



Linnéuniversitetet

Examensarbete 15 hp – kandidatnivå
Medie- och kommunikationsvetenskap

”Vattnet är slut!”

*En studie om hur kriskommunikationen fungerade
mellan involverade aktörer under vattenläckan i
Kalmar 17-18 december, 2010*



Nermin Krajinovic
Henrik Andersson

Media Management 180 hp
Vårterminen 2013

Handledare: Renaud de la Brosse



Abstract

Authors: Nermin Krajnovic & Henrik Andersson

Title: "There is no water!" a study of the crisis communication between the involved actors during the water leak in Kalmar on Dec. 17-18, 2010

Level: BA Thesis in Media and Communication Studies

Location: Linnaeus University

Language: Swedish

Number of pages: 69

Introduction: During a crisis in the society, the communication from the responsible authorities is of big importance. This study shows how the authorities worked with their crisis communication towards the general public during the waterleak in Kalmar in december, 2010.

Purpose: The purpose of this study is to investigate how the responsible authorities in Kalmar worked with their crisis communication during the waterleak and also how the general public perceived the crisis communication.

Methodology: The study is based on a combination of a qualitative and a quantitative methodology. We begin to work with qualitative interviews with the responsible authorities to get information about the actual event and their work with the crisis communication towards the general public through the mass media. Then we investigate how the general public in Kalmar perceived the crisis communication from the responsible authorities and compare these two results

Conclusion: The study shows that there were several problems, both internally and externally, with the crisis communication from the responsible authorities during the waterleak. Although some people were dissatisfied with the responsible authorities crisis communication, the majority were pleased and very satisfied with the information they got from the responsible authorities during the waterleak.

Keywords: Communication, crisis, waterleak, authorities, media



Innehåll

1. Inledning	5
1.1 Problemdiskussion/Bakgrund	7
1.2 Problemformulering	7
1.3 Syfte & frågeställningar.....	7
1.4 Avgränsning	8
2. Bakgrund	10
2.1 Händelseförloppet	10
2.2 Olycksplatsen	11
2.3 Involverade aktörer	11
2.4 Begreppsdefinition	11
3. Metod	13
3.1 Val av metod.....	13
3.2 Kvalitativ metod	13
3.2.1 Kvalitativa intervjuer	13
3.2.2 Urval.....	14
3.2.3 Urval av informanter och motivering.....	14
3.2.4 Förberedelse inför intervju.....	14
3.2.5 Intervjusituationen.....	13
3.2.6 Efter intervjuerna.....	14
3.2.7 Fokusgrupper och observationer	14
3.3 Kvantitativ metod.....	15
3.3.1 Surveyundersökningar	15
3.3.2 Urval av respondenter.....	15
3.3.3 Förberedelse inför intervjuerna.....	16
3.3.4 Genomförande av intervjuer	16
3.3.5 Bortfall.....	17
3.3.6 Efter intervjuerna.....	17
3.3.7 Enkäter.....	17
4. Teori	21
4.1 Kris	21
4.1.1 Krisens faser.....	21
4.2 Kriskommunikation.....	21
4.2.1 Förmedla ut rätt information	23
4.2.2 Framgångsrik kriskommunikation	24
4.3 Internets betydelse.....	24
4.3.1 Sociala medier	24
4.4 Intern kommunikation.....	25
4.4.1 Beredskapsplaner	25
Figur 1.1.....	25



4.5 Medier och myndigheter.....	25
5. Resultat och analys	29
5.1 Ansvariga myndigheter.....	29
5.1.1 Inledningsfasen	29
5.1.2 Varningsfasen.....	30
5.1.3 Vem blir ansvarig för kommunikationen?	34
5.1.4 Akutfasen.....	35
Figur 1.2.....	40
Figur 1.3.....	41
5.1.5 Återhämtningsfasen	41
5.2 Massmedier	45
5.2.1 Hur fick Sveriges Radio information om vattenläckan?.....	45
5.2.2 Hur fick Östra Småland information om vattenläckan?.....	45
5.2.3 Hur fick Barometern information om vattenläckan?.....	46
5.2.4 Vad hade massmedierna för strategi för att nå ut med information till allmänheten?.....	47
5.2.5 Massmediernas efterarbete	48
5.3 Allmänheten i Kalmar.....	49
5.3.1 Minns du vattenläckan?.....	49
5.3.2 Hur fick du veta att det inträffat en vattenläcka?	49
5.3.3 Kände du någon oro för att vattnet skulle ta slut i samband med läckan?	50
5.3.4 Besökte du någon av de utplacerade vattentankarna någon gång under läckan?	50
5.3.5 Hur upplevde du situationen vid vattentankarna?.....	51
5.3.6 Hur tycker du att kommunikationsarbetet fungerat från de ansvariga myndigheterna ?.....	51
6. Slutdiskussion.....	53
6.1 Enligt myndigheterna	53
6.2 Enligt medierna	53
6.3 Enligt medborgarna.....	53
6.4 Förslag till vidare forskning	54
7. Referenslista	56
8. Bilagor	60
8.1 Intervjupersoner.....	60
8.2 Kodschema och kodbok för intervjuer av berörd allmänhet i Kalmar kommun	61
8.3 Rapporteringslogg från Kalmar.se	64

Förord

Vi vill passa på att uppmärksamma alla som varit involverade i vår uppsats och gjort den möjlig att genomföra.

Stort tack till våra respondenter Christina Karlberg på Kalmar kommun, Peo Carlsson på Räddningstjänsten i Kalmar, Louise Haag på Sveriges Radio Kalmar, Jenny Holmgren och Tobias Forss på Kalmar Vatten, Gunilla Persson på Östra Småland samt Jesper Ericsson på Barometern.

Stort tack även till vår handledare Renaud de la Brosse som hjälpt oss under uppsatsens gång med värdefulla tankar och synpunkter.

Slutligen vill vi passa på att tacka vår examinator Kristoffer Holt samt vår opponenter för värdefulla synpunkter på vår uppsats.

*Nermin Krajinovic & Henrik Andersson
Linnéuniversitetet Kalmar, maj 2013*

1. Inledning

1.1 Problemdiskussion/Bakgrund

En kris kan vara aktuell när som helst för vilket företag som helst i hela världen, oavsett vilken bransch vi pratar om. Därför känns ämnet intressant och ständigt aktuellt för dagens företag. Företagen har vid en kris även en press på sig att börja kommunicera med sin publik. Under en kris kan ett företags rykte och en möjlig framtid sättas på spel. (Coombs, 2011)

En kris kännetecknas även av att ingen organisation kan vara immun mot en kris. Det finns runt omkring oss hela tiden vilket gör att vi ständigt lever under hot. Därför gäller det att vara så bra förberedd som möjligt ifall en kris skulle dyka upp. Annars kan det vara slutet för en organisation. (Ulmer et al., 2011)

En kris är något som inte bara berör den organisationen som är inblandad. Den kan även beröra medborgare och organisationer. Samtidigt är inte en kris över bara för att själva problemet är löst. Arbetet efteråt har en väldigt stor betydelse för den grund som skapas för att vara bättre förberedd till nästa gång. En utav de viktiga sakerna för att betona vikten av att belysa undersökningen värde är att förstå dess helhet. Det är först när en förståelse skapas för krishanteringen som det finns möjlighet att själv kunna utöva en effektiv krishantering. (Coombs, 2011)

1.2 Problemformulering

Med denna studie vill vi ta reda på hur kommunikationen mellan alla inblandade aktörer fungerade under vattenläckan och om det fanns några kommunikativa problem. Vi vill också titta på om dessa problem åtgärdades och i så fall hur.

1.3 Syfte & frågeställningar

Vårt syfte med uppsatsen är att studera hur kommunikationen mellan de inblandade myndigheterna¹, massmedierna² och medborgarna³ fungerade i samband med vattenläckan den 17 december 2010.

Vi har vi valt att ställa upp specifika frågeställningar för varje inblandad aktör under läckan för att få en övergripande bild av hela kommunikationsarbetet.

¹ Kalmar kommun, Räddningstjänsten i Kalmar och Kalmar Vatten

² Sveriges Radio Kalmar, Barometern och Östra Småland

³ Berörda invånare i Kalmar kommun

Enligt myndigheterna:

- Hur informerade de ansvariga myndigheterna i Kalmar kommun lokala massmedier och invånare i Kalmar kommun under vattenläckan?

Enligt medierna:

- Hur fick medierna informationen om olyckan från myndigheterna?
- Vad hade massmedierna för strategi för att nå ut med information till allmänheten?

Enligt medborgarna:

- Hur fick medborgarna informationen om vattenläckan?
- Hur upplevdes informationen som kom ut?

1.4 Avgränsning

I vår studie har vi avgränsat oss till att bara studera den kommunikativa aspekten under vattenläckan. Detta innebär alltså att vi i vår studie inte kommer behandla reparationsarbetet eller annat internt arbete under vattenläckan.

2. Bakgrund

2.1 Händelseförloppet

Fredag eftermiddag den 17 december 2010. Invånarna i Kalmar kommun förbereder sig för en välförtjänt helgledighet när de lokala massmedierna går ut med information om att dricksvattnet i Kalmar kommun är missfärgat och grumligt. De inblandade myndigheterna bedömde att det fanns en risk att vattnet skulle ta slut även om läckan skulle hinna lagas i tid.

Under tidig lördagsmorgon går ett pressmeddelande ut från myndigheterna om att dricksvattnet kommer ta slut under lördagen.

Skadorna på vattenledningarna visade sig vara större än vad de ansvariga myndigheterna först befarat och därför inleddes ett omfattande reparationsarbete omedelbart. Med anledning av denna vattenbrist placerades vattentankar fyllda med rent dricksvatten ut runt om i kommunen där invånarna själva fick hämta upp sitt vatten i dunkar för att klara sig fram tills att läckan var tätad.

Klockan 13.30 på lördagen får många hushåll tillbaka sitt vatten och då går information ut på Kalmar kommuns hemsida med rekommendationer om att koka vattnet i minst 5 minuter, ett beslut som fattats av krisledningen tidigare under dagen.

På lördagskvällen hade många hushåll börjat få tillbaka sitt dricksvatten men invånare som bodde på högt belägna platser fick inte tillbaka sitt dricksvatten förrän sent på lördagskvällen. Mellan klockan 21.00 och 22.00 rapporterade Ekonyheterna om att vattnet var tillbaka men att trycket kunde vara fortsatt lågt.

Under söndagen konstaterade myndigheterna att krisen var över men att det fortfarande skulle finnas en krisberedskap. På Kalmar kommuns hemsida gick det ut information om att tre vattentankar skulle stå kvar runt om i kommunen då vattnet fortfarande kunde vara missfärgat.

På söndagens eftermiddag avvecklades räddningstjänstens krisledningscentral och Kalmar Vatten gick över till normalt jourarbete.

På måndag anländer provsvaren som visar att dricksvattnet inte innehåller några bakterier och strax efter lunch hävs kokningsrekommendationen via ett pressmeddelande som massmedierna publicerar omgående.

Enligt uppgifter utförde PEAB ett normalt reparationsarbete av vattenledningar i anslutning till området där huvudvattenledningen fanns. Orsaken är dock ännu ej fastställd.

2.2 Olycksplatsen

Läckan inträffade på huvudvattenledningen som underhålls och ägs av Kalmar Vatten och Kalmar kommun. Huvudvattenledningen ligger placerad i närheten av Kalmar Dämme på Törnebyvägen i Kalmar. Antalet drabbade vattenkunder uppgick till ungefär 25 000 människor.

2.3 Involverade aktörer

De aktörer som var involverade i arbetet med vattenläckan är följande:

Myndigheter

Kalmar Kommun

- Har alltid ett ansvar när större samhällsstörningar inträffar i kommunen

Räddningstjänsten i Kalmar

- Ansvarar för samordningen under kriser i kommunen och arbetar också med säkerhetsförebyggande arbete

Kalmar Vatten

- Kommunalägt bolag som står för vattenförsörjningen i kommunen

Massmedier

Sveriges Radio Kalmar

Lokal radiostation som ofta prioriteras som huvudsaklig informationskanal vid kriser i kommunen

Östra Småland

En av de största lokaltidningarna i Kalmar som tidigt rapporterade om vattenläckan.

Barometern

Ännu en stor lokaltidning i Kalmar som dock inte medverkade i den akuta rapporteringen av vattenläckan

Allmänheten

Invånare i Kalmar kommun som drabbades av vattenläckan 17-18 december 2010.

2.4 Begreppsdefinition

När vi i uppsatsen använder begreppet läckan syftar vi på vattenläckan som inträffade 17 december, 2010. Andra begrepp vi använder oss av i uppsatsen är:

- *Kommunen* - Kalmar Kommun
- *Räddningstjänsten* - Räddningstjänsten i Kalmar
- *Ansvariga myndigheter* – Kalmar kommun, Räddningstjänsten i Kalmar samt Kalmar Vatten

3. Metod

3.1 Val av metod

Vi har i denna studie använt oss av både en kvalitativ och kvantitativ metod. Solvang et al. (1997) hänvisar till Sigmund Gronmo (1982) som menar att en kombination av kvantitativa och kvalitativa metoder kan uppmuntras i forskning. Forskaren kan på så sätt låta de båda metoderna stärka varandra i arbetsprocessen. Den metod som då används först kan liknas vid en inledande period av förståelse som i sin tur leder forskaren vidare till den andra och viktiga metoden för studien. (Solvang et al., 1997)

3.2 Kvalitativ metod

Den kvalitativa forskningen karakteriseras av att forskaren befinner sig nära de enheter som ska studeras. På detta sätt kan forskaren lättare få en djupare förståelse för den miljö där organisationer och människor befinner sig i. (Solvang et al., 1997)

Det finns enligt Bryman (2011) flera olika typer av kvalitativa metoder forskare kan använda sig av. I vår studie har vi valt att använda oss av kvalitativa intervjuer framför fokusgrupper och observationer då vi haft för avsikt att få en djupare förståelse för vad som inträffat av de ansvariga aktörerna.

3.2.1 Kvalitativa intervjuer

Kristen Ringdahl (2001:134) brukar kalla intervjuer av kvalitativ karaktär för samtalsintervjuer. (Ostbye et al., 2004)

Inom den kvalitativa forskningen finns det två intervjutyper som forskare kan använda vid insamlingen av det empiriska materialet.

Den ena är den ostrukturerade intervjun som innebär att forskaren och intervjupersonen för ett helt normalt samtal med varandra kring ett ämne som forskaren bestämt i förväg. Därefter låter forskaren samtalet med intervjupersonen fortgå öppet och utan störande moment, dock är det fortfarande viktigt att samtalet ligger kvar inom det aktuella ämnesfältet. (Bryman, 2011)

Den andra intervjutypen är den semistrukturerade intervjun som handlar om att en intervjuguide på förhand tagits fram av forskaren. Denna intervjuguide innehåller frågor som ska ställas till intervjupersonen och som forskaren vill ha svar på utifrån det som studeras. Detta ger både den semistrukturerade intervjun och den ostrukturerade intervjun en flexibilitet till skillnad från kvantitativa intervjuer som fokuserar på en mekanisk intervjuprocess. (Bryman, 2011)

Vi har i vår studie valt att använda oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer då vi haft för avsikt att få svar på de frågor som är av vikt för vår studie. Vi ville tala med de människor som hade det största kommunikativa ansvaret under läckan för att få en objektiv bild av hur kommunikationsarbetet fungerade.

3.2.2 Urval

Då syftet med en kvalitativ intervju är att skapa en djupare förståelse kring det ämne forskaren studerar behöver urvalet av intervjupersoner vara strategiskt handplockat och inte bygga på varken slump eller tillfälligheter. Forskaren ska genom sitt urval få en trovärdig information av de personer som intervjuas som senare kan leda forskaren till de djupa analyserna. Intervjupersonerna ska på förhand känna till det område som forskaren vill studera väldigt väl. (Solvang et al., 1997)

Den urvalsmetod som är den vanligaste och mest optimala i kvalitativ forskning är det målinriktade urvalet. Att göra ett målinriktat urval betyder att forskaren väljer ut ett fåtal intervjupersoner som har en betydelse för de frågeställningar som ska besvaras i studien. Kvalitativa urval av detta slag kan inte leda fram till en generalisering av en större population. (Bryman, 2011)

Målinriktade urval kan delas in i två delar - snöbollsurval och teoretiska urval. Ett snöbollsurval innebär att forskaren genom sin etablerade kontakt med människor skapar sig nya kontakter med nya personer som ska ingå i studien. Ett teoretiskt urval betyder att forskaren i ett första skede väljer intervjupersoner tills forskarens forskningskategorier är teoretiskt fyllda. Därefter gör forskaren ytterligare ett urval där de intervjupersoner som ska vara med grundar sig i den teoretiska inriktning som först tagits fram. (Bryman, 2011)

Det finns olika typer utav intervjupersoner - respondenter och informanter.

