

Kriskommunikation i sociala medier

Myndigheten versus Ungdomarna

Magisteruppsats, 15 hp
Medie- och kommunikationsvetenskap
Vårterminen 2010

Författare: Susanna Henningsson
Handledare: Göran Palm

Sammanfattning

Susanna Henningsson

Kriskommunikation i sociala medier Myndigheten versus Ungdomarna

Studien är uppdelad i tre större områden: medieanvändning, riskperception och kriskommunikation.

Tyngdpunkten ligger i en användarstudie som rör ungdomars bruk av sociala medier. Dessutom kartläggs ungdomars riskperception, samt om och hur den myndighet som ägnar sig åt kriskommunikation kan nå ungdomar med hjälp av sociala medier.

Syftet med studien är att undersöka *Vilka möjligheter och begränsningar finns med sociala medier avseende risk- och kriskommunikation, när en myndighet vill arbeta såväl proaktivt som operativt gentemot målgruppen ungdomar?*

Studien har flera teoretiska utgångspunkter och därmed en ämnesbredd som stödjer sig på olika discipliner så som medie- och kommunikationsvetenskap samt riskforskning. De bärande kommunikationsteorier som ligger till grund för uppsatsen är främst Användarmodellen och Newcombs modell som tillsammans får exemplifiera kommunikationens roll i en modern social (medie)gemenskap. Vidare används teorier kring riskförståelse och social interaktion.

Metodvalet är kvalitativt och antar en multistrategisk forskningsinriktning – även kallad triangulering. Materialet består därmed av flera typer av kvalitativt insamlade data. Främst har jag använt mig av intervjuer i fokusgrupper, där deltagarna är ungdomar i 18-årsåldern som går på antingen ett studie- eller yrkesförberedande gymnasieprogram. Vidare omfattar metoderna expertintervjuer, filmanalyser samt granskning av en myndighets webbplats.

Jag kan tydligt se mönster avseende mediekonsumtion, riskperception och nätverkande kopplat till sociala medier bland ungdomarna som ingår i studien. De konsumerar (sociala) medier utifrån ett individualistiskt perspektiv som präglas av pull culture. Parallellt med deras ibland bristfälligt kritiska mediekompetens bildar detta en osäker grund att stå på ur ett medborgerligt krisinformationsperspektiv. Det tycks också som att ungdomarna utifrån studiekontexten tillämpar en antingen utvecklad alternativt begränsad kod för sin medieanvändning. Deras grundinställning avseende oro för risk/kris är att de inte lever i något risksamhälle. Flickorna hyser dock generellt en större oro för risksituationer än vad pojkarna gör. Vad gäller ungdomarnas nätverk ser det olika ut beroende på den studiekontext de befinner sig i. Sammantaget bekräftar ovanstående resultat Bourdieus teorier om en klassbetingad habitus.

För en myndighets räkning betyder detta att man för att nå ungdomar bör arbeta enligt en relationell kommunikationsstrategi där proaktivitet och långsiktighet utmärker processen. Sociala medier blir ett verktyg bland många andra lämpliga, som en del i en bredare strategi, för att nå den uttalade målgruppen.

Formens betydelse för uppfattningen av meddelandet går som en röd tråd genom hela studien. Den myndighet som i framtiden vill nå ungdomar gör därför klokt i att snabbt inse nödvändigheten i att budskapet måste förpackas på ett sätt där formen går före innehållet – helt enligt målgruppens intresse.

Nyckelord: Sociala medier, Risk, Kriskommunikation, Nätverk, Ungdomar, Myndigheter, Facebook

Innehåll

1. Inledning	1
1.1 Disposition	2
2. Ansats och förutsättningar	2
2.1 Frågeställning	2
2.2 Mål	2
2.3 Syfte	2
2.4 Avgränsningar	3
3. Teori	4
3.1 Vad är risk och kris?	4
3.1.1 Forskningsöversikt	5
3.1.2 Riskperception, riskförståelse och riskbeteende	6
3.2 Sociala medier	8
3.2.1 Begreppsdefinition	8
3.2.2 Sociala medier – en tautologi?	10
3.3 Digital kompetens	10
3.3.1 Populärkultur och mediediskurs	11
3.3.2 Strategier och kritisk mediekompetens	12
3.4 Kriskommunikation i sociala medier	12
3.4.1 Kommunikatörens förändrade roll	13
3.4.2 När myndigheten twittrar	14
3.5 Kommunikationsteorier	15
3.5.1 Användarmodellen	15
3.5.2 Newcombs modell	18
3.5.3 Jakobssons modell	19
3.6 Avslutande konklusion	20

4. Metod	22
4.1 Kvalitativ metod	22
4.2 Tematiserad intervjustudie	23
4.3 Intervjuer i fokusgrupp	24
4.4 Urval och rekrytering	24
4.5 Genomförande	25
4.6 Intervjufrågor fokusgrupp	26
4.7 Intervjusituationens validitet	26
4.7.1 Intersubjektivitet	27
4.7.2 Generaliserbarhet	27
4.8 Transkribering av material – reliabilitet	28
4.9 Analys av webbplats	28
4.10 Expertintervjuer	29
5. Resultat och analys	30
5.1 Ungdomars kommunikation och medieanvändning	30
5.1.1 Pull culture	33
5.2 Ungdomars riskperception	35
5.2.1 Strategier kring risk och kris	36
5.2.2 Medieval för risk- och krisinformation	39
5.2.3 Utvecklade och begränsade koder	40
5.2.4 Socialisation och riskstrategier	41
5.3 Nätverk och opinionsbildare	42
5.4 De sociala medierna	45
5.4.1 MSB och de sociala medierna	47
5.5 Myndighetens förändrade villkor	51
5.5.1 Myndigheten versus ungdomarna	51
5.5.2 Myndighetens webbplats	53
5.5.3 Relationella kommunikationsstrategier	56
5.5.4 Proaktiva och operativa opinionsbildare	56

6. Slutsats och diskussion	58
6.1 Mediekonsumtion och individualisering	58
6.2 Inget risksamhälle	59
6.3 Nätverkets förtjänster och brister	60
6.4 Samhällsinformation i de sociala medierna	61
6.5 Myndighetens proaktiva relationsstrategier	62
6.6 Medborgaren som medkommunikatör	63
6.7 Framtiden	63
7. Referenser	65

Bilaga: Intervjufrågor fokusgrupp

1. Inledning

Det senaste året har de sociala medierna tagit stor plats i samhällsdebatten. Det har bland annat handlat om hur myndigheter ska förhålla sig till bruket av publiceringsforum som Facebook och mikroblogger som Twitter. Då vi befinner oss i en brytningspunkt för användandet av sociala medier har rapporteringen delvis kretsat kring negativa effekter, såsom obetänksamma statusuppdateringar från politikerhåll eller bildandet av hatgrupper för olika syften på Facebook. Men mycket har också handlat om det som så många upplever; nämligen att de sociala medierna har öppnat fantastiska möjligheter till kommunikation människor emellan.

Tekniken utvecklas och med den även människors sätt att flytta fram positionerna för vad som blir möjligt. De sociala medierna innebär ett nytt förhållningssätt till vår omgivning och vi har vant oss vid att ständigt kunna gå online. Utifrån detta perspektiv har en ny horisont för risk- och kriskommunikation vuxit fram där myndigheterna ser goda möjligheter att nå medborgare i såväl förebyggande syfte som akut krisläge.

En grupp i samhället som tidigare visat sig vara svår för myndigheterna att nå genom traditionella kanaler är ungdomarna. Erfarenheten är dessutom att just denna grupp har tämligen låg riskperception och därmed inte är särskilt intresserad av den aktuella informationen. Däremot har de ett intresse av att befinna sig på de arenor som sociala medier kan erbjuda – vilket i sin tur gör myndigheterna angelägna om att befinna sig på samma plats. En vinnande situation kan man tycka, men frågan är om det är så enkelt? Räcker det att befinna sig i samma kanal för att mötet ska bli fruktsamt?

Jag har därför inledningsvis haft ett antagande om att sociala medier skulle vara en framgångsrik kanal för kriskommunikation gentemot ungdomar. Det är således relevant att undersöka hur de, som är uppvuxna med modern informationsteknik, resonerar och agerar kring ovanstående. Blickpunkten är därmed riktad mot mottagaren i kommunikationssituationen.

I en tidigare studie,¹ på uppdrag av Länsstyrelsen i Kronobergs län avseende riskuppfattning och krisberedskap, var de unga respondenterna underrepresenterade. Detta är i och för sig inte ovanligt i den här typen av undersökningar, men det fångade mitt intresse för att fördjupa mig ytterligare i ungdomarnas tankar kring och attityder till sociala medier, risk och kris. Med stöd från Länsstyrelsen och Krissamverkan Kronoberg har jag därför lagt fokus på hur ungdomars användning av sociala medier ser ut, samt vilka deras primära nätverk och möjliga opinionsbildare är. Dessutom har jag kartlagt ungdomars riskuppfattning och undersökt deras inställning till proaktiv och operativ kriskommunikation via sociala medier.

Jag har därmed sammanfattningsvis undersökt vilka möjligheter och begränsningar som finns med sociala medier för en myndighet när det gäller att nå ungdomar såväl proaktivt som operativt vid krishändelse.

¹ Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Linnéuniversitetet

1.1 Disposition

Uppsatsen inleds med förtydligande av mål, syfte och avgränsningar. Jag beskriver undersökningens ansats och förutsättningar när det gäller de tre områdena 1) Medieanvändning, 2) Riskperception och 3) Kriskommunikation.

Därefter ger jag i teorikapitlet en begreppsdefinition av risk och kris, samt en forskningsöversikt på området kriskommunikation för att om möjligt ge läsaren en introduktion till flera centrala områden i undersökningen. Efter det redogör jag för den koppling individen kan sägas ha mellan socialisering och riskförståelse. Här spelar Walls modell för riskförståelse en viktig roll. Vidare definieras begreppet sociala medier och därtill hörande områden som digital kompetens. Den delen mynnar ut i en redogörelse för kriskommunikation i sociala medier, samt kommunikatörens förändrade villkor ur myndighetsperspektiv. Fortsättningen bjuder på en fördjupad kommunikationsteoretisk genomgång där Användarmodellen är bärande – parallellt med övriga teorier som stöder varandra för att förklara komplexiteten i förhållandena mellan mottagarens sociala medieanvändning, vilka belöningar det genererar samt hur detta kan utnyttjas för kriskommunikation.

I metodkapitlet presenteras varför studien är kvalitativt inriktad och på vilket sätt jag valt att bredda metodvalet mot en multistrategisk forskningsinriktning – även kallad triangulering. Flera typer av kvalitativa data från fokusgrupps- och expertintervjuer har kombinerats med andra metoder för materialinsamling.

Resultat- och analyskapitlet är tämligen omfattande och utgörs till stor del av materialet från fokusgruppsintervjuerna, vilket jag valt att flitigt citera ur, därefter tolka och till sist även koppla till teori. Här har jag gjort en uppdelning utifrån fem horisonter; 1) Ungdomars kommunikation och medieanvändning, 2) Ungdomars riskperception, 3) Nätverk och opinionsbildare, 4) De sociala medierna, 5) Myndighetens förändrade villkor.

Uppsatsen avslutas med ett kapitel som presenterar mina slutsatser jämte en diskussion där jag kontextualiserar och problematiserar huvudresultatet.

2. Ansats och förutsättningar

2.1 Frågeställning

Som en utgångspunkt för mitt arbete har jag haft frågeställningen: *Vilka möjligheter och begränsningar finns med sociala medier avseende risk- och kriskommunikation, när en myndighet vill arbeta såväl proaktivt som operativt gentemot målgruppen ungdomar?*

2.2 Mål

För att nå svaren på denna fråga blev det nödvändigt att dela upp ansatsen i tre övergripande mål som rör medieanvändning, riskperception och kriskommunikation:

- 1) Det övergripande målet med denna undersökning är att kartlägga hur ungdomars **användning** av sociala medier ser ut. Till detta hör bland annat underfrågan vilka de interagerar med i de sociala medierna, det vill säga potentiella opinionsbildare.
- 2) Vidare är målsättningen att ta reda på hur ungdomars **riskperception** ser ut, samt vilka tänkbara strategier de har kring presumtiva krissituationer.
- 3) Det tredje målet är att utifrån ovanstående undersöka om och hur den myndighet som ägnar sig åt **kriskommunikation** kan nå ungdomar med hjälp av sociala medier.

2.3 Syfte

Syftet med undersökningen är att nå ökad kunskap och förståelse för ungdomars sociala medieanvändning, samt hur de resonerar om risk och kris. Därigenom vill jag försöka slå fast på vilket sätt en myndighet kan dra nytta av denna ökade kunskap om en för området viktig målgrupp. Studiens specifika vinkling – sociala medier, ungdomar, kriskommunikation – är tämligen utforskad, varpå ett av syftena blir att bidra med ökad kunskap på området.

2.4 Avgränsningar

Jag har valt att avgränsa min undersökning till att fokusera ungdomar i åldern runt 18 år, eftersom de då är på väg ut i vuxenlivet och så småningom måste hitta egna vägar för att förhålla sig till risk och kris. Denna grupp var också underrepresenterad i den tidigare gjorda undersökningen² och blir därför extra intressant att studera närmre.

Vad gäller metodval har jag avgränsat mig till att göra en kvalitativt inriktad studie med utgångspunkt i fokusgruppsintervjuer samt expertintervjuer.

² Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Linnéuniversitetet

3. Teori

Jag kommer nu att redogöra för de teorier som ligger till grund för forskningen och som i slutänden ska hjälpa mig att tolka mina resultat. Min undersökning kan primärt kategoriseras som en användarstudie; hur ser ungdomars sociala medieanvändning ut och hur kan detta sekundärt kopplas till riskperception och myndigheters kriskommunikation. Eftersom kopplingen sociala medier – ungdomar – kriskommunikation är tämligen nytt har min undersökning till viss del formen av en explorativ studie; det vill säga att området är relativt outforskat och i realiteten blir studien delvis mer teorigenererande än teoribekräftande.

Studien har flera utgångspunkter och därmed en bredd som stödjer sig på flera discipliner. Därför är min avsikt att försöka ge en så rättvisande bild som möjligt utifrån varje horisont genom att presentera teorier och begrepp som syftar till att förstå de slutliga resultaten.

Inledningsvis vill jag ge en definition av begreppen risk och kris, samt en forskningsöversikt på området kriskommunikation. Vidare redogör jag för den koppling individen kan sägas ha mellan socialisering och riskförståelse. Här spelar Walls modell för riskförståelse en viktig roll. Därefter definierar och problematiserar jag begreppet sociala medier, varpå jag går in på begreppsdefinitioner runt digital natives och digital immigrants. Sedan redogör jag för begreppet media literacy, även kallat kritisk mediekompetens. En konklusion följer där jag ger en bild av vilken betydelse och möjlighet de sociala medierna innebär för såväl kriskommunikation som den enskilde kommunikatören hos en myndighet.

Teorikapitlet mynnar ut i en beskrivning av de bärande kommunikationsteorier som jag anser är aktuella för uppsatsen – Användarmodellen samt Newcombs modell och till viss del även Jakobssons modell. Avslutningsvis följer en konklusion av hela teoriavsnittet.

Även i resultatredovisningen kommer jag att göra återkopplingar till de teorier som jag anser nödvändiga för analysen och förståelsen av materialet.

3.1 Vad är risk och kris?

I litteraturen skrivs det om såväl risk som kris - två sammanhörande begrepp. I nedanstående kommer båda begreppen att behandlas. Risk innebär att "/.../ det finns ett latent och potentiellt hot att något allvarligt ska inträffa – det är steget före kris."³ Risk kan ses som framåtsyftande, det räcker att det finns en osäkerhet kring en faktor för att risk ska uppstå. Öhman utgår från en definition av risk där den sociala aspekten betonas: "Risk är möjligheten, eller upplevelsen av möjligheten, att mänsklig handling eller andra händelser leder till konsekvenser som påverkar något som människor värdesätter."⁴ Öhman konstaterar vidare att "risken är med andra ord en olycka eller kris innan den har skett, men krisen behöver inte ske för att risken ska existera."⁵

Kris i sig har flera olika synonymer i litteraturen: olyckor, katastrofer, extrema händelser, allvarlig samhällsstörning, krishändelser. Det internationella begreppet är *disaster*, vilket kan avse natur- och

³ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. s. 14 Liber AB

⁴ Olofsson, Anna, Öhman, Susanna (2009): *Risker i det moderna samhället. Samhällsvetenskapliga perspektiv*. s. 22 Studentlitteratur AB

⁵ Ibid

teknologihändelser, samt *crises* vilket indikerar organisatoriskt problematiska händelser.⁶ En samhällskris kan hota själva samhällsstrukturen och dess medborgare, medan en organisationskris kanske främst hotar organisationen och dess intressenter.

Det svenska begrepp som främst används av den som ska hantera en kris är just *krishantering* och för kommunikationen/informatören gäller *kriskommunikation*. Översatt till engelskan är termen *crisis management*, samt *risk management* (vilket syftar till förebyggande arbete för att undvika krissituationer). Detta är även närbesläktat till *issues management*, en slags omvärldsanalys som även omfattar en fortsatt process att bevaka omgivningen för att upptäcka sådant som kan vara av vikt för företaget. Issues management "/.../ hjälper företagen att vara proaktiva istället för reaktiva, d.v.s. att kunna agera på egna villkor istället för att bara tvingas reagera mot väggen när problem redan uppstått."⁷

Vem definierar att det är kris då något inträffar? Dagens forskare menar att en kris är något socialt konstruerat, genom människors tolkning och förståelse av omgivningen. Öhman redovisar ett antal olika utgångspunkter för riskforskning; ekonomisk, teknologisk, psykologisk, socialpsykologisk, sociologisk och kulturteoretisk. De senare kan tänkas hänga ihop med den senmoderna utgångspunkten – att risker definieras och skapas inom ramen för vår kultur. Öhman refererar till Ulrich Beck (1992) som menar att vårt samhälle håller på att förvandlas till ett risksamhälle. Vår levnadsstandard och välfärd - tack vare industrialisering, utvecklandet av transporter och marknadsekonomi – har också påverkat klimatförändringar, miljöförstörelse och andra globala risker. Då det nya samhället konfronteras med det gamla uppstår enligt Beck reflexiv modernisering. Enligt Giddens (1990), som Öhman hänvisar till, kan man se detta som "oförutsedda konsekvenser av människans handlande".⁸

3.1.1 Forskningsöversikt

Falkheimer menar att det går att identifiera två olika riktningar och utvecklingslinjer i den organisationsinriktade forskningen om kriskommunikation. I den första ryms forskning om apologia och impression management; retoriska strategier som en organisation kan använda för att stå starka rent imagemässigt efter att krisen inträffat.⁹ Den andra linjen fokuserar på förkrisfasen, hur man förhindrar uppkomsten av en kris. Men totalt sett har kriskommunikationsforskningen ägnat sig mest åt efterkrisfasen, vilket Falkheimer är kritisk till då han ser den riktningen som reaktiv och defensiv.

Weick har i sin forskning berört bland annat hur organisationer ska lyckas skapa strukturer och rutiner som fungerar i krislägen som kräver improvisation.¹⁰

Falkheimer talar om två olika forskningstraditioner inom området kriskommunikation – den traditionella och den senmoderna. Den traditionella har en mer positivistiskt utgångspunkt, med en objektiv och mätbar verklighet. Övergripande kartläggningar meddels enkätundersökningar utgör grunden för forskningen. Den senmoderna forskningen utgår istället från ett mer

⁶ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

⁷ Larsson, Larsåke (2009): *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. tredje upplagan. s. 100 Studentlitteratur AB

⁸ Olofsson, Anna, Öhman, Susanna (2009): *Risker i det moderna samhället. Samhällsvetenskapliga perspektiv*. s. 34 Studentlitteratur AB

⁹ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

¹⁰ Weick, Karl, Sutcliffe, Kathleen (2007): *Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty*. San Francisco: Jossey-Bass

socialkonstruktivistiskt perspektiv, där människors tolkningar och förståelse av omvärlden påverkar hur de tänker och agerar.¹¹

Det senmoderna perspektivet är intressant eftersom det flyttar fokus från sändaren till mottagaren som centrum för kriskommunikationen. Relationen till och kommunikationen med omvärlden och dess publik är det mest väsentliga. Organisationen ses som "ett löst kopplat system"¹² där medlemmarna har en egen identitet och fattar beslut, istället för att som i en centraliserad organisation enbart förlita sig på ledningen. Senmoderna forskare har intresserat sig för processen och den så kallade förkrisfasen, i stället för som tidigare enbart lyfta fram efterkrisfasen. Vidare belyser man ledarskapet i en mer flexibel organisation där man är redo för en komplex verklighet. Organisationsmedlemmarna klarar av att improvisera och har tränat på krissituationer. De utgör också ett nätverk av kommunikatörer – istället för en enda talesperson. Senmoderna forskare anser att medievalet vid en kris inte nödvändigtvis måste bestå av de traditionella medierna, utan lyfter istället fram det interpersonella mötet som överlägset andra kanaler. Målet för kommunikationen blir, enligt det senmoderna synsättet, att publiken förstår budskapet och kan agera på egen hand – inte bara att de blir informerade. Synen på mottagaren är slutligen att denne är i grunden irrationell, med visst förbehåll att människor utifrån ett individuellt perspektiv kan handla rationellt i en viss krissituation.

Internationellt sett har forskningen om kriskommunikation främst utgått från ett traditionellt informationsperspektiv: hur medborgarna/publiken uppfattar kriser, hur de använder sig av krisinformation, vilken roll nyhetsmedierna spelar och med vilket innehåll, samt vilka källor som använts i nyhetsrapporteringen.¹³

Utifrån den svenska kommunikationsvetenskapens horisont finns det olika studier kring risk och kris de senaste tjugo åren. Flertalet handlar om hur kontakten mellan myndigheter och medier och därmed allmänheten fungerat, liksom vilka mediala effekter som uppstått. Relationen mellan drabbade och anhöriga, samt interorganisatoriska relationer har också belysts. Händelserna har undersökts som enskilda fall; hur kriskommunikationen och krishanteringen fungerat.¹⁴

3.1.2 Riskperception, riskförståelse och riskbeteende

Palm redogör för skillnaderna mellan riskperception, -förståelse och -beteende för att klargöra hur kopplingen mellan individ och risk ser ut. *Riskperception* avser hur individen "uppfattar en viss risk i förhållande till sig själv, d.v.s. vad man tror sig kunna 'drabbas' av".

Eftersom varje individ har att förhålla sig till olika sociala faktorer, såsom etnicitet, klass, genus, bostadsort, menar Palm att dessa skilda sociokulturella verkligheter påverkar individens riskperception. Vidare belyser *riskförståelse* "hur en individ ser på acceptansen för en viss risk (graden av oro/.../)". Detta kan kopplas till referensramar gentemot den sociala omgivningen, där ideologi, nätverk, världsbild och vilka riskerfarenheter individen har spelat in. Slutligen innebär *riskbeteende* "vilka risker en individ är beredd att ta för att uppnå något, eller undvika något".¹⁵

¹¹ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

¹² Op cit, s. 32

¹³ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

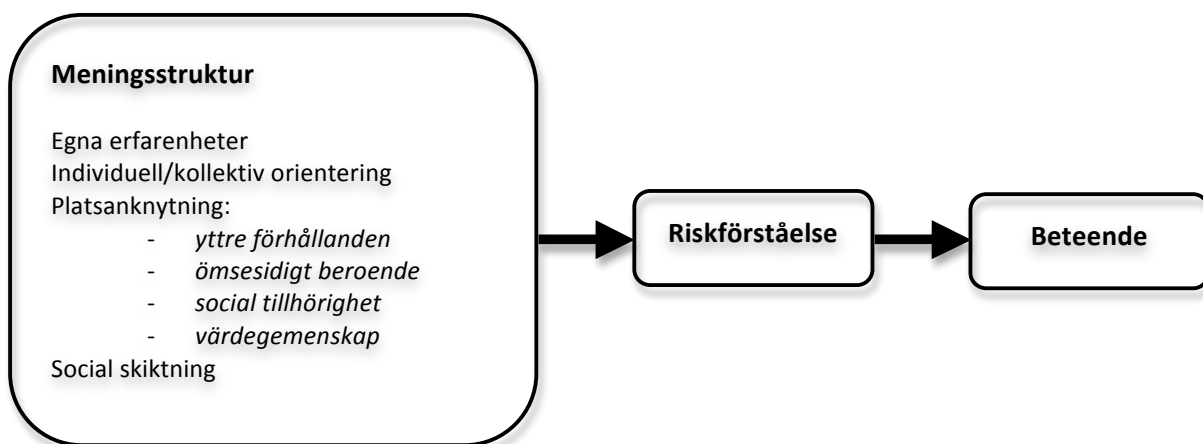
¹⁴ Larsson, Larsåke (2008): *Kris och lärdom – kriskommunikation från Tjernoby till Tsunamin*. Örebro Universitet, Medie- och kommunikationsvetenskap, 2008

¹⁵ Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. s. 1-2 Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Linnéuniversitetet

Wall presenterar ett perspektiv på hur individens riskförståelse kan baseras på en meningsstruktur utifrån flera olika element. Erfarenheter, individuell och kollektiv orientering, platsanknytning och social skiktning konkretiserar meningsstrukturen. Wall pekar därmed på att "/.../" individens meningsstruktur till stor del är en produkt av olika socialiseringsprocesser /.../"¹⁶ Riskförståelsen inkluderar således i denna modell även den sociala interaktionen. Vidare kan detta kopplas till individens riskbeteende. Att riskförståelse är platsbunden har att göra med hur individen förhåller sig till plats; platsanknytning.

Eftersom individens riskförståelse influeras av normer på gruppnivå blir detta av vikt för min studie, då ungdomar ofta strävar efter en gruppgemenskap. Förutom detta är således det geografiska/rumsliga sammanhanget, samt erfarenheterna av tidigare riskupplevelser, värda att beakta. För ungdomarnas del kan man säga att det rumsliga sammanhanget kan kopplas till deras studiekontext, om de går en yrkes- eller studieförberedande utbildning.

För att återigen knyta an till det sociokulturella riskperspektivet, menar Wall att det är samhällets uppbyggnad och organisation "/.../" i termer av kulturellt bundna normer och förhållningssätt, som kan förklara kulturella skillnader i hur olika grupper av människor förhåller sig till risk."¹⁷ Jag tolkar det som att även skolan skulle kunna betraktas som en institution i samhällets uppbyggnad och organisation. Utifrån vilken studiekontext ungdomarna väljer inför sin gymnasietid blir också deras placering knuten till en viss gruppkultur. Dock måste man här ha ett visst förbehåll för att detta inte är den enda variabeln som styr deras riskförståelse, men det är ändå intressant att ha det med i beaktande. Vilka ytterligare variabler som kan påverka presenteras vidare i Walls modell.



Figur 1. Walls modell över relationen mellan meningsstruktur, riskförståelse samt risk- och riskreducerande beteenden.

Man kan också hänvisa vidare till Bourdieus habitus-begrepp¹⁸ som ett sätt att förklara och förstå hur människors sociala förhållanden blir en del av och präglar individens sätt att tänka och handla. Habitus innefattar de dispositioner och beredskaper som en individ bär med sig genom inlärdna mönster – vilket leder till att han eller hon gör specifika val. Sociala regler kan finnas lagrade i kroppen, menar Bourdieu, som en uppsättning av hypoteser vilka berör den sociala verkligheten och vår inställning till världen. Vi har därmed "införlivat en viss habitus genom det liv vi har levt under vissa sociala betingelser. Den är en produkt av vår socialisation, vilket innebär att den aldrig är helt

¹⁶ Wall, Erika (2010) *Riskförståelse. Teoretiska och empiriska perspektiv*. s. 14 Departement of Social Sciences, Mid Sweden University, Östersund

¹⁷ Op cit, s. 6

¹⁸ Gripsrud, Jostein (2002): *Mediekultur, Mediesamhälle*. s. 94 Daidalos

färdig och heller inte saknar spår av vår bakgrund. /.../ Människans habitus är visserligen 'trög', men aldrig helt färdig."¹⁹ Varje individ har enligt Bourdieu specifika kapital; tillgångar och resurser rent symboliskt eller materiellt. Inte minst vissa livsstilar är "systematiska produkter av habitus", då livsstilarna betyder något som anses som värdefullt.

