Rapport nr: 18
Maj 2014

Lars Nord, Karl-Erik Färm, Lena Jendel och Eva-Karin Olsson | **Efter Husbykravallerna – En studie av mediebilder och kriskommunikation** | Demicom rapport nr: 18 2014

Efter Husbykravallerna

En studie av mediebilder och kriskommunikation

Lars Nord, Karl-Arvid Färm
Lena Jendel och Eva-Karin Olsson

Mittuniversitetet
DEMICOM

Mittuniversitetet
DEMICOM

Efter Husbykravallerna

En studie av mediebilder och kriskommunikation

Lars Nord
Karl-Arvid Färm
Lena Jendel
Eva-Karin Olsson

DEMICOM
Mittuniversitetet
2014

Författare: Lars Nord, Karl-Arvid Färm, Lena Jendel och Eva-Karin Olsson
Titel: Efter Husbykravallerna: En studie av mediebilder och kriskommunikation
Utgiven av: DEMICOM, Mittuniversitetet, 2014, Sundsvall
Rapportserie: nr 18
ISBN 978-91-87557-35-4
© Författarna och Mittuniversitetet 2014
www.miun.se/demicom

SAMMANFATTNING

Det finns idag ett stort behov av att få ökade kunskaper om hur kriskommunikation formas i den nya digitala mediemiljön, präglad som den är av snabbhet, interaktivitet och allt mer individualiserade medieanvändningsmönster.

Ett sätt att få sådana kunskaper är att i detalj studera enskilda händelser där den digitala kriskommunikationen varit central. Husbyhändelserna våren 2013 erbjuder att sådant intressant studieobjekt vad avser kriser av typen social oro, och de reser en rad intressanta frågor ur detta perspektiv: Hur utnyttjades sociala medier av de myndigheter som var närmast berörda av händelserna? Hur såg samspelet mellan nyhetsmedier och sociala medier ut? Hur utvecklades den digitala kriskommunikation under de dagar då krisen var som mest akut?

I denna studie av Husbyhändelserna finns ett särskilt intresse för de sociala medierna ur två olika aspekter: dels deras roll i samband med social oro, dels deras samspel med traditionella nyhetsmedier.

De intervjuer som genomförts i den här studien visar i stort att de sociala medierna framförallt varit en tillgång för myndigheterna, och inte minst för polisen. Genom att vara närvarande, upprätthålla en dialog och förmedla en egen bild av händelseförloppet har myndigheterna haft goda möjligheter att få genomslag i kommunikationen.

Den innehållsanalys som gjorts visar att bilden av Husbyhändelserna uppvisar tämligen stora likheter i nyhetsmedier på webben och de bloggar som har analyserats. Det går knappast att tala om de här analyserade Husbybloggarna som en alternativa arena, utan mer som en plattform där nyhetsmediernas verklighetsbeskrivningar får relativt stort stöd.

Husbyhändelserna visar mer än något annat att den digitala kriskommunikationens villkor har förändrats i grunden och att förmågan att förstå och förhålla sig till denna utveckling är avgörande för framtidens krishantering.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SVERIGE EFTER HUSBY.....7

HUSBY OCH MYNDIGHETERNAS KOMMUNIKATION.....12
- **Gränsen mellan person och myndighet**.....18
- **Syftet med närvaron i sociala medier**.....24
- **Möjligheter och risker förr och nu**.....28
- **Sammanfattning**.....31

HUSBY I MEDIER OCH BLOGGAR.....33
- **Centrala aktörer**.....37
- **Gestaltningar**.....50
- **Samspelet mellan nyheter och sociala medier**.....56
- **Sammanfattning**.....63

VAD BESTÄMDE BILDEN AV HUSBY?.....66

REFERENSER.....70

BILAGOR.....73

FÖRORD

Syftet med denna rapport är att granska kriskommunikationen och medierapporteringen kring kravallerna i Husby våren 2013. Materialet bygger på intervjuer av myndighetsföreträdare och en innehållsanalys av mediernas webbplatser och bloggar.

Forskningsassistent Lena Jendel har svarat för insamling och analys av myndigheternas kriskommunikation, medan forskningsassistent Karl-Arvid Färm genomfört den kvantitativa innehållsanalysen. Docent Eva-Karin Olsson har svarat för intervjuer av journalister. Docent Mats Eriksson har följt arbetet med rapporten och kommit med konstruktiva förslag under arbetets gång.

Rapporten är den andra publikationen av många planerade inom projektet DIGKRIS (Den digitala kriskommunikationens villkor) vid centrumbildningen DEMICOM, Mittuniversitetet i Sundsvall. Projektet pågår fram till 31 december 2015 och finansieras ur regeringens anslag för krisberedskap. Uppdragsgivare är Samverkansområde Ekonomisk Säkerhet (SOES) genom Försäkringskassan. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap samordnar projektet. För den tekniska produktionen av rapporten svarar Mats Johansson och Christina Olsson.

Sundsvall den 15 maj 2014

Lars Nord
Professor
Projektledare

SVERIGE EFTER HUSBY

Sverige var sig inte riktigt likt våren 2013. Under någon vecka i mitten av maj riktades världens blickar plötsligt mot Stockholms förorter. Där sattes bilar i brand och poliser och räddningstjänst möttes av stenkastande ungdomar. Dramatiska bilder på upplopp och våld spreds i världens nyhetsmedier, och bilderna hade säkerligen ett särskilt nyhetsvärde eftersom de den här gången inte var från Kairo eller Kiev utan i stället från den vanligtvis så lugna svenska huvudstaden. Utländska ambassader avrådde under en tid till och med från besök i Stockholm på grund av oroligheterna. I Sverige utbröt snart en långvarig och intensiv politisk debatt under lång tid om orsakerna till uppploppen.

Det kan i efterhand diskuteras hur rimlig den här dramatiska bilden av dessa händelser faktiskt var. Klart är att det i alla fall under några dagar pågick mer omfattande och systematiska våldshandlingar än annars i flera av Stockholms förortsområden och i några kranskommuner. Men allmänna folkliga upplopp var det nu knappast tal om. Snarare tog en överväldigande majoritet av de boende i dessa områden snabbt och tydligt avstånd från våldet, och det var också den gruppen som drabbades allra värst av sönderslagen egendom och nedbrunna bilar. Något spred sig visserligen våldsamheterna till andra områden, också utanför Stockholm, men utan att där nå samma omfattning och medieexponering.

Händelserna våren 2013 kom i hög grad att förknippas med just förorten Husby i Stockholm. Ett skäl är att Husby var platsen för ett polisärt ingripande som ledde till att en person sköts till döds av polisen. Inledningsvis kopplades just den händelsen till våldsamheterna och sågs som en utlösande faktor till oroligheterna. I ett senare skede kom uppmärksamheten i stället att riktas mot de sociala insatserna i området där grupper av ungdomar pekade på en allmän samhällelig nedrustning och otillräckliga satsningar på utsatta grupper. Samtidigt restes hela tiden frågor i debatten om inte händelserna snarast speglade en vanlig vardagskriminalitet, kombinerat med sysslolösa ungdomars behov av uppmärksamhet och spänning.

”Husby-kravallerna” varade nu inte många dagar, men de kom att resa flera bestående frågor av betydelse för det svenska samhället. Det gällde den fortsatta segregationen i storstädernas ytterområden och de ökade klyftorna mellan fattiga och rika, men också förekomsten av olika grundläggande värderingar i olika grupper av befolkningen om hur det svenska samhället skulle se ut.

När de sista stenarna kastats och de sista bilarna brunnit ner i Husby fanns de flesta av dessa frågor också kvar. De omedelbara rörde förstås hur händelser av den här typen skulle kunna undvikas i framtiden. På lite längre sikt handlade det i stället om den övergripande frågan om huruvida framtidens Sverige kan komma att präglas av större social oro och splittring än idag. I grunden rörde det frågor om det svenska samhällets sårbarhet och förmåga att hantera inre, sociala spänningar. Det är därmed av avgörande intresse ur ett krisberedskapsperspektiv att studera vad

som hände i Husby i maj 2013.

I de närmast följande kapitlen i denna rapport om Husbyhändelserna står dessa frågor i centrum för analysen. Efter en inledande översikt kring digitala medier och social oro följer en redogörelse för myndigheternas agerande som bygger på personliga intervjuer, med företrädare för dessa aktörer. I nästa avsnitt presenteras en kvantitativ innehållsanalys av medieinnehåll och sociala medier under de mest dramatiska dagarna. Slutligen förs en avslutande diskussion kring vilka centrala slutsatser som kan dras av kriskommunikationen under Husbyhändelserna och vilka lärdomar som kan göras inför framtiden.

Sociala medier och social oro

Att kommunicera på rätt sätt under samhällsstörningar och kriser har aldrig varit lätt, men det är sannolikt mer komplicerat i vår tid än någonsin tidigare. Därtill bidrar i hög grad den ständigt accelererande medieutvecklingen som både ställer högre krav på samordningen av myndigheters information i samband med kriser, och på förmågan att nå allmänheten på ett effektivt sätt med relevant information i en tid då människors medievanor och medieanvändning blir allt mer individualiserade (Ruggiero 2010; Deuze 2012).

Till detta kan läggas de digitala, och inte minst sociala, mediernas ökade möjligheter till interaktivitet och de mer oförutsägbara kommunikativa förlopp som följer i dessa mediers spår (Eriksson 2014). Detta kan till exempel innebära att myndigheters rekommendationer tas upp av många nätanvändare, följs upp och får mycket stor spridning på kort tid. Samtidigt finns också risken att grundlösa rykten får ett lika stort utrymme och sprids lika fort. Slutligen finns ett mått av oförutsägbarhet i att nya mötesplatser på nätet snabbt formas av olika intressegrupper och får oväntat genomslag, medialt och opinionsmässigt.

Ur ett övergripande demokratiperspektiv kan den här dubbelbottnade utvecklingen beskrivas som att den fortgående digitaliseringen av medielandskapet både vidgar det offentliga rummet och samtidigt ändrar spelreglerna för den demokratiska dialogens karaktär. Fler får tillträde till offentligheten, möjligheterna till interaktivitet ökar och tidigare kommunikativa strukturer och maktförhållanden utmanas. Vem som helst kan blogga eller twittra om sina upplevelser av att se en kris utvecklas, skillnaden mellan mediekonsumenter och medieproducenter luckras upp och förmågan att på ett rimligt sätt värdera innehållet i ett överflöd av budskap i den digitala mediemiljön blir allt viktigare.

Dessa förändrade villkor ger nya möjligheter till framgångsrik kriskommunikation för den som behärskar dessa nya villkor, men innebär också nya risker när budskap och information nu kan ”frikopplas” från tid och rum och uppdateras, ändras eller elimineras och ge upphov till ökad osäkerhet om vad som hänt, händer och kan komma att hända. För kriskommunikationen innebär därför digitalisering och

framväxten av sociala medier stora utmaningar.

Ytterst står också olika samhälleliga aktörers trovärdighet vid kriser på spel i detta snabbt föränderliga kommunikationssystem. Förtroendet formas i ett dynamiskt samspel mellan myndigheter, medier och medborgare där kommunikationen mellan dessa aktörer är av grundläggande betydelse (Putnam et al. 2000). Mot denna bakgrund är det därför av stort intresse att undersöka hur myndigheter och medier kommunicerar i den digitala mediemiljön i samband med kriser och diskutera hur denna kommunikation svarar mot olika medborgargruppers krav och förväntningar.

Det finns idag ett stort behov av att få ökade kunskaper om hur kriskommunikation formas i den nya digitala mediemiljön, präglad som den är av snabbhet, interaktivitet och allt mer individualiserade medieanvändningsmönster.

Ett sätt att få sådana kunskaper är att i detalj studera enskilda händelser där den digitala kriskommunikationen varit central. Husbyhändelserna våren 2013 erbjuder att sådant intressant studieobjekt vad avser kriser av typen social oro och de reser en rad intressanta frågor ur detta perspektiv: Hur utnyttjades sociala medier av de myndigheter som var närmast berörda av händelserna? Hur såg samspelet mellan nyhetsmedier och sociala medier ut? Hur förändrades den digitala kriskommunikation under de dagar då krisen var som mest akut?

Husbyhändelserna kom under de dramatiska dagarna i maj 2013 att snabbt dominera informationsflödet i både nyhetsmedier och sociala medier i Sverige. Den som ville hålla sig helt uppdaterad om allt som hände – och vad olika aktörer i olika skeden tyckte om allt som hände – hade, milt uttryckt, en mycket svår uppgift framför sig. Samtidigt är den faktiska händelseutvecklingen svår att analysera utan att på samma gång försöka beakta hur bilden av dessa händelser växte fram i dynamisk digital växelverkan på olika plattformar mellan myndigheter, medier och enskilda medborgare. Bilden av den sociala oron nådde de flesta svenskar medan konfliktförloppet pågick, och inte sällan i realtid.

I denna studie av Husbyhändelserna finns ett särskilt intresse för de sociala medierna ur två olika aspekter: dels deras roll i samband med social oro, dels deras samspel med traditionella nyhetsmedier. Vidgades det offentliga samtalet av de sociala medierna? Gav de myndigheterna bättre eller sämre möjligheter till dialog med medborgarna? I vilken utsträckning påverkade de rapporteringen i nationella nyhetsmedier? Förändrades villkoren för kriskommunikationen mellan myndigheter, medier och medborgare på ett sätt som påverkade förtroendet för olika samhällsaktörer?

Frågan om de traditionella mediernas benägenhet att uppmärksamma innehållet på sociala medier anses allmänt ha gett enskilda medborgare ett större inflytande över kriskommunikationsprocessen. Detta eftersom enskilda budskap lättare kan bli stora nyheter och nå en större publik. Vissa studier ger också belägg för att de sociala medierna har haft en politisk potential och vidgat debatten.

Ett exempel är en studie som jämförde gestaltningar i traditionella medier och sociala medier kring den så kallade Occupy Wall Street-rörelsen. Den visade att de gamla medierna först ignorerade protesterna för att sedan beskriva dem i förminskande ordalag. Allt medan de sociala medierna erbjöd omfattande och breda plattformar för debatt, och såväl för beröm som för kritik av protesterna (DeLuca et al. 2012). I studien hävdas att sociala medier har skapat nya sammanhang för politisk aktivism som inte gavs i den traditionella mediemiljön. Andra arbeten har emellertid uttryckt minst lika stor skepsis mot de sociala mediernas roll i samband med social oro som revolutioner och upplopp (Morozov 2011).

De sociala mediernas bild av social oro kan dock knappast diskuteras utan att relateras till de traditionella mediernas rapportering. Samspelet mellan nyhetsmedier och sociala medier är förmodligen centralt för förståelsen av hur verklighetsbilder formas och utvecklas.

Rapporteringen kring uppploppen i Husby var mycket omfattande i nyhetsmedierna och händelserna hade ett mycket högt nyhetsvärde. De allra flesta svenskar fick sin bild av händelserna från medierna som därmed spelade en viktig informativ och opinionsbildande roll. Men nyhetsmedierna var inte ensamma om att berätta och kommentera skeendet. I sociala medier uppmärksammades också vad som hände. Facebook, Twitter och bloggar ägnade mycket stort utrymme åt uppploppen. Där fanns ett ständigt och massivt flöde av kommentarer, bilder och länkar som gav ytterligare dimensioner åt händelserna. Här förekom alla sorters röster, och även de röster som inte dominerade i den vanliga nyhetsrapporteringen.

Men det är knappast korrekt att bara beskriva flödet i sociala medier som ett uttryck för en alternativ arena med andra aktörer. I stor utsträckning använde också myndigheterna sociala medier för sin egen kommunikation. De berättade om sina egna insatser och de gav sin bild av det aktuella händelseförloppet, men de försökte kanske framförallt att etablera kontakt med nya grupper och skapa goda relationer genom sin närvaro i sociala medier. Nyhetsmedierna följde också sociala medier noga eftersom där fanns gott om uppslag till intressanta nyheter. Samtidigt var mycket av mediernas rapportering förstås en självklar utgångspunkt för fortsatta diskussioner på sociala medier.