Respondenter är själva inblandade i det ämne vi studerar och de ger oss sina egna uppfattningar kring ämnet medan informanter har mer saklig information om ämnet. Istället kan en informant klassas som en slags observatör. Intervjupersoner måste kunna tillföra viktiga aspekter till studien för att de ska klassas som trovärdiga. (Solvang et al., 1997)

3.2.3 Urval av informanter och motivering

Bryman (2011) menar att ju större den kvalitativa studien är och ju fler aktörer som är inblandade, desto fler intervjupersoner behöver forskaren ha. Då vi har en samhällsstörning där vi har ett fåtal myndigheter och lokala massmedier som är involverade ansåg vi att vårt urval skulle representeras av de informanter som hade de högsta kommunikativa ansvaret under läckan.

I vårt urval arbetade vi med ett målinriktat urval där vi noggrant valde ut intervjupersoner utifrån de frågeställningar vi tagit fram i vår studie och de personer vi intervjuat presenteras i bilaga 1.

3.2.4 Förberedelse inför intervju

Intervjuer av kvalitativ karaktär kräver mycket noggranna förberedelser. Forskaren behöver ha kunskap inom det område som ska studeras och de frågor som finns i intervjuguiden ska på ett tydligt sätt vara relevanta för studiens syfte och frågeställningar. (Bryman, 2011)

I vårt förberedande arbete tog vi kontakt med de personer som utifrån vårt urval var aktuella som intervjupersoner för studien. Vi förklarade syftet med vår studie och

bokade in ett fysiskt möte med varje individ på deras arbetsplats.

Innan intervjun genomförs är det viktigt att se till att intervjun genomförs på en plats där den som blir intervjuad känner sig trygg och lugn och därför ger uppriktiga svar på de frågor som ställs. (Ostbye et al., 2004)

När vi bokade in våra intervjuer med våra urvalspersoner angav vi tydligt att vi ville att intervjun skulle genomföras i ett lugnt rum på den aktuella arbetsplatsen där vi kunde tala ostört och använda vår inspelningsutrustning på bästa sätt.

Som forskare är det av stor vikt att ha en bra inspelningsutrustning. Kvalitativa intervjuer bör spelas in och transkriberas för att kunna dokumentera vad som sagts i intervjun och ge forskaren möjlighet att fokusera på hur intervjupersonen svarar på frågorna. Alla våra intervjuer spelades med in, efter ett godkännande av intervjupersonerna, med hjälp av en mikrofon för att sedan kunna transkriberas. På detta sätt kunde vi engagera oss i samtalet och inte behöva oroa oss för att inte hinna anteckna allt som sägs.

En intervjuguide är en lista på de ämnen som forskaren vill behandla under intervjun samt de frågor som forskaren vill ställa till sin intervjuperson. Frågorna som utformas i intervjuguiden ska inte vara ledande eller stödja egna antaganden. Däremot ska de vara enkla och anpassade för forskarens aktuella frågeställningar. (Bryman, 2011)

Vi utformade unika intervjuguides för varje intervju då vi ville ställa myndighetsrelaterade frågor till myndigheterna och medierelaterade frågor till massmedierna.

3.2.5 Intervjusituationen

Under våra intervjuer med myndigheter och massmedier utgick vi från de intervjuguides vi hade skapat för varje specifik intervju. Vi valde att inleda samtalet med att låta varje intervjuperson själv berätta vad de minns av läckan för tre år sedan. Denna inledning ledde oss därefter till våra strukturerade frågor.

Vi hade förberett följdfrågor i vår intervjuguide för att kunna få en djupare förståelse och klarhet kring de frågeställningar vi har satt upp.

Enligt Bryman (2011) ska kvalitativa intervjuer präglas av en flexibel inställning gentemot intervjupersonen, inspelningstekniken och frågorna som ställs. Vi hade skapat oss en uppfattning om hur våra intervjuer skulle kunna se ut. Trots det var vi hela tiden medvetna om att intervjun skulle kunna förändras beroende på hur intervjupersonen svarar eller om det förekom störande moment under intervjun.

Under våra intervjuer med myndigheter och massmedier utgick vi från de intervjuguides vi hade skapat för varje specifik intervju. Vi valde att inleda samtalet med att låta varje intervjuperson själv berätta vad de minns av läckan för tre år sedan. Denna inledning ledde oss därefter till våra strukturerade frågor.

Vi hade förberett följdfrågor i vår intervjuguide för att kunna få en djupare förståelse och klarhet kring de frågeställningar vi har satt upp.

Enligt Bryman (2011) ska kvalitativa intervjuer präglas av en flexibel inställning

gentemot intervjupersonen, inspelningstekniken och frågorna som ställs. Vi hade skapat oss en uppfattning om hur våra intervjuer skulle kunna se ut. Trots det var vi hela tiden medvetna om att intervjun skulle kunna förändras beroende på hur intervjupersonen svarar eller om det förekom störande moment under intervjun.

Korta intervjuer inte alltid behöver vara mycket sämre än andra intervjuer men att korta intervjuer ofta grundar sig i en otrygghet hos den som blir intervjuad. Personen vill inte prata eller är helt ointresserad av att samverka med forskaren. (Bryman, 2011)
Våra respondenter visade intresse och engagemang och våra intervjuer varade mellan 30-50 minuter vilket vi ansåg gav oss en bra grund för vår studie.

3.2.6 Efter intervjuerna

När våra intervjuer avslutats påbörjades det stora arbetet med att sammanställa och transkribera alla intervjuer. Som kvalitativa forskare var vi intresserade av både vad som sades och hur det sades. En inspelad intervju ska transkriberas så fort som möjligt då forskaren fortfarande har vaga minnen från intervjusituationen som kan påverka det som sagts. Transkriberingen av intervjuer ska göras i extenso vilket innebär att alla ord, uttryck och pauser ska noteras. (Ekström et al., 2000)

Vi transkriberade varje intervju direkt efter att vi genomfört den så att vi inte skulle glömma bort händelser som karakteriserade vår intervju. Precis som Bryman (2011) skriver så är transkribering av intervjuer en tidskrävande aktivitet. Varje intervju tog ungefär 5 timmar för oss att transkribera.

3.2.7 Fokusgrupper och observationer

Fokusgrupper är en alternativ kvalitativ intervjumetod som involverar minst fyra personer.

Många tror att fokusgrupper är detsamma som gruppintervjuer men det finns tre argument som skiljer dem åt. För det första brukar fokusgrupper fokusera på ett specifikt område som diskuteras djupt medan gruppintervjuer behandlar flera olika ämnen samtidigt. För det andra kan forskare välja gruppintervjuer framför fokusgrupper när de vill spara pengar och tid då det är svårt att samla alla enheter på ett och samma ställe samtidigt. Till sist är forskare som använder fokusgrupper måna om att se hur medlemmarna i fokusgruppen diskuterar ett specifikt ämne och hur de reagerar på varandras åsikter. (Bryman (2011)

Vi ansåg inte att fokusgrupper var en lämplig kvalitativ metod för vår studie. Detta eftersom att vi var mer intresserade av sakliga upplysningar kring hur aktörerna arbetat med kommunikationen under läckan snarare än att analysera diskussioner mellan aktörerna om kommunikationsarbetet.

Observationer ger forskaren möjlighet att studera specifika fenomen utan att behöva lita enbart på intervjuenheter personliga utsagor. Intervjuer innebär alltid en risk att den som blir intervjuad pratar om saker och ting utifrån ett särskilt perspektiv. Observationer kan genomföras i antingen naturliga eller experimentellt konstruerade

situationer. I en naturlig situation studerar forskaren fenomenet i den aktuella miljön där fenomenet äger rum och i experimentella situationer skapar forskaren en unik laboratorisk miljö där forskaren kan studera sambandet mellan fenomenets orsak och verkan under mycket goda omständigheter. (Ekström et al., 2010)
Då vattenläckan inträffade i december 2010 så innebär det att vi inte haft någon möjlighet att observera olyckan i en naturlig situation. Vår studie bygger på återberättelser av personer som varit involverade i hela processen och därför ansåg vi att observationer inte var ett optimalt val av metod.

3.3 Kvantitativ metod

Kvantitativ forskning innebär att forskaren samlar in data som översätts till kvantifierbara siffror. Forskaren vill alltså använda numeriska data för att studera ett specifikt fenomen. (Bryman, 2011).

Trost (2010) menar att en kvantitativ metod gör att forskaren kan generalisera sina resultat till den större populationen, men att forskarens urval då måste vara statistiskt representativt.

3.3.1 Surveyundersökningar

Kvantitativa surveyundersökningar är en metod som förekommer väldigt ofta i medie- och samhällsvetenskaplig forskning när forskaren vill studera en större mängd människor och deras åsikter eller attityder. (Ekström et al., 2010)

Det finns två huvudsakliga anledningar till varför surveyundersökningar är så stabila metoder. Den ena anledningen är att de presenterar siffror och resultat som är svåra att argumentera emot. Den andra anledningen är att det ger forskaren en möjlighet att generalisera sitt resultat till den stora populationen. (Ekström et al., 2010)

I vår studie har vi valt att göra en större surveyundersökning bestående av strukturerade intervjuer med ett urval av berörda invånare i Kalmar kommun.

Strukturerade intervjuer är en vanlig intervjuform vid surveyundersökningar. Målet med de strukturerade intervjuerna är att skillnaderna mellan alla intervjuer ska vara så liten som möjligt. (Bryman, 2011)

3.3.2 Urval av respondenter

Vår studies population är berörda invånare i Kalmar kommun. Av de ca. 40.000 invånare i Kalmar har vi gjort ett urval på 500 personer i åldern 20-80. Vi är medvetna om att vi 500 personer kan anses vara för ett för litet urval gentemot den stora populationen. Då tiden för denna uppsats varit väldigt begränsad anser vi att 500 intervjuer är väldigt mycket och att det ger en stabil grund för vår analys.

Tillsammans med Kalmar kommun har vi gjort ett obundet slumpmässigt urval av populationen där vi genom ett datoriserat system slumpade fram 500 personer i åldern 20-80 år i Kalmar kommun. Vi ville ha ett brett urval med människor i alla åldrar. Vi anser att vår studie inte begränsas av människors ålder eller kön utan vi vill ha med alla åldrar och kön i vår studie.

Dessa personuppgifter klassas inte som helt offentliga och därför har vi varit väldigt noga med att bara använda oss av uppgifterna i studiesyfte utan att vidarebefordra uppgifterna till tredje part.

Ett obundet slumpmässigt urval är en typ av sannolikhetsurval och var det urval som tillförde vår studie mest. Förutom obundet slumpmässigt urval finns det ett antal olika urvalsstrategier som vi avfärdade i vår studie. Ett systematiskt urval innebär att undersökningspersonerna har ett specifikt avstånd mellan varandra. Forskare kan arbeta med intervjuer av var fjärde person i den valda populationen. (Ekström et al., 2010)

Ett systematiskt urval var aldrig aktuellt för oss då vi inte ville ha ett avstånd mellan våra respondenter. Vi ville tala med alla respondenter i vårt urval.

Stratifierade urval kan enligt (Ekström et al., 2010) innebära att forskaren vill ha en jämn fördelning av något slag i sitt urval. I vår studie har vi inte haft för avsikt att ha en jämn fördelning mellan varken kön, ålder eller något annat. Vårt urval bygger på slumpmässigt utvalda människor i 20-80 år och det anser vi gör vår studie unik.

3.3.3 Förberedelser inför intervjuer

Våra strukturerade intervjuer genomfördes på telefon, en metod som enligt (Ostbye et al., 2004) blir allt vanligare då den är kostnadseffektiv och smidig.

Vi arbetade med strukturerade intervjuer där vi utformade sex slutna intervjufrågor som var av relevans för vår studie. Till dessa frågor hade vi förberett ett antal olika svarsalternativ för att säkerställa att alla respondenter uppfattade frågorna på liknande sätt och för att undvika misstolkningar av våra respondenters svar.

Bryman (2011) menar att slutna frågor med svarsalternativ är det vanligaste sättet att arbeta med strukturerade intervjuer men att det då finns en risk att forskaren styr sin respondent i svaren. Motiveringen till vårt val av slutna frågor med svarsalternativ var att vi ville styra vår respondent mot vårt syfte med studien men inte styra deras svar på frågorna. Våra svarsalternativ innehöll också svarsalternativen "vet ej" eller "minns inte" för att inte tvinga fram svar från våra respondenter om de inte mindes läckan. Vårt frågeformulär presenteras närmare i bilaga 2.

3.3.4 Genomförande av intervjuer

Vårt slumpmässiga urval på 500 respondenter innebar att vi hade mycket intervjutid framför oss. Vi delade upp listan på respondenter och använde två telefoner för att effektivisera vår tid.

Det finns flera risker med telefonintervjuer. En av dessa risker är att urvalet kan bli snedvridet om alla intervjupersoner kontaktas vid samma tidpunkt varje dag. (Ekström et al., 2010)

Därför inledde vi samtalen klockan 13.00 på vardagarna och ringde fram till klockan 17.00. Dessa tidpunkter genererade en väldigt god svarsfrekvens. När personerna svarade i telefonen bad vi att få tala med den person som ingick i vårt urval. Om vår slumpmässigt utvalda respondent inte var tillgänglig bad vi att få återkomma vid ett senare skede. Om vi inte fick tag på respondenten efter ett flertal försök klassificerade vi den enheten som ett bortfall.

Om vi kom i kontakt med en respondent som inte mindes vattenläckan så gick vi inte vidare med de resterande frågorna. Istället frågade vi om det fanns någon anledning till varför respondenten inte mindes läckan, därefter tackade vi för samtalet.

När vi fick tala med rätt respondent förklarade vi vår studie och att intervjun på telefon endast skulle ta ett par minuter. Vi fick väldigt god respons av majoriteten och ställde därefter våra frågor med tillhörande svarsalternativ i den ordning vi gjort upp på förhand.

Bryman (2011) menar att längre telefonintervjuer är en typisk anledning till varför folk lägger på luren.

Vi antecknade alla svar vi fick direkt och utförde ett kodschema där vi gav varje svarsalternativ en siffra för att i ett senare skede lättare kunna sammanställa allt material. Ekström et al. (2010) håller med om att alla svar bör antecknas direkt och därefter föras in i specifika datorprogram.

3.3.5 Bortfall

Vår urvalsstorlek har varit 500 personer och vi har hela tiden varit medvetna om att det kan förekomma en del bortfall bland våra urvalspersoner. Vår ambition har varit att genom vårt obundet slumpmässiga urval ta fram 500 slumpmässiga namn som vi försökt få tag på. Om vi inte fått tag på alla 500 så har vi räknat det som bortfall i vår studie eftersom att vi vill minimera risken för att få ett stugsittarurval som (Ekström et al., 2010) menar inträffar om vi ringer människor tills vi uppnår vårt urvalsantal.

3.3.6 Efter intervjuerna

När vi genomfört alla våra samtal inleddes vi vårt arbete med att sammanställa alla svar och svarsfrekvensen i statistiska diagram. Dessa diagram presenteras noggrant i vår analys.

För att underlätta vårt insamlade material när vi utförde våra kvantitativa intervjuer använde vi oss av ett kodschema.

3.3.7 Enkäter

Enkäter tillsammans med de strukturerade intervjuerna utgör de vanligaste formerna av surveyundersökningar. Enkäter finns i olika typer där postenkäter är en av den vanligaste. (Bryman, 2011) Vi valde att inte använda oss av enkäter då vi ansåg oss inte hinna skicka ut alla enkäter och få svar på dem inom vårt angivna tidsintervall. Sedan valde vi att använda oss av strukturerade intervjuer framför enkäter också av ekonomiska skäl, då det skulle bli väldigt dyrt för oss att skicka ut 500 enkäter.