För att göra en kort referens till de ungdomar som deltar i studien är detta förstås av intresse även med hänsyn till deras studiekontext. Habitusbegreppet kommer väl till pass när det gäller att tolka skillnaderna mellan ungdomarnas medievanor utifrån om de studerar på ett yrkes- respektive studieförberedande gymnasieprogram. Bourdieu anser att det traditionella utbildningssystemet stärker en klassbetingad habitus, vilket i sin tur gör att den givna klasstrukturen bevaras istället för att utmanas. Med andra ord reproduceras de sociala hierarkierna.²⁰ Mer om detta i resultatdelen.

Sammanfattningsvis kan ovanstående vara en väg att förklara hur människor ser på risker, hur de beter sig vid en risksituation och med vilken informationsberedskap.²¹

3.2 Sociala medier

3.2.1 Begreppsdefinition

*"Sociala medier är inte teknik. Sociala medier är inte en generationsfråga. Sociala medier är ett nytt förhållningssätt till vår omgivning. Där vi låter det analoga mötet mellan människor kompletteras med det digitala mötet."*²²

Orden ovan är Medie- och kommunikationsvetaren Brit Stakstons och kan ses som en god inledning till begreppet sociala medier. Man skulle också kunna ge definitionen att det är webrelaterade tjänster där man kan mötas, utbyta information och kontakter. En social mötesplats där kommunikation och relationsskapande är det primära och tekniken i sig underordnad. Den gemensamma nämnaren för sociala medier är att det bygger på eller leder till nätverkande mellan människor.²³

*"Den stora styrkan med de sociala medierna är att det är ett sätt att nå nya opinionsbildare och påverkare. Med lätthet kan man här idag kommunicera med stora grupper av människor i ett sammanhang som det tidigare var svårt att nå fram i."*²⁴

Utifrån medie- och kommunikationsvetenskapens horisont är de sociala medierna ett begrepp eller om man så vill fenomen som är väl värt att undersöka. Eftersom området är tämligen nytt, rent mediehistoriskt sett, finns det inte så mycket vetenskaplig litteratur på området. Däremot märks debatten och diskussionen kring de sociala medierna återkommande på Internet samt i "gammelmedierna". En stor del av kunskapen har därför hämtats från denna pågående debatt i olika medier, samt i flera varianter av nyutkommen litteratur, där inte sällan medie- och kommunikations-

¹⁹ Gripsrud, Jostein (2002): *Mediekultur, Mediesamhälle*. s. 103 Daidalos

²⁰ Bourdieu, Pierre, Paseron, Jean-Claude (1970): *Reproduktionen. Bidrag till en teori om utbildningssystemet*. Arkiv förlag 2008

²¹ Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. s. 2 Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Linnéuniversitetet

²² Stakston, Brit (2010): *Politik 2.0 Konsten att använda sociala medier*. s. 47 Beijbom Books AB

²³ Carlsson, Lena (2010): *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier*. Kreafor AB

²⁴ <http://www.jmw.se/nagra-rad/valja-mediekanal/>

vetare är de som för ordet. Jag bedömer därmed att jag sonderat terrängen ordentligt utifrån mitt forskningsperspektiv och vågar påstå att dessa referenser är för sammanhanget tillräckligt bärande.

En del av de sociala medierna har funnits på webben sedan slutet av 1990-talet, men den stora förändringen har kommit de senaste åren, då det formligen skett en explosion av nya arenor. För att ge en viss överblick är följande exempel på olika digitala kommunikationsformer som finns för att dela människors upplevelser, åsikter och innehåll: chat, textmeddelande, bloggar, communities, uppladdning och delande av bilder, musik och videos, mail, online-spel, virtuella verkligheter som till exempel Second Life, wikis.²⁵

Det är av utrymmesskäl omöjligt att här i detalj redogöra för samtliga eller ens hälften av alla existerande sociala medienätverk. När jag i fortsättningen nämner Internet som ett socialt medium (istället för digitalt medium) gör jag inte det av okunskap, utan för att det blir ett samlande begrepp för den plats där ungdomarnas aktiviteter förekommer i sociala nätverk. De primärt sociala medier som nämns framöver i uppsatsen är i stort Facebook, Twitter och sms, eftersom det var de kanalerna som ungdomarna i studien helst pratade om. Sms kan möjligen främst via mobiltelefonen förstås räknas som ett digitalt medium, men då många av ungdomarna använder sin mobil på likvärdigt sätt som datorn för att surfa och kommunicera räknar jag in den i de sociala medierna. Dessutom är sms intressant ur perspektivet på operativ kriskommunikation, vilket jag kommer in på i resultatredovisningen. Facebook och Twitter är för övrigt de kanaler där myndighetsinformationen primärt hittar sin plats i dagsläget.

Det absolut största sociala nätverket i skrivande stund är, enligt dem själva, Facebook med nästan 3,4 miljoner svenskar som användare, samt upp emot 400 miljoner i hela världen. En del av framgången tros vara att Facebook ständigt anpassar sig till användarna och den parallella utvecklingen av andra sociala medietjänster. Tjänsten har idag nått en sådan nivå att den organisation eller myndighet som inte syns där kan jämföras med om man inte skulle varit med i telefonkatalogen under 80-talet, eller haft en egen hemsida i slutet av 90-talet. Med andra ord bör man synas på Facebook.²⁶

Twitter är en form av mikroblogg där man på max 140 tecken kan förmedla sig till omvärlden. Omkring 100 000 svenskar finns i skrivande stund på Twitter, men antalet växer mycket snabbt. Detta kan bero på att de som twittrar ofta är personer som är intressanta att nå: ”de som går före, de som sätter trender, de som har ett stort nätverk”.²⁷ Många politiker använder Twitter som ett verktyg för opinionsbildning och väljardialoger. Enligt Stakston är Twitter en utmärkt kanal för kriskommunikation och kan fungera som ett tidigt varningssystem, eftersom man snabbt kan se av realtidsflödet om en kris är på väg att segla upp.

I dagarna har det också kommit riktlinjer²⁸ från SKL – Sveriges Kommuner och Landsting som visar vägen för den myndighet som vill ha en checklista att förhålla sig till i sitt arbete med utvidgad medborgarkommunikation på webben.

Sociala medier ses ibland som ett eget projekt i ett företag, men det är viktigt att inte separera det från den övriga kommunikationen i verksamheten. Det gäller således att hitta egna lösningar för hur man ska kombinera de sociala medierna med de traditionella kanalerna. Att använda sociala medier för relationsskapande och varumärkesbyggande är till exempel synnerligen strategiskt, medan enkelriktad kommunikation inte alls hör hemma där.²⁹

²⁵ <http://www.jmw.se/nagra-rad/valja-mediekanal/>

²⁶ Stakston, Brit (2010): *Politik 2.0 Konsten att använda sociala medier*. Beijbom Books AB

²⁷ Ström, Pär (2010): *Sociala medier, gratis marknadsföring och opinionsbildning*. s. 76 Liber AB

²⁸ http://www.skl.se/web/Fritt_fram_for_social_medier.aspx

²⁹ Carlsson, Lena (2010): *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier*. Kreafor AB

Sammanfattningsvis kan man konstatera att de sociala medierna står under snabb utveckling och att vi alla blir medskapare av dess innehåll: "utvecklingen sker just nu och det står oss fritt att pröva vad som passar bäst för den egna verksamheten".³⁰

3.2.2 Sociala medier – en tautologi?

Att medierna skulle kunna vara annat än sociala talar mot just uttrycket "sociala medier", vilket ändå får sägas vara universellt använt 2010. Blumler och Katz refererar redan i början av sjuttioalet till att "It has often been documented /.../ that perhaps the basic motivation for media use is just an unarticulated need for social contact."³¹ Vidare konstaterar de att masskommunikation används för att koppla samman individen själv via instrumentell, känslomässig eller annan samverkande relation - med andra individer såsom familj, vänner med flera. Det finns genom medieanvändningen en hel rad av individuella belöningar som medföljer av att vara "connected" – med andra ord synonymt med social.

Detta kan således peka på att medier alltid varit "sociala" och att den idag moderna definitionen blir en slags tautologi. Det kan tyckas olyckligt ur ett vetenskapligt medie- och kommunikationsperspektiv. Emellertid är det en tautologi som används definitionsmässigt i såväl forskning som vardagsbruk, hur inadekvat den än kan tyckas, varpå jag under hela uppsatsens gång kommer att bruka begreppet sociala medier.

3.3 Digital kompetens

I en studie som handlar om användandet av sociala medier känns det självklart att ägna en del åt att diskutera begreppet digital kompetens. Det finns olika åsikter om huruvida man föds in i ett samhälle som genomsyras av de digitala medierna, och därmed tillskansar sig ett visst mediekompetent övertag, eller om det är något som alla oavsett generation kan tillägna sig. Jag utgår från den forskning som genom att sätta ett namn på ovanstående, fått ett stort genomslag i studierna kring ungdomar och nya medier. Först presenteras dock en översiktlig bild av internetanvändningen.

Enligt Nordicoms Mediebarometer 2008³² har andelen internetanvändare i Sverige ökat från 35 procent till 68 procent under de senaste fyra åren. Det är den interaktiva användningen som ökar mest. Den äldre generationen använder flitigt e-post, söker information och fakta, samt läser dagstidningen på nätet. Ungdomarna söker sig till sociala medier och lyssnar i större utsträckning till musikfiler. Ungefär var femte ungdom mellan 15 och 24 år deltar i bloggofären en vanlig dag. Hälften av barnen i åldern 9 till 14 år spelar dator-/tv-/internetspel varje dag. Det finns stora sociala skillnader i Internetanvändningen; dubbelt så många högutbildade använder Internet i hemmet en genomsnittlig dag jämfört med andelen lågutbildade. Den digitala kompetensen är också mer utvecklad i gruppen högutbildade – de använder och utnyttjar både mediasajter och sociala medier.

Varför hänvisar då forskarna då till att det finns ett enormt glapp, en klyfta, eller en åtskillnad mellan de i samhället som vet hur man använder de digitala medierna – och de som inte har denna kompetens? McQuail tar upp det faktum att det idag mer handlar om "digital divide" istället för

³⁰ Stakston, Brit (2010): *Politik 2.0 Konsten att använda sociala medier*. s. 37 Beijbom Books AB

³¹ Blumler, Jay G., Katz, Elihu (1974): *The uses of mass communications. Current perspectives on gratifications research*. s. 23 London SAGE

³² Nordicom, pressmeddelande 2009-05-26

"knowledge gap".³³ Det är inte kunskapsnivåerna i sig som skiljer sig åt, utan accessen och närmandet till de digitala medierna och därmed arenorna. Man hänvisar till "the net generation"³⁴ eller "digital natives"³⁵ och syftar till en generation unga som vuxit upp med de nya medierna. Dagens ungdomar är enligt Prensky så kallade "native speakers" av det digitala språket som råder i datorer, tv-spel och på Internet. Man ser på Internet som ett vardagsverktyg, enbart intresserade av att använda det som ytterligare ett instrument för att nå kontakt med andra, en arena för att uttrycka sin personlighet och så vidare.³⁶

Digital natives är vana vid snabb information, de gillar att processa flera saker samtidigt och ägnar sig åt "multitasking". De sätter grafiken före innehållet, fungerar bäst när de nätverkar och gillar direkta och regelbundna belöningar. De vuxna är å andra sidan "digital immigrants" som möjligen är intresserade av nya, digitala medier men som inte fullt ut kan prata språket eller knäcka koderna. Vad beträffar en digital immigrant, så kan man enkelt identifiera denna genom att hon använder gamla tillvägagångssätt i nya medier.³⁷

Stakston³⁸ lanserar och utvecklar här nya begrepp för individen som hon kallar digitalt van respektive ovan, kopplat till att denne kan ha antingen analoga eller digitala värderingar. Hon menar att det inte är åldersaspekten det handlar om utan att förhållningssättet är det som bör betonas. Jag anser dock att det finns en skillnad i att från början ha lärt sig leva med de sociala medierna och nätverkanter, jämfört med att tillägna sig det som ett nytt språk där kanske den fysiska och/eller mentala tröskeln ska klivas över. Båda horisonterna är förstås intressanta och bör beaktas. Inte minst blir det av vikt för att förstå varför den traditionella myndighetsinformationen inte fungerar i syftet att nå målgruppen ungdomar, vilket jag också återkommer till i studiens slutsatser. Jag är övertygad om att man visst kan tillägna sig väldigt goda kunskaper som "immigrant", men samtidigt blir det av ovanstående uppenbart att det finns en helt annan utgångspunkt för "the native speaker".

3.3.1 Populärkultur och mediediskurs

Hur har det då blivit så att en del fortfarande ser med tveksamhet på de nya digitala (sociala) medierna? Borde de inte ha övertygats utifrån Webb 2.0-begreppet, vilket myntades 2004 av O'Reilly för att beskriva det fenomen som förändrat kommunikationen och verkligheten inom en rad områden och verksamheter?³⁹ För att om möjligt kunna förstå den konservativa inställning och det avståndstagande som en ibland äldre generation intar gentemot de sociala medierna får vi backa bakåt i tiden.

1964 skrev McLuhan om de nya medierna: "den som studerar medier inser ganska snabbt att 'nya medier' – vilka de än må vara – ständigt betraktas med tveksamhet av de människor som tidigare vant sig vid att använda andra – tidigare – medier."⁴⁰ Han menar att det finns en konservativ impuls i

³³ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 491 London SAGE

³⁴ Oblinger, Diana & Oblinger, James, (2005): *Educating the net generation*. Educause.
www.educause.edu/educatingthenetgen/

³⁵ Prensky, Marc (2001): *Digital natives, digital immigrants*. On the Horizon. MCB University Press, vol. 9, nr. 5 oktober (2001)

³⁶ Dunkels, Elza (2005): *Young peoples net cultures*. Tidskrift för lärarutbildning och forskning, nr. 1 – 2 (2005) årgång 12, s. 41 - 49,

³⁷ Prensky, Marc (2001): *Digital natives, digital immigrants*. s. 2 On the Horizon. MCB University Press, vol. 9, nr. 5 oktober (2001)

³⁸ Stakston, Brit (2010): *Politik 2.0 Konsten att använda sociala medier*. Beijbom Books AB

³⁹ Op cit, s. 24-25

⁴⁰ Lindgren, Simon (2007): *Unga och nätverkskulturer - mellan moralpanik och teknikromantik*. s. 7
Ungdomsstyrelsens skrifter, nr. 12 (2007) s. 7-14

samhället som leder till en misstänksamhet gentemot de medier som man inte är familjär med. De sätt att kommunicera och interagera som visar sig avvika till de gängse tenderar att avfärdas som sekundära och problematiska.

Livingstone⁴¹ förklarar vidare hur "populär- och mediediskursen allt för ofta resulterar i ett förvånat ogillande av dagens vuxna, över att unga människor lever i en så annorlunda värld jämfört med den "nostalgiskt ihågkomna." (författarens översättning).

Nu, några år efter Internets ankomst, börjar bilden dock bli något mer nyanserad och i allt större utsträckning betonas istället nätets roll för (unga) människors interaktivitet, identitetsbildande och kulturutövande.⁴²

3.3.2 Strategier och kritisk mediekompetens

En forskare som ägnat sig åt att undersöka just barn och ungdomars aktiviteter på nätet är Dunkels.⁴³ Hon talar bland annat om nätkulturer som " /.../aktiviteter på Internet och de kulturer som uppstår runt dem." (författarens översättning). Hennes frågeställningar behandlar ungas strategier på nätet (främst vad gäller de av vuxenvärlden utpekade farorna), samt vad det innebär att växa upp i ett samhälle där kunskapsgapet/digital divide är stort mellan barn och vuxna.

Hon lyfter fram ungdomarnas välutvecklade strategier på nätet, något de tillförsäkrat sig på egen hand. Ungdomarna har dessutom många sätt att betrakta medieanvändandet som inte alls stämmer överens med de vuxnas syn. Här menar Dunkels, med hänvisning till Drotner, att det i medieforskningen fortfarande handlar om ett behaviouristiskt synsätt med mediepåverkan i fokus – inte en sociokulturell utgångspunkt kring vad ungdomarna faktiskt använder medierna till.

Livingstone relaterar detta till begreppet Internet literacy⁴⁴, ett uttryck som har flera synonymer. Man talar även om media literacy, digital literacy och så vidare. Fogelberg ger här en bra översättning: "Media literacy används som ett samlande begrepp för kunskaper om medier som alla i ett samhälle, barn som vuxna anses behöva. Media literacybegreppet handlar om det som på svenska kan kallas mediekunnighet eller kritisk mediekompetens."⁴⁵ Livingstone anser hur som helst att många ungdomar har en begränsad Internet literacy och kopplar samman detta med till exempel de risker de utsätter sig för på Internet, genom att lämna ut (för mycket) information om sig själva.

3.4 Kriskommunikation i sociala medier

Internets snabba utveckling har lett till en helt nya arena för kriskommunikation. Dagens publik har många möjligheter att inte bara passivt motta risk-/krisinformation utan att istället bli medkommunikatörer. Eriksson refererar till Sheldon Krinsky, som menar att Internet kan skapa möjligheter för en mer nyanserad riskuppfattning. Anledningen är att allmänheten ges en mer

⁴¹ Livingstone, Sonia (2008): *Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression*. s. 295 New Media Society, nr. 10 (2008) s. 393 – 411

⁴² Lindgren, Simon (2007): *Unga och nätverkskulturer - mellan moralpanik och teknikromantik*. s. 7 Ungdomsstyrelsens skrifter, nr. 12 (2007) s. 7-14

⁴³ Dunkels, Elza (2007): *Bridging the distance: children's strategies on the internet*. Umeå universitet

⁴⁴ Livingstone, Sonia (2008): *Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression*. New Media Society, nr. 10 (2008) s. 393 – 411

⁴⁵ Fogelberg, Karin (2005): *Media Literacy. En diskussion om medieundervisning*. Arbetsrapport nr. 25, s. 6 Institutionen för Journalistik och Masskommunikation, Göteborg

mångfacetterad bild och "klyftan mellan expertens objektiva riskbedömning och allmänhetens /lekmannens subjektiva statistiska riskbedömning minskar, eftersom mediet skapar ett forum där hindren för möten mellan de två grupperna i hög grad undermineras."⁴⁶ Bland annat synliggörs risker på Internet som inte de traditionella massmedierna fångar upp.

Dock bjuder Internet på en del problematik parallellt med alla kommunikationsmässiga fördelar. Falsk, skev och icke verifierad kommunikation liksom konspirationsteorier frodas i olika forum – någon kvalitetskontroll finns inte. Informationen kan vara föråldrad på webbsidor som inte är uppdaterade. På det viset arkiveras riskinformationen och lever vidare, till skillnad från de traditionella medierna. Agendan på ett diskussionsforum om risk/kris har stor betydelse för mottagarnas uppfattning av risksituationen.⁴⁷

3.4.1 Kommunikatörens förändrade roll

Vad betyder då detta för myndigheten? Mottagaren som numera är både konsument och producent har börjat ställa helt andra krav än tidigare. De sociala medierna ritar om kartan för hur risk- och kriskommunikationen kan bedrivas. I den rad av handböcker som finns kring kommunikationens roll i en krissituation börjar de sociala medierna ta sin självklara plats och nämns som viktiga beståndsdelar i kriskommunikationen.

Onlinemedier såsom webb, blogg, Facebook, Twitter och chat är några möjligheter att nå mottagaren på ett mer direkt och personligt sätt i en krissituation. Användningen av hyperlänkar på en webbsida ger oanade vägar till att förse mottagaren med hänvisning om fördjupad information.⁴⁸ Bloggarna ges allt större tilltro, även hos de traditionella medierna. Eriksson hänvisar till en typologisering av bloggarna: medborgarbloggar, publikbloggar, journalistbloggar och mediebloggar. Han menar att det är de så kallade medborgarbloggarna som fått störst betydelse för utvecklingen av krisförlopp, i och med sin funktion i att kommentera mediernas innehåll, samt att granska innehåll och vinklingar. Detta blir också forum för ögonvittnesskildringar, vilket verksamma journalister kan snappa upp och använda sig av.⁴⁹ Det blir således en form av kretslopp där många bidrar till en slags bild av krisen, men skillnaden är att fokus flyttats från gate keepern hos de traditionella medierna till en opinionsbildande publik. Journalistiken tappar kontrollen över den marknad som finns kring informationsförmedlingen.

Man kan därför, som jag tidigare nämnde, tala om ett senmodernt perspektiv på hur en organisation ska närma sig de sociala medierna. Falkheimer⁵⁰ betonar den interpersonella kommunikationen vid en kris, vilket rent konkret kan innebära att låta anställda facebooka, twittra, blogga och så vidare. Organisationsmedlemmarna klarar av att improvisera och har tränat på krissituationer. De utgör också ett nätverk av kommunikatörer – istället för en enda talesperson. Medlemmarna har en egen identitet och fattar beslut, istället för att som i en centraliserad organisation enbart förlita sig på ledningen. Återigen kan nämnas att SKL:s riktlinjer legitimerar bruket av sociala medier vid en myndighet.

⁴⁶ Jin, Yan (2009): *The effects of public's cognitive appraisal of emotions in crises on crisis coping and strategy assessment*. s. 66 Public Relations review 35 (2009)

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ Taylor, Maureen, Perry, Danielle C. (2005): *Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication*. Public Relations Review 31 (2005)

⁴⁹ Eriksson, Mats (2009): *Nätens kriskommunikation*. Studentlitteratur AB

⁵⁰ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

Vad gäller den operativa delen vid en allvarlig krishändelse så är det en stor utmaning framöver att förmedla informationen till de grupper som inte brukar de gängse kanalerna. Omvärldsanalysen, inte minst kring vad som kommuniceras om företaget eller myndigheten i de sociala medierna, blir också central för att kunna möta krishändelsen på bästa sätt. Ytterligare en faktor att ta hänsyn till är hur spontana grupper organiserar sig under och efter en kris med hjälp av de sociala medierna. Ur myndighetsperspektiv är detta oerhört viktigt för att kunna rikta och sätta in stödfunktioner i form av till exempel POSOM-grupper. Genom att redan i förväg finnas på de sociala mediearenorna är steget inte lika långt när det väl gäller att skapa kontakt.

3.4.2 När myndigheten twittrar

Som ett praktiskt exempel på hur kriskommunikation kan fungera i sociala medier väljer jag att lyfta fram MSB:s satsning på Twitter.

Anna Toss⁵¹ arbetar med MSB:s webbplats www.krisinformation.se⁵², samt den twitterkanal som funnits i ett år. Hon berättar att MSB fått mycket positiv uppmärksamhet för sin satsning på Twitter och att de har omkring tre tusen följare. Just nu får de 77 procent av sina besökare från SMHI:s hemsida, som länkar till dem. Hon antar att följarna är folk som är nyfikna i största allmänhet, som vill ha nyheter före alla andra. De vet från andra undersökningar att många gärna skulle få krisinformation via sms, för att man vill ha informationen så snabbt som möjligt. När något har hänt går många till kvällstidningarnas hemsidor för att få snabba uppdateringar, sedan till myndigheternas hemsidor och www.krisinformation.se för att få mer djupgående information.

”Vi har två twitterkanaler, en för nyhetsflöde och en för dialog. Vi använder dialogkanalen för att ställa frågor till folk, skriva om hur vi jobbar och tänker, retweeta andra intressanta. Mest kanske vi använder den för att publicera sånt som är intressant för våra följare, men som inte är allvarligt nog för att platsa som nyheter på Krisinformation.se.”

Anna Toss anser att det inte finns några nackdelar för en myndighet att använda sociala medier:

”Det finns inga nackdelar alls! Förutsatt att folk använder huvudet och tänker, förstås. Det är till exempel ingen bra idé att skaffa en twitterkanal och sedan inte vara där. Fördelarna är bland annat att man når fler, och andra, målgrupper. Framförallt är det en oerhört lärande process – man får ju återkoppling direkt, på ett sätt som man aldrig får någon annanstans. Sedan är det också en del i en demokratisering på ett sätt som jag tycker är mycket sympatiskt. Man blir mer tillgänglig för medborgarna och det blir mer transparens. Det uppstår ett tryck utifrån som förhoppningsvis tvingar fram förbättrade processer. Vår twitterkanal skapar en medvetenhet om vad krisinformation är. Det är ju jättebra om medborgarna är intresserade av och lär sig om sin egen roll vid en kris.”

Toss lyfter således fram de positiva sidorna och förstärker tydligt bilden av att myndigheterna har en agenda för hur de ska övertyga den enskilde medborgaren om vikten av egenansvar.

⁵¹ Telefonintervju med Anna Toss som arbetar med sociala medier på MSB, den 12 maj 2010

⁵² www.krisinformation.se

3.5 Kommunikationsteorier

Jag har sökt stöd i olika kommunikationsteorier, där den som tydligast stöder min utgångspunkt är Användarmodellen – ursprungligen kallad *uses and gratifications*. Jag börjar därför avsnittet med en presentation av denna modell. Därefter lyfter jag fram Newcombs modell och Jakobssons modell och som ett komplement för att exemplifiera kommunikationens roll i en social gemenskap eller i ett samhälle. Det känns naturligt att väva in just dessa modeller eftersom de kan sägas förklara de sociala mediernas roll i den bitvis nya kontext som dessa utgör.

3.5.1 Användarmodellen

I medieforskningen har det av tradition varit centralt att undersöka vad medierna gör med oss människor och inte tvärtom. En teori sen långt tillbaka är Användarmodellen, eller *uses and gratifications* som den ursprungligen kallas. Grunden ligger istället i att försöka förklara den stora lockelsen med media och dess innehåll. Den centrala frågan är: *varför* använder människor media och *vad* använder de det till? Teorin vänder sig mot föreställningen att om att publiken skulle vara passiv och lyfter istället fram det medvetna och motiverade valet.

Användarmodellen har genom historien använts för att identifiera och profilera publikens intresse för och motivation kring nya medier – när till exempel tv:n, videon och flera andra nya medier dykt upp. Fokus ligger därmed på att studera själva publikens användande av det ”nya” mediet. Mediet används för att ta del av det innehåll som så att säga följer med, till exempel information och underhållning, alternativt för att få en upplevelse av själva användningen då man leker med teknologin eller surfar – för att koppla det hela till Internet som exempel. Det finns således en distinktion mellan motivationen att söka innehållsbaserade sidor och det mer processbaserade surfandet. Båda varianterna måste enligt Stafford kontextualiseras för att man ska kunna dra några slutsatser om just användandets belöningar. Han lägger även en tredje aspekt till de två tidigare; nämligen den att Internet är just en social miljö där den stora belöningen för användaren blir av det sociala slaget.⁵³

Därmed blir det intressant att koppla denna teori till området sociala medier, för att se vad mottagaren använder det till. Själva kontextualiseringen blir i mitt fall såväl de sociala medierna som arena för kriskommunikation.

McQuail pekar på tre olika sätt att närma sig studierna kring publikens beteende och medverkan i massmedierna: den strukturella traditionen som främst lyfter fram mediasystemet och det sociala systemet, det behaviouristiska perspektivet som mer ser till individens behov, samt det socio-kulturella perspektivet som utgår från kontexten publiken befinner sig i samt på vilket sätt mediealternativen upplevs som meningsskapande.⁵⁴

För min studie blir främst det sociokulturella perspektivet gällande eftersom de sociala medierna erbjuder en intressant kontext för ungdomarna/användarna att befinna sig i. Blumler och Katz förklarar detta med att 1) de sociala och psykologiska grunderna leder till 2) olika behov, vilket skapar 3) förväntningar på 4) massmedierna och andra källor, vilket i sin tur leder till 5) skilda mönster för

⁵³ Stafford, Thomas F. m fl (2004): *Determining uses and gratifications for the Internet*. Decision sciences, vol. 35, nr. 2, s. 9-10

⁵⁴ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 420 London SAGE

massmedieexponering (eller engagemang i andra aktiviteter) och därefter resulterar i 6) behovstillsfredsställelse och till sist får 7) andra konsekvenser.⁵⁵

Publikens medieupplevelse skulle således handla om att fylla en funktion eller tillfredsställa vissa behov. McQuail⁵⁶ föreslår följande fyra områden för att fånga de viktigaste aspekterna kring varför medierna lockar och tillfredsställer vissa behov: det innebär en flykt från rutiner, tillfälle till sällskap, identitetsskapande och möjlighet till informationsökning. Medievalet är generellt sett rationellt och riktat mot ett specifikt mål och med en viss tillfredsställelse i sikte. Behoven som uppstår sker i mötet mellan individen och de socialt delade omständigheterna – vilket i detta fall kan kopplas till ungdomarnas delaktighet i de sociala medierna.

