

ÖREBRO UNIVERSITET

HumUS Akademien

VT 2009

Räddaren i nöden

En fokusgruppsstudie om individers tankar kring
samhällets larmtjänster i nutiden och framtiden.

C-UPPSATS

HANDLEDARE

Mats Eriksson

FÖRFATTARE

Petter Hellmin

Kristoffer Piirimets

Abstract

Titel: Räddaren i nöden – en fokusgruppsstudie om individers tankar kring samhällets larmtjänster i nutiden och framtiden

Författare: Petter Hellmin & Kristoffer Piirimets

Handledare: Mats Eriksson

Kurs: Medie- och kommunikationsvetenskap C

Beskrivning

Denna studie ses som ett försök att bryta ny mark inom kriskommunikationsforskningen; vilken kan anses fokuserad på stora samhälleliga katastrofer, potentialen hos avancerade tekniska larm- och varningssystem samt massmediernas roll som meningsskapare. Mot bakgrund av detta, samt det faktum att vi lever i ett allt mer mobilt kommunikationsklimat, undersöker denna uppsats människors inställning till samhälleliga larmfunktioner; idag och imorgon. Empirin har genererats genom en rad fokuserade gruppintervjuer. Det teoretiska ramverket utgörs av Beck och Baumans tankar om ett senmodernt samhälle karaktäriserat av ökad institutionaliserad individualism. Castells och Frändeberg & Thulin får illustrera tidigare forskning och teorier kring människors användning av och inställning till nya kommunikationstekniker. Resultaten belyser en stor komplexitet i dessa frågor. Generellt sett kan dock sägas att medborgarna har ett högt men samtidigt diffust förtroende för larmnummer 112. I samband med detta kan ny mobil kommunikationsteknik tänkas ge allt fler kontaktmöjligheter, men samtidigt göra relationen mellan individ och larmfunktion allt mer komplex.

Nyckelord: Kriskommunikation, larm, varning, mobiltelefoni, mobilt bredband, mobil kommunikation, internet, m-government, fokusgruppsintervjuer, fokuserade gruppintervjuer, SOS Alarm, VMA, krisinformation.se, virtuell rörlighet.

Sammanfattning

Föreliggande uppsats avser undersöka individers djupare resonemang, tankar och känslor kring samhällets larmfunktioner i dess nuvarande form, samt i relation till nya kommunikationstekniker. Uppsatsens empiri har samlats in under åtta fokusgruppsintervjuer.

Forskningen inom detta område har kunnat betraktas som starkt teknikorienterad, fokuserad på stora, samhällsomvälvande händelser, och på mediernas och massmediernas påverkan och innehåll. Denna uppsats utgör istället ett försök att närma sig några av samhällets olika individer i syfte att studera deras inställning till i huvudsak larmfunktionerna *Nödnummer 112* och *VMA* (Viktigt Meddelande till Allmänheten). Dessa inställningar belyses även i relation till att vi idag lever i ett ständigt föränderligt medielandskap karaktäriserat av mobilitet och kommunikationsteknisk konvergens.

Uppsatsen utgår ifrån tre forskningsfrågor. Den första undersöker individers syn på de traditionella larmfunktionerna. Som teoretisk fond används samhällsteoretiska idéer om hur dagens samhälle karaktäriseras av hur traditionella rättesnören såsom kärnfamiljen eller det lokala samhället marginaliseras, och ger en illusion av eget bestämmande, som istället sätter individen i en allt starkare beroendeställning till samhälleliga institutioner och myndigheter. Kopplat till resultaten, dras slutsatserna att 112 som institution har ett högt, men diffust, förtroende och ibland en i det närmaste mytisk status. Samtidigt verkar medborgarna stå i stark beroendeställning till denna diffusa organisation, i och med att 112 också ses som den enda verkligt effektiva nödhjälpen i samhället. Detta kan tyckas vara problematiskt, då medborgarna uppfattar sin rörlighet som stor tack vare 112, trots att denna institution är så gott som den enda livlinan i händelse av olycka eller kris. VMA ses delvis som en förlegad larmfunktion, och de flesta tvivlar till viss del på dess effektivitet.

Även den andra frågeställningen, som ämnar utreda i vilka situationer olika medborgare anser det legitimt eller nödvändigt att kontakta SOS Alarm, berörs av den ovan presenterade forskningen. Här dras slutsatserna att respondenterna generellt sett har en stor respekt för att ringa 112, och två olika inställningar till frågan kan skönjas. Antingen ringer man hellre en gång för mycket, och låter SOS Alarm avgöra signifikansen i ärendet; eller så anser man att individen själv har ett stort ansvar i att avgöra i vilka fall det är motiverat att ringa 112.

Den tredje frågeställningen vill utröna på vilka sätt olika medborgare tycker att ny kommunikationsteknik bör påverka kontakten med samhällets larmfunktioner i framtiden. Mot teorier om ökad mobiltelefoni, virtuell rörlighet och hur människor tar till sig nya kommunikationstekniker, dras huvudsakligen slutsatser om att människor har en ambivalent inställning till nya tekniker inom detta område. De uppfattas i vissa fall som nyttiga komplement, förutsatt att de inte tvingas på individerna.

Slutsatser som dras från denna studie gör gällande att en ökad virtuell rörlighet och mobilitet spår på den institutionaliserande individualiseringen, genom att nya kommunikationstekniker ständigt utökar individens kontaktmöjligheter med institutionen 112. Detta gör att individen känner sig allt tryggare, samtidigt som 112 fortsatt är i princip den enda livlinan i händelse av nödfall.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Disposition	2
2 Bakgrund.....	3
2.1 Traditionella kontaktvägar	3
2.2 Nöd- och kriskommunikation i ett nytt medielandskap	4
2.2.1 ”Det nya medielandskapet” – mobilitet och konvergens	4
2.2.2 Nya och potentiella kontaktvägar.....	5
3 Uppsatsens syfte	7
4. Teori och tidigare forskning	8
4.1 Det senmoderna samhället som förståelsehorisont	8
4.1.1 Individualisering?.....	8
4.1.2 Komplexa förhållanden till institutioner	9
4.1.3 Teoriproblematisering	9
4.2 Ett allt mobilare kommunikationsklimat.....	10
4.2.1 Mobiltelefoner och personlig säkerhet.....	10
4.2.2 Mobilens baksida.....	11
4.3 Nya kommunikationstekniker	12
4.3.1 Virtuellt rörlighet i det nya medielandskapet	12
4.3.2 Styr tekniken människors handlingsmönster?.....	13
5. Metod	16
5.1 Kvalitativ metod.....	16
5.2 Fokusgruppsintervjuer.....	17
5.3 Metodkritik.....	18
5.3.1 Reliabilitet i tolkning.....	18
5.3.2 Reliabilitet i materialåtergivning.....	19

5.3.3 Undersökningens övergripande validitet.....	19
5.3.4 Validitet i intervjusituationen.....	20
5.4 Praktiskt genomförande.....	21
5.4.1 Urval och rekrytering av gruppdeltagare.....	21
5.4.2 Strategi för grupp sammansättning	22
5.4.3. Antal grupper?.....	23
5.4.4 Antal deltagare i gruppen?	24
5.4.5 Redovisning av deltagare	24
5.4.6 Utformning av intervju manual	26
6. Resultatredovisning	27
6.1 Generella uppfattningar om etablerade larm- och nödfunktioner	27
6.1.1 Starkt förtroende för kompetensen hos SOS Alarm.....	27
6.1.2 Nödnummer 112: En ständigt närvarande trygghet	28
6.1.3 Nödnummer 112s funktioner för individen i akutsituationer.....	30
6.1.4 Substitut till 112 i nödsituationer	32
6.1.5 Att få information vid kris- och nödlägen.....	34
6.1.6 VMA i radio och TV, och deras relation till ”hesa Fredrik”	36
6.2 Att söka hjälp vid kris- och nödlägen.....	36
6.2.1 ”Den gyllene trion”	37
6.2.2 Vad är Akut?	37
6.2.3 Osäkerhet och panik	38
6.2.4 Problematisering av Akut-begreppet.....	39
6.2.5 Att ringa 112 i förebyggande syfte.....	40
6.2.6 Respekt och rädsla för att ringa 112.....	40
6.3 Potentiella kontaktvägar	42
6.3.1 Nöd- och kriskommunikation via internet	42
6.3.2 Mobiltelefonens potential och begränsningar	45

7 Analys	50
7.1 Medborgarnas uppfattningar om och förväntningar på traditionella larm- och nödfunktioner	50
7.1.1 Arten och konsekvenserna av respondenternas relation till 112	50
7.1.2 VMA – en föråldrad larmfunktion?	51
7.2 Vem avgör den legitima kontaktsituationen?	52
7.3 De nya teknikernas tveksamma intåg	54
7.3.1 Virtuellt rörlighet och påverkan på relationen medborgare – myndighet	54
7.3.2 Larmsamtal: samtal eller textmeddelande? Om kopplingen mellan tekniker och aktiviteter	55
8 Slutsats & Diskussion	57

Källförteckning

Bilaga 1 - Intervjumanual

1 Inledning

Föreliggande uppsats är ett försök att kartlägga några av de tankar, funderingar och känslor som olika individer hyser för kris- och nödfunktioner i samhället. Vi anser, mot bakgrund av en bred forskningsgenomgång, att det idag saknas en bred allmän förståelse för individers personliga uppfattning om olika direkta kommunikationsvägar mellan denne och myndigheter.

Först och främst präglas mycket av forskningen kring dessa frågor av en stor teknikoptimism och fokus på avancerade tekniska lösningar och helhetssystem för kommunikation i krislägen. Exempelvis avhandlar Brandon flera forskningsartiklar där samspelet mellan olika tekniker såsom satellitkommunikation, mobilkameror och databaser kan underlätta överföringen av krisinformation mellan olika aktörer, både civila och militära¹. Laituri och Kodrich diskuterar hur medborgarna, genom främst mobilteknik, har stor potential som ögonvittnesreportrar. De vurmar för att inrätta samhällsprogram där medborgare skall lära sig att bli goda rapportörer i katastroflägen; och hur dessa medborgarrapporter kan matas in i sofistikerade databaser för att sedan spridas som detaljerade lägesbeskrivningar, uppdateringsbara i realtid och tillgängliga via internet i allt från mobiltelefoner till handdatorer². Detta visar hur teknikutvecklingen ständigt drivs framåt, att allt fler kommunikationstekniker vävs samman och hur vägarna för kommunikation är fler och mer intrikata än någonsin förr. Dock kvarstår frågan om all teknik kan och önskas användas av medborgarna vid tillfällena av olycka och kris?

Vidare ligger ofta fokus för studier om krishantering och –kommunikation ofta på stora, samhällsomvälvande katastrofer. Det kan röra sig om jordbävningar, översvämningar och liknande. Sentida studier har bland annat utförligt behandlat exempelvis olika aspekter av tsunamin i Asien 2004³, gärna i kombination med ovan nämnda teknikperspektiv⁴. Flera studier berör kris- och katastrofkommunikation ur en mängd olika perspektiv, men ger en sammantagen bild av att det som uppfattas som viktiga frågor i krissammanhang rör sig exklusivt om dessa ”stora” händelser. Händelser av denna magnitud inträffar inte alltför ofta, och ses därmed som mer unika än till exempel ett benbrott eller en bostadsbrand. Dock anser vi att det som på ett samhällsligt plan ses som vardaglig statistik kan innebära stora påfrestningar och trauman för individen. För den enskilde individen kan det tänkas vara problematiskt att veta hur han eller hon bör agera även i sådana situationer, och inte bara vid exceptionella samhällsstörningar. Ibland kan man med hjälp av närstående hantera och lösa situationen själv men ofta behövs hjälp från människor som har expertis på områden där den ”vanliga” människans kunskap inte räcker till.

Slutligen är ”medier” inom kris- och riskkommunikationsforskning mest frekvent synonymt med massmedier och deras förmåga att forma verkligheten i dessa situationer. I exempelvis

¹ Se Brandon (2002). *An introduction to disaster communications and information systems*

² Se Laituri och Kodrich (2008). *On line disaster response community: people as sensors of high magnitude disasters using internet GIS*

³ Se exempelvis Larsson (2008): *Kris och lärdom: kriskommunikation från Tjernobyl till Tsunamin*

⁴ Se Samarajiva (2005). *Mobilizing information and communications technologies for effective disaster warning: lessons from the 2004 tsunami*

antologin *Risker, kommunikation och medier*⁵ redogörs det bland annat för hur individer förhåller sig till kris-, krigs- och riskrapportering i medier och hur olika företag och myndigheters uttalanden filtreras av exempelvis tv och tidningar. Visserligen är traditionell press och massmedia viktiga kanaler när det talas om individens uppfattning om olika kriser. Men på samma sätt som denna studie söker ta ner innebörden av kris till en mer personlig nivå, avser den flytta fokus mot de mer direkta kanaler där medborgare och myndigheter kan kommunicera ”utan mellanhänder”; i för individen akuta krislägen. Kanaler som dessa har till viss del varit länge etablerade i samhället men befinner sig, i dagens kommunikationstekniska klimat, även i ett läge där nya funktioner och användningsområden kan tänkas uppstå och efterfrågas (såsom SMS/MMS-kontakt eller direkt uppdatering via internet).

Denna uppsats ses i ljuset av detta som ett tentativt försök ta sig bort från fascinationen vid de allra värsta av katastrofer, de mest sofistikerade tekniska lösningar och massmediernas påverkansmöjligheter. Istället närmar vi oss några av samhällets olika individer i syfte att redogöra för mer vardagliga tankar och känslor som ligger till grund för deras syn på olika kris- och nödfunktioner.

1.1 Disposition

Denna studie är disponerad enligt följande. Kapitel två, bakgrunden, ger ett slags introduktion till en rad faktorer och företeelser som är viktiga för förståelsen av resten av uppsatsen. Här presenterar vi dels de traditionella, och redan existerande, nöd- och kriskommunikationskanaler som finns. Dels redogör vi också för generella utvecklingstendenser i samhället vad gäller medietekniska framsteg såsom ökad mediekonvergens och mobilitet. Detta kopplas sedan till en introduktion till de ”potentiella” kanaler som kan tänkas växa fram genom denna medietekniska förändring.

I tredje kapitlet redgör vi för uppsatsens syfte och dess tre frågeställningar. Kapitel fyra är fyllt med forskning som berör institutionaliseringsteorier, tankar kring mobiltelefonens roll i samhället, samt teknikens och människans ömsesidiga påverkan på varandra. Femte kapitlet är metodavsnittet, och här redogör vi för de metodologiska beslut vi tagit och hur vi på konkret sätt genomfört och insamlat materialet till denna studie. I det sjätte kapitlet lägger vi fram de relevanta resultat som framkommit ur vår materialinsamling. Här är materialet grupperat och indelat efter våra tre frågeställningar. Slutligen knyter vi ihop teori och resultat i vår analys i kapitel sju. För tydlighetens skull har vi även här gett var frågeställning en egen rubrik. Till sist avslutar vi med en lite lösare slutsats och diskussion, för att spekulera friare kring de resultat som framkommit, samla de tankar vi har haft, samt redogöra för de idéer vi fått kring ytterligare forskning.

⁵ Se Lidskog, Nohrstedt m.fl. (red) (2000). *Risker, kommunikation och medier: en forskarantologi*

2 Bakgrund

Innan vi påbörjar vår spegling av individers olika förhållningssätt till samhällets larmfunktioner, vill vi först redogöra för de redan befintliga kontaktmöjligheter som finns mellan myndigheter och medborgare. Dessa är de kanaler som har existerat länge, och som kan antas vara väl igenkända av de flesta individer. Vi kommer även att visa på några axplock ur forskningen vad gäller de ”nya” tekniker som kan tänkas ha potential att slå sig in i nöd- och kriskommunikationsvärlden. Märk väl att dessa axplock knappast kan hävdas vara representativ för hela forskningsvärlden, utan endast fungerar som introduktion för att underlätta förståelsen av denna studie. Notera även att begreppen *samhällets larmfunktioner* eller *nöd- och larmfunktioner* i fortsättningen avser de kontaktmöjligheter och kanaler vi tar upp i detta kapitel: både de vi benämner som *traditionella* och *potentiella*.

2.1 Traditionella kontaktvägar

I Sverige finns det idag huvudsakligen två etablerade kontaktvägar mellan medborgare och myndigheter i kris- och nödsituationer. Den ena utgörs av *nödnummer 112*, vilket fungerar som en kanal där individen själv kan ta kontakt med myndigheterna i krislägen. Den andra är funktionen *Viktigt meddelande till allmänheten* (VMA) som används av myndigheterna för att nå medborgarna vid kris- och katastroflägen.

Nödnummer 112 är tillgängligt inom Sverige och i samtliga EU-länder, och syftar främst till att finnas tillgängligt när medborgare är i akut behov av hjälp vid exempelvis olyckor, eldsvådor eller brott. I Sverige ansvarar SOS Alarm för detta nummer. Främst är det samhälleliga instanser som brandkår, ambulans och polis som kan nås via 112. Men även många andra hjälpinstanser såsom fjäll- och sjöräddning, socialjour, jourhavande präst, giftinformation och tullverket går att nå via numret.⁶ Vi skulle vilja hävda att 112 är den mest direkta och slagkraftiga kris- och nödfunktionen i dagens samhälle, för medborgare som råkar ut för oväntade och traumatiska händelser i vardagen. Att nyttja numret på detta sätt stämmer även bra överens med hur det är utformat. Dock finns det tendenser som visar på hur 112-numret utnyttjas av vad som SOS Alarm själva betecknas ”felaktiga” anledningar. En orsak till denna icke-avsedda överbelastning kan vara den ökade förekomsten av samtal där personer oavsiktligt ringt numret genom sina annars knapplåsta mobiltelefoner. Främst handlar denna överbelastning dock om ärenden som är av mindre akut art, folk främst ringer in av nyfikenhet eller jakt på allmän information⁷. Exempelvis inträffade under 2008 ett jordskalv i Skåne och Blekinge, varpå 112 fick en stor mängd samtal. Enbart vart åttonde samtal var ett egentligt larmsamtal, och folk som främst ringde in för att få mer allmän lägesinformation utgjorde sjuttio procent av alla samtal⁸. Internationella erfarenheter visar även på hur den amerikanska motsvarigheten, 911, i vissa fall nyttjas mer som en allmän informationslinje än som en akut larmfunktion. Specifikt gäller detta en stund efter det att en

⁶ <http://www.sosalarm.se/sv/112/Om-112/> 2009-08-06

⁷ SOS Alarm (2008) s. 9

⁸ *ibid* s. 16

olycka eller större samhällelig störning inträffat, efter det att rapporter som larmar om faran har klingat av. Här menar forskarna Raymond och Zimmerman att det finns en förväntning på att larmpersonalen skall ha besitta större kunskaper än vad de faktiskt gör⁹.

VMA står för *Viktigt Meddelande till Allmänheten* och är ett varningssystem som via signalhorn, radio och TV varnar medborgarna för större olyckor (exempelvis bränder eller gasutsläpp) i samhället. I mars, juni, september och december provas systemet genom att ljuda kl. 15.00 den första helgfria måndagen i månaden.¹⁰

2.2 Nöd- och kriskommunikation i ett nytt medielandskap

Den främsta vägen för nödkommunikation mellan medborgare och myndigheter har under flera årtionden utgjorts av platsbundna system av olika slag: främst telefon och signalhorn. Den enda egentliga möjligheten till tvåvägskommunikation har varit SOS Alarms 112-nummer. Sedan nödnumret uppstod för några decennier sedan, har dock mycket hänt i den medietekniska världen. I följande avsnitt redogör vi för de utvecklingstendenser som utgjort en väsentlig del av vår förståelse när vi närmat oss uppsatsämnet. På ett övergripande plan handlar det främst om den *mobilitet* och *kommunikationstekniska konvergens* som på många vis förkroppsligas i dagens mobiltelefoner. På ett konkret plan har vi undersökt några av de utvecklingstendenser som belysts i tidigare internationell forskning, samt även försök med ny teknik som precis har påbörjats i Sverige.

2.2.1 "Det nya medielandskapet" – mobilitet och konvergens

Många av de sentida utvecklingarna inom kommunikationsteknik, såsom mobiltelefon, trådlösa bredband och bärbara datorer, karaktäriseras av just det *mobila*, det *bärbara*. Enheter blir mindre (Hvitfelt och Nygren menar att det handlar om en *mikroifiering*¹¹) och smidigare, drivs av starkare batteri och går att koppla upp mot kommunikationsnät i princip var som helst i världen. Mobiltelefonen kan ses som en av de mest spridda mobila kommunikationsteknikerna i dag. Bara mellan åren 1995 och 2007 har andelen av befolkningen med privat tillgång till mobiltelefon ökat från trettioåtta till nittiosex procent¹². Nära nog samtliga personer i Sverige mellan åldrarna nio till sjuttionio har alltså tillgång till en teknologi som möjliggör mobila kommunikationsmönster och vanor som i allt mindre grad är platsbundna.

Ännu en påtaglig förändring i medievärlden, är det fenomen som bland andra Hvitfelt och Nygren kallar *konvergens*. Konvergens i mediasammanhang handlar främst om hur distinktionen mellan olika typer av medier på ett tekniskt plan blir allt mer hårfin. För det första handlar det om att samma innehåll kan distribueras via vitt skilda medieplattformar och

⁹ Raymond & Zimmerman 2007, s 58f

¹⁰ <http://www.sosalarm.se/sv/112/VMA2/> 2009-03-26

¹¹ Hvitfelt & Nygren (2008b), s. 21

¹² *Mediebarometer 2007*, s. 117

kanaler. Exempelvis kan samma sportsändning som visas på tv även sändas på internet, och genom mobila nätverk kan sändningen även ses på exempelvis en mobiltelefon eller handdator. För det andra antar flera olika kommunikationstekniska apparater en högre grad av multifunktionalitet. Mobiltelefoner har till exempel övertagit och inkorporerat funktioner som för inte allt för länge sedan krävde enskilda tekniska lösningar. En typisk mobiltelefon går exempelvis numera att använda som en mobil dator (med kapacitet att skicka och ta emot e-post, surfa på internet via WAP-teknologi och chatta), musikspelare (stöd för mp3-uppspelning i mobiltelefoner har länge varit tillgängligt), kamera och radio¹³. Mobiltelefonen är alltså ett tydligt exempel på ett verktyg som kan användas för en mängd olika kommunikativa syften. Den tillåter tvåvägskommunikation på en mängd olika sätt, som hela tiden utvecklas och raffinerar allt eftersom människors förtrogenhet och nyfikenhet på tekniken ger upphov till nya sätt att ta emot och dela med sig av information.

2.2.2 Nya och potentiella kontaktvägar

Nedan följer en kort genomgång av några utvecklingstendenser inom kris- och nödkommunikationsområdet, inspirerat av erfarenheter från internationell forskning. Det rör sig först och främst om sätt att använda SMS-tjänsten i mobiltelefoner och att nyttja internet för att få ut krisinformation.

Att internet som kanal går att använda i kris- och nödkommunikativa syften har i Sverige, från ett myndighetsperspektiv, tagit sig uttryck i webbsidan *krisinformation.se*. Denna webbsida är en central informationsbas för främst allmänhet och media i samband med extraordinära händelser. Sidan utvecklades ursprungligen av *Krisberedskapsmyndigheten* (KBM), som numera heter *Myndigheten för Samhällskydd och Beredskap* (MSB). Sajten ska under krishändelser kunna ge medborgare och andra intressenter information om vilka åtgärder olika myndigheter vidtagit, men även bistå med lägesbilder av situationen och hänvisa till inblandade aktörer.¹⁴ Exempelvis har vi under uppsatsarbetets gång kunnat observera hur denna kanal använts flitigt för att hålla allmänheten uppdaterad kring de internationella utbrotten av svininfluensa våren 2009. Denna webbplats har även använts för att sprida kris- och riskinformation genom andra internet-baserade kanaler. Nyligen har sidan exempelvis fått en egen twitter-feed; där medborgare kan prenumerera på uppdateringar och nyheter¹⁵.