4. Teori

4.1 Kris

En kris är en speciell typ av situation där det är väldigt svårt att förstå för allmänheten vad det är som händer. Detta beror till stor del på den höga grad av osäkerhet som infinner sig under kriser. Mycket av denna osäkerhet grundar sig i den bristfälliga information och kunskap som råder under den aktuella krisen. (Bucher 2002)

Kriser i dagens samhälle är av den digniteten att de kan störa vilken organisation och vilket samhälle som helst. Det är inget som går att göra sig immun mot, utan är en situation som organisationerna måste lära sig att kunna hantera. Mycket av detta beror på att kriser är något som karaktäriseras av händelser som sker väldigt plötsligt och oväntat. Detta gör att det är omöjligt för en organisation att förbereda sig för en kris på förhand. (Ulmer et al., 2011)

Kriser har enligt Mats Eriksson (2009) olika typer av styrkor, karaktärer och händelseförlopp. Han menar på att varje kris är unik. Därför bör alla kriser ha en egen krisplan och krishantering som är unik för att få till ett så optimalt arbete som möjligt.

Myndigheter som ansvarar för krishantering brukar organisera sig på olika sätt. Beroende på hur omfattande krisen är skapas nya organisationer under krisen. Falkheimer et al. (2009) identifierar fyra typer av organisationsstrukturer under kriser:

- *Etablerade organisationer* - här genomförs krisarbetet med samma struktur och ansvar som före händelsen
- *Expanderande organisationer* - här utvidgas strukturen med att organisationen håller sig kvar inom sitt ordinarie arbetsfält t.ex. genom att öka bemanningen
- *Förstärkta organisationer* - här ansluter sig andra organ med sina resurser för att hjälpa till i krisarbetet
- *Nybildade organisationer* - en sällsynt variant som innebär att det skapas en helt ny struktur i samband med en kris då informationen upplevs som bristande

Det är vanligt att en kris förvärras när de ansvariga hoppas på att en kris ska gå över av sig själv. När det dyker upp ny information som gör att krisen förvärras leder detta till att aktörerna inte hinner agera innan det är för sent. (Erikson 2008)

För att få en tydligare uppfattning av vad en kris innebär är det av stor vikt att vi definierar begreppet i vår undersökning. Vi kommer även behandla detta i analysen för att se om myndigheterna agerat i enlighet med den teori vi tagit fram.

4.1.1 Krisens faser

Larsson berättar (2008) att kriser går igenom fem olika faser i sin levnadscykel, från att den skapas tills den försvinner; förebyggandefasen, förberedelsefasen, akutfasen, återhämtningsfasen och lärofasen. Falkheimer et al. (2009) ställer upp faserna på följande sätt:

- *Förebyggandefasen* - innebär att försöka begränsa risken för olyckor genom att konstruera trygga samhällen
- *Förberedelsefasen* - innebär att förberedande åtgärder inför krisen skall påbörjas
- *Akutfasen* - här har krisen blivit ett faktum
- *Återhämtningsfasen* - innebär att samhället ska återställas, antingen till de gamla rutinerna eller till nya rutiner med hjälp av en omorganisering
- *Lärofasen* - innebär att ta med sig lärdomar och erfarenheter från den aktuella krisen som kan tillämpas på kriser i framtiden

Att komma och tänka på krishantering när väl krisen har brutit ut är ett alldeles för sent skede att starta arbetet. En effektiv krishantering handlar om att vara väl förberedd och träna på olika krisscenario långt innan krisen har uppstått. (Erikson 2008)

Efter krisen är det av stor vikt att myndigheterna fortsätter sin information ut till allmänheten. Detta kan vara information som handlar om hur medborgarna ska skydda sig i framtiden mot liknande kriser (Coombs och Holladay, 2008)

Under en kris befinner sig organisationer i olika faser. Därför ser vi det av största vikt att ge en beskrivning av vart Kalmar kommun befann sig under vattenläckan där kommunikationsarbetet ägde rum. Detta ger en tydlighet till vår undersökning att visa vilken typ utav kris vi behandlar. Detta behandlas senare i vår analys då vi tittar på om myndigheternas arbete ligger i enlighet med den teori vi tagit fram.

4.2 Kriskommunikation

Precis som Topper och Lagadec (2013) säger så kan tvetydig information under kriser missuppfattas och leda till felaktiga beslut. Detta anser vi kan appliceras omgående på läckan då den förvirrade kommunikationen resulterade i att allmänheten fick en felaktig information. En sådan ofullständig information leder till en ökad osäkerhet och förvirring bland den berörda allmänheten (Fors-Andrée, 2012)

Boin et al. (2005) pratar om att människor har en tendens att börja ifrågasätta saker och undra vad som inträffat under kriser. Detta sker ofta när människors livsförhållanden hotas och de får en känsla av att det är väldigt brådskande.

Under en rådande samhällskris sitter politiker på en väldigt viktig roll. De har då ett ansvar att vara synliga för allmänheten, massmedia och visa på handlingskraft att resurser avsätts för att klara av krisen. Skulle de undvika denna roll hade vi fått se en större osäkerhet bland allmänheten. Vi hade även fått se media som börjar tro att aktörerna försöker dölja den riktiga orsaken till krisen. (Ulmer et al., 2011)

Fors-Andrée (2012) menar även på att en god kommunikation ligger till grund för att

skapa en trygghet hos allmänheten. Fungerar denna på ett bra sätt finns det goda möjligheter att eliminera den osäkerhet som råder bland medborgarna.

4.2.1 Förmedla ut rätt information

När en kris uppkommit är det viktigt att så fort som möjligt få ut informationen och meddelat allmänheten om vad det är som har inträffat. Här ska även information om vilka konsekvenser krisen kan få för medborgarnas kommuniceras. Givetvis kan detta leda till en stor oro och osäkerhet bland medborgarna. Däremot måste allmänheten få veta vad som händer vilket gör att det är av stor vikt att få ut informationen. (Ulmer et al., 2011)

Den information som förmedlas ut till allmänheten ska även kännetecknas av att ärlig, fullständig och komma ut regelbundet under krisens verksamhetstid. Att försöka dölja information är farligt då organisationen kan ta skada av det på sikt. Detta kan hända ifall massmedierna får reda på att det framkommit lögnar under kommunikationsprocessen. (Falkheimer et al., 2009)

Tittar man på tidigare kriskommunikation är ofta bristande information ett vanligt förekommande misstag från myndigheterna och de ansvariga aktörernas sida. Kommer det fram information som säger att myndigheterna har undanhållit information skapas det en misstänksamhet hos allmänheten om att allt inte står rätt till. (Ulmer et al., 2011)

Under vissa kriser kan det dyka upp tillfällen då den berörda parten inte kan hantera krisen på egen hand. Detta kan öppna upp möjligheter för att utöka organisationen med andra resurser, med målet att effektivisera arbetet. (Falkheimer et al., 2009)

Det är av stor vikt för organisationen under krisen att vara tydlig med de budskap som ska förmedlas. Informationsbudskap har alltid en tendens att missuppfattas av den mottagande parten av informationen, speciellt under kriser. Alla människor tolkar information på olika sätt vilket gör att en otydlighet från sändaren kan leda till felaktiga beslut i slutändan. (Topper och Lagadec, 2013)

Falkheimer et al. (2009) berättar att telefonväxlar och upplysningscentraler är bra sätt för myndigheterna att bygga upp en bra kommunikation till allmänheten. Här kan medborgarna få svar på de frågor som dykt upp under krisen. Detta gäller förutsatt att det satts in kompetens personal och att telefonväxlarna har en hög kapacitet.

Den efterfas som Falkheimer et al. (2009) nämner handlar om att samhället ska återställas och att de i välbehövliga fall ska hitta nya rutiner eller återgå till de gamla rutinerna. Här tittar organisationerna även på vilka lärdomar och erfarenheter som de kan dra av den krisen de upplevt till nästa gång det kan inträffa. Finns det någonting i organisationens agerande som kan förbättras till nästa gång en kris inträffar ska detta ses som en viktig erfarenhet

4.2.2 Framgångsrik kriskommunikation

En av de viktigaste aspekterna vid kommunikationen under en kris är att ha rätt typ av ledare som leder organisationen framåt. Agerandet från ledaren kan ha en stor avgörande betydelse för hur krisen kommer arta sig fortsättningsvis. Det är även av väldigt stor vikt att den ytterst ansvarige ledaren har ett tydligt kommunikationsansvar (Falkheimer et al., 2009)

Vid valet utav de medier som ska användas i sin kommunikationsstrategi är det viktigt att ha i åtanke att försöka komma åt bredden i sitt urval. Här gäller det att försöka hitta en så stor blandning som möjligt i sitt tillvägagångssätt att nå ut med information. På så sätt kan vi nå ut till den breda massan och nå ut till så många vi kan. (Falkheimer et al., 2009)

McIntyre (2011) beskriver att lokalradion är ett effektivt sätt att nå ut till allmänheten i mindre städer med akut krisinformation. I mindre städer har det visat sig vara en god idé att använda sig utav lokalradio. Detta gäller särskilt när man vill nå ut med akut krisinformation till allmänheten.

4.3 Internets betydelse

Tittar vi på krisinformationen under de senaste åren så har Internet blivit en av de viktigaste kanalerna för myndigheterna att nå ut med information till allmänheten. Detta är idag en självklarhet då många medborgare har tillgång till datorer med internetuppkoppling, vilket gör att informationen kan komma fram snabbt och smidigt. (Falkheimer et al., 2009)

Andra fördelar med att använda sig utav Internet är att det kan skapas en tvåvägskommunikation med allmänheten. Här kan information läggas ut samtidigt som allmänheten kommer med synpunkter och kommentarer på materialet som läggs ut. (Falkheimer et al., 2009)

Falkheimer et al. (2009) berättar att det från myndigheternas sida idag finns en stor vilja om att kunna kommunicera med allmänheten. Här finns en önskan om att ha en kontinuerlig dialog med alla medborgare vilket gör att Internet blir en viktig kanal i detta arbete. Internet har en tendens att kunna engagera flera olika grupper i samhället vilket gör att det finns möjlighet att nå ut till en stor bredd i sin kommunikation. (Coombs, 2007)

Det måste även finnas en alternativ kommunikationskanal i de lägen inte Internet skulle fungera. Då behövs det en alternativ kanal att kommunicera genom som kan användas. (Evans-Pughe och Bodhani, 2013)

4.3.1 Sociala medier

Sociala medier är ett effektivt verktyg att använda sig av vid kriskommunikation. Exempel på sociala medier är bland annat Twitter, Facebook, Youtube och bloggar. (Ulmer et al., 2011)

Baron och Dr. Philibin (2009) skriver att sociala medier idag används i någon slags desperat anda för att få ut sina budskap genom även denna kanal. Det finns alltså i många fall ingen riktig kunskap av hur man ska använda sig utav det. Istället tas det med av anledningen att få ytterligare en kanal att sprida sina budskap igenom. Fearn-Banks (2007) menar att det är viktigt för massmedierna att välja kanaler med hög trovärdighet gentemot den publik som ska nås.

Den stora fördelen med sociala medier är att det finns en möjlighet att etablera en kontakt med alla sina olika intressenter. De som föredrar den typen av kommunikation kan få det via denna kanal och samtidigt skaffa sig snabb information kontinuerligt. Sociala medier är idag ett måste för organisationer att använda vid sina kommunikationsstrategier. En organisation som använder sociala medier är även bättre förberedd för en kris i dagens samhälle. (Ulmer et al., 2011)

4.4 Intern kommunikation

Enligt Fearn-Banks (2001) är det viktigt att aktörer i ett tidigt skede väljer en bra kanal för den interna kommunikationen. Korrekt information behöver komma ut till medarbetare i ett tidigt skede. Detta är av stor vikt då personalen inte ska behöva få reda på informationen via tidningar, radio, tv eller andra massmedier. Det ska istället redan innan massmedierna fått reda på nyheten finnas en medvetenhet hos sin personal om vad som orsakat krisen innan allmänheten gör det. Detta beror mycket på att det i slutändan ska bli en god kriskommunikation och krishantering under den rådande samhällsstörningen.

Samtidigt bör den informationen som kommer ut till ens medarbetare komma från en eller två talesmän som är utsedda inom organisationen. Med dessa roller minskar vi risken för att få ut information som inte hänger ihop och är oklar. (Eriksson 2008)

Det är idag väldigt vanligt att den interna kommunikation som ska förmedlas ut till sina medarbetare glöms bort. Detta beror till stor del på att organisationen har fullt fokus på krisen och den information som ska förmedlas ut externt. (Falkheimer et al., 2009)

4.4.1 Beredskapsplaner

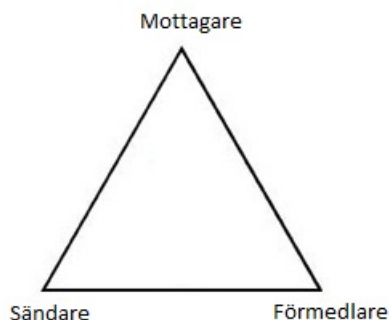
Under en kris är det viktigt att ha en krispärm som innehåller beredskapsplaner för olika typer utav krissituationer som skulle kunna uppstå i ett samhälle. (Boin et al., 2004) Dessa planer ska fungera som tillvägagångssätt för hur organisationen ska agera vid den uppkomna krisen. De krispärmarna som tas fram ska kontinuerligt vara uppdaterade av någon person som skulle stå som ansvarig vid en eventuell kris på arbetsplatsen. (Benoit, 1997)

De krispärmarna som tas fram av organisationen ska finnas både på arbetsplatsen och hemma hos alla medarbetare som berörts av krisen. Skulle en eventuell kris bryta ut så fungerar krispärmarna som en checklista i syfte att underlätta det krisarbete som råder.

Vid en kris finns det ingen tid för att göra något utrymme för planering. Därför är det viktigt att agera snabbt och med hjälp av checklistan finns det en bättre grund för det fortsatta arbetet (Eriksson, 2008).

Falkheimer et al. (2009) menar att de krispärmar som tas fram ska vara kortfattade. De ska även bestå av ett innehåll som kännetecknas av hur mediekontakter tas, hur relationerna med alla inblandade parter fungerar och även vilka kanaler som finns att tillgå i kommunikationsarbetet.

Den krispärm som tas fram kan däremot inte sätta upp exakt vem som ska göra vad i den uppkomna krisen. Detta beror väldigt mycket på vad det är för krissituation som organisationen ställs inför. Därför måste en arbetsfördelning struktureras upp i ett tidigt skede när man är medveten om den uppkomna krisen. I dessa situationer måste den berörda parten däremot akta sig för att flera medarbetare börjar engagera sig i flera situationer samtidigt. Detta brukar oftast leda till felbeslut och oklara beslut från de organisationer som berörs av krisen. (Eriksson, 2008) 4.5 Triangelndramat
Triangeln visar att den aktör som finns i triangelns ena hörn (sändare) behöver skapa ett förtroende hos sina mottagare som finns i det andra hörnet av triangeln (allmänheten). Allmänheten ska kunna lita på sändarna och den information som de går ut med till den tredje aktören i triangeln, massmedierna. (Lidskog et al., 2000)



Figur 1.1

Alla aktörer som är inblandade i triangeln måste ha en hög trovärdighet gentemot varandra och kunna lita på det som kommuniceras emellan. Det ska på ett trovärdigt och effektivt sätt kunna genomföras en tvåvägskommunikation mellan samtliga tre hörn. Dvs. kommunikationen ska flöda mellan:
Sändare-mottagare, sändare-förmedlare och mottagare-förmedlare. (Lidskog et al., 2000)

Ulmer et al. (2011) betonar vikten av att vara ärlig mot alla parter under den kris som uppstår. Ska det kunna genomföras ett lyckat krisarbete så är detta ett måste. Detta minskar även risken för den irritation som kan uppstå vid lögn. När det byggs upp en osäkerhet bland allmänheten är det av väldigt stor vikt att de sändare som är ansvariga förändrar sin strategi att arbeta. Framförallt gäller detta den

information som ska ut till allmänheten och de invånare som berörs av den. (Eriksson, 2009)

4.5 Medier och myndigheter

Falkheimer et al. (2009) berättar att massmediernas uppgift under en kris är att tillfredställa det informationsbehov som finns hos allmänheten. Detta görs genom att titta på myndigheternas arbete och sedan ta det vidare ut till medborgarna.

Myndigheternas uppgift handlar mer om att lösa det problem som har uppstått och förmedla information om hur krisen utvecklar sig. En styrka som medier har under kriser är deras flexibilitet att kunna kastas rakt in i händelsernas centrum och börja sitt arbete direkt.

Ulmer et al. (2011) menar även på att myndigheterna har en stor del i att minska oron ute hos allmänheten under en pågående kris. Detta görs med öppna dialoger och ett bra flöde av kommunikation.