Stafford⁵⁷ menar att användarmodellen alltid varit tillämplig för att koppla konsumentval till just nya medier. Han pekar på individens motivation och engagemang som viktiga faktorer i den interpersonella interaktion som sker genom den nya tekniken. Användarmodellen förutsätter att mottagaren "adopterar", det vill säga verkligen tar till sig, i det här fallet den nya tekniken och dess medföljande innovation. Detta tycker jag kan sägas vara inneboende hos dem som är engagerade i de sociala medierna, eftersom man även brukar kalla dem för "the early adopters".

Man kan också se medieanvändning som en form av socialt agerande, vilket skapas genom en personlig orientering mot någon form av uppkommet 'problem' i den sociala omgivningen. Det kan också vara ett uttryck för ett slags vardagsrutin för att hantera mer oproblematiske situationer.⁵⁸ Jag återkommer till detta i resultatdelen, eftersom ungdomarnas förhållningssätt till de sociala medierna uppenbart kan kopplas till denna utgångspunkt.

Lull⁵⁹ anser att det i sammanhanget finns en dynamisk relation mellan inre drivkrafter för självförverkligande och hur den "externa, sociala världen" organiseras. Med andra ord kan mottagaren sägas orientera i vardagslivet mellan sådant som är värt att dela med andra, samt utifrån det som de upplever att de borde relatera till utifrån mediernas agendor. Det blir en ömsesidig process där mottagaren inte sällan kan känna sig insnärjd.

På det viset vänder sig mottagaren rutinmässigt till medierna av alla slags sociala skäl. Inte sällan får de även en fysiologisk, kognitiv och emotionell interaktionsupplevelse med de olika typerna av sociala medier – precis som om de var lika "verkliga" som icke medierade former av socialt utbyte, vilket jag tolkar som det man idag kallar IRL.⁶⁰ Däremot kanske mottagaren behöver vända sig till ett flertal funktionella alternativ för att uppfylla sina behov av interaktion. Här menar Lull att det hela sker i två steg; först måste aktiviteten tillfredsställa de inre behoven, därefter måste metoden (eller sättet på vilket man skaffar sig denna tillfredsställelse) bli en slags belöning i sig.⁶¹

Omvandlat till min undersökning tolkar jag det till exempel som att mottagaren kan vara uttråkad, eller i behov av någon slags underhållning, och börjar surfa på Internet – vilket primärt uppfyller behovet av att handgripligen göra något underhållande – vilket därpå kanske leder till interaktion med vederbörandes nätverk – vilket i sin tur blir en belöning när en form av social kontakt och "uppdatering" uppstår. Lulls modell följer på nästa sida.

⁵⁵ Blumler, Jay G., Katz, Elihu (1974): *The uses of mass communications. Current perspectives on gratifications research*. s. 20 London SAGE

⁵⁶ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 424 London SAGE

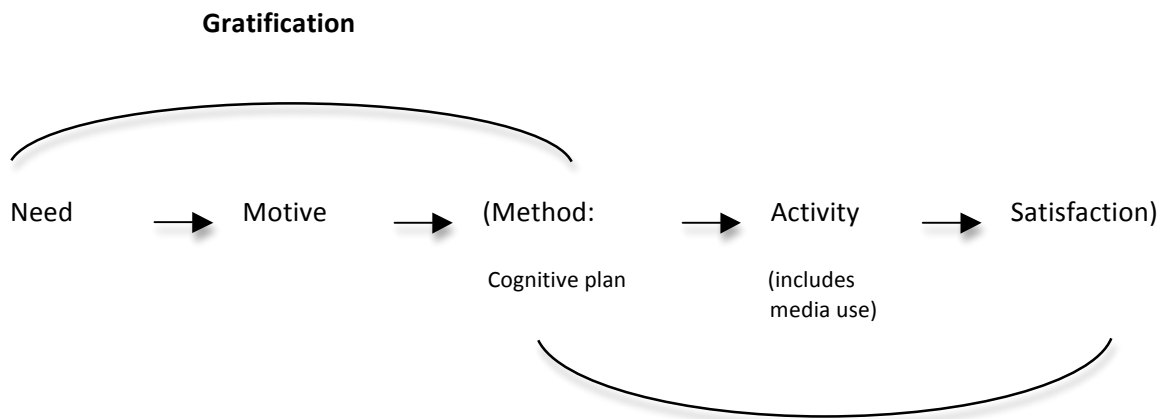
⁵⁷ Stafford, Thomas F. m fl (2004): *Determining uses and gratifications for the Internet*. Decision sciences, vol. 35, nr. 2, s. 7

⁵⁸ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 426 London SAGE

⁵⁹ Lull, James (2000): *Media, communication, culture. A global approach*. s. 104 Polity Press

⁶⁰ IRL = In Real Life, begrepp som vanligen används för att skilja upplevelser på nätet från de i verkliga livet

⁶¹ Lull, James (2000): *Media, communication, culture. A global approach*. s. 109 Polity Press



Figur 2. Lulls modell. Method-satisfaction/need-gratification

McQuail lutar i sin tur mot åsikten att många av de gratifikationerna som kan identifieras i teorin, antingen är ett tecken på mottagarens position i den sociala strukturen eller behov som publiken fått från medierna. Detta tycker jag tyder på insikten att många av våra behov faktiskt är just skapade behov och inte basala. Vad beträffar de sociala medierna kanske det kan överföras till att man för mottagaren skapat ett behov av att använda nya digitalt sociala arenor, vilka tidigare inte funnits – och därmed inte existerat som behovsskapande. När de nu finns uppstår ett för den intresserade användaren tydligt definierat behov, något jag återkommer till i min resultatredovisning där detta blir exemplifierat.

Sen tidigare vet dock forskarna att publikens beteende är ganska stabilt. När förändringar väl sker så handlar det oftast om mediestrukturella ändringar såsom att ett nytt medium uppstår, eller större sociala förändringar i samhället. Internet, som idag får anses som en av de största sociala mediekanalerna, har som kommunikationsteknologi bara några år på nacken om man ser till när det blev var mans egendom i mitten av 1990-talet. Förutom att det är ett nytt medium, har det blivit tillgängligt via digitalisering och används av den enskilda människan som en kommunikationskanal. Internet erbjuder till exempel nya sätt att kommunicera som inte riktigt passar in i de mönster som finns kring masskommunikation.⁶²

Jämfört med äldre medier uppstår härmed en skillnad i perspektivet kring vilken roll publiken har som mottagare. Publiken blir inte längre en mottagande massa utan får en aktiv roll i att interagera, publicera samt söka information på egen hand. Detta har i sin tur påverkat den klassiska publicistrollen (sändaren i kommunikationen) som inte längre helt och hållet kan påverka gatekeeping och redaktionellt ingripande. Maktpositionerna på Internet har härmed förskjutits jämfört med traditionella "gamla" medier.

Ju mer information som går att nå på Internet, desto större blir behovet av att kunna navigera. Det kräver också i allt högre utsträckning att publiken har en förkunskap och förståelse av ämnena som de tar del av. Dock kan man tänka sig att detta kommer utvecklas så att den enskilde användaren kan skraddarsy sitt medieanvändande och -innehåll. McQuail menar att det i sin tur skulle leda till en förändring i synen på massmedia som det sammanhållande kittet i samhället – vilket skulle medföra andra perspektiv på det demokratiska samhället.

⁶² McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 397 London SAGE

Här tar McQuail också upp begreppen kring segmentering och fragmentering⁶³, där fragmenteringen berör utspridningen av publikens uppmärksamhet gentemot flera mediekällor. Segmentering refererar till den process där medieinnehållet matchas till rätt publik. Enligt detta synsätt kommer således publiken i framtiden inte längre ha några gemensamma medieanknutna referensramar. Internet erbjuder till exempel nya sätt att kommunicera som inte riktigt passar in i de mönster som finns kring masskommunikation. Dock anser McQuail det för tidigt att slå fast att masspubliken kommer att försvinna. Den finns där, kanske i nya former, samtidigt som massmedieindustrin hittar nya vägar att överleva.⁶⁴

Det blir således mer krävande att vara en aktiv publik. Frågan är ju dock om publiken alltid är så aktiv? Enligt Webster och Lin⁶⁵ finns det många likheter kring hur publiken använder webben kontra de äldre medierna; ett litet antal populära sidor drar till sig ett stort antal användare. Som jämförelse kan ges att om du läser Expressen som papperstidning, blir steget inte långt till att även klicka sig in på Expressen på Internet. Inte så nydanande egentligen.

Centralt för processen är att media bidrar till sociala och kulturella förändringar eftersom de har kapacitet att definiera situationer, sätta referensramar och sprida bilder av olika sociala grupper. De tenderar också att konstituera "kollektiva minen"⁶⁶ i ett samhälle då det saknas utvidgade historiska kunskaper. Media placerar in kunskapen i en repetitiv och narrativ kontext, vilket blir en sekundärkälla för publiken kring sitt eget samhälle.

Vad gäller kriskommunikationen kan man koppla ovanstående till den bild som media ger av samhällets riskfaktorer; återkommande nyhetsförmedling av vilka hot som omger oss i form av till exempel våldtäkter och ungdomsmord. För mottagaren blir detta en "sanning", som ett slags bekräftelse på att det sker den typen av krishändelser. Vidare är detta intressant i förhållande till upplevelsen av risk och kris för den medborgare som inte på egen hand upplevt några allvarliga krishändelser. Det blir snarare en medial bild som får vägleda, istället för den erfarenhetsbaserade kunskapen.

För att slutligen förstå de olika delarna av kommunikationsprocessen som kan föreligga just vad gäller sociala medier, har jag valt ut två modeller som får exemplifiera relationen mellan kommunikator, mottagare och meddelande. Den första är Newcombs modell och därpå följer Jakobssons modell.

3.5.2 Newcombs modell

Newcomb presenterar en modell som skiljer sig från de traditionellt linjära kommunikationsmodellerna. Det nya med modellen är att den kopplar kommunikationen till att ha en roll i ett samhälle eller i en social gemenskap. Newcomb tänker sig helt enkelt att man kommunicerar för att "upprätthålla jämvikt i det sociala systemet".⁶⁷ Modellen representerar det faktum att människor behöver information för att känna sig delaktiga i ett samhälle. För att kunna reagera på vår sociala omgivning och för att kunna identifiera vilka faktorer som vi delar med andra i vår kultur eller subkultur är informationen en viktig beståndsdel.

Newcombs modell presenteras på nästa sida.

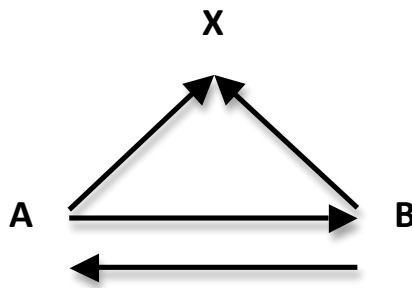
⁶³ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 447 London SAGE

⁶⁴ Op cit, s. 450

⁶⁵ Op cit, s. 158

⁶⁶ Op cit, s. 499 London SAGE

⁶⁷ Fiske, John (1990): *Kommunikationsteorier. En introduktion*. s. 49 Wahlström & Widstrand



Figur 3. Newcombs modell

Modellen består av tre parter, A, B och X. A och B är kommunikator och mottagare, medan X är en del av deras sociala omgivning. Newcomb pekar på att de tillsammans är ett system med ömsesidiga inbördes relationer – om en av dem förändras påverkar detta de andra som också i sin tur förändras på något sätt. Han gjorde antagandet: "communication performs the essential function of enabling two or more individuals to maintain simultaneous orientations to each other and towards objects of an external environment"⁶⁸ Diskrepansen mellan A och B i orienteringen mot X kommer att stimulera kommunikationen – vilket i sin tur bidrar till att återställa balansen som är en förutsättning för det normala tillståndet i relationen. Newcomb lade med tiden till några kvalifikationer då han pekar på att det bara är troligt att sannolikheten för kommunikation kommer att aktiveras där det finns en stark attraktion mellan deltagarna, om objektet är betydelsefullt för åtminstone en av deltagarna och där objektet X har en förenande relevans för båda.⁶⁹

Detta kan med andra ord tydligt kopplas till individens bruk av de sociala medierna, så som Facebook eller någon form av diskussionsforum på Internet. Kommunikationen blir därmed en interaktion för att söka det gemensamma. Den starka attraktionen kan sägas vara giltig för hur användaren väljer att ständigt ha möjlighet till att vara online för att kommunicera. Modellen kan därför med fördel användas för att förstå hur de sociala medierna fungerar för mottagaren, samt varför alla modellens delar är i praktiken blir beroende av varandra.

Främst bör Newcombs modell appliceras på mindre grupper och inte hela samhällssystem, eftersom det där skulle bli svårt att precisera samma behov av konsensus jämfört med dem enskilda individer upplever.

3.5.3 Jakobssons modell

Den sista modellen som jag presenterar är Jakobssons, eftersom den går in på en mycket speciell del av kommunikationen som tydligt kan appliceras i de sociala medierna; den fatiska funktionen.

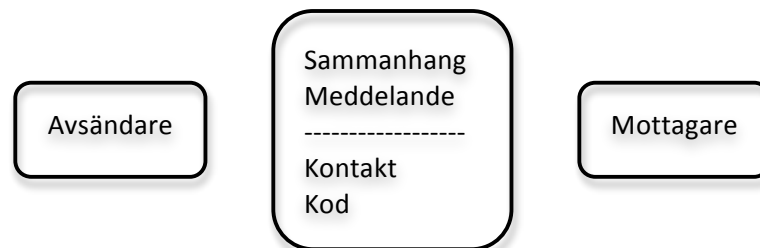
Jakobssons modell kom 1958 och åskådliggörs dels genom grundläggande kommunikationsfaktorer, dels kommunikationens funktioner. Den är dubbel i sin utformning.

Jakobssons utgångspunkt är att var och en av faktorerna i modellen bestämmer en särskild del av språket, en slags hierarki av funktioner. Varje funktion i modellen har samma plats som den faktor

⁶⁸ McQuail, Denis, Windahl, Sven (1993): *Communication models. For the study of mass communication.* s. 27
Longman Publishing, New York

⁶⁹ Op cit, s. 28

den avser. Den emotiva funktionen beskriver vilket förhållande meddelandet har till avsändaren. Här förmedlas avsändarens alla element som gör meddelandet unikt för vederbörande. Den konativa funktionen belyser vilken effekt meddelandet har på sin mottagare. Den referentiella funktionen avser meddelandets verklighetsorientering och prioriteras vid saklig kommunikation. Den fatiska funktionen är att hålla kommunikationskanalerna öppna: "att upprätthålla relationen mellan avsändare och mottagare; att bekräfta att kommunikationen äger rum /.../ de fysiska och psykiska förbindelser som måste finnas."⁷⁰ Den metaspråkliga funktionen är att identifiera vilken kod som används. Till sist visar den poetiska funktionen vilket förhållande meddelandet har till sig självt, vilket även kan sägas ha en viss koppling till det estetiska uttrycket.



Figur 4. Jakobssons modell. Grundläggande kommunikationsfaktorer



Figur 5. Jakobssons modell. Kommunikationens funktioner

Modellen är synnerligen intressant eftersom den åskådliggör precis den typen av kommunikation som sker mellan användarna i de sociala medierna – man kommunicerar för att hålla kanalen öppen mellan varandra. Innehållet i kommunikationen blir inte alltid vad man skulle klassificera som "viktig information", utan den är kontaktskapande och relationell i sig själv. Detta är också en del av den kritik som framförts av de sociala mediernas skeptiker – att det bara är nonsensutbyte av information som sker i de nya kanalerna. Jag vill dock framhäva detta som en möjlig förklaringsväg till varför kommunikationen ser ut som den gör i en kanal som till exempel Facebook, vilket gör modellen användbar för att tolka studiens resultat.

3.6 Avslutande konklusion

Teoriavsnittet har i stora drag behandlat områdena kriskommunikation, sociala medier och olika kommunikationsmodeller, där främst användarmodellen presenteras som bärande. Den sammanfattande bild som jag tycker mig kunna se är att de olika teorierna stöder varandra för att

⁷⁰ Fiske, John (1990): *Kommunikationsteorier. En introduktion*. s. 55 Wahlström & Widstrand

förklara komplexiteten i förhållandena mellan mottagarens sociala medieanvändning, vilka belöningar det genererar samt hur detta kan utnyttjas för kriskommunikation.

Det är dock viktigt att påminna sig om att den motivation för användning som beskrivs ovan inte per automatik följer med mitt undersökningsområde. Inte förrän mottagaren verkligen har ett reellt behov av information vid en allvarlig krishändelse kanske vederbörande tar steget för att nå sin "belöning" i form av till exempel ökad krishanteringskunskap. Följaktligen leder nu studien vidare till metodkapitlet för att beskriva på vilket sätt jag sökt mer kunskap kring hur det ligger till på detta område.

4. Metod

Metod som begrepp betydde ursprungligen "vägen till målet".⁷¹ Detta kapitel redogör därmed för hur jag ska få svar på mina forskningsfrågor för att nå mitt mål med undersökningen. Genom en slags metodtriangulering, där flera typer av kvalitativa data från fokusgrupps- och expertintervjuer kombinerats med andra metoder för materialinsamling, har jag använt mig av ett integrerat tillvägagångssätt.

Kapitlet presenterar dels val av undersökningsmetod, dels det praktiska genomförandet av studien. Vidare diskuteras metodens möjligheter och begränsningar, samt resultatens tillförlitlighet.

4.1 Kvalitativ metod

Jag har för min undersökning valt en kvalitativ metod som grund. Då det redan utförts en större, mer kvantitativ undersökning⁷², där det jag var intresserad av att undersöka inte riktigt kom till sin rätt blev istället tanken på intervjuer i fokusgrupp mer tilltalande för att nå andra och kanske nya resultat.

Utgångspunkten har varit att välja metoder som på ett förtjänstfullt sätt kan lyfta fram empiri för att möta uppsatsens frågeställningar. Därför har jag inte stannat vid ett enda metodval utan istället breddat mig mot en multistrategisk forskningsinriktning – även kallad triangulering.⁷³ Det betyder att jag brukar olika metoder, teoretiska perspektiv och tolkningsstrategier i en och samma undersökning. Syftet är att pröva och förstärka mina grundantaganden genom materialinsamling från flera olika typer av såväl källor som ämnesområden. Metoderna omfattar intervjuer i fokusgrupp, expertintervjuer, filmanalyser samt granskning av en myndighets webbplats.

Det centrala i ett kvalitativt metodval är enligt Holme och Solvang att man kan få en djupare förståelse av det problem man studerar. Dessutom kännetecknas metoden av en närhet till forskningsobjektet: "om man ska kunna förstå den situation som individer, grupper eller organisationer befinner sig i så måste man försöka komma dem inpå livet."⁷⁴ Forskaren bör således sträva efter att överskrida eller upplösa det subjekt- objektförhållande som ofta är grunden i den kvantitativa forskningen.

Därmed blir det väsentligt att forskaren själv befinner sig i den sociala verklighet som ska studeras. "Detta möjliggör intuitiv förståelse och teoretisk 'kodning' av data, vilka leder till formandet av hypoteser som i det fortsatta datainsamlandet stegvis kan bekräftas och stärkas – eller justeras. På det här sättet kommer man – ofta ganska snart – till en punkt då ytterligare data inte behövs eftersom de inte tycks ändra den teori eller det teorifragment man i den kontinuerliga insamlings- och analysprocessen kommit fram till."⁷⁵

⁷¹ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 121 Studentlitteratur AB

⁷² Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Linnéuniversitetet

⁷³ Tursonovic, Mirzet (2002): *Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik*. s. 71 Sociologisk forskning nr. 1 2002, s. 62-89

⁷⁴ Holme, Idar Magne, Solvang, Bernt Krohn (1991): *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. s. 100 Studentlitteratur

⁷⁵ Rosengren, Karl Erik, Arvidson, Peter (1992): *Sociologisk metodik*. s. 17-18 Almqvist och Wiksell Förlag AB

Jag har valt att koncentrera mig på det som Kvale och Brinkmann benämner som en kvalitativ forskningsintervju för att försöka "/.../ förstå världen från undersökningspersonernas synvinkel, utveckla mening ur deras erfarenheter, avslöja deras levda värld /.../".⁷⁶

Forskaren ska aktivt försöka se det studerade fenomenet inifrån, samt sträva efter att skapa en djupare och mer fullständig uppfattning. Att växla mellan att förstå och att förklara – ett inre och ett yttre perspektiv – blir nödvändigt. Syftet med att välja detta tillvägagångssätt är att man ska kunna möjliggöra "en så autentisk återgivning som möjligt av strukturer, av handlingsmönster och av den sociala ordning som man har funnit hos deltagarna i undersökningen".⁷⁷

Mitt mål med de valda metoderna har varit att försöka hitta mönster för hur människor tänker, känner och resonerar. I mötet med de aktörer (intervjupersoner) som ingår i studien vill jag som forskare visa öppenhet för en dialektisk process. I en sådan process ligger grunden för kunskapstillväxt och nya uppfattningar hos såväl forskare som aktörer, eftersom man påverkar varandra ömsesidigt. Nyckelbegreppen är mångtydighet och process.⁷⁸

En kvalitativ forskningsprocess bygger till stor del på den förförståelse och de fördomar som forskaren har. Enligt Holme och Solvang innebär detta att forskaren aldrig riktigt är vare sig nollställd eller fullt ut kan frigöra sig från sina subjektiva referensramar: "Förförståelsen är den uppfattning som man har om en företeelse och som man fått genom exempelvis egna erfarenheter, utbildningar eller annat vetenskapligt arbete. /.../ Fördomar är socialt grundade subjektiva uppfattningar om de fenomen man ska studera."⁷⁹ Det som skiljer kvalitativa metoder från kvantitativa metoder i det här avseendet, är att den forskare som är kvalitativt inriktad erkänner sin förförståelse och sina värderingar genom att inte betrakta sig som neutral iakttagare av verkligheten. Den kvalitativt inriktade forskaren redovisar därmed sina utgångspunkter.

4.2 Tematiserad intervjustudie

Som forskare kan man välja att göra en tematisering gällande intervjuens varför, vad och hur. "Varför" klargör syftet med studien, "vad" handlar om att skaffa sig förkunskaper inom ämnet och "hur" avser att man förvärvar kunskaper om olika intervju- och analystekniker. Med andra ord syftar tematiseringen på formuleringen av forskningsfrågorna för att teoretiskt klargöra det tema som ska undersökas. Anledningen till att man gör en tematisering är en strävan efter fokus på vilka frågor som ska tas fram i ljuset och vilka som bör stanna kvar i bakgrunden.⁸⁰

Utifrån mitt forskningssyfte kan man konstatera att studien blir en form av explorativ undersökning, då intervjuerna kommer att användas för att söka ny information och nya infallsvinklar på ett tämligen sammansatt problem. I viss mån blir även denna del deskriptiv. De teman jag väljer att undersöka är sociala medievänor, riskperception samt kriskommunikation.

⁷⁶ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 17 Studentlitteratur AB

⁷⁷ Holme, Idar Magne, Solvang, Bernt Krohn (1991): *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. s. 101 Studentlitteratur

⁷⁸ Op cit, s. 46

⁷⁹ Op cit, s. 103

⁸⁰ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 120 - 122 Studentlitteratur AB

4.3 Intervjuer i fokusgrupp

För min uppsats har jag valt att använda mig av fokusgruppsintervjuer som en metod. Det finns en rad fördelar med att intervjua individer i grupp för att få fram kunskaper om deras tolkningar, interaktioner och normer.⁸¹ Genom den sociala interaktionen, och därmed grupprocessen, som uppstår i en grupp kan deltagarnas egna jämförelser av erfarenheter och förståelser vara gynnsamt för forskaren. Ofta kan kunskap nås om "komplexiteter i betydelsebildning och sociala praktiker som är svåra för forskaren att få fram i individuella intervjuer."⁸² Gruppen blir helt enkelt ett medel för att producera mer komplexa data. Genom intervjuer i fokusgrupp kan komma åt data om ett bestämt fenomen på ett relativt lättillgängligt sätt, jämfört med till exempel fältarbete och deltagande observationer i personernas vardagsliv.

Nackdelen med fokusgruppsintervjuer är, att forskaren måste ta hänsyn till rent konkreta gruppeffekter som kan uppstå i just den sociala interaktionen. Till exempel kan social kontroll inom gruppen hindra att olikheter i perspektiv och erfarenheter kommer fram, till skillnad från en individuell intervju. Å andra sidan finns det inte några garantier att man under en individuell intervju kommer åt lika omfattande och oväntade data, eftersom intervjuaren där styr samtalet mer. I en individuell intervju kan samtalet allt för sällan beröra "berättelser om 'inkorrekt' förståelser och handlingar och för många berättelser om 'korrekta' förståelse och handlingar."⁸³

Man får därmed utgå från, även i fokusgruppsintervjuer, att "människor alltid konstruerar sina individuella berättelser och förståelser i förhållande till sina sociala relationer /.../ beroende på vilka som utgör den aktuella kontexten för interaktionen".⁸⁴ Med andra ord kan man endast ge indikationer på hur komplex verkligheten ser ut – vilket innebär att det blir svårt att generalisera de resultat som framträder.

Antalet deltagare i en fokusgrupp bör anpassas efter ämnet, deltagarna och till de former av interaktion som man eftersträvar. Jag har i min studie valt att utgå från tre fokusgrupper med sex deltagare i varje grupp, vilket ger sammanlagt 18 deltagare.

4.4 Urval och rekrytering

Min utgångspunkt har varit att göra ett urval av deltagare som innehar viktiga karakteristika i förhållande till de frågor jag önskar få besvarade i min problemställning. *Ålder* har varit den primära faktorn att ta hänsyn till, då min undersökning riktar in sig på ungdomar. *Kön* är en annan faktor som är betydelsefull eftersom man vid tidigare undersökningar kunnat se att det gör skillnad. *Klass* som begrepp har jag inte ursprungligen fördjupat mig i, men jag har strävat efter att deltagarna ska befinna sig i olika studiekontexter (yrkesförberedande och studieförberedande gymnasieprogram) för att få en spridning mellan deltagarna. *Etnicitet* är ytterligare en faktor att ha med i beräkning.

Eftersom gruppens sammansättning är avgörande för den sociala interaktionen är det av vikt att man inte väljer vare sig för homogena eller heterogena grupper.⁸⁵ Det segment som lagt grunden för intervjuerna har varit deltagarnas tillhörighet på respektive gymnasieprogram. Rent praktiskt har det

⁸¹ Halkier, Bente (2010): *Fokusgrupper*. Liber AB

⁸² Op cit, s. 12

⁸³ Op cit, s. 11

⁸⁴ Ibid

⁸⁵ Tursonovic, Mirzet (2002): *Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik*. s. 66 Sociologisk forskning nr. 1 2002, s. 62-89

inneburit att de ungdomar som deltagit i studien går i samma klass och därmed känner varandra, om inte väl, så åtminstone tillräckligt för att den sociala interaktionen ska bli smidig.

Deltagarna har rekryterats från tre olika gymnasieprogram; Samhällsprogrammet med lagidrottslig inriktning, Samhällsprogrammet med medieinriktning samt Byggprogrammet. Man kan härmed förstås invända att det är övervikt på deltagare från ett studieförberedande program, vilket i sig är korrekt. Skälen till detta är att min intervjuperiod kolliderade med yrkesprogrammets praktikperiod och det var oerhört svårt att få fram ungdomar för en intervju. Därför försökte jag få viss spridning vad gällde deltagarna på samhällsvetenskapligt program genom att välja två olika inriktningar – och därmed borga för ökad heterogenitet åtminstone vad gällde ungdomarnas intressen (media och idrott).

