här punkten förklaras av det. Att förstärka informationsinsatserna i det här avseendet är viktiga åtgärder för att motivera och engagera personalen, som kan ha en svår situation i mötet med en orolig allmänhet. Denna kontakt blir självfallet mycket bättre om relevant, snabb och korrekt information kan lämnas. I det här sammanhanget hade en etablerad informationschef kunnat spela en stor roll.

Gunvor Hållander menar att det var en brist att upplysningscentralens personal inte hade tid att leta information. På grund av underbemanning – och förmodligen också beroende på ovanan vid situationen – blev det inte tid för att samla, bearbeta och presentera informationen på lämpligt sätt. Det är en aspekt som bör beaktas vid framtida övningar.

Upplysningscentralen borde ha försetts med planer för snöröjning, prioriterade områden och liknande information. Det borde på ett tidigt stadium ha skapats beskrivningar av hur vissa ärenden skall behandlas och hur olika instanser fungerar, bl a

borde det ha varit känt från början att räddningstjänsten bara tar emot faxmeddelanden och inte e-postmeddelanden. Sådana rutiner kan säkert förutses och beskrivas innan nya störningar eller olyckor inträffar.

Det finns nog också anledning att fundera över möjligheten att etablera ett schema, där någon från den ordinarie växelpersonalen alltid finns tillgänglig, dvs en form av jourverksamhet. I linje med det ligger att skapa en beredskapsstyrka för UCs bemanning framöver. De som skall ingå i denna behöver kontinuerlig utbildning framför allt i form av övningar. I utbildningen bör också ingå information om kommunala förhållanden. Kunskap i generell stabsarbete, hur man lägger upp och planerar en verksamhet är också viktigt. Inte minst viktigt är att de som arbetar med utåtriktad information lär sig att tänka på hur angeläget det är med ett korrekt språkbruk. De valda uttrycken måste vara exakta och begripbara. ”Varje ord blev så himla viktigt under de här dagarna” säger Gunvor Hållander. Det stämmer med andra erfarenheter (se bl a Hedman, 1999:18). En forskare som involverades i massmedierna i samband med Tjernobylyoluckan menar att myndigheternas och experternas riskinformationsstrategier misslyckades i stor utsträckning på grund av att man inte använde ett tydligt och enkelt språk (Samuelsson, odat.).

Ytterligare en aspekt som måste bli föremål för diskussion inom en upplysningscentral av det slag som Gävle kommun etablerade, är vem eller vilka som skall ha rätt att lägga ut ny information tillgänglig för telefonisterna. I Gävle förefaller det ha förelegat oklarhet i den frågan, dock utan att det har förorsakat några problem. Om felaktig information sparas och distribueras kan det dock uppstå en diskussion om vem som har det formella ansvaret för den information som finns upplagd. Själva

systemet för att hantera ständigt ny information och för systematisering av densamma, exempelvis i form av lägesrap-

porter, måste det beslutas om. De bör självfallet prövas i olika övningar, där störningar av vitt skilda slag simuleras.



# MASSMEDIERNAS ROLL

## *Hur bra var informationen från massmedierna?*

Vi kan inledningsvis konstatera från andra, om än inte i alla avseenden, liknande situationer att den information som ges aldrig räcker till. Det är helt enkelt omöjligt att tillfredsställa alla intressen som dyker upp under en samhällsstörning. Utifrån det konstaterandet, vågar jag hävda att informationen fungerade förhållandevis bra i Gävle. Bidragande orsak till det var i första hand Sveriges Radio Gävleborg, som tidigt var ute med omfattande information om situationen. I andra hand bidrog kommunens snabba uppbyggnad av upplysningscentralen till detta och i tredje hand tror jag man kan säga att SVTs Gävle-Daladistrikts sändningar var mycket värdefulla för att allmänheten skulle känna sig säkra. Till en viss del kan man säga att public service-kanalerna verkligen ställde medierna till räddningspersonalens förfogande.

Informationen från Sveriges Radio Gävleborg och det lokala TV-distriktet var omfattande och fungerade, som vi skall se nedan, bra, men uppenbarligen litat en del av befolkningen i Gävle inte på dem utan vill ha informationen bekräftad av någon på kommunen. Många hörde alltså av sig till kommunen för att kontrollera de uppgifter de hade fått från radion. En förklaring till det kan vara att radion i vissa fall inte uppger källan till informationen. Några uppgiftslämnare menar att de lämnade information, som radion sedan lämnade vidare, men utan att ange källan. Hade det framgått klart och tydligt vem som var den ursprungliga informationskällan, hade inte informationen ifrågasatts, menar de. I de fall, där uppgifterna inte stämde överens, blev det naturligtvis lite

knepig. Sådana skillnader kan bero på att en situation förändras över tid. Angivande av tidpunkten för en viss lägesbeskrivning är således viktig.

Ett annat problem är att det alltid finns behov av information, som inte kan tillfredsställas av någon part vid ett visst givet tillfälle. Vi kan konstatera att de olika lokala medierna hela tiden samlar information på olika områden, sammanställer den för att sedan låta presentera den i en eller annan form. En intressant fråga är i vilken utsträckning det är möjligt för medierna att i en störningssituation lägga ut sådan information på en hemsida, som kan vara åtkomlig för andra i realtid. Det kan i praktiken betyda att den normala konkurrenssituationen mellan olika typer av medier och inom medier av samma typ sätts ur spel under den aktuella perioden. De olika mediernas hemsidor skulle sedan kunna vara ett av flera underlag för kommunens upplysningscentral.

## *Public service-radion har en central roll*

När Margaretha Simm, chef för den lokala radion i Gävleborg (Sveriges Radio Gävleborg), på söndagsmorgonen inte fick upp husdörren på grund av snömängden, insåg hon att ovädret var värre än vad hon hade förväntat sig. Hon tog omedelbart kontakt med Agneta Sundberg, som satt i bilen från Bollnäs på väg till Gävle och radion för att starta nyhetssändningarna. Något larm från SOS Alarm fick Margaretha Simm aldrig, vilket hon beklagar. Ett sådant larm hade kunnat sätta igång arbetsprocessen att få in folk till radion i ett tidigare skede. Det visar sig senare att det skulle bli svårt att bemanna radion,



därför att många satt insnöade och inte kunde ta sig fram. Margaretha Simm blev så småningom själv hämtad av en snöskoter, som tog henne till radiostationen.

Agneta Sundberg tog sig med nöd och näppe fram till Gävle och kunde inleda tre hektiska nyhetsdygn. Vid 10-tiden på söndagsmorgonen började hon ensam i kortare nyhetsinslag rapportera om vad som försiggick i Gävle med omnejd. Hon fick efter ett tag förstärkning och från klockan 13.00 sände lokalradion i ett sträck till 18.00. Därefter sändes extrameddelanden fram till 22.00 på kvällen. Trafikredaktionen i Stockholm bevakade vad som hände i Gävle och kunde gå in med extrameddelanden under natten. Sändningarna under den kommande veckan drog igång redan klockan 05.00 på morgnarna mot normalt 06.00. Under slutet av perioden nöjde sig radion med extrasändningar vid lämpliga tillfällen.

Sveriges Radio Gävleborg hade just uppdaterat sin kris- och katastrofplan, vilket innebar att de flesta uppgifter om ansvariga personer, telefonnummer, faxnummer, etc var korrekta. Sådana här uppdateringar görs uppenbarligen inte speciellt ofta. Tyvärr är det nog en sanning som gäller för de flesta medier, företag, organisationer och myndigheter, som har anledning att hålla sig med planer av det här slaget.

Margaretha Simm menar att det var den lokala radion i Gävle som mer än någon annan institution styrde informationen under ovädrets dagar. Den lokala radion blev den instans, som samlade på sig mer information än någon annan institution genom intensiva kontakter med kommunens ledningsgrupp, direktkontakter med de olika kommunala verksamheterna, räddningstjänsten, polis och andra myndigheter. Det som kanske framför allt gör radions roll unik i det här sammanhanget

är kontakterna med allmänheten. Som kommer att framgå nedan utgjorde SR Gävleborg den viktigaste primära informationskällan under snöovädret för invånarna i Gävle kommun och omkringliggande kommuner, som också var drabbade av de stora snömängderna. Genom att många tar del av den lokala radiokanalens utbud, tar också många kontakt med radion för att efterhöra om radion har svar även på andra frågor än dem som tas upp i denna. "För många ringde in. Det ringde konstant", säger Margaretha. Det innebar en del problem för radiofolket att hinna med. Många av dem som ringde var upprörda och arga, men de flesta hade frågor som de ville ha svar på. Dessa frågor kunde journalisterna ta med sig till den kommunala ledningsgruppens presskonferenser och sedan lämna svar på i radion. Radion bidrog därför till en dialog mellan allmänheten och de som ansvarade för ledningen av arbetet med att lösa problemen i samband med störningen (jfr Engblom m fl, 1996:19).

Radion kom alltså i stor utsträckning att fungera som informationscentral. I den form det nu kom att ske kan man, utan större tvekan, hävda att detta knappast är radions uppgift. När kommunens upplysningscentral väl var etablerad borde trycket på radion minska och helst försvinna helt. Så blev inte fallet. Margaretha Simms bedömning är att upplysningscentralen inte hade tillräcklig kapacitet. Som vi redan har sett har kommunen själv – och en del andra inblandade aktörer – gjort samma bedömning.

En grupp, som vanligtvis brukar stå utanför informationssamhället vid störningar, är de icke-svenskspråkiga grupperna. Så var också fallet i Gävle i december 1998, även om det inte har framkommit någon speciell kritik från dessa grupper. Den enda grupp som fick information på

det egna språket var de finska invandrarna. De är också vana vid det, eftersom Sveriges Radio Gävleborg sedan lång tid tillbaka har en finskspråkig redaktion och regelbundna sändningar på finska. Den finsktalande redaktören var, som flera andra journalister, insnöade i hemmet, men kunde trots det under måndagen genomföra ett stort antal finskspråkiga sändningar direkt därifrån. De gällde inte enbart sändningar för Sveriges Radio Gävleborg. Totalt betjänades ett femtontal kanaler och det blev en lång dag med ett ca 17 timmar långt arbetspass under något ovanliga förhållanden. Det här är ett av flera exempel på hur den lokala radions personal är beredd att göra extrainsatser under perioder då samhället är utsatt för störningar av olika slag. Vi har sett det i flera andra sammanhang, bl a i Göteborg under snöovädret som drabbade hela Västsverige i november 1995 ( se exempelvis Malmström & Weibull, 1996:47).

### *Vad har den lokala radion lärt sig av snöovädret?*

Som chef konstaterar Margaretha Simm att det är viktigt att snabbt försöka göra en plan över verksamheten och hur de anställda ska sättas in i denna, trots de osäkerheter som råder i varje sådan här situation. Det gäller att hushålla med de personella resurserna. När det uppstår en störning i samhället är sannolikheten stor att alltför många sätts in omedelbart. Om inga nya kan inställa sig på grund av t ex praktiska hinder, som i det här fallet, kan det få förödande konsekvenser. Eftersom den lokala radion spelar en stor roll som informator till allmänheten, är det viktigt att redan från början planera så att verksamheten kan upprätthållas över en längre tidsperiod.

Simm menar att det efter några dagar av snöoväder uppstod en viss irritation bland

personalen över arbetsituationen. Den irritationen råkade sammanfalla med den tidpunkt då även allmänheten föreföll bli mer irriterad och mindre benägen att acceptera de svårigheter de utsattes för. Internt fungerade det hela dock mycket bra, trots att situationen var mycket annorlunda mot den vardagliga. Margaretha Simm ger flera exempel på hur personalen ställde upp utöver det normala under den värsta krisen.

Genom att all personal på radion inte kunde ta sig till radiostationen, kom en del chefsfunktioner inte att bemannas. Det mesta fungerade dock bra och det är uppenbart att de anställda är väl kapabla att ta egna initiativ i situationer som denna, även om arbetsledning saknas. Det betyder dock att de anställda på radion bör vara väl insatta i de beredskapsplaner som finns för radions verksamhet i en krissituation. Ju bättre insatta de är, desto effektivare och snabbare kan de arbeta under en störning. Det kan finnas anledning för radion att genomföra övningar av olika slag för att på ett naturligt sätt arbeta in medvetenheten om hur man beter sig i krissituationer hos medarbetarna. Det behövs andra typer av övningar än rena beredskapsövningar.

Vid störningar i det dagliga livet är behovet av information närmast omätligt. Det konstaterar bl a Margaretha Simm. Allmänheten kan aldrig få för mycket information. Det behövs då en informationskanal, som kan tillgodose det behovet. Simm menar att den lokala radion är bättre skickad än något annat medium att göra det. Med rätt planering kan den hålla öppet större delen av den tid på dygnet som de flesta av samhällets medborgare är vakna. En annan fördel med den lokala radion är att den upplevs som trovärdig. Människor har generellt stor tillit till vad som presenteras i dessa kanaler.

Margaretha Simm inser i efterhand att hon borde – på ett betydligt tidigare stadium än vad som skedde den här gången – begärt assistens för att få in personal till radion. Radions viktiga roll som förmedlare av information i kris-situationer av det här slaget har blivit tydligare efter snöovädret, anser hon. Den lokala radions roll har dock ända sedan dess start faktiskt fungerat på det sättet.

## Medierna som myndighetsmegafon

Sveriges Radio (SR) skall kostnadsfritt sända meddelanden som är av vikt för allmänheten om en myndighet begär det. SR skall tillse att meddelandet ges en lämplig utformning och att det inte genom sin omfattning eller på annat sätt inverkar menligt på programverksamheten.

Så är den formella skyldigheten att sända myndighetsmeddelanden formulerad enligt avtalet mellan staten och Sveriges Radio (samma bestämmelse gäller för Sveriges Television - SVT). Av avtalstexten framgår, att myndigheter inte kan begära sändning av vilka meddelanden som helst; ett myndighetsmeddelande skall vara ”av vikt för allmänheten” och således vara riktat mot målgruppen ”allmänheten” med t ex råd, rekommendationer och anvisningar om hur en uppkommen situation bör/skall hanteras. Myndigheterna kan inte ställa krav på att ett meddelande av denna art skall sändas vid ett visst givet tillfälle och på så sätt t ex inkräkta på de ordinarie sändningarna.

Den myndighet som begär sändning av ett myndighetsmeddelande svarar för att uppgifterna som ligger till grund för

meddelandet är korrekta. Däremot har programbolagens ansvariga utgivare det juridiska ansvaret för innehållet i meddelandet i enlighet med yttrandefrihetsgrundlagen. Möjligheten att begära sändning av myndighetsmeddelanden i radio och TV gäller alla myndigheter under förutsättning att meddelandet är ”av vikt för allmänheten”.

Utöver denna avtalsreglerade grundregel har vissa myndigheter också möjlighet att begära sändningsutrymme för en *speciell form* av meddelanden till allmänheten - en form som väl närmast får anses vara reserverad för akuta varningssituationer. Rätten/möjligheten att sända sådana meddelanden är fastställd genom avtal mellan Statens räddningsverk och Sveriges Radio AB, Sveriges Television AB, TV 4 och senast med Radioutgivareföreningen<sup>6</sup> och SOS Alarm AB. Avtalen gäller från olika tidpunkter under hösten 1998. Denna typ av meddelanden har getts en egen benämning, nämligen VMA, som skall uttydas Viktigt Meddelande till Allmänheten.

Enligt sistnämnda avtalstext föreligger det formellt två typer av VMA-meddelanden, nämligen sådana som skall sändas omedelbart i den akuta situationen och sådana som kan anstå till ett senare tillfälle. De förra utgör sk varningsmeddelanden och skall således utsändas då det föreligger omedelbar fara. De senare benämns informationsmeddelanden och är avsedda att förebygga och begränsa skador.

Tidigare var det enbart statliga och kommunala räddningsledare som kunde begära sändning av VMA. Antalet funktioner i samhället som kan göra det har i senare avtal utökats<sup>7</sup>. Det är numera exempelvis möjligt för jourhavande brandbefäl och

<sup>6</sup> Branschorganisation för de 84 privata, lokala radiostationerna.

<sup>7</sup> Från och med den 1 juni 1998 gäller ett nytt avtal mellan programbolagen Sveriges Radio AB och Sveriges Television AB samt Statens räddningsverk.

jourhavande polismästare i en kommun, att begära sändning av VMA. I en bilaga till avtalet förtecknas samtliga instanser som har rätt att begära sändning av VMA. Grundtanken bakom "VMA-systemet" är, att göra det möjligt för vissa myndigheter att – via media – vara snabba och effektiva med sina informationer till allmänheten vid olyckshändelser och då det råder akut fara för olyckshändelser. Syftet är att hindra och begränsa skador på liv, egendom eller i miljön.

Det finns alltså olika möjligheter för en myndighet att i formellt reglerad form och i mer eller mindre akuta lägen meddela sig med "allmänheten" via etermedierna. Frågan är emellertid, när en situation är av sådan karaktär, att det kan finnas anledning för en myndighet att åberopa och utnyttja sådana formella meddelandeformer? Finns det lägen, då informationen kring en samhällsstörning inte behöver formaliseras, utan av ganska uppenbara skäl ändå förmedlas rutinmässigt av medierna, dvs. inom ramen för det ordinarie "informationsförmedlingsarbetet"?

I Gävle begärde kommunens snöröjningsentreprenör, Markbyggarna, tidigt på söndagsmorgonen att Sveriges Radio skulle informera om de svåra trafikförhållanden som rådde i Gävletrakten. Så skedde också, men Börje Löf vid Markbyggarna menar att den informationen inte blev så slagkraftig som han hade hoppats, bl a på grund av att inte bara Gävle berördes av informationen.

Självfallet handlade det i sammanhanget inte om någon begäran om sändning av varken myndighetsmeddelande eller VMA. Markbyggarna är enligt avtals-

texterna inte att betrakta som "myndighet" i formell mening<sup>8</sup> och kan trots sitt engagemang av kommunen inte begära en sådan sändning. Kontakten med Sveriges Radio Gävleborg får istället ses som en ganska naturlig, ordinär och vanligt förekommande åtgärd från olika samhällsaktörers sida i situationer som den aktuella. Det finns åtskilliga exempel på ett sådant – rimligt – "aktörsbeteende" i liknande situationer.

Frågan om sändning av ett VMA-meddelande väcktes dock av kommunens ledningsgrupp vid 19-tiden på söndagskvällen och resulterade i en formell och direkt begäran hos Sveriges Radio Gävleborg – utan SOS Alarm AB som mellanled – om sändning av ett sådant meddelande. Ledningsgruppen ville själv stå för utformandet av meddelandet och att någon därifrån skulle läsa upp uttalandet. Radioledningens bedömning var att den information som meddelandet innehöll inte tillförde något egentligt nytt mot vad radion hela dagen hade informerat om. Dessutom var man på radion tveksam till att någon annan än personal från radiostationen skulle läsa upp meddelandet. Diskussionen kring dessa frågor ledde till att kanalchefen vid SR Gävleborg läste upp meddelandet, som det var utformat av ledningsgruppen.