Det måste även från mediernas håll jobbas med ett stort antal kommunikationskanaler under en kris. Detta för att vara säker på att informationen kommer ut till ett stort antal människor och får spridning. (Falkheimer et al., 2009)

Det finns även en viktig del i mediernas arbete som säger att det aldrig får förekomma situationer där man tvingar till sig information. Detta gäller i de fall då ansvariga myndigheter har en tro på att en spridning av den typen av information skulle få negativa konsekvenser. (Ulmer et al., 2011)

5. Resultat och analys

5.1 Ansvariga myndigheter

De myndigheter som haft det yttersta kommunikationsansvaret i samband med läckan är Kalmar Vatten, Kalmar kommun och Räddningstjänsten i Kalmar. Nedan presenterar vi resultaten från våra intervjuer med de respondenter som arbetar på de olika myndigheterna och kopplar dessa till vårt teoretiska ramverk. Under denna rubrik analyserar vi kommunikationsarbetet enligt krisens faser som Falkheimer et al. (2009) redovisar.

5.1.1 Inledningsfasen

Att tänka på krishantering när krisen väl bryter ut är alldeles för sent. En effektiv krishantering handlar om att myndigheterna är noggrant förberedda och tränar på krisscenarion långt innan krisen når sin fulla effekt. (Erikson, 2008)

Myndigheternas inledningsfas är en fas som innehåller det förebyggande arbete som görs långt innan krisen är ett faktum och det förberedande arbete som görs precis innan krisen faktiskt bryter ut. (Falkheimer et al., 2009)

Varje myndighet har planer för hur olika typer av kriser i samhället kan förebyggas på bästa sätt innan de väl bryter ut. Det förberedande arbetet som påbörjades i Kalmar kommun precis innan krisen bröt ut inleddes eftermiddagen den 17 december, 2010.

Hans-Juergen Bucher, professor i medievetenskap menar att kriser är situationer som innehåller en hög grad av osäkerhet där det är svårt att förstå vad som händer på grund av bristfällig information och kunskap. (Bucher, 2002)

Boin et al. (2005) drar liknande paralleller och anser att människor under kriser börjar ifrågasätta och undra vad det är som har inträffat. När människors livsförhållanden hotas kan känslan av att det är väldigt brådskande uppstå. (Boin et al., 2005)

“Kommunen kan inte ha krisplaner för alla typer av situationer då varje kris som inträffar är oförutsedd och omöjlig att planera. Det fanns en generell krispärm för samhällskriser men inte för vattenläckor av denna omfattning.”

(Intervju Christina)

Att kriser karakteriseras av oväntade händelser som är omöjliga att planera är styrks av Ulmer et al. (2011) som anser att det är den huvudsakliga definitionen av begreppet kris.

Boin et al. (2004) styrker Christina Karlberg resonemang om att det ska finnas en krispärm som innehåller generella beredskapsplaner för alla typer av krissituationer som kan uppstå i ett samhälle.

Dessa krispärmar ska hela tiden uppdateras av en person som tar ett ansvar för om det skulle inträffa en kris på arbetsplatsen. (Benoit, 1997)

Däremot är Eriksson (2009) av uppfattningen att alla kriser varierar i styrka, karaktär och händelseförlopp och därför ska ha sin egen unika krisplan och krishantering för optimalt arbete.

Kalmar Vatten har egna krispärmar med detaljerade kommunikationsplaner för kriser som berör deras huvudsakliga ansvarsområde - vattenförsörjningen. Deras krispärmar kan enligt oss kopplas till det resonemang Eriksson (2009) för gällande att varje kris bör ha sin unika krispärm. Våra respondenter som arbetar på Kalmar Vatten stödjer detta resonemang men menar att det inte finns någon tid att titta i dessa pärmar när en kris inträffar.

Även Falkheimer et al. (2009) är inne på samma spår och menar att det är en alldeles för tidskrävande process att låta all berörd personal ta del av krispärmarna när en kris bryter ut. Organisationen slösar bort viktig tid på att gå igenom alla olika rutiner som finns i pärmarna vilket kan leda till att krisen faktiskt förvärras. (Falkheimer et al., 2009)

“Det viktigaste är inte att medarbetare tittar i pärmarna när något inträffar utan det räcker egentligen med att det finns en krispärm tillgänglig om något skulle hända. Jenny menar att alla involverade medarbetare genom framtagandet av krispärmen lär sig hur de ska tänka och agera när krissituationer inträffar.”

(Intervju Jenny Holmgren)

Krispärmar ska finnas tillgängliga på den aktuella arbetsplatsen och hemma hos alla medarbetare som kan tänkas bli involverade i en kris. Krispärmen ska fungera som en checklista för att underlätta krisarbetet då det i denna typ av situationer inte finns någon tid till att sitta och planera krisarbetet i en lugn miljö. (Erikson, 2008)

5.1.2 Varningsfasen

Klockan 15.00 på fredagseftermiddagen blir Räddningstjänstens säkerhetssamordnare i Kalmar, Peo Carlsson uppringd av Harald Persson, ansvarig för vattenförsörjningen på Kalmar Vatten. Harald informerade Peo om att vattentrycket börjat sjunka i den huvudvattenledning ute vid Kalmar Dämme som förser invånarna i Kalmar kommun med rent dricksvatten. Harald berättade att det fanns en risk för att en vattenläcka skulle kunna bryta ut inom kort och att Räddningstjänsten skulle se till att det fanns krisberedskap inför helgen utifall något skulle inträffa. (Intervju, Peo Carlsson)

“Kalmar Vatten befarade att om en läcka skulle bryta ut så skulle den tätas relativt snabbt och vattnet skulle inte ta slut i allmänhetens hushåll. Därför förbereddes och koordinerades en kommunikations- och arbetsinsats efter detta antagande.”

(Intervju, Jenny Holmgren)

Många gånger kan en kris förvärras när ansvariga aktörer går och hoppas på att en kris ska gå över av sig själv. När det istället dyker upp ny information om att krisen förvärras så leder det till väldigt sena reaktioner från aktörerna vilket resulterar i att allmänheten drabbas väldigt negativt. (Erikson, 2008)

Att förbereda sig inför en kris är som tidigare nämnt en väldigt avgörande del för hur

krisens förlopp utvecklar sig. Vi anser att Kalmar Vatten kan ha tagit situationen för givet och inte uppfattat det som en början på en omfattande kris. Det är precis detta som Erikson (2008) menar är den stora risken i en kris inledande fas.

Vi ställer oss också frågande till varför Kalmar Vatten gick ut och förberedde Räddningstjänsten i Kalmar för en kris när de själva grundade sitt arbete på att läckan skulle tätas relativt omgående och att vattnet inte skulle ta slut.

Första pressmeddelandet från Kalmar Vatten till de lokala massmedierna går ut klockan på fredagseftermiddagen där det står att allmänhetens dricksvatten kan vara grumligt. (se bilaga 3)

Samtidigt tar både Kalmar Vatten och Peo Carlsson på Räddningstjänsten i Kalmar kontakt med Kalmar kommuns dåvarande informationschef Christina Karlberg och de ansvariga kommunpolitikerna och informerar dem om vad som inträffat. En tidig kontakt etableras alltså mellan alla de ansvariga myndigheterna.

“Kommunens informationschef och kommunpolitiker informeras alltid i ett tidigt skede när en samhällsstörning av denna typ inträffar. Det är rutinen.”
(Intervju, Peo Carlsson)

Politikers roll under en kris

Politiker har en viktig roll under en samhällskris. De har ett ansvar för kommunen och behöver under dessa förhållanden vara synliga för allmänheten och massmedia och visa att resurser avsätts för att klara krisen. (Ulmer et al., 2011)

Vi anser att den tidiga kontakten som togs med kommunpolitiker är bra då de kan förbereda sig på att eventuellt behöva fatta kritiska och avgörande beslut för samhället, som hade påverkat skolor och arbetsplatser. De har trots allt, precis som Ulmer et al. (2011) säger, ett ansvar för kommunen i kritiska lägen som dessa.

Här uppstår en viktig fråga som politiker behöver ta hänsyn till och det är hur synliga de ska vara under en samhällskris. Politiska ledare har en tendens att dra sig undan, speciellt om de tror att de själva är skyldiga för det inträffade. Om politiska ledare drar sig undan ökar osäkerheten bland allmänheten och media börjar tro att de på något sätt döljer den riktiga orsaken till krisen. (Ulmer et al., 2011)

Eftersom kommunpolitikerna i Kalmar inte var informationsansvariga under läckan så tolkar vi det som att de inte behövde synas särskilt mycket i massmedierna. Av den anledningen så anser vi att kommunpolitikerna inte undvek massmedierna, något som en del politiker annars har en tendens till att göra. Hade läckan varit mer omfattande hade kommunpolitiker behövt ta över ansvaret och fattat viktiga beslut. I det arbetet behöver talespersonerna vara förtroendeingivande för att minska osäkerheten hos allmänheten. (Falkheimer et al., 2009)

Under fredagskvällen inser alla inblandade aktörer att situationen börjar bli allvarlig. Reservdelarna skulle inte hinna komma fram i tid och myndigheterna började beräkna att vattnet i kommunen skulle ta slut klockan 10.00 på lördagen. (Intervju, Christina Karlberg)

Kalmar Vatten tar då kontakt med VAKA-gruppen⁴ på Livsmedelsverket och börjar förbereda sig för nödvattenförsörjning. Livsmedelsverkets VAKA-grupp skickar ut nödvattentankar från Eslöv som beräknas anlända under natten. Samtidigt inleder Peo samordningsarbetet kring vattentankarna. Han börjar ta reda på hur många som bodde i de drabbade områdena, vart vattentankarna skulle placeras och hur många vattentankar som skulle placeras ut.

“Vid den här tidpunkten var det enbart 10-15 interna medarbetare som visste att vattnet kommer ta slut på lördagen.”

(Intervju, Peo Carlsson)

Vem gör vad?

Den krispärm som finns kan inte reglera exakt vem som skall göra vad i krissituationer, allt beror på vad det är för typ av krissituation. Därför är det viktigt att det struktureras upp en tydlig arbetsfördelning direkt. En stor risk vid kriser är att alla medarbetare kan börja engagera sig i alla situationer samtidigt. Alltför många inblandade leder oftast till felaktiga och oklara beslut. (Erikson, 2008)

Våra respondenter applicerar Eriksons (2008) resonemang på den aktuella situationen och inleder arbetet med att orientera sig om läget.

“Det första som gjordes var att undersöka om krisen skulle vara så pass omfattande att det skulle behövas extra personal på de olika avdelningarna. Därefter gick en intern information ut till medarbetarna om vad som hade inträffat och att vattnet skulle komma att ta slut inom kort.”

(Intervju, Christina Karlberg)

Den information som går ut internt till medarbetare bör komma från en eller två utsedda talesmän, annars ökar risken för att informationen som går ut inte är samstämmig eller oklar. (Erikson, 2008)

Då Kalmar kommuns informationschef Christina Karlberg var ansvarig för kommunikationen under läckan så anser vi att det var rätt att hon också gick ut med den interna informationen till alla medarbetare för att undvika de missförstånd som Erikson (2008) menar kan uppstå om flera olika talesmän går ut med information.

“Att den egna personalen var bra påläst blev väldigt avgörande då de fick mycket frågor av allmänheten som ville ha svar.”

(Intervju, Christina Karlberg)

⁴ VAKA är en nationell stödfunktion som ska ge stöd till kommuner som drabbas av problem med dricksvattenförsörjningen (Livsmedelsverket).

Falkheimer et al. (2009) styrker detta påstående och menar att medarbetare har en vidareinformerande roll under kriser som innebär att de kan komma att behöva svara på allmänhetens frågor. Vi gör tolkningen att de interna medarbetarna med hjälp av den goda interna informationen kunde leverera en trovärdig och korrekt information till allmänheten när de blev tillfrågade.

Vidare såg Kalmar kommun till att det bland annat kom upp en bemannad upplysningscentral/telefonväxel som placerades på Kalmar Vatten.

”Denna telefonväxel bemannades av fyra telefonister dit allmänheten kunde ringa in och framföra sina synpunkter. På detta sätt kunde allmänheten få tala med kunnig personal och få svar på sina frågor. Sedan fördelades arbetet så att det fanns personal som skötte omvärldsbevakningen i de sociala medierna och att det fanns personal som ansvarade för informationsinnehållet på kommunens och Kalmar Vattens hemsida.”
(Intervju, Christina Karlberg)

“När alla interna medarbetare fått information om läget så inledde de inblandade aktörerna diskussioner kring hur allmänheten skulle informeras om krisen.”
(Intervju, Peo)

Information till allmänheten

Allmänheten måste omedelbart få veta att en kris inträffat och vad det kan få för konsekvenser för dem. Även om jobbig information som går ut kan skapa oro och missnöje behöver allmänheten få veta vad som händer. (Ulmer et al., 2011)

Falkheimer et al. (2009) påpekar att informationen som går ut ska vara fullständig, ärlig och komma regelbundet under en kris.

En första kortfattad information hade publicerats på Kalmar kommuns hemsida och de involverade aktörerna tyckte det skulle bli svårt att förutse vad konsekvenserna av en tidig informationsinsats kunde bli.

”Risken fanns att om allmänheten fick veta att vattnet skulle komma att ta slut så skulle de omedelbart börja fylla upp vatten i sina badkar för att klara sig.”
(Intervju, Peo Carlsson)

Att dölja negativ information om krisens förlopp kan slå tillbaka hårt om massmedierna börjar gräva i saken och får reda på det på annat håll. Människor behöver få veta vad som har hänt och hur arbetet går för att klara krisen. (Falkheimer et al., 2009)

Vi gör tolkningen att myndigheterna inte velat dölja någon information men att de hela tiden varit medvetna om att en alltför tidig informationsinsats kunde leda till förödande konsekvenser.

Efter diskussioner kom de ansvariga myndigheterna överens om att allmänheten på fredagskvällen inte skulle få information om att vattnet skulle ta slut under lördagen. Istället skulle sjukhus och andra viktiga instanser, som är i akut behov av vatten, informeras och uppmanas att kalla in extra personal.

“När bedömningen att de viktiga instanserna skulle få information före alla andra gjordes tog man hänsyn till de aktuella väderförhållandena, minusgrader, snö och kyla.”

(Intervju, Christina Karlberg)

Bristande information från myndigheter och ansvariga aktörer är ofta en av anledningarna till varför kriskommunikationen fallerar. Myndigheter som undanhåller information om vad som inträffat skapar också en misstänksamhet hos allmänhet och massmedier om att allt inte står helt rätt till. (Ulmer et al., 2011)

Även här gör vi tolkningen att de ansvariga myndigheterna inte medvetet undanhåller information om läckan. Vi anser att deras val att inte aktivt gå ut med information grundar sig i att de ville behålla vattnet så länge som möjligt.

5.1.3 Vem blir ansvarig för kommunikationen?

När en osäkerhet sprider sig bland människor under kriser måste de ansvariga sändarna förändra sitt sätt att arbeta med distributionen av relevant information till de som berörs av den. (Eriksson, 2009)

”I den generella krispärm som fanns för samhällsstörningar av denna typ i Kalmar kommun framgår det tydligt att det är den aktör som äger problemet som har det huvudsakliga ansvaret för problemets lösning, information och samordning. Denna krisledningsplan bör följas under en kris vilket i detta fall skulle innebära att Kalmar Vatten borde tagit det största informationsansvaret.”

(Intervju, Peo Carlsson)

Om en krisdrabbad organisation inte kan hantera sin kris på egen hand kan en utveckling av organisationen vara aktuellt. Detta innebär att organisationen utvecklas och förstärks med andra resurser för att effektivisera arbetet. (Falkheimer et al., 2009)

Våra respondenter menar att Kalmar kommun och Räddningstjänsten i Kalmar alltid har ett ansvar att agera stödjande i denna typ av sammanhang och de förstärkte också Kalmar Vattens organisation under krisen. Vi gör tolkningen att Kalmar Vatten använde sig av en tydligt förstärkt organisation under krisen då de inte hade resurser för att klara av det omfattande arbetet. Att Kalmar Vatten sedan är ett kommunägt bolag anser vi kan vara en förklaring till varför kommunikationsansvaret i ett tidigt skede överlämnades från Kalmar Vatten till kommunens informationsavdelning.

Under läckan lades det kommunikationsansvar, som Kalmar Vatten borde tagit, över på kommunen och Räddningstjänsten.