Förutom det självklara valet att ringa ”vanliga samtal” till redan etablerade kris- och nödfunktioner i samhället börjar även mobiltelefonernas SMS-funktioner blir allt mer populärt i olika nöd- och larmlägen. I Sverige går till exempel nödnummer 112 att nå med SMS-meddeladen, men denna tjänst är främst utvecklad och tillgänglig för personer med hörsel- eller talsvårigheter.¹⁶ Istället för att låta medborgare skicka in SMS till myndigheter har dock denna funktion främst använts av myndigheter på ett sätt som liknar den traditionella

¹³ Hvitfelt & Nygren (2008b), s. 21

¹⁴ http://www.krisinformation.se/web/Pages/Page_24650.aspx 2009-03-26

¹⁵ Se gärna <http://twitter.com/krisinformation> 2009-06-09

¹⁶ <http://www.sosalarm.se/sv/112/Att-ringa-112/Satt-att-larma/--Larma-112-via-SMS/> 2009-08-06

varningssirenen och VMA. Ur ett internationellt perspektiv visar Sheng och Trimi flera exempel på hur SMS kan användas av myndigheter i varningssyfte: Londonpolisen har ett SMS-system för att varna medborgare om fara. Även många asiatiska länder har använt denna teknik för att göra medborgare uppmärksamma på katastrofhändelser – bland annat sände myndigheterna i Hong Kong år 2004 ut sex miljoner SMS för att lugna oroliga medborgare under fågelinfluensans kulmen.¹⁷ Kushu belyser även hur det i USA finns möjlighet att skicka SMS till medborgarna vid exempelvis strömavbrott, och hur Malaysia har ett helautomatiskt system som via mobil teknik kan varna medborgare om annalkande översvämningar.¹⁸ Dock vill vi passa på att belysa hur även SMS-kommunikation *från* medborgare *till* myndigheter blivit allt vanligare, när det gäller vardagsärenden. I Sverige har myndigheterna blivit mer och mer mobilt nåbara genom exempelvis mobil parkeringsbetalning, jobbsökningar och skattetjänster.¹⁹

¹⁷ Sheng & Trimi (2008), s. 55ff.

¹⁸ Kushchu (2007), s. 2

¹⁹ Sheng & Trimi (2008), s. 56

3 Uppsatsens syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka individers djupare *resonemang*, *tankar* och *känslor* kring samhällets larmfunktioner i dess nuvarande form, samt i relation till nya kommunikationstekniker.

Ovanstående syfte kommer att behandlas utifrån tre konkreta frågeställningar:

1. *Vilka uppfattningar och förväntningar kringgärdar olika medborgares syn på samhällets traditionella larm- och nödfunktioner idag?*
2. *I vilka situationer anser olika medborgare det legitimt eller nödvändigt att kontakta SOS Alarm?*
3. *På vilka sätt tycker olika medborgare att ny kommunikationsteknik bör påverka kontakten med samhällets larmfunktioner i framtiden?*

4. Teori och tidigare forskning

Vi ämnar nu redogöra för den forskning som i slutändan ska hjälpa oss i resultatanalysen. För det första redogör vi här för hur samhällsteoretikerna Beck och Bauman skriver om det senmoderna samhället som förståelsehorisont, och hur individualiseringstrender i samhället paradoxalt nog också leder till institutionalisering och alltmer komplexa förhållanden mellan individ och institution. För det andra skriver vi om hur mobiltelefoner används och betraktas av människor, främst i samband med osäkerhet och risker. Som tredje avsnitt i forskningsdelen går vi in på hur medietekniken påverkar människors aktiviteter och leverne, och vice versa.

4.1 Det senmoderna samhället som förståelsehorisont

Samhällsteoretiker som Ulrich Beck och Zygmunt Bauman menar att vi idag befinner oss i en brytpunkt mellan ett modernt och ett senmodernt eller post-modernt samhälle. Vedertagna ”sanningar” som tidigare uppfattats av individer och medborgare som beständiga – vetenskap, sociala klasser, könsroller och familjen – håller idag på att avmonteras. Enligt Beck sker detta på samma sätt som hur exempelvis religiösa förgivet tagna sanningar blev obsoleta under 1800-talets industriella revolution²⁰. Detta medför en rad konsekvenser för relationen mellan individen och samhället och dess institutioner. Främst av intresse för denna uppsats menar teoretikerna att dagens samhälle karaktäriseras av en paradox där ökad individualisering resulterar i än mer komplexa förhållanden till samhällseliga institutioner.

4.1.1 Individualisering?

Med Baumans synsätt är det postmoderna, eller senmoderna, samhället ett ”samhälle av individer” där starkt fokus läggs på det egna ansvaret. Istället för att vägledas av olika institutioner finns det en norm eller föreställning om att varje enskild människa i allt större grad är ytterst ansvariga för sina egna liv. Många problem som var och varannan människa kan råka ut för, vare sig det rör sig om olyckor och arbetslöshet eller destruktiva kärleksförhållanden, kan anses självförvållade²¹.

Individualiseringen är dock ett bedrägligt begrepp. När ansvarsfördelningen förflyttas från exempelvis stat till individ och egna val uppmuntras kan det uppfattas som ökad frihet att leva livet efter sina egna regler. Beck påpekar dock att det kanske snarare rör sig om en illusion av frihet och självbestämmande. Det finns strömningar i samhället idag som paradoxalt nog samtidigt individualiserar och institutionaliserar människor. När traditionella tryggheter och rättesnören som kärnfamiljen eller sammanhållningen i det lilla samhället bleknar, blir du allt mer i beroendeställning till olika institutioner för att klara av osäkerheter och faror i vardagen. Hot som miljöförstöring och glapp i sociala skyddsnät är i princip omöjliga att freda sig emot

²⁰ Beck (1998), s. 18f

²¹ Bauman (2002), s. 18

på en privat nivå. Beck menar därför att vi idag lever i en allt farligare miljö på många sätt, kanske främst på grund av just detta glapp mellan illusorisk frihet och institutionellt beroende. Han menar att, såsom samhället ser ut idag, har vi som individer sällan förmågan att förstå och hantera många av de största problemen vi möter; och att ”Individualiseringen sker alltså vid en tidpunkt när förutsättningarna för ett individuellt, självständigt liv är sämre än någonsin tidigare”.²²

4.1.2 Komplexa förhållanden till institutioner

Utifrån dessa tankar följer att medborgare alltmer hamnar i ett motsägelsefullt förhållande till samhälleliga institutioner. Samhällets institutioner finns alltid kvar i bakgrunden och dikterar de flesta villkor utifrån vilka du själv förväntas göra egna val. Beck menar att vissa stödfunktioner i samhället inte bara underlättar för individen, utan även ger upphov till en ny sorts problematik. Detta grundas i att var och en har ansvar för sitt eget liv, men samtidigt tvingas in i ett beroendeförhållande där institutioner, vars fullständiga karaktär och funktion kan te sig undflyende och svärgreppbar, dikterar villkoren²³. Bauman påpekar i en passning till Marx att ”människor skapar sina liv men inte under villkor som de själva har valt”²⁴. Vi styrs alla i mångt och mycket av samhällets institutioner, och deras direktiv bildar den spelplan på vilken vi sedan förväntas göra ”egna” val.

Det individualiserade samhället innebär att den individuella rätten till hjälp från samhället (eller kanske snarare staten) i många fall kompliceras, och kommer att kräva mycket av den enskilde. Beck illustrerar detta genom frågor kring arbetsrätt och facklig organisering. Individen får större möjlighet att själv sätta sig i förhandlingsläge gentemot exempelvis arbetsgivare, utifrån individuella rättigheter uppnådda genom kollektiva förhandlingar (Beck exemplifierar med anställningstrygghet och arbetslöshetsförsäkring). Därmed blir de individuella rättigheterna något som den enskilde ständigt måste kämpa för och kräva sin rätt till. Detta är inte alla gånger helt lätt, även om staten kanske förenklar procedurerna så gott den kan, styrs den ändå av en byråkrati som kräver många timmar av medborgaren i form av blankettifyllningar, väntan på besked och kompletterande uppgifter. Du måste själv övertyga myndigheterna om att du verkligen har rätt till det du kräver, utifrån en policy eller riktlinjer som du själv inte har bestämt. Dessa riktlinjer kan också ofta vara svåra att sätta sig in i som enskild individ, särskilt om du saknar viktiga förkunskaper om exempelvis juridiska procedurer²⁵.

4.1.3 Teoriproblematisering

Vi anser att dessa tankar utgör en väsentlig och intressant förståelsehorisont för uppsatsens syfte. Dock finns det vissa invändningar mot ovan nämnda teorier. Som till exempel Höijer

²² Beck (1998), s. 212f

²³ Denna tanke från Beck hämtas ur Bauman (2002), s. 14; då vi ej har tillgång till originalkällan.

²⁴ Bauman (2002), s. 16

²⁵ Beck (1998), s.136f

och Rasmussen anmärker är dessa teorier långt dragna för att driva hem en tes, och knappast att betrakta som allennarådande. Bauman och Becks teorier liknar till stor del betraktelser, och saknar till större delen empirisk grund. Deras idéer syftar till att peka på starka tendenser i samhället i stort snarare än att beteckna handlingsmönster hos alla individer. Som Höijer och Rasmussen påpekar finns det även exempel på hur vissa människor tar beslut som går emot trenden med att bli bunden i en chimär individualitet. De pekar på hur många människor avstår från att exempelvis välja pensionsfonder själva, då de inte anser sig ha tillräcklig stor kunskap om hur dessa fungerar. Därmed skjuter de över det individuella ansvaret, som Beck menar till sist ändå är mestadels en illusion av självbestämmande, på de institutioner som faktiskt har kunskap att hantera valet på bästa sätt²⁶. Personer som handlar på detta sätt blir visserligen på ett sätt fortfarande bundna till institutionerna i fråga, deras framtid formas av att någon annan än de själva väljer vad som är bäst för dem. Men samtidigt tar de tydligt avstånd från den samhällseliga ideologi som kan sägas diktera att var och en är ytterst ansvariga för sitt eget väl och ve. De lägger inte ner ansträngning på att söka en individuell lösning på ett problem som de vet att de i slutändan ändå kanske inte har full förmåga att hantera.

4.2 Ett allt mobilare kommunikationsklimat

Parallellt med Bauman och Becks tankar om ett individualiserat samhälle löper tankar kring hur ny kommunikationsteknik även skapar en ökad personlig mobilitet. Detta sker genom tekniker som omfattar mobiltelefonnäten och de mobila bredbanden, och sätter människor i stånd att både röra sig i rummet och tiden, både fysiskt och virtuellt. Castells menar att dessa mobila kommunikationskanaler får effekter på de flesta sociala arenor och praktiker i dagens samhälle; från skolan, arbetet och familjen till vård, underhållning och personlig säkerhet. De påverkar också hur människor förhåller sig till och kommunicerar med olika institutioner. Bland annat har förkortningen m-government på senare tid uppkommit för att beskriva hur mobila kommunikationsteknologier utnyttjas i kontakten mellan medborgare och myndigheter²⁷. Av särskilt intresse för denna uppsats syfte och frågeställningar är tankar och erfarenheter som rör mobila teknologiers användning ur en säkerhetsaspekt, samt hur de används för att kommunicera medborgare och myndigheter emellan.

4.2.1 Mobiltelefoner och personlig säkerhet

Studier har visat att just mobiltelefonen för många individer bär på en trygghetsfaktor. Detta är inte utan anledning. I många fall, exempelvis efter jordskalv i Japan har människor lyckats få tag på räddningsinstanser trots att de varit fångade under kollapsade byggnader. Flera egenskaper gör mobiltelefoner ovärderliga i dessa situationer. Dels drivs de av batteri och är ej beroende direkt av elnät, vilka ofta slås ut vid många större naturkatastrofer och liknande. Vidare är de per definition små och möjliga att ta med sig i stort sett överallt. Oftast fungerar

²⁶ Höijer & Rasmussen (2005), s. 17

²⁷ Castells (2006), s. 77

också täckningen väl. Därmed utgör de ett teoretiskt överlägset alternativ till fast telefon i akuta katastrofsituationer.

Castells belyser hur forskning visat att det främst är användare som i övrigt är skeptiska till tekniken, som tenderar att ändå skaffa sig en mobiltelefon av säkerhetsskäl. Han citerar undersökningar i USA under mitten av 2000-talet, då 21% av köpen av mobiltelefoner föranleddes av en tanke om att det skulle ge ökad säkerhet. Bland dem som köper mobiltelefoner ur säkerhetssynpunkt är en stor del vuxna, särskilt äldre människor. Mobiltelefonen ses av dessa ofta som en "livlina". Castells menar dock vidare att när telefonen väl är anskaffad börjar den användas i andra syften²⁸. Det finns alltså en specifik rationalitet bakom inköpet, men då ju de flesta sällan råkar ut för den typ av olyckor där de måste nyttja teknologin, utgörs användningen till större delen av något helt annat. Men mobiltelefonen finns dock kvar som ett skyddsnät eller livlina, "utifall att". I USA verkar denna tanke ha stärkts efter 11 september och attacken mot World Trade Center. Castells visar en studie som säger att 43% av de tillfrågade i en undersökning påstod sig känna sig säkrare med en mobiltelefon än utan en²⁹.

På grund av konvergensen av olika kommunikationstekniker går det även att dra nytta av andra tjänster än vanliga röstsamtal. Många mobiltelefoner har även funktioner som tillåter användaren att skicka text- och bildmeddelanden, surfa på internet och skicka e-post, vilket även kan göras med hjälp av exempelvis bärbara datorer i kombination med trådlösa bredband. Detta har lett till stor användbarhet i lägen där vanliga kanaler för röstsamtal inte varit möjliga att nyttja³⁰.

4.2.2 Mobilens baksida

Parallellt med den mobila kommunikationsteknikens fördelar för den personliga säkerheten finns det även funktioner, eller snarare konsekvenser av dess användande, som leder till irritation, oro eller rent av skräck bland många människor. Två av de vanligaste orosmomenten är att mobiltelefonanvändande ökar risken för olyckor, särskilt i trafiken, samt rädslan för skadlig strålning. Förutom detta så nämner dock Castells även olika typer av integritetskränkning, som kanske inte ännu är så vanligt förekommande, men antas kunna skapa osäkerhet och aversion mot olika sätt på vilka mobiltelefoner används. Det rör sig om olovlig användning av mobilkameror samt en ständigt ökande mängd skräpmeddelanden, virus och lurendrejerier³¹.

Ökningen av skräpmeddelanden, eller "spam", påverkar användandet av mobiltelefoner negativt av flera orsaker. På ett övergripande plan kan det handla om att hundratusentals "onödiga" textmeddelanden (SMS i mobiltelefoner eller e-post i mobiltelefoner och andra uppkopplade enheter) överbelastar hela nät, och leder till driftstörningar. Detta sker samtidigt

²⁸ Castells (2006), s. 97

²⁹ ibid, s. 99

³⁰ ibid, s. 98

³¹ ibid, s.114

som de med lite minne i sina telefoner eller inkorgar riskerar att bli överbelastade och missa viktiga/riktiga meddelanden. Även om det ska mycket till för att detta skall hända hos den individuella användaren, upplevs det ofta som mycket irriterande att få lov att radera oönskade meddelanden. Till detta kommer att det även finns en lång rad olika sätt för illvilliga att skicka ut meddelanden om falska erbjudanden eller vinster i olika tävlingar; som sedan kan leda till att man laddar ner virus som förstör mjukvaran i telefonen (eller datorn, då många kopplar in sina mobiltelefoner till datorer, och viruset på så vis överförs)³². Det gäller att som användare ha ett väl utvecklat sinne för vad som är legitima meddelanden och vad som är opålitligt, särskilt om det kommer från användare man inte känner igen.

4.3 Nya kommunikationstekniker

I följande kapitel redogör vi för teorier kring individers användning av och acklimatisering till nya kommunikationsteknologier. Vi vill även redogöra för hur dessa tekniker kan diskuteras utifrån den påverkan på samhället, som mötet mellan teknik och människa genererar, samt presentera tidigare forskning kring nya kommunikationsteknikers plats i kris- och nödsituationer.

4.3.1 Virtuellt rörlighet i det nya medielandskapet

Enligt Frändeberg & Thulin verkar dagens samhälle i mångt och mycket gå emot ett informations- och nätverkssamhälle, vilket är analogt med Castells tankar, samt även en förutsättning för Beck och Baumans senmoderna eller individualiserade samhälle. Frändeberg & Thulin visar hur allt fler aktiviteter numera går att utföra oberoende av tid och plats, med hjälp av datorer och mobiltelefoner. Det går exempelvis att betala räkningar, beställa recept på medicin, handla i stort sett alla typer av varor, kommunicera med kommunen och ordna dagisplats över internet, via både datorer och mobiltelefoner (som blir mer och mer likartade till sina funktioner till följda av teknisk konvergens, se 2.2). Dessa aktiviteter går alla att utföra i princip överallt, utan att fysiskt behöva förflytta sig från en plats till en annan, eller för den delen vara bunden till exempelvis sitt hem; genom att mobiltelefoner och bärbara datorer är medtagbara i stort sett vart som helst. Frändeberg & Thulin benämner denna utvecklingstendens *virtualiserad* mobilitet, eller rörlighet, i egenskap av att olika kommunikationstekniker simulerar en fysisk rörlighet.³³

Inom nutida kriskommunikationsforskning finns det tendenser som tyder på att denna typ av virtuellt rörlighet har en stor potential i många katastrofsituationer. Mer specifikt har internet låtit medborgare snabbt och effektivt kommunicera med både varandra och institutioner, för att minska osäkerhet och underlätta räddningsaktioner. Laituri och Kodrich presenterar i en artikel tillkomsten av informella sociala kommunikationsnätverk (här döpta ”Online Disaster Response Communities”) som under krishändelser använder internet för att ge

³² Castells (2006), s. 116f

³³ Frändeberg & Thulin m.fl. (2005), s. 89

förstahandsinformation om det inträffade via bloggar, wikis och andra kanaler för snabb uppladdning av bilder, kartor, video och text. Således kan denna tekniska utveckling göra medborgarna till värdefulla informationsförmedlare. Dels för stat och myndigheter i det att de kan få detaljerad information från händelsernas centrum, dels för anhöriga och andra berörda parter som kanske befinner sig på annan ort³⁴.

Forskarna påpekar att detta är en informell utveckling av sätt att kommunicera kring katastrofhändelser. Dessa kan inlemmas under begreppet ”Citizen journalism”, och skulle kunna indikera uppkomsten av en kriskommunikation som är blixtsnabb, spontan och rumsligt obunden, samt oavhängig officiella myndigheters inblandning. Medborgarna blir alltså i egenskap av ögonvittnen kopplade direkt till ett världsomspännande informationsnätverk, ett varningssystem i sig; ett varningssystem som även kan ge nödvändig information om hur och var man kan söka skydd, eller anmäla och leta efter försvunna personer³⁵.

4.3.2 Styr tekniken människors handlingsmönster?

Ovanstående tidigare forskning uppvisar mycket av den teknikpositivism som vi återfunnit inom fältet. Nya kommunikationstekniker förväntas, om än inte revolutionera så åtminstone kraftigt effektivisera, hur samhället och medborgarna hanterar nödsituationer, kriser och katastrofer. I just det fall som Laituri och Kodrich beskriver skedde dock uppkomsten av dessa kriskommunikationsnätverk tämligen spontant på användarnas, medborgarnas, initiativ och inom ramen för vad de själva ville bidra med. Forskarna verkar ta för givet att denna potential kan, och implicit bör, utnyttjas av samhällsliga institutioner för krishantering. Till exempel genom att införa kurser i krisinformationshantering för nyckelmedlemmar i olika sociala nätverk.³⁶ En intressant fråga är dock i hur pass stor utsträckning staten, eller andra institutioner, kan styra användningen av denna typ av informationsteknologi?

Frändeberg & Thulin framhåller att en gängse syn på samspelet teknik – människa ofta bygger på ”en teknikorienterad och deterministisk syn på teknikens roll i samhället” där ”Ny teknik antas genom sina specifika egenskaper styra samhällsutvecklingen på ett kausalt och enkelriktat sätt”³⁷. Detta synsätt mynnar ofta ut i ett nyttotänk, i vilket varje ny teknik har ett specifikt användningsområde där dess egenskaper kan hjälpa människor att utföra ”nyttiga” aktiviteter (sett ur ett samhälls- eller marknadsperspektiv). Nya tekniker ska enligt denna ideologi, genom sin blotta existens, göra oss och vårt samhälle mer effektiva. Till exempel har det funnits en tro på att arbetare nu, i den bästa av världar, skall kunna utföra större delen av sitt värv från hemmet; genom utvecklingen av fax, mobiltelefon, internet, videokonferenser och liknande tekniker. Målet med detta skulle vara att många företag effektiviseras till följd av minskade behov av exempelvis lokalyta och transporter. Frändeberg & Thulin refererar dock studier som visar på att distansarbete ännu inte fått betydande spridning, trots att andra

³⁴ Laituri & Kodrich (2008), s 3038f

³⁵ ibid, s 3041

³⁶ ibid, s. 3050

³⁷ Frändeberg & Thulin m.fl. (2005), s.98.

virtuella aktiviteter, såsom internetbanktjänster, fått massivt genomslag.³⁸ Således är det svårt att sätta ett likhetstecken mellan de *möjligheter* som erbjuds av specifika tekniker, och den *faktiska användningen* av dessa.

Frändeberg & Thulin menar istället att individen ”fogar in ny teknik i sin vardag på egna premisser och efter egen rationalitet snarare än efter företags och myndigheters förväntningar³⁹”. Detta socialkonstruktivistiska synsätt bildar således en kontrast till ovan nämnda deterministiska ”nyttotänk”. Människan blir central för hur tekniken formas och utnyttjas, snarare än tvärt om. Konsekvensen blir att nya tekniker kan användas på alla upptänkliga sätt, allt ifrån att den används precis som avsett till att den helt avfärdas som oanvändbar⁴⁰. Detta synsätt stärks av forskningsresultat där internetanvändning stått i fokus för frågor kring huruvida ökat användande av virtuella kommunikationstekniker förändrar lokalt förankrade kommunikationsmönster. Forskningsresultaten visar allt ifrån att internetanvändande uppmuntrar social interaktion, både ”online” och ”offline” (både i den virtuella och verkliga världen), till att ökad närvaro i en virtuell värld medför så att säga ”verklig” social isolering. Detta menar Frändeberg & Thulin visar hur tekniken i sig knappast har en omedelbar och direkt verkan på människors kommunikations- och handlingsmönster, utan att de snarare är verktyg som tillåter individen att förstärka sitt redan existerande sätt att vara. Om samspelet teknik – människa betraktas på detta sätt menar Frändeberg & Thulin att det handlar om att se tekniker som *kompletterande* visavi olika typer av redan existerande kommunikationsformer, snarare än ersättande.⁴¹

Inom kriskommunikationsforskningen har dessa tendenser till kompletterande kommunikationsformer även återfunnits. Procopio & Procopio har undersökt internet som informationskälla under Katrina-orkanens framfart i New Orleans. Samtidigt som denna katastrof tydligt visade på internets potential i liknande situationer, påpekar forskarna att det inte är internet, tekniken i sig, som gör att medborgarna föredrog det framför traditionella kanaler. Internet användes snarare för att andra traditionella kommunikationskanaler, främst telefon, slogs ur funktion. Internet kan alltså inte, i linje med Frändeberg & Thulins teorier ovan, ses som en ”universalteknik” utan snarare som ett komplement. Intressant i denna studie är även att de internetkällor som främst användes i New Orleans var de som låg geografiskt nära användarna, alltså online-versioner av traditionella lokalmedier. Trots att det med hjälp av internets virtuella rörlighet fanns en stor möjlighet att gå utanför den lokala geografien letade sig medborgarna främst till lokalt förankrade källor.⁴²

Ovanstående tankar om att sätta människors faktiska användning i fokus, och se till nya tekniker som kompletterande, kommer till uttryck i Frändebergs & Thulins distinktion mellan *tekniker* och *aktiviteter*. Tekniker är helt enkelt olika kommunikationstekniska enheter. Vare sig det rör sig om stationära eller bärbara telefoner, bilar eller datorer med internetuppkoppling, bör man betrakta vilka aktiviteter användarna utför med dem. En

³⁸ Frändeberg & Thulin m.fl. (2005), s. 91f

³⁹ Ibid, s. 92

⁴⁰ Ibid, s. 98

⁴¹ Ibid, s. 99

⁴² Procopio & Procopio (2007), 76f.

aktivitet kan liknas vid ett ärende, eller det mål som användaren har med nyttjandet av en specifik teknik. När man så analyserar teknikanvändning bör man se till aktivitetens ”innehåll, funktion och sociala betydelse”⁴³.