Rekryteringen till gruppintervjuerna har skett från gymnasieprogrammets årskurs två och tre, genom att jag frågade ett antal ungdomar i varje klass om de kunde tänka sig att delta i studien. Min utgångspunkt var att få med hälften flickor och hälften pojkar i respektive intervjugrupp. Åldersmässigt ville jag att de var på väg att fylla, eller hade fyllt, 18 år (av dem som inte var myndiga hade jag fått skriftlig tillåtelse via målsman att delta i studien.) De skulle representera någorlunda olika etniska ursprung. Om deras bakgrund vad gäller klasstillhörighet visste jag inte så mycket och av det skälet kunde jag inte heller använda det som en urvalsfaktor. En sista viktig beståndsdel var att de skulle verka vara vad man kallar för pratglada, för att öka möjligheten till dialog i gruppen.

Jag har valt att inte särskilja eleverna från de två olika samhällsprogrammen, utan har betraktat dem som "ungdomar från studieförberedande program", eftersom deras utbildning är likvärdig. Då den ena gruppen går på ett program med medieinriktning har jag med mig den informationen inför min tolkning av resultaten för att om möjligt kunna ta ställning till om denna variabel är av intresse.

Deltagarna från Samhällsprogrammet bestod av åtta stycken flickor och fyra stycken pojkar. Av dessa hade fyra av flickorna, men ingen av pojkarna, annan etnisk bakgrund. Byggprogrammets deltagare bestod av fem pojkar och en flicka (det är inte så många flickor som går på programmet). Av dessa ungdomar hade två av pojkarna annat etniskt ursprung.

Den matematiskt uppmärksamme läsaren kan här konstatera att könsfördelningen är jämn om man ser till alla deltagare i undersökningen. Däremot blir den inte det om man ser till respektive program. Ej heller är fördelningen avseende etnicitet jämn, då deltagare med annat etniskt ursprung motsvarar en tredjedel av respondenterna. Men, eftersom jag inte utger mitt metodval för att vara kvantitativt spelar detta mindre roll då det är värden av kvalitativ natur jag söker. Det är helt enkelt svaren det handlar om - inte individerna.

4.5 Genomförande

Samtliga intervjuer har skett under skoltid i den vanliga skolmiljön, antingen i ett klassrum eller i ett mindre gruppum. Det är en bekant kontext där deltagarna är vana vid att interagera med varandra.

Deltagarna från Samhällsprogrammet mötte jag vid två tillfällen, medan ungdomarna på Byggprogrammet endast hade tillfälle till en gruppintervju, som därmed blev längre. Strukturen i gruppintervjuerna har vid första tillfället varit uppbyggd utifrån frågor kring medieanvändning och riskperception. Vid det andra tillfället har gruppen tittat på filmer om egenansvar från MSB och därefter spontant diskuterat dem under viss ledning. Filmvisningen skedde med hjälp av projektor och kunde ses på en stor filmduk. För deltagarna från Byggprogrammet innebar således det enda intervjutillfället att vi fick genomföra båda momenten vid en och samma tidpunkt.

4.6 Intervjufrågor fokusgrupp

För att ha en utgångspunkt inför varje gruppintervju satte jag samman ett antal intervjufrågor att ha som manus eller guide för min egen räkning under intervjutillfällena. Frågorna baseras på undersökningens teoretiska ansats kring risk och kris samt ungdomars medieanvändning. Ungdomarna har inte sett några skriftliga frågor utan de har enbart funnits som en back up för mig som forskare för att säkerställa att de frågor jag ville ha svar på verkligen fick utrymme i intervjusituationen. Genom ett antal generella öppningsfrågor kunde samtalet därefter glida in mer specifikt på ett antal områden.

Jag har ovan redogjort för nödvändigheten att den kvalitativa forskaren påminner sig om den förförståelse och de eventuella fördomar som är oundvikliga att bortse från i metodvalet. Därför är det viktigt att konstatera att de frågor som jag konstruerat bygger på min teoretiska förförståelse och inte nödvändigtvis är det som deltagarna har intresse av att tala om. Eftersom det dock ligger i metodens natur att samtalet ska ta sina egna vägar utifrån deltagarnas intresse, uppstod flera frågeställningar av sig självt som jag i efterhand kunde konstatera bidrog till en ännu mer nyanserad bild av det jag ville söka svar på. Med andra ord det som Holme och Solvang kallar för en dialektisk process.

Intervjufrågorna presenteras som bilaga sist i uppsatsen.

4.7 Intervjusituationens validitet

Med validitet avses om jag genom min metod verkligen undersöker det jag påstår att den ska undersöka. Kvale och Brinkmann påpekar att genom dialog kan kunskapsanspråken vinna validitet när medlemmarna i en grupp eller gemenskap utbyter konkurrerande tolkningar och handlingsmöjligheter. Validitet skulle därmed även inbegripa forskarens trovärdighet och hantverkskicklighet.⁸⁶

I en intervjusituation finns det ett flertal faktorer som kan påverka undersökningens validitet. Med anknytning till vad som ovan nämnts om individens möjlighet att konstruera sin berättelse i förhållande till den sociala kontexten får man förstås vara uppmärksam på interaktionen i gruppen.

Vad gäller materialinsamlingen vid intervjuerna skulle tidsfaktorn kunna vara ett problem, att man helt enkelt inte tidsmässigt hinner få svar på frågeställningarna. För att undvika detta hade jag tagit till rejält med tid och upplevde därmed att det inte var något problem. Det blev tämligen enkelt att fortsätta samtalet vid intervjutillfälle två och därmed uppleva att det var en pågående process. Jag som intervjuare fick då möjlighet att ta upp eventuella lösa trådar från tillfälle ett, samtidigt som deltagarna kunde referera till "när vi pratade om detta förra gången...". Det gavs helt enkelt tillfälle till förtydliganden och kompletteringar i materialet, vilket ökar validiteten avsevärt. Däremot fanns inte möjligheten till detta med deltagarna från Byggprogrammet, men om jag hade upptäckt att det fanns sådant som behövde kompletteras i efterhand hade jag ändå kunnat ta personlig kontakt med dem. Vid transkriptionen i efterhand kunde jag dock inte upptäcka några särskilda falluckor i det avseendet.

Forskarens delaktighet under intervjusituationen, samt uppgift som moderator, kan förstås påverka validiteten såväl positivt som negativt. Det gäller att uppmuntra deltagarna att fritt förfoga över samtalet så att det inte blir för styrt av intervjuarens frågeformulär. Inledningen är här en viktig del

⁸⁶ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 264 Studentlitteratur AB

för att samtalsklimatet ska bli gynnsamt och fortskridande. Då jag är tämligen erfaren i att moderera samtalsgrupper såg jag inte detta som ett problem utan snarare som en klar styrka såväl praktiskt som validitetsmässigt. Intervjusituationerna bedömer jag som enkla och avspända. Då jag är van att såväl lyssna in, leda och utmana grupper samtalsmässigt kan jag konstatera att intervjuerna fungerade väldigt väl.

4.7.1 Intersubjektivitet

För att kunna genomföra en kvalitativ intervjuform, vilken bygger på mänskligt samspel, blir det en metodologisk förutsättning att forskare och informant kan mötas i en intersubjektivitet.⁸⁷ Betydelsen ligger i att upplevelser och situationstolkningar görs gemensamma. Det blir således viktigt att de uttalanden som kommer fram ligger så nära intervjupersonens förståelser och upplevelser som möjligt. Detta hänger vidare samman med att man måste säkerställa att samma resultat skulle kunna uppnås om någon annan oberoende forskare gjorde undersökningen.

Målet blir således att sträva efter att vara objektiv i förhållande till subjektiviteten så långt det är möjligt. Det blir så att säga ett slags reflexiv objektivitet, där man reflekterar över sina egna bidrag till produktionen av kunskap. Dialogisk intersubjektivitet kan i sin tur uppnås genom rationella samtal följt av ömsesidig kritik bland dem som identifierar och tolkar ett fenomen. Det kan ske mellan forskare eller forskare och intervjupersoner. Bara man är noga med att betänka maktasymmetrin kan detta ge en privilegierad position när det gäller dialogisk intersubjektivitet.⁸⁸

I de fokusgrupper som jag intervjuat upplevde jag samtalsklimatet som en god plattform för dialogisk intersubjektivitet eftersom deltagarna vågade yttra sina ibland (från gruppen) avvikande åsikter. Ibland nådde de genom samtalet någon form av gemensam konsensus, ibland inte. Strävan var förstås inte att nå en samstämmighet, utan det var bara ett steg i diskussionen för att möjligen skapa nya idéer eller regler för diskursen. På samma sätt utmanade deltagarna ibland mig som forskare, då de ifrågasatte mina frågor.

4.7.2 Generaliserbarhet

Är då resultaten i studien generaliserbara så till vida att kunskapen som producerats skulle kunna överföras till andra relevanta situationer, vid andra tidpunkter av andra forskare? Kvale och Brinkmann lyfter fram möjligheten att göra en analytisk generalisering oavsett vilken analysform man använt och oberoende av det handlar om ett slumpmässigt urval eller ej. Om man som forskare arbetar med rika kontextuella beskrivningar och en argumentation som håller skulle detta vara möjligt. Det blir en slags kommunikativ validering som förutsätter "högkvalitativa beskrivningar av intervjuprocessen och intervjuprodukterna".⁸⁹

Wibeck anser i sin tur att det för en kvalitativ fokusgruppsstudie mer handlar om lösa generaliseringar som kan kopplas samman med vissa sorters kategorier av personer.⁹⁰ Eftersom jag tidigare nämnt att min studie har vissa explorativa inslag kan det tyckas paradoxalt att jag samtidigt skulle tillmäta undersökningen god generaliserbarhet. Därför gör jag det med ett visst förbehåll. Man

⁸⁷ Dalen, Monica (2007): *Intervju som metod*. s. 116 Gleerups utbildning AB

⁸⁸ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 260 Studentlitteratur AB

⁸⁹ Op cit, s. 285 Studentlitteratur AB

⁹⁰ Wibeck, Victoria (2000): *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. s. 123 Studentlitteratur

kan visserligen säga att studien genererar ett slags konkret, kontextberoende kunskap – men med detta förbehåll torde det vara minst lika viktigt att bidra med till forskningen som den universella och mer förutsägande kunskapen. Detta kan tyckas som en närmast postmodern föreställning. Men om man väljer att se intervjuandet och analysen som ”/.../ tätt sammantvinnande faser av kunskapskonstruktion med tonvikten lagd på den berättelse som ska återges för en publik”⁹¹ – så blir det en konstruktiv förståelse och man uppnår ett gott hantverk. Genom både mitt metodval och det sätt som jag presenterar och återger resultaten anser jag att gjort vad jag kunnat för att öka studiens generaliserbarhet. Jag är väl införstådd med att jag efter min undersökning inte kommer kunna uttala mig generellt om ungdomar som grupp eller del av populationen. Det handlar snarare om att urskilja tendenser. Dock blir betydelsen av det sätt som intervjustudierna genomförs och presenteras av vikt, vilket leder oss vidare till själva bearbetningen av materialet – transkriberingen.

4.8 Transkribering av material – reliabilitet

Hur man som forskare tar sig an sitt undersökningsmaterial, samt med vilken noggrannhet detta bearbetas, har stor betydelse för reliabiliteten. Halkier rekommenderar att man skriver ut all fokusgruppsdata för att därefter göra en systematisk analys. Till viss del blir detta en reduktion av data, eftersom det ju inte är exakt samma sak som fokusgruppen i sig, som man dock kan väga upp genom att föra anteckningar om stämningar, kroppsspråk och så vidare. Man bör således så långt det är möjligt skriva ut allt inspelat material; även ofullständiga satser eller när deltagare pratar i munnen på varandra. ”Andra muntliga uttryck som skratt, fnysningar och bekräftande eller förnekande ljud ska också markeras, det gäller även uttryck som saknas – det vill säga pauser.”⁹²

Jag har spelat in alla samtal på en digital minidisc för att sedan enkelt kunna transkribera ner det hela i skriven form. Så snart som möjligt efter det att intervjuerna genomfördes tog jag mig an materialet för att ha en god minnesbild av vad som sagts och hur deltagarna interagerade och reagerade.

Varje grupps data har skrivits ned i sin helhet, inkluderande allt det som Halkier ovan rekommenderar. Sammanlagt har jag närmare 100 sidor utskriven dialog som lägger grunden för resultatolkning. Jag anser det vara en klar förtjänst att ha skrivit ut det så ordagrant eftersom det medför ökad reliabilitet.

Jag har i kapitlet om resultat och analys återgett deras samtal, och kryddat med citat så som jag transkriberat det efter intervjuerna. Det innebär att jag inte väjer för deras ibland osammanhängande meningar eller användningen av svärord här och var. För att läsaren ska få en autentisk bild av deras eget uttryck och resonemang känns det väsentligt att behålla detta. Därför väljer jag också bitvis att återge längre partier av en dialog för att läsaren ska få en ökad förståelse för ungdomarnas kontext.

4.9 Analys av webbplats

Förutom de genomförda fokusgruppsintervjuerna har jag låtit en elevgrupp, bestående av 16 elever i årskurs två på Samhällsprogrammet med medieinriktning, göra en analys av Länsstyrelsens webbplats www.lst.se. för att få en uppfattning om hur ungdomar ser på myndighetens externa information. Det hade varit oerhört tidskrävande och svårt att göra motsvarande i mina

⁹¹ Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. s. 65 Studentlitteratur AB

⁹² Halkier, Bente (2010): *Fokusgrupper*. s. 68-69 Liber AB

fokusgrupper vid ett intervjutillfälle. Nu fick ungdomarna detta som en hemuppgift och kunde utifrån sina egna förutsättningar och i lugn och ro lösa det på bästa sätt. Deltagarna bestod i detta moment av femton flickor och en pojke.

Möjligen kan man invända att de på grund av sin programtillhörighet har särskilda kunskaper i att tolka och analysera denna medieform, och därmed inte representerar "vanliga ungdomar". Eftersom de kunde verbalisera sin upplevelse och tolkning, blir detta en väldig styrka för uppsatsens resultat. Dessutom kunde jag genom denna metod få fram svar som inte bara innefattade beskrivningar av webbplatsen utan också en hel del bekräftelse av de teorier som varit utgångspunkt för studien. Jag ser därmed detta som en värdefull materialinsamling som klarar av att stå för sig själv. Den tar dock inte samma fylliga plats i resultatredovisningen som intervjuerna, utan presenteras mer som en deskriptiv sammanfattning med kompletterande citat direkt ur ungdomarnas texter. Därefter knyter jag an till detta i mina slutsatser.

4.10 Expertintervjuer

Utöver fokusgruppsintervjuer har jag genomfört ett antal telefonintervjuer som jag valt att kalla expertintervjuer. Detta har varit en del av min materialinsamling eftersom jag på den vägen trott mig kunna hitta direkta svar som är relevanta för min undersökning och som inte helt enkelt står att finna i den sedvanliga litteraturen. De sociala medierna är helt enkelt en relativt ny arena för myndigheterna och därmed finns det inte så mycket erfarenhet på området för mig att falla tillbaka på textmässigt. Det blir också en viktig hörnsten i min metodtrianglering för att nå ett om möjligt mer mångfacetterat resultat och därmed djupare kunskap.

För att lokalisera vilka experter som skulle kunna vara av intresse har jag helt enkelt sonderat terrängen avseende 1) myndigheter som verkar använda sig av sociala medier proaktivt och/eller operativt, samt 2) riskforskare med anknytning till ungdomar. Ur denna kartläggning framträdde medarbetare vid Malmö Kommun och MSB, samt Erika Wall vid Mittuniversitetet som goda representanter för det jag ville undersöka.

Således har jag intervjuat Erika Wall, filosofie doktor i sociologi med fokus på riskforskning och verksam vid Mittuniversitetet. Främst har intervjun rört ungdomars riskperception och platsanknytning. Vidare har jag intervjuat Malin Martelius som är BRÅ-samordnare (brottsförebyggande samordnare) med krisstödsuppdrag vid Malmö Kommun. Dessa intervjuer har handlat om Malmö kommuns sätt att arbeta proaktivt med riskkommunikation gentemot minoritetsgrupper. Till sist har jag intervjuat Anna Toss och Marcus Årskog som arbetar på MSB.⁹³ Deras arbetsuppgifter där rör www.krisinformation.se och en satsning på sociala medier.

⁹³ MSB = Myndigheten för Samhällskydd och Beredskap

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenterar jag undersökningens resultat- och analysdel. Utgångspunkten är de frågeställningar som presenterades inledningsvis i uppsatsen. Jag har valt att strukturera det utifrån några tydliga horisonter: 1) Ungdomars kommunikation och medieanvändning, 2) Ungdomars riskperception, 3) Nätverk och opinionsbildare, 4) De sociala medierna, 5) Myndighetens förändrade villkor.

En stor del av min resultatdel utgörs av materialet från fokusgruppsintervjuerna. Som jag presenterat i metodkapitlet fanns det några olika variabler att ta hänsyn till beträffande deltagarna: ålder, kön, etnicitet och klass. Då jag valt att aidentifiera deltagarna beträffande ålder (alla är i samma ålder) och etnicitet (jag har inte kunnat se några skillnader utifrån denna variabel) så återstår variablerna kön och klass. I resultatredovisningen väljer jag därför att kalla deltagarna för antingen "Pojke SP" eller "Flicka SP" där SP står för Samhällsprogrammet, samt "Pojke BP" eller "Flicka BP" där BP står för Byggprogrammet.

5.1 Ungdomars kommunikation och medieanvändning

5.1.1 Konsumtion av digitala (sociala) medier

Inledningsvis handlar undersökningen om att se vilka mönster som finns i ungdomars medieanvändning beträffande i första hand digitala medier, där de sociala medierna förstås ingår. Jag har valt att under denna rubrik försöka ge en övergripande bild av vilka digitala medier man använder och till vad.

Till att börja med ställer sig ungdomarna på SP väldigt frågande till uttrycket "sociala medier":

- *Sociala medier, det har jag aldrig hört innan?*
- *Jo jag har hört det, men man använder ju aldrig det begreppet*
- *Man snackar ju inte om sociala medier, man använder dem*
- *Det har ju blivit vår vardag ju. Vi har ju inte haft något annat*
- *Vi reflekterar ju inte över att det finns, det finns ju bara*
- *Det ska ju bara funka och finnas*
- *Annars blir man arg*

Det första som ungdomarna nämner när jag frågar dem om vilka medier de använder sig av varje dag eller varje vecka är Internet. Utan tvivel framträder detta som medieal nummer ett, jämte mobilen som också spelar en viktig roll. Internet används för en rad olika ändamål där jag tycker mig se tre huvudsakliga spår; som källa för informations- och nyhetsökning, som arena för kommunikation och avslutningsvis som en möjlighet till underhållning. Detta bekräftar teorin om uses and gratifications enligt McQuail.⁹⁴

Att använda Internet som källa för informations- eller nyhetsökning verkar tämligen självklart för samtliga ungdomar. I de fall man vill läsa tidningen gör man självklart det på nätet tycker pojkarna på SP:

- *Jag läser ju ytterst sällan dagstidningar, det gör jag ju på nätet i såna fall. Jag läser Smålandsposten hemma i tidningsform, men det är för att den kommer i*

⁹⁴ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. s. 425 London SAGE

brevlådan. Men... jag skulle aldrig kunna tänka mig att prenumerera på en sån tidning sen.

– Nej, det funkar ju inte

– Jag skulle nog säga att nyheter är det jag läser mest på nätet också.

Aftonbladet, SMP är jag inne på nätet och kollar. Expressen, DN brukar jag gå in och kika på ibland.

Pojkarna på BP är lite mer kortfattade i sina svar, men några av dem läser nyheter på nätet:

– Aftonbladet, typ Smp och dom.

– Smålandsposten, där kan man kolla på nyheterna

Jag tror inte att jag skulle få samma svar om jag frågade dem huruvida de regelbundet läser dagstidningar i pappersform, eller som en pojke förtydligar:

Pojke BP – Det är jobbigt att ha en massa tidningar liggande hemma hela tiden

Att läsa nyheter på nätet fungerar troligen för att det är lättillgängligt och för att ungdomarna är vana vid att navigera på Internet. Ingen av ungdomarna från BP nämner några andra dagstidningar än lokaltidningen samt det vi av tradition brukar kalla för kvällspress. Ungdomarna på SP lyfter även fram de stora morgontidningarna. Jag har inte fördjupat mig i huruvida tidningsvalet kan tänka styras utifrån deras olika programtillhörigheter. Möjligen är det rimligt att tro att ungdomarna på SP förväntas kunna tillägna sig den typen av lite svårare nyhetstexter – och att de därmed exponeras mer för det i sin gymnasieutbildning.

Några av pojkarna nämner vidare att de regelbundet uppdaterar sig vad gäller sporthändelser. Några av flickorna uppger att de följer bloggar, men det sker främst i syftet att titta på bilderna, inte för att läsa texten.

Efter att ha nämnt Internet som det viktigaste mediet fortsätter ungdomarna direkt att koppla detta till sin användning av Facebook. Alla utom en av ungdomarna har en profil på Facebook och använder det i princip dagligen. Det viktiga blir att hålla sig uppdaterad om vad vännerna gör och vad som händer i bekantskapskretsen. Flickorna på SP förklarar:

– Det är ju inte så att man sätter sig och funderar "nu ska jag gå in på Facebook", det blir mer som en vana, man drar upp flikarna och man kanske inte ens gör någonting där, men de är öppna.

– Det är bara så att man är tillgänglig

– Och det är väl lite det som Facebook... det är ju deras slogan alltså... "så kan du hålla koll på dina vänner", fortsätta ha kontakt med dina vänner.

– För att hålla sig uppdaterad

Ungdomarna på BP ger sin bild:

Flicka BP – Man får veta vad alla gör och vad som händer

Pojke BP – Om det är fest, eller va fan!

Pojke BP – Exakt!

Facebook blir också ett smidigt sätt att informera och delge sin omgivning nyheter på den personliga fronten. Ungdomarna är dock eniga om att detta bygger på att man regelbundet går in för att hålla sig uppdaterad. Facebook blir ett verktyg för att såväl berätta om det rent personliga, som att slippa konfrontera eller konfronteras i det verkliga livet.

Pojke BP – Eller om någon gjort slut så vet man det dagen efter

Pojke BP – *Så slipper man vara jobbig i skolan ”jaha ja, är det slut?!”*

Att kolla sin Facebook helst varje dag blir en rutin, något ungdomarna gör för att inte falla ur uppdateringen av vad som sker i vänkretsen:

Flicka SP – *Men det känns lite som om man måste liksom avverka, alltså om man inte varit inne /.../ Det känns lite så där som att man måste... liksom få det gjort på något sätt. Att man måste gå in och kolla /.../*

Internet, inkluderande Facebook, blir också ett sätt för ungdomarna att söka efter underhållning. På Facebook blir man själv en del av detta då man skriver ironiska eller roliga kommentarer om eller till sina vänner. Utöver detta är YouTube den plats som de flesta helst surfar in på när de vill titta på något roligt. Därifrån delar man gärna med sig av något underhållande klipp som landar på Facebook.

Pojke SP – *Man kan ju spendera typ tre timmar och bara sitta på YouTube och kolla massa dumma klipp.*

Till en oerhört viktig underhållningsfunktion kan man även räkna åtkomsten av musik, såväl lagligt genom iTunes och Spotify som olagligt via nedladdning. Samtliga deltagare använder Spotify i datorn och om man har en mobil som stöder applikationen bär man det med sig dygnet runt i telefonen. Beträffande nedladdning av musik och film, uppger några av ungdomarna att de gör det regelbundet.⁹⁵ En av pojkarna på BP rättfärdigar dock detta med att det är mycket bättre att titta på film på det viset, eftersom han då slipper reklamen som alltid bryter av filmerna på tv. En annan pojke har en tydlig strategi:

Pojke BP – *Man kan lika gärna ladda ner alltihop!*

Några av ungdomarna har en mobil som stödjer applikationen Facebook, vilket innebär att de är ständigt inloggade. Övriga deltagare skulle väldigt gärna vilja ha en ny mobil för att kunna göra ovanstående, samt för att lyssna på musik på Spotify. Mobilen är jämte Internet det som samtliga ungdomar använder oerhört flitigt. Främst är det för att sms:a och ringa. Mobilen är alltid på, även på natten.

Ingen av ungdomarna använder sig av Twitter. Deras bild av denna sociala medieform är att det verkar vara något kända människor eller medieprofiler sysslar med.

Vad gäller tv-tittande har jag inte fördjupat mig i vilka program deltagarna helst tittar på, men det framträder tydligt att det inte är nyhetssändningar. Här föredrar man hellre Internet som källa för att kunna välja vilka nyheter man är intresserad av och endast läsa dem. De flesta av dem nämner att de tittar på webb-tv på de Play-kanaler som har gratis program. Webben fungerar bland annat som backup om två program går parallellt, då tittar man på ett i realtid och ser sedan det andra på webben.

En flicka förklarar hur hon ser på tv:n som medium:

Flicka SP – *TV:n är ju mer som nutidens radio, tycker jag i alla fall. Det är mer något man sätter på för att det inte ska vara tyst hemma. Som om man är hemma själv. Så jag lyssnar verkligen aldrig på radio. Så då är det ju TV:n som är min radio på det sättet.*

⁹⁵ De flesta blev lite generade över att erkänna att de sysslade med nedladdning. Jag antar att flera av deltagarna ägnar sig åt detta, men inte riktigt ville tala om det.

I princip lyssnar inte någon av ungdomarna på radio. Något undantag finns hos en av pojkarna på BP som gör detta på sin arbetsplats. En flicka nämner att hon gör det om hon kör bil.

Pojke SP – Det är det där med att man inte kan lyssna på sin egen musik, man misstycker, men nu har jag börjat lyssna på min egen musikspelare i bilen också bara för att jag inte vill lyssna på skitradio. Då är det ju bättre att jag kör min egen musik. Jag lyssnar aldrig på radio längre.

5.1.1 Pull culture

Ungdomarna skräddarsyr således sina medievanor och har ett individualistiskt tillvägagångssätt för att skapa sig den medievardag de är intresserade av. På Spotify skapar man sina egna listor istället för att lyssna på (dålig) radio. På internet har man valt ut vilka sidor man regelbundet går till och där väljer man ut vilka nyheter man vill ta del av – istället för att titta på hela nyhetssändningar på tv:n.

Falkheimer⁹⁶ refererar till James Lull som menar att de individuella kulturella behoven är centrala. Han benämner det som *pull culture*, där människor hämtar och väljer det man är intresserad av. Motsatsen kallar han för *push culture* – det starka kollektiva, med normer för vad som är rätt kultur. Detta ska enligt Lull leda till en "individualiserad, privat, snabb, mikroorienterad, fragmenterad och öppen kommunikationskultur. /.../ Å ena sidan finns traditionella massmedier och föreställningar som produceras av journalister, myndigheter, företag och andra dominerande aktörer./.../ Å andra sidan finns en pull culture som växer sig allt starkare och som ställer till det rejält för alla som har status i den ordningsamma push culture. I denna mediekultur har de gamla kommunikationsmodellerna vänts upp och ner. Helt plötsligt har information blivit som hämtmat – något som individer väljer och konsumerar när de känner sig hungriga." Med detta följer således det senmoderna samhällets individualisering.⁹⁷

Detta stämmer väldigt väl in även på teorin om ungdomar som så kallade digital natives. De är vana vid att navigera och resultatet blir i detta fall en fragmentering i vilka medier man söker sig till. Det ska gå snabbt och gör det inte det så uppstår irritation och frustration. Det här kan kopplas till att forskarna menar att de gillar direkta och regelbundna belöningar. Ungdomarna i studien vittnar om att många medier används parallellt: Spotify, msn, Facebook, skype i en enda härlig kontext. Multitasking med andra ord. Internet är ett vardagsverktyg för de nätverkande ungdomarna, det används uttalat för kommunikation med andra och blir även en arena för att skapa sig en identitet.⁹⁸ Ungdomarna representerar härmed en oerhört individualistisk kultur där man väljer det man gillar och struntar i resten – vilket således även innebär att man på många sätt struntar i samhällsdebatten. Visst är Internet fantastiskt med hela sin mångfald av mötesplatser, underhållning och nyhetsförmedling, men det sker på bekostnad av att omvärldsbilden i värsta fall kan bli fragmenterad om man inte har en god förmåga att vara selektiv på rätt sätt – det jag i studien benämner som kritisk mediekompetens.