Detta trots att Räddningstjänsten enbart arbetar med den operativa samordningen under krisen. (Intervju, Peo Carlsson)

Kalmar Vatten medger att de inte skulle klara av allt kommunikationsarbete på egen hand. Därför kontaktades Räddningstjänsten och kommunen i ett tidigt skede för understöd. Vidare berättar vår respondent på Kalmar Vatten att det aldrig var aktuellt att

de skulle ta det övergripande kommunikationsansvaret trots att det var deras problem.
”Vi såg kommunens informationschef Christina som en självklar ledare för den huvudsakliga kommunikationen till massmedier, medarbetare och allmänhet.”
(Intervju, Jenny Holmgren)

Att ha en ledare som är tydlig i sitt kommunikationsansvar är av största vikt. Ledarens agerande kan ha en stor inverkan på vilken riktning krisen tar fortsättningsvis.
(Falkheimer et al., 2009)

Under våra intervjuer klargör Kalmar Vatten att de kände sig trygga med att överlämna kommunikationsansvaret till kommunens informationschef. Detta tolkar vi som att Christina Karlberg är en bra ledare som innehar den tydlighet och kompetens som krävs för att krisarbetet ska fortsätta i rätt riktning liksom det resonemang Falkheimer et al. (2009) för.

”Alla kommunikationsinsatser utgick från Kalmar Vattens lokaler då den bemannade upplysningscentralen och telefonväxeln fanns där. Falkheimer menar att det är viktigt att de inblandade aktörerna anpassar sig till krisens villkor. Krisverksamheten behöver därför etableras på en lämplig plats omedelbart. Våra respondenter styrker detta resonemang och säger att ansvariga aktörer behöver befinna sig där händelserna sker vilket medföljde en flytt av all verksamhet till Kalmar Vattens lokaler.”
(Intervju, Jenny Holmgren och Christina Karlberg)

Falkheimers teori om att en organisations lokaler under kris blir den huvudsakliga mötespunkten för alla inblandade anser vi stödjer det resonemang våra respondenter för. Vi tolkar detta som att Kalmar Vattens lokaler var en bra plats för alla myndigheter att utgå från då det var deras problem och då de hade all utrustning som krävdes för att följa hela reparationsprocessen.

5.1.4 Akutfasen

Akutfasen inleds på lördagsmorgonen den 18 december, 2010 då vattnet tar slut och krisen är ett faktum. Denna akutfas pågår sedan tills vattnet är tillbaka i hushållen vilket sker någon gång på lördagskvällen.

Primära kommunikationskanaler externt

Myndigheterna i Kalmar har i allmänhet en väldigt god relation med de lokala massmedierna när samhällsstörningar av denna karaktär inträffar. Den goda relationen mellan myndigheter och massmedier blir ännu bättre under kriser och relationen kan nästan liknas vid en symbios. (Falkheimer et al., 2009)

”Att nå ut med sin information till hela allmänheten med hjälp av massmedierna är ett dilemma som myndigheterna brottas med hela tiden.”
(Intervju, Christina Karlberg)

“Den som står och snackar om kärnverksamhet och att stoppa läckan har inte fattat någonting. Proffsen sysslar med kommunikation och logistik. Mata ut information och se till att interna medarbetare är nöjda och glada.”
(Intervju, Peo Carlsson)

McIntyre (2011) beskriver att lokalradion är ett effektivt sätt att nå ut till allmänheten i mindre städer med akut krisinformation. Under läckan var det lokalradion som var den kanal som prioriterades först då det finns teoretisk och praktisk erfarenhet av att det är det snabbaste och mest effektiva mediet i akuta lägen som detta. (Intervju, Christina Karlberg)

Även om radion har börjat utsättas för hård konkurrens från andra nya medier så tolkar vi det som att lokalradion i Kalmar fortfarande är det medium som både allmänhet och myndigheter känner sig bekväma med. Detta kan kopplas till det resonemang McIntyre (2011) för kring radion som effektivt medium i krislägen. Även Falkheimer et al. (2009) menar att myndigheterna kan använda sig av lokalradion för att gå ut med viktiga meddelanden till allmänheten⁵.

Det första pressmeddelandet gick ut till massmedierna tidigt på lördagsmorgonen. (se bilaga 3)

”TV-stationer tog del av detta pressmeddelande och gick ut med kort information i sina nyhetssändningar och även på text-tv under morgonen. Tidningarna fick också snabb information om vad som inträffat då de idag använder sina digitala kanaler, och framförallt Internet, på ett helt annat sätt när de lägger ut de senaste nyheterna om krisen.”

(Intervju, Christina Karlberg)

“Nyheten om vattenbristen fanns i de sociala medierna i ett tidigt skede men det flödade inte direkt. Våra egna hemsidor och sociala medier kunde användas till att pumpa ut information om den pågående krisen. Detta då de administreras och styrs av oss.”
(Intervju, Christina Karlberg)

Sociala medier är idag enligt Ulmer et al. (2011) ett effektivt verktyg när organisationer jobbar med kriskommunikation. Exempel på sociala medier är bland annat Twitter, Facebook, Youtube och bloggar.

⁵ Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) används för att varna och informera allmänheten vid stora olyckor och allvarliga händelser

Krisinformation på Internet har på senare år blivit en huvudsaklig kanal för myndigheter att arbeta med när de ska informera allmänheten på sina egna hemsidor. Många medborgare i samhället har idag tillgång till en dator med internetuppkoppling som betyder att informationen snabbt och enkelt kan spridas till alla. (Falkheimer, 2009) En annan fördel med Internet vid kriser, som Falkheimer et al. (2009) påpekar, är att det skapar möjligheter för myndigheter att upprätthålla en kontakt med allmänheten genom en så kallad tvåvägskommunikation där myndigheter kan gå ut med information och få synpunkter och kommentarer på det som läggs ut på internet.

Våra respondenters syn på att "pumpa ut" information på Internet anser vi tyder på att de har insett att Internet har blivit en viktig del av deras primära kommunikationskanaler. Detta kopplar vi till den teori Falkheimer, Heide och Larsson påvisar om att Internet har blivit en stor och viktig kanal idag för denna typ av krisinformation. (Falkheimer et al., 2009)

När vi tittat på Kalmar Vattens och kommunens rapportering av läckan på deras hemsida så har vi sett att mycket viktig information om krisen kommit ut regelbundet på deras hemsidor. Detta kopplar vi också till den teori Falkheimer et al. (2009) tagit fram där de säger att myndigheter vill kunna föra en dialog med sin allmänhet och att denna dialog idag kan ske på Internet.

Vi anser att myndigheterna på detta sätt kan skapa en relation med sin allmänhet vilket vi menar är viktigt under en kris när alla är osäkra på vad som händer. Att kunna kommunicera och få snabba svar på sina frågor och synpunkter i de nya digitala medierna anser vi är en fördel som är viktig att använda sig av.

Coombs (2007) säger att Internet har en tendens att engagera flera olika grupper i samhället. Under kriser drar vi paralleller till det teoretiska resonemang Falkheimer för gällande tvåvägskommunikationen som kan skapas mellan myndigheter och allmänhet. Vi anser att denna tvåvägskommunikation som diskuteras av Falkheimer et al. (2009) skapar möjligheter till det engagemang som Coombs (1997) beskriver. Kritiker, bloggare, alla som drabbas av krisen och de medarbetare som arbetar med krisen är alla olika typer av kriskommunikatörer då de engagerar sig och sprider informationen på olika sätt. (Coombs, 2007)

Organisationer som använder sina sociala medier i sin kommunikationsstrategi brukar vara bättre förberedda när en kris bryter ut. Med sina sociala medier kan de etablera en kontakt med alla sina olika intressentgrupper som föredrar den typen av kommunikation och gå ut med snabb information kontinuerligt. (Ulmer et al., 2011)

Även i dessa medier gick mycket information ut tack vare att de ansvariga myndigheterna själva kunde styra vilken typ av information som skulle gå ut. (Intervju, Christina Karlberg)

Diskussionen Ulmer et al. (2011) för om att organisationer som använder sociala medier är bättre förberedda för kriser anser vi kan kopplas till myndigheterna i vår studie. Vi menar att våra respondenter ger ett tydligt intryck av att de arbetar mycket med sina sociala medier och deras tydliga närvaro i sociala medier anser vi har varit en bidragande orsak till att informationsspridningen har fungerat så bra i dessa kanaler.

Våra respondenter visade en medvetenhet för användning av sina sociala medier under kriser och berättar att informationsspridning i dessa kanaler ingår i deras krisplaner. Detta kopplar vi till det som Ulmer et al. (2011) säger, att sociala medier bör ses som en absolut självklarhet när organisationer utformar sin kommunikationsstrategi för kriser.

Kommunikationsmissar/problem

Vi anser att det fanns vissa svårigheter i kommunikationen mellan Räddningstjänsten, som ansvarade för samordningen och utplaceringen av alla vattentankar, och Kalmar Vatten. Vi uppfattar att kommunikationen och samordningen mellan alla ansvariga myndigheter fungerar väldigt bra fram tills den tidiga lördagsmorgonen då en extern kommunikationsmiss inträffar.

”Räddningstjänsten fick veta att information om att fyllda vattentankar skulle finnas utplacerade på specifika platser klockan 08.00 på lördagen gick ut till allmänhet och massmedier tidigt på lördagen. De platser där vattentankarna skulle stå placerade stämde helt korrekt. Problemet var att Räddningstjänsten uppskattade att vattentankarna skulle vara fyllda och klara tills utplaceringen skulle inledas klockan 08.00. När arbetet med att fylla tankarna påbörjades klockan 06.00 så insåg ansvarig personal från Räddningstjänsten att det skulle ta väldigt lång tid att fylla dessa och sedan köra ut dem till alla platser runt om i kommunen. Totalt var det 143 tankar som skulle fyllas med 1000 liter vatten och köras ut.”

(Intervju, Peo Carlsson)

“Informationen, som redan gått ut till allmänheten resulterade i att upprörda människor hörde av sig klockan 08.00 till telefonväxeln på Kalmar Vatten om att det inte fanns några tankar utplacerade när de kom för att hämta sitt vatten.”

(Intervju, Peo Carlsson)

Den telefonväxel som upprättades i Kalmar Vattens lokaler kan kopplas samman till Falkheimer et al. (2009) som menar att telefonväxlar och upplysningscentraler är ett bra sätt för myndigheter att kunna skapa en kommunikationsbrygga till den berörda allmänheten. Innan krisen bryter ut är det viktigt att se till att telefonväxlarna har en hög kapacitet och administreras av en kompetent personal som kan svara på allmänhetens frågor. (Falkheimer et al., 2009)

Räddningstjänsten hade under hela morgonen en tät dialog med Kalmar Vatten om att de hade problem med vattentankarna och att det skulle ta tid att fylla alla 143 tankar. Därför menar vår respondent Peo Carlsson att han förväntade sig att Kalmar Vatten skulle gå ut med information om vattentankarna först när han gett sitt klartecken för detta. Istället gick informationen ut till allmänheten innan Räddningstjänsten visste hur lång tid det skulle ta att fylla tankarna vilket ledde till en total förvirring bland alla inblandade aktörer.

”Vi har uppfattat situationen helt korrekt och att det är allmänheten som har missuppfattat den information som gick ut på hemsidan.”
(Intervju, Jenny Holmgren)

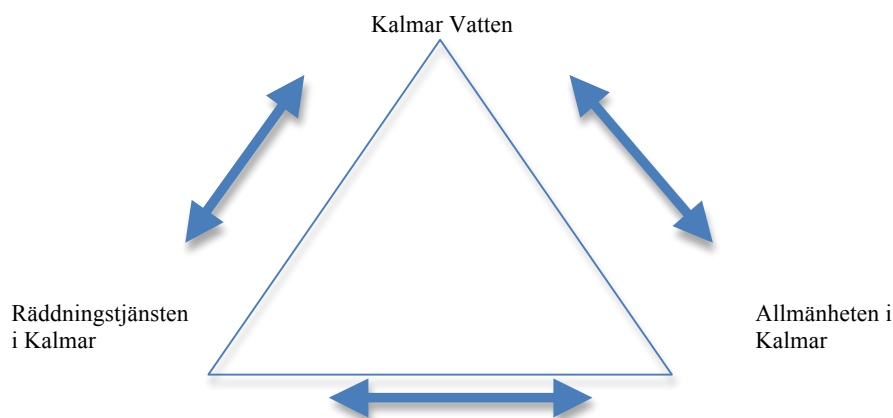
Informationsbudskap riskerar alltid att missuppfattas, i synnerhet under kriser. Människor tolkar information på olika sätt och är den inte tydlig nog kan den leda till felaktiga beslut. (Topper och Lagadec, 2013)
Vi uppfattar, precis som våra respondenter, situationen som en aning förvirrad då vi inte får någon klarhet i huruvida Räddningstjänstens information uppfattats rätt av Kalmar Vatten eller inte. Precis som Topper och Lagadec (2013) säger så kan tvetydig information under kriser missuppfattas och leda till felaktiga beslut. Detta anser vi kan appliceras omgående på läckan då den förvirrade kommunikationen resulterade i att allmänheten fick en felaktig information. En sådan ofullständig information leder till en ökad osäkerhet och förvirring bland den berörda allmänheten. (Fors-Andrée, 2012)
Om Kalmar Vatten uppfattat informationen från Räddningstjänsten korrekt, som vår respondent Jenny Holmgren menar, så anser vi att de inte borde gått ut med någon information på sin hemsida. Detta grundar vi på att vår respondent Peo Carlsson tydligt berättar att han hade för avsikt att ge klartecken innan någon information gick ut till allmänheten.

Den ofullständiga kommunikationen mellan Kalmar Vatten och Räddningstjänsten i Kalmar kopplar vi till den teori som Fors-Andrée (2012) presenterar som visar hur viktigt det är att ha en god kommunikation mellan alla involverade aktörer för att skapa en trygghet hos allmänheten och eliminera den osäkerhet som råder.

För att analysera den bristfälliga kommunikationen mellan använder vi oss av den triangel som Lidskog et al. (2000) beskriver. Denna triangel visar att den aktör som finns triangeln ena hörn (sändaren) behöver skapa ett förtroende hos sina mottagare som finns i det andra hörnet i triangeln (allmänheten). Allmänheten ska kunna lita på sändarna och den information som de går ut med till den tredje aktören i triangeln (massmedierna).

Vi väljer att omformulera den ursprungliga triangeln och lägga till två av de ansvariga aktörerna, Räddningstjänsten och Kalmar Vatten. I det tredje hörnet har vi myndigheternas mottagare, allmänheten i Kalmar kommun. (Se figur 1.2)

Med denna omgjorda triangel vill vi på samma sätt visa att de två hörnen i triangeln måste kunna kommunicera för att det tredje hörnet ska få korrekt information.



Figur 1.2

Med denna triangel vill vi visa att en bristande kommunikation mellan Kalmar Vatten och Räddningstjänsten i Kalmar leder till att allmänheten drabbas av felaktig information. Denna omgjorda triangel liknas vidden ursprungliga triangeln där vi i denna nya triangel har Räddningstjänsten i Kalmar som sändare av budskapet, Kalmar Vatten som vidareförmedlare av budskapet och slutligen allmänheten i Kalmar som mottagare av budskapet.

Vi anser att den interna kommunikationen under akutfasen varit onödigt komplicerad och bristfällig.

Enligt Fearn-Banks (2007) är det viktigt att aktörer i ett tidigt skede väljer en bra kanal för den interna kommunikationen. Korrekt information behöver komma ut till medarbetare i ett tidigt skede. Under läckans hela akutfas förekommer ett internt kommunikationsproblem då kommunikationen mellan alla medarbetare leddes över mobiltelefon. Informationen var korrekt men det tog alldeles för lång tid för den att komma fram. I krislägen anser vi att den interna kommunikationen måste fungera på ett bra sätt för att även den externa kommunikationen ska fungera. Vi uppfattar den interna kommunikationen som god under hela inledningsfasen men under den akuta fasen och i samband med utplaceringen av alla vattentankar så inträffar något.

“Det var skitkasst att använda mobiltelefoner i den interna kommunikationen.”
(Intervju, Peo Carlsson)

”Medarbetare på upplysningscentralen hade kontakt med en transportcentral som hade kontakt med alla åkerier som i sin tur tog kontakt med sina lastbilschaufförer. Det blev väldigt många mellanled och på så sätt svårt att upprätthålla en god intern kommunikation.”