Internationell forskning kring mobila kommunikationsteknikers användning i vardagen visar tendenser till att den faktiska medietekniska konvergens som diskuterats tidigare inte alltid uppfattas eller utnyttjas av slutanvändarna. Vincent & Harris, som undersökt fenomenet m-government, belyser samlade studier där de flesta som kommunicerar digitalt med myndigheter fortfarande ser sina hemdatorer och sina mobiltelefoner som radikalt skilda verktyg; trots att de med dagens teknik de facto kan användas nära nog identiskt. Forskarna menar också att de allra flesta fortfarande föredrar att använda sina fasta hemtelefoner vid kontakt med myndigheter, istället för att utnyttja sina mobiltelefoner. Allt detta trots att det redan under 2006 fanns fler mobiltelefoner med aktiv uppkoppling mot internet än det fanns hemdatorer med samma kapacitet, i Storbritannien⁴⁴. Sammanfattningsvis menar Vincent & Harris att många myndigheter satsar mycket på att göra sina tjänster mobilanpassade för medborgarna, och föra in dem i en virtuell värld. Men huvudsaken för att medborgarna skall utnyttja tjänster är att de passar deras kommunikationsbehov och vanor. Författarna menar att bara för att den tekniska utvecklingen fortskrider behöver inte det betyda att gamla sätt att uträtta ärenden automatiskt blir förlegade och ointressanta⁴⁵.

Som vi tolkar detta följer inte nödvändigtvis alla egenskaper som konstituerar en viss aktivitet med på köpet när den blir tillgänglig genom ny teknik. Tidigare har vi belyst hur distansarbete inte fått det genomslag som först förväntats. Detta menar Frändeberg & Thulin kunna bero på att aktiviteten ”arbete” inte är densamma om den genomförs i hemmet istället för på arbetsplatsen. Trots att det går att inställa sig virtuellt kanske detta av många betraktas som en alltför begränsad närvaro. Dock kan vi tänka oss att aktiviteter förblir desamma även om de utförs genom skilda tekniker. För att fortsätta på ett tidigare exempel så tolkar vi Frändebergs & Thulins distinktion mellan tekniker och aktiviteter som exempelvis ett besök på banken i stort sett kan förbli samma aktivitet vare sig du befinner dig på bankkontoret eller inte. Vissa banktjänster, eller bankaktiviteter, som exempelvis att sätta in/ta ut pengar, göra överföringar mellan konton eller betala räkningar kan antas överfyllda av ”innehåll, funktioner och sociala betydelser” när de genomförs med traditionell teknik (som att inställa sig på plats, eller ringa). Hos många användare finns det inget intresse eller behov av att varken se eller direkt prata med någon på banken för att utföra dessa aktiviteter. Det räcker gott med att logga in via internet och snabbt utföra sina ärenden. Därmed blir banktjänster en aktivitet som kan förflyttas mellan olika tekniker. Men här bör det tilläggas att vi antar att det även spelar roll vilken person som skall utföra bankärendet. Beroende på personlig erfarenhet, förmåga att kontrollera teknik och vana, är kanske ett besök eller ett telefonsamtal inte alls överfyllt med funktioner, utan precis vad personen i fråga vill ha.

⁴³ Frändeberg & Thulin m.fl. (2005), s. 97.

⁴⁴ Harris & Vincent (2008), s. 396

⁴⁵ *ibid*, s. 410

5. Metod

Föreliggande kapitel redogör för de metodologiska ansatser som har använts för att generera uppsatsens empiri. Dels beskriver det våra metodteoretiska antaganden, dels det praktiska genomförandet av studien. I kapitlet beskrivs antaganden som ligger till grund för metodvalet, och metodiken diskuteras både i termer av möjligheter och av begränsningar. Vidare beskrivs de praktiska omständigheterna kring urval och rekrytering av forskningsdeltagare, samt insamling, bearbetning och analys av empirin.

5.1 Kvalitativ metod

Vi har för denna undersökning valt att arbeta utifrån en kvalitativ forskningsinriktning. Utgångspunkten för detta val har legat i att den metod vi väljer måste kunna generera en empiri som kan ge tillfredsställande svar på uppsatsens frågeställningar. För att kunna avgöra metodens lämplighet i denna studie har vi vänt oss till Holme och Solvangs kartläggning av kvalitativa metoders förtjänster. Eftersom uppsatsen syftar till att kartlägga individers uppfattningar och tankar kring ett specifikt samhällsfenomen, anser vi att de kvalitativa metodernas fokus på ”tolkning av referensramar, motiv, sociala processer och sociala sammanhang”⁴⁶ gör dem till goda arbetsredskap.

Vi har tillämpat en kvalitativ forskningsmetod i hopp om att kunna generera ett rikt empiriskt material som tillåter oss en djup inblick i viktiga individers föreställningsvärldar. Vi har först och främst varit intresserade av att lära oss vad olika personer tänker och känner, men även varför de resonerar som de gör. Att närma sig den enskildes tankevärld på detta sätt benämns av Holme och Solvang som ”aktörspektivet”⁴⁷.

Holme och Solvang understryker hur kvalitativ forskning söker upplösa den subjekt – objektrelation som ofta är grunden för kvantitativ forskning. Istället för en distanserad, objektiv relation, strävar den kvalitativa inriktningen efter en närhet till de undersökta enheterna. Vi har därmed närmast oss undersökningens deltagare med en intention om att sätta oss in i deras livssituation och att genom detta söka ett inre perspektiv på de samhällsfenomen vi vill undersöka. Deltagarna har då blivit subjekt som själva hjälper oss att förstå dem. Utifrån denna förståelse har vi sedan sökt ett yttre perspektiv, där vi i ljus av den förförståelse vi skapat genom att studera tidigare forskning och teorier i ämnet, försökt förklara deltagarnas inställning till larmfunktioner i samhället; utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar⁴⁸.

Vi har således betraktat undersökningsdeltagarna som subjekt snarare än objekt. Genom att gå in i en nära relation till deltagarna har vi kunnat låta dem själva definiera och diskutera vissa begrepp och företeelser utan att ta hänsyn till på förhand uppställda teoretiska premisser. Vår förhoppning har varit att en sådan utgångspunkt skall kunna generera inte bara ett djupt

⁴⁶ Holme & Solvang (1997), s. 76

⁴⁷ ibid, s. 79

⁴⁸ Ibid, s. 92f

material, utan även ett varierat material, för att belysa våra frågeställningar ur en rad olika perspektiv.

5.2 Fokusgruppsintervjuer

För denna uppsats har vi valt att använda oss av fokusgruppsintervjuer som metod. Vi anser att fokuserade gruppintervjuer som metod har en rad fördelar, som på ett adekvat sätt kan svara mot de premisser och krav vi haft på undersökningens empirigenerering.

Fokusgruppsintervjuernas fördelar beskrivs oftast genom att deras egenskaper kontrasteras mot andra, i många fall vanligare, metoder för kvalitativ samhällsforskning⁴⁹. Morgan menar exempelvis att de befinner sig någonstans mitt emellan deltagande observationer och öppna intervjuer⁵⁰. I förhållande till dessa metoder anses fokusgrupper ofta vara snabbare och enklare att genomföra, då det är möjligt att vid enskilda tillfällen samla flera deltagare för koncentrerad diskussion kring ett av forskarna bestämt ämne. Därigenom har denna metod den motsägelsefulla förmågan att kunna generera ett stort material på relativt kort tid och inom ett specifikt intresseområde⁵¹.

Fokusgrupper kan användas i många olika typer och stadier av samhällsvetenskapliga undersökningar. De är dock särskilt lämpliga när det rör sig om inledande undersökningar kring ämnen som inte är klart belysta av tidigare studier. Shamdasani & Stewart menar att det finns få metoder som är så väl lämpade för att närma sig ett fenomen som är okänt som individuella intervjuer eller fokusgruppsintervjuer. Här anser de, i enlighet med föregående stycke, att fokusgrupper har en klar fördel i termer av snabbhet och kostnadseffektivitet⁵². Fokusgruppens lämplighet i pilotstudier utgår ifrån att deltagarna ges möjlighet att sätta egna ord på sina upplevelser och inställningar, vilket ger forskarna en tydligare bild av deras spontana tankar kring ett visst fenomen. Ur en inledande fokusgruppsstudie finns goda möjligheter att skapa en förförståelse för ämnet ur deltagarnas perspektiv, vilket underlättar och effektiviserar framtida kvalitativa eller kvantitativa studier i ämnet⁵³. Utifrån den litteratur- och forskningsgenomgång som vi genomförde i undersökningens inledningsskede, har vi kunnat konstatera att det inte finns många andra studier som behandlar vårt ämne ur det perspektiv vi avsett undersöka. För att svara på uppsatsens frågeställningar ansåg vi oss behöva anlägga ett utforskande och upptäckande perspektiv. Därför använde vi oss av fokusgruppsintervjuer som metod i syfte att uppnå en bred förståelse för individers tankar kring varningsfunktioner i samhället.

Vidare är en stor fördel med metoden den sociala dynamik som uppstår i grupsituationen, där deltagarna får möjligheten att själva diskutera och benämna olika fenomen. I en fokusgruppsituation får deltagarna ofta möjlighet att själva fråga ut varandra och kanske

⁴⁹ Se exempelvis Morgan (1997) och Stewart & Shamdasani (1990)

⁵⁰ Morgan (1997), s 7f

⁵¹ ibid, s 13

⁵² Shamdasani & Stewart (1990), s. 18

⁵³ Morgan (1997), s. 12

även omformulera tidigare uttalanden efter det att nya perspektiv uppträtt. Detta har tillåtit oss att i vår undersökning använda fokusgruppsintervjuer för att uppnå två viktiga mål. För det första kunde vi gå in i intervjusituationen relativt öppensinnade. Detta var viktigt på grund av den undersökande utgångspunkten för studien, som beskrivits ovan, samt för att undvika att influera deltagarna allt för mycket med våra teoretiska antaganden. För det andra ansåg vi att detta tillät oss behandla olika scenarier, i vilka deltagarna skulle kunna tänkas komma i kontakt med exempelvis SOS Alarm. Mot bakgrund av våra frågeställningar har det varit av intresse att veta hur olika individer tänker kring sitt eget handlande i olika hypotetiska situationer. Visserligen är det omöjligt för dem att säga exakt hur de skulle handla och fokusgrupperna har på intet sätt betraktats som ett fullgott substitut för exempelvis observationer. Men valet av denna metod har dock gett oss möjlighet att ta del av deltagarnas kollektiva reflektioner över sina egna påstådda handlingsmönster⁵⁴.

5.3 Metodkritik

Detta avsnitt är huvudsakligen indelat efter uttrycken *reliabilitet* och *validitet*, vilka även går att benämna som *tillförlitlighet* och *giltighet*.⁵⁵ I denna uppsats använder vi oss av de förstnämnda, trots att de till viss del kan associeras med främst kvantitativ forskning. *Reliabilitet* avser möjligheten att forskaroberoende göra samma slutledningar med utgångspunkt i det insamlade materialet. Detta är viktigt för verifikationen av en analys och grundar sig på en riklig och riktig insamling av material.⁵⁶ Efter diskussionen kring uppsatsens reliabilitet, redogör vi för *validiteten* – möjligheten att besvara forskningsfrågorna med det genererade materialet.

5.3.1 Reliabilitet i tolkning

Hög reliabilitet på analysnivå i kvalitativa studier kan uppnås genom att flera forskare oberoende av varandra får klassificera materialet och diskutera innebörden av empirin⁵⁷. Under klassificerings- och analysprocessen har vi inledningsvis varit två som tillsammans läst, tolkat och diskuterat materialet, för att sedan upprätta ett grundläggande schema för den fortsatta analysen. Här har vi alltså tillämpat inter-kodarreliabilitet, där vi delvis betraktat materialet i enskildhet, men ständigt jämfört våra tankar för att uppnå överrensstämmelse i fråga om gränsdragningar mellan olika teman och kategorier. Vi har haft möjlighet att genom inbördes argumentation, kommunikation och reflektioner kring vårt eget meningsskapande bekräfta eller avvisa individuella tolkningar. Vi har haft nära kontakt med vår handledare, som även använt samma empiri i sin egen forskning, vilket har gett oss ytterligare perspektiv på materialet. Sammantaget anser vi att detta förfarande har ökat undersökningens pålitlighet.

⁵⁴ Wibeck (2000), s. 40ff

⁵⁵ Ekström & Larsson (2000), s. 12f

⁵⁶ Ibid, s. 119

⁵⁷ Ibid, s. 220

Dock har vi varit medvetna om att frågan om intersubjektivitet innehåller paradoxer. Kvale formulerar en problematik i att ta frågan om intersubjektiv reproducerbarhet för långt. Han menar att det då kan uppstå en ”gemensamma nämnares tyranni”, vilket avser att endast sådana tolkningar som kan göras av alla och en var accepteras. Att negligera forskarnas bakgrundskunskaper i ämnet skulle leda till en ytlig och förenklad förståelse för fenomenet. I jakten på ökad reliabilitet och reproducerbarhet kan det alltså lätt hända att forskarens hantverksskicklighet förringas, och att den kvalitativa metodens styrkor (tolkning och förståelse mot bakgrund av teori och tidigare erfarenheter) inte utnyttjas. Kvar står en tandlös analys⁵⁸. Denna problematisering har vi utgått ifrån vid analysen av materialet. Trots att vi har sökt en hög grad av inter-kodarreliabilitet erkänner vi att tolkning och analys av materialet görs mot bakgrund av vår egen förförståelse; i syfte att kunna ge relevanta svara på uppsatsens frågeställningar.

5.3.2 Reliabilitet i materialåtergivning

Då undersökningens reliabilitet och transparens även stödjer sig på återgivningen av materialet är transkribering av materialet av stor vikt. Låg reliabilitet kan här uppstå om känslan av helheten och stämningen vid intervjutillfället går förlorat. Wibeck påpekar hur sådana saker som skratt, pauser och samtidigt tal kan ge olika signaler. För denna undersökning gäller dock att det ljudmaterial som vi spelat in, sedan transkriberats av en tredje part. Denna tredje part var anställd vid SOS Alarm⁵⁹, och har ej närvarat vid intervjuerna. Eftersom de inte varit med vid själva intervjutillfället har risken funnits att vissa nyanser, eller uttalanden som är svåra att uppfatta på bandet, kanske förbigåtts. För att i största möjliga mån undvika detta reliabilitetsproblem lyssnade vi själva noggrant igenom samtliga intervjuer, och jämförde med det transkriberade materialet. Efter detta gjordes vissa mindre korrigeringar, där våra minnesbilder och anteckningar från intervjutillfället hjälpte oss att klargöra vissa aspekter som transkriberarna missat.⁶⁰

5.3.3 Undersökningens övergripande validitet

Att metoden över huvud taget är applicerbar i det aktuella fallet bestämmer huruvida undersökningen håller en hög kvalitet eller inte. I detta fall anser vi metoden vara väl lämpad för syftet. Fokusgruppsstudier anses vanligtvis ha en hög grad av s.k. ekologisk validitet – att deltagarna får uttrycka sina tankar och åsikter med egna ord⁶¹. Då syftet är att undersöka individers tankar och inställningar till ett visst fenomen, anser vi att metoden för datainsamling borgar för studiens ökade validitet.

⁵⁸ Kvale (1997), s 165f

⁵⁹ Denna uppsats empiri har även använts av vår handledare i författandet av en rapport åt SOS Alarm. Igenom att denna uppsats nyttjar samma material, har även vi haft tillgång till en transkriberingsservice. Notera dock att denna uppsats ej är beställd av SOS Alarm.

⁶⁰ Wibeck, (2000), s. 81

⁶¹ Stewart & Shamdasani (1990), s. 12f

5.3.4 Validitet i intervjusituationen

Vidare finns ett flertal faktorer i själva intervjusituationen som kan påverka undersökningens validitet. I många fall kan det förekomma att information undanhålls på grund av att deltagare känner sig hotade eller tvingade att hålla sig till sådana uttalanden som är socialt accepterade. Även viss förvanskning av informationen kan förekomma om någon deltagare är benägen att gå till överdrifter för att driva hem sin poäng. I och med detta har vi varit uppmärksamma på interaktionen i gruppen som intervjuas, för att säkerställa att en så öppen och ärlig atmosfär som möjligt uppstår i intervjusituationen. Även den miljö i vilken gruppsamtalet utförs spelar stor roll för deltagarnas bekvämlighet och därav även deras tendens att lämna trovärdig information. Metodlitteraturen förespråkar att gruppintervjuer bör ske i en för deltagarna familjär miljö, för att undvika känslor av underlägsenhet och förvirring. På grund av detta har vi förutom i något enstaka fall förlagt intervjuerna till de miljöer som de utvalda grupperna vanligtvis träffas i⁶². Vi har bland annat träffat skolkamrater i deras studentföreningslokaler och vänner och grannar i något av deras hem. I det avvikande fallet möttes ett kompisgäng i en sammanträdeslokal på en av deras arbetsplatser, efter arbetstid.

Som moderatörer kan vi säga oss vara relativt oerfarna, vilket riskerar att drabba validiteten negativt. I vilken omfattning detta skett kan vi dock endast spekulera i. Eftersom våra erfarenheter av gruppintervjuer är ringa, finns alltid en risk att vi inte uppfattar när vi ska fråga vad, och att vi på så sätt inte lyckas fånga eller få tag på det viktigaste materialet. Det kan också vara så att vi gör grundläggande fel i vårt sätt att agera, fråga och prata, vilket skulle kunna skapa en mindre bra gruppdynamik.

För att motverka detta vidtog vi vissa åtgärder. Vid alla intervjuer förutom två närvarade vi båda vid intervjuerna, där en var moderator och en agerade som observatör. I de fall då moderatören eventuellt tvekat eller missat någon viktig aspekt, har observatören kunnat gå in och ställa följdfrågor. För det andra utvärderade vi vår insats efter varje intervju och ställde oss vissa frågor: Skapade vi ett behagligt klimat? Lyckades vi få deltagarna att prata (om rätt saker)? Lyckades vi, utan att styra innehållet alltför mycket, hålla våra frågor inom linjen för uppsatsens frågeställningar?

En annan problematik gällande materialinsamlandet vid intervjuerna, är det faktum att forskarna riskerar att inte hinna ställa alla under intervjutiden. Detta skulle, speciellt om intervjumanualen följer samma kronologi för alla intervjuer, i värsta fall kunna resultera i att vissa frågor helt uteblir. Validiteten kan då sänkas, och svaren på forskningsfrågorna kan bli haltande. Denna studie har fått genomgå bortfall av enstaka frågor i enstaka grupper, men inte i den omfattningen att det kan uppfattas som ett problem. I och med den informationsmättnad som uppstod mot slutet av materialinsamlandet, kan så gott som alla aspekter sägas vara insamlade. Å andra sidan kan denna ”problematik” betraktas som ett positivt inslag; när intervjun inte når hela sin tänkta bredd, tränger den istället djupare in i andra frågor och ger fler nyanser i andra dimensioner än de planerade.

⁶² Wibeck (2000), s. 121f

5.4 Praktiskt genomförande

Här redogör vi för hur denna fokusgruppsstudie har planerats och genomförts. Upplägget har delvis inspirerats av Wibecks lathund för fokusgruppsanvändande⁶³ och behandlar följande frågor: Vilken typ av fokusgrupp skall användas? Hur skall grupperna se ut avseende storlek, antal och deltagarnas egenskaper? Vilken kommer vara moderatorns roll? Hur utarbetas intervjumanualen? Hur skall materialet dokumenteras, bearbetas och analyseras?

5.4.1 Urval och rekrytering av gruppdeltagare

Urvalet av deltagare har inför denna fokusgruppsstudie gjorts utifrån tämligen breda och generella premisser, och utifrån syftet och frågeställningarnas beskaffenhet har vissa avsteg från den ”typiska” fokusgruppsintervjun gjorts. Brukligt inom fokusgruppsstudier är att deltagare väljs utifrån deras närhet till det ämne som skall studeras. Om deltagarna har en personlig relation till det som skall undersökas ökar möjligheterna till givande diskussioner⁶⁴. Dock syftar just denna studie till att ge en bred bild av olika förhållningssätt som kan finnas till ämnet, vilket även kan ses beröra samtliga människor i samhället på ett manifest sätt, i händelse av olyckor. Vidare är det även lekmäns inställning till dessa frågor som vi försökt kartlägga. Därför har de som skulle kunna anses ha närmast relation till dessa varningssystem, till exempel SOS-operatörerna själva, personal inom räddningstjänsten med flera, utelämnats.

Att utgå ifrån deltagarnas ålder som signifikant bakgrundsfaktor anser vi intressant utifrån etablerade teorier om människors teknikanvändning. För det första nämner exempelvis Frändeberg & Thulin att det föreligger en distinkt skillnad mellan unga och äldres syn på och inställning till nya kommunikationstekniker. Ungdomar kan anses utgöra ”den virtuella mobilitetens föregångare och förtrupp”, och deras medieanvändning kan ge indikationer på framtida samhällsliga konsekvenser. Samtidigt menar Frändeberg & Thulin att äldre kan anses betrakta ny teknik som mer främmande och otillgänglig⁶⁵. Utgångspunkten för denna uppsats anser vi berikas av att ta hänsyn till dessa båda hypotetiska perspektiv, för att uppnå en bred bild av allmänhetens inställningar till nöd- och larmtjänster.

Andra variabler har valts bort för att inte skapa ett ohanterligt urval av individer. Vi ville gärna ha med minst två grupper ur olika distinkta åldersskikt, för att något säkrare kunna säga huruvida olikheter mellan ålder berodde på just ålder eller rena tillfälligheter. Nu är detta ej en kvantitativ studie, men dessa val gjordes för att uppnå en något högre pålitlighet. Genom att söka en spännvidd hos respondenterna, som motsvarar etablerade hypoteser kring medieanvändning och anpassning till ny teknik, har vi haft förhoppningen att måla upp en bred bild av medborgarnas inställning till samhällets larmfunktioner. Vi anser det därmed möjligt att göra vissa antaganden kring skillnaden i uppfattningar mellan yngre och äldre respondenter; men anser samtidigt inte att vår studie har några statistiskt representativa

⁶³ se Wibeck (2000), s. 130-132

⁶⁴ ibid, s. 54

⁶⁵ Frändeberg & Thulin (2005), s. 100

ambitioner. De resultat vi redovisar kommer enbart att gälla för deltagarna i undersökningens studie, då kvalitativa metoder av denna typ inte har representativitet över hela populationer som mål⁶⁶. Att uppnå en större grad av representativitet avseende hela Sveriges befolkning lämnar vi åt möjliga framtida kvantitativa studier.

Å andra sidan tenderar denna studie (trots det kvalitativa djupet vi hoppas uppnå) dock att bli lite ensidig till sin karaktär, när ålder är den enda variabel som går att använda till slutsatser och paralleller. Vi hoppas dock att en eventuell framtida studie av liknande karaktär kan ta flera olika variabler och ställa dem mot varandra för att kunna dra djupare och mer nyanserade slutsatser. Värt att nämna är återigen vår intention att göra en första kartläggning av grundläggande faktorer inom ramen för uppsatsens syfte, och då föreföll sig ålder vara den mest givande variabeln. Man kan anse begreppen ”yngre” och ”äldre” vara något trubbiga. Men för att göra en tydlig distinktion, som går att använda i uppsatsens analys anser vi i detta fall att grupperna fyra till åtta utgör de ”äldre”. Därav får grupperna ett till fyra stå som de ”yngre”. Som synes finns det även ett åldersmässigt glapp mellan de yngre och de äldre, där vi skulle ha kunnat inkludera en ”medelålders” grupp, i åldersspannet 30-50 år. Utifrån Frändeberg & Thulins resonemang ovan valde vi dock att polarisera respondenterna, för att fånga ytterligheterna i inställning till ny och befintlig kommunikationsteknik. Vi ska dock inte sticka under stol med att vi i ett inledningsskede försökte rekrytera respondenter till en ”medelåldersgrupp”. Just dessa individer visade sig dock långt svårare att nå, samt mindre villiga att ställa upp på denna typ av undersökning.