En rimlig slutsats är därför att traditionella nyhetsmediers sajter och sociala medier formar ett intressant samspel i samband med dramatiska händelser. De väletablerade nyhetsmedierna är fortfarande i de flesta fall ett självklart nav för informationsförmedling, granskning och debatt, men de sociala medierna blir en allt mer integrerad del av dessa klassiska mediefunktioner. De sociala medierna sprider nyheter vidare i nya mönster, det genererar i sin tur nya nyheter och detta påverkar nyhetsredaktionernas fortsatta arbete. Exakt hur detta sker är svårare att generalisera kring, men sannolikt beror samspelet till en del på vilka slags kriser som inträffar och i vilken grad orsakerna till dessa kriser är kontroversiella och omstridda.

Kriser av typen social oro innebär i de flesta fall att det förekommer olika tolkningar kring orsakssamband och ansvarsutkrävande. Bilden av den sociala oron skiftar i alla de olika budskap, nyheter och kommentarer som florerar kring den aktuella händelsen. I följande avsnitt beskrivs bilden av Husbyhändelserna och hur dessa händelser kommunicerades. Den närmaste följande delen handlar om myndigheternas kommunikation.

HUSBY OCH MYNDIGHETERNAS KOMMUNIKATION

Kravallerna i förorten Husby bröt ut natten mellan den 19 och 20 maj 2013 när ett antal ungdomar tände eld på bilar och byggnader. De poliser och räddningstjänstbilar som först kallades till platsen möttes av stenkastning och deras uppgift att försöka lugna ner situationen blev svår.

När ungdomar kastar sten på polis och räddningstjänst är det en samhällshändelse som för allmänheten kan vara svår att få grepp om. Det är sällan självklart vilken part som bildligt talat har kastat den första stenen och det finns ofta olika uppfattningar om vem som bär det yttersta ansvaret; ungdomarna, samhället, invandringen, politiken eller kanske polisen? Kriser är sällan händelser som man objektivt kan förhålla sig till utan snarare skeenden som gestaltas genom människors förståelse av vad som sker. Social oro kan förvärras eller mildras beroende på människors bild av den och deras beslut att agera utifrån den bild de har. Denna bild påverkas i stor utsträckning av den information vi inhämtar från medier (Nord & Strömbäck 2012) och berörda aktörer, inte minst myndigheter, har därmed ett stort behov av att nå ut med sin bild i medierna.

Krishanteringen och kommunikationen från inblandade myndigheter kan i viss mån påverka det fortsatta skeendet och ha betydelse för hur långvariga och svåra oroligheterna blir. Kravaller och upplopp är därför intressanta samhällsfenomen att studera ur ett kriskommunikationsperspektiv eftersom kommunikationen vid social oro mellan myndigheter och medborgare till en betydande del består av debatt och inte endast av krisinformation. Vad har hänt, varför händer det, vilka mekanismer ligger bakom, vad görs för att lugna ner situationen och vad hade kunnat göras för att undvika oroligheterna? Myndigheterna har till uppgift att varna, lugna, informera, diskutera och också att inhämta värdefull information och tips från allmänheten.

Myndigheterna har idag många olika kommunikationsvägar att välja på för att möta medborgarna vid en samhällskris, traditionella såväl som mer moderna kanaler. I denna studie har vi granskat hur de svenska myndigheterna kommunicerar i de digitala medierna under kris, men också hur kommunikationen ser ut i sin helhet. Många myndigheter har startat sitt arbete med de sociala mediekanalerna, men hur långt de har kommit varierar. I studien undersöks hur myndigheterna kommunicerade under Husbyhändelserna, för att se om och i så fall på vilket sätt de sociala medierna har förändrat myndigheternas kriskommunikation. Vilka fördelar ser myndigheterna med kommunikationen i sociala medier och vilka problem och utmaningar upplever de?

I redovisningen av intervjuresultaten beskrivs först hur myndigheternas kommunikation såg ut och sedan återges hur de resonerat kring gränser mellan myndighet och person och enade budskap. Därefter följer en beskrivning av hur myndigheterna uppfattade mediebilden av Husbyhändelserna och sin möjlighet att påverka densamma. De olika myndigheternas syfte med närvaron i sociala medier sammanfattas

liksom de problem och utmaningar de ser med denna närvaro. Slutligen jämförs myndigheternas kriskommunikation idag med den för tio år sedan och de lärdomar som myndigheterna dragit av händelserna i Husby diskuteras. Före genomgången av intervjuresultaten beskrivs hur svenska kravaller har sett ut de senaste 60 åren.

Kravaller ändrar karaktär

De senaste åren har vi kunnat läsa om åtskilliga kravaller och upplopp i bland annat Rosengård i Malmö, Södertälje och senast i maj 2013 i Husby och flera andra förorter i Stockholm. Social oro och ungdomskravaller är emellertid inget nytt fenomen i Sverige utan något som har förekommit i vårt land sedan 1950-talet. Under de s.k. Berzeliikravallerna i Stockholm 1951 kulminerade flera dagars oroligheter i en massiv polisinsats då polisstyrkor från fem städer tillsammans med militärpolis ingrep mot 3000 civila. En orsak till uppploppen som framfördes var att de sommarlediga ungdomarna saknade sysselsättning (Nilsson & Ivarsson Westerberg 2011). 1965 inträffade de s.k. modskravallerna i centrala Stockholm då ungdomar krossade skyltfönster och anlade bränder och 665 unga greps av polisen. Även vid dessa kravaller hävdades att brist på sysselsättning var en gemensam nämnare hos deltagarna, men också deras ogynnsamma sociala förhållanden vilka utmärktes av bland annat trångboddhet och rotlöshet. Upplopp förekom också under 60- och 70-talet med framför allt åtskilliga raggarbråk och under 1980-talet förekom våldsamma konflikter mellan olika ungdomsgrupper i Kungsträdgården i Stockholm (Nilsson & Ivarsson Westerberg, 2011).

Uppploppen under perioden 1960-1990-talen följer alla i stort sett samma mönster men på 2000-talet ändrade kravallerna delvis karaktär. Tidigare hade uppploppen skett i storstadskärnorna, medan 2000-talets upplopp har ägt rum i storstadsförorter där det bor en stor andel människor med socioekonomiska problem (Nilsson & Ivarsson Westerberg 2011). Deltagarna saknar förtroende för polisen och andra representanter för samhället (SOU 2005:69) och områdena där de bor har inslag av segregation, utanförskap och arbetslöshet. Huruvida uppploppen är ett integrationsproblem eller en följd av att utrikes födda är väl representerade bland ekonomiskt utsatta människor kan diskuteras. Just de sociala svårigheterna återfinns som nämnts också bland kännetecknen vid tidigare upplopp, men förutom att centrum har bytts ut mot periferi skiljer sig 2000-talets upplopp också genom att deltagarna saknar en gemensam identitet liknande den som ungdomarna delade under exempelvis uppploppen i Kungsträdgården. En annan skillnad är att uppploppsmakarna numera även ser räddningstjänst och ambulans som representanter för det samhälle de känner misstro mot och därför attackerar även dessa, och inte som tidigare enbart polisen. (Nilsson & Ivarsson Westerberg 2011)

I intervjuerna i denna studie framkommer en specifik grupp av människor som pekas ut som utlösare av uppploppen, nämligen de tungt kriminella. En polischef

menar att den kärna av kriminella som verkar i förorterna blir lite av en maktfaktor där de bor. Yngre ungdomar är rädda för dem, men samtidigt lite nyfikna och en del kanske ser upp till dem. När de genom att sätta igång något försöker störa polisen så mycket som möjligt, bilar börjar brinna och sirener låter, springer ungdomarna med för att se vad som händer. I rapporten Varför kastar de sten menar författarna att också medierna spelar en viktig roll i de sociala oroligheterna eftersom ungdomarna ser dem som en arena att synas i. När ungdomarna upplever att ingen lyssnar på dem blir detta synliggörande viktigt. I nämnda rapport vittnar ungdomarna själva om att orsakerna till att de deltar i upploppen är missnöje med polisen, sysslolöshet och spänning (Hallin et al. 2011).

Material och metod

Vi har valt att undersöka myndigheternas kommunikation under perioden 13 till 27 maj 2013, från dödsskjutningen av en 68-åring i Husby tills att upploppen hade avklingat. De myndigheter som undersökts är polisen, räddningstjänsten, Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning, Stockholms Stad och Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB). Personliga intervjuer har genomförts med företrädare som under händelserna hade en kommunikationsfunktion, d.v.s. antingen ett övergripande ansvar för myndighetens kommunikation eller var medverkande i den praktiska kommunikationsverksamheten genom att exempelvis skriva på Facebook, Twitter eller hemsidan. Vid intervjun vid närpolisstationen i Kista medverkade tre personer men deras citat har inte urskilts från varandra utan refereras alla till närpolischefen (Tabell 1). Vår intention var att även genomföra en intervju med organisationen Megafonen som var en viktig aktör under upploppen, men de tackade nej till att medverka i studien med motiveringen att de som ideell förening inte har tid för något som inte tillhör den egna kärnverksamheten. Utöver myndigheter genomfördes också intervjuer med journalister vid några av de nyhetsredaktioner som rapporterade om Husby.

Intervjuerna genomfördes under perioden oktober till december 2013, till största del på plats. De var semistrukturerade och de har spelats in och transkriberats. Intervjumanualen framgår av bilaga 1 till denna rapport.

Tabell 1. Intervjuer med myndigheter

Intervjuperson	*Titel*
Jörgen Karlsson, Johnny Lindh och Soad Atmani	Närpolischef Kista+ två medarbetare
Karin Holmertz	Samordnare för sociala medier vid Polismyndigheten Stockholms län
Emil Andersson	IG-chef (Ingripandesektionschef) Västerortspolisen
Christoffer Ersenius	Polisassistent Södra Järva
Hanna Brogren	Kommunikationsdirektör vid Stockholms stad
Annika Fritsby Granström	Kommunikatör vid Stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista
Jeanna Ullén och Anna Toss	Sociala medier-ansvariga för MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) resp. Krisinfo.se
Håkan Filipsson	Kommunikationschef vid Storstockholms brandförsvar (SSBF)

Myndigheternas kommunikation

Den 13 maj 2013, en vecka innan upploppen i Husby bröt ut, inträffade en dödsskjutning av en 68-åring man, boende i Husby, som sköts av polisen i sitt hem. Händelsen pekades tidigt ut av organisationen Megafonen som en direkt orsak till upploppen, men flera av dem vi har intervjuat anser att vilken händelse som helst hade kunnat utlösa reaktionerna hos ungdomarna och att incidenten inte upprörde de boende i Husby i allmänhet. Sådana här upplopp kopplas ofta ihop med omdiskuterade polisinsatser menar myndigheterna, utan att det alltid finns ett klart samband. När det blev känt att polisens presstalesman uppgivit att 69-åringen hade avlidit i ambulansen fast han dog redan i sitt hem skapades en misstro mot polisen **(http://debatt.svt.se/2013/05/15/vi-kraver-en-oberoende-utredning-av-dodsskjutningen-i-husby/)**. Händelsen var dock inget som myndigheterna misstänkte skulle utvecklas till upplopp och krishanteringen föregicks därför inte av någon planering. Dödsskjutningen i sig föranledde heller inga specifika kommunikationsinsatser.

Polisen

Inom polisen i Stockholm uppfattades myndighetsdirektiven om kommunikationen i sociala medier på något skilda sätt. Från centralt håll gavs rådet att skriva om det som rörde det egna närområdet, att undvika att skriva om händelserna i stort men gärna lyfta fram samverkan med samhällets goda krafter, som nattvandrare och andra frivilliga. Skälen till direktiven var dels praktiska, eftersom det fanns en oro

att de som ansvarade för de lokala Facebooksidorna inte skulle ha resurser att ta hand om kommentarer som kunde komma in, dels strategiska eftersom man från centralt håll ansåg att det fanns mest att vinna på att uppmuntra lokal samverkan och dialog i stället för att ge sig in i någon politisk debatt.

Vid närpolisen i Kista uppfattade polischefen och hans medarbetare att ett konkret centralt direktiv var att Twitter skulle väljas framför Facebook under händelsen i Husby men att de själva inte fick chansen att avgöra huruvida de skulle klara av situationen när det kom uppmaningar att säkra att det fanns resurser som kunde ta hand om eventuella kommentarer. De ansvariga i Kista avvaktade med att skriva något på sin Facebooksida i två dagar och i efterhand beklagar de att de inte kom igång tidigare, eftersom de menar att den grupp de vill nå inte finns på Twitter och att allmänheten efterfrågade deras närvaro. Efter två dagar började de att kommunicera på sin Facebooksida och närpolischefen och hans medarbetare upplevde inga större svårigheter med att hantera dialogen.

Vid polisen i Södra Järva däremot hade frågor om polisens övervåld kommit in tidigt till Facebooksidan och de som ansvarade för sidan valde att svara direkt dagen efter den första natten av oroligheter med en statusuppdatering där de motiverade polisens rätt att använda våld och avslutade meddelandet med ”Vi är här för att stanna”. En massiv reaktion följde och det blev en hård debatt mellan två ideologiska läger. 750 000 nåddes av statusen som fick flera tusen kommentarer, varav många med rasistisk ton. 25 000 gillade inlägget. I två dagar var flera personer upptagna med att rensa bort olämpliga kommentarer, men till slut var myndigheten tvungen att stänga ner sidan eftersom det var omöjligt att hinna gå igenom alla kommentarer som fortsatte att strömma in. Knappt ett år efter upploppen startades Facebooksidan upp igen. Även IG-chefen i Västerort skrev tidigt på Twitter eftersom han upplevde ett behov av att nyansera bilden av vad som hade hänt under den första stora sammandrabbningen mellan polisen och de stenkastande ungdomarna. Det blev visserligen en del debatt som följd av hans inlägg, men IG-chefen upplevde inga större svårigheter med dialogen med medborgarna.

Räddningstjänsten

Storstockholms brandförsvar (SSBF) gick ut relativt försiktigt med sin kommunikation i sociala medier och jobbade mycket med den interna kommunikationen, delvis för att polisen ansågs ha det övergripande informationsansvaret gentemot allmänheten. En annan orsak bakom den prioriteringen var att SSBF upplevde att det var viktigt att koncentrera sig på de egna budskapen, vilka var att man prioriterade att skapa trygghet, sätta säkerheten främst och samverka med andra räddningstjänster SSBF arbetade med kommunikationen i sociala medier på ett lite annat sätt än de hade gjort tidigare genom att de under hela händelsen kostade på sig att vänta med att kommunicera tills de fick en klarare lägesbild och kunde ge informationen ett

sammanhang. Myndigheten ville inte bara förmedla uppgifter och fakta eftersom de var osäkra på om det verkligen skapade trygghet, utan hellre låta människor skapa sig en egen bild. Många från allmänheten hörde av sig och frågade om säkerhetsaspekterna och myndigheten ville berätta om vilka åtgärder de tog och inte bara om svårigheterna som uppstod i förorterna. Det kom också in många privata meddelanden med funderingar och kommunikationschefen ansåg att det var värt att lägga ner mycket tid på den direktkontakten.

Räddningstjänsten upplevde inga större problem med medborgardialogen och responsen i de sociala medierna och de behövde inte stänga ner någon sida eller rensa bort kommentarer. Myndigheten ser en skillnad mellan sin egen och polisens kommunikation i sociala medier under upploppen. Medan polisen i högre grad informerade och diskuterade insatserna valde räddningstjänsten att låta dem som inte var i utryckande tjänst och som hade mer övergripande perspektiv kommunicera mer generellt om det faktiska läget, om resurser, om säkerhet och om uppdraget från allmänheten, framför allt på Facebook. Dock informerade räddningscentralerna och de operativa cheferna om insatserna på Twitter.

Stockholms stad

Vid stadsledningskontoret vid Stockholms stad är det inte de sociala medierna man framhåller som de viktigaste kanalerna centralt, även om man har också sådana. Framför allt använde de sina ordinarie kommunikationssystem och där blev Stockholm.se en viktig plattform. Att ha informationen samlad på Stockholm.se och på intranätet upplever man blev en bra källa för vidareinformatörer. Det var dit man hänvisade och det var där man uppdaterade.