Den fråga man naturligtvis ställer sig i sammanhanget är huruvida ett VMA-meddelande – enligt ovan – egentligen var befogat i den situation som rådde? Chefen för Sveriges Radio Gävleborg menar således, att VMA-meddelandet inte innehöll någon information, som inte tidigare hade förmedlats i radions sändningar, men

<sup>8</sup> Frågan vilken formell ställning olika entreprenörer till en myndighet har i sådana här sammanhang är inte helt klar när entreprenören uppträder i olika företagsformer, ibland som självständiga affärsområden inom en kommunal förvaltning, ibland som av kommunen hel- eller delägt aktiebolag. Det finns nog anledning att titta närmare på den saken.

valde ändå att hörsamma ledningsgruppens begäran genom att läsa upp och förmedla ledningsgruppens meddelande.

Det är mot denna bakgrund ganska uppenbart att kunskaperna kring myndighetsmeddelandens och VMAs roll i störningssituationer är ofullständiga bland de flesta inblandade aktörerna. Det framgår också i andra sammanhang att det sker mycket av improvisationer kring informationen i just den här formen. I de allra flesta fall, inklusive snöovädret i Gävle, tycks oklarheterna inte ha föranlett några speciella problem för verksamheten. Det betyder dock inte att den låga kunskapsnivån skall accepteras. Åtgärder bör vidtas. Lars Nord (1998:21 och 35), som studerat en olycka i Borlänge i mars 1998 då två godståg kolliderade och ett gasmoln hotade de centrala delarna av Borlänge, kommer till ungefär samma slutsats. Nord menar att ett sätt att lösa sådana kommunikationsbrister på är att ha en mer ambitiös förhandsplanering.

Situationen blir knappast bättre av att allmänhetens kunskaper om olika varningssystem är låg (se Stütz, 1988) och att de, trots intensiva kampanjer, tycks ha svårt att lära sig vilka åtgärder som skall vidtas vid en eventuell signal (se Hedman, 1999).

I Borlänge beslutade räddningsledaren att på ett tidigt stadium gå ut med ett VMA. Ett sådant lämnades till staben på den räddningsstation som etablerats i anslutning till olycksplatsen. Därifrån skickades det vidare till SOS Alarm för vidarebefordran till Sveriges Radio Dalarna. Där erhöll man dock aldrig den formella begäran (Nord, 1998:21). SOS Alarm AB säger sig aldrig ha fått någon begäran om att utlösa ett VMA från räddningsledningen. Trots att Sveriges Radio Dalarna, som var den berörda lokala radiostationen, aldrig nåddes av det VMA som var tänkt, sände

radion meddelanden av ungefär samma innebörd. I Gävle var det också lika självklart att den lokala radion sände varningsmeddelanden rörande den aktuella situationen, trots att inga framställningar om myndighetsmeddelanden skett. Det undandrar sig min bedömning vad ett sådant i detta läge skulle ha tillfört. Det skulle eventuellt kunna hävdas att ett meddelande från officiellt kommunalt håll skulle ha gett ökad tyngd åt informationen och kanske hindrat en del människor från att exempelvis ta sig ut i trafiken för att själva på plats studera verkligheten.

Den centrala frågan i det här sammanhanget är hur de berörda medierna, oftast primärt den lokala public service-radion, på ett så tidigt stadium som möjligt nås av information om en stor olycka eller samhällsstörning. Vem informerar de lokala medierna om inte ett VMA utlöses? Om det hela gått VMA-vägen hade Sveriges Radios sändningsledare i Stockholm omgående kontaktat kanalchefen i Gävle, som ständigt är nåbar, och denna hade blivit direktinformerad om läget. Enligt uppgift hade det inneburit en snabbare rekrytering av personal för att bemanna radiostationen. Sändningar var redan inplanerade och det fanns alltså en grundbemanning på stationen. Utan att ha något formellt krav på sig att göra det, hade SOS Alarm AB på söndagsmorgonen försäkrat sig om att SR Gävleborg hade personal på plats. Med tanke på det förutseende agerandet hade bolaget säkert slagit larm om så inte hade varit fallet. Verksamheten vid en svår olycka eller annan störning i samhället får dock inte bygga på att någon enskild person tar egna initiativ, hur bra de än är.

Ovanstående leder till en mer generell diskussion om radions och televisionens roll i samband med samhällsstörningar.

## Först informatör sedan granskare

Kanalchefen Margaretha Simm menar att den lokala radions roll i samband med störningar i samhället är att fungera som en viktig informatör och länk mellan allmänheten och myndigheter. Det ingår, som vi har sett, i avtalet med staten. Fram till onsdagen fungerade radion huvudsakligen på det sättet. Under de aktuella dagarna fick personalen på radion självfallet höra en hel del kritik och ta emot andra synpunkter på kommunens, Vägverkets, SJs agerande eller brist på agerande under snöovädret. Den typen av information skulle i vanliga fall med all sannolikhet ha föranlett en kontroll och en bedömning om det var värt att behandla som ett journalistiskt fall. Under de mest intensiva dagarna under snöovädret fanns det varken tid eller intresse för den typen av granskande journalistisk verksamhet. Fram till onsdagen fungerade alltså SR Gävleborg som en informatör med allmänheten som viktigaste målgrupp. Därefter återgick verksamheten till det normala och kommun och myndigheter granskades precis på samma sätt som tidigare. Som Margaretha Simm beskriver det, förefaller den här omställningen inte vara särskilt problematisk. Det verkar inte som personalen upplever någon motsättning mellan de olika uppgifterna.<sup>9</sup>

Även representanter för andra medier förefaller ha diskuterat på ungefär samma

sätt och i stor utsträckning ställt sina respektive kanaler i allmänhetens tjänst. Kommunstyrelsens ordförande, tillika chef för kommunens ledningsgrupp, menar att han vid något tillfälle lite överraskad fick möjlighet att under några minuter helt fritt utnyttja Gävle-Daladistriktets sändning för information till allmänheten.

En händelse av det slag som snöovädret kräver en omfattande informationsinsats, som i stort sett bara den lokala radion kan svara för. Det finns utrymme för kritisk granskning och diskussion – inklusive självvärdering – efter att händelsen har ägt rum. Den lokala radion kan, i likhet med andra medier, säkert skilja mellan sina olika roller.

En intressant fråga i det här sammanhanget är vilken kanal som av allmänheten upplevs som mest trovärdig. Frågan aktualiserades i Gävle bl a i samband med att ledningsgruppen ville gå ut med egen information till allmänheten, men utnyttja SR Gävleborgs kanal för det. Här gjorde kanalchefen bedömningen att lokalradion upplevdes som mer tillförlitlig än kommunens ledningsgrupp. Det var ett skäl till att man från radions sida ville stå för sändningen. Vi har inget mått på de olika aktörernas trovärdighet, men av resultaten nedan kommer att framgå att nästan hälften av berörd befolkning anser att SR Gävleborgs sändningar under snökaoset var mycket värdefulla. Ingen annan enskild kanal når upp till den andelen.

<sup>9</sup> Konflikten mellan synen på massmedierna som samhällets informationskanaler respektive medierna som den tredje statsmakten samt konflikten mellan snabba och korrekta nyheter behandlas bl a av Nohrstedt och Nordlund (1993:14ff).



# KOMMUNIKATIONEN MELLAN OLIKA MYNDIGHETER/AKTÖRER

Det förekom en hel del samarbete mellan de inblandade samhällsinstanserna i Gävle. Det mesta förefaller ha gått bra och man är i stort sett nöjd med utbytet. Det finns dock en del mer kritiska synpunkter, som hänsyn borde tas till framöver.

Avsaknaden av erfaren informationsansvarig person inom kommunen gjorde sig märkbar på flera sätt under snöovädret, men mest i inledningskedet. Kanalchefen Margaretha Simm vid SR Gävleborg menar exempelvis att det tog lite för lång tid innan kontakterna med kommunen fungerade riktigt eller tillräckligt bra. Hon tillskriver det i första hand bristen på en för informationen ansvarig person inom kommunen. Som vi redan har sett, utsågs en person som informationsansvarig. Denne hade dock inga direkta erfarenheter av eller egentliga kunskaper i informations- och kommunikationsfrågor i ansvarig ställning. Simm anser ändå att, när välkontakten med kommunen var etablerad, kommunikationen fungerade bra.

Kommunens ledningsgrupp önskade vid ett tillfälle i inledningsfasen av snöovädret ha en journalist från lokalradion placerad i Stadshuset för att få ut informationen så fort som möjligt. Margaretha Simm menar dock att radion hade mer nytta av journalisten på plats i radiohuset än vad den hade av att ha denne placerad hos ledningsgruppen. Samtliga presskonferenser som gruppen initierade bevakades av radion. Även kontakterna med andra aktörer som polis och olika kommunala verksamhetsgrenar skedde från redaktionen och fungerade bra. Den lokala radion har förfarit på olika sätt i liknande situationer. I Jönköping, när kom-

munen och det omgivande samhället drabbades av ett liknande snöoväder som i Gävle i november 1995, valde SR Jönköping att placera en reporter hos ledningsgruppen (se Engblom m fl, 1996:19).

Det som däremot inte fungerade var kontakterna med SJ och Vägverket. Framför allt gick det inte att kommunicera med SJ. Det beror, tror Margaretha Simm, på att SJ inte har någon personal kvar i Gävle som kan eller har befogenhet att svara på massmediernas frågor. Under hela snökatastrofen var det svårt att hitta ansvariga personer att prata med på SJ.

Liknande uppfattningar framförs av Gunvor Hällander vid kommunens upplysningscentral. Trots att Vägverket hade en person stationerad hos polisen, var det inte alltid lätt att få fram information från dem. Det är dock inget emot de problem UC hade med SJ. Under hela söndagen försökte man etablera en kontakt, men utan resultat. Det är dock inget unikt för Gävle. I samband med snöovädret i Väst-sverige i november 1995 konstaterar chefen Janne Svensson på Radio Jönköping (motsvarigheten till SR Gävleborg) att "SJ fick vi jaga, de var svåra att få tag i, till slut hittade vi någon i Malmö som var ansvarig för informationen hit". Han fortsätter "Det är viktigt med så få mellanhänder som möjligt, så direkta vägar som möjligt och så mycket hårddata som det bara går". Radio Jönköpings lokala konkurrent, den kommersiella stationen, Radio Match, har samma uppfattning och hävdar att "SJ var hopplöst dålig" (Engblom m fl, 1996:20f).

Även andra aktörer anser att SJ var omöjliga att komma i kontakt med, i varje fall om man ville få tag på någon ansvarig per-



son. Här hade bättre kontakter med SOS Alarm AB kunnat underlätta. De hade nämligen telefonnummer till personal vid SJ.

Från upplysningscentralens sida menar man att man borde ha haft bättre kontakter med räddningstjänsten, bl a är man kritisk till att de inte utnyttjar e-postfunktionen. Det, menar man, skulle underlätta en hel del. Det kan exempelvis gälla att föra över listor till räddningstjänsten på personer som erbjuder sina tjänster vad gäller fyrhjulsdrevna bilar, skotrar, m m.

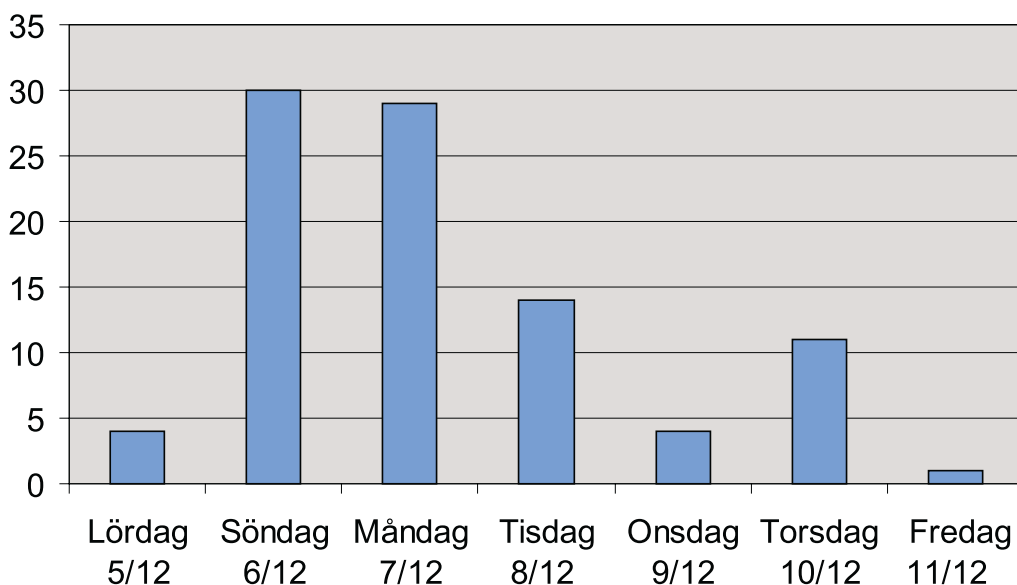
Ett generellt problem för de inblandade instanserna, möjligtvis med undantag för polismyndigheten, var att inkommande telefonlinjer snabbt blockerades av allmänheten, som ville ställa frågor kring den situation som hade uppstått. Antalet anrop, dvs samtliga typer av kontakter som tas, och inkommande samtal till SOS Alarm AB får illustrera detta. Anropen

ökade under söndagen med 30 procent i jämförelse med en genomsnittlig dag (se diagram 1). Eftersom söndagar vanligtvis är lugnare än vardagar, var ökningen i själva verket ännu mer omfattande. Antalet samtal till larmnumret 112 fördubblades (se diagram 2). Det skedde utan att olycksfrekvensen ökade. Den absolut största delen av ökningen av antalet samtal berodde på att människor ville informera sig.

Allmänhetens telefonförfrågningar gjorde att det i vissa fall blev svårt att få kontakt med en viss myndighet eller instans. Förutom att kommunikationen mellan olika aktörer inom ledningsgruppen kan försväras på grund av detta, är det risk att nödsituationer inte kan tas om hand så snabbt som skulle vara önskvärt.

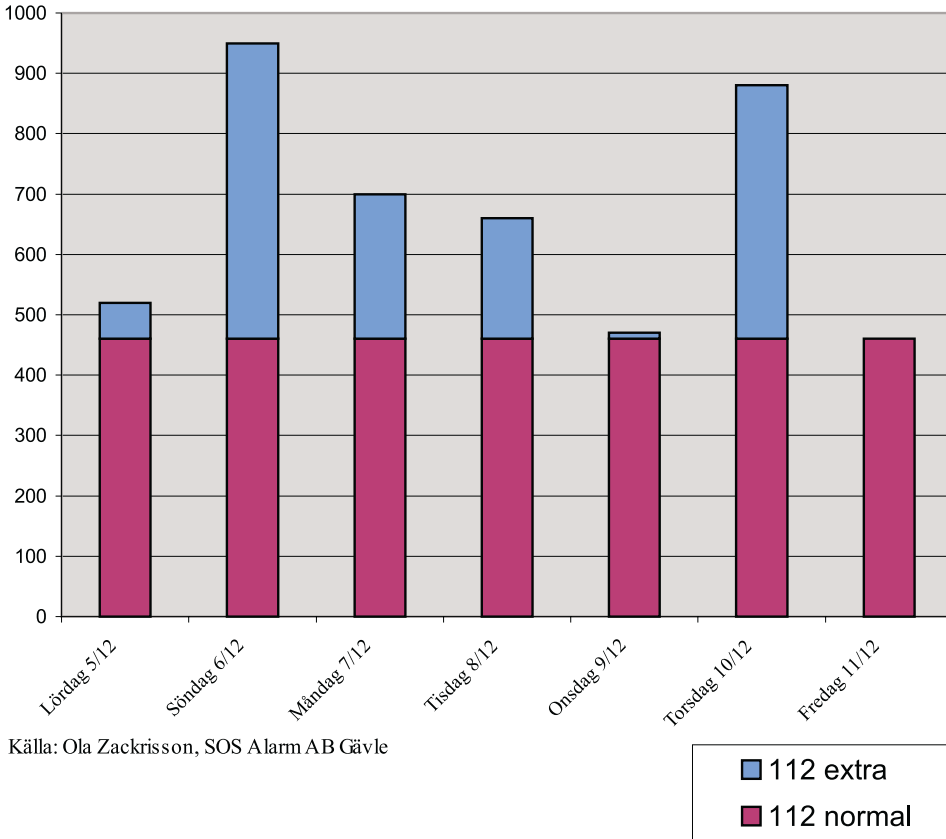
En växeltelefonist menar att myndigheterna ibland hänvisar till varandra i olika

**Diagram 1. Anropsökning i procent av normalt antal anrop per dygn (=2,400)**



Källa: Ola Zackrisson, SOS Alarm AB Gävle

**Diagram 2. Antal inkommande samtal till nödtelefonnumret 112, 5-11 december 1998**



Källa: Ola Zackrisson, SOS Alarm AB Gävle

ärenden. Kommunen hänvisar till polisen, som i sin tur hänvisar till kommunen. Det är inte bra för dem som arbetar med att besvara frågor ställda av andra.

En polis fanns från och med söndags-eftermiddagen på plats i kommunens upplysningscentral. Denne kunde på olika sätt bidra till att arbetet blev framgångsrikt genom att svara på frågor om t ex körförbudet i de centrala delarna av Gävle, dispens från detta, etc. Det underlättade upplysningscentralens arbete väsentligt och gjorde servicen mer informationsrik än annars.

Gunvor Hållander menar också att po-

lisen på det här sättet får en mängd information, bl a om vilka frågor allmänheten ställer sig. Att placera egen personal på andra instanser förefaller ur flera aspekter vara framgångsrikt, kanske inte enbart kommunikationsmässigt, men det är klart att utbytet av information ökar under sådana förhållanden. Både Tommy Gustavsson och Hans Hallén vid Vägverket i Gävle framhåller värdet av den nära kontakten med polisen som skapades när Vägverket placerade en person i polisens lokaler. De har båda svårt att förstå den kritik som riktas mot Vägverket för att man skulle vara svår att nå.

## Behövs en ny organisationsform?

Det förefaller som att Åke Roghe, polismästare och ansvarigt polisbefäl under åtminstone inledningsfasen av snöövädret, vill gå ett steg längre i samordningen av olika myndigheter vid störningar i samhället. Han menar att räddningstjänsten och polisen i Gävle kommun skulle kunna samordnas i större utsträckning än vad som sker i dag. De borde i varje fall vara samlokaliserade vid sådana störningar i samhällslivet som exempelvis snöövädret innebar.

Roghe har även synpunkter på ledningsgruppens arbete. Utan att vara särskilt kritisk till den nuvarande organisationen menar han dock att kommunens ledning borde organiseras på ungefär samma sätt som polisens. Det skulle innebära att man etablerar en stabsorganisation, som tar det operativa ansvaret för verksamheten. Mats Ågren och Nils Hiedland anser emellertid att ledningsgruppen har fungerat bra, även om man saknade representanter för militären i gruppen. Landstinget eller länsjukhuset var inte heller representerat i ledningsgruppen förrän på tisdagen. Det är något som de flesta är mycket missnöjda med och menar att en del prioriteringsfrågor när det gäller transporter hade kunnat lösas mycket smidigare om någon från sjukvården hade funnits med från början.

*Sammanfattningsvis* kan sägas att kommunikationen mellan olika aktörer under snöovädrets dagar i december 1998 fungerade bra. Många saker bidrog till det. Telefonledning var intakta. Räddningstjänsten hade för tillfället fler kommunikationsradioapparater än vanligt, eftersom de höll på att byta ut de gamla.