Ytterligare en punkt som bör påtalas är fördelningen mellan män och kvinnor i denna studie. I de fyra yngsta grupperna är fördelningen som mest skev, där fyra av 17 respondenter är kvinnor. Denna fördelning kan tänkas snedställa resultatet och det kan bli vanskligt att dra paralleller och göra jämförelser mellan åldersgrupperna, utan att dessa interfererar med skillnader i kön (vi vet dock inte om sådana skulle kunna föreligga, och har heller inte haft som mål att undersöka detta).

5.4.2 Strategi för grupp sammansättning

Intentionen för sammansättningen av fokusgrupperna var att rekrytera personer ur redan etablerade sociala nätverk, såsom vänner, medlemmar i föreningar, kollegor på arbetsplatser och kamrater i skolor.

För det första innebär detta att vi har utgått ifrån ett snöbollsurval, vilket vi anser underlätta rekryteringsprocessen. Genom att nå en kontaktperson i varje nätverk har denne kunna sätta oss i kontakt med andra potentiella deltagare, eller kanske rent av själv rekryterat intresserade i sin närhet. Därmed kan några av de problem som föreligger vid andra typer av urval undvikas. Vid till exempel annonsering i olika medier kan avsaknaden av direkt kontakt med deltagarna resultera i att även de som är intresserade drar sig för att själva kontakta forskargruppen, och vid användandet av slumpmässigt urval kan det vara mycket svårt att

⁶⁶ Kvale (1997), s. 94

specificera deltagarnas egenskaper⁶⁷. Denna studie är mycket snävt avgränsad i förhållande till hur mycket tid som kan läggas ner på att rekrytera och intervjua fokusgruppsdeltagarna, så ett sätt att snabbt komma i kontakt med många människor ansåg vi nödvändigt.

För det andra medför detta att studien har baserats på grupper av människor som redan känner varandra i någon mån, eller åtminstone lätt kan identifiera sig med varandra. Detta har vi ansett vara kanske den viktigaste faktorn för gruppammansättningen. Väl fungerande personkemi är ovärderlig i en gruppintervjusituation, eftersom det handlar om en samling människor som skall föra ett längre samtal med varandra. Då blir det problematiskt om det genast uppstår blyghet och social ångslan⁶⁸. Metodlitteraturen hänvisar till att denna gruppammansättning är fördelaktig eftersom den underlättar för deltagarna att naturligt inleda ett samtal med varandra. Detta kan således, för att referera tillbaka till frågor om undersökningens kvalitet, anses borga för en högre validitet. Skulle grupperna utgöras av personer som inte är bekanta med, eller känner igen sig i, varandra kan risken öka för att exempelvis introverta beteenden amplifieras eller att de som generellt sett tar för sig mer tar över diskussionen helt. Dock har vi varit uppmärksamma på att grupper där deltagarna känner varandra även kan bjuda på vissa problem. Bland annat så kan vissa tankegångar helt lämnas därefter, då de uppfattas som självskrivna och underförstådda av deltagarna. Kraven på att hålla samman gruppen kan möjligtvis också hindra vissa avvikande åsikter från att luftas, och skapa en viss konflikträdsla. I alla grupper spelar individer olika roller, i syfte att upprätthålla gruppens sammanhållning⁶⁹. Även detta kan medföra problem, om vissa deltagare kanske säger det som förväntas av dem snarare än vad de verkligen känner och upplever. Detta är en problematik som vi har varit medvetna om, men upplevt som svår att påverka. Vi känner att vi ännu inte har erfarenheten och mognaden att som forskare upptäcka invanda sociala mönster i grupper som vi inte har en tidigare relation till, och därtill bryta dessa, inom ramen för ett intervjutillfälle.

5.4.3. Antal grupper?

I planeringsstadiet avsåg vi studera en samling på cirka åtta till tio fokusgrupper, beroende på rekryteringsmöjligheter och utfallet av enskilda gruppintervjuer. Exakt hur många grupper en sådan här studie normalt sett kräver för att generera en lämplig mängd material finns det inget entydigt svar på. Det har dock framhävts att tre grupper är ett minimum, samtidigt som att allt för många grupper leder till en nära nog ohanterlig mängd transkriberad information. Värt att ta hänsyn till är också att varje studie vid en viss punkt, som självfallet varierar beroende på komplexiteten i frågeställningarna, når en viss grad av teoretisk och informationsmässig mättnad. En sådan typ av mättnad innebär att det efter varje genomförd fokusgruppsintervju framkommer allt färre nyanser i diskussionerna, och efter ett tag har de flesta infallsvinklar som kan anses finnas redan kommit upp till ytan⁷⁰. I slutändan uppfattade vi relativt tidigt, efter ungefär sex av de tänkta intervjutillfällena, att en viss mättnad infunnit sig. Vi gjorde då

⁶⁷ Wibeck (2000), s. 68f

⁶⁸ Thomasson (2002), s. 71f

⁶⁹ Wibeck (2000), s. 52f

⁷⁰ *ibid*, s. 48f

endast ett par intervjuer till, med grupper som vi ansåg oss inte ha inkluderat på ett adekvat sätt, och avslutade sedan materialinsamlingen vid åtta genomförda intervjuer.

5.4.4 Antal deltagare i gruppen?

Hur många deltagare som bör ingå i varje enskild fokusgrupp är en fråga som är svår att besvara med en absolut sanning. Det beror generellt sett på vilken nivå av engagemang för ämnet de enskilda deltagarna anses ha, vilken nivå av kontroll som avses utövas i intervjun, hur lång tid som finns avsatt för varje intervjutillfälle, m.m.⁷¹. Vi har sökt ett relativt stort mått av kontroll i intervjusituationen, då vi har en rad specifika frågor vi ämnar ställa. Samtidigt har det varit svårt att få grupperna att gå med på längre intervjuer. Därmed har vi haft för avsikt att hålla gruppstorleken på en hanterbar nivå.

Några av de riktlinjer som anges i metodlitteraturen gör gällande att lämpliga gruppstorlekar ligger på mellan fyra till tolv deltagare. Wibeck förespråkar ett lågt antal deltagare, där gruppstorleken bör ligga på mellan fyra och sex personer. Detta för att underlätta ögonkontakt och därmed kommunikation mellan deltagarna, samt tilldela varje deltagare en stor del av livsrummet; så att de upplever sig som delaktiga i diskussionen⁷². Samtidigt gör Shamdasani & Steward och Morgan gällande att större grupper, om sex till tolv deltagare i vissa fall kan vara lämpliga. De anser att det krävs en något större mängd deltagare för att över huvud taget skapa en intressant diskussion, men är samtidigt på vakt mot att för många deltagare resulterar i svårstyrda och splittrade grupper⁷³. I ljuset av detta, samt den korta intervjutiden och kravet på ett större mått kontroll, hade vi som avsikt att forma grupper om minst fyra personer och maximalt sex. Vid ett tillfälle valde vi att ställa in och boka om fokusgruppen då endast tre deltagare dök upp.

5.4.5 Redovisning av deltagare

Grupp 1 – Gymnasiestudenter – Medelålder 17 år	
Resp. 1-1	Man, 16 år
Resp. 1-2	Kvinna, 17 år
Resp. 1-3	Man, 17 år
Resp. 1-4	Man, 16 år

Grupp 2 – Universitetsstudenter- Medelålder 24 år	
Resp. 2-1	Kvinna, 23 år, medie- och kommunikationsvetenskap
Resp. 2-2	Man, 24 år, medie- och kommunikationsvetenskap samt företagsekonomi
Resp. 2-3	Man, 26 år, medie- och kommunikationsvetenskap samt företagsekonomi
Resp. 2-4	Man, 23 år, psykologi
Resp. 2-5	Man, 23 år, psykologi

⁷¹ Morgan (1997), s. 42f

⁷² Wibeck (2000), s. 49f

⁷³ Se Stewart & Shamdasani (1990). s. 57f eller Morgan (1997), s. 42f

Grupp 3 – Medelålder 25 år

- Resp. 3-1** Man, 25 år, arbetsledare på fasadrenoveringsföretag
Resp. 3-2 Man, 24 år, programmerare
Resp. 3-3 Man, 25 år, arbetar med administration, har arbetat som maskintekniker
Resp. 3-4 Man, 24 år, kock och expeditör
-

Grupp 4 – Medelålder 29 år

- Resp. 4-1** Kvinna, 29 år, arbetar på bank
Resp. 4-2 Man, 29 år, civilingenjör
Resp. 4-3 Kvinna, 28 år, produktansvarig med marknadsföring
Resp. 4-4 Man, 29 år, civilingenjör
-

Grupp 5 – Medelålder 50 år

- Resp. 5-1** Kvinna, 47 år, infartskontrollant
Resp. 5-2 Man, 53 år, arbetar med information och kommunikation
Resp. 5-3 Man, 50 år, byggnadssnickare
Resp. 5-4 Kvinna, 51 år, receptionist på sjukhus
Resp. 5-5 Kvinna, 52 år, projektcontroller på ett industriföretag
Resp. 5-6 Man, 48 år, jobbar med informationsfrågor
-

Grupp 6 – Medelålder 54 år

- Resp. 6-1** Kvinna, 54 år, vd på företag för hjälpmedel för funktionshindrade
Resp. 6-2 Man, 54 år, platschef på byggverksamhet
Resp. 6-3 Kvinna, 52 år, områdesansvarig på kommunalt bostadsbolag
Resp. 6-4 Man, 55 år, projektledare inom telekom-industrin
-

Grupp 7 – Frivilligarbetare i secondhand-butik – Medelålder 61 år

- Resp. 7-1** Kvinna, 59 år
Resp. 7-2 Kvinna, 47 år
Resp. 7-3 Kvinna, 68 år
Resp. 7-4 Kvinna, 71 år
-

Grupp 8 – frivilligarbetare i secondhand-butik – Medelålder 68 år

- Resp. 8-1** Man, 71 år, har jobbat inom handel
Resp. 8-2 Kvinna, 71, har varit sjuksköterska
Resp. 8-3 Kvinna, 66 år, har arbetat med arbetsrehabilitering
Resp. 8-4 Man, 62 år, har jobbat mycket utomlands
Resp. 8-5 Man, 69 år, har varit psykolog och diakon
-

5.4.6 Utformning av intervjumanual

För denna studie har vi utformat en intervjumanual att ha som guide vid varje fokusgrupp. Vi har sett denna manual som ett verktyg för att generera ett material som på ett adekvat sätt kan svara på undersökningens frågeställningar. För att uppnå detta har vi valt att till stor del överföra frågeställningarnas tematik till intervjumanualen. Denna manual anser vi ha gjort fokusgruppsdiskussionerna semi-strukturerade. De har å ena sidan har letts av de frågor vi söker svara på, men å andra sidan har alltid möjligheten att förflytta sig mellan olika kategorier funnits. Detta för att ge deltagarna en nödvändig flexibilitet i sina diskussioner och associationer⁷⁴. Vi har varit medvetna att vad vi själva anser vara en specifik tankekategori, mot bakgrund av vår teoretiska förförståelse, inte nödvändigtvis behöver vara detsamma för gruppdeltagarna. Som moderatörer har vi dock varit noggranna med att kontrollera så att de flesta teman diskuterats innan gruppsamtalet avslutats.

För denna studie har öppningsfrågor tillämpats i intervjumallen. Öppningsfrågorna är inte alltid fruktbara vid analysen av materialet, men viktiga för att etablera en grupp känsla och låta alla deltagare snabbt få göra yttranden som ej är värdeladdade⁷⁵. Dessa öppningsfrågor utformades för att vara enkla att svara på och ligga nära intervjupersonernas erfarenhet. I detta fall rörde det sig om enkla presentationsfrågor samt redogörelser för deltagarnas medieanvändning.

⁷⁴ Stewart & Shamdasani (1990), s. 62

⁷⁵ Wibeck (2000), s. 61

6. Resultatredovisning

Då vänder vi oss till studiens resultat. I stora drag har vi delat in redovisningen i tre delar, efter forskningsfrågorna, men vi vill gärna påpeka att i och med att ämnet visat sig vara tämligen komplext, är gränserna något flytande, varför läsaren inte nödvändigtvis behöver se rubrikerna som en stenhård gräns mellan studiens frågeställningar. För citatåtergivning använder vi oss av följande tecken: "...” anger att vi utelämnat ett fåtal ord, för att komprimera citaten och underlätta läsandet. ”/.../” anger att vi har utelämnat flera mellanliggande uttalanden. ”[]” används för att visa att vi har omformulerat ett ord, antingen för att uppnå bättre flyt i texten, eller för att anonymisera respondenter. Kursiverad stil används för att belysa det *vi* anser relevant, inte för att indikera röststyrka eller liknande.

6.1 Generella uppfattningar om etablerade larm- och nödfunktioner

Nedan redogör vi för uttalanden och tankar som har att göra med olika individers allmänna perception av det som vi benämner ”traditionella” kontaktvägar: nödnummer 112, samt VMA genom signalhorn, radio och TV. De tre första kapitlen behandlar respondenternas uppfattningar och förväntningar på larmnummer 112; hur *de själva ska kunna kontakta* en samhällelig organisation i kris- och nödlägen. Vi beskriver även kort olika faktorer som, enligt respondenterna själva, påverkat deras inställning till SOS Alarm och deras 112-nummer. De avslutande två kapitlen beskriver respondenternas inställning till VMA och deras känslor inför att på olika sätt *bli kontaktade* av myndigheterna i händelse av större samhällsstörningar. Vi lägger viss vikt vid hur signalsystemet anses passa in i dagens samhälle, och dess relation till andra kanaler där samhällsvarningar kan utfärdas.

6.1.1 Starkt förtroende för kompetensen hos SOS Alarm

Genomgående i samtliga åldersgrupper betraktas SOS Alarm som en kompetent organisation med välutbildad och erfaren personal. Förtroendet för SOS Alarm och dess tjänster är högt. Däremot är kunskapen om SOS Alarm och nödnumret 112s funktioner, och det arbete som sker bakom kulisserna vid nödsamtal, sällan ingående. Främst i den yngsta gruppen verkar uppfattningen om SOS Alarms funktioner vara tämligen generell. En 17-årig deltagare (1-2) säger sig inte veta mer än att hon ”ska ringa om det händer någonting”, och att hon inte har ”tänkt på det så mycket”. I samma grupp redogör en 16-åring (1-4) för vad han tror händer när man ringer in till 112:

(1-4): Jag tror man kommer till en växeltelefonist och som sedan kollar vad det är som har hänt och sedan så kopplar mig sedan så kallar dem på, på det som verkar behövas. Typ om man säger att det brinner, då skickar dem nog brandkåren och så.

På samma sätt *förmodar* många respondenter att personalen vid 112 besitter en hög kompetens, vilket exempelvis uttrycks av respondent 3-1s tveksamma förtroende:

(3-1): Jag *tror* de är ganska utbildade... de är *nog* vana, eller i alla fall utbildade att ta hand om allt *hoppas* man.

Denna diffusa uppfattning om arbetet hos SOS Alarm kan möjligtvis tillskrivas att de yngre deltagarna självklart saknar den erfarenhet, dels av livet och samhället i stort men också av att hamna i skarpa nödlägen, som flera av de äldre respondenterna uppvisar. I den yngsta gruppen har ingen av deltagarna själv ringt till 112 i skarpt läge, eller varit med när detta hänt någon annan. I de andra grupperna fanns det alltid minst en person som någon gång haft kontakt med SOS Alarm, och oftast fler än så.

Dock visar många av de äldre deltagarna samma brist på reflektion över SOS Alarms arbetsmetoder som ungdomarna. Men trots, eller kanske på grund av detta, förutsätter de en hög kompetens hos larmpersonalen. En 71-årig kvinna (8-2), menar att hon inte funderar så mycket på hur de jobbar, men ”vet att de är professionella, de kan sin sak, och de fixar till det så gott de kan, och hjälper mig vid behov”. Även en 48-åring (5-6) ur en annan grupp, ger uttryck för samma tanke och säger sig ha ”stort förtroende för SOS” och att han ”vet i alla fall att kommer man dit en dag så gör de rätt grejer”. En 69-årig respondent (8-5) uttrycker en tanke som på ett väldigt tydligt sätt avspeglar tendenser som återfinns i resten av materialet:

(8-5): Jag har ett sådant här allmänt, diffust förtroende för SOS Alarm, men jag vet inte riktigt, jag vet inte allt som jag skulle behöva veta. Vad händer när jag ringer, det kanske jag kan få reda på, vad ska jag tala om, sådär allmänt har jag väl hört hur man ska bete sig men ...

Trots att förtroendet i många fall är tämligen diffust är det dock tydligt att det finns ett grundmurat förtroende för 112. Inte ens i de fall där personer upplevt tjänsten som otillfredsställande påverkas inställningen till SOS Alarm märkbart negativt. Istället för att uttrycka försämrad tillit efter att exempelvis inte ha kommit fram eller blivit förvägrade hjälp, rationaliserar flera deltagare sina negativa upplevelser. Antingen ifrågasätter de den egna situationen, om den var allvarlig nog, eller så resonerar de att dessa tillfällen utgör undantag och att larmnumret i vanliga fall fungerar bra. Trots att personalen uppfattas som mycket kompetent finns det hos vissa deltagare en tydlig förståelse för att dom trots allt inte är mer än mänskliga. En 24-årig respondent (3-4) menar exempelvis ganska förstående att ”alla kan ju ha en dålig dag på jobbet”.

6.1.2 Nödnummer 112: En ständigt närvarande trygghet

En annan tydlig uppfattning om SOS Alarms verksamhet är att den ses som en trygg grundsten i samhället. Trots att det inte är många deltagare som säger sig reflektera över nödnumret i vardagen, ses det ändå som någonting som alltid finns i bakgrunden; ett säkerhetsnät. Främst verkar denna uppfattning komma sig av att det är ett enkelt nummer som snabbt nås när det är fara å färde.

En 54-årig kvinna (1-6) förväntar sig att ”112 ska ju vara enkelt så att man direkt kommer fram och det alltid är nån som svarar”. I de lite äldre grupperna framhävs specifikt möjligheten att snabbt komma fram och att det är någon som svarar i alla lägen och på alla tider, som en viktig trygghetsfunktion. En tio år yngre kvinna (7-2) berättar hur hon känner inför möjligheten att ringa 112 nattetid:

(1-6): Jag har kontaktat många gånger sjukvård 112. Ganska tacksam att jag fick hjälp också. Det är bra att dom finns /.../ jag försvarar problemet mage och syra och det kväver ofta mig på natten också och det är natt också som dotter hade ringt och dom tyckte. ”Vi kommer på en gång”. Jag vet dem är på väg. Jag är tacksam, att dom finns. Verkligen.

Att 112 går att kontakta alla tider på dygnet, och att man kan förvänta sig direkt hjälp, verkar vara vad som i respondenternas ögon främst särskiljer 112 från andra institutioner för nödhjälp i samhället, som till exempel direktnummer till polisen eller sjukvårdsupplysningen.

Flera av de lite yngre respondenterna diskuterar denna ständiga närvaro utifrån mobiltefonteknologi. 112 är ett nummer som så gott som alltid går att nå via mobiltelefon, trots att täckningen är bristfällig. Det går även att slå in trots att knapplås är aktiverat. Dessa funktioner, som särskiljer just 112 från andra nummer, verkar stärka synen på 112 som en livlina som alltid finns tillgänglig. En 24-årig man (2-2) har aldrig själv varit i kontakt med SOS Alarm, och säger sig inte tänka på saken särskilt mycket. Men han känner ändå att 112 är ”nått typ av heligt nummer sådär så när man slår på telefonen så finns det där trots att man inte har kontakt”. En annan deltagare i samma ålder (3-1) var med om en svår bilolycka, men klarade trots chocktillstånd av att ringa 112, just på grund av denna, i detta fall tekniska, enkelhet. Han berättar hur han inte lyckades få upp låset på telefonen, men insåg att han ju kunde ringa 112 ändå. Liknande tankar finns dock hos vissa av de äldre respondenterna. En 53-åring (5-2) reflekterar till exempel över hur mobiltefontekniken har bidragit till att larmnumret är ständigt nåbart för de flesta:

(5-4): Det var väl ett bekymmer förut att man inte hade tillgång till telefon om det hände olyckor. Om man var någonstans där det inte fanns telefon så fick man ju lov att springa väg någonstans och ringa. Så nu måste de ju få larm snabbare, än förr i världen.

En 71-årig kvinna (7-4) reflekterar även hon över sitt mobiltelefonanvändande, och menar att ”jag har ju alltid, så ofta jag kan har jag den [mobiltelefonen] med mig för att just kunna larma eller vad de nu, hjälpa till någonstans.”

Det är dock endast i de äldre grupperna som svårigheter att nå SOS alarm via mobiltelefoner diskuteras. Vissa menar att det självklart är svårt att ringa i situationer då man själv är svårt fysiskt skadad. Andra påpekar brister i mobiltelefonnätet. En av de äldre (8-4) visar utifrån en egen erfarenhet av en stor krock under en cykeltävling, hur abonnemang och täckning kan bryta den ständiga kontakten med larmnumret, i vissa utsatta situationer.

(8-4): [en vurpande cyklist] drog med sig ett tjugotal personer och det var en som var mycket allvarligt skadad och jag hade min mobiltelefon med mig. Jag ringde och det fanns ingen täckning och jag kunde inte nå, utan vi stod där och ropade till dem som kom: ”Är det någon som har med ett annat abonnemang?”. Och så kom det en kille som hade täckning så att vi kunde ringa då. Så att där fungerade ju inte det här då att larmnumret kunde nås även fast det inte fanns täckning på telefonen. Och det skulle det ju egentligen vara en självklarhet tycker man.

6.1.3 Nödnummer 112s funktioner för individen i akutsituationer

Under gruppdiskussionerna redogör deltagarna för en lång rad förväntningar på larmnummer 112. Dessa förväntningar förekommer antingen som mer eller mindre vaga antaganden om hur saker och ting faktiskt fungerar, eller önsknings om hur det borde fungera. Tillsammans ger detta en bild av hur respondenterna uppfattar SOS Alarm som samhällelig nödfunktion, samt ger en fingervisning om vilken typ av hjälp eller stöd individerna förväntar sig få vid ett samtal. Här redogör vi för dessa förväntningar i stora drag.

De förväntningar som finns på larmpersonalens agerande rör sig främst kring tre funktioner: växel, lugnande/guidande och snabb lägesbedömning. En 54-årig kvinna (6-1) illustrerar allt detta tydligt när hon säger:

(6-1): Jag litar och tror också på att de är rätt person att avgöra, hur bråttom är det här, och också kan hjälpa mig om det är verkligen bråttom, hjälpa mig under tiden till någon ambulans eller så kommer. Och kanske ge råd på vägen, hur ska jag göra med den här personen som ligger och blöder här. Och sedan lugnande inverkan, att man har någon att prata med.

Att SOS Alarm framför allt ses som en trygghetsfaktor tydliggörs när respondenterna talar om vad de förväntar sig av ett samtal till 112. I de flesta grupper, förutom den allra yngsta, diskuterar respondenterna larmsamtal utifrån deras lugnande funktion i kaotiska situationer. Först och främst kommer sig detta utifrån den redan diskuterade uppfattningen om 112 som ett ständigt närvarande skyddsnät. En 23-årig kvinna (2-1) känner en inneboende trygghet i möjligheten att ringa 112. Hon menar att hon skulle "få nån slags tröst bara genom att ringa numret". För det andra handlar det om att interaktionen med larmpersonalen förväntas, och antas, föra med sig förmågan att återta kontroll över situationen. Flera respondenter uttrycker tacksamhet över att personalen vid 112 har pratat med dem, som en respondent (6-1) uttrycker det: "i princip hela vägen ända till ambulansen kom".

Ett flertal respondenter talar om vikten av feedback när de ringer in till 112. Detta ter sig som en viktig komponent i 112s lugnande funktion. I 29-årsgruppen illustreras tydligt tankarna kring vikten av feedback när man ringer in till SOS Alarm. En 29-årig kvinna (4-1) berättar om sin upplevelse av att ha ringt in till 112 för att rapportera ett misstänkt inbrott:

(4-1): Ja, de frågade liksom vad jag hade observerat och, men sedan så trodde jag nog att det skulle bli någon mer uppföljning, eller att jag skulle få reda på att, nä men det är lugnt, du kan slappna av, det var ingen tjuv här eller, så, utan det var mer såhär, konstaterande att, tack för att du ringde, och sedan lade på, och sedan visste ju inte jag mer.