Myndigheten upplevde att det var viktigt att operativt ha alla verksamheter i gång i de drabbade stadsdelarna. Ute i verksamheterna spelar de sociala medierna en stor roll och man uppmuntrar relationsbyggande med medborgarna via sociala medier. Principen är att den som har ansvar för verksamheten har ansvar för kommunikationen.

Stadsdelen Rinkeby Kista

Stadsdelen Rinkeby Kista, dit Husby hör, förlitade sig under upploppen på mer traditionella kriskommunikationskanaler som exempelvis ökad närvaro i området, bland annat genom de egna medborgarvärdarna, hemsidor, FAQ och sms-listor.
”Husby håller öppet!” blev ett budskap som betonades på hemsidan. Stadsdelsförvaltningen värdesätter väldigt högt att ha sin personal ute i områdena, både för att få in information, förmedla trygghet och berätta vad som sker och vad samhället gör. Att informera om frivilliginsatser som nattvandringar var viktigt och genom den informationen underlättades samverkan och intresset för att hjälpa till var stort. Denna samverkan finns också i vardagen och är väl utbyggd menar stadsdelen.

Myndigheten kan vid behov använda sig av Stockholms stads centrala Facebook-

sida och Twitterkonto, men anser att de kan behöva egna Facebook- och Twitter-kanaler i framtiden. Dock upplevde de inte att de saknade de kommunikationsvägarna under den här händelsen och anser att det hade varit svårt att hinna med dessa kanaler.

MSB

Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap och webbplatsen Krisinformation.se har ett uppdrag att samla andra myndigheters information vid kris för att allmänheten ska kunna hitta kvalitetssäkrad information på en webbplats och hänvisas vidare till relevanta myndigheters webbplatser och kommunikations-plattformar. Under händelsen i Husby upplevde MSB att det till en början var svårt att hitta användbar information på kommuners, räddningstjänstens och polisens hemsidor som de kunde skriva om och hänvisa till, vilket de upplevde som frustrerande eftersom det var så mycket som hände och så mycket som skrevs i medierna. Så småningom upplevde MSB dock att kommunerna började informera om nattvandringar och annan samverkan, information som MSB i sin tur kunde länka till på sin webbplats och i sina sociala mediekanaler. Myndigheten fick också i uppdrag av länsstyrelsen i Stockholm att göra en daglig medieanalys i både traditionella och sociala medier där de undersökte bland annat stämningen i de sociala medierna.

Gränsen mellan person och myndighet

En befarad svårighet som ibland lyfts fram när det gäller myndigheters kommunikation i sociala medier är hur man drar gränsen mellan den anställde som person och den anställde som en representant för myndigheten. Kommunikationsformen inbjuder gärna till ett informellt tilltal, men finns det en risk att det blir för personligt? Myndigheterna i vår studie upplever överlag inga större svårigheter med att skilja mellan myndighet och privatperson. Karin Holmertz som är ansvarig för sociala medier vid polisen i Stockholm menar att det personliga kan lyfta en diskussion och att man kan få större respons, men att man som polis inte ska passa på att ge uttryck för sina privata ståndpunkter.

> På våra officiella sidor har det väl hänt att det har varit lite privat, och ibland är de personliga funderingarna väldigt bra och lyfter upp ett problem eller en tanke som gäller för många och då kan det få väldigt stor respons och det är ju ett av våra syften, att man ska kunna visa att det är en människa som är bakom uniformen. Sedan ska man inte blanda in privata åsikter, det är ju en annan sak. Man ska inte passa på att tycka till. Det händer väl ibland, men det är inte särskilt ofta faktiskt. Jag tror att det har satt sig rätt bra. De flesta har varit igång några år nu, så man har nog hittat gränserna.

Även närpolischefen i Kista, Jörgen Karlsson, anser att det personliga kan ge större förståelse, men menar att man kan behöva avvakta med det privata tills ett oroligt läge har lugnat ner sig.

> Vi är människor vi också, som åker hem till våra familjer. Vilken yrkeskår som helst kan väl sätta sig i en situation när de kommer till jobbet och folk står och kastar sten på dem. Men det beror förstås på vilket läge det är. Det privata kanske inte är det som ska ut första, andra eller tredje dagen, men senare, när det har stabiliserat sig.

Räddningstjänsten anser inte att det är svårt att dra gränsen mellan myndighet och människa utan tycker att de kan kommunicera utifrån sin yrkesroll på ett bra sätt. Ansvaret som representant för myndigheten finns där oavsett om uniformen sitter på eller inte. Kommunikationschefen Håkan Filipsson menar dock att det finns risker med att synas mer och bli personlig.

> Vi har ju alltid valet inom räddningstjänsten att höja vår närvaro i traditionell media, att göra fler inslag, och det hade vi säkert kunnat göra under den här händelsen också, men vi bedömde det som en säkerhetsfråga. Är man mer närvarande och personlig hamnar man mer i skottlinjen för allmänhetens frågor, det tar fokus från uppgiften och det blir lätt att man blir tillskriven olika uppfattningar även om man inte tar ställning, speciellt i en händelse som den här.

Sammanfattningsvis upplever myndigheterna inga större problem med att dra gränsen mellan person och myndighet. Det personliga tilltalet kan ge ett större gehör och en förståelse hos allmänheten men det är viktigt att inte ge utlopp för sina privata åsikter i alltför hög grad och att det personliga inte tar för stor plats i inledningen av sociala oroligheter.

Entydiga budskap

I kriser talas ofta om att det är viktigt att ena sina budskap, dels inom myndigheter men också mellan myndigheter i de kriser som kräver samverkan, och ibland diskuteras risken för otydlig kriskommunikation med dubbla budskap. Denna risk skulle kunna befaras ha ökat i och med de sociala mediernas intåg i kriskommunikationen, eftersom det kan vara många röster från myndigheten som kommer till tals. De myndigheter vi har intervjuat har dock inte upplevt detta som ett problem. De hävdar i stället att mångfalden kan bli en fördel eftersom tilltalet kan kännas mer personligt och angeläget. IG-chefen Emil Andersson (vid polisen) menar exempelvis att synligheten är viktigare än samstämmigheten.

> Vi har ju ett medietänk (…) Det gör inget om någon säger fel i någon intervju eller säger något olämpligt i medierna någon gång, vi uttalar oss så mycket hela tiden så

> den stora bilden skapar större förtroende ändå. Det gör inget om vi gör ett snedtramp någonstans. Det viktiga är att vi syns och hörs. Om det spretar någon gång visar det att vi är mänskliga och gör misstag, vi är inte felfria. Det ger en ärlig och bra bild.

Karin Holmertz vid polisen medger att risken för att det kan bli olika budskap visserligen finns, men hon upplever det sällan som ett stort problem att man har lite olika åsikter och beskriver händelseförlopp utifrån sin personliga erfarenhet.

> Risken finns ju naturligtvis, särskilt när det sker större händelser. Samtidigt tycker jag att man måste kunna få ha det också, bara man har en tanke med det så tycker jag att det är helt ok. Sedan är det ju naturligtvis så att vi inte önskar spä på konflikter eller öka på en händelseutveckling som redan är svårhanterlig genom det man skriver på sidorna. I så fall brukar man ju ta kontakt med den som är ansvarig för sidan och förklara hur vi ser på saken och ha en dialog kring vad man kan göra. Men att man beskriver saker på lite olika sätt och har lite olika åsikter tycker jag inte är något problem, vi är ju en jättestor myndighet.

Hon betonar dock vikten av att grundfakta kring en specifik händelse, som exempelvis oroligheterna i Husby, är desamma på alla polisens plattformar samt i kontakt med medier för att inte ryktesspridning och misstro mot myndigheten ska uppstå.

MSB menar att tonen gärna får vara personlig och inte behöver vara samstämmig, eftersom myndigheten inte haft som mål att kommunicera med en röst i sociala medier. Om någon har mer humor och någon är stramare kan det ge en personlig prägel som är positiv. Ett svar på en fråga från allmänheten får dock aldrig skilja sig beroende på vem vid myndigheten som svarar.

Myndigheterna och medierna

Mediebilden av en samhällskris spelar alltid en stor roll för hur människor uppfattar det som händer (Holladay 2010; Grandien et al. 2005) men i ett skeende som ett upplopp som pågår under flera dagar kan mediebilden också påverka det fortsatta förloppet eftersom människor agerar utifrån den bild de har av det som sker. Under Husbyhändelserna diskuterades till exempel mediernas ansvar för uppploppens spridning när de visade bilder och inskickade filmklipp av brinnande bilar som kunde inspirera ungdomar i andra förorter.

Relationen mellan myndigheter och medier är en symbios, där de båda är beroende av den andre. I en kris är myndigheterna i hög grad beroende av medierna för att nå ut till allmänheten med viktiga budskap, men deras agerande och hantering av krisen riskerar också att mötas av mediernas kritik. De sociala medierna har gett myndigheterna en möjlighet att nå medborgarna via sina egna kanaler utan mediernas inblandning, men sociala medier kan också medverka till att vanliga människors röster blir hörda och människors kritik mot exempelvis myndigheter kan spridas

snabbt. Något som blir stort i sociala medier kan också tas upp av de traditionella medierna och spridningen av kritik kan växa än mer. Hur upplevde då myndigheterna mediebilden under oroligheterna i Husby och anser man att de sociala medierna har gjort det svårare eller lättare att påverka mediernas och allmänhetens bild av det som sker?

Myndigheterna upplevde mediernas bild av polisens agerande som mycket negativ till en början. Mediernas gestaltning av vad som skedde den första natten var att polisen hade provocerat fram upploppen och deras ingripande beskrevs som brutalt och överdrivet våldsamt. Efter någon dag upplevde man dock att det skedde en svängning och att bilden nyanserades, dels genom det som kommunicerades i sociala medier men också genom att förorterna själva kraftsamlade och gjorde insatser för att oroligheterna skulle lugna ner sig.

Karin Holmertz menar att även om polismyndigheten når ut i medierna och en polischef blir intervjuad kan man aldrig vara säker på att medierna vinklar det hela som man har tänkt sig. Hon anser att mediebilden präglades av kritik mot polisen till en början men att bilden ändrades när medierna skiftade fokus från polisvåld till att skildra de drabbade, de boende i Husby som inte var involverade i upploppen.
Om myndigheternas bild av medierna i alla fall inledningsvis var kritik pekade medierna själva på problem med kontakterna med polisen. Överlag uttryckte journalisterna ett missnöje med polisens informationsinsatser i samband med Husbyupploppen. Enligt Aftonbladets reporter Kenan Habul var det svårt att prata direkt med polisen på plats.

> Jag tycker att det är ett problem om man ser i ett större perspektiv att många poliser, jag har pratat med kollegor som varit i många fler situationer än jag, att poliser som är ute och jobbar inte vill prata med oss utan dem utan hänvisar i bästa fall till ett yttre befäl och i värsta fall till någon pressmänniska som sitter uppe på något kontor och som i bästa fall får tredje- eller fjärdehandsuppgifter. Jag tror att det är lätt att det blir glapp i kommunikationen – den situationen hamnar vi i ofta.

Enligt Expressens chefredaktör Thomas Mattsson var dessa presstalesmän ”inte pålästa samt för få och för sena”. Dagens Nyheters reporter Clas Svahn uppfattade det framförallt som problematiskt att polisen försökte tona ner händelsen.

> Jag kände väl att polisen, om det brunnit ett par dagar och så brann det en bil en tredje dag. Då tyckte de att det inte var något. Då försökte de tona ner det, men för oss var det kanske ett tecken på att det inte var slut. Så där skilde sig våra sätt att se på det. De var ofta snabba med att säga att "ja men det brinner bilar varje dag så det kan också vara en vanlig bilbrand".

De olika uppfattningarna om händelseutvecklingen mellan polis och medier har till en del sin förklaring i de båda parternas olika roller. Mot den bakgrunden är det inte svårt att förstå att polisen upplevde andra kanaler som en stor tillgång. Vid Kista närpolis understryker man genomslagskraften i sociala medier och dess betydelse för den vändning i opinionen man upplevde skedde efter någon dag. Andra frågeställningar kom fram och bilden blev mer nyanserad. Denna vändning, menar närpolischefen Jörgen Karlsson, blev avgörande för att få igång de ”goda krafterna”, nattvandrare och andra frivilliga, vilket kan ske snabbare med hjälp av de sociala medierna. Han beklagar dock att denna svängning i opinionen inte kom tidigare.

> När vi hamnar i krislägen handlar det många gånger också om att ge en så rättvis bild som möjligt av vad som händer, så man får den från oss och inte bara via andra medier. I många lägen och rätt använt kan vi få en opinion att svänga. Den här gången kom vi ju tyvärr igång för sent. Jag tror att Facebook i det här sammanhanget var en bidragande orsak till att opinionen svängde. Vi når ju fler via de medierna än om vi går ut och ställer oss på gatan.

Även mediebilden av förorterna upplevdes som negativ och både stadsdelsförvaltningen och i stadshuset arbetade man med att nyansera den bilden, liksom bilden av Sverige, i både nationella och internationella medier. Myndigheterna upplevde att internationella medier hade dålig förkunskap och att många rykten uppstod. Eftersom många boende i Husby och andra områden som berördes tar del av internationella tidningar och TV ansåg man att det var viktigt att ägna tid åt att möta och bemöta även dessa medier enligt Hanna Brogren:

> Vi tyckte att det var viktigt med internationell media när vi hörde om amerikanska ambassaden och det var ju lite överdrivna bilder, så där kände vi att vi hade en uppgift att nyansera Sverigebilden, för det var så det blev. Det var Sverigebilden snarare än Husbybilden. Och det är ju också en del av vårt jobb.

Det starka internationella medietrycket var något som myndigheterna var tämligen oförberedda på. Hanna Brogren igen:

> Mediebilden var väldigt fokuserad på att det fanns väldigt mycket bildmaterial, det handlade mycket om brinnande bilar. Vi hade inte någon uppfattning om att det fanns ett så stort tryck från internationella medier. Det var en missbedömning vi gjorde, det upptäckte vi inte förrän efter ett par dagar då var det redan väldigt många bilder i internationella medier. Vi informerade om saker som staden gör för att motverka social oro och spänningar (…) Då fick vi genomslag i få, men seriösa tidningar som Financial Times och Wall Street Journal som skrev om vad Stockholm gör för att förhindra social oro.

Överlag anser myndigheterna att de sociala medierna har gjort det lättare att påverka mediebilden. Det finns en direktkanal till folket utan filter och medierna kan sägas delvis ha förlorat makten över lägesbilden. Närpolischef Jörgen Karlsson menar att det är lättare att komma ut med den egna bilden mycket snabbare nu än tidigare eftersom myndigheter inte behöver vänta tills nästa tidning trycks utan kan bemöta det som sägs direkt. IG-chef Emil Andersson upplever också han att det är enklare att påverka och menar att medierna tidigare mestadels rapporterade om polisens arbete när en insats varit mindre lyckad. Numera kan också positiva nyheter om polisen uppmärksammas.

> Det som medierna inte förstår är att det finns ett intresse av polisarbetet även när polisen inte gör bort sig, att det finns ett intresse av polisverksamheten i stort. Innan jag fanns på Twitter försökte jag införa en mediestrategi att vi skulle synas och höras mer i media, berätta om bra ingripanden och bra saker som hade hänt. Jag skrev pressmeddelanden när vi hade gjort en insats och gripit inbrottstjuvar och när vi hade tagit en rånare vid ett värdetransportrån o.s.v. men det blev aldrig någon nyhet. Det jag märkte var att om jag spetsade till det som hade hänt ökade nyhetsvärdet, jag började förstå hur de tänkte.(…) Nu är det helt annorlunda. När jag skriver om något intressant vill inte medierna missa det, de vill komma ut med nyheten.

Även MSB upplever att myndigheternas möjligheter att påverka mediebilden har stärkts och att både polis, räddningstjänst men också allmänheten kan ge sin bild på ett nytt sätt. De menar att även de har möjlighet att påverka genom sociala medier, exempelvis om det skulle finnas ett behov av att bemöta felaktig information.
Karin Holmertz vid polisen menar dock att det har blivit både svårare och lättare att påverka opinionsbilden, där den stora risken hon ser är att rykten kan ta fart och spridas, rykten som kan fångas upp av de traditionella medierna.