Denna individualisering tror jag inte enbart ska ses som positiv eftersom det också förflyttar ungdomarna till att själva rita kartan för hur deras omvärldsbild ser ut. Visserligen äger väl varje människa sin tolkning av verkligheten - men man blir med detta tillvägagångssätt inte automatiskt delaktig i den gemensamma samhällskontexten utan sätter sig själv i en mer frånvarande periferi.

⁹⁶ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

⁹⁷ Op cit, s. 43

⁹⁸ Dunkels, Elza (2005): *Young peoples net cultures*. Tidskrift för lärarutbildning och forskning, nr. 1 – 2 (2005) årgång 12, s. 41 - 49

Kanske kan en invändning vara att det hör ungdomstiden till att utmana traditioner, ställa saker och ting på sin spets och strunta i lite allt möjligt. Å andra sidan grundläggs många av våra vanor, så även dem kring medier, under vår uppväxt. Att ha kunskap kring vilka nyheter man ska dra till sig (pull), är inte likvärdigt med att man hänger mycket på olika sociala mediearenor. Det krävs betydligt mer än så, vilket jag kommer gå in på mer i detalj under kapitlet "Slutsatser" senare i uppsatsen.

Den teori som ligger nära till hands, förutom uses and gratifications, är Jakobssons modell där den fatiska funktionen i en kommunikationssituation kan stämma in på ovanstående. Ungdomarna uttrycker väldigt tydligt att Facebook, msn, skype och sms är ett sätt att hålla kontakt, kolla vad som händer, checka sin status mot vännernas och så vidare. Enligt Jakobsson är det just så att den fatiska funktionen håller kommunikationskanalerna öppna, då den upprätthåller relationen mellan avsändare och mottagare.⁹⁹ Genom Facebook och de andra sociala medierna bekräftar man helt enkelt att kommunikationen äger rum och att man har någon form av fysisk eller psykisk förbindelse.

Vidare kan man även koppla Newcombs triangulära modell¹⁰⁰ till ovanstående (A och B har en relation till varandra men även till X. Om en av parterna förändras så påverkar det jämvikten i modellen) Jag tänker mig då att A och B är mottagarna (ungdomarna) som interagerar med varandra, medan X är de sociala medierna där en del av kommunikationen sker. Behovet av informationssökande är tydligt och X blir länken som gör att man känner sig delaktig och kan dela denna information med varandra. Då innehållet på till exempel Facebook förändras påverkar detta även relationen mellan A och B i det verkliga livet.

En av de arton ungdomarna, en pojke på SP, har inte någon profil på Facebook. Hans tankar kring Facebook och övriga sociala medier landar i konstaterandet:

– Jag tycker inte om att hänga ut mig på det sättet som man gör på Facebook automatiskt. Så är det.

Istället hänger han rätt mycket på ett diskussionsforum som heter Flashback, och tycker att det är en bra källa om man snabbt vill veta vad som är på gång:

– Det kommer ju direkt upp heta ämnen /.../ och en jävla massa kommentarer om det som har hänt.

Antagligen blir detta hans sätt att uppdatera sig om vad som händer överlag i samhället, men han berör inte vidare på vilket sätt han istället håller kontakt med sina vänner – förutom via mobilsamtal och sms.

Vilka skillnader och likheter går det då att upptäcka runt ungdomarnas medieanvändning utifrån om de går på ett studie- eller yrkesförberedande gymnasieprogram? Förutom att det, som ovan redovisats, skiljer mellan vilka tidningskällor man söker sina nyheter i är det svårt att se något tydligt mönster. Sammanfattningsvis tycks det som att de rör sig på ungefär samma arenor vad gäller de sociala medierna och att funktionen är den samma för dem oavsett vilket program de går på. En skillnad kunde jag dock upptäcka vad gällde mobilens funktion, då det verkade vara fler av Samhällsprogrammet ungdomar som hade nyare mobiltelefoner med surffunktion.

Huruvida detta har att göra med socioekonomisk status, eller om det upplevs som något man som elev på studieförberedande program prioriterar att lägga sina pengar på, kan jag inte dra några slutsatser kring utifrån intervjuerna. Dock växer en tanke kring om detta har att göra med vad

⁹⁹ Fiske, John (1990): *Kommunikationsteorier. En introduktion*. s. 49 Wahlström & Widstrand

¹⁰⁰ McQuail, Denis, Windahl, Sven (1993): *Communication models. For the study of mass communication*. s. 27 Longman Publishing, New York

Bourdieu¹⁰¹ kallar för klassbetingad habitus; där de medfödda förutsättningarna, institutionens och/eller samhällets ramar samt den sociokulturella statusen ger aktören en viss bestämd logik.

5.2 Ungdomars riskperception

Deltagarna i studien ger tydligt uttryck för att risker och kriser mycket väl kan ske på andra håll i världen, men här i Sverige lever vi i ett modernt samhälle som inte kan drabbas nämnvärt. I stort funderar man överhuvudtaget inte alls över vilka risker som kan drabba individen och/eller samhället man lever i. Allra tydligast blir detta när pojkarna i studien ska resonera kring riskperception utifrån frågorna "Finns det något som du oroar dig ska hända, eller ser som ett hot i din vardag?" samt "Vilka risker finns runt om dig?". De tycker inte att man kan gå runt och tänka på vilka risker som finns:

Pojke SP – Jag tror inte man får tänka så! /.../ Du kan ju inte gå runt och tänka att "nu händer det där och då kommer det hit till Sverige och /.../ jag tror inte att man funkar som person om man tänker på alla risker som kan hända. /.../ I alla fall hade inte jag kunnat det. Utan det är bara och testa.

Flicka SP – Nej precis. Håller med. Det finns ju alltid en risk att bli påkörd när man går över ett övergångsställe. Det finns alltid risk att man krockar. Alltså... men det är ju inte något man går runt och tänker på.

Pojkarna på BP ger visserligen några andra exempel, men är inte heller speciellt oroliga i vardagen:

- Krocka
- Ja jag anser att det inte finns så där jättemycket att vara rädd för!
- Stänga av spisen är ju rätt så viktigt. Jag lagar ju mat själv
- Nej inte så ofta
- Nej, det skulle inte funka redigt
- Springa omkring och vara helt paranoid

Flickorna i studien ser lite annorlunda på risker i tillvaron och funderar också mer på detta. De risker som de föreställer sig finns är våldtäkt, överfall och sjukdomar. Flickorna verkar i högre utsträckning diskutera med varandra vad som är riskfyllt, samtidigt som de ändå ger uttryck för att inte oroas sig speciellt mycket för några risker eller kriser utöver de tidigare nämnda exemplen. Just att bli våldtagen ser flera av dem som den tydligaste risken, vilket sannolikt kan höra ihop med att de som ungdomar rör sig ute i samhället på tidpunkter och i sammanhang där detta kan ske. Flickorna på SP berättar:

- Bli våldtagen när man går hem ifrån en fest
- Att bli våldtagen
- Allt möjligt
- Jag har tänkt på det... att bli våldtagen
- Men om man börjar tänka på det kan det ju hända vad som helst
- Ja, det är ju så
- Det skulle kunna komma en stor jordbävning idag, alltså även om det inte är så troligt

¹⁰¹ Bourdieu, Pierre, Passeron, Jean-Claude (1970): *Reproduktionen. Bidrag till en teori om utbildningssystemet*. Arkiv förlag 2008

Endast en av ungdomarna pratar således om en kris av samhällsformat, men i övrigt nämns inte några möjliga risker på vare sig lokal, nationell eller global nivå. Istället lyfter flickorna på SP gärna fram exempel som ligger nära deras egen vardag:

- Jag tänker på inbrottstjuvar när jag är hemma själv
- När man tänker på att det är någon brottsling som har rymt, då känner man att de vill dra sig ut på landet så här, då blir jag alltid jätterädd
- Jag känner mig jätterädd för att jag bor nära SSS där... ”ojoj, tänk om han är hemma i huset nu?” för att man ha hört en massa grejer och så.

Sjukdomar är också något de återkommer till i sina resonemang, samtidigt som flickorna markerar att de helst inte vill fundera över det som en risk i deras egen tillvaro:

- Jag är jätterädd för sjukdomar, jag har varit typ sen jag var liten att om det är något, så tror jag att just jag ska få det /.../ eller om man känner något, en liten knöl så... ”oh nej, jag har cancer”. Jag är jätte- jätterädd för sånt. Det skulle vara så liksom... det är inte över på en dag om man blir sjuk på riktigt.
- Jag tror inte att så många tänker på det, att det viktigaste man har är sin hälsa för utan den kan man inte göra någonting.
- Det finns ju alltid att man... oroar sig för sjukdomar och så. Som typ cancer och så, eller att man inte kommer kunna få barn när man väl vill ha det, eller att någon nära anhörig dör hastigt. Men sen tjänar man ju ingenting på att gå runt och oro sig, som X säger. Man får väl leva här och nu liksom och inte oroa sig för mycket.

5.2.1 Strategier kring risk och kris

Även om ungdomarna inte tycker sig vara omgivna av så värst många risker kan man ändå få dem att resonera kring vilka strategier de skulle använda sig av vid en presumtiv krissituation. Det som tydligt framträder är skillnaden mellan hur flickorna och pojkarna pratar med varandra om detta vid intervjutillfällena. Flickorna diskuterar sig fram till bra lösningar, ger varandra förslag och berättar anekdoter kring hur någon de känner kanske känner någon som varit med om allehanda otäckheter:

- /.../ sen har jag hört folk som liksom har kanske tagit emot en drink eller vaknat upp och vet ingenting. Det har man ju hört kompisars kompisar eller någons kusin eller sådär. Så sånt pratar man ju också om mellan kompisar och så, när det kommer på tal
- Ofta så vet man någon som det har hänt och så aktar man sig för att göra det

Pojkarna å sin sida diskuterar över huvudtaget inte detta. Istället ger de uttryck för att vilja situationsanpassa sina strategier om en eventuell kris någon gång skulle dyka upp. Mottot blir således att ”det löser sig”!

Jag låter deltagarna resonera kring en fiktiv händelse, att en större gasläcka eller ett stort giftutsläpp har skett i närheten av deras bostad. Avsikten med just detta exempel är att jag vill ta reda på vad de vet om tillvägagångssättet för en sådan händelse; att stanna inomhus, stänga fönster och ventiler samt lyssna på radion efter information. Dessutom vill jag veta om de känner till VMA.¹⁰²

¹⁰² VMA = Viktigt Meddelande till Allmänheten är ett varningssystem som används vid olyckor och allvarliga händelser, vid svåra störningar i viktiga samhällsfunktioner och vid krishantering i samband med extraordinära händelser. www.msb.se

Frågan lyder alltså vad de rent praktiskt skulle göra om ovanstående inträffade. Ungdomarna på BP utvecklar inte resonemanget så mycket, men de har ändå några strategier:

- Flicka BP – Tagit reda på mer om det...
Pojke BP – Vad som händer om man får det i sig
Pojke BP – Stanna inomhus... täppa igen huset

Ungdomarna på SP ger först förslaget att de endast ska ta sig därifrån:

- Pojke SP – Bara springa... nej, men ringa dem som man vet är hotade
Pojke SP – Jag skulle nog säga; samtidigt som man försöker ta sig därifrån
Flicka SP – Jag hade ju åkt till en kompis... eller någon stans där man är...
Pojke SP – Åkt åt andra hållet
Pojke SP – Det säger ju sig självt att man tar sig därifrån
Pojke SP – Tar på mig min gasmask!
Alla – skrattar ☺

En av flickorna kommer genast på att det finns utrymmen som är till för den här sortens händelser:

- Jag skulle gömt mig i källaren tror jag, det finns ett rum utan fönster där...
skitläskigt, men jag tror att det är typ ett sånt skyddsrum

Vid ytterligare fråga från mitt håll om de känner till att man bör göra på något speciellt sätt vid en sådan händelse, tar följande dialog plats:

- Pojke SP – Ska man säkert, ingen aning om vad det är.
Pojke SP – Man ska väl slå på radion...
Pojke SP – Är det det första du gör (låter väldigt skeptisk i tonen, författarens anmärkning) "shit en gasläcka, vi slår på radion!"
Flicka SP – Jo, men stänga fönstren...
Pojke SP – Stänga fönstren och stanna inomhus och sätta på radion
Pojke SP – Va?! Ska man göra det?
Pojke SP – Ja, det ska man
Pojke SP – Fan, det är ju tur att jag får reda på detta!
Alla – skrattar ☺
Pojke SP – Det är ju inte det första jag skulle tänka på - att stänga fönstren
Flicka SP – Och täppa igen ventilationen eller så
Pojke SP – Börja andas långsamt

På frågan om de känner till något sätt som man kan få reda på en så pass allvarlig händelse, svarar en av pojkarna på SP som vet på ett ungefär hur det fungerar:

- Ja, det är ju den där grejen som de kör på måndagar. Den första måndagen eller den sista i varje månad vid tre. Då är det ett varningssystem som låter över hela stan.

En av de andra, som bor utanför stan i ett mindre samhälle, har inte hört den här signalen någon gång och undrar över varför den inte hörs där han bor. Hans kamrat från ovanstående citat förklarar:

- Men då har vi ju ett varningssystem, för städer som staten vill behålla... I Växjö så gäller det att folk fattar att man ska stänga fönster och så och gå in inomhus och lyssna på radio

Trots detta svar ifrågasätter pojken från det mindre samhället varför han inte känner till det och varför "de" (vilket jag tolkar som myndigheterna) inte brytt sig om att informera honom om VMA:

– Det är väl därför vi inte vet det, för de bryr sig inte om oss, det kom precis, det är därför vi inte kan det. De bryr sig inte om oss att vi inte kan det.

Jag frågar då om hur de tycker att man ska lära sig detta, varpå det blir ett ganska konkret svar som sammanfattar deras inställning till riskerna:

Pojke SP – Men vet inte alla det?

Flicka SP – Jag tror att det har lite med saken att göra att man tänker inte hela tiden på att 'det kan hända det' och då har man inget intresse av att veta hur man ska bete sig. Visst, det hade varit jättebra att veta det, det är samma sak med hjärt- och lungräddning – och det är ju ändå jätkligt bra att kunna för det kan ju komma till användning, men det är ju ändå inte något som man förväntar sig ska hända varje dag. Så därför man kanske inte tänker på att...

Det blir tydligt att många strategier kring risk och kris har förmedlats sedan ung ålder via föräldrar och andra vuxna. Till viss del lyfts även erfarenhetsbaserad kunskap fram som exempel på "hur man ska göra" eller "hur man gjorde" vid till exempel Stormen Gudrun. Detta gäller främst de av ungdomarna som bor eller har någon släkting som bor på landsbygden. Övriga blev inte så påverkade av Gudrun att de kan återge det som en krishändelse.

När det gäller den kunskap som överförs mellan generationerna handlar detta mer om vad man ska göra om man blir attackerad, hotad eller tillfångatagen. Flickorna på SP berättar:

– Men jag tänker på vad mamma har sagt "han släpper dig när det blir ljusst", ja, för det hade tydligen mormor sagt till mamma och nu säger mamma det till mig.

– Jag hade en granne som jag var jättemycket hos när jag var liten och jag kommer ihåg hur hon berättade för mig hur man skulle göra om man blev överfallen: 'man skulle sikta mellan benen, på ögonen och på näsan', det kommer jag fortfarande ihåg!

– Det är ju sånt man kommer ihåg att de berättade när man var liten, så de skrämde ju upp en och så. Men det var ändå bra för liksom, för jag kommer ihåg att pappa typ berättade om (flickan berättar om en film där de försökte kidnappa och söva någon, förf. anm.) och då sa han att om det händer ska man låtsas att man tappar av direkt 'bara låtsas tappa av, andas inte in'. Så det är såna saker som man kommer ihåg.

Likaså verkar överföringen av råd och strategier hänga kvar upp genom åren, men innehållet förändras:

– Det var mycket sådär 'ta inte emot godis från någon främmande' och nu är det så här 'ta inte emot en drink när du är ute', om man är utomlands eller så 'ta inte emot någonting, eller ställ ifrån dig väskorna om du är på en flygplats, ställ inte ifrån dig din drink'!.../

Om vare sig ens nära anhöriga har upplevt kriser, eller man själv har varit med om någon krishändelse blir det svårt att få några referensramar till hur man skulle hantera en eventuell krissituation. I samtalen med ungdomarna blir detta tydligt då de återkommande lyfter fram filmen som utgångspunkt då de diskuterar möjliga krishändelser:

Pojke SP – Ja, det kan ju hända. Det är precis som i den här filmen Shutter island, om ni har sett den, fy fan! /.../ Alltså hade det hänt... det är ju... det har nog varit det värsta som kunnat hända.

Flicka SP – Nu när du berättar det så tänkte jag på en film

Genom filmen som medium kan de troligen få uppfattning om vilken sorts risker och kriser som kan uppstå (ibland är filmerna grundade på verkliga händelser, vilket en pojke gärna lyfter fram när vi pratar om detta). Filmen blir därmed del i en lärande process om hur man ska hantera en krissituation i brist på egna erfarenheter.

5.2.2 Medieval för risk- och krisinformation

Under den här rubriken skriva jag främst om vilka medier ungdomarna skulle vända sig till för att skaffa sig mer information om sådant som de upplever som en risk, samt vid en riktig krishändelse. Under kommande rubriker redogör jag vidare för hur de ur ett mottagarperspektiv vill få information i sina sociala medier. Detta återkommer således senare i resultatredovisningen.

Här svarar ungdomarna överlag att om man är orolig för eller intresserad av eventuella risksituationer så är internet den främsta källan för informationsökning. Om en krishändelse hade inträffat så blir det naturliga valet Internet och tv:n, några andra medier kan man inte tänka sig att använda:

Pojke BP – Nätet

Flicka BP – TV:n

Pojke BP – Smålandsposten på nätet

Pojkarna på BP tänker sig också att de vid en presumtiv gasläcka eller ett större giftutsläpp skulle kontakta olika myndigheter för att få reda på mer information:

– Polisen

– Ja

– Polisen och brandkåren och de. De håller koll på det

Ungdomarna på SP pratar utifrån sina kunskaper om att man bör gå till "rätt" källor, det vill säga säkra källor:

Pojke SP – Någon mer seriös tidning /.../ Smp, Dagens Nyheter. Det gäller ju att få så bred bild som möjligt. Expressen och de här brukar ju måla upp det på ett speciellt sätt. Kanske om de har en special om just det här.

Pojke SP – Säkra källor

Flicka SP – Såna som kan styrkas

Pojke SP – När det finns mer än kanske två-tre källor som är likadana kan man nog utgå från att det är så.

Flicka SP – Jag tror att man har lite sådär aningar om hur sidan kanske är uppbyggd och vad den slutar med och så, är det punkt.se eller/.../

Pojke SP – Att det inte är någon blogg eller nåt, skrivet i något forum

Några av flickorna på SP har även erfarenheter av hur det kan vara på tv:n om en krishändelse ska rapporteras. De väljer gärna tv:n som alternativ om de vill få nyheten "serverad" istället för att aktivt leta upp den:

- TV:n... det kan vara att de ha sådana här extrainsatta program /.../ såna rullande texter
- Typ på SVT om det brinner...
- SVT är väl mer allmäninriktade
- TV:n är ju mer att de spelar upp hela allt. På Internet kanske du får leta lite mer, alltså efter just det du vill ha
- Man kan ju tänka på trovärdigheten med på Internet jämfört med tv:n... då kan jag säga att jag litar mer på nyheterna på tv:n än på Aftonbladet

Jag tolkar det som om ovanstående flickas citat indikerar att det är just på nätet hon läser Aftonbladet.

Jag konstaterar att de här ungdomarna är medvetna om att public service-kanalerna på SVT borgar för en annan typ av nyhetsrapportering än de kommersiella kanalerna. Nyheterna på tv:n upplevs som mer trovärdiga än många källor på nätet. Vid en krissituation går tv:n före radion om man vill informera sig, då radion inte är någon naturlig informationskälla för ungdomarna. Få av dem vet således att man bör slå på radion för att få information i ett krisläge. Hur det ser ut för ungdomarna från BP vet jag inte, eftersom de inte kommer in på vilka kanaler de tittar på eller utvecklar sina svar mer än vad som återgivits. Däremot har de en tanke kring att det är lämpligt att kontakta någon form av myndighet och då blir valet Polisen och Räddningstjänsten.

Massmediernas delaktighet har också betydelse för hur man uppfattar risk och kris: "Social förstärkning av risk är en teori som visar hur massmedierna tillsammans med andra aktörer och samhälleliga normer för att vissa risker och kriser får mycket uppmärksamhet, medan andra nästan ingen uppmärksamhet alls."¹⁰³ På detta vis kan medierna till viss del styra om inte en händelseutveckling, så åtminstone publikens uppfattning om hur en kris hanteras.

Detta kan förklara varför flickorna i intervjuerna så tydligt pekar ut just våldtäkter som en uppenbar risk; de gånger det i media rapporteras om flickor och brott är det ofta just våldtäkter som lyfts fram. Även föräldrarna tar del av denna information och kan därmed varna sina döttrar för riskfyllda situationer, så som att gå ensamma hem efter en kväll på stan. Detta skulle i så fall kunna stämma in även på Newcombs modell, där relationen mellan A, B och X står i ständig förändring. Jag tänker mig att ungdomarna är A, föräldrarna B och medierna X. Det som rapporteras i media påverkar hur föräldrar och ungdomar interagerar och responderar på riskinformationen, vilket därefter får verkningar i samhället – vilket leder till att medierapporteringen på kort eller lång sikt även berörs.

5.2.3 Utvecklade och begränsade koder

Frågan om media literacy, eller kritisk mediekompetens, blir aktuell här då det till stor del handlar om att kunna avgöra källors trovärdighet och navigera bland ett rikt utbud av möjliga nyhetskällor. Med en välutvecklad källkritisk kunskap ökar förstås möjligheten för individen att skaffa sig en relevant överblick av olika risker, samt verktyg för hur man ska agera vid en krishändelse.

Man skulle till och med kunna resonera kring det som Bernstein kallar en utvecklad eller begränsad kod¹⁰⁴ i förhållande till ungdomarnas mediekunskaper och -strategier. Inte minst blev det tydligt under fokusgruppsintervjuerna då ungdomarna på BP mer verkar röra sig i den begränsade koden som sägs orientera individen mot en låg begreppsnivå och riktar uppmärksamheten mot det som är

¹⁰³ Olofsson, Anna, Öhman, Susanna (2009): *Risker i det moderna samhället. Samhällsvetenskapliga perspektiv*. s. 91 Studentlitteratur AB

¹⁰⁴ Imsen, Gunn (1992): *Elevens värld, introduktion i pedagogisk psykologi*. s. 324 Studentlitteratur

konkret och omedelbart. Ungdomarna från SP å sin sida förefaller skapa kontext genom en dialog som uttrycker relationer och sammanhang – med andra ord en utvecklad kod enligt Bernstein. ”Koderna hjälper till att skapa och vidmakthålla sociala relationer, som sammanfaller med samhällsstrukturen i övrigt. Det finns ett samband mellan kommunikationsstrukturerna och klasstrukturerna i samhället. Koderna är bärare av maktrelationer.”¹⁰⁵

Därmed kan man reflektera över huruvida den studiekontext, eller vilket gymnasieprogram man tillhör, spelar in på graden av kritisk mediekompetens – och därmed möjligheten att tillägna sig risk- och krisinformation. Är det så uppenbart att skolsystemet reproducerar ojämlikhet och (medie)sociala hierarkier i enlighet med Bourdieus teorier?¹⁰⁶

Jag kan inte genom min undersökning generellt bevisa att ungdomar på studieförberedande program har bättre mediekompetens (så som den beskrivs ovan), men utifrån mitt intervjumaterial finns det många exempel som pekar åt detta håll. Jag kommer som tidigare nämnts att fördjupa mig i detta resonemang i mitt avslutande kapitel.

5.2.4 Socialisation och riskstrategier

En forskare som har studerat just ungdomar och deras riskförståelse är Erika Wall vid Mittuniversitetet. I en intervju med henne¹⁰⁷ redogör hon för sin syn på varför socialisationen har så stor betydelse för hur ungdomar uppfattar risker:

”Det tar sig uttryck i det ungdomliga, man vill vara en del av gruppen - inte sticka ut. Det skapas en mängd sociala regler för hur man förhåller sig till risk. Stor skillnad på specifika regler för varje situation. /.../ Det är inte i åldern det sitter utan vilken roll man har i samhället. Är risken genuint personlig eller berör den gruppen där jag befinner mig. /.../ Ungdomar tenderar att ta lite större risker än vuxna, en känsla av att det finns inget slut ingen död, man behöver inte skydda sig.”

Wall menar att platsanknytningen spelar in för riskförståelsen, helt enkelt både de fysiska och sociala delarna:

”Tolkningen är inte att det skiljer mellan glesbygd och storstad, snarare att man sätter riskerna i ett annat sammanhang. /.../ En ung människa i glesbygd har kanske precis samma beteende som en invandrarkvinna i storstan.”

Här kan man således knyta an till det tidigare nämnda habitus-begreppet, att människors sociala förhållanden präglar deras sätt att tänka och handla. Om man anser sig ingå i ”gruppen ungdomar” betyder detta såväl ett uttalat som outtalat förhållande till risk. Sedan får man vara medveten om att ”ungdomar” inte är en homogen grupp, utan snarare en definition för en viss tid i livet. Det är alltför förenklat att tro att riskuppfattningar kan ses linjärt. För kommunikatören är detta betydelsefullt att ha i åtanke då man behöver nå en målgrupp som uppfattar risker som mindre allvarliga än vad andra grupper gör.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Imsen, Gunn (1992): *Elevers värld, introduktion i pedagogisk psykologi*. s. 327 Studentlitteratur

¹⁰⁶ Bourdieu, Pierre, Passeron, Jean-Claude (1970): *Reproduktionen. Bidrag till en teori om utbildningssystemet*. Arkiv förlag 2008

¹⁰⁷ Telefonintervju den 12 maj 2010 med Erika Wall, Fil. dr, Mittuniversitetet Östersund

¹⁰⁸ Olofsson, Anna, Öhman, Susanna (2009): *Risker i det moderna samhället. Samhällsvetenskapliga perspektiv*. Studentlitteratur AB

Kan man då avslutningsvis slå fast att ungdomarna i studien upplever sig bo i vad Beck kallar för ett risksamhälle?¹⁰⁹ Knappast skulle jag vilja säga, eftersom de snarare förskjuter risken då de resonerar om att man inte bör gå och oroa sig för att det ska ske hemska saker. De lever inte med någon ångest för att det ska ske vare sig miljökatastrofer, tredje världskriget eller en utbredning av terrorismen. Visserligen pratar flickorna om riskerna att utsättas för en våldtäkt, men det får inte proportionerna att detta överskuggar deras grundtrygghet.

5.3 Nätverk och opinionsbildare

Jag hade i studiens inledande fas en tanke kring att det sociala nätverket som fenomen skulle vara användbart för en kriskommunikatör. Det fanns även en idé om att vuxenvärlden skulle kunna fungera som opinionsförmedlare, enligt tvåstegshypotesen, gentemot ungdomarna. Efter att ha bearbetat mitt material kan jag konstatera att det rör sig mer om nätverkstänkande än tvåstegshypotesen, en teori vilken också har fått en hel del kritik för sin naiva optimism.¹¹⁰ Att de vuxna skulle vara de kloka personerna som filtrerar mediernas budskap och förmedlar det vidare till sina barn känns inte riktigt up to date. Möjligen vill jag kalla dem för opinionsbildare. Jag väljer därför att inte fördjupa mig i Lazarsfelds teori utan istället bitvis knyta an till just nätverket i de fortsatta resonemangen.