Mobiltelefonnätet blev aldrig överbelastat, vilket har hänt i andra, liknande sammanhang. Som kanalchefen Margaretha Simm framhåller är det viktigt att allmänheten får korrekt information från början. Det underlättas av en tydlig ansvarsfördelning inom berörda myndigheter och organisationer och det finns kanske anledning för flera inblandade att, trots att det nu gick bra, se över sin organisation. Framför allt bör kommunen se till att ha en ansvarig och kunnig informationsfunktion att sätta in i störningssituationer som denna.

Datamognaden är generellt låg bland de inblandade aktörerna. För att effektivisera och öka snabbheten i kontakterna behöver ny teknologi utnyttjas. Det som saknas är en elektronisk postfunktion mellan åtminstone kommunens ledningsgrupp, kommunens verksamhetsgrenar och de eventuella entreprenörer som är berörda, upplysningscentralen, SOS Alarm, räddningstjänsten, polismyndigheten, länsjukhuset och Vägverket. Huruvida de lokala medierna skall vara en del i det här systemet låter jag vara osagt. Det beror på de säkerhetsaspekter som kan läggas på förbindelsen. Det förefaller vara just sådana frågor som har hindrat polisen från att utnyttja Internet i någon större utsträckning.

I framtiden måste direkta kanaler i en eller annan form etableras mellan de inblandade aktörerna. Det kan ske i form av speciella telefonlinjer eller intranät. I första hand bör näten omfatta kommunen (ledningsgruppen och upplysningscentralen), räddningstjänsten, polisen och SOS Alarm AB, men förberedelser bör göras för att inkludera även andra i nätet.

# STÄMNINGEN I SAMHÄLLET

## *Problemen sammansvetsar samhället*

Det är uppenbart att snöovädret inte bara skapade problem utan också någon form av gemenskap i samhället. En sådan gemenskap uppstår lätt mellan människor som ställs inför liknande problem. I Gävle skapades en slags ”nybyggaranda” under de första dagarna av ovädret. Samma fenomen iaktogs i Göteborg i november 1995 i samband med snöovädret där. Det förefaller som människorna vill erövra staden igen vid sådana här situationer. Det har i efterhand till och med diskuterats om det inte finns anledning att förbjuda biltrafiken i innerstaden i ett försök att skapa en miljö, som i varje fall i vissa avseenden liknar snöovädrets. Förhoppningen är naturligtvis att få tillbaka den positiva stämningen, när människor möts på gatorna utan bilar.

## *Vänlig stämning förbyttes i aggressivitet*

Den vänliga stämningen och den positiva atmosfären tycks dock ha försvunnit någon gång under onsdagen. Vid den tidpunkten börjar människor blir mer aggressiva och irriterade över den förhandenvarande situationen. Flera personer och instanser vittnar om det. I växeltelefonisternas anteckningar står det bl a ”Aggressiviteten från allmänheten har ökat markant till onsdagen”. En annan konstaterar just att på onsdagen blev situationen något pressad. Människor hade börjat ”förlora tålamodet och många var antingen desperata eller mycket upprörda och aggressiva”. Gefle Dagblad har noterat samma fenomen och har onsdagen den 9

december 1998 som huvudrubrik på förstasidan ”Kaoset tär på tålamodet”.

Vad var det som hände? Hade folk börjat tröttna helt plötsligt? Det är frågor som skulle vara intressanta att studera något mer ingående, men som inte ryms inom ramen för den här studien. Vi får nöja oss med de förklaringar som bl a Gefle Dagblad pekade på i ovannämnda artikel, som hade en fortsättning inne i tidningen. Där sägs att det är ”förlängt körförbud i centrala Gävle, inga allmänna kommunikationer, uppskjutna operationer, stängda skolor” som gör att ”Nu börjar vi bli sura i Gävle” (rubrik inne i tidningen, Östberg, 1998:6).

En annan förklaring har att göra med kommunens information. På några punkter lämnades uppgifter, som innebar åtaganden, vilka senare visade sig vara omöjliga att infria. Det gällde när kollektivtrafiken skulle kunna fungera fullt ut, när körförbudet i de centrala delarna av staden skulle upphöra, etc. Det här är ett vanligt fel, som begås av ansvariga myndigheter i samband med störningar i samhällslivet. De ansvariga vill gärna ge positiva besked och inser inte alltid de problem som situationen innebär. Flera av de inblandade har i efterhand konstaterat att det hade varit betydligt förnuftigare att ta beslut som sträckt sig över en längre tidsperiod än vad som gjordes, trots att ett sådant beslut kanske måste föras upp på en högre administrativ nivå. Sådana här misstag kunde möjligen ha undvikits om kommunen haft en informationschef med kunskap och erfarenhet av hur människor reagerar och fungerar i olika störningssituationer.

Förväntningarna från allmänhetens sida på att samhället skall lösa de problem som

är av gemensam karaktär är stora. De är antagligen högre i ett samhälle, där medborgarna har lärt sig att samhället tar hand om vissa frågor, som exempelvis snöröjning, på ett effektivt sätt, än vad de är i en annan typ av samhälle. Det är den typ av service många förväntar sig att få för inbetalda skattepengar. Om den servicen inte fungerar, blir de irriterade och kritiska.

Under snöovädret i Jönköping använde sig Länsstyrelsen av SR Jönköping för att pejla stämningen i länet. Länsstyrelsen fick på det sättet en indikation på när det var dags att göra något (se Engblom m fl, 1996:19). Det finns inga tecken på att katastrofledningsgruppen i Gävle skulle ha gjort på samma sätt, men även den lokala radion kunde notera ett ökat antal missnöjda personer i telefon jämfört med tidigare. Det var vid en tidpunkt då även den egna personalen började bli sliten och irritationen på stationen började breda ut sig.

Utifrån ett pressmeddelande som lämnades på tisdagen (kl 21.40) skulle man kunna tro att ledningsgruppen hade förutsett denna opinionskantring. Det finns

dock inga belägg för det. Pressmeddelandet är formulerat som ett öppet brev till Gävleborna från kommunstyrelsens ordförande Mats Ågren, tillika chef för ledningsgruppen. I meddelandet tackas allmänheten, men meddelandet är också i stor utsträckning en utvärdering av ledningsgruppens eget arbete. Så här lyder det:

”Kommunens samspel med räddningstjänst, polis, SOS Alarm, länssjukhus och andra myndigheter har fungerat väl. ...Massmedierna har på ett positivt sätt bidragit till att sprida den information som är väsentlig när samhället hamnar i en nödsituation.

Och gävleborna har klarat påfrestningarna mycket väl! Med förståelse, tålmodighet – och humor – har alla gjort sitt för att hitta fram genom det kaos som lamslagit många av samhällsfunktionerna. Med en fortsatt gemensam mobilisering av alla goda krafter är vi snart tillbaka i en helt normal vit vinter!”

Det skulle vara intressant att veta hur många som fick tillfälle att läsa meddelandet. Det kom onekligen perfekt i tid.

# HUR INFORMERADE SIG ALLMÄNHETEN?

## Medieutnyttjandet under snökaoset

Sveriges Radio Gävleborg är den viktigaste informationskällan för gävleborgare hävdar Margaretha Simm, kanalchef på radion. Stöd för sitt påstående har hon i den statistik om informationskällor, som

tagits fram av Radiundersökningar AB (RUAB).<sup>10</sup> Närmare fyra av fem uppger nämligen att de hade SR Gävleborg som primär informationskälla under snökaoset (se tabell 2). Närmast viktigaste nyhetskälla är Sveriges Televisions distriktsavdelning Gävle-Dala.

**Tabell 2. Procentandelar som i första hand använt olika medier för att få information om snökaoset**

	Alla	Kön		Ålder				
		Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
SR Gävleborg	79	77	82	52	84	85	91	82
SR Uppland	2	2	2	3	0	1	2	3
P1, P2 och P3	6	7	4	11	1	5	3	9
Radio Rix/ MixMegapol	3	3	4	12	2	2	0	0
SVT Gävle-Dala	39	39	39	41	32	37	42	44
SVTs övriga	24	24	24	26	31	17	21	29
TV4 Sundsvall/ Uppland	23	23	22	24	23	23	21	23
TV4s övriga	13	12	15	16	16	10	12	13
Text-TV	6	8	5	5	13	8	2	3
Arbetsbladet	8	7	8	13	7	3	9	7
Gefle Dagblad	6	6	6	4	1	3	10	10
Internet	2	3	1	4	5	1	1	0
Annat	4	5	4	5	8	4	3	1
Vet ej/Ej svar	2	3	2	7	0	2	1	0
<b>Antal svar</b>	<b>519</b>	<b>258</b>	<b>261</b>	<b>96</b>	<b>84</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>79</b>

Källa: SR Gävleborg, Snökaos, december 1998.

<sup>10</sup> Undersökningen genomfördes under tiden 10 till 15 december 1998, dvs i slutet av snöovädersperioden. Totalt telefonintervjuades 520 personer i Gävle, Sandvikens, Ockelbo och Älvkarleby kommuner.

Drygt en tredjedel av befolkningen hävdar att de hade denna kanal som primärkälla. En normal, genomsnittlig dag når SR Gävleborg 42 procent av länsinvånarna.<sup>11</sup>

Om vi ser till vilka medier som sammantaget har använts för att skaffa sig information under de aktuella dagarna blir SR Gävleborgs dominans ännu mer påtaglig. Det är bara en av tio som säger sig *inte* ha lyssnat på den aktuella radiostationen (se tabell 3). Eftersom människor i sådana här situationer tenderar att använda sig av så många medier som möjligt, minskar dock skillnaderna i spridning mellan medierna. SVT Gävle-Dala når exempelvis nästan lika stor del av befolkningen som SR Gävleborg.

SVTs sändningar från Gävle-Daladistriktet har betydligt större spridning än motsvarande sändningar från Sundsvall och Uppsala i TV4. Detsamma gäller om vi jämför SVTs övriga sändningar med TV4s övriga sändningar. Det undandrar sig min bedömning i vilken utsträckning skillnaden beror på varierande bevakning av händelsen i respektive medium. Att döma av de intervjuades kommentarer var TV4s lokala bevakning av snöovädret marginell i förhållande till SVTs Gävle-Daladistrikts. Sändningarna därifrån prisas av många av de intervjuade aktörerna. Frågan är om public service-kanalerna är bättre på att bevaka en lokal händelse av det slag som snöovädret utgjorde än kommersiella TV-kanaler. Följdfrågan blir naturligtvis varför det skulle kunna förhålla sig på det sättet. Upplever representanter för public servicekanalerna i större utsträckning än de kommersiella bolagens representater att de skall ställa sina kanaler till "allmänhetens tjänst"? Läger de kommersiella kanalerna andra, eventuellt ekonomiska, överväganden på sin bevakning, varför den inte blir lika omfattande som public service-kanalernas?

## Vilka tar del av de olika kanalerna?

Kvinnorna lyssnar i något större utsträckning än männen på SR Gävleborg (82 % mot 77 %). Det föreligger ingen större skillnad mellan de olika åldersgrupperna med undantag för de yngsta. P4-kanalerna vänder sig generellt inte mot de yngre åldersgrupperna (se exempelvis Hedman, 1997, före diskussion om radiolyssnandet) utan har en något äldre målgrupp/lyssnargrupp. De yngre kan i första hand förväntas återfinnas som lyssnare av Sveriges Radios P3-kanal och de kommersiella radiostationerna. Emellertid visar det sig att även en majoritet av de yngre har använt sig av SR Gävleborg som primär informationskälla. Påståendet visar sig dock riktigt genom att de yngre i större utsträckning än någon annan ålderskategori använt sig av Sveriges Radios andra kanaler och de två tillgängliga radiokanalerna i Gävleområdet, Radio Rix och MixMegapol. De yngre visar sig också i övrigt vara något mer inriktade mot kommersiell TV som primär nyhetskälla än de äldre. P3s och de kommersiella radiostationernas betydelse för de yngre framstår som tydligare om vi ser till de medier som används under hela den aktuella perioden (se tabell 3).

Det är, vad jag vet, första gången som medvetna försök gjorts att integrera även de kommersiella lokalradiostationerna i arbetet med att komma till rätta med de samhällseliga störningar som uppstår i en situation som den i Gävle i början av december 1998. De privata stationerna lockar dock ingen stor publik generellt. För de allra yngsta spelar dock de kommersiella stationerna en viss roll.

Gävle-Daladistriktets sändningar spelar uppenbarligen en större roll än vad vi in-

<sup>11</sup> Uppgifterna gäller för hösten 1998 och avser radiolyssnandet i befolkningen i åldrarna 9-79 år i Gävleborgs län. Motsvarande andel för den privata lokalradion är 28 procent (Hedman, 1999).

**Tabell 3. Procentandelar som använt olika medier för att få information om snökaoset, december 1998.**

	Alla	Kön		Ålder				
		Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
<b>Medier</b>								
SR Gävleborg	90	87	92	78	95	92	94	90
SR Uppland	10	13	7	10	5	10	13	9
P1, P2 och P3	29	35	23	35	28	21	28	37
MixMegapol/ Radio Rix	20	22	19	40	27	24	6	1
SVT Gävle- Daladistriktet	88	87	89	80	85	89	93	91
SVTs övriga	78	77	78	66	82	79	81	82
TV4 Sundsvall/ Uppland	56	56	56	45	64	54	56	66
TV4s övriga	55	54	56	49	57	63	54	50
Text-TV	40	46	35	37	60	49	31	25
Arbetsbladet	42	41	43	42	46	38	44	42
Gefle Dagblad	47	51	44	48	49	50	47	42
Internet	14	15	12	19	21	16	9	2
<b>Övriga kanaler</b>								
Släkt/Vänner	54	53	55	53	67	51	46	58
Kommunen/Skola	14	14	14	15	8	16	11	18
Polisen	9	8	10	6	8	11	10	9
Länstrafiken	9	9	10	16	7	7	8	10
Gävletrafiken/ Swebus	7	7	8	10	1	6	7	13
Vägverket	5	5	6	4	5	6	5	6
SJ	5	3	7	2	4	4	8	9
Försvaret/ Räddningsverket	2	2	2	2	1	1	2	3
<b>Antal svar</b>	<b>519</b>	<b>258</b>	<b>261</b>	<b>96</b>	<b>84</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>79</b>

*Källa: SR Gävleborg, Snökaos, december 1998.*

ledningsvis föreställde oss med tanke på den relativt begränsade sändningstiden. Både som primär och allmän nyhetskälla spelar den störst roll för de allra äldsta, dvs de som kan förväntas ha mer tid att lyssna på radio och titta på TV än många andra. Inom den gruppen används SVT Gävle-Dala lika flitigt som SR Gävleborg som generell nyhetskälla.

De lokala dagstidningarna kunde inte, som vi redan har noterat, distribueras på

vanligt sätt under de värsta dagarna av snökaoset. Med tanke på det kan det synas lite egendomligt att en så stor andel uppger att de använde sig av dessa som informationskälla - dock inte som primärkälla - under de aktuella dagarna. Andelarna uppgår till 42 procent för Arbetsbladet och 47 procent för Gefle Dagblad (se tabell 3). Det kan antagligen förklaras av att tidningarna lades ut på vissa ställen i staden och där hämtades upp av allmänheten, såväl pre-



numeranter som andra, samt att undersökningen gjordes några dagar efter snöovädret. Många hade vid tidpunkten för undersökningen tagit del av de lokala tidningarnas version av förloppet.

En intressant kommunikationsaspekt av händelsen i Gävle är att Internet för första gången kan antas ha fått en sådan spridning i samhället att det kan vara intressant att avläsa hur många som utnyttjat den möjligheten att skaffa sig kunskap om situationen i Gävle. Sifo Interactive Media uppskattar att närmare tre miljoner svenskar, vilket motsvarar 42 procent av befolkningen mellan 12 och 79 år, surfade på nätet under december 1998. Över hälften surfade i stort sett varje dag.<sup>12</sup>

Under de aktuella dagarna i Gävle är det bara några få procent som uppger Internet som primär informationskälla. Sammanlagt är det 14 procent av de tillfrågade som säger sig ha använt Internet för att få information om snöovädret och dess effekter.

Det är de yngre som i större utsträckning än de äldre utnyttjar möjligheten. Det framgår tydligast när det gäller Internet som primär informationskälla. Frågan om Internets roll tas upp nedan.

Text-TV, som är ett annat snabbt medium, anges som primär informationskälla av sex procent och av 40 procent som en källa man utnyttjat mer generellt. Det är framför allt männen och 20-34-åringarna som använder sig av Text-TV. Det är bara några få procent av dem över 50 år som använder Text-TV som primär informationskanal.

### Vissa söker information

Ungefär en fjärdedel av de tillfrågade (23%) ringde under snöovädret antingen till någon myndighet eller till massmedierna för att få information om läget. Ungefär hälften bland dessa uppger att de fick tillfredsställande information. Andra kom inte fram eller kom fram men fick inte någon information

**Tabell 4. Andelar som sökt information genom att ringa till myndigheter eller massmedier under snökaoset, december 1998 (procent).**

	Alla	Kön		Ålder				
		Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
Ringt, kommit fram tillräcklig information	11	13	9	7	15	15	13	2
Ringt, kommit fram otillräcklig information	5	6	5	4	4	7	6	5
Ringt, kommit fram ej fått information	2	1	2	1	3	1	2	0
Ringt, kommit fram telefonsvarare	1	1	1	1	1	1	1	0
Ringt, men ej kommit fram	4	1	7	2	4	5	4	3
Ej ringt <sup>13</sup>	77	78	76	84	72	70	75	90
<b>Antal svar</b>	<b>519</b>	<b>258</b>	<b>261</b>	<b>96</b>	<b>84</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>79</b>

*Källa: SR Gävleborg, Snökaos, december 1998.*

<sup>12</sup> Utnyttjandet av Internet varierar en hel del mellan olika åldersgrupper. Mest surfar de yngsta, 12-14-åringarna. Andelen som använde sig av Internet i den gruppen under december 1998 utgjorde 72 procent. Utnyttjandet avtar sedan något med ökad ålder. Bland 25-34-åringar surfade 57 procent och bland 35-49-åringar var andelen 45 procent ([http://www.tu.se/tu/medlemw/statistik/f\\_statistik.htm](http://www.tu.se/tu/medlemw/statistik/f_statistik.htm). 1999-01-26).

<sup>13</sup> Inkluderar den mindre andel som uppger att de inte minns om de har ringt eller inte.

och åter andra råkade hamna hos en telefonsvarare.

Kvinnorna är något mer flitiga kontakttagare än männen, men skillnaden är mycket liten. De allra yngsta och äldsta är mindre benägna att ta kontakt än andra åldersgrupper, vilket kan hänga samman med att de senare har fler anledningar till att skaffa sig snabb information på grund av arbetssituation, barnpassningsfrågor m m.

### *Hur stor nytta hade man av informationen man fick?*

Ungefär två tredjedelar av de tillfrågade anser sig ha ganska stor eller mycket stor nytta av den information de fått under snökaoset (se tabell 5). Nästan en av fem (16 %) har en annan uppfattning och ungefär lika stor andel menar att de varken haft stor eller liten nytta av informationen. Kvinnorna är mer nöjda med informationen än vad männen är. Den åldersgrupp som i större utsträckning än någon annan säger sig ha haft nytta av informationen är de mellan 35 och 49 år. Närmare

tre fjärdedelar av den gruppen tycker att de haft ganska eller mycket stor användning av den information de fått.