> Det har blivit både svårare och lättare skulle jag säga. Dels ger det ju en direktkanal till folk som kan läsa det vi säger eller skriver direkt och man måste inte gå genom ett filter där någon annan har tolkat det. Det är ju en stor fördel som vi försöker använda och också att människor har möjlighet att kommentera och komma med önskemål och kritik. Så det är en stor fördel. Men sedan kan det ju vara rykten som startar i sociala medier och som fångas upp i vanliga medier.

Räddningstjänsten menar att de inte aktivt försökte påverka mediernas bild under Husbyuppploppen, utan valde att fokusera på uppgifterna och sina budskap. Håkan Filipsson:

> Vi valde att fokusera på vår uppgift, det var ett vägval kan man säga, men vi försöker vara aktiva i medborgardialogen till vardags, vi har till exempel brandvärdar och försöker jobba med den sidan också, men under insatser har vi starkt fokus på insatserna. Vi försökte att inte dra nytta av någon mediebild.

Kommunikationschefen menar att de är väldigt måna om att förmedla en objektiv information om faktaläget. Medan många andra deltog i diskussioner för eller emot valde de att fokusera på sin del av jobbet. Visserligen kan räddningstjänsten uppleva ett behov av att kommunicera sin bild, men de valde att använda sociala medier för att prata om sina budskap.

Sammanfattningsvis uppfattade myndigheterna mediebilden som relativt skev till en början, såväl bilden av polisens agerande som när det gäller mediernas beskrivning av förorterna. Detta ändrades dock efterhand och myndigheterna lyfter fram flera tänkbara orsaker till detta: bland annat de sociala medierna och att de traditionella medierna uppmärksammade de boende och de initiativ de gjorde för att lugna ner situationen.

Överlag anser myndigheterna att deras möjligheter att påverka mediebilden har ökat i och med de sociala medierna. De nya kommunikationsvägarna utgör en direktkanal till allmänheten och en chans att nå ut med sin bild och bemöta det medierna skriver snabbare än tidigare. Det som i viss mån har försvårat möjligheten att påverka mediernas bild är att rykten som förekommer i sociala medier också plockas upp i traditionella medier.

Syfte med närvaron i sociala medier

Polisen

I polisens centrala riktlinjer är syftet med närvaron i sociala medier tydligt: att minska brottsligheten, öka synligheten och tryggheten (http://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Rapporterutredningar/01%20Polisen%20nationellt/Ovriga%20rapporterutredningar/Utvardering_Polisens_narvaro_i_sociala_medier.pdf) och det blir också tydligt i intervjuerna med representanter från myndigheten där man talar om att bygga upp ett förtroende bland medborgare och skapa relationer med de goda krafterna i samhället, t.ex. nattvandrare, föräldraföreningar och moskéer. Jörgen Karlsson, närpolischef Kista:

> Vi vill nå medborgare som normalt sett inte har kontakt med polisen, t.ex. ungdomar, men det är jättesvårt, för ungdomar vill inte gilla polisen på Facebook. (…)Vi vill ha en grupp människor som vi kan ha nytta av i krislägen för att få ut våra budskap.

Ett sätt att minska brottsligheten är att underlätta för medborgare att ta kontakt med polisen så att steget inte känns så stort. När människor får förtroende vågar de anmäla och vittna och fler brott kan klaras upp och detta är något som polisen hoppas kan uppnås genom sociala medier. Dock menar man att syftet delvis skiljer sig mellan vardag och kris och att det i krislägen också handlar om att ge en mer nyanserad bild av det som händer och av den egna myndigheten, något som kan vara svårt att åstadkomma i traditionella medier. Jörgen Karlsson:

> I vardagen är det viktigare att öka synligheten och informera om vår verksamhet och det har med trygghet att göra. När vi hamnar i krislägen handlar det många gånger också om att ge en så rättvis bild som möjligt av vad som händer, så man får den från oss och inte bara via andra medier.

Hans kollega Emil Andersson håller med:

> Ända sedan jag började jobba som polis tycker jag att vi har varit väldigt slutna. Jag tycker att vi borde vara mer öppna, vi gör väldigt mycket som är bra, men det syns inte och det hörs inte. Det som säljer i media är när polisen gör något dåligt. Här har vi möjlighet att visa allt det bra vi gör också, för politiker och journalister.

Storstockholms brandförsvar

Räddningstjänsten uppger att deras syfte med närvaron i sociala medier framför allt är att skapa trygghet. Håkan Filipsson:

> Vår främsta funktion är att skapa trygghet i båda situationerna. I vardagen är vi mer initiativtagare till att prata om risker, vi kommer med förebyggande tips och råd och i kris är vi mycket mer fokuserade på våra budskap som vi samordnar.(…) Syftet är att skapa trygghet i kommunikationen i syfte att låta våra enheter göra ett bra jobb, att skapa utrymme för dem.

Stadshuset

Enligt Stadshusets riktlinjer för sociala medier är syftet att information ska spridas så att stockholmarna kan ta del av, reagera på och diskutera kring den – och tillsammans bidra till ökat förtroende för varumärket Stockholms stad och visionen om en stad i världsklass. **(http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Stadsledningskontoret/Handledning-sociala medier/Stockholms-stad-i-sociala-medier---infografik/).** Det som ytterligare framkommer i denna studie är att de sociala medierna används till omvärldsbevakning och för att lägga upp material från hemsidan Stockholm.se.

Stadsdelen Rinkeby Kista

Stadsdelen hade vid tiden för upploppen i Husby ingen kommunikation i sociala medier, men uppger att de skulle ha kunnat använda sociala medier till att nyansera bilden av förorterna. Annika Fritsby Granström:

> Under Husby-händelserna skrevs mycket om vårt stadsdelsområde i sociala och andra medier. Genom den centrala kommunikationsstabens omvärldsbevakning kunde vi översiktligt följa de teman som togs upp. Det hade självklart varit möjligt för oss kommunikatörer att inte enbart följa vad som skrevs i sociala medier utan också att vara mer aktiva och bidra med faktauppgifter till exempel om ungdomsarbetslöshet

> och skolresultat och berätta om sociala satsningar. På det sättet hade vi säkert kunna bidra till att nyansera bilden av Rinkeby- Kista. Information om stadsdelsområdet är ju ett uppdrag som vi kommunikatörer har. Vi ägnade också mycket tid åt att ta fram fakta, svara på frågor och hänvisa svenska och utländska journalister från traditionella medier rätt. Att göra motsvarande på sociala medier hade säkert kunnat hålla oss sysselsatta från morgon till kväll, men det primära i en krissituation är att vara till för våra invånare, och i den kommunikationen prioriterade vi kommunikatörer andra kanaler. Men det är klart, långsiktigt för Rinkeby-Kistas skull är det ju jätteviktigt vad man tänker om oss och sociala medier är viktiga, så självklart kan man fundera över om vi prioriterade rätt.

MSB

MSB:s syfte med närvaron i sociala medier är att bli synliga till den dag det händer något, att bygga upp ett förtroende för att i kris kunna motverka felaktig information. Jeanna Ullén:

> Det handlar ju inte bara om att vi vill ge bra information, det handlar ju om att vi överhuvudtaget vill bli räknade med. Om någon ska bry sig om oss överhuvudtaget så måste vi hålla oss framme hela tiden. Vi vill nå ut den dagen det händer något. Allt vi gör nu är ju i syfte att finnas med då.

Sammantaget är det myndigheternas uppdrag som präglar deras syften att finnas i sociala medier. Polisens uppdrag är att minska brottsligheten och öka synligheten, Räddningstjänsten vill skapa trygghet, stadshusets syfte är att sprida information och ge invånarna en möjlighet till dialog och MSB avser att bli synliga för att människor ska veta var de hittar kvalitetssäkrad information i en kris. Förutom de grundläggande uppdragen ser dock myndigheterna att ett syfte tillkommer när det gäller kommunikation i sociala medier vid kriser och det är att nyansera bilden av krisen och den egna myndigheten.

Problem och utmaningar

I stort ser myndigheterna många fördelar med de plattformar för kommunikation som de sociala medierna utgör, men de pekar också på svårigheter och utmaningar att arbeta vidare med. En sådan svårighet är att inlägg kan spridas väldigt snabbt och att sidorna måste bevakas och ibland rensas från olämpliga kommentarer, vilket kan vara resurskrävande i en kris. Överlag upplevde dock myndigheterna att de hade en hanterbar situation under Husbyhändelserna. Jörgen Karlsson har olika perspektiv på sociala medier i polisarbetet:

> Det som gör det svårare är ju att det måste bevakas jämt och ständigt. Vi behöver ju inte bevaka Facebook hela tiden under ”lugna” dagar. Vi kollar ju varje dag, men vi kan låta det gå några timmar utan att titta. Men när vi har ett känsligt läge kan det ju

> lätt spåra ur. Det är väl det som har blivit svårare, att det måste bevakas så noga.(…) Det finns risker och hot, men jag tycker att vi ska fokusera på det som är positivt med sociala medier och dra största möjliga nytta av det. Man når väldigt många väldigt snabbt, både i onda och goda syften. De onda syftena finns där oavsett, så då måste vi vara med. (

Risken för att ett inlägg kan spridas väldigt snabbt blev något som poliserna som arbetade med Facebooksidan Södra Järva blev medvetna om. Den anstormning som följde på det inlägg de gjorde under oroligheternas första dygn blev som nämnts tidigare så massiv att sidan fick stängas ner. Polisinspektör Christoffer Ersenius tror att denna och liknande reaktioner i de sociala medierna kan medföra att myndigheter tvingas begränsa sig till envägskommunikation istället för dialog, vilket han beklagar.

> Man vill ju dela med sig, för det är inte många som vet hur man jobbar inom polisen, hur verksamheten ser ut och hur den är styrd och att det verkligen är uppochner. Ena dagen kan vara guld och gröna skogar och nästa kan det vara upplopp, bilbränder med stenkastning och så. Man vill ju verkligen förmedla och berätta bilden om polisen, men det här försvårar ju det. Jag tror att det kommer att sluta med att man skriver information, att det blir envägskommunikation i alla fall. Man skulle vilja ha en dialog istället. (…) Vi diskuterar fortfarande hur vi ska arbeta med sociala medier. Vi vill ju gärna nå ut till våra goda krafter under ett sådant här upplopp, till nattvandrare och moskéer och ”föräldrar på stan”, vi vill nå ut med information och tacka för hjälpen… Men det var svårt när det fick en sådan negativ klang, i och med det här inlägget och alla kommentarer som kom in.

Stadsdelsförvaltningen Kista Rinkeby som ännu inte har inlett sitt arbete med sociala medier ser både möjligheter och problem med den kommunikationen. De svårigheter kommunikatör Annika Fritsby Granström framför allt identifierar är resurs- och mandatfrågor. Hon ser också ett behov av en analys av invånarnas medievanor för att se hur de bäst kan gynnas av kommunikationen.

> Innan vi skaffar oss fler kanaler behöver vi vara säkra på att vi har tid att hålla dem levande. Jag tror att en större satsning på sociala medier lätt kan sluka en. Vi bör också i första hand satsa på kanaler som gör att vi når våra invånare. Vi ska vara en öppen förvaltning och vara till för våra medborgare, så visst finns det möjligheter med sociala medier, men jag tror också att det finns en viss ovana i vår förvaltning. Det är inte helt givet vem som har mandat att uttala sig om vad i sociala medier. Man måste vara väldigt snabb, att förankra saker kan ju ibland ta tid. Vi är nog inte riktigt där än. Mycket är det en resursfråga och delvis saknar vi underlag för att fatta de riktigt strategiska besluten om vilka kanaler som är viktigast för oss, men det är någonting vi behöver göra framöver. Mycket är det en resursfråga och avsaknad av underlag för att fatta de riktigt strategiska besluten, men det är någonting vi behöver göra.

På frågan om sociala medier bidrar till att fler upplopp bryter ut eller att fler medverkar i uppploppen svarar de flesta myndigheter nej och menar att förutsättningarna finns där oavsett. Snarare framhålls de traditionella mediernas ansvar. Jeanna Ullén, MSB:

> Social oro har alltid spridit sig snabbt på gatorna redan innan sociala medier kom. Det var väl det som hände i Husby och i London också. Om vi upplevde att några var pådrivande så var det traditionell media som nästan piskade igång stämningen.

Flera tror dock att sociala medier medfört att spridningshastigheten har ökat och någon menar att de sociala medierna bidrog till att förlänga oroligheterna i fallet med Husby. Annika Fritsby Granström:

> Tempot i sociala medier gör ju att felaktigheter snabbt kan få spridning och få stor betydelse för händelseutvecklingen och det kan vara problematiskt.

När myndigheterna identifierar de största problemen är det därmed snabbheten i de sociala medierna och den konstanta bevakningen som upplevs som de två största utmaningarna. Bevakningen blir en resursfråga och myndigheterna poängterar att det är viktigt att kompetensen är tillräckligt spridd i organisationen för att räcka till vid en långvarig kris.

Möjligheter och risker förr och nu

För tio år sedan bedrev myndigheterna förvisso kommunikation i digitala kanaler, men de sociala medierna var inte alls lika utbredda som idag och var inte en plattform där samhällsaktörer fanns närvarande. När myndigheterna jämför sin kriskommunikation idag med den för tio år sedan är det mestadels fördelar de ser med den utveckling som skett. De konstaterar att de för tio år sedan endast hade envägskommunikation att tillgå och inte kunde få samma snabba återkoppling. De goda krafternas engagemang kunde inte spridas på samma sätt för tio år sedan, menar man, eftersom samverkan sällan blir någon nyhet i medierna och engagemang är svårt att sprida på en presskonferens eller i ett pressmeddelande. Karin Holmertz, polisen:

> Då hade vi satsat på traditionell media och det gjorde vi ju nu också i väldigt hög grad, vi satt ju dygnet runt och svarade på frågor från medier i hela världen, men det är ju en mer begränsad kanal. Hemsidor fanns ju också för tio år sedan… Det är ju mycket mer envägskommunikation och vi får ju tillbaka mycket mindre av det, då kommer ju åsikterna i andra, tredje led, inte alls den här direktkopplingen som vi kan få nu. Och där ser jag mest fördelar, även om det ibland är svårt att hantera.

Hennes kollega Emil Andersson understryker de nya mediernas interaktivitet:

> För tio år sedan hade det blivit en traditionell väg, med presskonferenser o.s.v. men här blev det en helt annan dialog. Det finns väldigt många goda krafter i de här områdena. (…). Jag skrev på Twitter att många engagerade sig, och det läste ju andra som tänkte att de kanske också borde gå ut och föräldravandra. Den feedbacken hade ju inte gått att få med en traditionell presskonferens. Det hade inte blivit någon nyhet. Det hade blivit vanliga intervjuer med någon polisinsatschef i området och då hade det blivit nerklippt också.

Räddningstjänsten menar att de har möjlighet att nå en specifik målgrupp på ett helt annat sätt nu än för tio år sedan, nämligen brandmännens anhöriga. Håkan Filipsson:

> Vår kommunikation hade nog sett nästan likadan ut, men vi hade inte kunnat kommunicera lika bra direkt med anhöriga och alla som är intresserade av räddningstjänsten, just den biten var viktig för oss. Inte bara den stora allmänheten, utan vänner, bekanta, familj och anhöriga, alla som känner någon vid räddningstjänsten, det var en ganska stor målgrupp som vi kommunicerade med. Jag tror att de kände att de fick ett sammanhang och en förståelse för vad deras vänner och bekanta sysslade med. (…). Dem nådde vi på ett helt annat sätt. Vi hade nog blivit nedringda av oroliga människor för tio år sedan. Inte bara av medier utan också allmänheten.

Sammanfattningsvis är det inte mycket myndigheterna saknar från tiden innan de sociala medierna kom. Framför allt är det tvåvägskommunikationen och den direkta återkopplingen som betonas som en fördel jämfört med kriskommunikationen för tio år sedan. Dialogen med medborgarna kan sprida engagemang och frivilliga initiativ som tidigare sällan blev uppmärksammade i form av nyheter i traditionella medier kan nu lättare bli kända.