I fokusgruppsintervjuerna kom samtalet att handla en hel del om vilka kontakter man har på sina sociala nätverk, så som Facebook och msn. Ungdomarna på SP sätter upp regler för vem de har som vän på Facebook, samt vilka kriterier som måste uppfyllas för att man ska "adda" (lägga till) någon:

- Flicka SP* – Man blir ju inte vän med någon som man inte har snackat med. Inte jag i alla fall. Man måste ha träffat personen i verkligheten
- Pojke SP* – Jag menar, inte gå över att ha fyrahundra vänner
- Flicka SP* – Jag accepterar bara sådana här som jag känner, jag är lite rädd eller vad man ska säga... att det bara är de som ska se min information och allt sånt. Jag accepterar bara sådana jag känner.
- Flicka SP* – Om man känner igen den, annars kan man ju bara ta bort/.../ om man tycker att den är jobbig

En del släpper in vuxenvärlden i form av föräldrar och andra kontakter, medan andra inte alls kan tänka sig föräldrarna som "vänner". Ungdomarna på SP har en tämligen individualistisk hållning och bryr sig i stort inte så mycket om deras föräldrar ser innehållet i deras Facebook:

- Flicka SP* – Man har ju sin mamma på Facebook och mormor har skaffat Facebook nu!
- Pojke SP* – Min farfar på åttionio är på Facebook nu! Han fattar inte någonting. Och mormor också, hon är sjuttioåtta tror jag.
- Pojke SP* – Jag tycker det är lite läbbigt att lägga till. Jag skulle aldrig någonsin/.../ hade min morsa och farsa haft /.../ hade de aldrig... aldrig någonsin att jag hade blivit vän med dem. Alltså det hade inte funkat för mig! Aldrig! Någonsin!
- Pojke SP* – Alltså, jag bryr mig egentligen inte. Min mamma vet om att jag festar, jag orkar inte bry mig.
- Flicka SP* – Min pappa har ju Facebook med... men han sa att han inte ville lägga sig i mitt liv, vad jag gör och sånt där
- Flicka SP* – Man har oftast sina släktingar eller kusiner, alltså släkt och sånt
- Pojke BP* – Släkt och vänner

¹⁰⁹ Beck, Ulrich (1986): *Risksamhället, på väg mot en annan modernitet*. Daidalos

¹¹⁰ Gripsrud, Jostein (2002): *Mediekultur, Mediesamhälle*. s. 76 Daidalos

Vidare ställde jag frågor om vilka andra vuxenkontakter som de hade på Facebook, till exempel lärare eller andra personer som de träffar kring aktiviteter och dylikt. Här framträder den intressanta skillnaden mellan ungdomarna på det studieförberedande programmet och dem på yrkesprogrammet. Flera av pojkarna på BP har sina yrkeslärare och mentorer som vänner på Facebook. Ungdomarna har själva tagit initiativ till detta och ställt en vänförfrågan. Även gamla lärare finns på vänlistan från deras högstadietid berättar pojkarna på BP:

- *Vår lärare*
- *Ja, just det!*
- *Det är såna gamla lärare man hade...*
- *Vår mentor*
- *Mentorn*

På frågan om hur de tycker att det fungerar att ha sina lärare och mentorer som en del av det sociala medienätverket berättar de att det kan ha sina nackdelar:

- Pojke BP* – *Man åker ju dit några gånger... om man gör något dumt /.../ säger att man är sjuk och så skriver man något...*
- Alla BP* – *skrattar ☺*

Trots detta får jag intrycket över att de är stolta över att ha sina yrkeslärare och mentorer som vänner. Dessa verkar vara något av förebilder för pojkarna. Troligen kommer pojkarna nära just sina yrkeslärare på ett speciellt då det är frågan om ett hantverk som ska läras ut. Det kan också handla om att man söker kontakt med vuxenvärlden på en arena där parterna kan interagera under andra former än de gängse i skolans värld.

Inte någon av ungdomarna på SP har sina lärare eller mentorer som vänner på Facebook. Detta är en medveten och tydlig gränsdragning från deras sida:

- Flicka SP* – *Alltså man har en annan relation till lärarna i skolan. Sen kanske man kan lägga till dem när man har slutat.*
- Flicka SP* – *Jag tror att man tappar respekten lite för lärarna i skolan*
- Pojke SP* – *Nej*
- Flicka SP* – *Det heter ju inte ofta att man älskar skolan kanske...*

Med andra ord fungerar inte lärarna som ett nätverk för ungdomarna på SP, medan de på BP skulle kunna ha en annan möjlighet till påverkan via de sociala medierna. Förhoppningsvis kan man rent generellt se skolan och lärarna som sekundära opinionsbildare i undervisningssituationen, men ungdomarna söker inte upp sin lärare för förmedling av kunskap gällande risk och/eller kris:

- Flicka SP* – *Om skolan skulle spela någon roll där är det för att man träffar kompisar i skolan, det är den rollen skolan har*
- Pojke SP* – *Man har ju inte den relationen /.../ man har ju polare så att man känner att "de kan jag snacka med". Den relationen har man ju inte, har i alla fall inte jag till någon lärare. Det är ju så /.../ lärare, antingen så gillar man dem ena veckan och så tycker man /.../ den andra veckan. Nej, jag skulle aldrig kunna gå till någon här och säga, alltså... om det inte är någonting man måste.*

Kompisarna och föräldrarna är de primära kontakterna som ungdomarna lyfter fram på frågan om vem de skulle prata med om de hade funderingar kring risk och kris. Flickorna på SP konkretiserar:

- *För mig skulle det vara mamma, men även kompisarna står högt upp om det skulle vara något som jag oroar mig för*
- *Ens nära, föräldrar, kompisar och så*

– Mamma. Mammor vet allt
– Jag brukar prata med pappa /.../

En av alla ungdomarna nämner den möjlighet som samhället kan stå till tjänst med:

Flicka SP – Annars kanske man kan ringa till en sån här /.../ det finns något som heter Tjejjouren och de har öppettider och sånt där så man kan ringa till dem om det skulle vara någonting. Så dit skulle man ju kunna ringa om det är någonting, något man inte känner att man vill prata med dem i sin omgivning om.

Därmed uppfattar jag det som att ungdomarnas närmaste sociala mediennätverk i fallande ordning består av vänner, till viss del familj och i undantagsfall av lärare eller andra vuxna. Ett tydligt resultat är att ungdomarna på BP har en bra relation till sina yrkeslärare och att man där verkligen skulle kunna använda lärarna som opinionsbildare – till skillnad från situationen på SP. Med tanke på BP-ungdomarnas upplevt mer begränsade kod och frånvaro av kritiska mediekompetens vore det ett gyllene tillfälle att utnyttja de här relationerna, även i de sociala medierna. Med tanke på vad som ingår i den utbildning dessa ungdomar får, med tydlig anknytning till praktik och arbetsplatser vid redan unga år, finns det absolut en inkörsport här. De kommer med andra ord "snabbt ut i verkligheten" och skulle mycket väl kunna förberedas praktiskt för ökat egenansvar och vidgad krisuppfattning. Inte minst kan detta exemplifieras med att de på sina kommande arbetsplatser utbildas i säkerhetsföreskrifter. De måste bli vuxna tidigare i flera avseenden, eftersom de när gymnasiet slutar har en yrkesutbildning och därmed slussas ut i samhället på ett annat sätt än ungdomarna på SP som kan välja en akademisk väg under många år. För ungdomarna på SP är metoden snarare att genom deras gymnasieutbildning utnyttja de möjligheter som ges till ökad kommunikation och därmed förbättrad relation. Ett första steg är ju förstås att i den givna undervisningssituationen arbeta mer med just digitala medier och en vidgad förståelse för risk och kris.

Bourdieu anser att det traditionella utbildningssystemet stärker en klassbetingad habitus, vilket i sin tur vidmakthåller en given klasstruktur. Med andra ord reproducerar utbildningssystemet bara de sociala hierarkierna och förblir samhällsbevarande.¹¹¹ Jag funderar här över kopplingen till att läraren, som en del av utbildningssystemet, också kan välja att utmana eller bevara den etablerade ordningen genom sitt förhållningssätt till eleverna och studiekontexten. Det tycks en aning nedslående att anta att skolan mer eller mindre konserverar den habitus med vilken eleverna går in i sin utbildning – men tyvärr tyder nog både Bourdieus resonemang och resultaten av min undersökning på det.

Internet är numera en integrerad del av ungas vardag och man kan även reflektera över närvaron och frånvaron av vuxna på de delade arenorna. Enligt Danielsson är ungdomars internetanvändning knuten till kompiskretsen och skolan i betydligt större utsträckning än familjen: "Ungdomarnas pappor har förvisso en central roll i introduktionen till mediet, men är samtidigt, precis som mammorna, frånvarande i den fortsatta användningen."¹¹² Samma resultat visar Dunkels studier.¹¹³ Kompisarna och klasskamraterna spelar alltså den viktigaste rollen när det gäller introduktionen till Internet. Detta kan hänga samman med att "ungdomarna uppfattar sina föräldrars färdigheter i relation till Internet som högst bristfälliga."¹¹⁴ Detta kan dock motsägas av en färsk studie som Microsoft låtit göra där de undersökt vilka nätkontakter som svenskarna har över generations-

¹¹¹ Bourdieu, Pierre, Passeron, Jean-Claude (1970): *Reproduktionen. Bidrag till en teori om utbildningssystemet*. s. 258 Arkiv förlag 2008

¹¹² Danielsson, Martin (2007): *Ungdomars användning av nya medier*. s. 28 Ung kommunikation. Lärarutbildningens rapportserie 2 (2007), Växjö Universitet

¹¹³ Dunkels, Elza (2007): *Bridging the distance: children's strategies on the internet*. s. 29 Umeå universitet

¹¹⁴ Danielsson, Martin (2007): *Ungdomars användning av nya medier*. s. 28 Ung kommunikation. Lärarutbildningens rapportserie 2 (2007), Växjö Universitet

gränserna: "Ungdomarna i åldersgruppen 15–30 år tycker att det är mamma som har bäst koll, både på Facebook och Microsofts egen meddelandetjänst MSN. Det är också mamma som de kan tänka sig att adda på Facebook. Medan det är mer tveksamt om pappa ska släppas in i hemligheterna på nätet."¹¹⁵

Sammanfattningsvis kan det tyckas som om det stundtals finns tillfällen för unga och vuxna att mötas i de sociala medienätverken, exempelvis på Facebook. Detta leder oss in på nästa punkt som handlar om de sociala mediernas möjligheter och begränsningar vad gäller risk- och kriskommunikation.

5.4 De sociala medierna

Hur skulle då de sociala medierna kunna fungera som kanal för risk- och kriskommunikation gentemot ungdomar? Hur ser deras mottagarperspektiv ut? Under den här rubriken redogör jag för ungdomarnas tankar och respons kring detta, samt i stora drag vad krisforskningen hittills kommit fram till på området sociala medier.

De sociala medier som ungdomarnas samtal mest kretsar kring i förhållande till risk- och kriskommunikation är Facebook och mobiltelefonen. Ingen av dem använder Twitter och få är regelbundet aktiva på specifika forum, mer än några enstaka pojkar som har för vana att gå in på Flashback. Vi diskuterar möjligheten att de skulle kunna få den här typen av information på Facebook och jag frågar flickorna på SP om de skulle vilja det:

– Alltså om det berör mig så gör det ingenting. Det kan ju vara viktigt och då är det ju alltid bra att få reda på det. Då är ju Facebook ett bra sätt att tala om det.

– Men det tror jag blir rätt... det gör nog Facebook ganska tråkigt tror jag

– Det beror ju på hur mycket och hur ofta... om det bara är när det är jätteviktiga saker eller om det är typ "nu bygger vi om väg 27". Det vill man ju inte men... om det skulle hända en stor olycka eller något sånt.

– Mmm, jag det är klart... eftersom internet har så många vägar, man kan ju leta sig fram efter allt så tycker jag att man kanske ska hålla Facebook till den ursprungliga idén att folk i ens omkrets, i ens omgivning, vänner och studenter och allt som man vill hålla kontakt med och inte så mycket, ja nyheter och sånt kanske. Att man separerar det.

– Jag håller med

– Jag kan tycka att om det är någon riktigt viktig nyhet så skadar det inte att gå ut med det på Facebook också. Men liksom... då får man ju se vad man tycker är viktigt.

Här blir det uppenbart att ungdomarna inte återkommande skulle vilja ha information på Facebook om det som sker i samhällsstrukturen, men att man kan tänka sig det vid en ordentlig kris för att kunna skydda sig själv. Någon ställer sig frågande till att myndigheterna över huvud taget skulle använda sig av den typen av informationsväg. En pojke berör också det faktum att han känner sig kontrollerad redan som det är och att detta skulle vara ytterligare en väg för myndigheterna att "lägga sig i":

Pojke SP – Det är ju fett jobbigt... vi blir ju kontrollerade, det är ju inte på mina villkor. Jag kan tänka mig... om det är en sån gasläcka och man får information på Spotify, då sitter man ju redan uppkopplad. Det är ju som dagens radio, fast jag bestämmer själv vad jag ska lyssna på. Så det kan jag tänka mig skulle vara ett

¹¹⁵ <http://www.dn.se/nyheter/sverige/sorry-pappa-mamma-bast-pa-facebook-1.1111749>

lämpligt sätt att utöka informations... kan tänka mig att om det är 'på liv och död-frågor'.

Flicka SP – Jag tror inte att myndigheterna har med sig det i sitt beräkande, tyvärr. De tänker nog inte... för att, jag vet inte... för att de är väl inte vän med alla. Men det hade varit smart om man kunde fixa någon funktion att om det skulle behövas så kan det synas på allas Facebooksidor.

Pojke SP – Men jag menar, om det hade hänt något, man hade ju inte klagat om det kommit upp på Facebook. Alla hade ju varit, man hade ju varit tacksamma att det hade kommit upp.

Jag berättar för ungdomarna att den här typen av information redan finns på Facebook, att man bara kan "adda" dem till sin sida och därmed få en regelbunden uppdatering. Vid frågan om de skulle kunna tänka sig att lägga till den funktionen svarar de lite olika:

Flicka SP – Ja, det hade jag gjort

Pojke SP – Ja, det skulle jag

Pojke SP – Kanske

Pojke SP – Kanske. Det känns som om det blir så mycket annat...

Här tycker jag mig återigen se kopplingen till det som Jakobsson kallar för den fatiska kommunikationen. Kanalen Facebook används inte primärt av ungdomarna för att tillskansa sig "viktig" information, utan har att göra med deras behov av att upprätthålla relationen mellan sig själv och vännerna.

Beträffande mobiltelefonen så är den ungdomarnas förstahandsval om de får välja kanal för direkt myndighetsinformation vid krishändelse. Mobilen är ju dessutom alltid med och påslagen dygnet runt, berättar pojkarna på BP:

– Skulle det gälla något sånt som är viktigt, riktigt viktigt, då skulle de kunna skriva ut ett sms till varenda jävel. Alla har jämt mobilen med sig så...

– Så länge det bara är viktiga saker och inte reklam och sånt skit

– Det är snabbare med mobilen

– Om det har hänt någonting, att det är en terrorist som har tagit över skolan så kan de skicka ett till allas mobiler, med tanke på att alla alltid har sina mobiler på sig.

Ungdomarna på SP förstärker bilden:

Flicka SP Ett sms det läser man alltid, det kan ju inte vara på så många tecken alltid heller... så sms tror jag

Pojke SP Jag tror att telefon och dator är det som folk använder absolut mest. Så, hade någonting hänt och jag ville att alla skulle få reda på det, om jag hade varit en myndighet då, så hade jag gått ut... jag menar de har ju alla... de kan ju skicka ut mass-sms.

De ungdomar som har Facebook i mobilen tycker att det vore bra att få informationen den vägen, medan de andra tycker att det skulle hinna gå för lång tid innan de nåddes av nyheten om det verkligen var en allvarlig händelse.

Mobiltelefonen är således den bästa vägen om man vill nå ungdomarna vid ett akut krisläge, därefter kommer Facebook. Twitter är inte aktuellt för någon av dem. Möjligheten att då använda dessa kanaler proaktivt för att kommunicera risk gentemot målgruppen får man fundera vidare över. Inte någon av ungdomarna ger uttryck för att vilja ha den typen av myndighetsinformation direkt till sin sida. Däremot säger de inte nej om en riktigt allvarlig händelse skulle spridas på det sättet. Jag tolkar

ungdomarnas svar som att de vill använda Facebook på sina egna villkor; man lägger till och drar ifrån såväl vänner som grupper utifrån det som intresserar en för stunden. Om man skulle känna att det finns en grupp som berör den typen av information som man är intresserad av så skulle man mycket väl kunna tänka sig att lägga till den. Problemet är väl bara att en sådan grupp, som till exempel Länsstyrelsen eller Växjö kommun, inte bara går ut och rapporterar när något oerhört allvarligt har skett. Och då hamnar mottagaren i situationen att det faktiskt blir en hel del "inte-så-superviktig-information" på Facebook-sidan. Vilket mottagaren inte är intresserad av att ha i den kanalen.

Det innebär således att den som i framtiden väljer att inte lägga till "gruppen för kriskommunikation" ställer sig utanför och på nytt hamnar i det mer frånvarande samhället.

En av ungdomarna ger också ett ganska kreativt förslag på en väg för information: Spotify. Den vanligen användaren har Spotify utan att betala för det och då innebär detta att man även får acceptera reklamavbrott regelbundet varje timme. Det finns en möjlighet att komma undan reklamen genom att teckna ett Premiumabonnemang för en hundralapp i månaden, men bara några få av ungdomarna ansåg sig ha råd med detta. Med andra ord skulle Spotify också kunna vara en väg för myndigheten att informera ungdomarna såväl proaktivt som vid krishändelse.

En anledning till att Internet, samt mobil telefoni, är så användbart framförallt i krisens akutfas, är att de bär drag av personlig kommunikation. För individens del är det en avgörande betydelse då man litar mer på personligt förmedlade budskap. Inom marknadsföringen finns till exempel begreppet *word of mouth* som innebär snabb, personlig ryktes- och informationsspridning. Även när det gäller återhämtningsfasen i krisförloppet tenderar individen att oftare välja den medierade formen. Såväl mer som mindre formaliserad kommunikation ges via webbens alla möjligheter, där individen kan självstyra sina aktiviteter: terapeutiska mötesplatser och verktyg, anhörigwebbar, forum för intressegrupper, realtidsflöden som Facebook och Twitter med flera.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att varje kris tenderar att leda fram till förändrade kommunikationsmönster. Men, det är främst tidigare vana internetanvändare som utnyttjar mediet på ett uppfinningsrikt sätt i en krissituation. Övriga vänder sig hellre till de traditionella medierna. Eriksson menar här att samhället står inför en förändring då medborgare ska varnas eller ges det första beskedet om en inträffad kris. Hittills har inte nätmedierna primärt tagit rollen som nyhetsförmedlare – men detta är på väg att förändras i och med Internet, dess mobilitet samt den rena mobiltelefonin.¹¹⁶ Nätverk och sociala medier har redan fått en ökad betydelse för den enskilda individen, som snabbt kan söka den information som vederbörande är ute efter. Eriksson konstaterar dock att det nya medielandskapet kräver en hel del av medieanvändaren – inte minst vad gäller kompetens att granska källorna kritiskt.

5.4.1 MSB och de sociala medierna

MSB har som myndighet valt att satsa på sociala medier i form av en Twitterkanal, för vilken jag redogjort i teorikapitlet, samt filmklipp på YouTube. Under denna rubrik presenterar jag hur myndigheten MSB använder YouTube för sina syften, samt hur ungdomarna i studien uppfattar en del av det materialet. Detta blir ett intressant komplement till studien i övrigt för att utröna huruvida YouTube kan vara en lämplig social mediekanal för riskkommunikation. Denna del av resultatredovisningen blir bitvis tämligen deskriptiv, men det syftar till att ge en god bild av ungdomarnas uppfattning om samhällsinformation på YouTube.

¹¹⁶ Eriksson, Mats (2009): *Nätens kriskommunikation*. Studentlitteratur AB

På YouTube visas ett trettiotal filmer¹¹⁷ som rör säkerhet av olika slag, riktade till allmänheten. Då jag tyckte att det var intressant att se hur mottagaren uppfattade dessa filmer valde jag ut fyra stycken vars innehåll berör olika områden. Utformningen av filmerna skiljer också sig emellan. Filmerna heter: "Det brinner i ditt hus – vad gör du?", "Så klarar du elavbrottet", "10 råd när du ska handskas med fyrverkerier", samt "Vad är det för vits med vaccin?". Jag gjorde urvalet utifrån att samtliga områden kan vara viktiga att känna till för en ung vuxen, samt att jag ville testa hur form och innehåll påverkar mottagaren.

Jag kommer här att presentera vilka synpunkter ungdomarna har kring respektive film, samt vad de tycker om den här typen av riskkommunikation på YouTube.

YouTube

"Det brinner i ditt hus – hur gör du?"

Den här filmen upplevs inte som särskilt realistisk, enligt ungdomarna. Att man skulle låta bli att stänga av en hårfön, tycker samtliga fokusgrupper verkar väldigt konstigt. De tror inte heller att den skulle kunna fatta eld på så kort tid. Man skulle inte heller strunta i att släcka en liten eld så som de gör i filmen. Pojkarna på BP tycker skådespeleriet är "lamt" och dåligt, medan pojkarna på SP tycker att de medverkande i filmen verkar överreagera. Flickorna på SP tycker att skådespeleriet är amatöraktigt och dåligt.

Formen bedöms som ganska bra och flickorna på SP lyfter fram det som något positivt att man låter texten klättra på väggarna och att filmen spolas fram och tillbaka i sin handling. Pojkarna bedömer det som en för sammanhanget tydlig och okej form. När vi pratar om vilken målgrupp som de tror att filmen riktas till säger de "en yngre målgrupp".

"Så klarar du elavbrottet"

Nästa film bedöms innehålla bra information, upplevs som trovärdig - men ses framför allt som oerhört tråkig. Pojkarna på BP upplever att filmen trots sin tråkighet är att föredra före den andra som de ironiskt benämner som "värsta actionfilmen". Att mannen i filmen anges som expert spelar ingen som helst roll enligt pojkarna. De hade gärna velat att mannen demonstrerade alla sakerna som visades upp. Samtidigt tycker de att den utrustning som visas är överdriven:

- Alltså den når inte ut till mig. Jag skulle inte reagera på denna, jag skulle inte gå och köpa de där grejerna typ.
- Jag vet inte... detta är ju något som inte händer ofta... wow, det är bara att gå till Mac Donald's och äta liksom... det behöver ju inte... bli som världens jävla krigszon eller någonting. Komma där med såna där jävla grytor och skit.
- Jag har faktiskt varit med om det! När Gudrun var. Men inte fan hade vi allt det han snackade om.

Pojkarna på SP anser att filmen är riktigt tråkig och menar att den vänder sig till en äldre målgrupp som bor på landet, med tanke på att just äldre människor sparar på reserver. Ungdomarna på SP funderar i en annan utsträckning än de på BP över huruvida mannen egentligen är en expert, vad

¹¹⁷ <http://www.youtube.com/user/MSB>

som styrker det. Den tilltalar inte alls eftersom det ju "bara är en gubbe som sitter där". Å andra sidan enas de om att de inte behöver bli tilltalade av den här filmen:

Pojke SP – Den behöver inte tilltala oss för vi... alltså hade det hänt ett strömavbrott här så... vi bor ju nära överallt så... du i och för sig bor ju ute i Hovmantorp (han menar en av de andra pojkarna, förf. anm.). Det finns ju ändå ett samhälle som man kan vara nära liksom. På landet så har du ju inte tillgång till det kanske.

Flickorna på SP tycker att mannen till och med själv verkar tycka det är tråkigt att berätta om det han gör. Miljön upplevs som tråkig och deras associationer går till en lektionssal i naturkunskap, alternativt ett badrum eftersom gardinerna ser ut som duschdraperier.

Formen på filmen upplevs av alla som tråkig eftersom det är en ren intervjusituation utan inklippsbilder eller tempo. Flickorna på SP kommenterar också att filmen i allmänhet håller låg kvalitet, men i synnerhet beträffande ljudet.

"10 råd när du ska handskas med fyrverkerier"

Denna film anses av samtliga ungdomar vara den bästa av de fyra filmerna. Den upplevs som trovärdig, är underhållande och innehåller bra information. Alla tycker att musiken spelar stor roll för att de ska till sig innehållet. Detta märks inte minst på ungdomarnas kroppshållning som tydligt blir mer aktivt när filmen sätter igång. Samtliga gillar att filmen är animerad och den upplevs som riktad mot målgruppen ungdomar. De summerar det som att man orkar lyssna för att den är lagom lång och har en rolig utformning.

"Vad är det för vits med vaccin?"

Den här filmen anses vara den absolut sämsta av de fyra filmerna. Pojkarna förklarar varför:

Pojke BP – Man ville bara att det skulle ta slut

Pojke BP – Alltså... hon pratade ju inte med oss, hon bara pratade med hon som intervjuade... det var ju att prata förbi oss

Pojke SP – Det var en fruktansvärt tråkig människa. Att man kan sätta en sån till att göra en intervju... det är ju ändå ett tråkigt ämne. Då får man ju sätta någon lättsam... inte någon tråkig... tant!

Trovärdigheten kommenteras av flickorna så som att kvinnan i filmen inte riktigt verkar kunna sin sak, att hon säger fel saker och att hon på grund av sin tråkighet får sämre trovärdighet. Miljön i filmen är enligt ungdomarna inte bra eftersom den tar fokus från kvinnan som intervjuas. Flickorna på SP förklarar:

– Mmm, jag kunde inte sluta titta på de gula, vad var det?

– Det är såna burkar för typ sprutor och sånt

– Ja alltså... de tog min uppmärksamhet från henne liksom, de bara låg där ju

– De hade ju mer färg än henne också... hon var ju grå typ hela hon

En av pojkarna på BP håller med:

– Kommer inte ihåg någonting om vad hon sa från början... det var för mycket grejer i filmen som man kunde kolla på

Formen på filmen är inte uppskattad och flickorna på SP förklarar varför:

- *Oproffsig! Alltså man tycker ju att om det är en sådan där statlig myndighet, har de inte råd att lägga lite pengar på en bättre kamera, eller hyra in någon som gör det åt en som har bättre utrustning?*
- *Du känner ju... ”äh, vi klipper där och så klipper vi där, så ser det nog bra ut”*
- *Alltså trovärdigheten sjunker ju*
- *Ja, verkligen*
- *Särskilt när det ser så oproffsig ut*
- *För det kändes ju inte som om filmerna var så gamla, men ändå var kvalitén så dålig*

Därefter diskuterar flickorna på SP hur det kommer sig att informationsfilmerna spretar i utformningen och varför kvaliteten upplevs som dålig:

- *Det kändes konstigt, för om det är samma som har producerat alla filmerna – varför är det så stor skillnad då? Om det är samma så, varför har de så olika skillnad /.../ för man tycker att de borde ha ett tema som gör att alla har någonting gemensamt*
- *Så att man ska veta att de hänger ihop*
- *De intervjuerna var ju lite sådär som att vi skulle ha gjort dem*
- *Inte ens det...*
- *Kanske som den första filmen vi gjorde när vi började ettan här*
- *Jaaa*
- *När vi inte riktigt förstod att ”man måste klippa här för att det ska blir intressant”, den nivån kändes det lite som*

Här kan man se att det till viss del skiljer sig mellan de ungdomar som går på SP med medieinriktning jämfört med dem på BP. Men idag är det inte ovanligt att ungdomar i någon form kommer i kontakt med egen filmproduktion, det måste inte ingå som ett skolämne för att de ska ha stiftat bekantskap med beståndsdelarna form, innehåll och teknik. Jag konstaterar att åsikterna kring filmerna trots allt är likvärdiga oavsett programtillhörighet, skillnaden ligger nog mer i att SP-flickorna ovan på ett tydligare sätt kan verbalisera sina upplevelser utifrån en mer medveten tolkning. Men, det är en styrka för min undersökning att grupperna tolkar samtliga filmer på ett likartat sätt eftersom det då inte spelar någon roll huruvida man går på ett studie- eller yrkesförberedande program för att kunna konstatera filmernas bristande kvalitet och trovärdighet.