Andelen nöjda med informationen är således betydligt högre än andelen missnöjda. Bland de relativt unga, 20-34 år, finns en något större andel än i andra åldersgrupper, som är mindre nöjda. Drygt en fjärdedel anser att de har haft ganska eller till och med mycket liten användning av den information de fick under snöovädret. Det skulle kunna bero på de informationskällor de har använt sig av. I jämförelse med genomsnittet för samtliga tillfrågade utnyttjade den här ålderskategorin som primära informationskällor i större utsträckning SR Gävleborg, TV4, text-TV, Internet och "Annat". Det är svårt att se något mönster i detta, som skulle kunna förklara gruppens missnöje, relativt sett.

### *Vilken nytta hade man av olika medier?*

I tabell 6 redovisas den andel som för olika medier uppger att de har haft stor

**Tabell 5. Uppfattning om nyttan av erhållen information bland kvinnor och män samt olika åldersgrupper, december 1998 (procent)<sup>14</sup>**

	Kön			Ålder				
	Alla	Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
Mycket stor	29	26	33	17	25	34	38	29
Ganska stor	37	38	36	52	37	38	26	34
Varken stor eller liten	15	16	13	17	13	12	17	14
Ganska liten	11	13	10	7	21	9	11	13
Mycket liten	5	5	5	3	5	4	7	6
<b>Antal svar</b>	519	258	261	96	84	135	125	79

Källa: Snökaos december 1998, SR Gävleborg

<sup>14</sup> Andelarna summerar ej till 100 procent eftersom vi inte tagit med dem som inte svarat på frågan eller som menar att de inte fått någon information eller som är osäkra på det.

**Tabell 6. Procentandelar som anser sig ha ganska eller mycket stor nytta av respektive mediums information (Antal personer=520).**

Informationskällor	Upplevd användning av informationen:	
	Ganska stor	Mycket stor
Alla	37	29
SR Gävleborg	38	33
SR Uppland	24	33
P1, P2 och P3	46	23
MixMegapol/Radio Rix	46	12
SVT Gävle-Dala-distriktet	38	25
TV4 Sundsvall och Uppland	43	23
Text-TV	58	28
Arbetsbladet	37	20
Gefle Dagblad	31	43
Internet	31	58

Källa: Snökaos december 1998, SR Gävleborg.

användning för den information som lämnades. Uppgifterna är svåra att värdera. Hur skall man tolka att exakt lika stor andel av de svarande anser sig ha haft mycket stor användning av information från SR Gävleborg och SR Uppland? Skall vi tolka det så att det är etermediernas roll generellt som de intervjuade tar ställning till och inte till ett specifikt medium? Mycket talar för en sådan tolkning.

### Har man saknat någon information under snökaoset?

Det är uppenbart att de allra flesta fick den information de tycker de behövde under

snöovädret. Närmare tre fjärdedelar (72 %) svarar nekande på frågan om det är någon information som de har saknat under snökaoset. Ytterligare några procent svarar att de inte vet om de har saknat något eller inte, vilket knappast kan vara tecken på att de saknat information. Det är dock en fjärdedel som menar att de saknade information (se tabell 7). Kvinnor uppger i större utsträckning än männen att de inte är nöjda med informationsutbudet. De yrkesverksamma åldersgrupperna är mer kritiska än de allra yngsta och de allra äldsta. Sannolikt föreligger stor överensstämmelse mellan dessa grupper och de som har sökt information genom

**Tabell 7. Procentandelen bland män och kvinnor samt i olika åldersgrupper som saknat någon information under snökaoset i Gävle, december 1998.**

	Kön			Ålder				
	Alla	Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
Saknat information	27	24	30	26	30	31	31	11

Källa: Snökaos december 1998, SR Gävleborg.

att ringa (tabell 4) och, framför allt, de som inte nådde något resultat med sin informationssökning.

### Hur bedöms medierna?

Hur bedöms informationen från de olika medierna och andra källor till information under snöovädrets dagar? Finns det någon överensstämmelse mellan vilka källor man använder sig av och bedömningen av desamma?

Med tanke på att SR Gävleborg var den oslagbart mest använda kanalen under snöovädet kan vi också förvänta oss att den skall bedömas positivt av en större grupp än vad som är fallet för andra medier. Så är också fallet. Det är nästan hälften (42 %) av de tillfrågade som bedömer informationen från radion som mycket värdefull. Kvinnor gör det i större utsträckning än männen. Det gäller generellt, dvs vid bedömningen av samtliga medier, med

undantag av bedömningen av Text-TV. Andelen positiva bedömare av radion ökar med högre ålder. I den allra äldsta gruppen är det drygt hälften (56 %) som anser att radion har varit mycket värdefull. Det är vanligare bland de yngre att anse att SVTs Gävle-Dala-distrikt och Arbetarbladet är mycket värdefulla medier än vad det är att betrakta SR Gävleborg på det sättet. Det hänger förmodligen samman med att gruppen i fråga vanligtvis inte tillhör SR Gävleborgs regelbundna lyssnarskara.

Det är intressant att notera att den information som givits på Internet i lika stor utsträckning bedöms som mycket värdefull som informationen given av de båda lokala dagstidningarna. Andelen är större än för någon av radiokanalerna, bortsett från SR Gävleborg. Det är inte helt osannolikt att det är samma människor som avger liknande svar för tidningarna som för Internet. Tyvärr har vi inte möjlighet att kontrollera det.

**Tabell 8. Procentandelar som anser olika medier mycket värdefulla under snökaoset, december 1998.**

	Alla	Kön		Ålder				
		Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
SR Gävleborg	42	36	47	17	41	47	45	56
P1, P2 och P3	6	5	7	9	0	3	3	14
MixMegapol/ Radio Rix	8	5	10	11	0	9	12	0
SVT Gävle-Dala- distriktet	20	22	22	20	19	22	16	38
TV4 Sundsvall/ Uppland	13	11	14	16	9	12	6	23
Text-TV	17	18	16	11	16	19	13	35
Arbetarbladet	13	11	16	20	14	11	10	12
Gefle Dagblad	12	8	16	8	17	15	8	15
Internet	11	10	11	11	5	13	17	0
<b>Antal svar</b>	<b>519</b>	<b>258</b>	<b>261</b>	<b>96</b>	<b>84</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>79</b>

Källa: Snökaos december 1998, SR Gävleborg.

Under snökaoset kunde information hämtas från många olika håll. De flesta informationskällor var massmedier, som specialiserar sig på att samla in, bearbeta och presentera ett material. Det förekom dock även andra informationskällor. När det gäller dessa får vi räkna med att det är en annan typ av information som förmedlas och som söks än i de mer generella medierna som radio, TV och dagstidningar. Det rör sig ofta om specifik information om exempelvis vilka vägar som är snöröjda, vilka busslinjer som fungerar, etc. Det betyder antagligen att, om man får den information som man letar efter, man kommer att bedöma informationskällan som värdefull. Detta alldeles oavsett om man sökt information vid ett eller flera tillfällen.

Både informationen från Vägverket och polismyndigheten upplevs av en förhållandevis stor andel som mycket värdefull (se tabell 9). Kommunens informationsverk-

samhet bedöms inte alls som lika värdefull. Det finns nog anledning att tolka uppgifterna med eftertänksamhet. Kommunen har ett betydligt större informationsområde än övriga aktörer och det kan därför vara svårare för kommunen att tillgodose önskemål på informationsområdet än vad det är för andra. Det blir således svårt att jämföra de olika aktörerna som informationskällor. Det går nog inte heller att jämföra de här informationskällorna med mediekällorna. Det är sannolikt så att det är genom massmedierna som Vägverket, polisen, räddningstjänsten, etc har kommit till tals och det är utifrån detta som de värderas. Polisen uppger själv att antalet inkommande samtal inte var särskilt omfattande och att SR Gävleborgs uppgifter om vart man kunde ringa till kommunens upplysningscentral förmodligen innebar en betydande avlastning. Ändå när vare sig SR Gävleborgs eller kommunens andelar upp till Vägverkets.

**Tabell 9. Procentandelar som anser olika informationskällor mycket värdefulla under snökaoset, december 1998.**

	Alla	Kön		Ålder				
		Män	Kvinnor	09-19	20-34	35-49	50-64	65-79
Din kommun	22	13	32	0	13	29	21	44
SJ	35	32	26	51	28	32	20	58
Länstrafiken	28	26	30	7	14	45	20	75
Lokaltrafiken	18	16	20	10	100	0	12	40
Vägverket	47	32	59	25	22	60	33	81
Försvaret/ Räddningsverket	29	23	33	0	0	50	31	53
Polisen	42	38	46	34	44	46	24	73
Släkt och vänner	29	23	34	18	22	35	29	40
<b>Antal svar</b>	519	258	261	96	84	135	125	79

*Källa: Snökaos december 1998, SR Gävleborg.*

## *Hur skiljer sig resultaten från andra liknande situationer?*

Den viktigaste iakttagelsen är kanske att det är medierna som svarar för huvuddelen av informationsverksamheten. Även om upplysningscentralen snabbt etablerades i Gävle och fick en framträdande roll är det massmedierna som har den dominerande informationsuppgiften. Det är inget ovanligt utan gäller i princip i alla störningssituationer (se bl a Malmström & Weibull, 1996:80). Medierna har vanligtvis engagerade medarbetare, som är beredda att ta egna initiativ. De är också vana vid att snabbt få fram relevant information. Att de lyckas bra med det hänger bl a samman med att de redan har upparbetade informationskanaler med företag, organisationer och myndigheter när en störning inträffar.

Trots att det i dag finns andra lokala radiostationer på marknaden är det public service stationerna som lockar till sig de flesta lyssnarna. Det gällde i Göteborg 1995 (Malmström & Weibull, 1996:80), i Jönköping 1996 (Engblom, m fl, 1996:25) och i Gävle 1998. Det gäller även den yngre publiken, som vanligtvis inte lyssnar på riksradios P4-kanal. Det finns flera förklaringar till det. En sådan är att de yngre får information om att P4-kanalen har mer information att lämna när en störning inträffar, genom riksradios P3, som vanligtvis har en stor andel yngre lyssnare. En annan förklaring är att de flesta, även de yngre, har lärt sig att vända sig just till SRs lokala radio vid sådana tillfällen. Strid (1995:186) menar att lyssnarsiffror tyder på att många – även de yngre – medvetet vände sig till SR Göteborg under snöovädret. Vi skall också komma ihåg att i

kategorin ”yngre” ingår många barn, som inte alltid själva väljer vad de skall lyssna på. Den slutsats man kan dra av detta och som stämmer med tidigare forskningsresultat är att människor i störda situationer vänder sig till sina vardagliga informationskällor. Dem känner man och litar på.

Den lokala public service radion är alltså den klart dominerande informationskällan vid störningar i samhället. I Göteborg var det exempelvis 60 procent<sup>15</sup> av dem som hade information om läget inom kollektivtrafiken som hänvisade direkt till SR Göteborg (SKOP, 1995). En liknande uppgift som talar till den lokala radions, SR Jönköpings, fördel är att av de 73 procent som uppger att de har lyssnat på radio den aktuella dagen är det en klar majoritet (63 %) som säger sig ha lyssnat på P4-kanalen. Det markerar public service radions starka ställning (Engblom m fl, 1996:22). I Göteborg var den lokala radion också en källa till information för andra medier, vilket vi inte vet särskilt mycket om i Gävle.

Den lokala radions dominans över andra medier gäller inte enbart vid snöoväder, utan även vid andra typer av störningar i samhället. I samband med att ett godståg lastat med kemikalier spårade ur mellan Kävlinge och Furulund i södra Skåne var Sveriges Radio Malmöhus inte bara först med nyheten utan också ensam om att knytas till räddningstjänstens informationsbefäl, som lät radion följa hela bärgningsarbetet innanför avspärrningszonen (se Jarlbom m fl, 1997:40).

Trots de lokala radiokanalernas publikframgångar kan vi notera att TV-kanalerna börjar hinna ikapp radiostationerna i bevakningen av händelser av det här slaget. Det stod klart redan vid bevakningen av Estoniakatastrofen 1994 (Hillve & Weibull,

<sup>15</sup> Sveriges Radio Göteborg når vanligtvis ungefär hälften av den andelen en genomsnittlig vardag.

1996) och kunde noteras även vid snöovädret i Göteborg 1995. På samma sätt som i Gävle är det i första hand SVTs distriktskanal som håller sig väl framme, men även TV4s lokala nyheter drar till sig stora tittarskaror.

Förklaringen till att TV-kanalerna flyttar fram sina positioner är dels att de genom sina morgonsändningar är mer flexibla i tid än vad de har varit tidigare. Den nya tekniken både när det gäller inspelning och avveckling av program bidrar till detta. Utrustningen har blivit mycket lättare och tekniskt mindre avancerad. Det förra är inte minst viktigt för att skapa en ökad rörlighet.

Var informationen tillräcklig? För att göra en sådan bedömning behövs någon form av jämförelsematerial. Att tro att vi som mottagare av information skulle känna oss nöjda med den information som vi får, tror jag inte är särskilt realistiskt. Vårt behov av information är alltför stort i situationer som den i Västsverige 1995 eller i Gävletrakten 1998 för att vi skall kunna tänka oss att inte stora grupper vill ha ytterligare information eller fördjupad sådan. Som vi har sett ovan (tabell 6) är det drygt två tredjedelar (71 %) av de tillfrågade i Gävle med omnejd som anser att

de har haft ganska eller mycket stor nytta av SR Gävleborgs sändningar. Det kan kanske jämföras med att drygt åtta av tio (85 %) i Jönköping var nöjda med SR Jönköpings information i samband med snöovädret där.

Samtidigt som den lokala public service radion vinner lyssnare i samband med störningar i samhället, förefaller det vara så att andelen lyssnare minskar hos de kommersiella radiostationerna. En kommersiell station i Göteborg, City 107, har vanligtvis en daglig publik på ca 15 procent, men fick se den sjunka till ca tre procent i samband med snöovädret. Engblom m fl (1996:25) konstaterar också att den lokala privata radiostationen Radio Match har haft färre lyssnare än vanligt. Uppenbarligen drar Sveriges Radios lokala sändningar till sig en relativt stor publik, bl a på bekostnad av de kommersiella stationerna. I framför allt Jönköping kanske det var lite för tidigt att dra slutsatser om de kommersiella radiostationernas förmåga att delta i informationsprocessen vid störningar i samhället, eftersom de vid den tidpunkten när snöovädret inträffade inte var särskilt väl etablerade som radiostationer och som samhällsföreteelse.

# DEN NYA INFORMATIONSTEKNOLOGIN

Mobiltelefoner, Internet med möjlighet till elektroniskt överförda meddelanden och möjlighet att skapa hemsidor med viktig information eller databaser, från vilka information kan hämtas, är kommunikationstekniker, som kan förväntas få stor betydelse inom området för kriskommunikation. Det viktigaste skälet till det är att stora mängder information kan överföras på mycket kort tid. Möjligheterna är stora att kontinuerligt och med enkla medel uppdatera informationen.

## *Mobiltelefonerna är etablerade hjälpmedel*

I Gävle, till skillnad från exempelvis i den västsvenska snöövädret för några år sedan, visar sig mobiltelefonerna spela en mycket stor roll. Det gäller framför allt för kommunikationen inom den egna organisationen, men också mellan olika aktörer. Betydelsen av mobiltelefoner framhålls av flertalet av de intervjuade. Det är egentligen bara polisen, som inte använder sig av mobiltelefoner i någon större utsträckning. Polisen har sin egen kommunikationsradio och litar helt till denna. I Gävle fungerade mobiltelefonnätet utan anmärkningar och för exempelvis Markbyggarna, kommunens snöröjningsentreprenör, innebar möjligheten till utnyttjande av mobiltelefonerna enorma tidsbesparingar, när enheter kunde dirigeras om bara med hjälp av ett telefonsamtal.

Mobiltelefonen har betydelse också på andra sätt. Ett ökat innehav av mobiltelefoner innebär att fler personer än tidigare ringer in anmälningar om händelser av olika slag, vilka bedöms vara värda att anmäla. Så var till exempel fallet i Borlänge

i samband med den läckande gastanken. Så många ringde in till SOS Alarm att det var svårt för SR Dalarnas nyhetschef att nå fram till berörda via larmcentralen (Nord, 1998:23). Mobiltelefonernas lättillgänglighet lockar kanske också många att ringa larmnumret för allmänna förfrågningar. Det är en utveckling som är mindre lyckad, eftersom SOS Alarms telefonväxel kan komma att överbelastas. Det finns också en annan sida av utvecklingen. Ett ökat innehav av mobiltelefoner kan innebära att många i nödsituationer eller som av olika skäl inte kan hålla sina utlovade tidsplaner kan nå sina respektive anhöriga eller andra de har avtalat tid med. Det kan betyda att antalet larm inte i lika stor utsträckning som tidigare behöver belasta larmcentral, polis och räddningstjänst. Det kunde forskarna i Göteborg konstatera i samband med snöövädret där i november 1995 (Malmström & Weibull, 1996:71). Spridningen av mobiltelefoner var vid den tidpunkten inte lika omfattande som den var i december 1998 i Gävle. Konsekvensen i Gävle borde således vara mer omfattande än i Göteborg.

## *Vilken roll spelade Internet?*

Det har sagts att snöövädret kanske var det första tillfället när Internet var tillräckligt vanligt förekommande bland inblandade aktörer och bland allmänheten för att spela en roll både i kommunikationen mellan de förra och i informationsspridningen till de senare och kanske, i bästa fall, också som en interaktiv kanal mellan myndigheter och allmänhet. Så tycks inte ha varit fallet. När det gäller myndigheternas utnyttjande av Internet, både dess



e-postfunktion och dess möjlighet att informera andra om den egna verksamheten, blev det mycket begränsat på grund av att så gott som samtliga inblandade inte hade någon vana att utnyttja mediet i fråga. Det gällde framför allt SOS Alarm AB, polisen och räddningstjänsten. Kommunens upplysningscentral inledde exempelvis med att sända e-postmeddelanden till räddningstjänsten, men upptäckte efter ett tag att dessa inte togs emot. Det blev i stället faxapparaten och mobiltelefonen som kom att utnyttjas för information mellan inblandade parter.

Det hindrar dock inte att flera aktörer, bl a kommunen och de lokala medierna, utnyttjade sina hemsidor för att informera andra om den egna verksamheten och/eller andra saker som kunde vara viktiga. Kommunen var exempelvis tidigt ute med information på Internet och utnyttjade fortlöpande sin hemsida för att lägga ut aktuella meddelanden. Besöksfrekvensen på sidan ökade också radikalt under den aktuella perioden. Det är min uppfattning att hemsidorna kunde ha utnyttjats i ännu större utsträckning än vad som skedde. Ett skäl till att så inte blev fallet var att det inte alltid fanns någon som omedelbart kunde lägga ut texterna på nätet. Ett annat skäl var sannolikt avsaknaden av kunskap om i vilken utsträckning och på vilket sätt informationen på Internet kan spela en roll i sammanhanget.