(Intervju, Christina Karlberg och Peo Carlsson)

Figuren nedan illustrerar den interna kommunikationen som leddes av de ansvariga myndigheterna på mobiltelefon:



Figur 1.3

5.1.5 Återhämtningsfasen

Avveckling av krisledningsgrupp och efterarbete

På söndag, 19 december 2010, avvecklades krisarbetet och alla myndigheters jourverksamhet gick tillbaka till normalt arbete.

”Kommunikationsarbetet minskade och Kalmar Vatten lyckades bemanna sin upplynningscentral själva. Kommunens informationsavdelning hade dock fortfarande det övergripande ansvaret för alla mediekontakter, även under efterarbetet.”
(Intervju, Christina Karlberg)

En stor del av myndigheternas efterarbete bestod av att gå ut med kokningsrekommendationer till allmänheten. Efter kriser är det viktigt att myndigheter fortsätter att gå ut med information till allmänheten om vad som händer efter krisen. (Coombs och Holladay, 2008)

”Egentligen var det aldrig någon fara med vattnet men eftersom det kunde innehålla smuts och avlagringar som lossnat från rören gick därför uppmaningar ut i lokalradion och på Kalmar Vattens hemsida om att vattnet bör kokas fram tills provsvaren från laboratoriet kom.”
(Intervju Christina och Jenny Holmgren)

På måndagen den 20 december går ett pressmeddelande ut till alla lokala massmedier om att provsvaren från laboratoriet anlönt och att vattnet är fullt drickbart. Kokningsrekommendationerna hävs. (se bilaga 3)

Myndigheternas lärdomar från kommunikationsarbetet

Alla våra respondenter betonade under våra intervjuer vikten av att sätta sig ner och utvärdera en kris som precis inträffat. Då de är beroende av varandra både före, under och efter en kris så anser vi att det är bra att utvärderingen görs tillsammans med alla som varit involverade i arbetet. Utvärderingen ger alla involverade aktörer en möjlighet att bara stanna upp och reflektera över det inträffade i lugn och ro. (Falkheimer et al., 2009)

Den gemensamma utvärderingen inleddes därför kort efter att krisen lagt sig. Där diskuterades hur det övergripande arbetet fungerat och vad som var positivt och negativt, för att lära sig till nästa gång om något liknande inträffar.

Våra respondenter från Kalmar Vatten berättar att de utförde en egen intern utvärdering om händelseförloppet och informationsinsatserna under läckan. Då läckan var Kalmar Vattens problem anser vi att en egen intern utvärdering är ett bra sätt för företaget att gå igenom sina egna rutiner, dels för hur det arbetas i kritiska lägen som detta men också för att se om det rutinmässiga arbetet på något sätt kan ha varit orsaken till läckan.

”En av de första noteringarna som gjordes under utvärderingen, en notering som alla våra respondenter var överens om, var att krispärmarna behövde uppdateras och att en helt ny plan för nödvattenförsörjning skulle tas fram.”

(Intervju, Peo Carlsson)

När läckan inträffade utgick myndigheterna från sina generella krispärmar och det anser vi kan ha försvårat arbetet en aning. Som vi tidigare nämnt menar Eriksson (2009) att varje kris är unik och att det bör finnas planer för alla slags situationer. Vi anser att myndigheternas brist på en unik plan för hur agerandet vid vattenkatastrofer ska se ut, kan ha skapat en osäker och stressad arbetsmiljö. Våra respondenter förklarar i våra intervjuer att kartor och detaljerade beskrivningar av vattentankarnas placering ska finnas i krispärmen om en liknande vattenläcka skulle inträffa igen. Platserna där vattentankarna skall stå ska på förhand förhandlas fram med markägare så det slipper bli en diskussion när krisen väl brutit ut.

Våra respondenter är nu i efterhand medvetna om de fel som begåtts och de är helt överens om att informationen om vattentankarna som gick ut var bristfällig och ibland till och med felaktig.

I varje kris visar det sig att den interna kommunikation till de egna medarbetarna inom organisationer glöms bort då dessa människor i organisationen är så fokuserade på att kommunicera informationen till sin externa publik. (Falkheimer et al., 2009)

Vi tolkar det som att Kalmar Vatten var väldigt ivriga med att gå ut med en extern information till allmänheten och därför inte fokuserade på att den interna kommunikationen. Respondenterna menar att de borde haft en tydligare intern kommunikation med varandra om när informationen skulle gå ut på hemsidan om när vattentankarna skulle ställas ut och att de största vattentankarna skulle finnas på Coop Forums parkering och Stagneliuskolan.

”Distributionen av alla vattentankar styrdes via mobiltelefoner som i nämnt tidigare i denna uppsats. Våra respondenter medger att denna kommunikationsform var dålig och att det blev alldeles för många mellanled innan rätt personer talade med varandra.”

(Intervju, Jenny Holmgren)

”Den medarbetare som befann sig på krisledningscentralen och fördelade ut vattentankarna kunde ta kontakt med alla chaufförer men ingen kunde kontakta henne då de inte hade tillgång till hennes telefonnummer och då hon satt upptagen i samtal hela tiden.”

(Intervju, Jenny Holmgren)

Kommunikationen drabbades inte av några störningar men våra respondenter säger att de skulle ha bytt kommunikationskanal för sin interna kommunikation när de insåg att det var problematiskt att hålla kontakt med alla medarbetare. Detta styrker även Evans-Pughe och Bodhani (2013) som menar att om det valda sättet att kommunicera på Internet inte fungerar så behöver krisledningen ha en alternativ kommunikationskanal som det finns möjlighet att gå över till. (Evans-Pughe och Bodhani, 2013)

Ett alternativ som våra respondenter medger att de kunnat använda sig av är det skyddade RAKEL-nätet⁶. Då hade varje chaufför kunnat kommunicera med andra chaufförer på väg ut och även med krislednings- och transportcentralen. En fördel med RAKEL-nätet är att vattentankarna då kunde prioriteras till platser där vattnet började ta slut.

Rätt eller fel att inte gå ut med information på fredagen?

Våra respondenter berättar att de inte fick några synpunkter på att informationen om läckan inte gick ut till allmänheten redan på fredagen, vilket de såg som positivt. Under den utvärdering som de involverade aktörerna gjorde tillsammans diskuterades också huruvida det var rätt eller fel att inte aktivt gå ut med information redan på fredagen om att vattnet skulle ta slut under lördagen.

Ulmer et al. (2011) menar att de ansvariga aktörerna måste kunna kommunicera ut krisinformation löpande och börja i ett tidigt skede, även om den är jobbig att gå ut med till allmänheten.

”Vi var alla helt överens om att det var absolut rätt beslut att inte gå ut med den informationen aktivt under fredagen. Hade detta gjorts hade vattnet förmodligen tagit slut ännu snabbare och det hade resulterat i att människor hade varit utan vatten ännu längre.”

(Intervju, Christina Karlberg)

⁶ RAKEL-nätet är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap)

Vi tolkar våra respondenters resonemang som att de inte ville skapa en panik och oro hos allmänheten. Även om Ulmer et al. (2011) menar att även jobbig information måste kommuniceras ut så anser vi att det i denna situation var helt korrekt av myndigheterna att inte aktivt gå ut med informationen och skapa panik i onödan.

”När information om att vattnet skulle ta slut gick ut under morgonen på lördagen ökade vattenkonsumtionen drastiskt och vattnet tog slut mycket fortare. Detta för att folk började fylla upp sina badkar med vatten för att klara sig.”

(Intervju, Christina Karlberg)

Vi gör tolkningen att om denna information gått ut redan på fredagen så hade förmodligen vattenkonsumtionen varit hög under hela fredagen vilket hade lett till att vattnet förmodligen tagit slut redan på fredagskvällen.

“Trots anklagelser om att de ansvariga myndigheterna mörkade viss information kring läckan visade det sig med facit i hand vara det bästa för alla inblandade parter.”

(Intervju, Christina Karlberg)

Feedback från allmänheten

“Efter krisen flödade positiv feedback i sociala medier, på olika Internetforum och dagstidningarnas egna kommentarsfält på deras hemsida.”

(Intervju, Peo Carlsson)

Myndigheterna fick mycket beröm för sitt kommunikationsarbete under läckan i Kalmar då de med jämna mellanrum uppdaterade informationen på alla olika plattformar som allmänheten kunde ta del av. Detta beröm trots de kommunikationsproblem som inträffade kring vattentankarna inledningsvis. Våra respondenter drar paralleller till myndigheternas kommunikationsarbete i Östersund under deras smitta⁷ där deras arbete med att kommunicera ut viktig information inte visade sig vara lika bra strukturerat.

Efter en kris är det viktigt att myndigheter går ut med information till allmänheten. Denna information ska innehålla instruktioner för hur de bör skydda sig själva från liknande kriser framöver och annan relevant information som allmänheten bör ta del av efter krisen. (Coombs och Holladay, 2008)

Kalmar Vatten tillämpade denna teori och gick ut med en helsidesannons i de lokala dagstidningarna i Kalmar. Här tackades för det stöd befolkningen visat gentemot myndigheterna.

⁷ Smittan som drabbad Östersunds kommun var ett utbrott av *Cryptosporidium hominis* som gjorde att allmänheten drabbades av kraftig magsjuka.

5.2 Massmedier

De massmedier som varit involverade i nyhetsrapporteringen kring vattenläckan och som också haft en informerande roll av myndigheternas budskap till allmänheten är Sveriges Radio Kalmar, Barometern och Östra Småland.

5.2.1 Hur fick Sveriges Radio information om vattenläckan?

Sveriges Radio Kalmar fick redan på fredagskvällen en förberedande information från Kalmar kommun om att en läcka inträffat. De ansvariga myndigheterna uppmanade dock Sveriges Radio Kalmar att inte bryta nattens sändningar utan vänta till lördagsmorgonen med att gå ut med informationen till allmänheten.

På lördagsmorgonen slängdes Sveriges Radio Kalmar rakt in i den akuta nyhetsrapporteringen. Detta nämner Falkheimer et al. (2009)

är en typisk styrka hos massmedierna, de kastas in i händelsernas centrum omedelbart vid en kris och har inga problem med att inleda sitt journalistiska arbete omgående. Vi anser att den förberedande informationen från de ansvariga myndigheterna på fredagskvällen gjorde att redaktionen på Sveriges Radio Kalmar hade tid på sig att förbereda sina kommunikationsinsatser gentemot allmänheten. Därför gör vi tolkningen att de ansvariga myndigheternas förberedande information till Sveriges Radio Kalmar spelade stor roll när lokalradion inledde sitt arbete mitt i händelsernas centrum under krisens akuta fas.

“När kriser av denna typ inträffar i Kalmar har Sveriges Radio Kalmar inget skriftligt dokument som säger hur vi ska arbeta. Det finns istället en erfarenhet av liknande situationer som vi använder oss av vid krislägen.”

(Intervju, Louise Haag)

5.2.2 Hur fick Östra Småland information om vattenläckan?

Östra Småland var den enda stora lokaltidningen i Kalmar som hade med nyheten om vattenläckan i sin lördagstidning.

“Östra Småland ringde upp oss på informationsavdelningen på fredagskvällen och frågade hur arbetet med vattenläckan gick. De utförde ett bra journalistiskt arbete som tog reda på vad som hänt.”

(Intervju, Christina Karlberg)

Falkheimer et al. (2009) menar att massmedierna har en annan uppgift än myndigheterna under kriser. Enligt dem ska myndigheter se till att lösa problemet och gå ut med information om hur krisen utvecklar sig.

De involverade myndigheterna hade under läckan knapphändig information som de valde att inte gå ut med aktivt till massmedia och allmänhet.

Massmedierna i sin tur ska tillfredsställa allmänhetens informationsbehov genom att ta del av myndigheternas arbete och föra det vidare till allmänheten. (Falkheimer et al., 2009)

Trots den knapphändiga informationen från ansvariga myndigheter tog Östra Smålands

reportrar kontakt med Kalmar Vatten, som bekräftade vattenläckan och gjorde att de kunde ha med nyheten i lördagens morgontidning. (Intervju, Gunilla Persson)
Vi anser att Östra Småland utfört ett gott journalistiskt arbete som satsade på att tillfredsställa allmänhetens informationsbehov genom att själva ta kontakt med de ansvariga myndigheterna i ett tidigt skede. De arbetade enligt de principer som Falkheimer et al. (2009) ställer upp som säger att massmedierna ska föra vidare myndigheternas krisinformation till allmänheten.

5.2.3 Hur fick Barometern information om vattenläckan?

Barometern fick ta del av det pressmeddelande som skickades ut från Kalmar Vatten på fredagseftermiddagen och som angav att dricksvattnet kunde vara grumligt och smutsigt. (se bilaga 3)

Samtidigt tar en reporter från Barometern kontakt med Kalmar Kommuns informationsavdelning som inte ville dela med sig av så mycket information om vad som inträffat just då.

“Jag känner givetvis en förståelse över att kommunen inte delar med sig av denna viktiga information men samtidigt måste de kunna vara ärliga och inte undanhålla en sådan viktig samhällsinformation.”

(Jesper Ericson)

Ulmer et al. (2011) betonar ärligheten gentemot alla parter under en kris som de anser är den viktigaste ingrediensen i ett väl genomfört krisarbete. Även Coombs (2011) menar att ärliga budskap från ansvariga minskar den irritation som annars kan uppstå hos massmedier.

Barometern menar att de aldrig hade för avsikt att pressa de ansvariga myndigheterna till att gå ut med någon information som de ansåg skulle leda till något negativt. Ulmer et al. (2011) är inne på samma spår och säger att medierna aldrig får tvinga till sig information om en specifik händelse.

“Vår begränsade tillgång till informationen angående läckan innebar att vi inte kunde gå ut med dessa nyheter i tidningen förrän på måndagen. Vi hade enbart en liten notis i lördagsupplagan om att en vattenläcka hade inträffat, ovetandes om hur omfattande den faktiskt var.”

(Intervju, Jesper Ericson)

Vi gör tolkningen att Barometern, trots deras förståelse för att de ansvariga myndigheterna inte kunnat gå ut med information, fortfarande upplever att de ansvariga myndigheterna ljög och undanhöll information om läckan för dem. Vi förstår givetvis Barometerns resonemang men anser, precis som Ulmer et al. (2011) att de aldrig kan ta reda på information till vilket pris som helst. Vi anser att Barometern idag bör förstå att en spridning av informationen redan på fredagen hade gjort att vattnet tagit slut mycket fortare än vad det gjorde nu.

5.2.4 Vad hade massmedierna för strategi för att nå ut med information till allmänheten?

Östra Smålands kommunikationsstrategi under läckan

Östra Småland såg inte tidpunkten för krisen som ett problem för deras nyhetsrapportering vilket styrks i teorin av Falkheimer et al. (2009) som menar att massmedierna är flexibla oavsett tidpunkt.

Vi anser att massmedierna behöver finnas på plats för att få en bra bild över vad som har inträffat och hur arbetet går. Vi gör tolkningen att Östra Småland ville ge allmänheten objektiva och bra nyhetsuppdateringar om läckan och därför hela tiden hade medarbetare ute på olika platser runt om kommunen.

”Vi behövde aldrig heller kalla in extra personal med anledning av läckan då vi gjorde bedömningen att den befintliga personalstyrkan skulle klara av att rapportera om allt som hände kring läckan. Vi uppfattade aldrig krisen som en svårighet utan arbetade med vår intensiva journalistik precis som vanligt.”

(Intervju, Gunilla Persson)

Sveriges Radio Kalmars kommunikationsstrategi till allmänheten?

Från klockan 06.00 på lördagen började information om läckan gå ut i lokalradions kanaler.

Fearn-Banks (2007) beskriver att även massmedierna måste tänka på att välja sina kommunikationskanaler med omsorg. Vår respondent på Sveriges Radio Kalmar berättar att deras redaktion har en plan som alla medarbetare känner till gällande vilka kommunikationskanaler de ska använda sig av, förutom själva radion, i krislägen. Även Falkheimer et al. (2009) belyser vikten av att massmedierna har kompletterande kommunikationskanaler för att få så stor spridning på sitt material som möjligt.

”De kompletterande kommunikationskanaler som vi använde oss av var bland annat våra sociala medier och vår egna hemsida (sr.se).”

(Intervju, Louise Haag)

Vi anser att Sveriges Radio Kalmar har lång erfarenhet av nyhetsrapportering under kriser i samhället. Därför gör vi tolkningen att det är den egenskapen som är den huvudsakliga anledningen till varför de ansvariga myndigheterna känner ett så stort förtroende för att gå ut med sin prioriterade krisinformation i lokalradion.