Myndigheternas lärdomar

Myndigheterna nämner många lärdomar gällande kriskommunikation som de dragit efter händelserna i Husby. En sådan erfarenhet är att det behövs bättre bemanning i de sociala mediekanalerna, för att kunna hantera den respons som kan uppstå. Om något sprids snabbt krävs konstant bevakning och kommunikationen blir då väldigt personalkrävande.

En annan lärdom är att medieberedskapen överlag kan behöva stärkas och att fler i organisationen behöver kunskap om sociala medier för att myndigheten ska kunna vara långsiktig och uthållig i en kris. Om krisen blir långvarig måste det finnas personer som kan byta av dem som behöver gå hem. Myndigheterna menar också att det är viktigt att inlägg kommer i rätt tid. Ett budskap kan fungera bra ena dagen och mindre bra den andra och allt kan misstolkas, speciellt i stridens hetta.

Christoffer Ersenius vid polisen i Södra Järva menar att de har dragit lärdomar både om hur polisen kan arbeta med social oro i stort och kommunikativt i krislägen.

> Det här var ju en lärdom för oss, hur vi ska arbeta. Nu är polisen mer på tårna när det gäller social oro. Om man vet att det har hänt något större kan vi backa upp det dagarna efteråt, vara beredda på att det kan hända något. Vi försöker fiska information från våra goda krafter. De är våra ögon och öron där ute. (…) Husbyuppploppen blev ju kostsamma för samhället, men vi lärde oss mycket av dem när det gäller att jobba med social oro och sociala medier men också med medier överlag.

Han resonerar kring att det kanske är bättre att arbeta mer informativt i kris, istället för att under själva oroligheterna lägga in inlägg som kan provocera, som det om polisens rätt att använda våld.

> Just där och då ska man nog bara använda de sociala medierna som informationskanal, inte ta med etik och moral, utan mer som informationsflöde, där vi talar om vad vi gör för att stävja detta, vad vi behöver hjälp med och var det finns information att hämta.

Karin Holmertz vid polisen anser att det var strategiskt rätt att kommunicera lokalt men konstaterar att myndigheten inte vet hur de ska hantera en liknande storm som den som följde på inlägget på Södra Järvas Facebooksida, eftersom det blir så personalkrävande. Vid räddningstjänsten framhåller man vikten av att också träffas fysiskt, framför allt när det gäller att samordna budskap och skapa en lägesbild. Håkan Filipsson:

> Det vi också lärde oss är att det är viktigt att träffas på riktigt. När det gäller utåtriktad kommunikation, där fungerar sociala medier jättebra, men när det gäller att samverka och samordna budskap och jobba med omvärldsbevakning och lägesinformation, då är det viktigt att träffas och att stämma av lägesbilden. (…)Vi får inte glömma bort det och gå över helt till sociala medier och tro att vi bara kan träffas via telefon. Att träffas och samordna budskap, det var väldigt viktigt.

En annan lärdom räddningstjänsten gjorde var som nämnts tidigare att det kan löna sig att våga vänta med att kommunicera i sociala medier när man vill skapa ett sammanhang och inte bara förmedla fakta.

> En skillnad mot hur vi jobbade tidigare är att vi kostade på oss att vänta tills vi fick en klar lägesbild och vi inväntade samverkan. Istället för att förmedla uppgifter, både i internkommunikationen och i sociala medier, tog vi risken att vänta. Vi ville inte bara förmedla uppgifter, för vi var osäkra på om det skapade trygghet. Vi lät det ta en kvart eller en timme längre för att få en bredare lägesbild. Vi var väldigt noga med att skapa ett sammanhang kring våra budskap och lät människor skapa en egen bild.

Stadsledningskontorets viktigaste slutsats är att det bör finnas en beredskap för att möta internationella medier som kan sakna en förförståelse för svenska förhållanden. Hanna Brogren:

> Att vi lever i ett globalt sammanhang, det tror jag var den viktigaste lärdomen jag gjorde. (…). Att Aftonbladet och Expressen får lust att visa bilder på brinnande bilar, det ligger i medielogiken, och vi i Sverige vet att det inte är farligt att gå ut i Husby, för det finns så mycket annan information i närheten att ta del av och framför allt kan vi se själva att det inte är farligt, men de utländska medierna förmedlar en bild som är väldigt olycklig eftersom man inte har någon löpande motbild. (…) Så det är en lärdom vi har dragit att vi måste förstå att vi alltid lever i ett internationellt sammanhang på ett sätt som vi inte har varit vana vid.

Slutligen vittnar flera myndigheter om en lyckad samverkan med samhällets goda krafter och ett stort engagemang hos de boende i områdena. Stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista upplever att engagemanget har fört med sig mycket positivt även efter upploppen, med idéer från medborgarna som har kunnat tas tillvara.

De viktigaste lärdomarna myndigheterna drar är därmed att det behövs bättre bemanning för att klara av bevakningen av de sociala mediekanalerna och att beredskapen att hantera både traditionella och sociala medier behöver stärkas. En annan lärdom är att det fortfarande är viktigt att träffas på riktigt och att man behöver vara mer beredd på att social oro kan bryta ut vid specifika händelser för att kunna agera snabbare.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan slås fast att kravallerna i Husby var en samhällshändelse som fick stort utrymme i de sociala medierna. I en kris som social oro finns ingen gemensam självklar problembild som vid till exempel en naturkatastrof och det kan lätt uppstå en polariserad debatt mellan olika samhällsperspektiv, vilket var vad som skedde under denna händelse. De myndigheter som blir särskilt synliga i den här typen av kris riskerar i hög grad sitt anseende och förtroende från allmänheten, eftersom det ofta diskuteras i både traditionella och sociala medier vem som bär ansvaret och hur effektiv myndigheternas krishantering är.

Polisen var den myndighet som blev den tydligaste aktören under oroligheterna eftersom de stenkastade ungdomarna ser polisen som en representant för ett samhälle som de inte känner sig delaktiga i och därför riktades deras aggression i hög grad mot de polismän som hade kallats till Husby när upploppen startade.

De representanter vid polismyndigheten som har deltagit i denna studie upplever att de sociala medierna innebär övervägande fördelar när det gäller kriskommunikationen med medborgarna. Visserligen ser man utmaningar med medborgardialogen och man kunde också erfara verkliga svårigheter med att hantera kommentarer

som strömmade in, men man vill ändå fokusera på det som är positivt. Farhågor framkommer dock att kommunikationen riskerar att bli enkelriktad i kris eftersom dialogen kan kräva orimliga resurser om ett inlägg möts av massiv uppmärksamhet och respons.

Även övriga myndigheter som deltagit i studien ser stora fördelar med de sociala medierna som verktyg för sin kriskommunikation, även om de liksom polisen också ser svårigheter. En myndighet som använde sig av traditionella kommunikationsvägar var stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista som dock inte bara ägnade sig åt envägskommunikation, eftersom de för en dialog med medborgarna genom den personal som arbetar i områdena.

Förutom den tvåvägskommunikation som myndigheterna värderar högt finns en nytta i att även kunna nyansera bilden av den egna myndigheten i sociala medier när det är kris, i synnerhet om mediebilden upplevs som skev. Myndigheterna anser att mediebilden vid upploppen i Husby till en början var starkt negativ i sin rapportering om polisens agerande, men att de sociala medierna erbjöd myndigheten en möjlighet att vända opinionsläget, något man anser skulle ha varit svårt att åstadkomma i traditionella medier. Överhuvudtaget upplever myndigheterna att det har blivit lättare att påverka mediernas bild sedan de sociala medierna blivit en del av den egna kommunikationen eftersom de nya kanalerna utgör en direktkanal till medborgarna utan filter.

Myndigheternas viktigaste lärdomar av upploppen i Husby är att det krävs konstant bevakning av de sociala mediekanalerna och bemanningen för att klara detta måste stärkas, liksom beredskapen att hantera både traditionella och sociala medier. Man behöver även vara mer beredd på att social oro kan bryta ut vid specifika händelser för att kunna reagera och agera snabbare nästa gång. I nästa avsnitt fokuseras mediernas arbete i samband med upploppen i Husby. Först redovisas en innehållsanalys av nyhetsmedier och sociala medier.

HUSBY I MEDIER OCH BLOGGAR

I detta avsnitt redovisas resultaten av en studie av mediebevakningen kring händelserna i Husby och Stockholm de sista veckorna i maj 2013. Studien granskar såväl nyhetsmedier som bloggar och bygger på en kvantitativ innehållsanalys. En sådan används för att göra en systematisk analys av ett innehåll och därmed kartlägga och studera viktiga skeenden. Dessa innehållsanalyser är ofta deskriptiva: de strävar efter att spegla det faktiska innehållet så objektivt som möjligt. De är även replikerbara: baserat på samma instruktioner och tillvägagångssätt ska undersökningen kunna göras om och nå samma resultat. Alla uppgifter som redovisas i denna rapport har klarat sådana reliabilitetstester.

I denna studie granskades webbaserat material, i linje med studiens fokus på den digitala mediemiljön. De medier som analyserats är Aftonbladet, Expressen, Dagens Nyheter och Svenska Dagbladet och det material som fanns tillgängligt via deras olika webbplatser, **www.aftonbladet.se, www.expressen.se, www.dn.se** och **www.svd.se**. Utöver nyhetsartiklar och analyser inkluderades även ledare och debattartiklar i syfte att få en samlad bild av det totala medieutbudet på dessa webbplatser. Utöver detta undersöktes även ett urval av de bloggar som skrev om händelserna i Husby.

Urvalet av bloggar återspeglade den koppling mellan nyhetsmedierna och de sociala medierna som var central i denna undersökning: via ett system som används av alla de fyra nyhetsmediernas sidor visas länkar till bloggposter som i sin tur länkar tillbaka till artikeln. Med andra ord får bloggare en länk till sin blogg kopplad till en av nyhetsmediernas artiklar i utbyte mot att de skriver om eller i alla fall länkar till just denna artikel. På detta vis kunde bloggar studeras som hade en tydlig koppling till nyhetsmediernas material. Samtidigt som dessa bloggar samlades in noterades hur många gånger dessa artiklar delats i sociala medier (närmare bestämt via **Twitter** och **Facebook**).

Insamlingsperioden valdes på följande sätt: våldsamheterna i Husby och runt om i Stockholm pågick under vecka 21 (20-26 maj) 2013 och det var även då det skrevs mest om händelserna i såväl nyhetsmedier som sociala medier. Därtill granskas mediematerialet kring den skjutning av den 68-årige man som delvis påstods vara den händelse som låg till grund för de våldsamheterna. Därutöver undersöktes avtrappningen i diskussionen inklusive mediematerialet kring den riksdagsdebatt om händelserna som genomfördes den 31 maj. Den totala analysperioden omfattade därmed tre veckor, från 13 maj till och med 2 juni 2013. De sökord som användes för att se till att allt relevant material granskades var ”Husby” och ”upplopp”. Totalt består undersökningens material av 435 artiklar från nyhetsmediernas webbplatser samt 316 bloggposter, totalt alltså 751 analysenheter.

I några delar som avser källkritiken kompletteras det analyserade mediematerialet med intervjuer med några företrädare för de nyhetsmedier som har granskats.

Husby dag för dag maj 2013

Innan undersökningens resultat presenteras så kan det vara till hjälp att först redogöra för händelserna i Husby och Stockholm dag för dag under de sista veckorna i maj 2013:

- **13/5 (måndag):** En 68-årig man skjuts till döds av polis i Husby efter att han uppges ha tagit en kvinna som gisslan i sin lägenhet.
- **19/5 (söndag):** De första våldsamheterna inträffar i Husby på kvällen och under natten, inklusive flertalet brända bilar och konfrontationer mellan polis och våldsverkare.
- **20/5 (måndag):** Organisationen Megafonen håller en presskonferens där polisens beteende under den gångna natten kritiseras. Man hävdar att polisen använt våld även mot oskyldiga boende i Husby och yttrat sig rasistiskt. Megafonen anger även dödsskjutningen som en av de grundläggande anledningarna till våldsamheterna. Integrationsminister Erik Ullenhag uttalar sig för regeringen, medan flera skribenter frågar sig varför statsministern själv inte uttalar sig. V, MP och FP publicerar debattartiklar om situationen. På kvällen uttalar sig Socialdemokraternas partiledare Stefan Löfven och kritiserar våldet.
- **21/5 (tisdag):** Våldsamheterna sprider sig utanför Husby under natten mot tisdagen. Statsminister Fredrik Reinfeldt håller presskonferens på eftermiddagen. Han skapar viss uppmärksamhet i medierna då hans kommentarer tolkas av vissa medier som att han lämnar över ansvaret att reda upp situationen på de boende i Husby. Polisen diskuterar på kvällen uppgifter om hemliga Facebook-grupper där upploppsmakarna organiserar sig.
- **22/5 (onsdag):** Upploppen sprider sig till ytterligare Stockholmsförorter men har lugnat sig i Husby. Under en manifestation mot våldet i Husby får en man en sten kastad i huvudet.
- **23/5 (torsdag):** Amerikanska och brittiska UD varnar sina medborgare för att resa till Stockholm. Fler liknande varningar från andra länder följer. En brandman skriver ett inlägg på Facebook där han beskriver sina upplevelser under nätterna i Husby som uppmärksammas i medier efter att ha delats vidare av 52 000 människor.
- **24/5 (fredag):** Stockholmspolisen begär in förstärkning från andra delar av landet inför helgen. Utöver att de väntar sig fortsätta våldsamheter ska även en förväntat stökig fotbollsmatch spelas i Stockholm. Reinfeldt och justitieminister Beatrice Ask har krismöten om situationen. Så kallade ”medborgargarden” – bestående bland annat av medlemmar från högerextrema grupper – orsakar oro och våld när de påstår sig vilja stävja

uppploppen. Enskilda incidenter runt om i landet (bl.a. Örebro och senare Lysekil) ses som en reaktion och fortsättning på händelserna i Husby och Stockholm.

- **25/5 - 26/5 (lördag-söndag):** Trots polisens extra pådrag visar sig helgen bli ganska lugn i jämförelse med tidigare i veckan. Medierapporteringen reflekterar detta och minskar kraftigt.
- **27/5 - 28/5 (måndag-tisdag):** ”Våldet och skadegörelsen har ebbat ut” skriver polisen på Twitter. I och med nedgången vad gäller våldsamma händelser börjar medierna diskutera uppploppen som en avslutad händelse. Polismannen som sköt 68-åringen brottsmisstänks.
- **31/5 (fredag):** En riksdagsdebatt om händelserna i Husby och Stockholm genomförs på Sverigedemokraternas begäran. SD får hård kritik av övriga partier för sin inställning till händelserna och partiledaren Jimmie Åkessons uttalanden under debatten.
- **1/6 - 2/6 (lördag-söndag):** På lördagen publiceras en debattartikel skriven av en grupp svenska och brittiska forskare där de kräver en kommission som utreder händelserna. Dagen efter uttalar sig regeringen och meddelar att de inte ser något behov av detta.

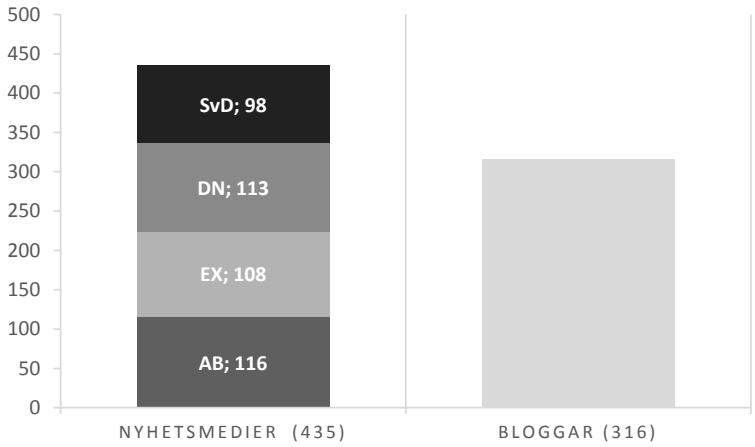
Innehållsanalys

I detta kapitel redovisas resultaten i fyra avsnitt: Omfattning, Centrala aktörer, Gestaltningar och Samspelet mellan nyhetsmedier och sociala medier. I de tre första delarna fokuseras på jämförelsen mellan nyhetsmedierna och de utvalda bloggarna, medan den fjärde delen undersöker resultaten ur ett annat perspektiv.