De olika medierna hade också egna hemsidor. SR Gävleborg försökte lägga ut så mycket information de hade och kunde på den egna hemsidan. Underhållet av denna begränsades dock av den höga arbetsbelastningen på stationen. I första hand måste det vanliga radioarbetet prioriteras. Arbetarbladet, som publicerat sig på nätet relativt länge, kunde konstatera att besöksfrekvensen tredubblades de aktuella snödagarna. Det kan förklaras av att den van-

liga papperstidningen inte kunde distribueras till prenumeranterna på vanligt sätt på grund av snöovädret och av att många inte kunde eller ville ta sig ut för att hämta den själv. De ansvariga för den elektroniska varianten av Arbetarbladet har efter ovädret kunnat konstatera att många av de nya läsarna av nättidningen har stannat kvar som läsare. Uppenbarligen var det en händelse av det här slaget, när papperstidningen inte var lika tillgänglig längre, som fick människor att upptäcka att tidningen även fanns tillgänglig i elektronisk form.

Gefle Dagblad hade bara några veckor innan snökaoset satte igång, lagt ut en elektronisk variant av papperstidningen. Även på Gefle Dagblad noterar man en ökad användning av den egna tidningen på nätet.

Även andra aktörer hade hemsidor som skulle ha kunnat användas i sammanhanget. Uppenbarligen var det en hel del som försökte hitta relevant information på SJs hemsida. De blev dock besvikna, eftersom det där inte fanns någonting som var av intresse för dem som var drabbade av snöovädret eller hade frågor kring det.

När det gäller kontakterna med allmänheten är det bara ett par procent av de tillfrågade som använde Internet som primär informationskälla under snökaoset (se tabell 2). Den gruppen bestod av betydligt fler män än kvinnor och i större utsträckning av unga (upp till 34 år) än av äldre. Det stämmer väl med vad som redovisades ovan om användandet av Internet generellt (se tabell 6). Under hela perioden är det dock mer än en av tio (14 %) som uppger att de använde Internet som informationskälla. Det är exakt lika stor andel som säger sig ha använt sig av kommunens/skolans informationscentraler för att skaffa sig en överblick över situationen.

Om Gävle skulle likna genomsnittet av Sverige när det gäller spridningen av datorer och utnyttjandet av Internet, kan vi hävda att andelen som utnyttjat Internet under dagarna med snöoväder är förvånansvärt låg. Detta med tanke på att över 40 procent av befolkningen i Sverige använde sig av nätet under december 1998 och att hälften surfade på nätet varje dag. Vid en samhällsstörning, som det omfattande snöandet innebar, som bl a resulterade i svårigheter att ta sig ut och skaffa annan information exempelvis i form av en tidning, borde användandet av Internet ha ökat rejält. Om det kan vi dock inte göra några uttalanden, eftersom vi inte känner till hur omfattande surfandet är i Gävle i normala sammanhang. En förklaring till det, relativt sett, låga utnyttjandet av Internet kan vara att en stor del av surfandet i vanliga fall görs på arbetsplatsen eller i skolan. Under de mest akuta dagarna kunde det vara svårt att ta sig till dessa ställen och då fick man heller inte tillfälle att utnyttja Internet. En annan förklaring är att spridningen av datorer och uppkopplingar till Internet inte är så vanligt förekommande i Gävle som i landet som helhet.

Utnyttjandet av Internet kan vara något underskattat. Det kan exempelvis vara så att en del av dem som säger sig ha utnyttjat Arbetarbladet respektive Gefle Dagblad kan ha läst deras elektroniska varianter, men tänker inte på det när de svarar på frågan. Det vet vi egentligen inte något om. Det som talar för att det skulle kunna förhålla sig på det sättet är att andelen som uppger sig ha fått information om snöovädret via var och en av tidningarna är förvånansvärt hög med tanke på att tidningarna inte kunde distribueras på vanligt sätt, dvs de vanliga prenumeranterna nåddes inte av tidningarna på grund av distributionsproblemen. Båda tidningar-

nas elektroniska varianter distribueras gratis. Utan en mer ingående studie kan vi bara konstatera att bruket av tidningar på nätet ökade markant under snöovädret. Om det var ett uttryck för ett större behov av information än vanligt eller om det var ett tecken på att man inte hade fått tillgång till papperstidningen, låter vi vara osagt. En iakttagelse i sammanhanget är att en stor del av användandet av tidningar på nätet måste ha skett från hemmen, eftersom många inte tog sig till arbetsplatsen under de aktuella dagarna. I Göteborg kom Göteborgs-Posten inte ut under en dag i samband med snöovädret i november 1995. Just den dagen visar en topp i antalet besök på tidningens utgåva på Internet (Malmström & Weibull, 1996:72).

Informationen på Internet har således spelat en viss roll i det här sammanhanget, trots att spridningen inte var särskilt omfattande och utbudet relativt begränsat.

Det kan i det här sammanhanget vara intressant att jämföra med ett annat snabbt nyhetsmedium, nämligen Text-TV. Text-TV är också ett medium, där informationen är tillgänglig för mottagaren vid ett för honom/henne lämpligt tillfälle. Kanalen uppdateras ständigt och måste av de vana användarna av mediet ifråga uppfattas som både snabbt och tillförlitligt. Internet är möjligtvis snabbare, men den som söker information på Internet kan inte alltid vara säker på att informationen är uppdaterad och tillförlitlig.

Text-TV, som är mer spritt bland allmänheten än Internet-uppkopplingar, används också generellt i större utsträckning som informationskälla än Internet. När det gäller att utgöra primär informationskälla under snöovädret i Gävle är dock skillnaderna mellan dessa medier inte särskilt stora. Det intressanta i sammanhanget är att det är samma kategorier som mer än andra utnyttjar bägge medierna, nämligen män och 20-34-åringar.

En relevant fråga i sammanhanget är varför det skulle vara viktigt att sprida information om en störning i samhället genom andra medier än radio, som i flera avseenden och i många olika sammanhang har visat sig vara närmast oslagbar som informationskälla. Ett skäl kan vara att andra källor som Internet och Text-TV kan ge såväl fler aspekter på en händelse som fördjupad information av samma händelse. Det var trots allt en fjärdedel av de tillfrågade i ovan nämnda studie som vid något tillfälle sökte information genom att ringa till myndigheter eller massmedier och som upplevde sig sakna information under snöovädrat i Gävle (se tabell 4 och 7). Det tycks också finnas ett närmast omätligt behov av nyheter och information i samband med större olyckor eller samhällsstörningar.

Slutsatsen av ovanstående är att de inblandade aktörerna hade kunnat använda hemsidorna på Internet i betydligt större utsträckning än vad som var fallet under snöovädrets dagar i Gävle. Det är ett alldeles utmärkt medium för att lägga ut information av olika slag,

som sedan kan sökas av berörda intressenter. Om tillräckligt många på en myndighet eller organisation av annat slag instrueras hur informationen läggs ut, vilket det i dag finns rätt lätta system för, kan fortlöpande uppdateringar av informationen ske. Dessutom har det fördelen att eventuella intressenter av informationen kan hämta den när det passar dem, vilket inte är minst viktigt vid samhällsstörningar.

En lärdom av detta är att kommunens upplysningscentral skall vara den enhet som fortlöpande får ansvaret för att informationen på nätet hålls aktuell. Samma information, som fortlöpande skapas på informationscentralen för den egna personalen, kan med fördel läggas ut på nätet. Det skulle göra det möjligt för externa grupper att söka information. Med ett växande antal hushåll med uppkopplingar till Internet och om relevant information snabbt kan läggas upp på UCs webbplats skulle det kunna minska telefonsamtalen till centralen avsevärt.

# SLUTSATSER

Vad visar denna studie? Vilka slutsatser kan man dra? Nedan har jag tagit upp några av de viktigaste slutsatser jag tycker att man kan dra av studien. De intervjuade kommer säkert var och en att hävda att jag har glömt något väsentligt. Det kan så vara, men vad jag har ansträngt mig att få med är sådant som förefaller mer generellt än gällande bara för en enskild aktör eller samhällsinstans.

## *De lokala mediernas roll är viktig*

Den lokala radions, dvs den lokala radion inom public service-företaget Sveriges Radio AB, viktiga roll i störningssituationer känner vi till sedan tidigare. Redan i en av de första studierna av vad ett snöoväder kan ställa till med i slutet på 1970-talet konstaterades att dåvarande lokalradion hade en speciell ställning som informations- och kommunikationskanal. Många av förklaringarna till dåvarande lokalradions framgång i informationsarbetet torde gälla även i dag.

Den lokala radion har en utvecklad servicefilosofi, som i sig har sin grund i juridiska avtal. Filosofin innebär att radion vid samhällsstörningar inriktas på att förmedla konkret, praktisk, relevant och detaljrik information på ett så snabbt sätt som möjligt. Den lokala radion har en lång tradition av att förmedla trafikinformation. SR Gävleborg hade på det området också ett etablerat samarbete med SR Uppland i Uppsala, som också var berört av ovädret. Radion lämnade kontinuerligt material till Eko-redaktionen i Stockholm.

De lokala myndigheterna och andra aktörer upplevde att SR Gävleborg fungerade mycket bra som informatör. Radion

och delvis också SVTs distriktsändningar förmedlade mycket information, råd, uppmaningar och anvisningar till allmänheten. Radion fungerade också i den motsatta riktningen. Många som ringde in hade frågor till kommunen, räddningstjänsten, polisen m fl, som radion antingen kunde ta upp i sändningar eller ta med sig till de regelbundet hållna presskonferenserna med kommunens ledningsgrupp. På det sättet blev aktörerna medvetna om åtminstone en del frågor hos allmänheten under den aktuella perioden.

SR Gävleborg hade hög flexibilitet när det gällde de egna sändningarna. Radion hade möjligheter att vid vilken tidpunkt som helst gå in och bryta ordinarie program i P4-kanalen. Entusiasmen var hög och personalen, som tog sig in till stationen, lyckades, med eller utan chefer, driva en framgångsrik informationsverksamhet.

Även Sveriges Televisions sändningar över Gävle-Dala-distriktet utgjorde en viktig informationskälla för invånarna i Gävle. Även övriga sändningar från SVT och distriktsändningarna från TV4 uppfattades av en relativt stor andel som viktiga primärkällor.

De lokala dagstidningarna spelar inte någon roll som primär informationskälla. Det var ett inte särskilt förvånande resultat sett mot bakgrund av de forskningsresultat, som bl a Nohrstedt och Nordlund (1993: 38f) sammanställt. Det förefaller också rimligt bl a med tanke på att tidningarna inte kunde distribueras på vanligt sätt under de aktuella snöovädersdagarna. Det intressanta är dock att de trots distributionssvårigheterna förefaller att ha spelat en roll som allmän informationskälla. Uppenbarligen försökte många få tag på sin tidning för att även kunna läsa om företeelsen.

En generell skillnad mot tidigare snöoväder tycks vara att myndigheterna inte i lika stor utsträckning som tidigare behövde använda sig av radion i det egna räddningsarbetet. Det hänger förmodligen samman med att de flesta berörda personer i dag nås med hjälp av mobiltelefon.

Massmediernas och framför allt radions viktiga roll som informationsspredare vid samhällsstörningar aktualiserar frågan hur situationen kommer att se ut om en samhällsstörning innebär en omfattande utslagning av elnätet. I vilken utsträckning har allmänheten tillgång till batteridrivna radioapparater och färskas batterier i hemmen? Kommunerna måste ha denna aspekt av en samhällsstörning under beaktande. I sammanhanget kan nämnas att många människor i strömlösa situationer sätter sig i en bil för att inhämta nödvändig information via bilradion.

### *Icke-svenskspråkiga grupper måste också nås*

Vid en större olycka eller störningssituation av mindre omfattning i samhället är det viktigt att samtliga invånare blir informerade om vad som händer så tillförlitligt och snabbt som möjligt. I Gävle var det bara de finsktalande som via SR Gävleborg fick direkta nyheter och annan information på det egna språket. Det berodde på att radion har ordinare sändningar på finska. Övriga minoritetsspråkgrupper försågs aldrig med information på det egna språket. Förmodligen hade de behövt få det i större utsträckning än de finsktalande, som kan antas vara mer kunniga i det svenska språket än många andra invandrargrupper. Från de senare har dock inte, vad jag känner till, framförts någon kritik över att de inte blev informerade. De har med all sannolikhet ordnat sina egna informationsvägar.

Vid framtida störningar finns det anledning att särskilt beakta de gruppers behov av information, som inte talar eller förstår svenska språket. Risken finns annars att de vänder sig till informationskällor som inte har korrekt information att ge kanske på grund av att informationen har förmedlats i flera led och under den processen förvanskats. Kommunikationsstrukturen inom dessa grupper kan variera i jämförelse med de svensktalande gruppernas (jfr Hedman & Eklund, 1997). Här kan det finnas anledning att uppmuntra forskning om hur informations-spridning fungerar inom olika minoritetsspråkgrupper. Den studie i informations- och kommunikationsproblem, som Styrelsen för psykologiskt försvar initierat med anledning av den fruktansvärda diskotekbranden på Hisingen i Göteborg, är ett steg i riktning mot ökad kunskap om icke-svenskspråkiga gruppers kommunikationsvanor i störda situationer.

### *Tidigare insatser hade underlättat arbetet*

En av de mer centrala frågorna efter snöovädret är i vilken utsträckning arbetet med att röja snö och därmed öka framkomligheten i samhället hade kunnat påverkas av ett tidigare beslut om att sätta in extraresurser, dvs om den kommunala ledningsgruppen skulle ha satts in i ett tidigare skede. Det finns naturligtvis inget entydigt svar på den frågan. Min uppfattning är att en del hade vunnits om den lokala radion hade kunnat etablera sändningar vid en tidigare tidpunkt än vad som nu skedde. Om snöovädret hade kulminerat en vardag hade den lokala radion varit på plats tidigt på morgonen och kunnat informera Gävleborna om det inträffade och därmed säkert förhindrat att en del personer gav sig ut i snöovädret, trots de dåliga förutsättningarna.

Kommunens snöröjningsentreprenör, Markbyggarna, vände sig vid femtiden på söndagsmorgonen till Sveriges Radio AB för att få ut ett meddelande om de trafiksvårigheter som förelåg i Gävle med omnejd. Det meddelandet borde ha nått kanalchefen vid Sveriges Radio Gävleborg, som vid den tidpunkten hade kunnat kalla in lämplig personalstyrka. Då hade den lokala radion kunnat vara i etern när Gävleborna vaknade på morgonen.

Som har konstaterats ovan, har allmänheten stort förtroende för public service-radion. Det förtroendet hade kommit väl till pass i ett inledningsskede. Det här väcker alltså frågor kring när den korrekta tidpunkten för att dra igång en ledningsgrupp uppstår, om det är rimligt att kräva att de lokala medierna kontaktas innan en formell begäran om ett VMA dyker upp och, i sådana fall, vem som skall ansvara för kontakten. Eftersom det i Gävle egentligen inte fanns något behov av ett VMA uppstår frågan på vilket sätt de lokala medierna, framför allt den lokala public service-radion, snabbt kan aktiveras utan ett VMA.

Representanter för medierna måste också få möjlighet att använda samhällets resurser för att upprätthålla sändningarna. Radio Gävleborgs personal hade exempelvis i större utsträckning än vad som skedde under snöovädrets dagar kunnat utnyttja den service som trots allt fanns att tillgå i form av bandvagnar och skotrar. Detta i varje fall för att ta sig till redaktionen.

Tidiga sändningar från SR Gävleborg hade också kunnat ha återverkningar på riksradiosändningarna så att information om det inträffade snabbt kunde ha spridits till en större grupp av människor än dem som har möjlighet att höra SR Gävleborg. Många som befinner sig i Gävleområdet utkanter skulle säkert ha intresse av sådan information tillika med dem som har för avsikt att ta sig till Gävle.

Generellt kan man säga att det fanns skäl att dra igång den kommunala ledningsgruppens arbete lite tidigare, kanske redan vid femtiden på söndagsmorgonen.

## *Människor söker information – bygg ut antalet telelinjer*

Samtliga av snöovädret berörda instanser pekar på den begränsade möjligheten att ta emot alla förfrågningar som kom från allmänheten - i första hand via telefon. Den myndighetsdel som förefaller ha klarat sig bäst är polisen i Gävle. Detta trots att antalet inkommande samtal till polisens ledningscentral mer än femdubblades under den aktuella perioden. När det gäller kommunens upplysningscentral är det klart att den spelade en mycket viktig roll under snöovädrets dagar. Den hade förmodligen kunnat spela en ännu större roll om kapaciteten på inkommande telefonlinjer varit större. Nu fanns hela tiden ett stort antal köande personer på telenätet.

Ungefär en fjärdedel av befolkningen utnyttjade telefonen för att skaffa sig information hos någon myndighet eller hos massmedierna. Så många som en fjärdedel av dem kom aldrig fram eller hamnade hos en telefonsvarare, vilket de säkert inte var nöjda med. Större kapacitet hos upplysningscentralen hade inneburit ökad svarsfrekvens och minskad belastning hos räddningstjänst, SOS Alarm, kommunens snöröjningspersonal – samtliga av dessa instanser fick nu lägga en stor del av sina personella administrativa resurser på att besvara allmänhetens frågor. Många skaffade sig också personalens mobiltelefonnummer och använde dessa för att få fram information. Ingen påstår att det påverkade arbetsinsatserna, men det är klart att det kan göra det i en annan situation.

Beslut har redan fattats inom kommunen om att bygga ut upplysningscentralen och göra det möjligt att etablera flera arbetsplatser för telefonister vid en framtida samhällsstörning. Trots det finns det nog anledning för andra att fundera över hur de skall lösa en framtida anstormning av telefonsamtal. Det är viktigt att i det här sammanhanget komma ihåg att många inkommande samtal inte gäller förfrågningar utan meddelanden av olika slag. En större trafikolycka eller någon liknande händelse innebär i dag ett stort antal inkommande samtal om en och samma företelse. I och med mobiltelefonernas ökade spridning kommer detta fenomen att bli ännu mer påtagligt i framtiden. Det är många fler i dag än tidigare som ringer in och rapporterar om sociala fenomen eller händelser.

En del använde sig också av e-postfunktionen för att nå fram till myndigheter eller massmedier. SR Gävleborg rapporterar att det mesta av det som kom in på det sättet var upplysningar om hur situationen såg ut på vissa platser. Vid nästa störning kan vi räkna med att den grupp, som använder sig av Internet för att få kontakt med myndigheter eller medier, kommer att vara betydligt större. Hur den problematiken skall lösas bör diskuteras inom respektive organisation redan i dag.

## *Ökad kunskap om myndighetsmeddelanden behövs*

Samtliga nationella markbundna etermedier med undantag av närradion har i dag skyldighet att på begäran av myndigheter sända s k myndighetsmeddelanden som är "av vikt för allmänheten". Ett sådant kan innehålla såväl varningar som vanlig myndighetsinformation. En särskild form av myndighetsmeddelande är s k Viktigt

Meddelande till Allmänheten (VMA). VMA kan enbart utnyttjas av räddningstjänsten och vissa myndigheter som har slutit avtal med Statens räddningsverk. Efter att ha tagit del av vad som hände under snöovädret i Gävle är det min uppfattning att kunskapen om vem som får begära sändning av ett myndighetsmeddelande av varierande slag, vid vilken tidpunkt det skall ske och vem som skall eller kan svara för utformningen av detsamma inte är tillräckligt känd (jfr Jarlbro m fl, 1997:35; Nord, 1998:35). I Gävle torde det inte ha spelat någon roll för händelseförloppet. Den information, som myndigheter och andra ville föra ut, lämnades av massmedierna. Vid en framtida störning i samhällslivet kanske de olika aktörerna inte i lika stor utsträckning delar uppfattningen om informationens innehåll och form. Vid ett sådant tillfälle behöver alla inblandade parter veta vad som gäller.