Avslutningsvis ber jag ungdomarna att kommentera förekomsten av samhällsinformation på YouTube. Ingen av ungdomarna kan tänka sig att självmant gå in aktivt på YouTube och söka upp den här typen av filmer:

- Flicka SP* – *Det är ju ingenting som man själv skulle gå in och ”ja nu ska jag gå och kolla lite hur man skulle göra om det börjar brinna hemma” alltså, det gör man ju inte. Även om det är intressant så är det inget man gör eller söker upp självmant liksom*
- Pojke BP* – *Vem är det som lägger upp något sånt på YouTube? Vem ska kolla på det? Förutom om det är typ en lärare som visar det?*
- Pojke BP* – *Nej, men det finns... det är ju lättare att få fram det på YouTube än på tv. Det är ju inte många som kollar på tv så där typ*

Jag har intervjuat Marcus Årskog¹¹⁸ på MSB och han berättar om projektet med att informera allmänheten via nya kanaler som YouTube. Han svarar så här på frågan om varför filmerna ser så olika ut, samt vilken målgrupp som är tänkt:

”Det är ett arv från tidigare Räddningsverket och webbplatsen Skydds nätet.se som håller på att gå i graven och ersättas av Dinsäkerhet.se. Vi gjorde valet att ändå lägga upp gamla filmer och successivt ersätta dem med nya, mer pedagogiska filmer. De gamla filmerna är mer av journalistiska intervjuer. Vi har haft som mål att filmerna ska passa så många som möjligt då vår målgrupp är ’allmänheten’, som inte på något sätt är en homogen målgrupp. Vi har valt en mittenväg, som vi tror ska passa så många som möjligt. En röd tråd i filmerna är pedagogiken där vi blandar instruktioner och uppmuntran med tal, bil och ’trackad’ text. Vi har också specialsatsat på några minoritetsgrupper /.../.”

När jag ställer frågan på vilket sätt man arbetat mot en referensgrupp att testa filmerna på, svarar Årskog:

”Vi har testat några filmer i den fokusgrupp som finns för utvecklingen av Dinsäkerhet.se. Vi hade naturligtvis kunnat testa i en mer omfattande skala men har inte haft ekonomi och tid för det. Vi tror att vi träffar ganska rätt ändå efter att internt testat filmerna. Vi har också fått mycket positiv feedback från olika räddningstjänster runt om i landet som använder filmerna i deras utbildningar om brandsäkerhet.”

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att ungdomarna i studien inte direkt tycker att MSB träffat rätt och att de är tveksamma till de filmer som ligger ute på YouTube. Jag anser att MSB gör misstaget att blanda gammalt och nytt material ”i brist på annat” för att fylla ut en sida på YouTube. För mottagaren framgår det inte att det är gammalt material som inte ska fortleva på sikt. Mottagaren tolkar och bedömer helheten utifrån vad som visas. Väldigt snabbt kan man därför skrämman iväg snarare än uppmuntra mottagaren att återvända till webbplatsen. Ungdomarna är dessutom erfarna och kritiska mediekonsumenter som ser igenom filmproduktioner och har egna erfarenheter av det. En dåligt producerad film gör helt enkelt att man inte tar till sig innehållet.

5.5 Myndighetens förändrade villkor

Under denna rubrik börjar jag med att sammanfatta ungdomarnas egna förslag på hur en myndighet som vill nå dem med risk- och krisinformation ska bära sig åt. Därefter går jag in på hur de sociala medierna förändrar de kommunikativa villkoren för en myndighet som ägnar sig åt kriskommunikation. Sedan tar jag upp varför en myndighet måste se mottagaren som en medkommunikatör och vilka möjligheter men också begränsningar detta innebär. Vidare belyser jag begreppet proaktivitet i sammanhanget och ger i samband med det exempel på hur Malmö Kommun arbetar utifrån begreppet operativa opinionsbildare.

5.5.1 Myndigheten versus ungdomarna

I slutet av fokusgruppsintervjuerna diskuterar jag med ungdomarna vilka förslag de själva kan ge den myndighet som vill nå dem proaktivt med risk- och kriskommunikation. Samtliga ungdomar säger att

¹¹⁸ Telefonintervju med Marcus Årskog som arbetar med sociala medier på MSB, den 11 maj 2010

de inte på egen hand skulle söka upp information från någon myndighet – det måste komma till dem. Att de sociala medierna skulle vara en kanal för att skicka ut denna information tycker de å ena sidan är bra, för det är ju på de arenorna de rör sig. Man vill å andra sidan inte ha en massa samhällsinformation i sin Facebook eller i sin mejl. Detta blir således en paradox.

Några av flickorna menar att ett personligt brev direkt hem i brevlådan skulle ses som seriöst och intressant. Utformningen och färgval är dock helt avgörande för om man ska fästa uppmärksamhet på det. Det måste vara direktadresserat och inte ha formen av reklam, vilket i så fall skulle gå direkt till pappersåtervinningen.

Skolan tas också upp som en tänkbar arena för risk- och kriskommunikation. Ungdomarna på SP skulle kunna tänka sig att gå på information i skolan, eftersom man ju alltid är i skolan. De tycker att det brukar vara informativt och bra när någon från en organisation kommer ut och möter dem. Jag uppfattar det ändå som något de skulle göra av pliktrogenhet, inte av intresse. Ungdomarna på BP ser gärna att någon kommer ut och visar film och pratar med dem under lektionstid:

Pojke BP – Alltså, jag säger med skolan för det låter som det mest vettiga än om jag ser en länk på YouTube... det är om man... om de kommer och säger att man istället för att gå på lektion säger att man ska kolla på film... det är ju det skönaste som finns! Alla skulle bli överlyckliga!

Skulle till exempel informationsfilmer om vad risk och kris egentligen är kunna vara en väg i mötet med ungdomar? För att få svar på detta visar jag en film som heter "The readiness is all" för ungdomarna. Avsändaren är MSB och jag har fått låna den av Länsstyrelsen och Krissamverkan Kronoberg. Filmen är inte tillgänglig publikt på Internet utan är avsedd att visas i informations syfte inom verksamheten. Även om det inte är avsedd att visas primärt för ungdomar, tycker jag att det finns en poäng i att undersöka om de tycker att den här typen av "katastroffilm" är ett bra sätt att kommunicera vad risk och kris är.

I korthet visar filmen genom rörliga bilder och stillbilder en översikt av vilka kriser som drabbar mänskligheten nationellt och globalt. Dessutom illustrerar den en känsla av vilka hotbilder som finns mot vår värld i form av miljöförstörelse, terrorism, kärnkraftverksolyckor och så vidare. Den är omkring sju minuter lång och växlar snabba klipp med bombastiskt ödesmättad musik i form av Carmina Burana.

Filmen upplevs av pojkarna på SP som "något man sett förr i mediebevakningen". De tycker att det är vardag att se den här typen av bilder, vilket leder till att filmen inte upplevs som originell. De irriterar sig på de upplevt dåliga specialeffekterna samt att man blandar rörliga bilder med stillbilder. Flickorna på SP tycker att filmen är en bra informationsfilm, men att den är riktigt hemsk och att man måste bearbeta den efteråt genom samtal om det som visats. De tycker liksom pojkarna att filmens specialeffekter är dåligt utförda och exemplifierar detta med att nämna precis samma bildsekvenser som pojkarna.

Ungdomarna på BP tycker istället att filmen är bra gjord, men att den är för otäck och att den skrämmer upp dem med alla effektbilderna. Pojkarna tycker att den är för negativ och efterlyser någon slags hoppigivande information istället:

*– Fast det dåliga med den här filmen var att de inte visade någonting positivt.
– Visst, det finns ju dåliga grejer med världen, men allt är ju inte dåligt.
– De kunde ju visat vad som har hänt efteråt, vad som vi har gjort för att förbättra det*

Samtliga ungdomar i studien kommenterar att det som visas i filmen inte hör hemma i Sverige utan är något som händer någon annanstans i världen. Möjligen skulle vi kunna drabbas av ett större elavbrott:

Pojke SP – Det känns ju inte som om det berör oss... de här bilderna berör ju inte oss i Sverige så mycket. Nu var det ju... de visade att det skulle bli strömavbrott... att all el i hela världen skulle slås ut och alla lamporna... det är väl det som skulle beröra oss... jag vet inte riktigt.

Sammanfattningsvis kan nog en välgjord och trovärdig informationsfilm fungera väl som en utgångspunkt för samtal om risk och kris. Dock inte den ovan nämnda filmen, eftersom den inte möter ungdomarna i den livssituation eller kontext där de befinner sig. Den är för otäck bitvis och visar ensidigt bara faror och hot, vilket skrämmer några av ungdomarna. Det framkommer återigen tydligt att majoriteten av dagens ungdomar är erfarna mediekonsumenter och -producenter, vilket gör att de ställer oerhört höga krav på en medieproduktion för att den ska övertyga dem.

Enligt Erika Wall¹¹⁹ är det en bra väg att börja prata om risk och kris med ungdomar för att de ska fundera över sitt eget förhållningssätt och agerande. Hennes erfarenhet är att ungdomarna genom samtalet upplever att de börjar tänka på risker på ett annat sätt. Ett tips hon ger är att man måste jobba med den sociala biten, eftersom det är väldigt centralt med gruppstillhörigheten bland ungdomarna.

5.5.2 Myndighetens webbplats

Eftersom webbplatsen hos en myndighet är ansiktet utåt verksamheten är det intressant att höra vad ungdomarna tycker om Länsstyrelsens webbplats. Är den en god plattform för kris-kommunikation i enlighet med vad till exempel Eriksson¹²⁰ rekommenderar? Det visar sig att de har en hel del åsikter om dess innehåll och utformning. Totalt sett har jag ett material omfattande tio sidor löpande text där webbplatsens hela existens analyseras och kommenteras på ett kreativt sätt av ungdomarna. Jag återger här på ett tämligen deskriptivt sätt de övergripande uppfattningarna, direkt citerat ur ungdomarnas texter. De områden som kommenteras är 1) mottagarperspektivet, 2) extern information och krisinformation, 3) LST och de sociala medierna, 4) navigering och layout.

Det finns en ganska tydlig linje i ungdomarnas reflektioner kring webbplatsen och det är att de verkligen uppmuntrar Länsstyrelsen (i fortsättningen förkortat LST) att vara mer direktkommunicerande och vända sig till dem som en unik grupp:

– För att Länsstyrelsen ska kunna nå mig som målgrupp tycker jag att de ska satsa på lite mer marknadsföring som sticker ut och uppmärksammar just mig. Jag har inte sett (eller lagt märke till i alla fall) någon speciell reklam om deras verksamhet och krisinformation i de miljöerna där jag befinner mig och kan tänkas befinna mig. Det skulle de vinna på, att kanske sätta upp några affischer, skapa något evenemang och lyfta fram att det kommer ifrån just deras verksamhet osv. Informera, marknadsföra och skapa en nyfikenhet hos mig och andra ungdomar helt enkelt.

– Som jag ser så finns det ingen information som jag som ungdom har användning för på länsstyrelsen Kronobergs hemsida. Det finns ingenting för

¹¹⁹ Telefonintervju den 12 maj 2010 med Erika Wall, Fil. dr, Mittuniversitetet Östersund

¹²⁰ Eriksson, Mats (2009): *Nätens kriskommunikation*. Malmö, Studentlitteratur

ungdomar överhuvudtaget som jag ser. Den enda information jag i så fall skulle ha användning för just nu är "körkort".

De är också generösa med tips på ett tämligen rättframt sätt, den här flickan utgår till exempel från att LST inte ens ser Internet som en faktor i sin marknadsföring:

– Tipset jag kan ge Länsstyrelsen är att uppdatera sin hemsida markant, ny layout så att man lättare hittar bland de olika sakerna, bättre kategorier och underkategorier borde man också satsa på. Just nu framställs Länsstyrelsen som en väldigt tråkig myndighet. Om de vill ha bort den stämpeln får de nog jobba lite på det. Krisinformationen får de, om de ska nå ut till min målgrupp, jobba mer med att ha det lättillgängligt och mer information om krissituationer. Jag finner ingen sida på Facebook för Länsstyrelsen, vilket inte förvånar mig, eftersom de inte satsat på internet som en faktor att nå ut till människor.

Ytterligare en röst höjs om att hemsidan verkar vara underprioriterad av myndigheten:

– Upplägget på Länsstyrelsens hemsida är extremt tråkig, det känns omodernt och inte uppdaterat, man tröttnar direkt av att kolla på den. Upplägget känns inte så praktiskt heller och det är svårt att hitta vad man letar efter. Den externa kommunikationen har sina brister, det finns ingen som helst insäljning till mig som besökare, utan allt är mest information, förutom då om en invigning, som man knappt lägger märke till. Vid sidan finns några länkar till olika invigningar och öppet hus också, men mer än så är det inte. Man märker att ingen lägger ner tid på hemsidan överhuvudtaget.

Någon har dock åsikten att om man fördjupar sig lite så framträder viktig information på webbplatsen:

– Länsstyrelsen Kronobergs externa information är bra. Om man anstränger sig och läser den fakta som står under varje länk så finns det ganska mycket som berör mig som medborgare.

Däremot är det flera som har svårt att överhuvudtaget hitta något om kriser på webbplatsen:

– Finner inte krisinformationen!

– Jag tycker även att krisinformationen är bristfällig, svår att hitta och där står inte mer än att det är deras uppdrag att hjälpa till under kriser. De kan nog allt jobba upp något bättre än det!

En flicka ger uttryck för det jag även märker i intervjuerna, nämligen att ungdomarna har tämligen bristfälliga kunskaper i egenansvar. Här blir det så tydligt att man efterfrågar vuxenvärldens hjälp till navigering i den vardagliga kontexten, särskilt på de platser där man uppfattar att kriser skulle kunna inträffa:

– Jag tycker absolut att det borde stå mer om vad man ska göra om det skulle inträffa en kris. Det är inte alltid det finns en vuxen i närheten som kan förklara allting, därför tycker jag att de ska ge exempel ur ungdomars vardag och sedan skriva vad det är man ska göra om det till exempel sker en olycka på en fest eller liknande. Alla vet nog att man ska ringa 112 men det finns fortfarande mycket som kan hända innan de har anlänt till olycks-/krisplatsen.

Flera av ungdomarna tror inte att LST är intresserad av ungdomar som målgrupp, eftersom de inte vid en egen sökning kan hitta dem i de kanaler där de letat:

– Länsstyrelsen fanns inte med på Facebook och om jag skrivit ovan så använder jag mig inte av Twitter så jag vet inte hur de gör med sociala medier till oss ungdomar. Länsstyrelsen vill därför kanske inte nå ut med information till oss ungdomar, annars hade de säkert använt sig av något hjälpmedel för att kunna nå oss.

– Däremot kan jag inte hitta någonting när det gäller Länsstyrelsen Kronoberg på Facebook, så jag vet inte, det känns som om att det inte är så intresserade av att nå ut med sin information till ungdomar i alla fall.

– Sociala medier som Facebook använder de sig inte av eftersom jag har sökt rätt mycket men finner inget om dem. Det skulle absolut inte skada om de började använda sociala medier som Facebook till exempel för då skulle de locka till sig rätt mycket ungdomar tror jag.

Här kan man tydligt se hur viktigt det är för ungdomarna att snabbt och enkelt kunna hitta det de söker efter. LST verkar ha misslyckats med att optimera sina sökningar i ovan nämnda kanaler och responsen blir därefter.

Andra, som letat lite till och kanske främst på LST:s egen webbplats, har upptäckt att de visst finns i de sociala medierna:

– Länsstyrelsen Kronoberg får ett till plus av mig, då jag upptäcker att de använder sig av Facebook och Twitter. De verkar hålla sig uppdaterade och det gillar jag.

När det kommer till webbplatsens layout faller domen hårt på utseende och navigering:

– Länsstyrelsen hemsida borde uppdateras väldigt mycket. Jag har aldrig tidigare varit inne på denna sida och jag tror inte många andra ungdomar har varit det heller. Själva sidan innehåller ingen information som lockar mig och jag tycker att själva strukturen av sidan är hemsk, den är väldigt jobbig att titta på och det känns som en amatör har gjort sidan. Upplägget påverkar så klart hur man tänker om själva Länsstyrelsen, de borde lägga mer tid på den.

– Här måste jag ge deras hemsida tummen ner. Jag tycker att sidan i stora drag var rätt otydlig, huller om buller, dåligt strukturerad, tråkig och allmänt så hade de en rätt ful layout om jag får vara lite fräck men ärlig. Tråkiga bilder och kanske även brist på dem också. För övrigt så tycker jag att det ändå fanns bra med varierande länkar och information, dock tar det ett tag för ögonen att hitta rätt p.g.a. layouten.

Sammantaget reagerar ungdomarna väldigt mycket på utformningen och grafiken på sidan som de upplever som oerhört tråkig och ointressant. Även om de efter en stunds navigering upptäcker viktig information, finns det inte något som skulle hålla dem kvar på den här sidan om det inte var för att de fått i uppgift att granska den. Återigen konstaterar jag att grafik går före innehåll för samtliga ungdomar. På deras kommentarer märker jag att de visst skulle vara intresserade av viktig risk- och krisinformation, men de förväntar sig att det levereras i rätt forum, på rätt sätt och med rätt attityd. Man vill bli respekterad för den ungdom man är, men ändå bli bemött som ganska vuxen.

Här utgör således inte myndighetens webbplats som en kommunikativ arena för mottagarinriktad kommunikation på det sätt som framför allt Eriksson¹²¹ men även Falkheimer¹²² rekommenderar vid kriskommunikation. Det blir inte någon belöning för användaren att besöka den här sidan i syftet att finna information. Snabbheten i navigeringen, utformningen och tilltalet måste vara mycket mer mottagaranpassat för att ungdomarna vid användningen (uses) ska finna belöningen (gratifications)¹²³ och vilja återvända dit.

5.5.3 Relationella kommunikationsstrategier

Falkheimer rekommenderar fyra olika kommunikationsstrategier i ett globalt samhälle. För det första bör organisationen tillämpa en komplex organisationsstrategi där ledningsgruppen är heterogent sammansatt för att tidigare uppfatta förändringar i omvärldsanalysen. Ett återkommande problem är annars, menar Falkheimer, att man försöker möta komplexa problem med enkla lösningar med målet att kontrollera omgivningen. För det andra bör organisationen tillämpa en relationell kommunikationsstrategi, där man redan har en god relation till målgruppen och inriktar sig på förkrisstadiet. En väg är till exempel att skapa forum för dialog, då det primära är den interpersonella kommunikationen. För det tredje poängteras vikten av att använda sig av mikromediestrategi mot den aktuella målgruppen genom till exempel mass-sms samt webbplattformar. För det fjärde rekommenderas en opinionsledarstrategi där kommunikatorerna bygger nätverk med opinionsledare för de aktuella grupperna.¹²⁴

5.5.4 Proaktiva och operativa opinionsbildare

Ett exempel på detta har jag funnit i Malmö Kommun där man aktivt arbetar med proaktiv kommunikation gentemot minoritetsgrupper. Malin Martelius¹²⁵ är BRÅ-samordnare (brottsförebyggande samordnare) med krisstödsuppdrag vid Malmö Kommun och berättar i en intervju om det speciella med arbetet:

”Man ska använda de kanaler som fungerar till vardags. Grundhypotesen är att man vänder sig till samma aktörer i kris som till vardags./.../ Man kan inte säga att 'den informationen ska komma från informationsavdelningen'. Tjänstemannen på stadskontoret är inte den mest fiffiga att nå ut, om man ska lyckas med detta måste man nå malmöbor som har högväs med vänner. Avsändaren måste bli vän med dem som är budbärare. Man måste tänka till. Engagera oss i den unga som kan nå ut till väldigt många fler unga oavsett vilka frågor det handlar om. Krisberedskapen arbetar indirekt med medborgarna. Om vi lyckas med vårt uppdrag så märks inte vi och det är bra. Medborgarfokus om det brottsförebyggande arbetet kommer ske framöver. Alla har åsikter och tankar. Där kan man mer be om direkt feedback.

Fördelar och nackdelar? Nackdelen är att ständigt bevaka alla kommentarer så att det inte tar riktningar som är riskabla. Om man plockar bort kommentarer, hur diarieförs det då? Framtiden får visa om detta är ett problem.

¹²¹ Eriksson, Mats (2009): *Nätens kriskommunikation*. Malmö, Studentlitteratur

¹²² Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

¹²³ McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. London, SAGE

¹²⁴ Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Liber AB

¹²⁵ Telefonintervju den 10 maj 2010 med Malin Martelius, BRÅ-samordnare Malmö Kommun

Fantastisk möjlighet att få så snabb respons på något som sänds ut. Vi använder sociala medier rätt mycket i Malmö och har även tankar på att använda det i det brottsförebyggande arbetet. Detta är den enda trovärdiga framkomliga vägen. Gå steget bakom det. Ringa in nyckelfunktioner som vi vänder oss till för spridning."

Jag tycker att detta stämmer väl in på hur man kan tänka sig att arbeta med ungdomar och kriskommunikation. Först av allt måste den relationella biten fungera - gör den inte det är det så mycket svårare vid en krishändelse att bygga upp ett förtroende i efterhand. Att hitta de grupper som organiserar sig via sociala medier vid en kris kommer till exempel att vara en stor utmaning för myndigheterna. Även här bör man tänka proaktivt.

För en organisation kan valet av sociala och mobila medier vid en kris vara ett strategiskt drag för att helt enkelt själva styra sin agenda setting. Man ger organisationens egen bild av krisen innan medierna hunnit med en alternativ budskapsförmedling.

Genom att organisationen skapar en kriswebb med möjligheten att mottagarna/webb-besökarna själva kan ställa frågor, ge kommentarer, uttrycka sina känslor kan man som kommunikatör få insikt i hur publiken reagerar på krisen. Antingen kan svaret förmedlas direkt till den individen, eller generellt till dem som besöker sidan. På ett sätt blir detta ett mer proaktivt förhållningssätt hos organisationen, då man kan hantera krisinformationen närmare realtid. Tvåvägskommunikationen som uppstår hjälper till att (åter-)skapa förtroende för organisationen hos mottagaren.

Taylor och Perry sammanfattar det hela med att konstatera att om en organisation i framtiden väljer att inte ge möjligheten för respons online via Internet kommer detta att tolkas synonymt med "no comment". Weick (1995) påminner oss om att såväl media, allmänheten och effektiviteten hos en organisation tjänar på att kommunicera öppet vid en kris.¹²⁶

¹²⁶ Taylor, Maureen, Perry, Danielle C. (2005): *Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication*. Public Relations Review 31 (2005)

6. Slutsats och diskussion

I denna studie har jag haft tre övergripande mål som rör medieanvändning, riskperception och kriskommunikation. Syftet med undersökningen har varit att nå ökad kunskap och förståelse för ungdomars sociala medieanvändning, samt hur de resonerar om risk och kris. Därigenom vill jag försöka slå fast på vilket sätt en myndighet kan dra nytta av denna ökade kunskap om en för området viktig målgrupp. Studiens specifika vinkling – sociala medier, ungdomar, kriskommunikation – är tämligen outforskad, varpå ett av syftena varit att bidra med ökad kunskap på området.

Har jag då nått resultat som kan leda fram till en slutsats på området? Ja, jag tycker att det finns uppenbara svar i materialet, som grundas på expert- och fokusgruppsintervjuer, filmanalys samt granskning av en myndighets webbplats. Jag kan tydligt se mönster och tendenser för den grupp jag undersökt.

Jag har kartlagt ungdomarnas riskuppfattning, användning av sociala medier och nätverk, samt fått klarhet i vilka deras potentiella nätverk och opinionsbildare är. Utifrån intervjuer med fokusgrupperna har jag analyserat hur man genom att använda sociala medier kan arbeta proaktivt och bygga relationer gentemot målgruppen ungdomar. Jag har därmed sammanfattningsvis undersökt vilka möjligheter och begränsningar som finns med sociala medier avseende risk- och kriskommunikation, när en myndighet vill arbeta såväl proaktivt som operativt gentemot målgruppen ungdomar.

6.1 Mediekonsumtion och individualisering

Ungdomarna i studien konsumerar (sociala) medier utifrån ett individualistiskt perspektiv som präglas av pull culture. De väljer helt enkelt ut delar av det innehåll som intresserar dem utan att samtidigt ta hänsyn till helheten. De sociala medierna Facebook och msn används för att hålla relationerna öppna mellan dem själva, vännerna och nätverket. De ungdomar som går på Samhällsprogrammet väljer i större utsträckning att söka sig till källor de upplever som källkritiskt trovärdiga, jämfört med ungdomarna på Byggprogrammet vilka inte diskuterar källkritik alls. Detta ger intryck av att de tillämpar en utvecklad respektive begränsad kod vad gäller media literacy – kritisk mediekompetens.

Det är dock inte någon skillnad mellan vilka (digitala) sociala medier man använder på respektive gymnasieprogram – om man bortser från mobiltelefonen, där samhällsungdomarna i flera fall har valt en mer utvecklad teknologi som stöder Internetsurfande och andra tjänster. Detta kan tyda på sociokulturella och ekonomiska skillnader, och därmed även olika klasförhållanden. Mer om detta under rubriken "Nätverkets förtjänster och brister".

Vad får det då för betydelse att ungdomarna enbart väljer ut de nyheter de är intresserade av, ur egendefinierade nyhetskällor? Flashback och Existenz nämns, liksom YouTube, som sajter där några av dem går in regelbundet varje dag. De båda första källorna är inte direkt kända för sin breda nyhetsrapportering och den senare är visserligen underhållande, men inte primärt någon källa för samlad och granskad nyhetsförmedling. Visst går det att tillägna sig nyheter även här, men det svåra blir att göra urvalet av "vad är en viktig nyhet?", som man kan få genom mer utpräglade nyhetskanaler. Jag tolkar det som att det ungdomarna klassificerar som nyheter, av andra skulle benämnas som skvaller.

Konsekvensen blir att ungdomarnas omvärldsbild snuttifieras och baseras på fragment från olika mer eller mindre trovärdiga källor. Även om till exempel ungdomarna på SP berättar att de ibland tittar på morgontidningarna på nätet, förefaller ändå källor som Aftonbladet och Expressen dominera. Den lokala tidningen Smålandsposten läses i nätversionen, som ett sätt att ha viss lokal koll, eller för att kolla sporten.

Den gemensamma kunskapsnivån om vad som sker i vår omvärld vittrar sönder i och med detta tillvägagångssätt. Kunskapsområdet förändras när vi inte längre delar varandras bild av verkligheten. För vilka kunskaper genererar det snuttifierande beteendet? Tämmligen ytliga kunskaper om en hel mängd saker, vilket kanske till viss del kan ge sken av att man är allmänbildad då man vet lite om mycket. Å andra sidan missar man analysen, fördjupningen, förmågan till tolkning av skeendet och därmed möjligheten att dra paralleller till andra händelser.

Det som primärt är helt fantastiskt med Internet och de sociala medierna är paradoxalt nog också den fatala baksidan om man inte har en utvecklad kritisk mediekompetens. Och det är få av ungdomarna som skaffar sig det utan vägledning. Vägledarna i sin tur består i första hand av kompisar, som antagligen har ungefär samma kunskapsnivå på området. Föräldrarna kanske skulle vilja hjälpa sina barn, men släpps inte alltid in i kontexten när deras telningar nått en mer självständighetssökande ålder. Här gäller det alltså att börja i tid. Alla föräldrar har inte heller anammat det digitala synsättet eller bär förmågan att granska källorna kritiskt.

Då står väl ändå hoppet till skolan och lärarna, som man antar skulle kunna fungera som guider eller navigatörer åt ungdomarna. Kanske kan de hjälpa till med den kritiska kompetensen, men förvånansvärt många har inte tagit klivet över den digitala tröskeln utan är kvar i ett mer analogt tillstånd utan förståelse eller delad fascination inför de sociala mediernas arenor. Resultatet blir att de i sin tur saknar den trovärdighet som ungdomarna verkligen söker efter; någon som vet vad han eller hon snackar om. Tillbaka på ruta ett är ungdomarna utelämnade till att finna sina egna strategier.

Individualisering är också ett uttryck för att man vill bort från kontrollsamhället; myndigheterna ska inte lägga sig i ens mediala- och strategier. Vill man ladda ned film för att slippa reklamen på tv:n så gör man det. Väljer man att ladda ned musik för att slippa lyssna på skitradion så gör man det. Och vill man inte läsa nyheter utan hellre skvaller på Flashback så gör man det.