I gruppen resonerar de sedan om det kanske var främst nyfikenhet som gjorde att hon ville ha mer information och feedback på hur ärendet behandlats. Implicit verkar de mena att mer information bara för vetgirighetens skull kanske inte ska vara nödvändigt. Men kvinnan framhärdar och menar att det rörde sig om mer än bara sensationslystnad; vilket resten av gruppen verkar förstå och sympatisera med.

(4-1): Ja, någon information, eller liksom, reaktion eller någonting att, kanske berätta att ja, men vi kommer göra såhär, så att jag ändå blev tryggare i att de tar hand om det här /.../

(4-2): Det är inte så att du mer var nyfiken, vad det var för någonting?

(4-1): Ja det kan ju ha varit lite nyfiken också men, det var ju, *jag ringde ju för att jag var bekymrad*, över att det var någonting som pågick i min närhet /.../

(4-4): ... om man känner sig orolig, och ringer, då vill man ju inte att någon bara ska säga, jaha, då vill man ju att de ska ta bort ens oro och säga såhär, nu löser vi det på det här sättet /.../

Vidare diskuterar de flesta grupper hur de gärna vill ha tydliga instruktioner från SOS Alarms personal i vissa situationer; främst sådana som rör personskador eller bränder. Exempel innefattar att ge första hjälpen, lägga i framstupa sidoläge, släcka mindre bränder eller få information om hur man tar sig ut ur en brinnande byggnad. Denna funktion hör för de allra flesta, men inte alla, samman med tanken på att SOS Alarm skall föra med sig ett lugn.

I gruppen med universitetsstudenter talar respondenterna om att det borde vara en "självklarhet" att få instruktioner under samtalet med SOS Alarm. Dels för att en handlingsinriktad dialog kan förse räddningspersonalen med ovärderlig förstahandsinformation, men också för att lugna den som ringer in.

(2-4): ...om dom hör att personen är väldigt chockerad eller, ja, emotionellt upprörd, kanske lugna ner en och försöka få en att inte vara så panikslagen och ta kontroll över situationen

Lugnet kommer ur att man då kan börja hantera situationen på ett rationellt sätt och att känslor av hjälplöshet därmed lättar. En 47-årig kvinna (5-1) illustrerar samma tanke och menar att personalen på SOS Alarm ska kunna "ta ner en så att man kanske börjar handla som man ska istället för att vara alldeles hysterisk". I gymnasiegruppen diskuteras denna funktion utan någon större emfas på att det även ger lugn i stressade situationer. En av respondenterna i denna grupp (1-3) säger sakligt att "om man nu ringer 112 då tycker jag ändå att man ska få den information man behöver". Visserligen skulle detta gå att tolka som ett utslag för att gymnasieungdomarna förväntar sig att ett samtal till 112 skall föra med sig ett lugn. Men de uttrycker det aldrig explicit, till skillnad från övriga grupper, och verkar lägga fokus mer på den instrumentella nyttan av guidning än på eventuell emotionellt stöd.

Tanken på 112 som en sorts telefonväxel går igen i samtliga, oavsett ålder, grupper beskrivningar av vad de förväntar sig hända när de ringer numret. Exempelvis tror en 55-årig respondens (6-2) att när man ringer till 112 så blir "man slussad till rätt ställe, så man slipper leta själv, jag tror ju att de vet var man ska bli kopplad". Att 112 för vissa fungerar delvis som en växel kan även illustreras med hur en 23-åring (2-5) reagerade när han hjälpte en kvinna att larma efter en bilolycka:

(2-5): ...man tänkte ju ringa nån såhär, men jag tänkte inte först på 112, först tänkte jag man får ju ringa polisen, men sen kom jag ju på att jag har ju inte polisens nummer och så

Här framgår det att vissa kanske instinktivt vill ringa ett annat nummer, men dålig kunskap om alternativa kontaktvägar hindrar dem från dessa, och istället blir 112 det mest logiska alternativet. På samma sätt resonerar en 48-åring (5-6) om när han försökt få tag på polisen:

Man visste ju inga nummer... utan då... då tänkte vi att det är väl lika bra att ringa 112 så får man reda på vem man ska vända sig vidare till/.../ det var ju egentligen det man ville, att de skulle koppla till polisen. Och man hade ju inte polisens telefonnummer och sådär.

Slutligen förväntar sig många respondenter att de som tar emot samtalen vid 112 ska kunna göra snabba och korrekta lägesbedömningar. Som respondent 6-1 angett handlar det delvis om att larmpersonalen skall kunna avgöra hur brådskande olika ärenden är.

6.1.4 Substitut till 112 i nödsituationer

Då 112 av de flesta upplevs som ett stort nummer som bara bör ringas i akutsituationer, talar flera respondenter om vilka alternativ som finns till 112 idag. Vi upplever dessa diskussioner som intressanta, trots att vår definition av vad som utgör samhällets larmfunktioner inte inbegriper dessa kanaler. Dock verkar det tydligt hos respondenterna att dessa nummer och tjänster sätts i relation till 112 och SOS Alarm, vilket skapar en tydligare uppfattning och bild om även detta nummer.

Att ringa Polisen direkt verkar vara vad som kommer upp först i de flestas medvetande när det gäller olika typer av brott, stölder, åverkan på fastigheter, misstänkta inbrott, vinglande bilar och dylikt. Men, trots att respondenterna diskuterar att det vore bättre att ringa Polisen genom deras direktnummer, verkar många uppleva detta som ett sämre alternativ till 112, särskilt om läget är mer akut; såsom vid överfall eller personrån.

För vissa är detta ett resultat av att de helt enkelt inte känner till ett direktnummer till polisen. Som en 25-årig man (3-1) uttrycker det: ”Jag skulle nog faktiskt ringa på 112 om jag såg något brott och sånt där också för jag vet fan inte nåt nummer till Polisen”. För andra, som känner till detta nummer, beror det på att de inte anser polisens växel som adekvat i akutsituationer. En jämnårig man (3-2) i samma grupp fyller på och förklarar sin tanke kring detta nummer:

Det finns ju nummer 114 14 är det väl, man ringer om det är nåt mindre brott. Men nödnumret har väl högst prio om det är nåt allvarligt liksom. Rån eller överfall, men om man har blivit av med cykeln eller nåt behöver man inte ringa 112 det känns ju dumt.

Den 28-åriga kvinna (4-3) som ovan beskrevs ringa till 112 när hon såg en bil köra åt fel håll på vägen, övervägde i den situationen att ringa direkt till Polisen. Men hon resonerade då som så att ”skulle man ringa till vanlig, t.ex. polisen, så tror jag att det ska ta ganska lång tid att bli kopplad till rätt person” och därmed valde hon att inte ringa dit.

En annan stödfunktion i samhället, som tidigare nämnts, är sjukvårdsupplysningen. En del respondenter förespråkar att ringa detta nummer när ärenden är av medicinsk, men ej akut, natur. Detta nummer verkar dock främst vara känt bland de lite äldre grupperna. Bland grupperna där deltagarna är under 25 år är det ingen förutom en respondent (2-1) som diskuterar eller verkar känna till detta nummer.

Förutom sjukvårdsupplysningen och polisen, vilka respondenterna tar upp i de flesta grupperna, så nämns även psykologiska och medmänskliga skyddsnet som Bris och

Journalhavande präst även i de sammanhang där substitut för 112 diskuteras. Bris behandlas tämligen i förbigående de få gånger det tas upp, och hänvisas till något som kanske oroliga ungdomar kan höra av sig till om det inte är någonting som är särskilt akut, men som de mår psykiskt dåligt av. På samma sätt verkar Journalhavande präst ses som en typisk instans som äldre människor kan ringa till. Bland de yngre grupperna är det endast en 25-årig man (3-3) som hänvisar till denna instans då han som alternativ till 112 menar att ”Det finns väl jourpräst och sånt där tjafs också på, har jag för mig, och sånt här giftcentralspryl och grejer. Som kanske inte är olyckor men, ja...”.

I kontrast till detta talar en 68-årig kvinna (7-3), om hur nummer som detta kan ha stor betydelse för många ensamma människor, eller de som känner av till exempel panikångest eller har stor sorg. Främst menar hon att detta nummer är en bra ventil på nätter och kvällar, då andra instanser kanske inte går att komma i kontakt med. Hon verkar implicit hysa tanken om att det finns en hel del människor som kanske ringer till 112 av dessa anledningar när hon säger ”om det är en sorg eller inget direkt sjukdomstillstånd utan mer en ensamhetskänsla så kanske man inte alla gånger man ska ta 112”. Det skulle kunna gå att tolka detta som att hon känner sympati för denna typ av situation och förstår allvaret; men helst skulle se att folk vet om stödnummer som journalhavande präst, istället för att belasta 112.

Just journalhavande präst och BRIS fungerar som en ställföreträdande medmänniska för folk som inte har någon person i sin närhet att vända sig till. Att de flesta har ett socialt kontaktnät som de kan vända sig till med mer ”vardagliga” syns dock inte särskilt tydligt i gruppdiskussionerna. Få nämner över huvud taget att ringa nära vänner eller bekanta i mindre akuta situationer, och ännu färre skulle kunna tänka sig detta som ett första, rationellt val i en akut eller oväntad händelse. En av de deltagare som diskuterar detta lite mer utförligt resonerar på detta sätt:

(4-1): Jag tänkte på att, folk liksom, kanske inte, jag, tror, är det riktigt allvarligt så drar man sig inte för att ringa till någon, instans av något slag, men annars tror jag man ringer någon i bekantskapskretsen som har koll på läget. På något sätt. Eller som vet, om det är någon sådan här sjukvårdsrelaterad grej, ja, det är någon som har svårt det här, då ringer man kanske till någon förälder eller, till någon som är, liksom, trovärdig på området.

(4-1): Man ringer ju inte till pappa om det är inbrott, liksom, då, ringer till någon polis istället kanske. Men det beror ju på arten, man har ju oftast någon i omgivningen som skulle kunna veta någonting om,

Över lag ter det sig alltså som att få respondenter ser klara substitut till 112 i akuta nödsituationer, trots att deras egna upplevelser visat att 112 inte kan hjälpa till i alla lägen. Detta visar sig kanske som allra tydligast i ett uttalande av respondent 3-3, en 25-årig man, angående ett tillfälle när han blev förvägrad akuthjälp vid ett benbrott, och istället blivit hänvisad till taxi.

Moderator: ...du sa att du inte skulle tveka igen att ringa till SOS Alarm, men även trots den upplevelsen som du hade?

3-3: Ja men... jag måste ju fortfarande ringa nånstans om jag har, håller på att köra ihjäl mig höll jag på att säga, om jag ligger fastklämd i en bil, inte fan ringer jag [respondent 3-1]

och säger att jag liksom: ”hej jag sitter fast, hjälp mig”. Jag måste ju ringa någonstans. /.../
Men det finns ju fortfarande, i slutändan måste man ju liksom, man måste lita på dem ändå.
Eller man måste ju liksom, förutsätta att man får hjälp även fast de kanske prioriterar lite konstigt ibland.

6.1.5 Att få information vid kris- och nödlägen

Nedan presenterar vi några av de tankemönster som återfinns bland intervjudeltagarna rörande traditionella varningsfunktioner i samhället. Här har vi valt att inkludera tankar kring larmsirenerna samt VMA genom radio och TV.

I samtliga grupper finns en generell medvetenhet om traditionella kanaler för myndigheterna att varna i krislägen. VMA genom TV och Radio nämns, samt även tutorna eller ”hesa Fredrik”. De flesta är medvetna om att dessa existerar eftersom de någon gång under sina liv kommit i kontakt med dem; trots att det är ytterst få deltagare som har upplevt ett skarpt varningsläge. Mest diskussion uppkommer kring tutorna och deras funktion.

Signalhornen, tutorna eller ”Hesa Fredrik” verkar till viss del uppfattas som en anakronism av flera av deltagarna. Detta kan delvis sägas beror på att de associeras med faran för krig, vilken inte har varit brännande i Sverige på flera hundra år. I alla grupper utom en associeras tutorna vid upprepade tillfällen till krig och oroligheter. En 59-årig respondent (7-1), refererar till dem som en ”krigssignal”. Samma association har en 16-åring (1-1), som menar att de signalerar ”flyganfall”. Både hos de yngre och de äldre deltagarna förekommer dessa tankar, och de verkar härröra till stor del ifrån barndomens upplevelser och tankar kring denna varningsfunktion. En 24-årig man (3-2) och en 23-årig kvinna (2-1) berättar:

(3-2): Då jag var lite mindre och gick i skolan och hörde [larmsirenen] då började jag grina och sprang hem för jag trodde det blev krig i Sverige då /.../ det har väl med andra världskriget att göra, att man hade hört bombsignaler ifrån filmer och dokumentärer.

(2-1): när jag var lite yngre, det är också en sådan grej man har hört att när man hör dem tuten så är det någonting som händer, nåt stort och då får man slå på radion typ. /.../ det var ju lite så, lite läskigt för man var ju, jag var ju inte så himla gammal då /.../ såklart att det inte i krig så kanske man tänker men då, någonstans förknippas det med krig kanske för mig.

I en av de äldre grupperna relaterar de mer direkt till gamla tiders informationsmaterial kring dessa tutor. En 62-åring (8-4) nämner i förbigående broschyren ”Om kriget kommer”, men då främst för att illustrera hur det förut kanske var mer känt hur man bör reagera när dessa tutor ljuder.

Trots att många spontant för krig på tal, verkar dock de flesta, med vissa undantag, medvetna om i ungefär vilka situationer dessa tutor kan låta även i fredstid. Undantagen kommer från de yngsta deltagarna. I denna grupp diskuteras tutorna och deras funktion kort och främst utifrån ett krigsscenario. Det förefaller oklart hur tydligt de relaterar sirenerna till andra typer av varningar, samt hur sirenerna fungerar i relation till andra kanaler som radio och TV:

(1-2): Varför har de dom här larmen? Vad är det bra för? Jag vet ju inte så ...

(1-1): Jag tror att det är för just det... flyganfall tror jag. Dem testar dem en gång i månaden.

(1-2): Vad ska man göra om det piper? Alltså om det är ett alarm, vad ska jag göra då?

(1-4): Men jag antar att man ska typ, finns väl skyddsrum lite här och där i Örebro, man kanske ska springa ner i ett sådant eller något men jag skulle aldrig reagera ifall jag hörde det. Jag skulle bara tro att nu kör dem det och det är ju kul.

I de andra grupperna förekommer det också oklarheter kring tutorerna, men inte på riktigt samma sätt. De andra deltagarna vet på det stora hela hur de borde agera, samt ungefär i vilka situationer sirenerna skulle kunna ljuda. De flesta menar att om de skulle reagera, så skulle de nog reagera som föreskrivet; ta sig inomhus och sätta på radio och tv. Eller som en 51-årig kvinna (5-4) uttrycker det:

Sen har vi ju lärt oss från början att när den där tonen tutar då ska man sätta på radion. Så det är ju nåt vi har lärt oss en gång, sedan barnsben. Så det gör man nog automatiskt.

Istället verkar den andra faktor som skapar en föreställning om att tutorerna som ett system med begränsad framtid vara frågan om deras förmåga att kommunicera effektivt och korrekt med medborgarna. En betydlig del av respondenterna säger själva att de förmodligen inte skulle reagera särskilt snabbt om sirenerna tjöt utanför de vanliga testtillfällena. En 71-åring (8-1) menar att han skulle reagera med ett ”Nu övar dom igen”, och det är en tanke som delas av flera andra respondenter. Detta verkar höra samman med en viss oklarhet kring just när tutorerna testas, och flera respondenter har svårt att dra sig till minnes när de senast hörde dem. De flesta hävdar att det sker en gång i månaden, men några talar om att det sker en gång i kvartalet. Dock är de flesta ense om att det är på måndagar klockan tre som de borde höras. Klart är att få ens reagerar på testerna. En 24-årig man (2-2) säger att ”det känns naturligt”. Denna bekvämlighet, eller vana vid ”falsklarm” skulle kunna tänkas färga reaktionerna vid en faktisk kris. Särskilt då endast ett fåtal personer har erfarenhet av att ha hört dem i skarpt läge. I den äldsta gruppen illustreras dessa tankar tydligt:

(8-4): Men alltså, vad gäller, vad gäller ”Hesa Fredrik” och sådär, den reagerar jag inte alls på. Inte det minsta alltså, det är dåligt, men jag har inte den, vanan.

(8-5): Nej. Vi har för lite krig.

En rad respondenter för även fram tanken på att detta system kanske blir mer och mer ineffektivt, som följd av hur de flesta lever sina liv idag. En 71-årig respondent (8-5) menar att det är ”bara inom städerna som man kan använda det”. Visserligen skulle detta tala för systemet, då folk lever mer och mer centralt idag. Men problemet uppstår när frågan rör sig kring hur väl sirenerna konkurrerar med andra typer av kommunikationskanaler. En 24-årig respondent (2-2) berättar om att han nyligen hörde signalen, men att det då ”kändes som att det var så himla långt bort”. Han menar vidare att ”Om det är någon som går med sina hörlurar inuti liksom så lär man ju inte höra ett skvatt”. Detta är en situation som kan tänkas gälla för många lite yngre människor, som flitigt använder sig av mp3-spelare eller mobiltelefonernas musikfunktioner i vardagen. Andra deltagare menar på liknande sätt att om de befinner sig i sin bil eller liknande blir det svårt att höra om signalen ljuder eller inte. En 29-årig man (4-4) menar på att denna faktor sänker trovärdigheten för hela systemet eftersom

att om ”det verkligen var allvar, så känns det som att, då skulle man ha ett annat system liksom, med något som inte gick att undvika”.

6.1.6 VMA i radio och TV, och deras relation till ”hesa Fredrik”

Trots en allmän skepsis till både den egna och andras förmåga att snabbt handla när varningssirenerna ljuder, verkar flera respondenter ändå tro att en signal utanför testtillfällena skulle verka som en sorts tankeställare. De menar att de nog inte skulle vidta några direkta skyddsåtgärder till följd av en varningssignal, men den skulle kunna få dem att vända sig till andra källor för information. Främst gäller det traditionella kanaler som radio och TV, men många nämner även internet.

I samtliga grupper, även den allra yngsta (som dock aldrig kopplar ihop sirenerna med vidare information genom dessa kanaler), är medvetenheten om VMA genom radio och TV hög; till skillnad från medvetenheten om procedurer som kringgärdar signalhornen. De flesta har någon gång sett eller hört det, även om det inte varit direkt relevant för dem själva. Vidare är trovärdigheten för dessa varningsmeddelanden hög i samtliga grupper. Dels på grund av att de når ut till många och dels att dessa meddelanden bryter ett pågående informationsflöde som annars inte bryts. Båda anledningarna kan tänkas hänga samman med en tanke på att om meddelandet går ut genom ett traditionellt massmedium, och särskilt om det avbryter, eller bryter in i, pågående program så har det förmodligen krävts ett exekutivt beslut. En 48-årig man (5-6) menar att ”Går det ut på radio och tv då känner man nog ändå att då är det nån som gjort en bedömning av att det här måste ut fort, och det här är viktigt.”

I några grupper diskuteras även huruvida dessa meddelanden skulle tas på allvar i alla kanaler. Även om lokala radiokanaler och statliga TV-kanaler verkar vara något mer pålitliga, gör de två redan nämnda faktorerna att de flesta skulle ta allvarligt på informationen. En 55-årig man (6-4) problematiserar detta och undrar ”tänk om det är något skämtprogram i radio och TV då, och ni inte vet det, ni kommer in mitt i programmet”. Men en kvinna i samma grupp (6-1) trycker hårt på just den avbrytande förmågan som dessa meddelanden har, och hävdar bestämt att ”om de avbryter någon sändning eller det där på TV eller någonting, då litar jag på att det har hänt, det gör jag faktiskt”.

6.2 Att söka hjälp vid kris- och nödlägen

När det kommer till respondenternas tankar kring i vilka situationer det anses legitimt att kontakta 112, uppvisas en stor variation i diskussionerna. Till en början verkar det vara relativt klart och tydligt i vilka fall denna institution bör kontaktas. Men ju längre diskussionerna lider, desto mer komplex blir frågan. Vi har valt att presentera resultaten i en sorts abstraktionsordning. Det börjar med de tankar som är mest konkreta och handfasta, och går vidare mot idéer och koncept som är mer generella och abstrakta. Denna redovisningsordning speglar dock inte nödvändigtvis i vilken ordning ämnet avhandlats av

respondenterna. Ibland har de inledningsvis diskuterat legitima larmsituationer utifrån mer generella premisser för att sedan exemplifiera med konkreta erfarenheter och vice versa.

6.2.1 "Den gyllene trion"

När det gäller vilken typ av instans respondenterna vill komma i kontakt med genom ett samtal till 112, relaterar flera på ett konkret plan till antingen någon eller alla hjälpinsatser som vi har valt att kalla för "den gyllene trion": Ambulanssjukvård, Polis och Brandkår. Det finns en tydlig förväntning på att personalen vid SOS Alarm skall kunna sätta den som ringer i kontakt med, eller kalla ut, en eller fler (beroende på ärendets art) av dessa aktörer. Underförstått skulle samtal till SOS Alarm till viss del dikteras av att en person befinner sig i en sådan situation där denna anser sig behöva hjälp av någon av dessa tre instanser. En kedja av association tycks gå från olika typer av brott, sjukdom eller olycka och brand till Polis, Ambulans eller Brandkår och vidare till SOS Alarm och 112. Denna tankekedja ter sig mycket stark och vissa respondenter blir tveksamma och förstår inte riktigt vad vi menar när vi undrar om det skulle finnas andra situationer där de vill ringa 112:

Moderator: Men finns det nåt annat som du skulle kunna tänka dig om du funderade lite på vad som skulle kunna hända och i vilka situationer du skulle kunna ringa?

(5-1): Men är det inte det man använder SOS till? Olycka, brand, brott, eller finns det fler?

Moderator: Nä det, jag frågar dig om det är nåt...

(5-1): Det är nog det enda jag kommer på...

Moderator: Vad säger ni andra om det?

(5-2): Jag tror att man ringer om man vill ha tag i en polis, eller en brandkår eller en ambulans.

Även i den yngsta gruppen uttrycks en tydlig tanke om att de här tre funktionerna är intimt förknippade med 112 och SOS Alarm, när en 17-årig kvinna (1-2) säger:

(1-2): Brandkåren för om det brinner. Polisen om det har hänt typ något brott eller någonting och sedan sjukhuset om någon är skadad. För det är de sakerna som SOS Alarm är för.

6.2.2 Vad är Akut?

Ovanstående, tämligen konkreta, tankegångar verkar återkomma i de flesta grupper, men många resonerar också abstrakt utifrån begrepp såsom "olycka", "nödläge" och "akut". Det är oftast här deltagarna uppmärksammar svårigheterna i att själv i alla lägen kunna avgöra vilka situationer som är rättfärdigade.

I den allra yngsta gruppen inleds samtalen med att en respondent (1-3) snabbt konstaterar att 112 främst bör ringas när det är något akut:

(1-3): Ja när det händer någonting akut då tänker jag på att då ska man ju ringa dit [112].
Annars vet jag inte vad man, varför man ska ringa dit över huvud taget om det inte händer
någonting så det är mest vid akut.

Efter detta resonerar gruppen kring vad som är akut, varvid de definierar en akutsituation som just en sådan som skulle kräva utryckning från ambulans, polis eller brandkår.

Definitionerna av vad som anses vara en akut- eller nödsituation är många och varierade. De flesta verkar dock ha en klar bild över när de själva skulle kunna tänka sig att ringa till 112, trots att de inte alltid kan specificera exakt var gränsen går mellan akut och mindre akuta situationer. I samtliga grupper förutom den allra yngsta relaterar flera respondenter till personliga erfarenheter. Många situationer som betraktas som akuta handlar om fysiskt påtagliga olyckor, personskador eller sjukdom: brutna ben, bilolyckor, fallskador, hjärtproblem och liknande. I dessa fall förekommer inga egentliga tvivel om att respondenterna skulle kontakta 112; både om det är de själva som råkar ut för olyckan eller om det är en annan människa i deras närhet. Några nämner även bränder som konkreta exempel på situationer när 112 bör ringas. Även konkreta händelser som har att göra med polisen nämns, men främst av en av de äldre grupperna (grupp 8), som inledningsvis talar mycket om att ringa 112 vid rån eller överfallsliknande situationer.