Omfattning

Det totala materialet under de tre veckorna som studerades fördelade sig på följande sätt i de olika nyhetsmedierna samt bloggarna (fig. 1):

Figur 1: Omfattning av bevakningen i nyhetsmedier och bloggar



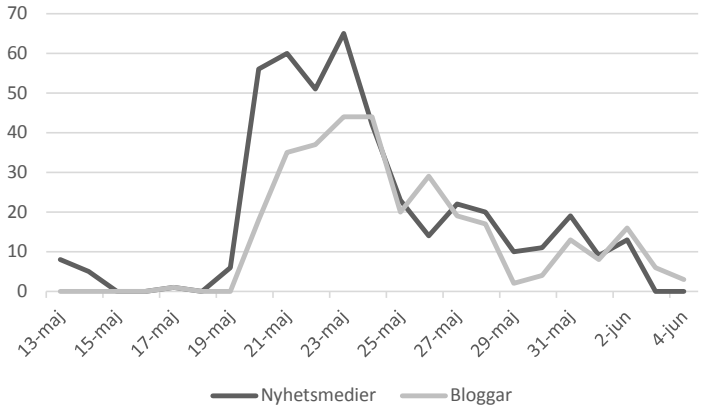
N = 751 (**antal analysenheter**)

Figuren visar den totala mängden enheter från såväl nyhetsmedier som bloggar som har använts i undersökningen. Av totalt 751 enheter har bloggarna stått för 316 enheter vilket motsvarar 42 %.

Jämförelsen av de olika nyhetsmedierna visar att bevakningen var relativt jämn, färre än 20 enheter skiljer det nyhetsmedium (Aftonbladet) som skrev mest om händelsen från det som skrev minst om den (Svenska Dagbladet).

Bevakningen över tid ger följande bild (fig. 2):

Figur 2: Omfattning av bevakningen i nyhetsmedier och bloggar över tid



N = 751 (**antal analysenheter**)

Bilden visar en tydlig kurva i såväl nyhetsmedier som bloggar som indikerar att intresset för händelserna i Husby både tar fart och även hinner börja dala under vecka 21 (20-26 maj). Undersökningsperioden går tillbaka till det som ibland identifierats som den utlösande händelsen, när polisen sköt ihjäl 68-årigen den 13 maj (en vecka innan de första bilarna började brinna) men som kurvan visar gav detta upphov till ett ganska litet intresse i nyhetsmedierna, och i stort sett inget intresse alls i de bloggar som undersökts.

På kvällen den 19 maj börjar det brinna i Husby och dagen efter publicerar nyhetsmedierna direkt en mängd artiklar om händelserna. Ämnet är hett i alla nyhetsmedier under hela veckan (allt eftersom våldsamheterna fortsätter och sprids inom Stockholmsområdet), och som allra mest omskrivet torsdagen 23 maj när sammantaget 65 olika artiklar publiceras av de fyra nyhetsmedierna.

Bloggarna följer kurvan för nyhetsmedierna ganska nära, stegringen ligger någon dag efter men följer nära nyhetsmediernas bevakning. I och med urvalsmetoden att välja bloggar som länkar tillbaka till nyhetsmediernas artiklar så är detta fullt logiskt. Precis som andra sociala medier bygger bloggar ofta på aktualitet och få bloggare länkar till en artikel som skrevs i förra veckan om det finns en på ungefär samma ämne som skrivits inom de senaste 24 timmarna och som kanske fortfarande ligger på nyhetsmediernas framsidor. En viss fördröjd reaktion på en dag eller två är dock att vänta i bloggarna, vilket kan förklara varför bloggarna har ett större material söndagen den 26 maj.

Efter att ha granskat den totala omfattningen beskrivs nu undersökningens centrala aktörer närmare.

Centrala aktörer

Ett antal centrala aktörer undersöktes för att se hur mycket de förekom, hur de vinklades och överhuvudtaget hur de speglades i medier och bloggar i samband med händelserna i Husby och runt om i Stockholm.

De centrala aktörerna valdes utifrån hur ofta de förekom i materialet och efter förmodad betydelse för situationen i Husby. De nio centrala aktörer som analyserades var därför alliansen, de rödgröna, Sverigedemokraterna, polis, räddningstjänst, upploppsmakare, boende i utsatta områden, Megafonen och slutligen medierna själva.

Källor

I en studie av en krissituation som händelserna i Husby i maj 2013 får källorna vanligen en mycket viktig roll. Överraskande och ovanliga händelseförlopp ger i allmänhet källor stor makt när det gäller att definiera en sådan situation (Hall et al. 1978; Manning 2001; Nord & Strömbäck 2002). Ju färre journalister och läsare som har vana och kunskap kring en situation, desto större är behovet av att förlita sig på

vad källornas uppgifter. Därför blir det viktigt för de källor som spelar en central roll i händelseförloppet att förmedla sin bild av det som pågår, och gärna i ett tidigt skede innan andra källor har fått etablera bilden av det som pågår (Holladay 2010). Källorna har därmed en potentiell gestaltningsmakt över hur mediernas publik uppfattar en situation. Ju trovärdigare en källa framstår desto större makt har denna källa. Traditionellt sett skulle troligen många fler ha mer förtroende för den bild av en situation som förmedlas av en officiell källa (poliser eller ansvariga politiker) än om liknande uttalanden kom från en helt okänd person.
Den följande tabellen (tabell 2) visar i hur många enheter en aktör har citeras och förekommit som källa.

Tabell 2: Källor i nyhetsmedier och bloggar

	Källa i nyhetsmedier	Källa i bloggar
Polisen	142	8
Boende i utsatta områden	79	17
Alliansen (M, FP, C, KD)	61	29
Medier	37	51
Rödgröna (S, V, MP)	34	13
Sverigedemokraterna	20	8
Megafonen	17	13
Upploppsmakare	14	1
Räddningstjänst	11	0

N = 751 (antal analysenheter). *Kommentar:* Med ”källor” menas personer som uttalar sig med direkta citat som markerats med talstreck eller citattecken.

Polisen var med bred marginal den vanligaste källan i det som rapporterades av nyhetsmedierna kring Husby. Detta är föga överraskande då det handlar om händelser som rör kriminalitet och vandalism. Poliser på alla nivåer, från presstalesmän till de som rörde sig på gatan i Husby, fick uttala sig i alla medier.
Expressens chefredaktör Thomas Mattsson understryker att Husbyoroligheterna

inte var unika utan att den typ av källkritiska problem och rykten som kunde ses här återfinns i många liknande nyhetshändelser. Det man kan göra som journalist är att ställa så relevanta frågor som möjligt och så gott som möjligt värdera vad som är trovärdigt och relevant att förmedla vidare.

> Det blir en sådan situation där – man kan kalla det för källkritik – men i den mån det finns poliser, brandmän, socialtjänst, präster, imamer, lugna gatan, affärsägare, en barnfamilj som är vittnen. Den typen av människor uppfattar ju en journalist som trovärdigare än om man möter en maskerad man med rånarluva för ansiktet som påstår något – det är ungefär den orienteringen som journalisten gör.

Därtill handlade en hel del av de tidiga nyheterna om eventuellt övervåld och opassande beteende från polisens sida vilket ytterligare positionerade polisen som central i sammanhanget och den grupp som våldsverkarna först och främst stod i motsatsställning till.

Om polisen av medierna beskrevs som att representera den ena sidan i en konflikt mellan två sidor, så skapade det en intressant situation ur källperspektiv. Den andra sidan i denna konflikt, våldsverkarna eller ”upploppsmakarna” som vi valt att benämna dem, befann sig till skillnad från polisen inte i en position där de själva kunde uttala sig, utan det lämnades över till andra att föra deras talan. Endast ett fåtal källor som identifieras som upploppsmakare finns med i undersökningen och då anonymiserade och i vissa fall efter att de har häktats.

I stället fick två andra grupper i vissa fall föra deras talan. Den första gruppen var den som identifierats som ”boende” i något av de utsatta områdena. Detta var på intet vis en homogen grupp utan samlade alla sorters upplevelser och uttalanden från offer för våldet (människor som fått sina bilar brända, sina rutor krossade eller själva blivit nedslagna), till föräldrar som var oroade för att det var deras barn eller deras barns kompisar som var våldsverkarna.

Den aktör som mer direkt tog på sig rollen som upploppsmakarnas språkrör och försvarare var dock organisationen Megafonen, som var den källa som först kom med uppgifterna att de brända bilarna hade sitt ursprung i skjutningen av 68-åringen och som backade upp uppgifterna att polisen hade misshandlat oskyldiga Husbybor och använt sig av rasistiska ord och hot. Under de första dagarna efter att våldet startat fick Megafonen gott om utrymme i nyhetsmedierna, men deras uttalanden slutade återges efter att upploppen spred sig utanför Husby.

I och med att de satt i regeringsposition vid tillfället var de fyra alliansspartierna de vanligaste politiska källorna i rapporteringen. Dessutom styrde alliansen Stockholm stad så oavsett om man ansåg upploppen vara en lokal eller nationell fråga satt alliansspartierna i ansvarig politisk position. Vissa nyhetsmedier frågade allianspolitikerna om deras ansvar under denna situation, vilket också gav skäl för oppositionen (eller de ”rödgröna” partierna) att svara och oftast kritisera vid dessa tillfällen.

Sverigedemokraterna höll sig med undantag för ett par uppmärksammade uttalanden ganska passiva under dessa händelser. Det spekulerades i analyser och ledarkommentarer om att de insåg att dessa händelser hjälpte deras position i opinionsmätningar även om de lämnades okommenterade. Först veckan efter att våldet hade trappats ner uttalade de sig officiellt, bland annat med en debattartikel, liksom när de begärde en riksdagsdebatt om händelserna som genomfördes fredagen 31 maj.

Bloggar använder sig vanligtvis inte av ”källor” på det vis som redovisas i nyhetsmedier. Listan över källor i bloggarna handlar i de allra flesta fall om tillfällen där bloggaren har citerat nyhetsmedierna, ofta inklusive en eller flera källors uttalanden från nyhetsmedierna. Även dessa andrahandskällor markeras som källor. Ofta citeras även artikeltexter från nyhetsmedierna vilket förklarar varför kategorin ”medier” är den enda som används som en vanligare källa i bloggarna än i nyhetsmedierna.

Det förefaller ovanligt bland bloggarna att själva hitta egna källor att citera så i de fall som bloggar innehåller uttalanden från relevanta personer så har dessa oftast andra ursprung.

Tidigt i diskussionen om källor nämndes att dessa källkategorier var de samma som benämnts ”centrala aktörer” och därför undersöktes också dessa centrala aktörer och vilken roll de spelade i mediernas bild av Husby.

Förekomst

För att någon ska anses ”förekomma” i en artikel krävs inte mer att gruppen eller aktörsindelningen omnämns. Rent generellt är det ofta mindre specifikt. Här kan man tala om ”polisen” i allmänhet och det räknas som att polisen förekommer som en aktör, till skillnad från källkategorin där en specifik polis måste uttala sig och citeras. De olika aktörernas förekomst visas av tabellen nedan (tabell 3):

Tabell 3: Förekommande aktörer i nyhetsmedier och bloggar

	Förekommande i nyhetsmedier	Förekommande i bloggar
Polisen	325	154
Uppploppsmakare	295	197
Boende i utsatta områden	244	123
Alliansen (M, FP, C, KD)	144	170
Medier	97	147
Räddningstjänst	93	36
Rödgröna (S, V, MP)	79	91
Megafonen	48	45
Sverigedemokraterna	44	72

N = 751 (**antal analysenheter**)

Den tydligaste skillnaden mellan resultaten som presenteras i föregående tabell (citerade källor) och i denna är utsträckningen i vilken ”uppploppsmakarna” förekommer i såväl nyhetsartiklar som bloggar utan att i någon större utsträckning användas som källor. Som diskuterades tidigare har detta en tydlig förklaring i att få företrädare för denna grupp var villig eller hade möjlighet att uttala sig i medierna, utan i stället fick andra föra deras talan.

Det ändrar dock inte det faktum att de i grund och botten var den centrala aktören för just detta händelseförlopp. Men uppploppsmakarnas centrala roll till trots så förekommer polisen i större utsträckning i nyhetsmedierna. Polisen förekommer i en kraftig majoritet av alla artiklar i nyhetsmedierna (75 %). I bloggarna är däremot uppploppsmakarna mer vanligt förekommande. I och med bloggarnas mer diskuterande natur och att de i mindre utsträckning förlitar sig på källor så har polisen en mindre förekomst där.

De boendes förekomst verkar nära kopplad till hur frekvent de förekommer som källor, och de förekommer inte lika frekvent i bloggarna.

Räddningstjänsten var med vissa undantag sällan i fokus i det här medieförloppet, och då de förekom (främst i nyhetsmedierna) så var det ofta i förbifarten och med

snabb omnämning av typen ”även räddningstjänst kallades till platsen”. Det stora undantaget för detta var när en brandman skrev på Facebook om sina upplevelser i Husby där han fruktade för sitt liv, och detta inlägg delades sedan av flera tusen människor i sociala medier och plockades därför också upp av nyhetsmedierna.

Tittar man på de politiska aktörerna förekommer de betydligt oftare i bloggarna. Bloggare gör enklare, och oftare, kopplingen mellan händelserna i Husby och Stockholm och hur detta relaterar till politikers förslag, misslyckanden och tillräckliga eller bristande ansvarstagande.

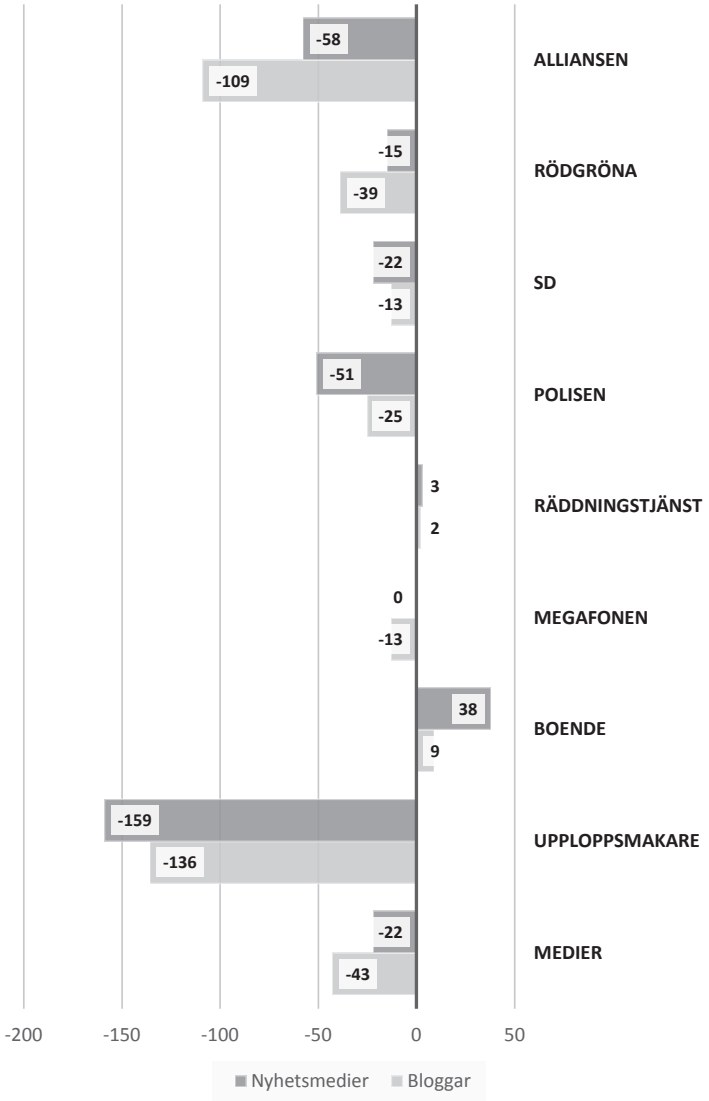
En annan aktör som blir betydligt vanligare i bloggarna är medierna själva. Detta är att vänta i och med denna undersöknings urvalsprocess för bloggarna. Ofta förhåller de sig på ett eller annat sätt till de artiklar som de länkats till ifrån, antingen genom att citera artikeln eller genom att ge ett eller annat nyhetsmedium beröm eller kritik. Frågan om hur medierna återspeglade händelserna togs upp i nyhetsmedierna själva, men var ett hetare och mer vanligt förekommande ämne i bloggarna.