Vad sker då den dag man upptäcker att man behöver myndigheterna? Med kopplingen till risk och kris blir detta förstås väldigt ödesdigert den dag då samhället står inför en allvarlig krishändelse och medborgaren inte har kunskap och/eller kompetens att söka trovärdig information i rätt kanaler. När de egna reglerna och tillvägagångssätten skiljer sig totalt från de av vuxenvärlden bestämda. Individen kan då inte längre stoltsera med att ha gått sin egen väg – vederbörande har helt enkelt gått rätt in i en samhällskontext som är både frånvarande och perifer.

6.2 Inget risksamhälle

När det kommer till riskperception skiljer detta mellan könen; flickorna pratar mer med varandra om risker och deras oro rör hot om våld såsom våldtäkt, men också risken att drabbas av en sjukdom. Pojkarna säger sig inte oroa sig för något och verkar inte heller diskutera detta ämne emellan. Gemensamt för pojkar och flickor är grundinställningen att man inte ska gå runt och oroa sig, för det tjänar ingenting till. De hyser ingen ångest över att leva i ett så kallat risksamhälle. Däremot skapar de egna strategier kring hur de skulle bete sig i en presumtiv risksituation. Föräldrar och vänner bidrar till dessa strategier genom att förmedla goda råd och egenupplevda risksituationer. Medierna

verkar också förstärka känslan av risk hos såväl föräldrarna och ungdomarna genom sin nyhetsvärdering och agenda för rapportering.

Den rörlighet som individen idag vant sig vid genom att alltid kunna ha modern teknik i fickan är en annan aspekt där trygghetstänkandet blir aktuellt. "Man har ju alltid mobilen", säger ungdomarna i studien och det har de ju rätt i. Men vart vänder man sig då samhället blir strömlöst, mobilen inte går att ladda och Internet inte längre fungerar? Är man då helt beroende av de kommunikationsvägar som kräver uppkoppling blir det svårt. Även om tron på samhällets resurser är stark kan situationen bli ohållbar om man inte känner till de av myndigheterna utformade varnings- och informations-systemen. VMA är ett ypperligt exempel på detta. Ungdomarna känner vare sig till VMA i någon större utsträckning, eller att den batteridrivna radion i ett krisläge ska vara den primära källan för informationsinhämtning. Hur många av dem har överhuvudtaget en sådan apparat där hemma? Är det månne dags för myndigheterna att tänka om?

6.3 Nätverkets förtjänster och brister

Ungdomarna har ett socialt medienätverk som primärt består av vänner men också föräldrar och släktingar. Flera av dem har sina föräldrar som "vän" på Facebook, men några reserverar sig mot att lägga till mamma eller pappa av integritetsskäl. Allt beror således på vilken relation de har till sina föräldrar.

Ungdomarna på Byggprogrammet har även sina yrkeslärare och mentorer som kontakter på Facebook, vilket ungdomarna på Samhällsprogrammet helt vänder sig emot. Även om således ungdomar och vuxna stundtals rör sig på samma arenor är inte det främsta syftet att utbyta "viktigare" information den vägen.

Här kan jag tydligt se skillnaderna mellan ungdomarnas studiekontext i undersökningen; de på yrkesprogrammet har en annan slags relation med sina lärare och mentorer, vilket man skulle kunna dra nytta av i syftet att använda dem som opinionsbildare för kriskommunikation. Däremot uppmuntras troligen inte den analytiska fördjupningen och förståelsen för ämnet, utan det är mer konkreta situationer som väcker intresse. Till exempel märkte jag detta då pojkarna gärna hade velat att man i informationsfilmen om strömavbrott hade demonstrerat utrustningen som visades i bild.

På det studieförberedande programmet har man å andra sidan den egentliga förutsättningen för att under lektionstid fördjupa sig i och tolka samhällets skeden ur risk- och krishänseende. Där fallerar det hela på att man inte ser läraren som någon man har en (kamratlig) relation till, vilket i sin tur innebär att man inte ställer de egna frågorna om risk och kris.

I det första fallet således relation men inte analytisk kontext – i det andra fallet analytisk kontext men inte relation. Vad gäller ungdomarnas nätverk ser dessa således olika ut beroende på den studiekontext de befinner sig i. Med referens till det jag tidigare konstaterat kring ungdomarnas antingen utvecklade eller begränsade kod avseende kritisk mediekompetens, blir Bourdieus teorier om en klassbetingad habitus bekräftade.

Jag anser att det måste vara vuxenvärldens sak att guida ungdomarna i ämnet risk och kris. Vi kan inte, med tanke på det vi vet om dem som målgrupp, förvänta oss att de på egen hand ska söka upp den här typen av information. Den myndighet som har förstått det har kommit långt i sin analys av situationen. I dagsläget upplever jag att det från samhällets sida finns ett glapp i hur man utbildar barn och ungdom i risk och kris. Redan förskolebarnen lär sig via Bamses brandskola hur man ska göra om det brinner och varför det är så lätt att slå 112. Under grundskolan har man återkommande

brandövningar och kanske får man även öva hjärt- och lungräddning någon gång innan man tar studenten.

Men hur gör man vid ett längre strömavbrott och vilken utrustning bör man alltid ha hemma om detta inträffar? Varför är det viktigt att vaccinera sig för att undvika en pandemi och hur ska jag veta att jag inte börjar gå baklänges eller blir impotent om jag tar sprutan mot svininfluensa? Om en större gasläcka sker intill min bostad – hur ska jag agera då? Om detta lär man sig inte med säkerhet av vare sig sina föräldrar eller skolvärlden. Föräldrarna kanske inte heller har upplevt någon större krishändelse under sin livstid och funderar därför inte över att det vore önskvärt att utbilda sina barn på området.

Myndigheterna verkar ha anat att det här är ett område fyllt av okunskap bland den yngre befolkningen. Trots detta använder man inte den möjlighet för information som ändå skoltiden innebär. Jag tycker det är anmärkningsvärt. Inte minst märktes detta under hösten 2009 då pandemidebatten tog stor massmedial plats. Ungdomarna var en tydlig målgrupp för vaccinationskampanjen - men trots detta var det de som allra minst var villiga att ta sprutan. Myndigheterna hänvisade dock hela tiden till att det fanns gott om information i olika kanaler för den som var intresserad – man gick således inte ut i skolorna mer än undantagsvis för att möta målgruppens frågor och funderingar. Frågar man ungdomarna i efterhand om deras strategier för kunskapsinhämtningen på området såg det väldigt olika ut åtminstone i mina fokusgrupper. Samtliga verkar ha landat i ett konstaterande att medierna överdrev faran med en pandemi. Det blev ju aldrig någon riktig krishändelse med risk för livet.

För varje sådan situation som inte utvecklas till en riktigt allvarlig krishändelse förstärks allmänhetens bild av att myndigheterna och i sin tur medierna överdriver faran. Nästa gång det händer något bär man med sig den tidigare erfarenheten och väljer kanske att inte agera. Individerna stannar helt enkelt kvar i tron på det trygga samhället.

Antagligen är det detta myndigheterna har i åtanke då de nu vill höja allmänhetens beredskap genom nya webbplatser som ska informera allmänheten om deras egen säkerhet. Problemet kvarstår dock att ungdomarna är helt ointresserade av detta och inte aktivt kommer leta upp den här typen av information.

6.4 Samhällsinformation i de sociala medierna

Ungdomarna menar att de visst vill ha "riktigt viktig information" via de sociala medierna, men bara om en allvarlig krishändelse uppstår och de behöver information kring tillvägagångssätt. Här betonas återigen vikten av att man själv får välja vad man ska få nyheter om. Samtliga säger att ett mass-sms vid en krishändelse skulle vara den snabbaste vägen att nå dem med information, eftersom mobilen alltid finns med och är på dygnet runt. Spotify anges också som en väg för krisinformation, då man ofta är uppkopplad mot den musiktjänsten.

Ungdomarna uppger att de inte självmant skulle gå in på YouTube för att titta på informationsfilmer som handlar om säkerhet av olika slag. De tycker också att de filmer som MSB visar på YouTube utmärks av dålig produktionskvalitet, har tråkig utformning och sällan känns trovärdiga. En av filmerna uppskattades dock på grund av sin enkla humoristiska utformning, vilket också MSB bekräftar då de själva marknadsfört den som en så kallad "snackis" på YouTube. Helt enkelt en film man uppmärksammar, gillar och delar med sina kontakter. Om man ska visa någon form av informationsfilm om risk och kris så måste den vara utformad för att tilltala målgruppen ungdomar avseende form, grafik, innehåll och trovärdighet. Form och grafik går alltid före innehåll.

6.5 Myndighetens proaktiva relationsstrategier

För en myndighets räkning betyder detta att man bör arbeta enligt en relationell kommunikationsstrategi där proaktivitet och långsiktighet utmärker processen. Jag anser att man måste bygga upp relationer med ungdomarna, bland annat genom att söka upp dem och deras nätverk. Det är viktigt att här poängtera att det även handlar om en integrerad kommunikationsstrategi, där man gör flera parallella insatser som hänger ihop. Att endast välja en av vägarna skulle antagligen inte ge den önskade effekten.

Att enbart finnas i de sociala medierna kommer antagligen inte öka intresset för vare sig myndigheten eller risk och kris. För att ungdomarna över huvudtaget ska välja att uppmärksamma avsändaren måste denna göra sig synlig och ur ungdomarnas perspektiv "förtjäna" uppmärksamhet. Referensramarna är så oerhört vidgade vad gäller den medievärld som ungdomarna självmant söker sig till jämfört med den myndighetsvärlden presenterar. En bra webbplats hos myndigheten, det vill säga en som förenar form och innehåll utifrån ungdomarnas preferenser, är till exempel ett måste.

Skolan nämns också som en framkomlig väg för information och utbildning om egenansvar vid risk och kris. Ungdomarna själva anser att myndigheten måste ut på deras arenor för att nå dem, med ett trovärdigt och direktkommunicerande material. Filmen som medium är här en bra grund för samtal om risk och kris. Att annonsera på Spotify för att öka kännedom om myndighetens existens är också en kreativ väg. Flera av ungdomarna skulle tycka att det kändes trovärdigt om de fick ett brev direktadresserat hem i brevlådan. Men då måste det vara utformat så att det lockar till läsning. Att dessutom genom marknadsföring starta en humoristisk "snackis" bland ungdomarna skulle sannolikt vara en bra väg för att skapa uppmärksamhet. Humor anses av dem som ett avgörande inslag om man ska lyckas fånga intresset.

Kan jag då försvara det antagande som jag hade inledningsvis, nämligen att sociala medier är en bra väg för risk- och kriskommunikation gentemot ungdomar? Både ja och nej. Eftersom det primära är att etablera en relation med ungdomarna så fungerar sociala medier som en av flera kanaler, men inte ensamt. När man väl har en uppbyggd relation kan de sociala medierna vara en väldigt bra väg att underhålla kontakten på olika sätt. Ungdomarna blir ju också äldre och tar med sig sina medievänor in i framtiden. Om man då redan har vant sig vid att det finns en risk- och krisfunktion som man bör ha "addad" i sin Facebook eller i mobiltelefonen för att bli varse när något inträffar är mycket vunnet. Som sagt handlar det om ett brett och långsiktigt projekt som bör starta tidigare än vid myndighetsåldern.

Det blir dock ett paradoxalt förhållande när ungdomarna inte vill att myndigheten ska visa sig i de sociala medierna mer än när det är riktigt allvarligt kris, samtidigt som myndigheterna bör arbeta utifrån den relationella strategin. De måste ju på något sätt skapa kontakten, utan att det för mottagaren upplevs som en informationsmässig mättnad. Det är en komplex fråga som inte finner något enkelt svar. Kanske är dock detta ett område som kommer växa fram allt eftersom myndigheterna lär sig mer om de kommunikationsmönster som följer med de nya medierna. Det är dock viktigt att man inte tror att man kan lösa ett komplext problem på ett enkelt sätt, bara genom att addera ny teknik. Tekniken löser inte problemet med ungdomarnas primära ointresse för myndighetsinformation och avsaknad av oro för risk och kris. Istället handlar det om att hitta nya vägar via kommunikativa strategier.

6.6 Medborgaren som medkommunikatör

Landskapet för kriskommunikationen har förändrats. De sociala medierna ritar om kartan för hur en myndighet framgångsrikt ska kommunicera med allmänheten om risk och kris. Riktlinjerna från SKL - Sveriges Kommuner och Landsting, för hur en myndighet bäst bör använda sig av sociala medier i sin verksamhet, är välkomna. Inte minst spelar det juridiska in; vem ska i yttrandefrihetens namn få ansvar att kommunicera på vilket sätt – privat eller i tjänsten? Hur ska kommunikationen upptas, bevaras och arkiveras hos myndigheten? Och hur ser det ut med sekretessen? Det faktum att riktlinjerna nu finns är en bekräftelse på att myndigheterna insett att sociala medier är en naturlig arena för verksamheten.

Den medborgare som vill ha goda resurser inför framtiden måste framgångsrikt kunna navigera i en föränderlig värld fylld av information, samt smidigt förflytta sig mellan olika medieplattformar och nätverk, så även myndighetssidor. Det blir således en ömsesidig process för myndighet och mottagare att finna varandra på dessa arenor. Kommer detta öka demokratiseringsprocessen? Troligen. För ungdomarnas del är denna navigeringskompetens redan självklar då de vuxit upp med Internet. Med denna förmåga följer dock även en annan effekt, nämligen att man resolut väljer ut och väljer bort det som uppfattas som ointressant till förmån för det som övertygar. Och hit hör inte myndighetsinformation, för den uppfattas som tråkig och absolut inte målgruppsinriktad.

Kriskommunikation ställer man sig frågande inför eftersom man aldrig upplevt någon riktig kris. Det händer ju inte i Sverige och skulle det mot förmodan hända så finns ju Samhället där för att ta hand om sådant – eller hur?! Att man som ungdom skulle befinna sig i ett risksamhälle känns väldigt främmande för artonåringen som har en oerhörd tilltro till att systemet helt enkelt ska fungera. De har väl delvis rätt utifrån sin horisont; i Sverige har vi inte haft några större kriser på väldigt lång tid om man gör en jämförelse rent globalt. Vi bor i många avseenden i ett tryggt land. Därför har man inget intresse av krisinformation, vilket inte ska likställas med att man har brist på förtroende för den aktuella myndigheten. Man tilltalas inte av krisinformation förrän man själv behöver det.

Är det då önskvärt att medborgaren, framförallt de i studien fokuserade ungdomarna, i detta trygga samhälle ska ha bättre krisberedskap? Myndigheterna tycker det. De anser det nödvändigt att medborgaren höjer sitt egenansvar och sin krisförberedelse. Detta blir således en paradox för den medborgare som anser sig leva i ett tryggt land utan kriser. Därmed har myndigheterna en svår väg rent kommunikativt för att övertyga om att mer utbildning och beredskap på området är oundgängligt.

Dagens publik har många möjligheter att inte bara passivt motta risk-/krisinformation utan att istället bli medkommunikatörer. En stor utmaning för myndigheterna kommer vara att förhålla sig till just hur medborgarna förmedlar sin bild av kriser genom till exempel mobiltagna bilder och filmer vid olycksplatser, eller spekulationer i sociala forum som snabbt kan sänka trovärdigheten för myndigheten (och därmed varumärket). Vad innebär det i förlängningen om inte medborgarna förstår samhällssystemet och rutinerna vid krishändelser? Vilka hinder utgör detta för myndigheternas arbete och vilka risker utsätter sig medborgaren omedvetet för?

6.7 Framtiden

Kan då sociala medier vara en framkomlig väg för den här typen av kommunikation gentemot ungdomar? Det tror jag absolut eftersom man ska använda alla goda kanaler för att kommunicera med respektive målgrupp, men på ett mottagaranpassat sätt och som en del i en bredare strategi. Sociala medier blir ett verktyg bland många andra lämpliga för att nå den uttalade målgruppen. Man

ska dock komma ihåg att utmaningen även ligger i att tränga igenom det enorma brus av information som utmärker i hela mediesamhället.

Vi är bara i början av en utveckling på området sociala medier. Under de månader som den här uppsatsen tagit form har det hänt mycket på de sociala mediearenorna, exempelvis på Facebook, där myndigheter har börjat göra sig synliga och skapat intressegrupper. Vem vet hur det ser ut om ett år, fem år eller tio år? Det är svårt att säga mer om framtiden än att den är komplex och föränderlig samt att vi måste vara beredda inför den. Att i det här sammanhanget försöka ge en bild av framtiden beträffande de sociala medierna känns både naivt och vanskligt. Den bilden kommer ändå vara inaktuell ganska snart.

Avslutningsvis är detta inte en uppsats om sociala mediers vara eller icke vara. Det är en studie som handlar om kommunikation.

7. Referenser

- Beck, Ulrich (1986): *Risksamhället, på väg mot en annan modernitet*. Uddevalla, Daidalos
- Blumler, Jay G., Katz, Elihu (1974): *The uses of mass communications. Current perspectives on gratifications research*. London SAGE
- Bourdieu, Pierre, Paseron, Jean-Claude (1970): *Reproduktionen. Bidrag till en teori om utbildningssystemet*. Arkiv förlag 2008
- Carlsson, Lena (2010): *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier*. Göteborg, Kreafor AB
- Czarniawska, Barbara (2007): *Organisering kring hot och risk*. Poland, Studentlitteratur
- Dalen, Monica (2007): *Intervju som metod*. Gleerups utbildning AB
- Danielsson, Martin, Axelsson, Lennart (2007): *Ungdomars användning av nya medier. Ung kommunikation*. Lärarutbildningens rapportserie 2 (2007), Växjö Universitet
- Dunkels, Elza (2005): *Young peoples net cultures*. Tidskrift för lärarutbildning och forskning. nr. 1 – 2 (2005) årgång 12, s. 41 - 49
- Dunkels, Elza (2007): *Bridging the distance: children's strategies on the internet*. Umeå universitet
- Eriksson, Mats (2009): *Nätens kriskommunikation*. Malmö, Studentlitteratur
- Falkheimer, Jesper, Heide, Mats (2003): *Reflexiv kommunikation*. Malmö, Liber
- Falkheimer, Jesper, Heide, Mats (2007): *Strategisk kommunikation*. Lund, Studentlitteratur
- Falkheimer, Jesper m.fl. (2009): *Kriskommunikation*. Malmö, Liber AB
- Fiske, John (1990): *Kommunikationsteorier. En introduktion*. Borås, Wahlström & Widstrand
- Fogelberg, Karin (2005): *Media Literacy. En diskussion om medieundervisning*. Arbetsrapport nr. 25, Institutionen för Journalistik och Masskommunikation, Göteborg
- Gripsrud, Jostein (2002): *Mediekultur, Mediesamhälle*. Uddevalla, Daidalos
- Halkier, Bente (2010): *Fokusgrupper*. Malmö, Liber AB
- Holme, Idar Magne, Solvang, Bernt Krohn (1991): *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund, Studentlitteratur
- Hvitfelt, Håkan och Nygren, Gunnar (Red.) (2008): *På väg mot medievärlden 2020. Journalistik, teknik, marknad*. Malmö, Studentlitteratur
- Imsen, Gunn (1992): *Elevers värld, introduktion i pedagogisk psykologi*. Lund, Studentlitteratur

- Jin, Yan (2009): *The effects of public's cognitive appraisal of emotions in crises on crisis coping and strategy assessment*. Public Relations review nr. 35 (2009)
- Krisberedskapsmyndigheten (2006): *Handbok i kriskommunikation*
- Kvale, S., Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur AB Lund
- Larsson, Larsåke (2008): *Kris och lärdom – kriskommunikation från Tjernoby till Tsunamin*. Örebro Universitet, Medie- och kommunikationsvetenskap, 2008
- Larsson, Larsåke (2009): *Tillämpad kommunikationsvetenskap. Tredje upplagan*. Studentlitteratur AB, Lund
- Lindgren, Simon (2007): *Unga och nätverkskulturer - mellan moralpanik och teknikromantik*. Ungdomsstyrelsens skrifter, nr. 12 (2007) s. 7-14
- Lidskog Rolf m.fl. (red.) (2000): *Risker, kommunikation och medier. En forskarantologi*. Malmö, Studentlitteratur
- Livingstone, Sonia (2008): *Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression*. New Media Society, nr. 10 (2008) s. 393 – 411
- Lull, James (2000): *Media, communication, culture. A global approach*. Polity Press
- McQuail, Denis (1983): *Masskommunikationsteori*. Liber Förlag Malmö
- McQuail, Denis, Windahl, Sven (1993): *Communication models. For the study of mass communication*. Longman Publishing, New York
- McQuail, Denis (2005): *Mass communication theory*. London, SAGE
- Nilsson, Åsa (2008): *Den nationella SOM-undersökningen 2008*, Göteborgs Universitet: SOM-institutet
- Nordicom, pressmeddelande 2009-05-26, Göteborgs Universitet
- När det händer*. Broschyr från Krissamverkan Kronoberg
- Oblinger, Diana, Oblinger, James, (2005): *Educating the net generation*. Educause. www.educause.edu/educatingthenetgen/
- Olofsson, Anna, Öhman, Susanna (2009): *Risker i det moderna samhället. Samhällsvetenskapliga perspektiv*. Lund, Studentlitteratur AB
- Palm, Göran (2010): *Risk, kris och kommunikation – trygghet och oro i Kronobergs län*. Institutionen för Medie- och Kommunikationsvetenskap, Växjö, Linnéuniversitetet
- Prensky, Marc (2001): *Digital natives, Digital immigrants*. On the Horizon. MCB University Press, vol. 9, nr. 5 oktober (2001)

Rosengren, Karl Erik, Arvidson, Peter (1992): *Sociologisk metodik*. Falköping, Almqvist och Wiksell Förlag AB

Stafford, Thomas F. m fl (2004): *Determining uses and gratifications for the Internet*. Decision sciences, vol. 35, nr. 2

Stakston, Brit (2010): *Politik 2.0 Konsten att använda sociala medier*. Hamburg, Beijbom Books AB

Ström, Pär (2010): *Sociala medier, gratis marknadsföring och opinionsbildning*. Malmö, Liber AB

Taylor, Maureen, Perry, Danielle C. (2005): *Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication*. Public Relations Review nr. 31 (2005)

Tursonovic, Mirzet (2002): *Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik*. Sociologisk forskning nr. 1 2002, s. 62-89

Wall, Erika (2010): *Risikförståelse. Teoretiska och empiriska perspektiv*. Departement of Social Sciences, Mid Sweden University, Östersund

Weick, Karl, Sutcliffe, Kathleen (2007): *Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty*. San Francisco: Jossey-Bass

Wibeck, Victoria (2000): *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Studentlitteratur Lund

Internet

<http://www.jmw.se>

<http://www.jmw.se/nagra-rad/valja-mediakanal/>

<http://www.katrineholm.se/Om-kommunen/Sociala-medier/>

<http://www.sydsvenskan.se/kultur-och-nojen/article862740/Myndigheter-vill-ta-kontakt-pa-natet.html>

<http://eriksellstrom.se/home/>

<http://www.samesamebutdifferent.se/>

<http://www.jeanettefors.se/>

http://www.svd.se/nyheter/inrikes/regeringen-vill-ha-riktlinjer-for-sociala-medier_4381471.svd

<http://www.msb.se/>

<http://www.youtube.com/user/MSB>

<http://www.dn.se/nyheter/sverige/sorry-pappa-mamma-bast-pa-facebook-1.1111749>

<http://www.krisinformation.se/web/StartPage.aspx?id=10937>

[http://www.skl.se/web/Fritt fram for social medier.aspx](http://www.skl.se/web/Fritt_fram_for_social_medier.aspx)

<http://www.medieradet.se/>

<http://www.demotix.com/>

<http://www.tu.se/pressrum/soek/pressmeddelanden/2743-ny-rapport-haer-aer-de-nya-mediekonsumenterna>

Film

The readiness is all

Informationsfilm från MSB. Tillhandahållen av Länsstyrelsen i Kronoberg

Intervjuer

10 maj 2010 telefonintervju med Malin Martelius, BRÅ-samordnare (brottsförebyggande samordnare) med kristödsuppdrag vid Malmö Kommun

11 maj 2010 telefonintervju med Marcus Årskog, arbetar med sociala medier på MSB

12 maj 2010 telefonintervju med med Anna Toss, arbetar med sociala medier på MSB

12 maj 2010 telefonintervju med Erika Wall, Filosofie doktor i sociologi och verksam vid Mittuniversitetet Östersund

Fokusgruppsintervjuer

Intervjuer med 18 ungdomar från Byggprogrammet och Samhällsprogrammet

28 april 2010

30 april 2010

5 maj 2010

6 maj 2010

10 maj 2010

Bilaga 1.

Frågor till fokusgrupper

Dessa frågor har legat till underlag för fokusgruppsintervjuerna. De har enbart varit ett stöd för mig som moderator att checka av att det jag vill undersöka har blivit diskuterat i någon form. För mer utförlig beskrivning av metod hänvisar jag till metodkapitlet.

1. Vilka medier använder du dig oftast av, låt säga varje vecka?
2. Vilka medier använder du dig av dagligen?
3. Internet som medium, hur ofta är du ute på nätet?
4. Vad gör du på nätet? (söker information, gör ärenden, blogg, chat, e-post, Facebook, Bilddagboken, Twitter, msn, tittar på tv, lyssnar på radio, Spotify, annat...)
5. Vilka umgås du med på nätet?
6. Är du med i några communities eller diskussionsforum?
7. Om du skulle välja någon eller några sajter som du följer – vilka skulle det vara? Till exempel bloggar, nyhetsforum eller annat.
8. Hur stor roll tycker du att internet spelar för att du ska få information om sådant som är viktigt?
9. Mobiltelefonen som medium. Hur använder du din mobil? Förutom att ringa, sms:a, mms:a – vad har du den till?
10. Hur ofta får du ren information i mobilen om sådant som händer i samhället, på skolan, till exempel att något riktigt viktigt har hänt som du måste känna till?
11. Om du skulle uppskatta hur snabbt en sådan nyhet sprids via mobilen, hur lång tid tror du att det tar?
12. Hur ofta använder du möjligheten att skicka vidare en nyhet till alla du har ett nummer till? När skulle du kunna tänka dig att göra det?
13. Hur stor roll tycker du att mobilen spelar för att du ska få information om sådant som är viktigt?
14. Om du jämför mobilen och internet som informationskanaler, vad tycker du att den stora skillnaden är?

15. För dig som använder Facebook, vilka är dina vänner där? Är det bara vänner, eller har du andra kontakter såsom vuxna, lärare, personer du känner genom fritidsaktiviteter och andra intressen?
16. Hur ser du på din Facebook, vad har du det till? (kontakt, kul information, underhållning och så vidare).
17. Skulle du vilja få "viktig" information i din Facebook, till exempel om någon allvarlig händelse sker i din närhet?
18. Tycker du att det finns andra medier som spelar en viktig roll för dig om något allvarligt hänt och du behöver information? (TV, radio, tidningar etc.)
19. Nu går vi över till att prata just om allvarliga händelser – risker och kriser - som sker runt om i samhället; lokalt, nationellt och globalt.
20. Om du funderar över vilka risker som finns runt om dig både nära och på långt håll, vilka skulle det vara?
21. Är det något av detta som du oroar dig över ska hända, eller ser som ett hot?
22. Vart skulle du vända dig för att hämta information om den här typen av risker i första hand? Varför?
23. Vid en riktig krissituation, till vilka medier skulle du då vända dig för att få reda på mer om det som hänt?
24. Vilka personer skulle du vända dig till för att få mer information om det som hänt?
25. Vilka personer i din närhet pratar du helst med om det är något runt de här frågorna som du funderar över?
26. Vad skulle du göra om du fick veta att det inträffat ett större giftutsläpp, en gasolycka eller liknande i närheten av din bostad?
27. Om en allvarlig krissituation skulle uppstå som berör dig och andra ungdomar, med hjälp av vilka medier skulle ni i första hand kommunicera runt det (och sprida nyheten)? Har det hänt någon gång? Berätta!
28. Hur tycker du att ungdomar bäst kan lära sig om den här sortens risker och kriser som vi nu har pratat om?
29. Hur ska till exempel myndigheter göra på bästa sätt för att nå ungdomar med den här typen av information? Om vilka risker som finns, men också snabb information när krisen väl kommer?