6.2.3 Osäkerhet och panik

På ett mer abstrakt plan verkar de situationer där de flesta respondenter anser det legitimt att ringa vara de där det handlar om någonting utöver det vanliga, någonting som behöver lösas nu och något som de själva inte har förmågan att hantera. En 68-årig kvinna (7-3) säger att hon skulle ringa 112 ”Så fort att jag skulle se att det är något som händer som inte är som normalt”. En 29-årig respondent (4-1) anser att vid en situation där ”man ser någonting som känns bråttom, även om man inte vet exakt vad som har hänt, så, om det verkar, fara och färd, då skulle jag absolut ringa”. En några år yngre kvinna (2-1) menar att ”om det är nån olycka eller man ser nånting som man inte kan hantera själv så kan jag ringa 112”. Detta visar på att 112 i mångas medvetande förknippas med starkt tidspressade, panikartade situationer; som en 48-årig manlig respondent (5-6) säger: ”Men är det en paniksituation då är det ju 112 va, som man ringer alltså.” Respondent 2-3, en 26-årig man, ger uttryck för en liknande åsikt:

(2-3): man ska kunna ringa in i vilken situation man än är och så ska de finnas någon på andra sidan som är beredd och har det sinnessillståndet att dem kan ta hand om situationen på ett annat sätt medan man själv kanske helt och hållet håller på att tappa kontrollen över situationen.

Hur akut en given situation upplevs verkar också tydligt bestämmas av den enskildes erfarenheter. En kvinnlig respondent (2-1), 23 år, berättar hur hon själv har problem med hjärtat och ibland får väldigt låg puls. Detta är något som man kan anta skulle kunna upplevas som mycket akut av någon som är med om det för första gången. Själv berättar hon att:

(2-1): Jag vet jag har problem med mitt hjärta också får jag såhär, då ringer jag ju inte 112 även om jag får, jag får så väldigt låg puls men då ringer man ju [Sjukvårdsupplysningen]

och pratar med någon där och så guidar dem mig till dem jag ska kanske, ja, åka vidare in till akuten eller så. Då ringer jag ju inte först 112 direkt.

Detta visar på hur de flesta likställer ordet ”akut” med upplevelser som inte tillhör vardagen; och hur vissa händelser som kanske skulle kunna ses som akuta och skrämmande blir mindre allvarliga i ljuset av tidigare erfarenheter.

6.2.4 Problematisering av Akut-begreppet

Att detta akutbegrepp till viss del verkar tas för givet av de flesta deltagare betyder dock inte att de saknar förmågan att abstrahera och problematisera dels hur de definierar orden ”akut” och ”nöd”, samt resonera kring rimligheten i deras egna larmsamtal. En 69-årig respondent (8-5) talar om hur det för honom existerar en ”gråzon” där det är tämligen oklart om han förväntas ringa 112 eller istället ta kontakt med andra stödinstitutioner, eller helt enkelt klara sig på egen hand. Detta beror enligt honom till stor del på brist på information och en djupare kunskap om SOS Alarms verksamhet; som diskuterats ovan (se 6.1.1). Han säger sig inte hindras av detta, men det framstår ändå som en stor osäkerhet.

En 25-årig man (3-3) berättar hur han vid samtal till 112 angående ett brutet ben blev hänvisad till att ta en taxi istället för att få en ambulans. Detta var i hans ögon ett typiskt 112-fall, där han försatts i ett ovanligt och hjälplöst tillstånd av panik. Att personalen vid 112 inte mötte hans behov i detta fall har delvis påverkat hans inställning till larmnumret. Som han själv säger: ”Flera år senare så är jag fortfarande vred”. Dock glider han och de andra i gruppen, efter konstaterandet att detta självfallet var en besvikelse, in på en diskussion om hur allvarligt ett brutet ben *egentligen* är.

(3-3): Ja alltså man kan ju ifrågasätta om det är, hur akut ett brutet ben är egentligen för 112 eller hur de avgör vad som är akut.

(3-2): Det är ju inte livshotande direkt, det är det ju inte men...

/.../

(3-3): Ja, det kan man faktiskt fråga sig, men ja... jag tänker efter, är det en nödsituation egentligen? Skulle jag, nu var jag ju inte själv, skulle jag vart själv så skulle jag ju givetvis ha insisterat på en ambulans annars kunde de ju... Men nu var det väl kanske, jag vet inte om vi pratade om att vi var två stycken på platsen, det kanske var därför de började...

(3-2): Nej, jag tror inte att vi nämnde det någon gång om du var själv eller om du hade någon med dig, det tror jag inte. Men ja...

(3-3): Den i, på andra sidan luren, bedömde väl att jag kunde klara mig själv och de hade viktigare saker för sig så... svårare än så är det väl inte antagligen.

De resonerar sig korthugget fram till att det i vissa fall är upp till personalen på 112 och SOS Alarm att avgöra vad som är akut eller ej, och verkar uppgivet acceptera att det förhåller sig på detta sätt. Trots att de kanske inte gillar det så accepterar de att den

egna definitionen av vad ett akutläge är, i vissa situationer kanske får stå åt sidan för larmpersonalens tolkning och möjlighet att hjälpa.

6.2.5 Att ringa 112 i förebyggande syfte

Enligt ett par respondenter kan, och bör, man ringa till 112 även i situationer som visserligen är mindre akuta just nu, men där konsekvenserna av att inte ringa skulle kunna bli stora. Framst rör sig dessa tankar kring någon sorts samhällsansvar, där 112 kan upplysas om olika potentiella faror i omgivningen och samhället. Samtalen till 112 blir här rena varningsfunktioner från medborgarnas håll. En 48-årig man (5-6) menar att han förmodligen skulle ringa till 112 om han såg ”en fara av något slag”, ”att det springer en älg eller nåt längs vägen” eller ”om det är nåt, ja som står och läcker nånstans... det rinner en massa vatten upp ur gatan eller nånting liknande”.

Andra personer för fram liknande tankar, särskilt kring trafikfaror såsom bilar utan fungerande lyktor eller med misstänkt påverkade förare. En 28-årig kvinna (4-3) säger sig ha ringt 112 när hon såg en bil köra åt fel håll på vägen. Hon tänker att detta kanske inte skulle klassas som en akut nödsituation, men menar samtidigt att ”Det var ingen olycka, men det kunde ju bli liksom”. Sammanfattningsvis kan vi säga att dessa situationer kanske inte är lika akuta, på ett personligt plan, som de nämnda i tidigare avsnitt. Men ett samhällsansvar för andra individers väl och ve, samt ett stort mått av osäkerhet, får flera personer vilja ringa 112 i dessa situationer.

6.2.6 Respekt och rädsla för att ringa 112

Respondenterna har, som precis nämnts, en tydlig uppfattning om att 112 främst är till för akuta nödsamtal. Ett samtal dit bör röra sig kring saker som händer just nu och är av en, för den enskilda individen, unik karaktär. Detta skulle kunna tolkas som en stark respekt, samt att SOS Alarm tydligt och bra definierar de tillfällen då medborgare bör ta kontakt. Många är de respondenter som menar att de ”sedan barnsben” blivit lärda att bara ringa 112 först när det verkligen behövs:

(3-2): Alltså det har man väl blivit itutad ända sen man var liten egentligen, att man bara ringer 112 om det verkligen behövs.

Å andra sidan kommer det i flera gruppsamtal fram indikationer på att denna respekt i vissa fall kanske kan vara för stark, och för somliga ta sig uttryck i en tydlig rädsla för att begagna sig av larmnumret 112.

De vanligaste orsakerna till att personer räds eller tvekar inför att kontakta 112 verkar vara desamma i alla ålderskategorier. Oftast handlar det om att personen i fråga tvivlar på att den egna lägesbedömningen är korrekt och att ett onödigt samtal skulle få allvarliga konsekvenser; främst för andra människor, eller att för många samtal skulle störa 112s

operativa förmåga. Exempelvis tar en 23-årig kvinnlig respondent (2-1) upp ångesten för att råka ringa av misstag när 112 är det enda tillgängliga numret på mobilen:

(2-1): Råkar man ringa upp, då kan jag känna att jag får nästan panik, shit jag behöver inte hjälp, jag ska inte utsätta dem för mera, de har säkert massa dem... Att de inte ska behöva ta en massa extrajobb liksom...

Ett annat tydligt exempel illustreras i en lite äldre grupp. I en situation då en kvinnlig respondent (6-3) sett en man bete sig hotfullt mot andra med en yxa tvekade hon inledningsvis att ringa. Under diskussioner i gruppen verkar det dock som att det egentligen inte borde vara några tvivel om att ringa i denna situation:

(6-1): För mig finns det inte något alternativ att ringa i det läget tycker jag. Inte när man tycker, det kanske är så att man har en lite för hård respekt för 112, kan jag känna ibland, att man, då ska det verkligen vara illa.

(6-3): Ja jag håller med, att det är riktigt såhär, för då, till och med då när den där mannen står och hotar en annan man med en yxa, då tänker jag, ska jag ringa 112? *skratt*

(6-3): Och då såg jag att, är det riktigt akut, ja, då måste man prata med sig själv, ja det är det, det var det ju. Men man har väldig respekt för det, det har man.

En yngre respondent nämner även att han förmodligen skulle ha lättare för att ringa in till SOS Alarm om det var någon annan än han själv som var i fara eller hade råkat illa ut; på grund av att 112 är ett stor nummer som han inte alltid vet om han är berättigad att ringa.

(2-3): ...man vill ju lösa alla situationer själv hellre innan man börjar, det [112] känns som ett sådär viktigt nummer som man inte får utnyttja i onödan så därför så skulle det nog krävas en rätt allvarligt situation för att jag ens skulle fundera på att ringa 112. /.../ jag tror också att det skulle vara väldigt mycket lättare att ringa 112 om jag såg, om jag såg någon annan bli skadad. Så skulle det inte behöva vara så allvarligt kanske, då skulle det vara mycket lättare att ringa 112 men om det händer mig själv någonting så skulle jag nog vara väldigt så, tja, det är ju bara ett ben liksom.

En känsla av oro för att överbelasta larmnumret går även igen i flera diskussioner kring huruvida man bör ringa till 112 en gång för mycket eller en gång för lite. Främst gäller detta situationer där ett samtal skulle ha förebyggande karaktär, eller där någon misstänker att andra kanske redan har ringt in om samma incident. I dessa lägen verkar det uppstå en viss konflikt mellan å ena sidan viljan att inte belasta larmnumret för mycket och å andra sidan en oro för att andra personer eller egendom skulle kunna komma till skada om samtalet inte rings.

En 29-årig respondent (4-1) talar om hur hon vid två fall av misstänkt inbrott diskuterat med andra personer som var med, huruvida hon borde ringa till 112 eller inte:

...det känns som att, dit [112] kan man inte ringa i onödan, och just när det är lite sådär, suspekta, liksom ingenting som har hänt, som jag kan sätta fingret på, att det faktiskt har inträffat någonting, då kanske man känner sig lite osäker på, om det här verkligen är någonting man ska påtala...

Hon menar att hon tvekade då hon upplevde det som att ”det kanske bara är jag som är fånig”, men bestämde sig dock i slutändan för att det ”kändes bättre att ta det säkra före det osäkra och kunna då förhindra någonting som skulle kunna hända”.

I den äldsta gruppen diskuterar deltagarna hur de skulle förhålla sig till om de ser att det exempelvis verkar brinna någonstans i staden, men kanske misstänker att folk redan har ringt in om detta. De menar att det är en komplex fråga. En respondent (8-4) förklarar att:

(8-4): Då skulle jag ju kunna tänka mig att, okej, jag ringer 112 och säger det här, men å andra sidan så kan man ju också göra den avvägningen att, det här är så många som ser, så det måste vara anmält.

Kontentan ter sig dock vara att så länge de inte sett några utryckningsfordon eller hört talas om det i andra medier, gäller mottot ring hellre en gång för mycket än en gång för lite. Här verkar denna tanke understödjas dels av samhällsansvar och dels av tron på att personalen vid SOS Alarm är vana vid att prioritera bort överflödiga samtal.

6.3 Potentiella kontaktvägar

Detta avsnitt kommer att snegla mer mot framtiden än ovanstående. Vi kommer här att skriva om de tankar och ämnen som kommit upp under intervjuerna, som handlar om nya tekniker, medier och kanaler för nöd- och kriskommunikation. Värt att nämna är att många av frågorna i frågemallen har präglats av just forskningens utveckling, eftersom vi vill undersöka hur allmänheten ställer sig till nya medier och kanaler i nöd- och kriskommunikationssammanhang.

6.3.1 Nöd- och kriskommunikation via internet

När vi ställde frågor kring hur respondenterna såg på att leta information ”online” vid kriser och olyckor, var det många som menade att saker och ting måste bli enklare än vad det är i nuläget. Många påpekar att det i vissa fall skulle vara för omständigt att sätta på datorn, koppla upp sig mot internet och sedan söka efter relevant information, istället för att bara lyfta på luren och ringa 112. Det finns fortfarande ingen teknik som slår telefonens effektivitet:

(7-1): Då måste man ju koppla upp sig först och det tar ju en lite tid. Så det blir ju att man tar det som går fortast då och det är väl telefon? Det tar ju ett tag innan man kommer in på datorn. Så ska man söka.

Internet som kanal har inte den snabba informationsinsamlingsstid som en telefon har, detta beror alltså till stor del på ”uppstartsfasen” men också på osäkerheten kring vart på internet man ska vända sig för att få information. Precis som den citerade respondenten ovan påpekar, så tar det ju också tid att söka information. Telefonen har en eller några få fasta och trovärdiga kanaler (genom exempelvis 112, polisen, sjukvårdsrådgivningen) men på internet är det helt andra aktörer som man måste vända sig till.

Många intervjudeltagare menar alltså att internet fortfarande är relativt ouppstyrt och okontrollerbart, och att det därför inte är så lätt att veta var man ska leta efter relevant information. En av respondenterna (4-4) säger att

Internet är ju inte så styrt. Om man misstänker att det är en samhällsfara och om man slår på TVn så skulle det ju stå där. På internet är det lite mer luddigt vart man ska gå.

Och de allra flesta håller med om detta. Men det finns två stadiga öar i det stormande informationshavet på internet: Pressen och myndigheterna. Vid frågan om var man skulle vända sig för att få information om krishändelser så får dags- och kvällspressen på internet den i särklass största uppmärksamheten. Många sätter stor tilltro till lokala (och nationella) tidningar på nätet när det gäller att få reda på saker som man själv inte är direkt inblandad i:

(8-4): Nej jag säger som [8-5], vad man går in på, är ju tidningarnas hemsidor, för att tidningarna är ju som hökar, de är ju uppdaterade, och därifrån kanske man sen kan slussas vidare.

Respondenterna anser att webbpressen uppdateras snabbare än radio och TV, och därför är bättre som primär informationskälla. Dessutom kan du få vilken information du vill, när du vill:

(5-6): Visst, det är ju bra med radion för det går ju att komma ut med den, men råkar man inte lyssna just när de säger det så...då missar man det ju, så att det kan ju dröja en stund då innan det kommer igen, där är ju internet bra för där kan man ju själv, när man går inte och tittar så antingen står det eller så står det inte då utan...

Däremot verkar radio och TV fortfarande ha ett högre förtroende, med hänvisning till internets yviga natur, som presenterats ovan. Internet har ett högt värde i uppdateringshastighet och informationsstyrka. Men just detta sker på bekostnad av en sänkt trovärdighet.

(5-6): Går det ut på radio och TV så känns det som att någon har gjort en bedömning att det är viktigt, så då känns det relevant. I dom kanalerna när man många på en gång så då är det nog något som är trovärdigt.

Myndighetssidor kommer som nummer två på respondenternas prioriteringslista, och är för de flesta en pålitlig källa om än inte lika självklar för informationsinhämtning. Men ett stort problem med internet är att det blir avskalat och opersonligt. Detta ger också en sänkt trovärdighet:

(1-3): Internet är ju, det är ju, man tänker ju internet som inte, man tänker inte det här som en människa, som om man skulle prata med en människa för när man pratar med en människa då kan man känna mer trovärdighet, man kan bedöma lättare om de är sant eller ej men på internet kan det vara svårt för alla att bedöma om det är trovärdig information.

När frågan om bloggar togs upp i intervjun med den yngsta gruppen, avfärdades snabbt denna typ av informationskälla som opålitlig och oseriös. Ur alla intervjuer så var det bara en person som påpekade den roll som sociala medier kan ha vid informationsspridning på internet. Där

kom fokus att läggas på MSN⁷⁶, genom förklaringen att yngre nog snappar upp information lättare genom internet än vad äldre gör:

(2-4): [Att de äldre inte har internet] tror jag också är ganska stor bidragande faktor för om vi bara tar det här när den här läraren blev knivskuren så då 5 till 10 minuter senare efter att det hade hänt så ser jag någon, flera stycken på min msn-lista heter "knivdrama på universitetet" och det är 5 minuter senare så vet jag det även fast jag inte har varit där och egentligen inte har något med det att göra heller liksom så jag tror också att internet, informationen sprids mycket snabbare. Och speciellt nu också kanske när man kan skicka sms. Många äldre har ju kanske inte, jag vet min mormor hon gick en kurs i hur man skickar sms. Så det är sms och internet tror jag också gör att många kanske av dem yngre inte ringer 112 då.

Någon tilltro till internet som medium vid akuta olyckshändelser är det ingen som har. Att internet däremot skulle fungera bra som komplement är det dock många som trycker på. När man har gott om tid för att använda sig av datorn och söka rätt på information. Men ingen av intervjudeltagarna, varken yngre eller äldre, ser egentligen internet som en första kommunikationskälla utan som bekräftelse eller informationskomplettering:

(1-4): Jag skulle mest använda det som en bekräftelse ifall jag hade fått höra någonting för att kunna gå in där och kolla.

Rent tekniskt spekulerar många i att internet är en bra informationskälla gentemot telefonen i och med att kanalen klarar av hög belastning och uppdateras ofta. Vissa kommer med idén att myndigheterna borde starta upp centrala sajter där man kan hitta information om vissa krishändelser som kan beröra befolkningen. Dessa uttalanden visar att de sidor som faktiskt existerar inte är speciellt välkända (en intressant fråga är huruvida dessa centrala sajter faktiskt skulle användas även om de var välkända hos allmänheten; detta är en diskussion som kan föras i studier av mer riskkommunikativ karaktär).

När vi tog upp webbsidan kriskommunikation.se på tal så reagerade en av grupperna negativt på själva namnet. De tyckte att det var för krångligt att komma ihåg och för långt att skriva. Det måste vara lättare och mer logiskt!

(6-1): Jag håller med [6-4], jag tycker det är för svårt alltså. Det kan vara krisaktuellt eller kris... ja vad var det nu. Alltså, det måste vara nåt jätteenkelt att komma ihåg. 112 är ju etablerat, det skulle vara nåt sånt tror jag.

(6-2): Ja... 112.se

(6-4): Ja varför inte?

(6-1): Mmm, bra idé.

⁷⁶ MSN är det vardagliga namnet för det sociala "chat"-programmet Windows Live Messenger: <http://windowslive.se.msn.com/wl/messenger/> 2009-08-05

6.3.2 Mobiltelefonens potential och begränsningar

Flera av de yngre grupperna reagerar ganska svårt på idén att kunna ta emot varnings-SMS från myndigheter. Visserligen är många av de äldre också skeptiska, men av den anledningen att de i högre utsträckning är mer allmänt kritiska mot den ökade teknikifieringen i samhället. De yngre däremot, som kan antas vara mer vana vid den medietekniska utvecklingen, riktar istället sin oro mot innehållet och de olika teknikernas ”ömtålighet”. De menar på att risken för skämt-SMS är hög:

(2-5): Antar att jag skulle nog inte tro på. Det blir nog: ”Jaha! Nåt kedje-sms!” ”Skicka vidare till alla du känner!”

(2-3): Jag tror det skulle bli ungefär samma effekt som ett sånt här tut, att det skulle bli såhär: ”Nja, tveksamt om jag tror på det här egentligen” fast det skulle ändå bli att ”det ska jag kolla upp”.

Men de menar, att om myndigheterna lyckades upprätta något slags mall som inte går att förfälska eller skoja med, så borde det kunna fungera. Ungefär likadant resonerar en av 29-åringarna:

(4-4): Jag tror att det skulle kunna missbrukas också, att dom här fåniga Jamba och de här, alltså, alla kids, som ungarna håller på med, alltså fejk, att de skickar sådana till kompisar och, här är en tuff * ej hörbart * det blir en industri kring det. Då får de, man får ju ha någonting vattentätt då, som ingen kan plagiera eller kopiera.

Den äldre delen av intervjudeltagarna är klart mycket mer positiva (eller ska vi säga okritiska) till saken, även om de själva, paradoxalt nog, menar att SMS är något för ungdomarna. Här ligger inte fokus på den kritiska planhalvan, utan istället är det många som ser möjligheterna med att få SMS. Även om det inte är riktigt pålitligt så fungerar det som den ”tändande gnista” som får medborgarna att söka vidare information för att verifiera SMS:et. Ur flera olika grupper kommer samma åsikter – om att det är bättre att få ett SMS än att inte veta om någonting alls:

(4-3): Det tycker jag låter förnämligt. För har man fått ett sms då tittar man på det. Jo det gör man ju.

(6-1): Ja [tro på sms:et] det skulle jag göra, men sen skulle jag nog gå in och titta på, lyssna, sätta på radion eller gå in på nätet, vad är det nu då, vad ska jag göra. Ja jag skulle lita på det.

(8-3): Men skulle ju ändå ha chansen att få ta reda på det, annars vet man ingenting. Man kan ju gå ut och se om det är någon brand, då vet, annars kanske man inte ens kollar.

Två av grupperna diskuterar SMS-utskick i jämförelse med de radiomeddelandena som redan existerar, och i synnerhet de trafikmeddelandena som utkommer lokalt till bilradion. Går det att göra i bilradion så skulle väl mobiltelefonen fungera också! På detta sätt verkar medborgarna acceptera att SMS-tekniken inkorporeras i VMA-arsenalen som ytterligare en kommunikationsväg mellan individ och myndighet.

Varnings-SMS är alltså en ganska bra metod även om den riskerar att vara lite opålitlig. Vad tycker då medborgarna om att ta emot exempelvis instruktioner eller vidare information från

myndigheterna i samband med olyckor eller kriser? I några av grupperna diskuterades det hur saker och ting skulle fungera om tekniken gjorde det möjligt för medborgarna att ta emot hjälp via exempelvis SMS eller MMS. Det möttes av stor tveksamhet. De flesta reagerade med att samhället, istället för att luta sig mot den anonymiserande och någorlunda enkelriktade tekniken, borde arbeta proaktivt med utbildning i skolan eftersom sådana här allvarliga saker ändå inte går att ta in i en nödsituation:

(3-2): Alltså, är det en riktig nödsituation, alltså, att följa instruktionsvideo så är nog inte så himla lätt om man är chockad och liksom och uppspelt och, nä jag tror nog inte riktigt att det skulle fungera. Då är det nog bättre att man pratar med nån tror jag.

(5-6): Ja jag vet inte om jag, alltså om vad man kan få för råd, är det såna situationer då, är det så pass allvarligt så då är det nog frågan om man ens över huvudtaget ska gå dit och, förutom de här grundläggande ABC-historierna då, ska dit och göra nånting det kräver nog rätt mycket kunskap så att man inte förvärrar nästan situationen, jag vet inte... Det känns lite sådär att... ja... lite amatörsjukvård ute på olycksplatser det blir lite konstigt. Jag vet inte det...

En tredje intervjudeltagare visar på ett ironiskt sätt att den här idén inte hör hemma inom nödkommunikationens värld:

(5-3): Pling! Här får du en instruktionsfilm hur du spjälkar ett benbrott. A gör följande...