Vinkling

Att vinklas på ett ”rättvist och rimligt” sätt i medierna är viktigt för alla aktörer och något som ofta eftersträvas och förväntas av nyhetsmedierna. Vinklingar är oundvikliga för alla aktörer som förekommer i medierna med större frekvens. Inte sällan hörs olika aktörer beklaga sig över hur de har vinklats, inte minst gäller det politiska aktörer i valtider. Vinklingen kan exempelvis baseras på nyhetsmediernas analyser eller vilka källor de väljer att låta uttala sig. Det kan handla om specifika formuleringar eller om en rubriksättning som antyder att en aktör har agerat felaktigt eller oansvarigt. Vinklingarna tar sig många olika former och det som är intressant är att försöka se det övergripande mönstret i dessa vinklingar och notera huruvida specifika aktörer har fått särskilt positiva eller negativa vinklingar, av ett nyhetsmedium eller av alla medier överhuvudtaget.

I alla de fall där aktörer förekommer har även undersökts huruvida de på något sätt vinklats i såväl nyhetsmedier som bloggar. Har någon aktör presenterats i positiva ordalag markeras detta som en positiv vinkling, och motsvarande vad det gäller negativa vinklingar. Det viktiga i dessa fall är den huvudsakliga bilden som en artikeltext presenterar av en aktör. Till exempel kan en negativ källa som kritiserar polisen eller någon annan aktör ge bilden av att hela artikeln är negativ om han eller hon får stå oemotsagd. Helhetsbilden av vinklingarna av aktörerna i Husbyhändelserna framgår av figuren nedan (figur 3):

Figur 3: Vinklingar av centrala aktörer (balansmått)



N = 751 *Kommentar:* Undersökningen granskade hur olika centrala aktörer vinklades i medierna. Här användes ett balansmått där varje positivt vinklad analysenhet beräknas som +1 och varje negativt vinklad analysenhet beräknas som -1. Detta är sedan omräknat till procent av de totala artiklarna där aktören förekom.

I andra mediestudier som utförts, bland annat de valstudier som genomförts på såväl Mittuniversitetet som vid Göteborgs universitet, så är det vanligt att se hur vissa aktörer vinklas positivt medan andra vinklas negativt. Det som är slående i detta fall är hur många av de centrala aktörerna som vinklades negativt. Husby var en situation som var svår att vinkla som positiv för någon av de inblandade aktörerna.

I det förra avsnittet beskrevs upploppsmakarna och polisen som de två huvudsakliga sidorna i den här konfliktsituationen; två sidor som ställdes emot varandra både i verkligheten och i mediebilden. Därmed hade man kunnat föreställa sig en situation där den ena sidan vinklades positivt av medierna medan den andra sidan fick utstå en negativ vinkling. Men det visas här att båda dessa sidor fick övervägande negativa vinklingar, även om upploppsmakarnas negativa vinkling var ännu mer betydande.

I såväl bloggar som nyhetsmedier blev våldet i Husby och Stockholm en fråga som kunde diskuteras utifrån flera tänkbara vinklar. De flesta som uttalade sig utifrån sina egna politiska åsikter hittade ett sätt att frånskriva sin egen sida ansvaret och lägga det någon annanstans. Men oavsett var man stod och vad man tyckte så var alla eniga om en sak: våldet skulle fördömas och våldsverkarna skulle stoppas. Även de analyser, debattörer och bloggare som ansåg att händelserna berodde på en ohållbar situation i samhället var noggranna med att påpeka att dessa våldshandlingar var helt fel sätt att gå till väga. Därmed saknades det i stort sett helt och hållet texter som var positivt vinklade för upploppsmakarna, oavsett om det gällde bloggar eller nyhetsmedier.

Kritiken mot polisen var hård till en början men minskade efter ett par dagar när uppgifterna som Megafonen hade gett om övervåld och rasism under den första natten i Husby ifrågasattes. Detta räckte dock för att den sammanfattade bilden av polisen under händelseförloppet skulle vara tydligt negativ. Medan flertalet människor, framförallt i sociala medier och bland bloggarna, sade sig stå på polisens sida så fick aldrig polisen något riktigt positivt genomslag under den här perioden. Det fanns ingen nyhet som vinklades för att de skulle få en positiv framtoning efter den tidiga mediala motgången med Megafonens anklagelser.

Bland de politiska aktörerna får alla en del negativa vinklingar, även om alliansen i och med sin regeringsposition får ta den största andelen. Vid olika punkter i händelseförloppet fanns det olika händelser som alliansen kritiserades för. Bland dessa fanns kritiken mot statsminister Fredrik Reinfeldts påstått sena reaktion på händelserna, därefter hans kommentarer som vissa valde att tolka som att han lade ansvaret för att reda upp händelserna på Husbyborna snarare än på regeringen. Därtill kom diskussionen om varför regeringen först valde att låta integrationsminister Erik Ullenhag vara den som kommenterade händelserna. Några dagar senare diskuterades moderaten Hanif Balis uppmärksammade Twitter-meddelande om att

man borde vräka föräldrarna till de anhållna uppploppsmakarna. Utöver detta lade vissa av nyhetsmediernas skribenter – och desto fler bloggare –det grundläggande samhällsansvaret för händelserna på regeringen.

De rödgröna oppositionspartierna spelade en mindre central roll i händelseförloppet och fick främst kritik när egna politiker och valde att kritisera och skuldbelägga alliansregeringen som medskyldig till händelserna. Röster höjdes som påstod att de rödgröna vägrade se individernas eget ansvar i det som pågick, och som beskyllde de rödgröna för att försöka ta politiska poäng baserat på dessa våldsamma och tragiska händelser.

Sverigedemokraterna var officiellt ganska tysta under den första veckan, med undantag för ett par kritiserade uttalanden från SDU (Sverigedemokratisk Ungdom) där de påstod att det fanns ett behov av ett svenskt ”gendarmeri”. Utöver detta var det enda som uppmärksammades särskilt ett par händelser där Sverigedemokratiska politiker i sociala medier krävde att polisen borde och skulle ha rätt att använda ”hårdare metoder” i de pågående konflikterna. Allt detta kritiserades tydligt i såväl nyhetsmedier som bloggar och utöver detta beklagade såväl journalister som bloggare hur dessa händelser kunde gynna Sverigedemokraterna och deras invandringskritiska agenda inför de kommande valen år 2014. Det bör dock noteras att balansmåttet var mindre negativt för Sverigedemokraterna i bloggarna jämfört med i nyhetsmedierna: -50 i nyhetsmedierna och -18 i bloggarna.

De boende är den grupp som får den mest positiva vinklingen i såväl nyhetsmedier som bloggar. De får ett antal olika identiteter i medierna varav de allra flesta vinklas positivt. De kan exempelvis gestaltas som offer: den sympatiske grannen som oförtjänt fått sin egendom uppbränd. En hel del artiklar nämnde de nattvandrare som gav sig ut efter den första natten med våld för att hålla lugnet och övertala våldsverkare att sluta med förstörelsen och i stället gå hem. Den samlade bilden visade Husbyborna och boende i andra Stockholmsområden som utsattes för våld som ”vanliga, hyggliga människor” som drabbades av det som nu skedde i deras områden men som likväl gjorde det bästa de kunde för att se till att det motverkades så snabbt och fredsamt som möjligt.

Efter att ha studerat hur de olika centrala aktörerna vinklades granskas nu hur deras ansvarstagande gestaltades.

Ansvar

Utöver de vinklingar som presenterades ovan undersökte studien även hur de olika aktörernas ansvar gestaltades. Detta då ”ansvar” är ett grundläggande begrepp i denna studie. ”Ansvar” är ofta något som efterfrågas vad gäller de centrala aktörer som befinner sig i en position där de kan avkrävas detta. Dessutom blir det intressant att se hur begreppet kan användas i bevakningen av en händelse. Det var många olika personer som antingen tog eller inte tog sitt ansvar om man ser

på hur nyhetsmedierna och bloggarna beskrev saken. Exempelvis tyckte vissa att regeringen inte hade tagit sitt ”ansvar” och skapat ett samhälle där detta kunde ske. Individerna som brände bilar tog inte sitt ”ansvar” genom att bete sig på detta vis. Deras föräldrar tog inte sitt ”ansvar” som lät sina barn ränna ute och bete sig på detta vis. Polisen tog antingen inte sitt ”ansvar” genom att bete sig oprofessionellt och våldsamt, eller så tog de inte sitt ”ansvar” när de inte tog i med hårdhandskarna mot de som skapade våld och oro. Medierna hade inte tagit sitt ”ansvar” när de visat upp en onyanserad bild av förorten och de som bor i den, både innan och under händelserna i Husby och Stockholm. Alla dessa aktörer hade ett ”ansvar” av något slag, och huruvida de hade levt upp till det eller inte berodde på författarens perspektiv.

Vid en första anblick kan bedömningarna av aktörernas vinkling och ansvar tyckas förvirrande lika, men det enklaste sättet att förklara skillnaden är att ansvar kräver att begreppet ”ansvar” explicit tas upp, antingen genom användning av just detta ord eller snarlika synonymer. Vinklingar kan baseras på enkla uttalanden och personliga åsikter från exempelvis källor eller bloggare, medan gestaltningar om ansvar är mer grundläggande. Att hävda att alliansregeringen inte tar sitt ansvar är rimligen allvarligare än att tycka att Fredrik Reinfeldts tal var ofokuserat.

Detta medför också att det finns betydligt färre fall där detta ansvar överhuvudtaget tas upp. För att inte resultaten ska tyckas oöversiktliga har de centrala aktörerna här delats in i tre olika block. Sammanställt visar siffrorna att ansvarstagandet ligger i linje med vinklingen (tabell 4-6). Varken politiska aktörer, poliser, medier eller uppploppsmakare tar enligt nyhetsmedier och bloggar sitt fulla ansvar för händelsen.

Tabell 4: Vinkling av politiska aktörers ansvarstagande

	Positivt	Neutralt/ blandat	Negativt	Diskuteras ej	Total (%)	Antal
Alliansen (nyhets-medier)	6 %	17 %	40 %	38 %	100 %	144
Alliansen (bloggar)	2 %	13 %	57 %	28 %	100 %	170
Rödgröna (nyhets-medier)	3 %	17 %	20 %	61 %	100 %	79
Rödgröna (bloggar)	3 %	9 %	42 %	46 %	100 %	91
SD (nyhetsmedier)	2 %	9 %	30 %	59 %	100 %	44
SD (bloggar)	3 %	3 %	14 %	81 %	100 %	72

N = 751

Alliansregeringens ansvar handlade i vissas ögon om att se till att polisen hade befogenheter och resurser för att stävja våldet, men de som hade åsikten att hela situationen hade sin grund i brister i samhället menade även att alliansregeringens styre under de senaste åren innebär ett bristande ansvar gentemot människor som de boende i Husby. Vissa, om än färre enligt resultaten, ville gå längre tillbaka och menade att ansvaret för samhällssituationen låg i de rödgrönas händer.

När det gällde såväl alliansen som de rödgröna hade bloggarna lättare att diskutera ansvar, och i de flesta fall skedde det i negativa termer. Ingen av de två stora blocken hade enligt bloggarna tagit sitt ansvar i det här fallet. Alliansen ansågs ha ansvaret för att ha ”brutit ner” det svenska samhället och för att brista i handlingskraft. Precis som tidigare hade bloggarna lättare att göra situationen till en politisk fråga, inte sällan sedd från en specifik vinkel. Flera av bloggarna identifierade sig som att tillhöra en viss politisk sida, vissa genom att nämna att de tillhörde eller stödde ett specifikt parti eller i mer allmänna termer som att omnämna sig själv som till exempel ”liberal” eller ”på vänsterkanten”.

Medan såväl vänster- som högerblock kunde anses ha något slags ansvar för situationen var det svårare att anse Sverigedemokraterna ansvariga i detta sammanhang. De hade varken suttit i regeringsposition eller agerat stödparti till någon regering och de hade heller inte några mandat i Stockholm stad. I de fall då deras ansvar omnämndes var det i termer som att de har en mer ”oansvarig” inställning till politik och invandringspolitik i allmänhet.

Tabell 5: Vinkling av myndigheters och mediers ansvarstagande

	Positivt	Neutralt/ blandat	Negativt	Diskuteras ej	Total (%)	Antal
Polisen (nyhetsmedier)	3 %	19 %	15 %	63 %	100 %	325
Polisen (bloggar)	5 %	31 %	19 %	46 %	100 %	154
Räddningstjänst (nyhetsmedier)	2 %	2 %	0 %	96 %	100 %	93
Räddningstjänst (bloggar)	3 %	8 %	0 %	89 %	100 %	36
Medier (nyhetsmedier)	1 %	18 %	20 %	62 %	100 %	97
Medier (bloggar)	0 %	14 %	25 %	61 %	100 %	147

N = 751

Polisens ansvar verkade i första hand kopplas till uppgiften att stävja våldet och gripa våldsverkarna. Många såg även vikten av ansvaret i att göra detta utan att använda sig av övervåld. Andra valde att ifrågasätta polisens ansvar utifrån deras effektivitet när våldet fortsatte trots deras insatser.

En annan fråga som kopplades till händelserna gällde polisens vapenanvändning och flertalet artiklar i nyhetsmedierna samt flera bloggar ifrågasatte skjutningen av 68-åringen. En av de tidigaste artiklarna i undersökningsperioden, från veckan innan de första bilarna brändes, satte in denna händelse i sitt sammanhang och listade detta fall som det senaste i raden där den svenska polisen hade skjutit ihjäl någon sedan 1995.

Mediernas ansvar kopplades till förmågan att ge en rättvis återspegling av vad som föregick mitt i detta våld, och i de vinklingar av de inblandade aktörerna som förekom i såväl nyhetsartiklar som ledare. Exakt vad en sådan ”rättvis återspegling” innebar blev ett omdiskuterat ämne som fick än mer liv när journalisten Joakim LaMotte i sin blogg återgav vittnesmål från ungdomar i Husby som påstod att Aftonbladets och Expressens reportrar hade erbjudit dem pengar för att bränna bilar och förstöra egendom framför kamerorna. Detta förnekades starkt av de anklagade medierna men gav ändå utslag i framförallt bloggar som tog LaMotte på orden. Till detta kommer några fall där specifika journalister, främst ledarskribenter, kritiserades för sina åsikter till den grad att de kallades oansvariga. Detta skedde främst i bloggarna, men det förekom även fall där en journalist valde att döma ut en annan journalist som oansvarig i sin bild av situationen.

En granskning av de boende i Husby och andra utsatta förorter visar precis som i avsnittet om vinkling att detta är den enda kategorin av centrala aktörer som gestaltas mest positivt, med andra ord tar de boende i såväl nyhetsmediernas som bloggarnas ögon ”sitt ansvar” under denna händelse.

Tabell 6: Vinkling av lokala aktörers ansvarstagande

	Positivt	Neutralt/ blandat	Negativt	Diskuteras ej	Total (%)	Antal
Boende (nyhets-medier)	10 %	10 %	0 %	80 %	100 %	244
Boende (bloggar)	12 %	26 %	7 %	55 %	100 %	123
Upplopps-makare (nyhets-medier)	0 %	12 %	22 %	66 %	100 %	295
Upplopps-makare (bloggar)	1 %	27 %	36 %	36 %	100 %	197
Megafonen (nyhets-medier)	15 %	2 %	25 %	58 %	100 %	48
Megafonen (bloggar)	0 %	22 %	33 %	44 %	100 %	45

N = 751

En övervägande positiv bild gavs av människorna i Husby som en grupp som själva åtgärdade problemen i sin närhet. De startade nattvandringar för att se till att ungdomar gick hem och lade sig istället för att de stannade ute. De ordnade demonstrationer och grillade korv på torget i Husby för att visa att det främst var vanliga människor utan någon längtan efter våld som bodde på dessa platser. Skolbarnen gick ut på skoltid och städade upp efter vandalismen. De boende ansågs ta sitt ansvar som medborgare och när något gick fel i deras område satt de inte tysta utan agerade. I de fall i bloggarna som de boende sågs som att inte ha tagit sitt ansvar gällde det främst de föräldrar som påstods låta sina barn springa ute på nätterna.