I Statens Räddningsverks avtal med Sveriges Radio AB och Sveriges Television AB finns en passus som kan ställa till en del problem, nämligen att "Programbolagen skall tillse att meddelandet ges en lämplig utformning och att det inte genom sin omfattning eller på annat sätt inverkar menligt på programverksamheten". Vad det innebär bör även fortsättningsvis bli föremål för diskussion på övningar och liknande aktiviteter av det slag som föreslås nedan.

Den viktigaste frågan i sammanhanget är hur de lokala medierna, framför allt den lokala radion (SR P4-stationen), larmas på ett så tidigt stadium som möjligt, när en störning inträffar. För att underlätta kommunikationen mellan de lokala medierna och samhällets olika aktörer bör kontakter etableras under normala samhällsliga förhållanden. Det borde ligga i såväl kommunens som den lokala radions intresse att ta initiativet till sådana kontakter.

## Väl förberedda samhällsinstanser är en nödvändighet

Många av de inblandade menar att de hade tur. Organisationen de arbetade inom hade just genomfört den ena eller andra åtgärden, som underlättade den situation i vilken den kom att hamna i under snöovädret. De hade just tagit fram en ny informationsplan (kommunen), genomfört övningar med ny organisationsplan och provat denna i praktisk verklighet (polismyndigheten), uppdaterat informationshandboken (SR Gävleborg). Det här är precis de åtgärder som ingår i organisationernas normala arbetsuppgifter och det är lite märkligt att de intervjuade uttrycker sig på det sätt som de gör. Det var ingen tur. Det var faktiskt en del i en process, där någon/några tidigare hade förutsett att en olycka/störning av något slag skulle kunna inträffa. Min uppfattning är att det faktum att Gävle drabbades så pass mycket av Tjernobylolyckan har höjt myndigheternas medvetenhet om och beredskap inför störningar i samhället. En översvämning, som drabbade länet för något år sedan, har säkert också bidragit till det.

Varför jag tar upp det hela är inte för att klagga på de intervjuades sätt att se på saken eller uttrycka sig, utan för att peka på ett fenomen som jag tror är relativt vanligt förekommande. Många räknar inte med att någon större olycka eller liknande skall inträffa. Det gör att de inte betraktar förberedelser inför sådana händelser som särskilt viktiga. Om man då har genomfört lämpliga åtgärder kommer det att upplevas som en tillfällighet, ”rena rama turen” som någon uttryckte det. Jag tror det är viktigt att de anställda, oavsett var de befinner sig, görs mer medvetna än i dag om vikten av att ta förberedelserna på allvar. I Gävle är det säkert inga problem med det en tid framöver.

## Samordningen kan förbättras ytterligare

Samordningen mellan de olika aktörerna fungerade bra. Det berodde delvis på att många tog egna initiativ. Platschefen för SOS Alarm AB tog exempelvis aktiv del i den kommunala ledningsgruppens arbete utan att formellt ha blivit kallad till den. Det fanns en initiativkraft och vilja att lösa problemen, som kanske sällan kommer till uttryck i det vardagliga livet. Det betyder inte att allt var problemfritt. Det förelåg exempelvis en del samordningsproblem mellan länssjukhuset och den ledningsgrupp som fanns där och den kommunalt ledda ledningsgruppen, eftersom sjukhuset från början inte var representerad i den senare. Även den militära myndigheten borde från början ha varit representerad i ledningsgruppen. Samordningen av bandvagnsresurser och liknande kunde förmodligen ha varit bättre. Sveriges Radio Gävleborg, tillika med andra massmedier, hade kunnat informeras tidigare än vad som skedde.

Kommunens upplysningscentral och kommunens ledningsgrupp bör samordnas bättre än vad som skedde under snöovädrets dagar i december 1998. Samordningen bör ha sin grund i kommunens normala hemsida. Från den sidan skall man kunna få den mest väsentliga informationen om olika företeelser i samhället. Det betyder att exempelvis inkommande frågor till Upplysningscentralen kan besvaras på kommunens webbsida samtidigt som svar ges på telefon. Den grundläggande tanken är att det som en person frågar om, funderar många över. Ett sådant förfaringssätt skulle med stor sannolikhet minska antalet inkommande telefonsamtal.

Till stor del tror jag att ovannämnda samordningsbrister skulle kunna avhjälpas genom fler och bättre (läs intensivare)



övningar (se nedan). Det kan kompletteras med inrättandet av en permanent riskkommunikationsgrupp inom kommunen. En sådan grupp är väl befogad i framför allt sådana kommuner som har anläggningar som omfattas av krav på att lämna information till myndigheterna och medborgarna avseende olika risker, kemiska ämnen, möjliga storolyckor, m m (jfr Hedman, 1999:5 och 41). Kommunen bör representeras av någon från räddningstjänsten, informationsavdelningen och eventuell säkerhetsavdelning. I övrigt bör gruppen bestå av representanter för presumtiva riskföretag och polismyndighet samt, slutligen, någon med kommunikationsvetenskaplig bakgrund. Båda åtgärderna syftar till att öka beredskapen inför stora olyckor och samhällsstörningar. Det antas kunna ske genom att kontakterna mellan de personer som kommer att vara involverade i framtida samhällsstörningar blir fler. Man lär känna varandra bättre, vilket förhoppningsvis underlättar kontakterna både till vardags och vid eventuella störningar. Tidigare forskning har pekat på problemet att skapa en slagkraftig organisatorisk samverkan mellan inblandade aktörer (Flodin, 1993:57), varför speciella åtgärder bör vidtas i beredskapssyfte.

### *Övningar med omfattande och realistiska kommunikationsinslag behövs*

Även om samhället föreföll relativt väl förberett för en händelse som snöovädret, är det ingen tvekan om att det går att förbättra läget inför en framtida, liknande eller mer omfattande, samhällsstörning. Övningar är ett effektivt sätt att lära sig hantera olika situationer på. Sådana övningar förekommer redan i dag, men efterfrågas trots det i större omfattning av så gott som samtliga

intervjuade i denna studie. Det är viktigt att övningars innehåll och karaktär varierar. Det framhålls av flera av de intervjuade personerna. Samtliga tycks vara överens om att varje störning är unik och att det närmast är omöjligt att planera för en specifik händelse.

Tyvärr är det svårt att simulera realistiska informations- och kommunikations-situationer. Det innebär att man vanligtvis inte lägger ner särskilt mycket arbete på just informations- och kommunikationsfrågorna. Oftast stannar arbetet vid att någon får i uppgift att skriva ett lämpligt pressmeddelande, ordna en presskonferens eller något liknande. I och med det antas informationsfunktionen vara ett avklarat kapitel. Jag menar att information och kommunikation, dvs att man inte bara informerar allmänheten utan att man också tar till sig information från denna och låter det påverka ens eget informationsarbete, kanske är den viktigaste funktionen under en samhällsstörning. Om viktiga saker genomförs, som allmänheten inte får reda på eller inte uppfattar som trovärdiga, spelar det egentligen ingen roll att man vidtagit åtgärderna, om det nu inte gäller att exempelvis förhindra företeelser som i sig direkt kan skada människor. Människor kommer att bete sig som om åtgärderna inte hade genomförts. Information och kommunikation måste vara en integrerad del i "räddningsarbetet". Det är något som jag är helt säker på alla som på ett eller annat sätt arbetade med snöovädret kan stryka under. Av det skälet måste mer realistiska informations- och kommunikationsövningar genomföras, som på ett mer aktivt sätt än i dag gör de problem och frågeställningar som är förknippade med kommunikationsprocesser aktuella.

## Ny informationsteknologi måste utnyttjas bättre

Som vi har sett ovan kom ny informationsteknologi i form av e-post och hemsidor inte att spela så stor roll under snöovädret som vi kanske hade förväntat oss. Till en del berodde det på att vissa myndigheter inte till vardags utnyttjade dessa funktioner i någon större utsträckning. Det gällde exempelvis polisen och e-postanvändningen. Samma sak gällde räddningstjänsten och SOS Alarm. Det gällde SJ och uppdateringen av hemsidor på Internet.

E-post kommer med all sannolikhet att bli ett viktigt inslag i riskhanterings-situationer i framtiden, men först när det står klart att alla inblandade parter utnyttjar möjligheten. Det finns väl anledning att redan i dag försöka påverka spridningen av e-postanvändning inom myndigheter och organisationer, som kan komma att vara berörda av framtida olyckor eller störningar i samhället. Det räcker dock inte med att sprida tekniken. Den måste göras till en del i vardagen. Den dag en mer omfattande störning äger rum,

skall e-post vara ett vanligt sätt att kommunicera på och databaser lika vanligt att hämta information ifrån. Om så inte är fallet kommer det att vara svårt att etablera en sådan vana under arbetet med att lösa de problem, som kan vara förknippade med störningen.

Mobiltelefonerna spelar en mycket viktig roll både i det operativa arbetet och i arbetet med att få fram snabb, tillförlitlig och relevant information till allmänheten. Med hjälp av mobiltelefonen kunde exempelvis medierna snabbt nå rätt person för direkta upplysningar av olika slag. Under snöovädret fungerade mobiltelefoninäten utmärkt utan tendenser till överbelastning. Ur en kommuns synvinkel finns det anledning att se över de olika mobiltelefonioperatörernas nätspridning inom kommunen. Använder sig samtliga riskkommunikationsaktörer av samma operatör eller finns det flera operatörer som man är beroende av? Täcker de nät som används hela kommunen eller bara delar av den? Det är frågor som kommunen borde söka svar på.



# SAMMANFATTNING AV DE VIKTIGASTE IAKTTAGELSENA

Under tre dygn i början av december 1998 utsattes Gävle med omnejd för ett omfattande snöfall. Samtliga tillfartsvägar till Gävle blockerades och staden var för en kort tid isolerad från omgivningen. Föreliggande studie har gjorts på uppdrag av Styrelsen för psykologiskt försvar i syfte att undersöka vilka lärdomar som kan dras. Data har huvudsakligen insamlats genom personliga intervjuer med ett femtontal nyckelpersoner.

Den lokala radion i Sveriges Radios regi, P4-kanalen, har även denna gång visat sig ha en mycket central roll som informatör i ett samhälle som utsätts för störningar. Rollen kan göras tydligare och, framför allt, bör radion informeras snabbare än vad som var fallet i Gävle. Den lokala radion är bättre som informatör än som mottagare av budskap och besvarare av enskilda frågor. Låt kommunens upplysningscentral ta hand om det.

Den övergripande strategin måste vara att upplysningscentralen samlar de enskilda samhällsmedborgarnas frågor för vidare befordran till kommunens webbsida och den lokala radions redaktion. Radions primära roll är att föra ut informationen.

Upplysningscentralen på kommunen fungerade bra och skulle kunna fungera ännu bättre med utbyggd växel och om information om centralens telefonnummer spreds effektivare med hjälp av massmedierna än vad som nu var fallet. Centralens tänkta personal måste få utbildning i förväg och inte när olyckan eller störningen har inträffat. Det måste etableras en beredskapsstyrka, som snabbt kan sätta igång upplysningscentralen. Det bör också skapas direkta telefonlinjer eller intranät

mellan de viktigaste aktörerna i en störningssituation. Det behövs en långsiktig planering av hur upplysningscentralen skall fungera och de förslag som kommer fram måste prövas i relevanta och realistiska övningar som varierar både till form och innehåll.

Inte bara upplysningscentralen bör öva, utan det gäller samtliga samhällsorgan som kan tänkas komma att ingå i en av kommunen upprättad ledningsgrupp. Övningarna bör vara inriktade på att öka effektiviteten inom ledningsgruppen och samordningen mellan de olika aktörerna. Kommunikationsaspekten måste beaktas i större utsträckning än vad som har skett i tidigare övningar. Kommunen bör se till att det finns en för informationsverksamheten inom kommunen ansvarig person på permanent bas. En del av bristerna i kommunikationen, framför allt mellan ledningsgruppen och upplysningscentralen, kan hänföras avsaknaden av erfaren informationschef.

Internet fungerar ännu inte som informationskanal mellan olika myndigheter och andra inblandade aktörer. Vid framtida övningar bör uppföljningar göras kring detta. Den dag samtliga aktörer använder sig av Internet eller olika interna nät, intranät, kommer samordningen av olika verksamheter att kunna gå smidigare, effektivare och snabbare än i dag. Samtidigt måste de inblandade förbereda sig för hur man skall hantera den förmodligen stora mängd inkommande e-postmeddelanden, som kommer att bli följden av den snabba spridningen av Internet-uppkopplingar bland befolkningen.



# SUMMARY

## **The Snowstorm Chaos in Gävle and Environs**

**by Lowe Hedman**

For three days and nights in the beginning of December 1998, the city of Gävle and environs were subject to heavy snowfall. All roads leading to Gävle were blocked, and for a short time, the city was isolated. The present study was commissioned by The National Board of Psychological Defence, and its purpose is to investigate what can be learned from this event. The data are primarily based on personal interviews with about fifty key people.

The local radio station Channel 4, under the direction of the Swedish National Radio Corporation, plays a very central role as informant in a community that has been subject to disturbances. This was also the case during the snowstorm in Gävle. This role could be made clearer, and, most importantly, radio stations should be informed more quickly than was the case here. Local radio is better at providing information than it is at receiving messages and answering specific questions. The municipal information centre should handle these aspects.

The overall strategy must be that the information centre collects questions posed by individual citizens and forwards these questions to the municipalities homepage and to the editorial staff of the local radio station. Radio's primary role is to convey information.

The information centre in Gävle functioned well. It could have functioned even better with a larger switchboard and if the centre's telephone number had been distributed more effectively by the mass-media. The designated information centre staff should receive training before an

emergency, not after it is a reality. A readiness force that can quickly get the information centre up and running must be established. In a crisis, direct telephone lines or an Intranet between the most important actors should be established. A long-term plan is needed for how the information centre should function, and suggestions must be tested in relevant and realistic drills that vary in terms of both form and content.

However, in addition to the information centre, all public institutions that might be included in an executive group established by the municipality should be trained. Training should be aimed at increasing the executive group's efficiency and at improving co-ordination between the various actors. The aspect of communication should be given more attention than has previously been the case. The municipality should ensure that there is a permanent person responsible for information activities within the municipality. Some of the inadequacies in communication, primarily between the executive group and the information centre, are related to the lack of an experienced information director.

Internet still does not function as a channel of information between various authorities and other actors involved. This be followed up in future training. When all actors use Internet or other internal networks, i.e., Intranet, co-ordination of the various activities will be smoother, more efficient and faster than it is today. However, those involved must know how they will handle the great amount of incoming e-mail messages that will probably result from the rapid distribution of Internet connections among the population.



# REFERENSER

**Alexandersson, Hans**, "Rekordsnödjup i Gävle", *Väder och Vatten*. SMHI. Norrköping 1998. Sid 18-19.

**Engblom, Lars-Åke, Rylander, Kristina & Sundin, Ebba**, *Snöstormen i Jönköping. Samspelet medier-myndigheter-mottagare*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Stockholm 1996.

**Flodin, Bertil**, *Radio Malmöhus och snöstormen. En studie av informationsutbytet lokalradio-allmänhet-myndigheter*. Rapport nr 98. Beredskapsnämnden för psykologiskt försvar. Stockholm 1980.

**Flodin, Bertil**, *Myndigheternas kriskommunikation. En kunskapsöversikt*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Rapport nr 163:2. Stockholm, 1993.

**Gävle kommun**, Snökaos 1998 – Utvärdering.

**Hedman, Lowe**, "Radio" i Carlsson, Ulla & Bucht, Catarina, *MedieSverige 1997*. Nordicom. Göteborgs universitet. Göteborg 1997. Sid 243-284.

**Hedman, Lowe**, *Att kommunicera risker*. FoU-rapport. Statens Räddningsverk. Karlstad 1999.

**Hedman, Lowe**, "Radio" i Carlsson, Ulla (red), *MedieSverige 1999*. Nordicom. Göteborgs universitet. Göteborg. 1999 (under publicering).

**Hedman, Lowe & Trost, Jan**, *Riskkommunikation*. FoU-rapport. Statens Räddningsverk. Karlstad 1997.

**Hedman, Lowe & Eklund, Helena**, *Invandrare, språk och dagstidningar*. Working Paper Series 2. Avdelningen för medier och kommunikation. Sociologiska institutionen. Uppsala universitet. Uppsala 1998.

**Hillve, Peter & Weibull, Lennart**, *Estoniakatastrofen, massmedierna och allmänheten*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Rapport 168-6. Stockholm 1996.

**Jarlbro, Gunilla, Sandberg, Helena & Palm, Lars**, *Ammoniakolyckan i Kävlinge*, Styrelsen för psykologiskt försvar. Meddelande 142. Stockholm 1997.

**Malmström, Torsten & Weibull, Lennart**, *Snöstormen den 17 november 1995*. Arbetsrapport nr 72. Institutionen för journalistik och masskommunikation. Göteborgs universitet. Göteborg 1996.

**Nohrstedt, Stig Arne & Nordlund, Roland**, *Medier i kris. En forskningsöversikt över mediernas roll vid kriser*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Rapport nr 163:4. Stockholm 1993.

**Nord, Lars**, *Gasolyckan i Borlänge*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Meddelande 146. Stockholm 1998.

**Nordlund, Roland**, *Ett triangelndrama – myndigheter, medborgare och medier i kris*. Styrelsen för psykologiskt försvar. Meddelande 136. Stockholm 1994.

**SKOP**, *Rapport till trafikkontoret i Göteborgs stad 17 november-6 december 1995*. Skandinavisk Opinion AB. Stockholm 1995.



**SMHI**, väderprognoser för 1998-12-04—12-06.

**SR Gävleborg**, Snökaos. December 1998.

**Strid, Jan**, "Radiolyssnandet i Göteborg" i Nilsson, Lennart (red), *Västsvensk horisont*. SOM-Institutet. Göteborgs universitet. Göteborg 1995.

**Stütz, Göran**, *Larm över Trollhättan. En studie av i vilken utsträckning man uppmärksammar och äger kunskap om olika larmsignaler*. Meddelande nr 116. Styrelsen för psykologiskt försvar. Stockholm 1988.

**Östberg, Anita**, "Nu börjar vi bli sura i Gävle", *Gefle Dagblad*. 1998-12-09. Sid 3.

### *Intervjuade personer*

**Olle Carlbom**, försvarsdirektör, Länsstyrelsen i Gävleborgs län, 1999-05-07

**Christina Delby Vad-Schütt**, redaktionschef, Gefle Dagblad, 1999-05-26

**David Eldrot**, gat- och parkchef, Gävle kommun, 1999-05-07

**Tommy Gustavsson**, projektledare drift, Vägverket Region Mitt, 1999-05-26

**Nils Hiedland**, säkerhetschef, Gävle kommun, 1999-04-26

**Hällén, Hans**, projektledare drift, Vägverket Region Mitt, 1999-05-26

**Gunvor Hällander**, affärsområdeschef, Gävle kommun, 1999-04-28

**Börje Löf**, affärsområdeschef, Markbyggarna, Gävle, 1999-05-17

**Tomas Palm**, redaktör, Gävle kommun, 1999-04-28

**Åke Roghe**, polismästare. Polismyndigheten i Gävleborgs län, Gävle, 1999-04-30

**Kjell Rognmo**, räddningschef, Gästrike räddningstjänst, Gävle, 1999-05-17

**Margaretha Simm**, kanalchef, Sveriges Radio Gävleborg, P4, Gävle, 1999-04-26

**Lars Westin**, redaktionssekreterare, Arbetarbladet, Gävle, 1999-04-28

**Ola Zackrisson**, platschef, SOS Alarm AB, Gävle, 1995-05-17

**Mats Ågren**, kommunalråd, Gävle kommun, 1999-05-07

**Frans-Åke Öberg**, nyhetschef, Arbetarbladet, 1999-04-28

### *Elektroniska källor*

**Samuelsson, Christer**, *Radiation Risk Information to the Public; Principles or Common Sense?*, Radiation Physics Department, Lund University, Lund. Odat.