Det faktum att hjälpen kan få allvarliga konsekvenser och förstöra mer än hjälpa, pratar en av de äldre grupperna om. De menar att endast den enklaste informationen är nog i svåra nödsituationer och att om någon ska hjälpa till så bör man veta vad man sysslar med, annars kan situationen förvärras. MMS skulle ge avancerad information på ett enkelt sätt och under stressade omständigheter, och detta är förmodligen något som inte fungerar speciellt bra:

(8-5): Men, om man inte kan andas, på en minut eller två, då är man hjärnskadad för resten av livet, alla kanske inte vet det, se till att människan andas är ju ett enkelt råd. Vid brand, så stäng alla dörrar, se till att det inte blir drag. Några enkla råd kan man nog, feedback, kan man nog, jag tror på att det skulle kunna användas. Men inga detaljerade uppgifter om, vad heter det, trakeotomi, det är inte alla som kan det, även om det kan bli rätt...

I jämförelse med telefonen så ser vi här att MMS inte har någon direkt funktion att fylla, då man inte kan ge avancerad information på detta sätt medan enkel information lika gärna kan ges över telefonen.

Många av intervjudeltagarna tog frågan om att kunna skicka meddelanden till myndigheter, och då framförallt SMS, nästan som ett skämt. Eller så skruvade de obekvämt på sig i stolarna. De lade fram flera olika skäl för att denna teknologi inte lämpar sig för akuta nödsituationer; dels oron för att människan blir omsprungen av tekniken, dels att det är för långsamt i akuta lägen och dels för att man ogärna skickar meddelanden eftersom återkoppling är viktig. Att SMS är otympligt som nödkommunikationsmedel uttrycker en av de yngre deltagarna på följande sätt:

(3-1): Men det är väl om man åker bil sådär, och åker förbi nån olycka så kan man ju liksom... och sen kör man i diket själv... då blir det två...

Många, såväl yngre som äldre, sätter högt värde på den återkoppling som ett telefonsamtal ger. Och denna återkoppling är viktig för båda parter, för medborgaren att verkligen veta att hjälpen är på väg, och för myndigheterna att ärendet inte är ett skämt. Om telefonsamtal säger några av deltagarna:

(7-4): Ja men det är ju en kontakt liksom kvitto på, en bekräftelse på att det jag har larmat om har gått fram. Jag tror inte vi får förlita oss helt på det här tekniska. [...] Det kan bli jättefel ibland. Man får inte glömma den mänskliga faktorn.

(4-3): Jag skulle inte lita på att det [SMS] funkade, för skulle jag ringa SOS Alarm, som sagt, så skulle det vara så pass viktigt att jag skulle vilja prata med någon. Jag skulle inte lita på att mitt SMS gick fram annars. Eller att man vill ha direktkontakt med någon, i telefon, liksom. Så spontant för mig, just nu, känns det inte som att jag skulle använda det.

(4-4): Jag skulle tycka, att det skulle kunna funka, om de skickade ut ett bekräftelse-SMS på en gång, typ att, vi har mottagit, vi har tagit hand om det, alltså åter igen feedback, men sedan, man vet ju själv hur det är, när man ska SMS:a, om man, om det är lite bråttom, då kan man ju inte göra det, då tar man ju upp och ringer, för att det tar sådan tid att skriva och speciellt i den här situationen, då ska det ju finnas färdigskrivna i telefonen i så fall, eller att det finns en, alltså att man har mallar för det, som man bara bränner iväg, * ej hörbart * beroende på vad som har hänt.

(8-3): Jag tänkte, ställer man [SOS-personalen] inte en massa kontrollfrågor också, så när man, för att kolla just att det är äkta, det gör de väl, gör de inte det på 112 med liksom för att känna att det här är faktiskt ett seriöst samtal?

Dessa fyra uttalanden kan sägas vara representativa för många av de tankar som finns kring de mobila meddelandefunktionerna. Många av de äldre ger även uttryck för att detta är en generationsfråga:

(8-3): Jag tänkte, och jag sitter och tänker på om du hade frågat en grupp här som var 20 år eller 25 år, då hade du fått, direkt hade du fått, visst, det är ju toppengrejen, med MMS, men vi som är ovana sitter lite sådär liksom, jaha, hur gör man, ”hmm, hmm”. Vad lång tid det kommer att ta, på med glasögonen och få iväg det där och, mot ungdomar skulle det ju, tror jag, jag vet inte om de gör undersökningar med ungdomar också för att jämföra också, för där tror jag absolut att alla kommer att vara positiva till det. Så det kanske är en generationsfråga.

Många, såväl yngre som äldre, tycker helt enkelt att det är bättre, snabbare och säkrare att bara ringa än att skicka meddelanden och ser inte alls nyttan med denna teknik:

(6-4): Ja alla sätt är bra för att meddela 112 men varför inte ringa, det går ju fortare?

(1-3): Om, om man kanske, det kunde bra funka om det hjälpte med. Jag tycker att det skulle nog var mer ef, mer effektivt om man ringde upp SOSAlarm än att ta kort och skicka eftersom det går fortare att ringa och prata med en på andra sidan.

Gentemot MMS är intervjudeltagarna något mer positiva, om än väldigt skeptiska. Några av dem menar att MMS-användande i akuta situationer inte bara är svårt rent tekniskt, utan också är lite obehagligt eftersom det ligger en hel del sensationslystnad i det hela. Två röster från olika grupper sammanfattar obehaget på detta vis:

(7-1): För det första så är jag teknisk idiot så jag har, jag tycker sådant där är svårt liksom. Och sen så tycker jag det är lite sensationslystnad också. Faktiskt. [...] man kanske ska ta bilder på en blodig bilolycka och jag tycker vad gagnar det liksom? Det räcker väl att man får fram budskapet att ja, till polisen och ambulanser. Jag förstår, jag förstår inte riktigt varför, det skulle behövas bilder.

(5-6): Jag tror jag skulle känna det lite svårt att göra det, det känns lite snaskigt på nåt vis, jag vet inte. Det beror ju på situationen.

Ett stort skäl till att många är skeptiska till den nya tekniken i samband med nöd- och krissituationer, är tanken att det i och med dessa tekniker skulle läggas alltmer ansvar på individen som befinner sig mitt i olyckan. Att själv kunna avgöra hur man ska agera i en sådan situation är nog tillräckligt, och ska man sedan klara av att ta bilder och skicka SMS på det?

(5-1): Om de skulle be mig om en bild så antar jag att det skulle vara en hemsk olycka annars skulle det ju inte, om nån faller ihop på gatan, hjärtat eller brutet ben eller sådär, då tycker jag inte det skulle finnas nån anledning. Utan skulle de vilja ha en bild då är det väl nån fruktansvärd bilolycka eller kaos att de vet vad de har att vänta sig. Nåt sånt. Och då vete sjutton om precis jag skulle vara kapabel till att ta en bild där. Men en, om man säger en vanlig hjärtinfarkt eller nåt sånt där det tror jag inte att de skulle vara betjänt av nån bild heller. Så att...Ja... Andra skulle kanske kunna göra det då då, i informationssyfte.

Precis som när det gäller att *få* varnings-SMS från myndigheter, finns det hos några individer en skepsis till att medborgarmeddelanden skulle vara trovärdiga.

(3-2): Personligen så tror jag att det är väldigt många som skulle skicka nakenbilder på sig själv då, så att jag... alltså, det är lätt att vara anonym när man skickar en bild eller skriver ett sms, det är lite svårare om man ringer och verkligen pratar med en människa.

Tankarna kring bus-meddelanden bygger inte bara på resonemang kring att tekniken skulle vara onödig, utan respondenterna uttrycker totalt sett en relativt stor oro för att myndigheterna riskerar att få en massa, som nedan nämns, ”onödigt jobb” genom att fler och mer lättillgängliga nödkommunikationskanaler öppnas. Detta citat illustrerar medvetenheten om de problem som myndigheterna kan stöta på i hanteringen av bilder, meddelanden och dylikt:

(5-6): Jag tror det finns en risk att det kan bli en massa okynnesmeddelanden också, alltså att det finns en, jag vet inte hur mycket sånt man har på SOS idag, att folk ringer, busringer till SOS. Och att bus-sms:a till, alltså att man fejkar nånting, det finns många konstiga typer som kanske skulle tycka att det var kul och göra på det sättet. Så man måste nog kanske ha med det i funderingen, till vad leder det här till. Så att man inte får en massa, ja, onödigt jobb.

Trots att meddelandeteknikerna till en början fick ett helt klart kyligt mottagande av i princip alla grupper, växte så småningom tankar fram, om att tekniken kanske ändå skulle kunna vara till gagn i vissa lägen. Det slutliga allmänna resonemanget tycks vara att: Varför inte? Om det går med tekniken, varför sätta upp hinder?

(1-1): Jag tror det skulle kännas konstigt just när det verkligen hände om man blev fotograferad när man kanske hade brännskador och andra skador men om man överlevde tack vare det så tror jag man skulle vara rätt tacksam mot, efteråt. Och kanske inte tänka så mycket på att dem tog kort på mig utan han istället han räddade mitt liv.

De exempel eller scenarier som ges av intervjudeltagarna gäller oftast mindre akuta situationer, eller vissa lägen då man inte kan eller bör prata i telefon. Här följer några exempel från olika grupper:

(3-2): Det är väl möjligtvis om man av någon anledning inte kan prata, om man har satt nåt i halsen, eller om man har... om man är döv eller... då är det ju helt bra hjälpmedel helt klart alltså.

(4-2): Jag kom att tänka på en grej här, bevitnade ett rån i Kista, bankrån, där vi var ganska många som stod på andra sidan vägen, och då var de ju andra som ringde 112, så man hörde det, därför gjorde inte Anna det då, men då hade det faktiskt varit bra att kunna skicka en bild, eller en videosnutt eller någonting sådant där, för då visste man att någon annan ändå pratade med dem. Man var fler, så om man är flera och någonting händer, så kan en person prata och de andra.

(4-4): Jag tänkte på, alltså när det skulle kunna vara bra med SMS, kanske i situationer, kanske inte är så ofta det händer i Sverige, det kanske är mer, Mexico jag tänker på, men om man blir kidnappad eller om man blir utsatt, alltså för någonting där du inte kan prata, men du kanske kan, du kanske har möjlighet att få iväg ett SMS via någon nödfunktion, och de kan då hitta dig, där du är, om du är utsatt för våld eller hot, och inte kan, alltså det skulle förvärra situationen om du fick upp en telefon och ringde och pratade med någon, och berättade om vad som hände, man skulle kunna ha en nödfunktion.

(8-4): Jag har ett exempel, när vi var nere i Afrika, så är det ju ändå tusen mil härifrån, och en utav våra kollegor fick problem med hjärtat, och, där man hade svårt att läsa EKG:t, men där vi ändå lyckades få EKG utav den här personen, och vi använde då, skannade in det här och skickade via datorn, till ett sjukhus här i Sverige, där en hjärtkirurg då kunde läsa det här, och vi kunde få ett svar ganska omgående. Jag menar, det, det skulle inte ha gått för 20-30 år sedan, men det visar ju på, att den tekniken då, kunde vi utnyttja, och där kunde det alltså, ja, vi kunde få ett lugnande besked då va, så att visst ger en bild utav en sak, jag menar, EKG är ju egentligen en bild av hjärtats rytm då, visst kan det hjälpa, visst är det spännande att tänka sig att man skulle då, vid en trafikolycka, kunna ta en översiktsbild, inte gå in på detaljer och såhär men, men att man i ett första läge, eller vid ett inbrott, man kan visa, eller en brand, jag menar, det är ju en sak om man kan, verbalt, uttrycka vad man ser, så att den som lyssnar förstår precis, alltså när jag berättar någonting så tar jag ju för självklart att den som lyssnar förstår precis vad jag menar, och så kanske de inte förstår någonting. Så att en bild är ju ändå ett väldigt bra komplement, det tror jag.

En grupp diskuterar ifall man skulle kunna använda meddelanden som äkthetsbevis. En person ur gruppen hade vid ett tillfälle inte fått ambulanshjälp av SOS Alarm, trots att han brutit benet. Han fick då, med hjälp av en kompis, beställa en taxi och åka till akuten. Gruppen diskuterar då om SOS Alarm då faktiskt hade hjälpt honom ifall de kunnat skicka ett MMS som bevis för att de talade sanning:

(3-4): Eller som i [3-3]s fall om [3-2] hade filmat [3-3], när han låg där. Då hade de ju kanske trott på han. [...] [Kanske kan man skicka SMS] som äkthetsbevis.

(3-2): Frågan är om man verkligen behöver skicka ett äkthetsbevis om man ringer 112, det känns ju lite dumt om man... alltså...

(Någon säger): Jo absolut... absolut. Men sen så, det finns ju säkert de som har, inte har fått hjälp.

7 Analys

Detta avsnitt är ämnat att knyta ihop studiens resultat med den bakomliggande forskningen, för att på så sätt belysa forskningsfrågorna. Även i detta avsnitt har vi valt att till största delen följa forskningsfrågornas disposition.

7.1 Medborgarnas uppfattningar om och förväntningar på traditionella larm- och nödfunktioner

Nedan diskuteras respondenternas uppfattningar och förväntningar på nödnummer 112 och varningssystemet VMA, i ljuset av teorier kring ett senmodernt samhälle präglad av individualisering och ökad reell och virtuell mobilitet. Först och främst handlar det om att 112 kan ses spela en betydande roll i den institutionaliserade individualisering som Beck och Bauman omnämner. Detta främst genom paradoxen att respondenterna ser numret som det mest heltäckande skyddet i dagens samhälle, samtidigt som de till stor del förblir ovetande om exakt hur numret och organisationen bakom opererar. Slutligen diskuterar vi respondenternas något pessimistiska syn på larmfunktionen VMA och huruvida ett liknande förhållningssätt skulle kunna uppstå gentemot 112.

7.1.1 Arten och konsekvenserna av respondenternas relation till 112

Sammantaget verkar nödnummer 112 stå för en grundläggande samhällslig trygghet, och respondenterna litar över lag på att både organisationen som helhet och dess personal kan ge både snabb och korrekt hjälp vid nödsituationer i vardagen. Vi anser att 112 och SOS Alarm som institution, i ljuset av dessa uppfattningar och förväntningar, omnämns på ett i det närmaste mytiskt vis, och verkar hos vissa respondenter ha status som en "helig" instans. Denna syn verkar grunda sig i en kombination av uppfattad professionalitet, samt numret 112s i det närmaste ständiga tillgänglighet i dagens samhälle.

Att SOS Alarm som institution i sig uppfattas som ett pålitligt skyddsnät kan sägas stärka rådande samhällstendenser, där individens frihet och mobilitet höjs som norm. Vissa respondenter menar att tillgången till 112 gör att de kan röra sig friare och utan att behöva oro sig för eventuella olycksfall, bränder eller sjukdomar, innan de faktiskt inträffar. Denna frigörelse kan också ses som större nu än för bara något årtionde sedan, då mobiltelefonen tillåter en nära nog ständig kontakt med nödfunktioner i samhället. I gruppdiskussionerna påtalade särskilt de äldre deltagarna vikten av att kunna nå denna tjänst via exempelvis mobiltelefoner, för sin känsla av säkerhet i olika vardagssituationer som längre bilturer eller promenader i skogen. Även de yngre deltagarnas uttalanden speglar en tro på att de via mobiltelefonen är i ständig kontakt med 112, till den grad att de nästan verkar tro att kontakten ligger ständigt latent i bakgrunden av deras mobiltelefoner. Därmed förstärks tanken på att individen är i ständig kontakt med institutioner för samhälleligt skydd och beredskap. Individer som tar tillvara på rörelsefriheten i dagens samhälle verkar tro att de själva är kapabla att hantera allehanda olyckor och nödsituationer. Dock inte genom egen

expertis, eller nära band till den sociala omgivningen. Istället ligger tryggheten i det här fallet i den allestädes närvarande säkerhetsinstitutionen SOS Alarm och dess direktnummer 112.

Det kan självklart ses som positivt att det för många medborgare i dagens samhälle finns ett tydligt definierat och väl fungerande skydd i nöd- och krissituationer. Men i likhet med Beck och Baumans tankar om institutionaliserad individualism vill vi hävda att medborgarnas förhållande till 112 kan ses som något mer problematiskt. Främst handlar denna problematik om att de flesta respondenterna verkar ha svårt att se andra möjliga kontaktvägar (såsom att ringa direkt till polisen, brandkåren eller sjukvården) som adekvata. SOS Alarm tycks operera i ett fält för sig, där kraven på snabb kontakt, expertis och flexibilitet verkar göra andra instanser oanvändbara för medborgarna. Därmed koncentreras deras samhälleliga livlina till *en* specifik instans eller institution. Inte heller lokala sociala band verkar förekomma i respondenternas tankar som verkningsfulla substitut till 112. Endast en av 58 respondenter har någon mer specifik tanke om att många nödfall kanske går att lösa med hjälp av kollektiva insatser från familjemedlemmar, nära vänner eller kolleger. På detta sätt vill vi vidare understryka nödnummer 112s status som en institution som å ena sidan kan sägas göra oss medborgare friare, då den finns ständigt närvarande (särskilt genom nya mobila kommunikationstekniker). Samtidigt blir många å andra sidan än mer beroende av just denna specifika institution, då andra traditionella tryggheter förlorar i förtroende, kanske delvis på grund av sin lokala präglning och förankring.

Vidare är respondenternas förtroende för 112 visserligen högt, men samtidigt tämligen diffust. Även här framstår 112 som en institution karaktäristisk för det senmoderna samhället, då sådana institutioner enligt Beck och Bauman opererar på ett svårbegripligt plan. Inom uppsatsen tydliggörs detta allra bäst bland annat av en av de äldre intervjudeltagarna (8-5), som ordagrant upplever 112 som en diffus organisation. På ett mer outtalat sätt menar vi att detta visar sig genom att många respondenter säger sig ha ett stort förtroende för larmnumret men inte kan uttrycka exakt *varför*. Bland de respondenter som inte själva har varit i kontakt med 112, förekommer många gånger en generell bild av att de *antar* att de kommer bli hjälpta när de väl ringer in. Exakt hur detta skulle gå till verkar dock vara mer eller mindre oklart och i stor grad grunda sig på en allmän övertygelse om att larmpersonalen kommer att göra ”rätt grejer” (respondent 5-6, se kap 6.1.1). Vi anser att denna osäkerhet även visar sig genom att vissa respondenter, som har varit med om i sitt tycke undermålig respons från SOS Alarm, rationaliserar dessa upplevelser. Vi finner detta mycket intressant då mytbildningen kring 112 som snabb, kompetent och säker, verkar kunna avfärda respondenternas *faktiska upplevelser* av exempelvis fall av långsamhet eller felbedömningar av situationer hos SOS Alarms personal.

7.1.2 VMA – en föråldrad larmfunktion?

Respondenternas uppfattning av den andra, i vår definition, traditionella samhälleliga larmfunktionen VMA kan kontrasteras mot respondenternas uppfattning av SOS Alarm, och därmed berika synen på dem båda. Resultaten gör gällande att VMA verkar uppfattas som en delvis föråldrad, och inte längre särskilt potent, varningsfunktion. Visserligen vet de flesta

utom de allra yngsta respondenterna, hur de teoretiskt sett *bör* bete sig vid ett skarpt larm. Men de allra flesta av dessa respondenter säger sig dock tveksamma till om de skulle reagera direkt. Exakt huruvida det beror på att VMA inte anses passa under moderna förhållanden, eller om det rör sig främst om en ”Peter och vargen”-effekt, där det frekventa testandet av dessa system radikalt tar udden av dem, kan vi inte säga exakt. Förmodligen skulle man kunna tänka sig att det rör sig om lite av båda delarna. Av empirin att döma upplever dock inte respondenterna VMA som innefattandes samma paradoxala institutionaliserad individualism som 112. Istället för att blint lita på VMA som samhällets enda varningssystem, främst såsom det framförs genom signalhorn, avser respondenterna vända sig till andra källor för att bekräfta eller avfärda varningar. Här samverkar en rad olika kanaler såsom internet, tv och radio på samma gång som många även medger att de skulle vända sig till andra människor i närheten, vare sig det rör sig om grannar, kolleger, familj eller vänner; en skarp kontrast mot hur medborgarna uppfattar substitut till 112. Dessa tendenser är tänkbara motviker mot (eller kanske även belägg för?) Becks idéer; skulle avmonterandet av en institution som kan ses som grundläggande för individualiseringen, kunna få till följd att forna lokala sociala band återknyts? Detta får oss att fråga om även SOS Alarm, förutsatt tekniska utvecklingar i samhället, skulle kunna avmonteras på samma sätt, och vad det skulle få för konsekvenser?

Denna tankegång kan dock ses som något haltande. För det första är det enbart familjen och de lokala sociala kontaktnäten som kan ses representera den äldre modernitetens institutioner. Radio, tv och internet skulle i högsta grad tillhöra senmoderna institutioner som uppmuntrar individualism, rörlighet och frihet på bekostnad av institutionellt beroende. För det andra är det frågan om VMA och 112 över huvud taget är jämförbara institutioner? Av respondenternas uppfattningar att döma, fyller dock VMA och nödnummer 112 radikalt olika funktioner. VMA ses som en gammalmodig och enkelriktad kommunikationsform där samhället tilltalar sina medborgare via ibland oprecisa massmeddelanden och förväntar sig en inövad, nästan militärisk reaktion. När det gäller 112 initieras kontakten via medborgarna, och möjlighet till förtydligande av situationer finns i dialogisk kommunikation. Systemet med VMA kan vi se som att det inte binder medborgarna lika hårt till sig, då tydliga alternativa vägar än signalhornen finns tillgängliga, samt att de inte stämmer in särskilt väl i ett mobilt och rörligt liv. Enligt några av de yngre respondenterna kan nyare kommunikationstekniker, som är väl anpassade för ett rörligt liv i storstaden, effektivt stänga ute eventuella varningar genom signalhorn.

7.2 Vem avgör den legitima kontaktsituationen?

Respondenternas uppfattning kring vad som utgör en situation där de legitimt kan kontakta 112 har visat sig vara komplex. En av utgångspunkterna för hur deltagarna säger sig bestämma om det är läge att ringa 112 eller inte, kommer sig ur vilka generella förväntningar de har på kontakten. Som empirin har visat rör det sig främst om ett professionellt guidande bemötande, som i slutändan syftar främst till att inge lugn i ovanliga och panikartade situationer. Vidare liknas nummer 112 vid en stor växel, där en lång rad olika mer eller mindre akuta ärenden kan vidareförmedlas till berörda samhällsinstanser. Vid en första

inblick i respondenternas tankar verkar även dessa funktioner genljuda i deras definition av vad som är en legitim kontaktsituation. Det skall helt enkelt vara när man vill ha akut hjälp; i en situation som man inte anser sig kapabel att hantera själv. Vidare associeras dessa situationer ofta på ett rakt och konkret sätt med ambulans, brandkår och i viss mån polisen. När folk anser sig behöva någon av dessa räddningstjänster verkar tankarna gå till nummer 112; vilket även förstärker växel-tanken.

Dock är respondenternas inställning till vad som utgör en legitim kontaktsituation inte fullt så enkel. De allra flesta diskuterar även att man självklart inte bör ringa in ”i onödan”. Här visar många respondenter upp en god förståelse för risken att överbelasta 112s telefonlinjer. Barndomen verkar enligt en del respondenter vara starkt formativt när det gäller deras syn på nödnumret; och de minns starka förmaningar om att inte nyttja numret felaktigt, samtidigt som de måste lära sig att snabbt ringa om det är rätt tillfälle. I vissa fall verkar dock denna förståelse ha lett till en stark oro för att ringa 112 i fel situationer; detta gäller oavsett respondenternas ålder. Att många har svårt för att avgöra exakt vad som är en legitim nödsituation verkar få två olika följder, enligt empirin. Antingen verkar respondenterna anse att det är bättre att ringa en gång för mycket än en för lite, och därigenom gå emot sina egna principer om att inte belasta nödnumret i onödan. Tankegångarna här verkar berättigas genom att respondenterna förväntar sig att personalen på SOS Alarm, som inte finns på plats, snabbt och korrekt ska kunna bedöma huruvida situationen kräver akuta insatser eller ej. Eller så blir det svårt för individer att verkligen kräva sin rätt till akut hjälp, om de tvivlar på sin förmåga att bedöma situationen korrekt.