Myndigheterna väljer Sveriges Radio Kalmar då de inger trovärdighet, något som Fearn-Banks (2007) menar inte bara är viktigt för myndigheterna utan även för massmedierna.

Den huvudsakliga informationen lokalradion gick ut med i sina kanaler var information som de ansvariga myndigheterna ville att allmänheten skulle känna till för att undvika paniksituationer. Att minska oron bland allmänheten är enligt Ulmer et al. (2011) en stor del av myndigheternas krisarbete.

Bland annat gick information ut om hur många hushåll som stod utan vatten, omfattningen på läckan, vattnets kvalitet samt aktuella lägesrapporteringar och nyheter. Denna typ av information som gick ut anser vi var relevant för allmänheten för att minska deras eventuella oro som Ulmer et al. (2011) menar kan uppstå under en kris.

5.2.5 Massmediernas efterarbete

Den återhämtningsfas som Falkheimer et al. (2009) nämner handlar om att samhället ska återställas och hitta sina nya rutiner eller återgå till de gamla. Här tittar organisationerna även på vilka lärdomar och erfarenheter som finns av den krisen den upplevt till nästa gång det kan inträffa. (Falkheimer et al., 2009)

Då Barometern inte var delaktiga i arbetet med läckan så utförde de inte heller något efterarbete och därför berörs de inte i detta avsnitt heller.

Sveriges Radio Kalmars efterarbete?

”Vi utförde en egen intern utvärdering av vårt arbete under läckan.

I denna utvärdering försökte vi se vad som fungerat bra eller mindre bra för att vi ska kunna lära oss till nästa kris.”

(Intervju, Louise Haag)

Detta kopplar vi till Falkheimers teori om att även massmedier behöver titta på hur deras arbete har fungerat under en kris för att lära sig för framtida kriser. (Falkheimer et al., 2009)

Vår respondent menar att denna typ av utvärdering görs efter varje större kris och det var inget som var unikt just för läckan. Vi gör tolkningen att massmediernas utvärdering är minst lika viktig som de ansvariga myndigheternas utvärderingar. Detta för att massmedierna själva får en överblick över hur deras journalistiska arbete under större kriser fungerar. Massmedierna kan, enligt oss, också uppleva svårigheter med koordinering av sina arbetsresurser då de oftast slängs rakt in i kriser utan att kunna förbereda sig på något sätt. Under denna läcka fick Sveriges Radio Kalmar en liten förberedande information då krisen inte brutit ut just vid den tidpunkten. I andra fall kan kriser uppstå utan förvarning och då menar vi att det inte finns någon tid att planera sin redaktions arbete.

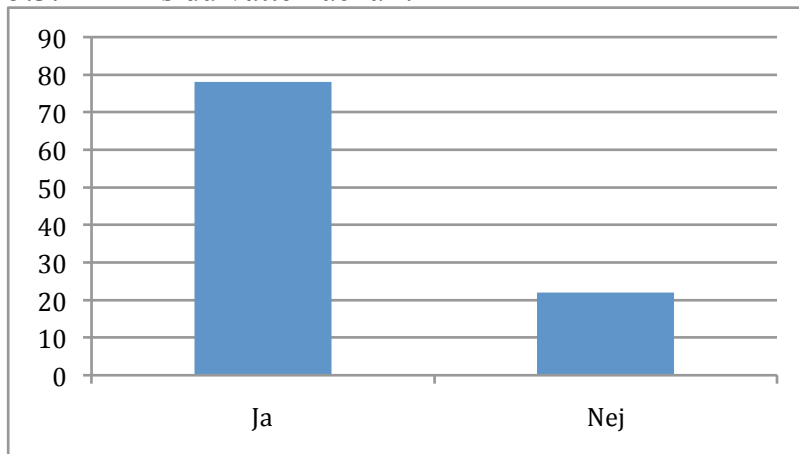
Östra Smålands efterarbete?

”Vi agerade inte på något specifikt sätt efter denna krisen mer än att vi fortsatte gå ut med relevant information om läckans efterspel. Vi var väldigt nöjda med hur vi skötte vår rapportering under läckan.”

(Intervju, Gunilla Persson)

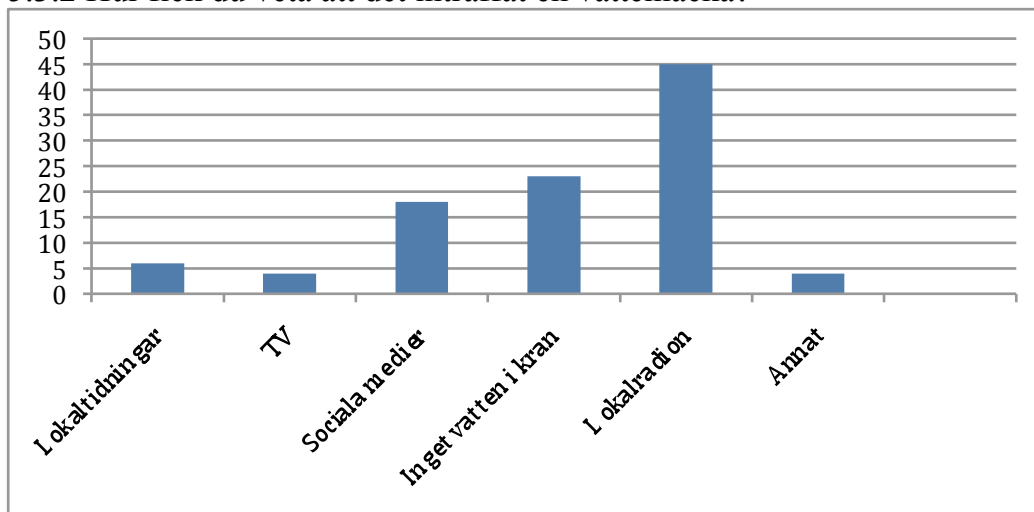
5.3 Allmänheten i Kalmar

5.3.1 Minns du vattenläckan?



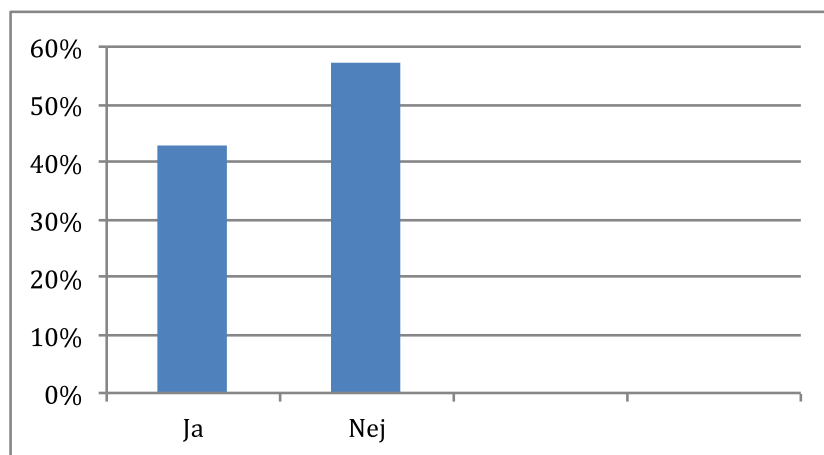
Då det var ungefär tre år sedan den inträffade ville vi få en uppfattning om hur många som hade något minne från den. Diagrammet visar att 78 procent av våra 390 tillfrågade kom ihåg vattenläckan medan 22 procent inte kom ihåg läckan.

5.3.2 Hur fick du veta att det inträffat en vattenläcka?



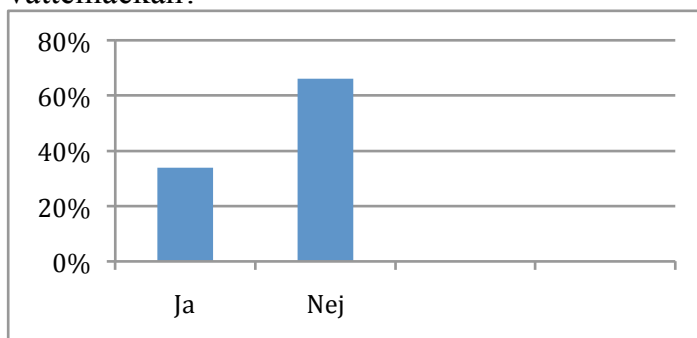
För att skapa oss en uppfattning om vilken kommunikationskanal som var primär för allmänheten så ställde vi denna fråga med tillhörande svarsalternativ. Det visade sig att 45 procent av de 302 personer som kom ihåg vattenläckan fick veta att läckan inträffat via lokalradio, Sveriges Radio Kalmar. Ett annat vanligt förekommande svar var att allmänheten helt enkelt märkte att det inte fanns något vatten i kranen, 23 procent angav detta. En liten del av de tillfrågade, närmare 6 procent, fick den första informationen om läckan via dagstidningarnas webbsida eller tryckta tidning. 4 procent fick den första informationen via TV och 18 procent medger att de fått en första information om läckan via de ansvariga myndigheternas sociala medier.

5.3.3 Kände du någon oro för att vattnet skulle ta slut i samband med vattenläckan?



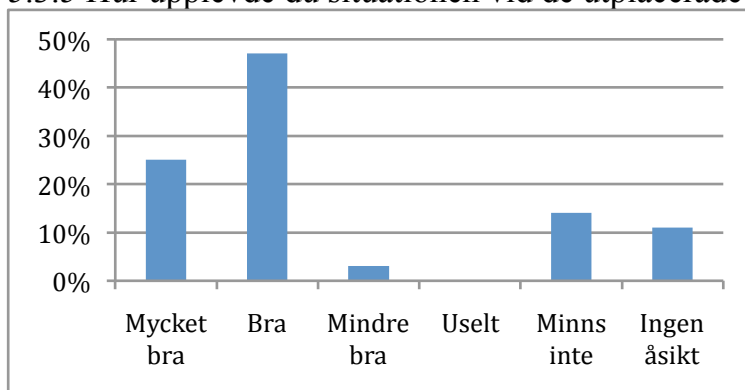
57 procent svarade att de aldrig blev oroliga medan 43 procent medger att de kände sig oroliga och osäkra på vad som hade inträffat och hur det skulle gå.

5.3.4 Besökte du någon av de utplacerade vattentankarna någon gång under vattenläckan?



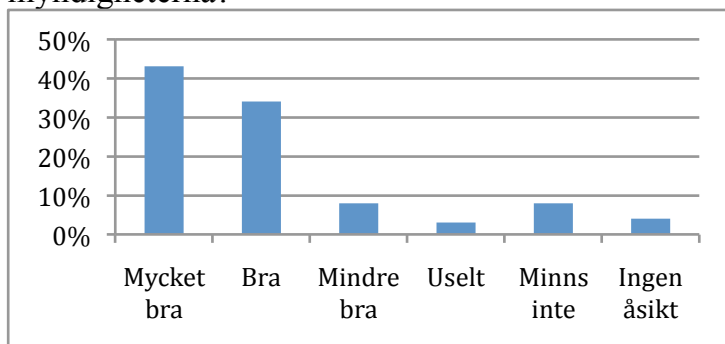
66 procent uppgav att de inte besökte vattentankarna under läckan. Däremot besökte 34 procent av de tillfrågade de vattentankar som fanns utplacerade runt om i kommunen.

5.3.5 Hur upplevde du situationen vid de utplacerade vattentankarna?



72 procent av de 133 som besökte vattentankarna någon gång under läckan upplevde stämningen som övervägande bra.

5.3.6 Hur tycker du att kommunikationsarbetet fungerat från de ansvariga myndigheterna?



43 procent av de tillfrågade är mycket nöjda med kommunikationsarbetet från de ansvariga myndigheterna. 34 procent säger att kommunikationsarbetet varit bra. Det finns en liten andel som anser att kommunikationsarbetet fungerat mindre bra, 11 procent närmare bestämt.

6. Slutdiskussion

I detta avsnitt besvarar vi de frågeställningar vi ställt upp för vår studie inledningsvis.

6.1 Enligt myndigheterna

- *Hur informerade de ansvariga myndigheterna i Kalmar kommun lokala massmedier och invånarna i Kalmar kommun under vattenläckan?*

Myndigheterna gjorde här ett bra jobb och agerade direkt när informationen om läckan blivit tillhandahållen. Sveriges Radio blev informerade för att kunna förbereda den information som skulle ut till allmänheten. De lokala tidningarna blev inte kontaktade av myndigheterna för att kunna gå ut med information. Detta gjordes med tanke på den risk som fanns för att vattnet skulle ta slut i ett tidigare skede. Rädslan för detta scenario var för stor för att ta den risken.

6.2 Enligt medierna

- *Hur fick medierna informationen om olyckan från myndigheterna?*

Sveriges Radio fick i samband med vattenläckan information via den kontaktperson som finns hos Kalmar Kommun. Denna information fungerade i förberedande syfte för Sveriges Radio inför den efterföljande dagen då informationen skulle ut till medborgarna. Lokaltidningarna fick inte aktivitet någon information om vattenläckan på fredagen utan fick på egen hand gräva fram hur det låg till.

- *Vad hade massmedierna för strategi för att nå ut med information till allmänheten?*

Den strategi som utarbetades av Sveriges Radio gick ut på att använda sig av så många kanaler som möjligt för att få den breda spridning som krävdes i sammanhanget.

6.3 Enligt medborgarna

- *Hur fick medborgarna informationen om vattenläckan?*

Det vanligaste sättet medborgarna fick information genom var radion tätt följt av att de märkte att vattnet i kranen var slut. Vi kan även konstatera efter intervjun med Christina Karlberg på Kalmar Kommun att radio var ett medie som prioriterades kommunikationsstrategin att få ut budskapet till allmänheten. Louise Haag på Sveriges Radio berättar även om deras bredd i att nå ut till den breda massan. Här innefattas inte bara själva radiokanalen utan gäller även deras andra områden som sociala medier och webben.

Radio 42%
Märkte att vattnet i kranen var slut 23%
TV 12%
Annat 9%
Sociala medier 5%
Bekanta 5%
Lokaltidningar på webben 4%

- *Hur upplevdes informationen som kom ut?*

Allmänheten har upplevt att kommunikationsarbetet från de ansvariga myndigheterna varit övergripande bra. De ansvariga myndigheterna har varit medvetna om att kommunikationen inom vissa områden var bristfällig vid vissa tidpunkter. Speciellt kommunikationen gällande vattentankarnas placering och även allmänheten har uppfattat detta som bristfälligt.