<http://www.geirik.is/nsfssamuels.htm>

<http://www.tu.se/tu/medlemsw/statistik/htm>. 1999-01-26.

# BILAGA 1

## **INFORMATIONSPLAN VID STÖRRE OLYCKA ELLER STÖRNING**

*”Snabb och rätt information kan rädda människoliv.....”*

### **INNEHÅLL**

- 1. Planens syfte**
- 2. Planen i ett större sammanhang**
- 3. Olika målgrupper för information**
- 4. Informationsansvar**
- 5. Informationens innehåll**
- 6. Upplysningscentral**
- 7. Larmplan till massmedia**
- 8. Pressinformation**
- 9. Övriga medier**
- 10. Dokumentation och utvärdering**
- 11. Övning**
- 12. Bilagor**
  - 1. Checklista för informationsansvarig i ledningsgruppen**
  - 2. Skiss över händelseförloppet när VMA utlöses**
  - 3. Adressförteckning relevanta medier**
  - 4. Checklista iordningställande lokal för presskonferenser**

Planen ersätter tidigare informationsplan daterad 1987-02-25,  
reviderad 1991-10-14

## 1. Planens syfte

Planen syftar till att samordna och effektivisera informationen vid en större olycka eller störning.

Angivna åtgärder syftar också till att undvika onödig ryktesspridning samt att ge olika berörda anvisningar och stöd hur de bör förfara i samband med händelsen.

I tillämpliga delar är planen även tillämplig vid olyckor och störningar av mindre omfattande förlopp. Detta gäller t ex vid utlösande av VMA – Viktigt Meddelande till Allmänheten – vars innebörd beskrivs i avsnitt 7.1.

## 2. Planen i ett större sammanhang

Planen är en av flera kommunplaner i samband med olika typer av krissituationer.

Andra upprättade planer som är relevanta i sammanhanget är:

- LEDNINGSPLAN
- Plan för åtgärder i samband med KÄRNTEKNISK OLYCKA
- Plan för LÅNGVARIGA ELAVBROTT
- Plan för PSYKISKT OCH SOCIALT OMHÄNDERTAGANDE vid allvarigare händelser, större olyckor eller störningar
- SMITTSKYDDSPLAN
- Plan för UPPLYSNINGSCENTRAL

## 3. Olika målgrupper för information

Informationen ska vara anpassad till nedanstående målgruppers behov.

Informationen ska samordnas mellan berörda myndigheter och vara enhetlig. I annat fall finns risk för att informationen uppfattas som motsägande, vilket i sin tur leder till osäkerhet och ryktesspridning, varigenom allmänhetens tilltro till räddningsinsatserna kan komma att ifrågasättas.

Ovanstående samordning ska så långt som möjligt ske innan informationen går ut till massmedia och allmänhet.

### 3.1 Direkt operativa myndigheter

Vid en större olycka eller liknande händelse måste i första hand direkt berörda operativa enheter sammankallas och orienteras om läget.

Beroende på händelsens art och omfattning ska initialt nedanstående eller delar därav sammankallas eller kontaktas:

- Gästrike Räddningstjänst
- Gävle kommuns ledningsgrupp (beslutar om ev övriga förvaltningar ska sammankallas och upplysningscentral upprättas).
- SOS Alarm AB
- Länssjukhuset (Landstinget)
- Polisen

- Länsstyrelsen
- Militär myndighet
- Större berörda företag, organisationer och myndigheter
- Svenska kyrkan
- Berörda centrala myndigheter
  - Luffartsverket
  - Sjöfartsverket
  - Kustbevakningen
  - Banverket
  - Statens kärnkraftsinspektion (SKI)
  - Statens räddningsverk (SRV)
  - Statens strålskyddsinstitut (SSI)
  - Statens meteorologiska och hydrologiska institut (SMHI)
  - Vägverket (VV)
  - Överbefälhavaren (ÖB)
  - Arbetskyddsstyrelsen (ASS)
  - Försvarets forskningsanstalt (FOA)
  - Järnvägsinspektionen
  - Kemikalieinspektionen (KemI)
  - Jordbruksverket (SJV)
  - Socialstyrelsen (SoS)
  - Sprängämnesinspektionen (SÄI)
  - Statens haverikommission (SHK)
  - Statens invandrarverk (SIV)
  - Statens livsmedelsverk (SLV)
  - Statens naturvårdsverk
  - Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF)
  - Yrkesinspektionen (YI)

***Förteckning med kontaktpersoner och telefonnummer till ovanstående myndigheter finns hos SOS Alarm AB, tel 12 02 20.***

***Information om hur organisation och samverkan sker finns i kommunens LEDNINGSPLAN.***

### 3.2 Direkt berörda

De som är personligen direkt eller indirekt drabbade av händelsen måste särskilt beaktas för information. Detta gäller både praktiska anvisningar och i förekommande fall psykologiskt stöd.

***En särskild plan finns för PSYKISKT OCH SOCIALT OMHÄNDERTAGANDE vid allvarigare händelser, större olyckor eller störningar.***

### 3.3 Boende i närområdet

En stor efterfrågan på information från invånarna i närområdet måste tillgodoses med allmän information och praktiska anvisningar.

Som invånare i närområdet kan i de flesta fall anses vara personer som vistas inom Gävle kommun.

### 3.4 Nationellt / Internationellt

Beroende på händelsens karaktär och omfattning finns även en efterfrågan och ett allmänintresse för information från övriga landet. I vissa fall kan även ett internationellt intresse behöva tillgodoses.

## 4. Informationsansvar

*Kommunstyrelsens ordförande* är ytterst ansvarig för räddningsinsatserna i samband med större olycka eller störning. Därmed även för informationsverksamheten.

*Räddningsledaren vid Gästrike räddningstjänst* har det direkt operativa ansvaret vid en större olycka eller störning, så även för informationen.

Om räddningsledaren bedömer så är nödvändigt kontaktas kommunstyrelsens ordförande som gör bedömningen om *kommunens ledningsgrupp* ska sammankallas. Sker detta samordnar ledningsgruppen den övergripande informationsverksamheten. I ledningsgruppen utses särskild *informationsansvarig*.

Ledningsgruppens informationsansvarige är också ansvarig förbindelselänk mellan ledningsgruppen och ev upprättad *upplysningscentral*.

Vid behov utser ledningsgruppen en eller flera *biträdande informationsansvariga*. Denne/dessa avlastar den informationsansvarige, särskilt vad avser massmediekontakterna.

Eventuell förstärkning med övrig informationspersonal från förvaltningarna bestäms av ledningsgruppen beroende på händelsens art.

*En checklista för informationsansvarige i ledningsgruppen finns i Bilaga 1.*

## 5. Informationens innehåll

I initialskedet vid en större olycka eller störning är risken för ryktesspridning stor. För att undvika feltolkningar och missförstånd ska därför informationen vara *snabb, korrekt, entydig och saklig*.

Informationen bör i första hand redovisa:

VAD har hänt  
VAR detta har inträffat  
VILKA som berörs

Vidare bör klargöras:

-händelseförlopp och nuläge  
-orsaker  
-bedömningar och beslut  
-hot och konsekvenser  
-räddningsåtgärder  
-råd och stöd till allmänheten

Närmast engagerade myndigheter och personer ska, med hänsyn till tidsaspekten, vara samordnade och informerade innan informationen till allmänheten går ut.

Behov av information på *främmande språk* ska uppmärksammas. På samma sätt ska hänsyn tas till olika handikappades särskilda informationsbehov, t ex synskadade.

*Förteckning över tillgängliga tolkar finns på SOS Alarm AB.*

## 6. Upplysningscentral

För att avlasta alla operativt engagerade i räddningsarbetet inrättas när ledningsgruppen så beslutar en särskild upplysningscentral. Denna har resurser och kompetens att svara på rutinfrågor, informera om tider för presskonferenser samt hänvisa vidare till rätt instans.

Ansvarig för upplysningscentralen är chefen för Gävle kommuns växel.

*En särskild plan "Samordnad UPPLYSNINGSCENTRAL vid större olyckshändelse eller störning" finns upprättad.*

## 7. Larmplan till massmedia

### 7.1 Initialskedet

Räddningsledaren eller kommunens ledningsgrupp avgör i ett initialskede om SOS Alarm AB ska begära att varningssignalen VIKTIGT MEDDELANDE i tyfon ska utlösas. Detta är en uppmaning till allmänheten att lyssna på radion.

Varningssignalen  
**VIKTIGT MEDDELANDE**  
- utlösas endast i extrema fall -  
Ljuder i sju sekunder och upprepas under två  
minuter. När faran är över startas signalen FARAN  
ÖVER, en 30 sekunder lång signal.

I detta fall, och även i de fall varningssignal ej utlösas, begär enligt särskilda avtal räddningsledaren eller ledningsgruppen via SOS Alarm AB att ett VMA uppläses av SR Gävleborg. SOS AB meddelar även Radio Rix samt Mix Megapol. (VMA = Viktigt Meddelande till Allmänheten).

SR Gävleborg läser upp meddelandet i eter och vidarebefordrar informationen till radions P1, P2, P3 och P4 riks samt TV kanal 1, TV 2, TV 4 samt Text-TV för åtgärd.

*En schematisk skiss av händelseförloppet när VMA utlösas framgår av Bilaga 2.*

Informationen läggs även ut på Gävle kommuns hemsida på Internet samt på Gävle kommuns intranät.

Till övriga relevanta medier (se nedan) utsändes Pressmeddelande. Så fort en överblick är möjlig kallas till Presskonferens.

*En adressförteckning över relevanta medier finns i Bilaga 3.*

Behovet av särskild information till vissa grupper handikappade, synskadade och icke svensktalande bör särskilt uppmärksammas.

### ***Kontakt med tolkar kan erhållas via SOS Alarm.***

Observera behovet av snabb lägesinformation till kommunens egna förvaltningar liksom till berörda myndigheter/företag.

OBS! Viktigt att orientera upplysningscentralens personal, i de fall en sådan upprättas.

## **7.2 Utdraget skede**

Vid ett utdraget händelseförlopp är fortfarande SR Gävleborg och övriga ovan nämnda medier i initialskedet de viktigaste. Sättet att informera övergår till regelbundna presskonferenser och pressmeddelanden, där aktuell lägesinformation ges.

## **8. Pressinformation**

Vid en större olycka eller störning kommer den största efterfrågan på information först vid själva platsen för händelsen – trycket blir stort från såväl journalister, fotografer som allmänhet. För informationen ansvarar här jourhavande räddningsledare fram till dess ledningsgruppen meddelat att den tar över ledning och informationsansvar.

Vid ett utdraget händelseförlopp har sannolikt kommunens ledningsgrupp övertagit samordningsansvaret för räddningsinsatserna. Informationen till massmedia sker då vid regelbundna lägesinformationer via speciella presskonferenser och pressmeddelanden.

Presskonferenserna sker i Stadshusets festsal, ifall inga särskilda skäl skulle tala för annat.

***Checklista för iordningställandet av lokal för presskonferenser finns i Bilaga 4.***

I speciella fall kan inrättande av ett presscenter vara motiverat för att underlätta besökande journalisters arbetssituation. Ett sådant etableras i sådant fall på befintlig konferensanläggning i Gävle.

## **9. Övriga medier**

Främst etermedia men även pressmedia är överlägsna för att nå en stor grupp personer samtidigt. I vissa fall måste dock kompletterande information ske via andra medier, t ex vid strömavbrott då etermedierna kan sättas ur spel. Nedan några exempel på alternativa och kompletterande medier.

- Telefon, telefonsvarare
- Telefax
- E-post
- Högtalarbilar
- Ordonanser
- Annonser
- "Operation dörrknackning

- Broschyrer, affischer, informationsblad, flygblad (speciella grupper, begränsat geografiskt område, ge sammanfattande lägesrapport)

Effektivt är också att informera de större företagens/organisationernas informations- eller personalavdelningar, som i sin tur via sina kanaler kan informera vidare till sina anställda. Till dessa kan räknas:

- Länsstyrelsen
- Gävleborgs läns landsting
- Korsnäs AB
- Ericsson Radio Systems AB
- Lantmäteriverket
- Statens Järnvägar
- Banverket
- Stora Cell Industri AB
- Konsum Gävleborg
- Telia AB
- Mellanskog
- Kraft General Foods
- Leaf Sverige AB

**VIKTIGT!** Alla berörda kanaler måste också snabbt informeras om när "faran är över".

## 10. Dokumentation och utvärdering

Ledningsgruppen avdelar omedelbart en särskild person med ansvar att bevaka massmedias rapportering av händelsen. Eventuella felaktigheter ska omedelbart rapporteras till ledningsgruppens informationsansvarige, varvid denne ombesörjer att korrigerings sker.

Med någon dags fördröjning erhåller också kommunledningskontorets informationsenhet skriftlig dokumentation om massmediebevakningen enligt befintliga rutiner. Pressklippen kring händelsen sammanställs löpande av Kommunledningskontorets informationsenhet..

För journal och dokumentation om ledningsgruppens åtgärder, däribland viktigare beslut i informationsåtgärder, svarar kommunledningskontorets kanslichef.

## 11. Övning

Vid i princip alla olyckor och större störningar som skett på senare tid finns alltid ett område som utsätts för kritik – informationen!

Den här informationsplanen har i sig inget värde förrän den omsätts i praktisk handling. Planen måste således övas regelbundet i såväl sin helhet som i dess olika delar.

Regelbundet återkommande övningar är således en förutsättning för att planen ska fungera i en verklig situation.



## **12. Bilagor**

1. Checklista för informationsansvarig i ledningsgruppen
2. Skiss över händelseförloppet när VMA utlöses
3. Adressförteckning relevanta medier
4. Checklista iordningställande av lokal för presskonferenser vid större olycka eller störning

# Checklista för infoansvarig ledningsgruppen

## *Akuta inledningsfasen*

1. Orientera sig om läget
2. Vid behov införskaffa kompletterande information
3. Meddela att ledningsgruppen övertagit informationsansvaret till:
  - SOS Alarm AB
  - SR Gävleborg
4. Upprätta akut prioriterad informationsplan
  - huvudbudskap
  - prioriterade målgrupper
  - prioriterade kanaler
5. Stäm av planen i ledningsgruppen
  - avgör om tyfon ska utlösas eller ej
  - meddela behov av aktivering av upplysningscentral samt ev andra planer
  - föreslå hur info till SOS Alarm AB utformas
  - ange behov av ev förstärkningspersonal
  - föreslå arbetsfördelning för info till andra myndigheter
  - bestäm tid och deltagare för presskonferens
  - föreslå hur pressmeddelande kommer att utformas
  - klargör vilka som kallas till presskonferens och vem som säger vad
  - övriga frågor kring info i ledningsgruppen
6. Aktivera larmplan hos SOS Alarm AB
7. Informera kommunens televäxel och ev öppnad upplysningscentral
8. Kalla till presskonferens
9. Utforma pressmeddelande
10. Skicka pressmeddelande internt och till berörda myndigheter via SOS Alarm AB
11. Beställ att Stadshusets festsal iordningsställs för presskonferens
12. Sista avstämning före presskonferens
  - nytt från räddningsledningen
  - frågor från förvaltningar/myndigheter
  - frågor från allmänheten via televäxel/upplysningscentral
13. Rapportera vidtagna åtgärder till ledningsgruppen

### ***Åtgärder under och efter första presskonferens***

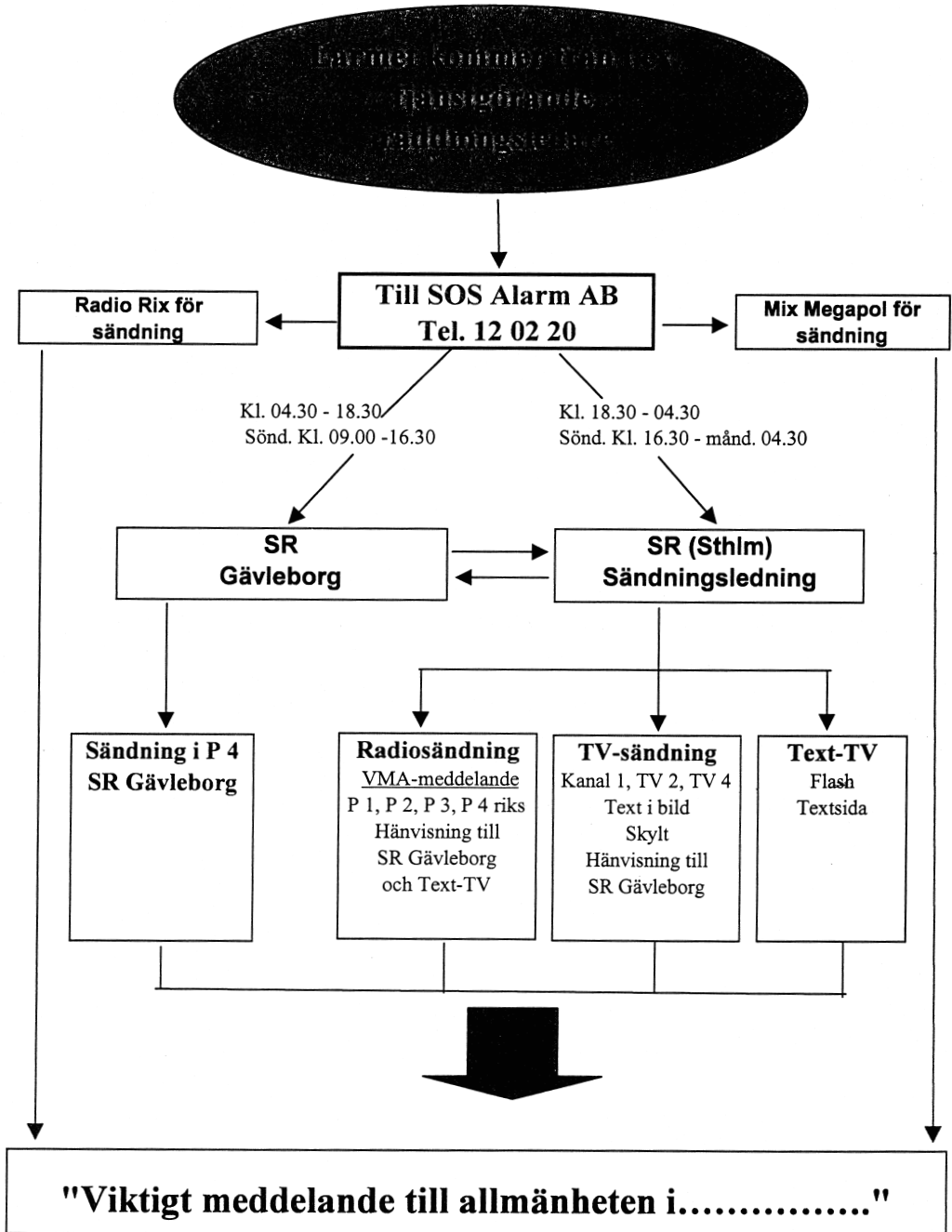
14. Kontrollera att allt tekniskt fungerar.
15. Se till att namnskyltar finns för deltagarna.
16. Se till att beslutad dokumentation finns tillgänglig.
17. Kontrollera massmedierepresentanterns behörighet.  
Notera namn och medium.
18. Se till att ledare för presskonferensen utses.
19. Se till att massmedias önskemål uppfylls så långt som möjligt (obs! olika behov för press, radio, TV).
20. Försök under presskonferensen bestämma prel. tid för nästa lägesinformation.
21. Aktualisera ev behov av presscenter.
22. Utforma ev nytt pressmeddelande till ej deltagande medier.