I det förstnämnda fallet anser vi att det finns tendenser som liknar de framförda av Höijer & Rasmussen. Det finns trots allt individer som inte helt binds av de senmoderna institutionernas motsägelsefulla löfte om självbestämmande och individualism. Istället för att ålägga sig själva det fulla ansvaret att nyttja institutionens tjänster på ett *korrekt* sätt, avsäger sig vissa individer detta ansvar och ringer hellre en gång för mycket än en gång för lite till exempelvis 112. SOS Alarm kan i och med nödnummer 112 ses som en institution som ger medborgarna skenet av att själva kunna besluta i frågor som egentligen är för komplexa för dem (det vill säga att alltid korrekt bedöma i vilka situationer de kan och får nyttja nödnumret). Men trots detta väljer vissa, delvis kanske på grund av den desperation och utsatthet som akuta nödsituationer medför, att åter lägga detta ansvar på den berörda institutionen; 112. Detta resonemang ser vi som den största motvikten till det tidigare utmålade förhållandet mellan medborgarna och larmnummer 112 som ett utslag av institutionell individualism.

I det andra fallet verkar 112s status som ett nästan ”heligt” skyddsnät försvåra för vissa respondenter att verkligen nyttja tjänsten. I kombination med att inte många ser alternativ till 112 i riktigt akuta lägen verkar dessa respondenter, i rädsla för att göra fel, inte till fullo kunna kräva sin rätt i förhållande till en svårbegriplig och stor institution. Dessa respondenter verkar dels anse att det är upp till dem själva att bedöma när de bör kontakta 112. Detta kan ses som ett tydligt utslag av den institutionaliserade individualismen i samhället. En stor institution som SOS Alarm uppfattas erbjuda ett allestädes närvarande skydd; men villkoren för att få hjälp är något oklara. Därmed kan vi, för dessa individer, se nummer 112 och SOS Alarm som

en institution som paradoxalt nog delvis skapar en helt ny typ av oro och osäkerhet i vardagen, samtidigt som den erbjuder säkerhet och skydd.

7.3 De nya teknikernas tveksamma intåg

På ett generellt plan tydliggör empirin att respondenterna har en något ambivalent inställning till nya medier och kanaler inom nöd- och kriskommunikationsfären. Sammanfattningsvis vill vi påtala att en kollektiv rädsla uttrycks för att ”tekniken tar över” men samtidigt påvisar intervjudeltagarna en stor optimism vad gäller ny teknik som komplement till, och inte ersättning av, de traditionella kanalerna. Motståndet mot en alltmer teknifierad kontakt med myndigheterna grundar sig i en oro över att den mänskliga kontakten skall elimineras genom avpersonifierade kommunikationstekniker. Många respondenter uttrycker även en rädsla för att nya tekniker skall införas ”över medborgarnas huvuden” och utvecklas i en sådan takt att de inte hinner med. Denna inställning visar sig särskilt bland de lite äldre diskussionsdeltagarna, som framhåller en motvilja mot vad de anser vara mer komplexa tekniska lösningar, i situationer som kräver snabb och enkel kommunikation. Det förekommer dock en viss optimism, vilken ligger tydligt i linje med Frändeberg & Thulins argument för att människor främst ser ny teknik som kompletterande visavi äldre teknik. Så länge nya tekniker inte införs ovälkommet eller påträngande, och inte konkurrerar ut eller ersätter det redan etablerade, ses de av våra respondenter som möjliga praktiska lösningar och förbättringar.

I följande avsnitt kommer vi behandla hur respondenterna gör tydliga markeringar av vilka aktiviteter de anser kompatibla med vilka tekniker, samt hur potentiella virtuella kommunikationstekniker kan tänkas påverka respondenternas förhållande till institutioner och lokala sociala praktiker.

7.3.1 Virtuell rörlighet och påverkan på relationen medborgare – myndighet

De flesta nya kommunikationstekniker erbjuder, som skisserats i uppsatsens bakgrund och teori, varierande mått av virtuell mobilitet. Uppsatsens empiri visar några intressanta ingångar i diskussionen kring hur dessa tekniker påverkar individens förhållande till å ena sidan nationella säkerhetsinstitutioner och å den andra lokala sociala praktiker.

En kanal som inom tidigare forskning setts ge stora möjligheter till att underhålla geografiskt utsträckta sociala band i kris och nödsituationer är internet (se exempelvis Procopio & Procopio samt Laituri & Kodrich). Dessa studier har visat på hur internet använts av medborgare för att informera andra medborgare, samt återknyta sociala band, i krissituationer. I förlängningen skulle denna tidigare forskning kunna ses som en motvikt till Beck och Baumans tankar om ett allt större beroende av statliga institutioner. Våra respondenter för dock fram tankar kring sitt potentiella användande av internet som går emot denna tidigare forskning, och istället befäster många av Beck och Baumans tankar. I den mån respondenterna över huvud taget finner internet som en användbar källa i kris- och nödlägen, handlar det

främst om att kontakta lokala myndigheter och lokala medier för att få information. Nyare sociala medier såsom facebook och bloggar tas aldrig upp till diskussion. Således verkar många respondenter söka sig åter till de institutioner som upprätthåller individualiseringens chimär och i stort utelämna möjligheten att kontakta familj eller vänner; både nära och avlägsna. Även i en virtuell och platsobunden kommunikativ miljö som tillåter ständig kontakt med i stort sett vem eller vilka man vill, verkar institutioner som SOS Alarm trots allt ha en stark och unik status bland medborgarna.

Vi vill dock påpeka, utifrån vår metodkritik, att en förklaring till dessa resultat kan vara att intervjudeltagarna faktiskt inte pratat om gemensamma konkreta händelser som redan inträffat, utan snarare skildrat sina förhållandevis abstrakta tankar inför framtiden. Vilket kan göra det vanskligt för intervjudeltagarna att se hela bredden av sitt agerande och sitt kommunikationsbehov.

7.3.2 Larmsamtal: samtal eller textmeddelande? Om kopplingen mellan tekniker och aktiviteter.

När det gäller respondenternas förhållande till olika potentiella kommunikationstekniker, blir distinktionen teknik – aktivitet relativt tydlig. Vissa nya tekniker, så som SMS- och MMS-meddelanden (som till stor del kan ses som relativt likartade, men något olika specialiserade, tekniker) uppfattas radikalt olika beroende på hur de avses användas. I båda fallen kan uppsatsens empiri generellt sett ge uttryck för att många respondenter, oavsett ålder, hellre skulle ta emot än skicka båda typerna av meddelanden. Av detta blir det tydligt att exempelvis aktiviteten *att larma SOS Alarm* inte är teknikoberoende. De flesta vill ha ett samtal, som ger möjlighet till lugnande och guidande funktioner, samt i stort underlättar genom dialogiskt och direkt kommunikation. Att skicka ett SMS uppfyller inte respondenternas kommunikativa krav i dessa situationer. På motsatt sätt kan man dock karaktärisera ett varningsmeddelande från valfri myndighet som relativt teknikoberoende. I den mån *att larma* kan ses som en aktivitet för den enskilda individen, verkar det uppfattas som egalt huruvida detta görs genom SMS-teknologi, radiomeddelande eller larmsirener. Till viss del verkar en mångfald här uppskattas av respondenterna, då det gör det lättare att konfirmera att det rör sig om en skarp varning.

Undantaget som bekräftar regeln är att vissa respondenter skulle kunna se sig larma via MMS, med vidföljande situationsbild. Förbehållet att det rör sig om händelser som kanske är av lite mindre akut art, och där aktiviteten *att skicka en bild* skulle kunna ge ytterligare information som de själva inte skulle uppfatta. Dock är många även här skeptiska, och verkar uppfatta aktiviteten *att skicka en bild* som något underlägsen *att ringa och förklara* hur situationen ser ut. Många respondenter tror mer på sin egen verbala förmåga, än att till exempel ta en heltäckande situationsbild med mobilkamera. Ett generellt motstånd mot fotograferande med mobiltelefoner kan även skönjas, och tycks gå att spåra till samtida trender inom citizen journalism (vissa kvällstidningar publicerar till exempel läsarnas egna bilder från trafikolyckor och liknande), som vissa upplever som frånstötande och ovärdigt; i synnerhet de något äldre gruppdeltagarna.

Det nya, allt mer individanpassade och mobila, kommunikationslandskapet verkar även det påverka hur vissa tekniker uppfattas. SMS-varningar jämförs ganska rakt av med VMA och uppfattas i det närmsta som en naturlig utveckling av det något förlegade systemet med larmsirener. Detta är ett av de fallen då många respondenter kanske till och med anser den nya tekniken överlägsen den gamla. Främst mot bakgrund av att vissa konvergerande tendenser, så som kombinationen mobiltelefon och musikspelare, resulterar i apparater som kan dränka eventuella signalhorn, men lättare förmedla varningar via SMS.

Det finns några skillnader mellan de olika åldersgrupperna i studien, vilka även noga påpekas av respondenterna själva. De äldre uttrycker tankar om att de yngre är klart mycket bättre på mobiltelefoni, och de yngre ger också uttryck för detta fenomen. Och kanske det stämmer till vardags. Men, precis som Castells skriver om, så verkar de äldre ofta ha mobiltelefonen med sig av just säkerhetsskäl. De unga kanske har mobiltelefonen med sig överallt, medan de äldre har den med sig utifrån ett riskperspektiv, och är mycket medvetna om hur de skulle kunna använda tekniken vid olycksfall. Detta faktum skulle vi kunna tänka oss jämnar ut skillnaderna något när det kommer till krislägen.

Jämfört med tidigare studier där individers rädslor och oro inför ny mobilteknologi presenteras, verkar vissa tendenser återfinnas även i vår studie. Respondenternas inställning till SMS verkar dock skilja sig gentemot tidigare forskning. Få ser något problem i att *själva* få för många meddelanden, om ett varningssystem via SMS skulle inrättas. Att få meddelanden i varningssyfte upplevs ej som ett intrång eller som spam. Många av deltagarna ser att olägenheterna är betydligt lägre än fördelarna, då ett varnings-SMS skulle fungera som en tändande gnista, varpå medborgarna ges möjlighet att bekräfta informationen i andra medier. Dock förekommer en oro för att medborgare skall ”spamma” *myndigheter*. Respondenterna verkar inte lita på att deras medmänniskor skulle hantera en sådan här funktion med respekt. Många upplever alltså själva att de skulle ha svårt att nyttja funktionen i de lägen den är avsedd att användas, men verkar inte hysa några tvivel om att andra skulle missbruka funktionen. Även här kan vi notera en tydlig åldersskillnad, då det främst är de lite yngre respondenterna som uttrycker en tydlig oro för de massutskick som skulle kunna skickas från exempelvis SOS Alarm. De verkar ha ett mer välutvecklat sinne för teknikens möjligheter och begränsningar, jämfört med vissa äldre respondenter.

Kort sagt kan vi skönja en komplexitet i frågan om vidareutvecklingen av nya kommunikationstekniker för nöd- och kriskommunikation. Det är svårt att generalisera och säga huruvida alla nya kanaler bör prövas, då en specifik teknik kan ratas i ett visst användningsområde men välkomnas i ett annat. Å ena sidan skulle detta uppmuntra till vidare forskning på området. Å andra sidan, om vi ser till Frändeberg & Thulins resonemang, samt empiriskt data som tydliggör medieanvändande vid faktiska olyckor och kriser, verkar många människor mycket väl kunna inkorporera dessa tekniker i sin nöd- och kriskommunikation, oberoende av förutfattade meningar och attityder. I synnerhet om de är förtagna med teknikerna och använder dem i sin vardagliga kommunikation.

8 Slutsats & Diskussion

Mot bakgrund av ovanstående analyser vill vi göra ett par avslutande reflektioner som dels binder ihop våra hittills relativt separerade frågeställningar, och dels mynnar ut i förslag på fruktbar framtida forskning.

Mobiltelefonin har under det senaste decenniet starkt påverkat människors tro på nödnummer 112 som en ständigt närvarande trygghetsfaktor. Som vi tidigare visat, verkar yngre individer se mobiltelefonen som en naturlig del av livet, medan de äldre i högre grad betraktar mobiltelefonen som en ökad säkerhetslina till snabb hjälp. De yngre kan samtidigt sägas vara mer vana vid tekniken. Eftersom mobiltelefonen inte ingår, eller har ingått, i de äldres vardag på samma sätt, verkar individer vid en högre ålder behöva anstränga sig lite mer än vad de yngre gör för att ha bästa möjliga kontaktmöjligheter med samhällets larmfunktioner. Det skulle kunna tänkas att SOS Alarm är en så pass viktig institution för de äldre, att de helt enkelt väljer att anpassa sig genom att lära sig nya kommunikationstekniker. Är det så att en övergripande samhälls ideologi, där individualitet och fria rörelsemönster uppmålas som norm, uppnåelig genom ny kommunikationsteknologi, binder dessa äldre människor än närmare en senmodern institution för säkerhet som 112? Detta skulle i så fall vara ytterligare ett utslag av Baumans institutionaliserade individualism. Vissa av de äldre deltagarnas inställning till ny teknik påverkas av deras starka band till just denna institution, samtidigt som de yngre deltagarnas ständiga och otvungna deltagande i teknikutvecklingen snarare påverkar deras uppfattning av SOS Alarm. Som en följd av detta ställer vi oss den öppna frågan om detta gäller alla – om den nya teknikens närvaro både individualiserar och institutionaliserar samhällets alla individer, om än i olika hög utsträckning?

Det finns i materialet tendenser som pekar mot att en ökad virtuell rörlighet och mobilitet spär på den paradoxala individualiseringen av medborgarna. Genom att (den falska?) tryggheten blir allt större i och med den ständigt ökade närvaron av kommunikationstekniker, ökar den ständiga närvaron av samhällets larmfunktioner. Individen blir friare att färdas och kommunicera, samtidigt som ”räddaren i nöden” finns med i allt fler situationer. Parallellt minskar individens band till det lokala samhället, vilket gör människor alltmer beroende av institutionen; den enda som finns att tillgå i brådskande ärenden av de slag som diskuterats.

Den ökade och mer ständiga närvaron av samhällets larmfunktioner kan också tänkas ge upphov till en ökad mängd viktiga ställningstaganden hos samhällets enskilda individer. Innan mobiltelefonens intåg i samhället fanns det många situationer där det helt enkelt inte gick att kontakta larmfunktionerna. En vinglande bil hade för några få decennier sedan inte kunnat rapporteras, medan denna kommunikation idag sker på några sekunder. Där kommunikationsmedel finns tillgängliga, ökar också de ställningstaganden (huruvida ett larmsamtal är viktigt eller inte) som samhällsmedborgarna behöver göra. Vad detta skulle innebära på en samhälls nivå – om antalet larmsamtal skulle öka, eller om medborgarna skulle bli mer vana vid att ta ”rätt” beslut – är svårt att avgöra. Däremot är det intressant att reflektera över vad detta skulle betyda för den enskilda individen.

Vi skulle följaktligen vilja fråga oss huruvida en alltmer komplex medieteknisk nödkommunikationsvärld egentligen är eftersträvansvärld i dessa sammanhang. Är det kanske

så, att uppfattningarna om när man bör kontakta en institution som 112 bör hållas ganska generella? Redan att larma via telefon, vare sig den är mobil eller stationär har visat sig ge upphov till en mängd olika beslut som individen måste ta ställning till. Om utökade kontaktvägar via exempelvis SMS och MMS läggs till detta, ökar komplexiteten ytterligare. Och respondenterna är ganska tydliga med att de känner sig obekväma med att kontakta en institution som 112 med dessa nya tekniker; dels på grund av ovana vid tekniken och dels på grund av att de inte riktigt vet i vilka situationer det skulle vara behjälpligt att skicka exempelvis en bild. Vi skulle hypotetiskt sätt vilja framföra att det kanske finns det en punkt där ökade kontaktmöjligheter för individen inte nödvändigtvis innebär en ökad rättframhet att kommunicera med samhällets larmfunktioner?

Så går vi då över till att diskutera vilka grenar eller inslag av denna studies material som vore intressant att bygga vidare på. Efter uppsatsens genomförande har vi insett att så gott som samtliga deltagare, även de äldre, är på olika sätt aktiva i samhället. De går antingen i gymnasiet, på universitet, arbetar sedan länge på stabila företag eller är pensionerade efter en lång yrkeskarriär och numera aktiva i olika föreningar. Av stort intresse vore att se huruvida de presenterade tendenserna i uppfattningar och attityder till samhällets larmfunktioner, samt även inställning till ny teknik, består även bland personer med annan bakgrund. Speciellt intressant vore att undersöka medborgare som på ett eller annat sätt kan förväntas ha ett annat, möjligen mer kritiskt eller avvaktande förhållande till etablerade samhälleliga institutioner. Exempelvis kan det röra sig om folk som är ”utanför”, för att använda ett något luddigt uttryck, samhället: såsom långtidsarbetslösa, hemlösa, mycket avlägset bosatta, eller till landet nyligen inflyttade personer. Exakt vilka faktorer som bör beaktas är upp till framtida forskning att utvisa.

Ytterligare har det klargjorts i både empiri och analys att det finns en tanke hos flera respondenter om att barndomen på olika sätt format deras uppfattningar om samhällets larmfunktioner. Vi finner detta intressant, om än inte av yttersta vikt för denna uppsats frågeställningar. Därför föreslår vi att framtida forskning även kan ägnas åt att analysera informationsinsatser rörande nödnummer 112 och VMA i allmänhet, och insatser riktade till barn och ungdomar i synnerhet. Vi misstänker att det som barn kanske är svårt att sätta verksamheten/institutionen i en verklig och mer komplicerad kontext. Många relaterar under barnaåren kanske mest till brandbilar, ambulans, polis – de fysiska manifestationer av 112 som finns, och som de flesta ser i sin vardag. Därmed skulle man kanske kunna förklara den diffusa men förtroendeingivande bilden av SOS Alarm och 112 som finns kvar hos många respondenter, även i vuxen ålder.

Källförteckning

Tryckta källor

- Bauman, Zygmunt (2002), *Det individualiserade samhället*. Göteborg: Daidalos.
- Beck, Ulrich (1998), *Risksamhället – på väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Daidalos.
- Brandon, William T. (2002). An introduction to disaster communications and information systems. I: *Space Communications*, vol 18, nr 3/4.
- Castells, Manuel (2006). *Mobile communication and society: A global perspective*. Cambridge: MIT Press.
- Ekström & Larsson (2000a). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekström & Larsson (2000b). Inledning. I: *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Frändeberg, Lotta & Thulin, Eva m.fl. (2005). *Rörlighetens omvandling – om resor och virtuell kommunikation: mönster, drivkrafter, gränser*. Lund: Studentlitteratur.
- Harris, Lisa & Vincent, Jane (2008) Effective use of mobile communications in e-government – How do we reach the tipping point? I: *Information, communication & society*, vol 11, nr 3.
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997) *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Hvitfelt, Håkan & Nygren, Gunnar (red) (2008a) *På väg mot medievärlden 2020 – Journalistik, teknik, marknad*. Lund: Studentlitteratur.
- Hvitfelt, Håkan & Nygren, Gunnar. (2008b) ”Konvergens, divergens och mediebegrepp i upplösning”. I: Hvitfelt, Håkan & Nygren, Gunnar. (red) (2008a) *På väg mot medievärlden 2020 – Journalistik, teknik, marknad*. Lund: Studentlitteratur.
- Höijer, Birgitta. & Rasmussen, Joel. (2005) *Medborgare om våldsdåd – reaktioner efter mordet på Anna Lindh och andra dåd*. Krisberedskapsmyndigheten.
- Jaeger, Paul T. & Shneiderman, Ben m.fl. (2007). Community response grids: E-government, social networks, and effective emergency management. I: *Telecommunications Policy*, vol. 31, nr 10/11
- Kushchu, Ibrahim (red). (2007) *Mobile government : an emerging direction in e-government*. Hershey PA: IGI Publishing
- Kvale, Steinar. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Laituri, Melinda & Kodrich, Kris. (2008) On line disaster response community: people as sensors of high magnitude disasters using internet GIS. I: *Sensors*, nr 8.
- Larsson, Larsåke. (2008): *Kris och lärdom: kriskommunikation från Tjernobyl till Tsunamin*. Örebro: Örebro universitet.
- Lidskog, Rolf & Nohrstedt, Stig Arne m.fl. (red) (2000). *Risker, kommunikation och medier: en forskarantologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Mediebarometer 2007*, Nordicom-Sverige. Göteborgs universitet. Nr. 1, 2008
- Morgan, David L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. Thousand Oaks: Sage.
- Procopio, Claire H. & Procopio, Steven T. (2007) Do you know what it means to miss New Orleans? Internet communication, geographic community, and social capital in crisis. I: *Journal of applied communication research*, vol 35, nr 1.
- Raymond, Geoffrey & Zimmerman, Don H. (2007) *Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire*. I: *Research on Language & Social Interaction*, vol. 40, nr 1.
- Sheng, Hong & Trimi, Silvana (2008). *Emerging trends in m-government*. I: *Communications of the acm*, vol 51, nr 5.
- Samarajiva, Rohan. (2005) *Mobilizing information and communications technologies for effective disaster warning: lessons from the 2004 tsunami*. I: *New Media & Society*, vol. 7, nr 6
- Shamdasani, Prem N. & Stewart, David W. (1990). *Focus groups – theory and practice*. London: Sage.
- SOS Alarm (2008) *112 i Sverige – Verksamhetsrapport för 2008*. Tillgänglig via: http://www.sosalarm.se/Documents/Om%20SOS%20Alarm/Bolagsstyrning/112%20i%20Sverige%20ver%202003_2009.pdf Hämtad 2009 Maj 20.
- Thomasson, Heléne (2002). *Reflexiva intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Wibeck, Victoria (2000) *Fokusgrupper – Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Internet-källor

Om 112. Hämtat från SOS Alarms webbplats: <http://www.sosalarm.se/sv/112/Om-112/>
2009 Jul 8

VMA. Hämtat från SOS Alarms webbplats: <http://www.sosalarm.se/sv/112/VMA2/>
2009 Mars 8

Om webbplatsen. Hämtat från http://www.krisinformation.se/web/Pages/Page____24650.aspx
2009 Mars 26

Larma med SMS. Hämtat från <http://www.sosalarm.se/sv/112/Att-ringa-112/Satt-att-larma/--Larma-112-via-SMS/>
2009 Juli 8

Bakgrund

- Berätta kort vem ni är! Ålder? Yrke? Var bor du? Fritidsintressen?
- Beskriv din genomsnittliga dag ur mediasynpunkt. Vilka medier använder du, och till vad?

Förväntningar

- I vilka lägen skulle ni kunna tänka er att kontakta 112?
- Vad tror ni händer om ni ringer 112? Vem kommer du till?
- Vad tror ni 112 kan hjälpa er med?
- Vad tycker ni att 112 ska kunna hjälpa er med?
- Vilka alternativ anser ni att det finns till att kontakta 112?
- Hur avgör ni om det är 112 ni ska ringa?

Erfarenheter

- Har ni erfarenheter av att ni, vänner eller familj funderat på att eller faktiskt kontaktat 112?
- Varför valde du att (inte) kontakta 112?
- Hur upplevde du kontakten med 112?
- Tog du vid detta tillfälle även andra kontakter med vänner, sjukvård, medier, polis etc. Vilka? Varför? På vilket sätt?
- Har ni någon gång blivit larmad med ett varningsmeddelande? Hur gick det till?
- Vilka myndigheter/medier/personer etc. upplever ni som trovärdiga när ett varningsmeddelande ska spridas i samhället? Vem lyssnar och litar ni på? Varför?

Utveckling

- Ett problem som SOS Alarm (112) upplever är att många människor ringer för att få information om olika händelser. Detta har man inte alltid kapacitet för utan vill hålla linjen fri för akutsamtal. Hur tycker ni att SOS Alarm ska tackla den här problematiken?
- Det finns Internetsidor, både på kommunal och nationell nivå, som tillhandahåller information i olika krislägen. Hur ser ni på att leta information "online" vid krissituationer?
- I USA har man utvecklat ett system där deras motsvarighet till 112 kan ringa hem till folk som befinner sig i krisdrabbade områden. Tror ni denna metod skulle kunna fungera bra i Sverige?
- Vad tänker ni om att myndigheter ska kunna gå ut via SMS och informera er om olyckor/kriser i närheten av er?
- Hur ställer ni er till möjligheterna att kunna skicka MMS till 112 med bilder och videoklipp av olyckor och situationer?