6.4 Förslag till vidare forskning

Vår uppsats har syftat till att studera den kommunikativa aspekten under vattenläckan som inträffade 17 december 2010 i Kalmar. Vi har gjort vår avgränsning till att enbart studera den kommunikativa aspekten och då fallet ännu inte är avgjort huruvida vem som orsakat olyckan anser vi att en intressant uppföljningsstudie skulle vara att fortsätta studera orsaken bakom olyckan och applicera vårt kommunikationsarbete

7. Referenslista

Litteratur:

- Backman, Jarl (Senaste upplaga) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur
- Bryman, Alan. 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Coombs, Timothy W. 2011. *Ongoing crisis communication*. Kalifornien: SAGE Publications Inc
- Ekengren AM & Hinnfors, J. (Senaste upplaga) *Uppsatshandbok*, Lund: Studentlitteratur.
- Ekström, Mats., Larsson, Larsåke. 2010. *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB
- Eriksson, Mats. 2009. *Nätens kriskommunikation*. Lund: Studentlitteratur AB
- Erikson, Peter. 2008. *Planerad kommunikation: strategiskt ledningsstöd i företag och organisationer*. Stockholm: Liber
- Fors-Andrée, Jeanette. 2012. *Modern kriskommunikation: din guide för framgångsrik kommunikation i krissituationer*. Norsborg: Recito Förlag
- Falkheimer, Jesper., Heide, Mats och Larsson, Larsåke. 2009. *Kriskommunikation*. Stockholm: Liber
- Fearn-Banks, Kathleen. 2001. *Crisis communications – a casebook approach. Second Edition*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc
- Fearn-Banks, Kathleen. 2007. *Crisis communication – a casebook approach. Third Edition*. New York: Routledge
- Larsson, Larsåke. 2008. *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB
- Lidskog, Rolf., Nohrstedt, Stig Arne och Warg, Lars-Erik. 2011. *Risker, kommunikation och medier – en forskarantologi*. Lund: Studentlitteratur AB
- Solvang, Bernt Krohn., Floistad, Guttorm., Kjeldstadli, Knut., O’Gorman, David och Holme, Idar Mange. 1997. *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB
- Trost, Jan., 2010. *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB

Ulmer, Robert U., Sellnow, Timothy L och Seeger, Matthew W. 2010. *Effective crisis communication*. Kalifornien: SAGE Publications Inc

Östbye, Helge., Knapskog, Karl., Helland, Knut och Larsen Leif Ove. 2004. *Metodbok för medievetenskap*. Stockholm: Liber AB

Artiklar:

Baron, G., Dr Philibin, John. Apr2009. *Social media in crisis communication: start with a drill*. Public Relations Tactics, Vol 16 Issue 4, p12-12, 1p.
http://www.prsa.org/SearchResults/view/7909/105/Social_media_in_crisis_communication_Start_with_a (Hämtad 2013-04-17)

Benoit, William L. 1997. *Image reparation discourse and crisis communication*. *Public Relations Review*. Vol 23 Issue 2, p177-186.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811197900230> (Hämtad 2013-04-22)

Boin, Arjen., Hart Paul't., Stern Eric and Sundelius Bengt. 2005. *The politics of crisis management - Public leadership under pressure*. Cambridge University Press, New York

Boin, Arjen., Mitroff, Ian I., Alpasian, Murat C., Green, Sandy E., Kouzmin, Alexander., Jarman, Alan M G and Dayton, Bruce W. 2004 – *Managing crises in the twenty-first century*. *International Studies Review*, Vol. 6, No. 1 (march., 2004), pp. 165-194. Published by Wiley och behalf of the International Studies Association.
<http://www.jstor.org/stable/3186560>. (Hämtad 2013-04-22)

Bucher, Hans-Juergen. 2002. *Crisis communication and the Internet: risk and trust in a global media*. *First Monday*, volume 7, number 4.
<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/943/865>

Coombs, Timothy W and Holladay, Sherry J. 2008. *Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying apology's role and value in crisis communication*.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811108000593>. (Hämtad 2013-04-16)

Coombs, Timothy W. 2007. *Protecting organizations reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory*, Vol 10 Issue 3, p 163-176. <http://www.palgrave-journals.com/crr/journal/v10/n3/pdf/1550049a.pdf> (Hämtad 2013-04-16)

Evans-Pughe, Christine and Bodhani, Aasha. 2013. *Comms in a crisis*. Engineering & Technology.

http://content.ebscohost.com/pdf29_30/pdf/2013/2WMX/01Mar13/85684962.pdf?T=P&P=AN&K=85684962&S=R&D=afh&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLU4y9f3OLCmr0ueprBSr664SrWWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGpt0mwqLVPuePfgeyx43zx6eMA (Hämtad 2013-04-24)

Spence, Patric R., McIntyre, J J., Lachlan, Kenneth A., Savage, Maureen E., Seeger, Matthew W. Dec2011. *Journal of contingencies & crisis management*, Vol. 19 Issue 4, p 227-232. 6p. DOI: 10.1111/j.1468-5973.2011.00650.x. (Hämtad 2013-04-16)

Topper, Benjamin., Lagadec, Patrick. *Journal of contingencies & Crisis management*. Mar2013, Vol. 21 Issue 1, p4-16, 13p. DOI: 10.1111/1468-5973.12008 (Hämtad 2013-04-16)

Muntliga intervjuer:

Carlsson, Peo. Räddningstjänsten i Kalmar. 2013-04-04

Karlberg, Christina. Kalmar Kommun. 2013-04-04

Haag, Louise. Sveriges Radio. 2013-04-05

Holmgren, Jenny och Forss, Tobias. Kalmar Vatten. 2013-04-05

8. Bilagor

8.1 Intervjupersoner

- Christina Karlberg, Kalmar kommun – Ledde informationsarbetet och var vid tidpunkten för vattenläckan informationschef på Kalmar kommun.
- Peo Carlsson, Räddningstjänsten i Kalmar – Ansvarig för säkerhetssamordningen undervattenläckan.
- Jenny Holmgren, Kalmar Vatten – Arbetar som informatör på Kalmar Vatten och skötte uppdateringen av hemsidan på upplysningscentralen under vattenläckan
- Tobias Forss, Kalmar Vatten – Arbetar som utredningsingenjör och kopplades in i efterarbetet för utvärdering av vattenläckan.
- Louise Haag, Sveriges Radio Kalmar – Arbetar som nyhetschef och ansvarade för Sveriges Radio Kalmars arbete med rapporteringen kring vattenläckan.
- Gunilla Persson, Östra Småland – Var vid tidpunkten för olyckan nyhetschef och ansvarig för nyhetsrapporteringen kring vattenläckan.
- Jesper Ericsson, Barometern – Arbetade som reporter under vattenläckan.

8.2 Kodschema och kodbok för intervjuer av berörd allmänhet i Kalmar kommun

Kalmar Vattenläcka 2010

Invånaranalys

1. Hur fick du reda på att vattenläckan hade inträffat?

- 1 Lokaltidningar/Webben
- 2 Bekanta
- 3 Sociala medier
- 4 Märkte att vattnet var slut i kranen
- 5 Radio
- 6 TV
- 7 Annat

2. Minns du vattenläckan?

- 1 Ja
- 2 Nej

3. Hur tycker du att Kalmar Kommuns kommunikationsarbete ut mot er invånare fungerat?

- 1 Mycket bra
- 2 Bra
- 3 Mindre bra
- 4 Uselt
- 5 Minns inte
- 6 Ingen åsikt

4. Besökte du någon av de vattentankarna som fanns utplacerade runt om i Kalmar?

- 1 Ja
- 2 Nej

5. Hur upplevde du informationen om vattentankarnas placering?

- 1 Mycket bra
- 2 Bra
- 3 Mindre bra
- 4 Uselt
- 5 Minns inte
- 6 Ingen åsikt

6. Vad kände du när läckan inträffade?

- Oro
- Inget speciellt
- Osäkerhet
- Annat

Fråga 1	Hur fick du reda på att vattenläckan inträffat?	1=Lokaltidningar 2=Bekanta 3=Sociala medier 4=Märkte att vattnet var slut i kranen
Fråga 2	Minns du vattenläckan?	1=Ja 2=Nej
Fråga 3	Var befann du dig när du fick beskedet att vattenläckan inträffat?	1=På jobbet 2=Hemma 3=I skolan 4=Utomhus 5=Annat 6=Minns inte
Fråga 4	Hur tycker du att Kalmar kommuns kommunikationsarbete mot er invånare fungerat?	1=Mycket bra 2=Bra 3=Mindre bra 4=Uselt 5=Minns inte 6=Ingen åsikt
Fråga 5	Besökte du någon av vattentankarna som fanns utplacerade i Kalmar?	1=Ja 2=Nej

Fråga 6	Hur tyckte du situationen fungerade ute vid tankarna?	1=Mycket bra 2=Bra 3=Mindre bra 4=Uselt 5=Minns inte 6=Ingen åsikt

1=Respondentnummer
2-7=Frågorna

Matris							
Variabler 1-6							
1	2	3	4	5	6	7	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

8.3 Rapporteringslogg från Kalmar.se

Sammanställt 2011-01-17 av Jenny Holmgren

Inget vatten i Kalmar

Inget vatten i Kalmar kommun

2010-12-18 kl. 01:00-06.09

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten har gått sönder. Kalmar Vatten arbetar för fullt med att täta läckan. Vattentankar kommer med början från kl. 08.00 att stå uppställda runt om i kommunen. Mer information kommer i radio och på hemsidan.

06:09:46: platserna publicerades ut på länken

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten har gått sönder. Kalmar Vatten arbetar för fullt med att täta läckan, men vattnet kommer att ta slut under förmiddagen. Vattentankar kommer med början från kl. 08.00 att stå uppställda [på följande platser \(tryck på länken\)](#).

Nytt 08:00

Det är ingen fara att dricka vattnet som kommer ur kranen.

Inget vatten i Kalmar kommun

2010-12-18 kl. 2010-12-18 kl. 11:00

(samma text, uppdateringar) 10:00 11:00 12:00 13:00

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten har gått sönder. Kalmar Vatten arbetar för fullt med att täta läckan, men vattnet kommer att ta slut under förmiddagen. Vattentankar kommer med början från kl. 08.00 att stå uppställda [på följande platser \(tryck på länken\)](#).

Läckan lagad men vattnet dröjer

2010-12-18 kl. 13:30 13:45 15: Läckan lagad men vattnet dröjer

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten är nu lagad. Men det kommer att dröja innan vattnet kan släppas på för fullt. För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet som kommer att släppas på tills vidare bör kokas i cirka fem minuter. Vattentankar står uppställda på följande platser ([tryck på länken](#)).

[Information i länk till nyhetssidan uppdaterades.](#)

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten är nu lagad. Men det kommer att dröja innan vattnet kan släppas på för fullt. För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet som kommer att släppas på tills vidare bör kokas i cirka fem minuter. Vattentankar står uppställda [på följande platser \(tryck på länken\)](#).

Nytt 2010-12-18 kl. 17:30 + 19:55 2010-12-18 kl. 20:00

Huvudvattenledningen som förser Kalmar kommun med dricksvatten är nu lagad. Men det kommer att dröja innan vattnet kan släppas på för fullt och det kan ta tid innan trycket är normalt. För boende på högre våningsplan kan det ta längre tid innan vattnet kommer fram. För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. Detta gäller tills vidare. Vattentankar står uppställda på följande platser ([tryck på länken](#)).

Informationen uppdateras under kvällen.

Läckan lagad men vattnet dröjer i vissa områden

2010-12-18 kl. 21:40

Vattentrycket ökar nu stadigt i ledningsnätet och allt fler områden har fått tillbaka vattnet. Det finns risk för att nya läckor uppstår om det bildas luftfickor och allmänheten uppmanas meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10 eller SOS Alarm 0470-46701 om kundservice stängt.

Vissa områden har ännu inte fått tillbaka vattnet och för boende på högre våningsplan kan det ta längre tid innan vattnet kommer fram.

För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. Detta gäller tills vidare. Vattentankar står uppställda så länge det saknas vatten, Detta gäller tills vidare (tryck på länken).

2010-12-19 kl. 00:05 (Nytt)

Vattentrycket ökar nu stadigt i ledningsnätet och alltfler områden har fått tillbaka vattnet. Det finns risk för att nya läckor uppstår om det bildas luftfickor och allmänheten uppmanas meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. [Ring kundservice 0480-45 12 10 som har öppet även under natten mellan lördag och söndag.](#)

Vissa områden har ännu inte fått tillbaka vattnet och för boende på högre våningsplan kan det ta längre tid innan vattnet kommer fram.

För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. Detta gäller tills vidare. Vattentankar står uppställda i 24 områden. Kontakta Kundservice om kranarna har frusit eller om vattnet är slut. [Läs mer här \(tryck på länken\).](#)

2010-12-19 kl. 08:00

Läckan lagad men vattnet dröjer i vissa områden

Vattentrycket är nu normalt ut från vattenverket och alla områden har fått tillbaka vattnet men trycket kan vara dåligt på vissa ställen. [Det finns risk för att nya läckor uppstår efter störningarna och allmänheten uppmanas meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10 som har öppet så länge det behövs under söndagen.](#)

För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. [På måndag eftermiddag kommer provsvaren och då först kan vi ge rekommendationer. Det går bra att diska och duka. Läs mer här \(tryck på länken\).](#)

Läckan lagad men vattnet kan vara [missfärgat](#) i vissa områden

2010-12-19 kl. 10:50

Vattentrycket är nu normalt ut från vattenverket och alla områden har fått tillbaka vattnet men trycket kan vara dåligt och vattnet missfärgat på vissa ställen under flera dagar. Det finns risk för att nya läckor uppstår efter störningarna och allmänheten uppmanas meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10 som har öppet så länge det behövs under söndagen.

För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. På måndag eftermiddag kommer provsvaren och då först kan vi ge nya rekommendationer. Det går bra att diska och duscha.

Vi kommer fortfarande ha tankar ute under dagen men på färre platser [Läs mer här \(tryck på länken\)](#).

Vatten finns, men använd inte mer än nödvändigt

Nytt kl. 13:00 + 15:00

Vattentrycket är nu normalt ut från vattenverket och alla områden har fått tillbaka vattnet, men trycket kan vara dåligt och vattnet missfärgat på vissa ställen under flera dagar. Det finns risk för att nya läckor uppstår efter [störningarna och allmänheten uppmanas att inte förbruka mer vatten än nödvändigt](#). Vattnet blir [inte renare av spol](#)as länge. Kalmar Vatten uppmanar även allmänheten att meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10 som har öppet så länge det behövs under söndagen.

För säkerhets skull rekommenderar vi att vattnet kokas i cirka fem minuter. På måndag eftermiddag kommer provsvaren och då först kan vi ge nya rekommendationer. Det går bra att diska och duscha.

Vi kommer fortfarande ha tankar ute under dagen men på färre platser [Läs mer här \(tryck på länken\)](#).

Vatten finns, men använd inte mer än nödvändigt

2010-12-20 kl. 10:50

[Provsvaren kommer tidigast kl 18:00 i kväll, måndag. Vi lägger ut information så snart de är klara.](#) Tillsvidare rekommenderar vi att vattnet för säkerhets skull kokas i cirka fem minuter. Det går bra att diska och duscha.

Vattentrycket är nu normalt ut från vattenverket och alla områden har fått tillbaka vattnet, **men trycket kan vara dåligt och vattnet missfärgat på vissa ställen under flera dagar**. Det finns risk för att nya läckor uppstår efter störningarna och allmänheten uppmanas att inte förbruka mer vatten än nödvändigt. Vattnet blir inte renare av spolat länge. Kalmar Vatten uppmanar även allmänheten att meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10.

Godkänt Dricksvatten

Dricksvattnet är godkänt i hela Kalmar kommun. Kokning behövs inte längre.

2010-12-20 kl. 14:00

Prov på utgående vatten från vattenverk och prover som tagits på olika platser på ledningsnätet är godkända.

Vi fortsätter att ta nya prover och klorerar lite mer än vanligt för säkerhets skull i några dagar till.

(Det kan fortfarande vara driftstörningar i form av varierat vattentryck och grumligt vatten. Vattnet är inte farligt att dricka. Vi uppdaterar Kalmar.se med aktuell information.)

Vattentrycket är nu normalt ut från vattenverket och alla områden har fått tillbaka vattnet, men trycket kan vara dåligt och vattnet missfärgat på vissa ställen under flera dagar. Det finns risk för att nya läckor uppstår efter störningarna och allmänheten uppmanas att inte förbruka mer vatten än nödvändigt. Vattnet blir inte renare av spolat länge. Kalmar Vatten uppmanar även allmänheten att meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10. [Läs mer här \(tryck på länken\)](#).

Dricksvattnet är godkänt i hela Kalmar kommun. Kokning behövs inte längre.

Nytt 2010-12-21 kl. 11:45

Prov på utgående vatten från vattenverk och prover som tagits på olika platser på ledningsnätet är godkända. Vi väntar nu på att provsvar från måndagens prover ska komma in.

Vi fortsätter att ta nya prover och klorerar lite mer än vanligt för säkerhets skull i några dagar till. Missfärgningar kan fortfarande förekomma i vissa områden.

Vattnet blir inte renare av att det spolas kraftigt. Spola istället ett tag lite försiktigt. Hjälper det inte, vänta en stund och försök igen. Är vattnet fortfarande grumligt: Kontakta vår kundservice.

Vattentrycket är nu normalt och risken för läckor minskar men Kalmar Vatten uppmanar allmänheten att meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10. [Läs mer här \(tryck på länken\)](#).

Nytt 11:45 Prov på utgående vatten från vattenverk och prover som tagits på olika platser på ledningsnätet är godkända. Vi väntar nu på att provsvar från måndagens prover ska komma in.

Vi fortsätter att ta nya prover och klorerar lite mer än vanligt för säkerhets skull i några dagar till. Missfärgningar kan fortfarande förekomma i vissa områden.

Vattentrycket är nu normalt och risken för läckor minskar men Kalmar Vatten uppmanar allmänheten att meddela om vatten rinner fram på oväntade platser. Ring kundservice 0480-45 12 10. [Läs mer här \(tryck på länken\)](#).

Kl. 15 37 togs krissidan bort (då vi fick veta att även måndagens prover var godkända.)