### ***Åtgärder vid mer stabiliserat läge***

23. Bevaka, initiera och rapportera om informationsfrågorna i ledningsgruppen.
24. Löpande information internt och till berörda myndigheter.
25. Beredskap för nytt akutläge.
26. Lägesinformationer via presskonferenser/pressmeddelanden.
27. Dokumentera alla vidtagna åtgärder.
28. Bevaka och följa upp mediarapporteringen.
29. Form av uppmuntran till alla som fått slita hårt.
30. Upprätta sammanfattande rapport.

**VIKTIGT! Meddela alla berörda när "faran är över"**

# Larmplan till massmedia vid olycka eller störning där VMA/Myndighetsmeddelande aktiveras



## Adresser vid kontakter med massmedia

## GÄVLEOMRÅDET

**SR Gävleborg**

Box 545  
801 07 GÄVLE  
tel 026-14 82 00  
fax 026 -14 82 30  
nyheter@gavl.sr.se

**Gävle-Dala**

SVT AB  
Box 965  
801 33 GÄVLE  
tel 026-54 54 54  
fax 026-54 54 50  
gavle-dala@svt.se

**Arbetarbladet**

Redaktionen  
Box 287  
801 04 GÄVLE  
tel 026-15 93 02  
fax 026-18 52 70  
redaktionen@arbetarbladet.se

**Gefle Dagblad**

Redaktionen  
Box 367  
801 05 GÄVLE  
tel 026-15 96 01  
fax 026-15 97 00  
redaktionen@gd.se

**Gästriklands Tidning**

Box 110 52  
800 11 GÄVLE  
tel 026-18 11 45  
fax 026-18 16 50

**Gävle Taltidning**

Gävle kommun  
801 84 GÄVLE  
tel 026-17 81 89  
fax 026-17 81 71

**Radio Rix**

Box 366  
801 05 GÄVLE  
tel 026-10 74 40  
fax 026-10 74 45  
chris@rix105.se

**Megapol**

Box 1028  
801 34 GÄVLE  
tel 026-14 17 30  
fax 026-14 17 40  
mattias@gavle.mixmegapol.com

## REGIONEN

**Sveriges Television AB**

Box 212  
791 25 FALUN  
tel 023-76 50 00  
fax 023-76 50 50  
gavle-dala@svt.se

**Hudiksvalls Tidning**

Redaktionen  
Box 1201  
824 15 HUDIKSVALL  
tel 0650-355 00  
fax 0650-355 60  
redaktion@ht.se

**Hälsinge Kuriren**

Redaktionen  
Box 514  
826 27 SÖDERHAMN  
tel 0270-740 00  
fax 0270-740 70  
redaktion@halsingekuriren.se

**Ljusdals-Posten**

Redaktionen  
Box 707  
827 25 LJUSDAL  
tel 0651-133 60  
fax 0651-71 10 90  
redaktion@ljp.se

**Ljusnan**

Redaktionen  
Box 1059  
821 12 BOLLNÄS  
tel 0278-275 00  
fax 0278-275 17  
nyhetschefen@ljusnan.se

**Uppsala Nya Tidning**

Redaktionen  
Box 36  
751 03 UPPSALA  
tel 018-17 00 00  
fax 018-12 95 07  
Redaktionen@unt.se

**Aftonbladet**

Redaktionen

105 18 STOCKHOLM

tel 08-725 20 00

fax 08-600 01 77

nyheter@aftonbladet.se

**Expressen**

Redaktionen

105 16 STOCKHOLM

tel 08-738 30 00

fax 08-619 04 50

tips@expressen.se

**Kommun-Aktuellt**

118 82 STOCKHOLM

tel 08-772 41 00

fax 08-772 41 90

red.ka@svekom.se

# Checklista

## iordningställande av lokal för presskonferenser vid större olycka eller störning

<b>Lokal</b>	Spegelsalen, festvåningen, Gävle stadshus
<b>Ansvarig</b>	Chefen Stadshusservice
<b>Utrustning</b>	Möblering enligt KF-samanträden ok med podium för max 8 personer Ljudanläggning ikopplad med flera mikrofoner på podiet Stora vita namnskyltar på podiet (infoansvarig sköter text av namn) OH-apparat med duk uppsatt Konferensskåp uppsatt (whiteboard, blädderblock och <u>fungerande</u> pennor) Papperskorgar ”Blå tunnan” Anteckningsblock
<b>Reception</b>	Ska vara bemannad Ytterdörr Drottninggatan 22 öppen
<b>Cafeteria</b>	Beredskap för kaffe och smörgås ska finnas

§ 307

Informationsplan vid större olycka eller störning, dnr VAS 1998:320

Säkerhetsavdelningen har upprättat rubricerade plan daterad 8.6.1998.

Kommunledningskontoret har avgivit yttrande 29.10.1998.

Inlägg görs av Ann-Mari Eriksson och Mats Ågren.

Kommunstyrelsen beslutar i enlighet med kommunalrådets förslag

att godkänna upprättat förslag till informationsplan samt

att informationsplanen skall tillställas samtliga berörda.



Justerares sign

Utdragsbestyrkande





# BILAGA 2.

## Pressmeddelande från Gävle kommuns ledningsgrupp, hämtad från kommunens hemsida 1998-12-06.

### Praktiska råd till dig som vistas i Gävle

Tänk på grannarna. Särskilt gamla och handikappade. Se till ex efter om det lyser hos dem.

Ta ej med bilen in till stan eller till arbetet på måndag om Du inte säkert vet att vägarna är röjda.

Markera insnövade bilar med flagga eller på annat sätt så att vägröjarna ser bilen.

Stora infarter och vägstråk kommer om möjligt att hållas öppna. I nuläget kan dock inget säkert utlovas.

Vi arbetar med att få elströmmen tillbaka för dem som är utan. När strömmen kommer kan ej utlovas för närvarande.

Hemtjänsten kontrollerar av sina patienter. Likaså primärvården.

Socialtjänsten kommer att ordna inkvartering för resande som inte kommer från Gävle.

[Toppen av sidan](#)

**Skolorna hålls stängda** under måndagen. Detta gäller Grundskolorna, Kulturskolan, Särskolan, Gymnasierna, Vuxenutbildningen, Komvux och Vårdgymnasiet.

Förskolorna kommer att om möjligt ha öppet. Föräldrarna bör kontrollera med sin föreståndare.

[Toppen av sidan](#)

**Lyssna på lokalradion** – SR Gävleborg – på 102,0 MHz. Nya informationer kommer löpande. Första ordinarie nyhetssändning måndag kl 05.00.

[Toppen av sidan](#)

Ansvarig administration:  
Kommunledningskontoret  
Ansvarig politisk nivå: Kommunstyrelsen

**Bilar har fastnat** ute på vägarna. Vägarna patrulleras av med bandvagnar och snöskotrar. Arbetet börjar från centrum och sprids ut över kommunen. Folk hämtas in och får hjälp med övernattnin.

Kommunen har vidtalat vägkrogarna och hotell efter E 4 och andra vägar att ha öppet.

Vägarna inom kommunen är i stort sett avstängda till minst i morgon.

Plogningen mellan vägverket och kommun har samordnats. Detta betyder att de stora infarterna prioriteras. Vidare prioriteras plogning för kollektivtrafiken.

Transporter till sjukhus har samordnats.

Hemtjänsten har tagit in personal för att checka av alla sina klienter.

Tre arbetslag arbetar med strömförsörjningen. I nuläget är cirka 700 abonnenter utan ström inom Gävle kommun.

[Toppen av sidan](#)

## Gävle Kommun

Egen hemsida:  
Lokal- & Regional trafik

Egen hemsida:  
Väginformation

Egen hemsida:  
Väderprognos

Ett ymnigt snöande  
Bilar har fastnat

Praktiska råd

Skolorna

stängda

Lyssna på

lokalradion

Pressmeddelande  
sönd 1998 12 06 kl  
21.30

## Snökaoset runt GÄVLE

Gävle kommuns  
ledningsgrupp  
informerar:

**Ett ymnigt snöande kring Gävle de senaste två dagarna har till stora delar lamslagit kommunikationerna i och omkring Gävle.**

**Polisen, Räddningstjänsten och Gävle kommun har samordnat sina resurser för att så långt som möjligt minska olägenheterna för allmänheten.**

**Allmänheten uppmanas att hålla sig inomhus och inte ge sig ut på vägarna.**

[Toppen av sidan](#)

# BILAGA 3. FRÅGESTÄLLNINGAR

## Frågor kring snökaoset

1. Innan störningen inträffade hade ni någon generell strategi för verksamheten för en företeelse av snökaosets karaktär?
2. Hade ni någon specifik strategi för informationsverksamheten i händelse av ett snöoväder av den här omfattningen?
3. Om så var fallet, har ni nu haft anledning att ompröva informationsstrategin och, i sådana fall, på vilket sätt?
4. Hur upplever du att den egna organisationens utåtriktade informationsverksamhet fungerade under snöovädrets dagar?
5. I vilken utsträckning var det möjligt för allmänheten att kommunicera med din organisation?
6. Vad har ni lärt er av snöovädret när det gäller extern information?
7. Hur upplever du att den interna informationen/kommunikationen fungerade under de aktuella dagarna?
8. Vad har ni lärt er av snöovädret när det gäller den interna informations- och kommunikationsverksamheten?
9. Hur upplever ni att informationen mellan olika aktörer fungerade under de kritiska dagarna?
  - Kommunens räddningscentral – allmänheten
  - Kommunens räddningscentral – massmedierna
  - Massmedierna – allmänheten
10. Vad fungerade bra när det gäller informations- och kommunikationsfrågor?
11. Vad fungerade dåligt när det gäller informations- och kommunikationsfrågor?
12. Vad kan man dra för lärdomar av kommunikationen mellan olika aktörer inför framtida, liknande situationer?
13. Finns det något som kan göras för att samhället skall vara bättre förberett informations / kommunikationsmässigt nästa gång en liknande händelse inträffar?
14. Enligt din uppfattning, kan man förbereda sig för händelser av snöovädrets karaktär?
15. Vilken institution i samhället styrde informationen mer än någon annan under snöovädret?
16. Levde den upp till de krav man kan ställa på en ledande informatör/kommunikatör?
  - OMJA: Vad var det som var särskilt bra när det gäller informationen kommunikationen?
  - OM NEJ: Varför tycker du inte att den levde upp till kraven?
17. I vilken utsträckning och på vilket sätt har VMA utnyttjats?
18. Anser du att VMA har utnyttjats på ett adekvat sätt i det här sammanhanget?
  - OM NEJ: Varför inte?
19. Hur ser du på radions roll i situationer som den under snöovädret? Vad skall stationerna göra?

20. Uppfattar du någon skillnad mellan Sverige Radio Gävleborgs roll och övriga lokalradiostationers roll i det här sammanhanget?
21. Båda lokaltidningarna i Gävle hade svårigheter med distributionen under den värsta fasen av snöovädret. Vilka konsekvenser uppfattar du att det hade?  
UPPFATTARINGA KONSEKVENSER ÖVERHUVUD TAGET: Är din generella uppfattning att dagstidningar inte spelar någon större roll för informationsspridningen i samhället vid problem av det aktuella slaget?
22. Har du någon uppfattning om tidningarnas hemsidor kom att användas i stället för papperstidningarna?
23. Vad tycker du att man kan dra för slutsatser om massmediernas roll i situationer som den i Gävle i början av december förra året?
24. Hur informerades icke-svenskspråkiga grupper om olika företeelser i samband med ovädret?  
OM DET FINNSTVEKSAMHETER I SVARET: Hur kan dessa grupper informeras bättre i framtiden?
25. Vilken roll tycker du att mobiltelefonen har spelat i det här sammanhanget?  
VIKTIG I NÅGOT AVSEENDE: På vilket sätt har mobiltelefonen haft en viktig roll?
26. Vilken roll tycker du att Internet har spelat i det här sammanhanget?  
VIKTIG I NÅGOT AVSEENDE: På vilket sätt har Internet haft en viktig roll?
27. Utnyttjade du själv Internet under den aktuella perioden?  
OM JA: I vilket syfte?  
Vilka hemsidor?  
OM NEJ: Varför inte?
28. Har du någon uppfattning om andra använde sig av Internet under snöperioden?  
OM JA: Vilka?  
I vilket sammanhang?  
Vilka hemsidor utnyttjades?
29. Tror du att webbsidor kan utnyttjas i informations syfte vid liknande situationer i framtiden?  
OM JA: Vad är det för typ av information som med fördel kan läggas ut på nätet?  
OM NEJ: Vad är det som hindrar att webben används?
30. Krävs det något speciellt för att webbsidor skall bli intressanta informationsverktyg vid framtida, liknande problem eller katastrofer?
31. Har din egen organisation för avsikt att satsa mer än tidigare på information via Internet?

### *Frågor kring kommunens ledningsgrupp*

**Följande frågor har ställts om dessa inte redan har besvarats av berörd person.**

1. Hur kom arbetet inom ledningsgruppen igång?
2. Vem initierade gruppens arbete och vad var det som förorsakade det?
3. Hur såg ledningsgruppens arbete ut?
4. Vilka var involverade, i vilken utsträckning och under hur lång tid?

5. Det finns risk att de som ingår i en ledningsgrupp tenderar att arbeta mycket långa arbetspass, i synnerhet om osäkerhetsråder om när arbetet skall vara avslutat. Fanns det några tendenser till sådana saker?

### *Frågor kring dagstidningar och etermedier*

1. I vilken utsträckning utgjorde de lokala medierna en del i räddningsarbetet och i vilken utsträckning var de "kritiska granskare"?
2. Vad gjorde tidningarna med all information? Försåg de andra tidningar eller andra medier med information eller vad hände?
3. I vilken utsträckning lades mer information ut på via nättidningen än tidigare?
4. Utgjorde händelsen en väckarklocka för tidningarnas journalister när det gäller utnyttjandet av Internet?
5. Förelåg det några skillnader mellan tidningarna vad gäller utnyttjandet av sina respektive nättidningar?
6. Hur ser tidningarna på kommunens insatser vad gäller att lösa de problem som uppstått på grund av snöovädret och hur ser de på kommunens informationsinsatser?
7. Finns det därvidlag några skillnader mellan tidningarna?
8. Hur har medierna generellt behandlat snöovädret i Gävle? Har informationen varit tillräckligt omfattande för att tillfredsställa allmänheten i de drabbade områdena? Har den varit tillräckligt kritiskt granskande så att eventuella brister i organisationen eller på andra ställen har kunnat upptäckas?
9. Skiljer sig de olika medierna åt i dessa avseenden?
10. Hur behandlas Gävle som kommun i medierna?



## SPFs SENASTE RAPPORTER

- 170 **Stütz, Göran:** *Opinion 96, Svenskarnas syn på samhället, säkerhetspolitiken och försvaret.* Stockholm 1996.
- 171 **Alström, Börje:** *Morden i Falun.* Stockholm 1997.
- 172 **Sjöberg, Lennart:** *Valet till EU-parlamentet 1995.* Stockholm 1997.
- 174 **Malesić, Marjan:** *Propaganda in War.* Stockholm 1997.
- 175-1 **Sandberg, Helena & Thelander, Åsa:** *Miljöhot och medborgaroro – En rapport om Hallands hösten 1997.* Stockholm 1998.
- 175-2 **Arvidson, Peter:** *Åsjäveln biter tillbaka – Lokalbefolkningens upplevelse av händelserna vid tunnelbygget genom Hallandsåsen.* Stockholm 1998.
- 175-3 **Palm, Lars:** *Hallandsåstunneln som tvistefråga, kris och förtroendeproblem.* Stockholm 1998.
- 175-4 **Dahlgren, Peter, Carlsson, Gunilla & Uhlin, Lars:** *Mediernas bevakning av händelserna vid Hallandsåsen hösten 1997.* Stockholm 1998.
- 176 **Nordström, Gert Z. & Åstrand, Anders:** *Från löpsedel till webb. En studie av den iscensatta nyheten i papperstidningen.* Stockholm 1999.

## SPFs SENASTE MEDDELANDEN

- 139 *Försvarsvilja 2000 – En antologi.* Stockholm 1996.
- 140 *Beredskapsorganisation – en utredning av Gunnar Nordbeck.* Stockholm 1996.
- 141 **Dahlgren, Peter & Højjer, Birgitta:** *Medier, oro och medborgarskap.* Stockholm 1997.
- 142 **Jarlbro, Gunilla, Sandberg, Helena & Palm, Lars:** *Ammoniakolyckan i Kävlinge.* Stockholm 1997.
- 143 **Hanses-Fagell, Yvonne & Tellström, Richard:** *Kohandel och försvarsvilja. Argument och symboler i pressdebatten om Försvarsbeslutet 1996.* Stockholm 1998.
- 144 **Stütz, Göran:** *Opinion 97. Svenskarnas syn på samhället, säkerhetspolitiken och försvaret.* Stockholm 1998.
- 145 **Dahlström, Mia & Flodin, Bertil:** *Informationsberedskap för 2000-talets kriser.* Stockholm 1998.
- 146 **Nord, Lars:** *Gasolyckan i Borlänge.* Stockholm 1998.
- 147 **Stütz, Göran:** *Opinion 98. Svenskarnas syn på samhället, säkerhetspolitiken och försvaret.* Stockholm 1998.
- 148 **Österman, Torsten:** *Förtroende.* Stockholm 1999.
- 149 **Falkheimer, Jesper & Mithander, Conny:** *Bilder av nynazism i några svenska tidningar.* Stockholm 1999.
- 150 **Nord, Lars:** *När demokratin får börja om. Lokal politik och opinion efter de politiska affärerna i Gävle och Motala.* Stockholm 1999.

# SNÖKAOSET RUNT GÄVLE

I början av december 1998 drog ett kraftigt snöoväder fram över Gävletrakten. All trafik lamslogs och Gävle isolerades från omvärlden. Hur hanterade i denna situation kommunen och medierna de angelägna informationsfrågorna? Detta är huvudfrågan i denna studie och den visar bl a att den lokala radion – Sveriges Radio Gävleborg – utgjorde den viktigaste informationskällan för gävleborna. I studien diskuteras också vilken betydelse webbsidor på Internet hade och kan ha i samband med olika typer av samhällsstörningar.

**Lowe Hedman** är professor vid institutionen för informationsvetenskap vid Uppsala universitet.

Styrelsen för ████████████████████  
PSYKOLOGISKT FÖRSVAR  
Box 2195, 103 15 STOCKHOLM