Detta till stor skillnad från de uppploppsmakare som, i de fall de gestaltades som att överhuvudtaget ha något ansvar, absolut inte tog det. Även de som sympatiserade med deras påstått utsatta roll i samhället markerade starkt att våldsamheter var ett ansvarslöst sätt att visa sitt missnöje, och ett mer ansvarsfullt sätt hade varit att engagera sig i diverse organisationer eller inom politiken.

Huruvida Megafonen var en ansvarsfull organisation eller inte berodde ofta på om artikel- eller bloggförfattaren trodde på deras anklagelser mot polisen och orsaker till att våldet pågick. I fler fall än inte så gjorde författarna inte det utan Megafonen gestaltades oftast som en organisation som missbrukade sitt uttalade ansvar för de boende i förorten genom att komma med grundlösa anklagelser och obekräftade förklaringar till varför detta pågick.

Gestaltningar

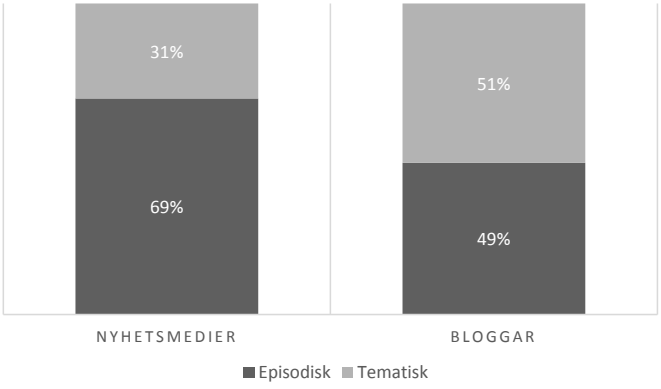
För att förmedla nyheter effektivt använder sig journalister ofta av gestaltningar. Med detta menas hur de väljer att beskriva den verklighet de rapporterar om, med olika metoder, begrepp och förhållningssätt. Här granskas några av de olika vanligt förekommande gestaltningar som användes när såväl nyhetsmediernas journalister som bloggare skrev om händelserna i Husby och Stockholm.

Kontextuell gestaltning

Traditionellt inom medieforskning görs en uppdelning i nyhetsjournalistiken mellan episodisk och tematisk gestaltning. Den episodiska gestaltningen är fokuserad på här och nu och tar inte in ett bredare synfält. Det viktiga är vad som har hänt och att få ut rena fakta och källuttalanden som informerar om det faktiska händelseförloppet.

Den tematiska gestaltningen handlar mer om att få in dessa händelser i ett sammanhang: inte bara berätta vad som har hänt, utan även ha ett större fokus på varför detta hänt. I och med att denna undersökning även tar in ledarkommentarer och debattartiklar så kan man anta att dessa oftare är tematiska än episodiska. Det är ytterst sällan någon skriver en debattartikel bara för att beskriva en händelse utan att sätta in den i ett större sammanhang. Den tematiska artikeln ska dock inte misstas för att alltid vara diskuterande, tyckande eller tolkande även om det ofta stämmer. Det kan även vara en artikel som följer en fråga över en längre tid, även om den behandlar materialet som objektivt, såsom i den tidigare nämnda artikel där Dagens Nyheter strax efter att 68-åringen hade blivit skjuten valde att publicera en lista över alla polisens dödsskjutningar sedan 1995 och därmed satte in händelsen i ett större sammanhang. Figuren nedan (figur 4) visar de kontextuella gestaltningarna av Husbyhändelserna:

Figur 4: Kontextuell gestaltning i nyhetsmedier och bloggar



N = 751 (**antal analysenheter**)

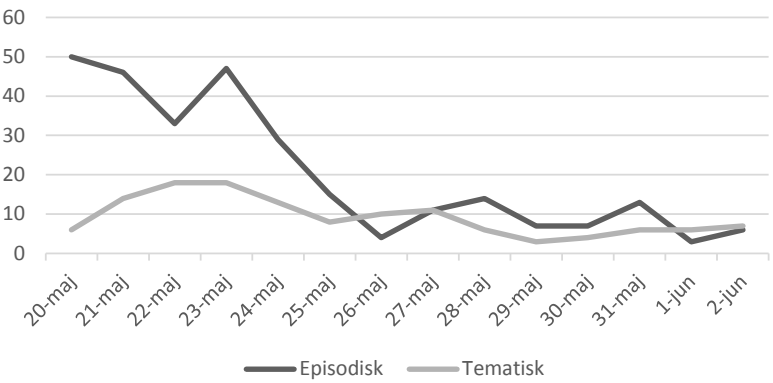
I den här jämförelsen är skillnaden mellan nyhetsmedierna och bloggarna stor. I bloggarna är fördelningen mellan episodiska och tematiska texter mycket jämnt fördelad, medan det i nyhetsmedierna har publicerats mer än dubbelt så många episodiska artiklar som tematiska.

Nyhetsmediernas övervikt till episodiska artiklars fördel faller sig naturlig när man ser på händelsernas utveckling under undersökningsperioden. Dessa var händelser där nyhetsmedierna fann det nödvändigt att ofta uppdatera läsaren om var de senaste bränderna och våldsamheterna förekom, ibland nästan i realtid. Många av dessa artiklar hade ett kortfattat innehåll som i huvudsak bestod av att rapportera om en ny incident, ofta med en kommentar från antingen en poliskälla eller någon som befanns sig nära platsen. Detta är typexemplet för en ”episodisk” artikel och sådana fanns det många av. Därtill kom de analyser, debattartiklar och intervjuer som försökte ta ett bredare grepp på händelserna och se dem i ett större sammanhang: ”tematiska” artiklar.

I bloggarnas fall är de av sin natur ofta mer reflekterande så det faktum att hälften av bloggposterna ändå var episodiska kan tyckas förvånande. Detta kan dock vara en effekt av urvalsmetoden där bloggar valdes utifrån länkningar till specifika artiklar. Detta betyder också att flertalet bloggar skrev om nyhetsartiklarnas innehåll, om än med egna kommentarer tillagda.

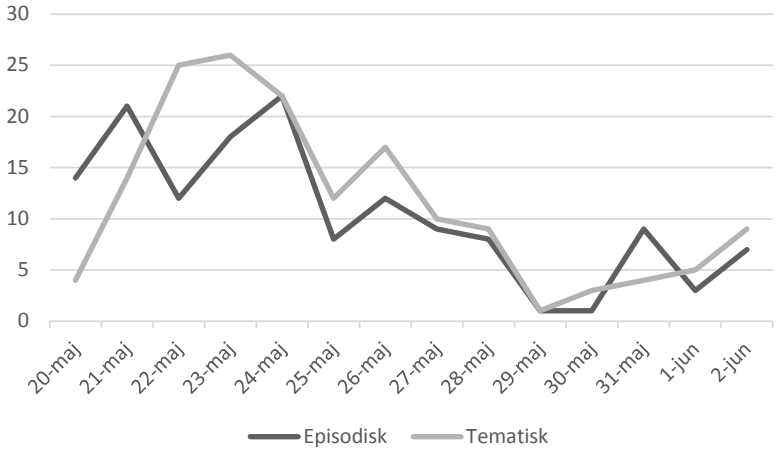
Här blir det även intressant att se hur balansen mellan episodiska och tematiska artiklar utvecklades under periodens gång, vilket de två följande graferna (figurerna 5 och 6) visar:

Figur 5: Kontextuell gestaltning över tid i nyhetsmedier



N = 415 (antal analysenheter inom specifik datumintervall). Kommentar: I figur 5 & 6 valde vi att endast visualisera den mest aktiva perioden i undersökningsperioden för tydlighetens skull. Därmed plockades den första veckan av undersökningsperioden bort (innan de allmänna våldsamheterna i Husby och runt om i Stockholm bröt ut) för att fokusera på den period då kraftig aktivitet uppvisades i såväl nyhetsmedier som bloggar och därmed få tydligare kurvor och en tydligare jämförelse.

Figur 6: Kontextuell gestaltning över tid i bloggar



N = 306 (antal analysenheter inom specifik datumintervall). Kommentar: För tydligare förklaring av den valda datumintervallen, se kommentar till Fig. 5.

Figur 5 visar tydliga kurvor över hur episodiska artiklar i nyhetsmedierna hade en tydlig övervikt under periodens första dagar, medan antalet tematiska artiklar höll samma nivå under hela perioden. Under de första dagarna bestod majoriteten av nyhetsmediernas produktion av episodiska artiklar om var våldet pågick just då, och vad polis och räddningstjänst gjorde för att stävja det. Den andra veckan minskade det aktiva våldet till den grad att det försvann från nyhetsmediernas förstasidor och diskussionen övergick till att handla om vad som hade hänt och vad det hade för betydelse för samhället och vad det innebar för framtiden. Dessutom sjönk den totala mediebevakningen med tiden.

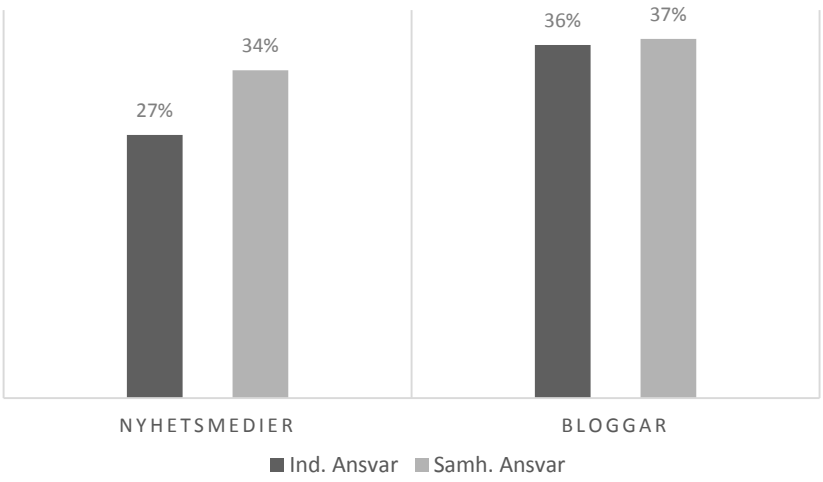
Bloggarna uppvisar en jämnare fördelning mellan episodiska och tematiska artiklar redan från början. Även om bloggarna citerade och vidarebefordrade nyhetsmediernas episodiska bevakning började den tematiska diskussionen om betydelserna av dessa händelser i ett större sammanhang tidigare. Även ledarskribenter avkrävs någon form av sammanhängande resonemang och studie av fakta kring en situation innan de sätter sina åsikter kring en situation på pränt. Detta gäller inte för bloggar som utifrån sin friare position direkt kan ge uttryck för direkta känslor och åsikter oavsett vilken information och kritisk granskning de har tagit del av innan.

Förklaringar och orsaker på samhällsnivå och individnivå

En av de gestaltningar av situationen i Husby som det rådde mest debatt kring var huruvida händelserna var en reaktion på brister och orättvisor på en samhällsnivå, eller om det helt enkelt handlade om ansvarslösa våldsverkare som på eget bevåg

valde att tända eld på bilar och orsaka kaos i samhället. I figuren visas dessa gestaltningar (figur 7):

Figur 7: Gestaltningar av händelserna som beroende på individuella handlingar respektive samhällets handlingar



N = 751. Kommentar: Procenten motsvarar procent av det totala antalet artiklar respektive bloggposter. Med andra ord innebär ”27 % ” i den första stapeln att gestaltningen förekom i 27 % av de totalt 435 artiklarna från nyhetsmedierna, medan procenttalen ovanför bloggarnas staplar innebär antal procent av de totalt 316 insamlade blogginläggen.

Vid en granskning av figuren ovan är det viktigt att ha i åtanke att gestaltningar av såväl det individuella ansvaret som samhällets ansvar kan förekomma i en och samma text. Det enklaste exemplet är en artikel där två personer intervjuas och den ena förespråkar det ena perspektivet (exempelvis att incidenterna i Husby helt beror på att vissa individer är bråkiga och oansvariga) och en annan person hävdar det motsatta (exempelvis att incidenterna i Husby har sin grund i bristande politik eller orättvisor på samhällsnivå). I sådana fall kommer artikeln i fråga att markeras i båda variablerna och ge utslag på båda staplarna.

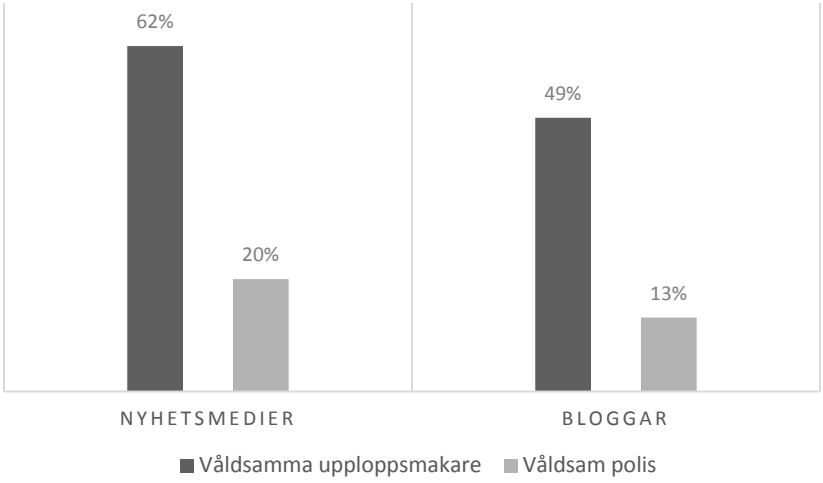
I den här frågan visar det sig att bloggarna och nyhetsmedierna var tämligen överens. Den största skillnaden är att bloggarna i större utsträckning gav uttryck för perspektivet att incidenterna skulle vara ett resultat av individers egna aktioner. I både nyhetsmedier och bloggar var det vanligare att gestaltningen att incidenterna i Husby var resultatet av ett bristande ansvar på samhällsnivå. Dock var båda gestaltningarna i det närmaste lika vanliga i bloggarna, medan det i nyhetsmedierna gavs viss övervikt åt gestaltningen som hävdade att samhället var ansvariga för händelserna.

Analyser av hur dessa gestaltningar sammanfaller med de tillfällen där författarna eller de huvudsakliga källorna härstammade från den ena eller andra politiska kanten visar ett tydligt mönster (oavsett detta gällde debattartiklar från politiker, intervjuer med politiker, bloggare med specifika politiska åsikter eller ledarskribenter med uttalade sympatier). Skribenter och källor som sade sig sympatisera med den rödgröna sidan gestaltade oftare händelserna i Husby som beroende på större händelser och skiftningar i samhället och i politiken. Skribenter med allianssympatier hävdade däremot att den viktigaste faktorn var människors egna individuella val att inte gå ut och begå våldsbrott och att situationen i samhället dels inte var så illa som de rödgröna sympatisörerna hävdade, dels hade väldigt lite att göra med det som pågick i Husby och andra Stockholmsförorter.

Våldsamma upploppsmakare och våldsam polis

Den andra gestaltning som markerades när den förekom var huruvida antingen upploppsmän eller poliser beskrevs som våldsamma. På liknande vis som i den tidigare gestaltningen räckte det med att exempelvis en källa beskrev polisernas handlingar som våldsamma för att detta skulle noteras. På samma vis kan med andra ord samma artikel ofta ha markerats innehålla gestaltningar av både våldsamma upploppsmän och våldsam polis. Våldsgestaltningarna framgår av figur 8:

Figur 8: Gestaltningar av våldsamma upploppsmän respektive våldsam polis

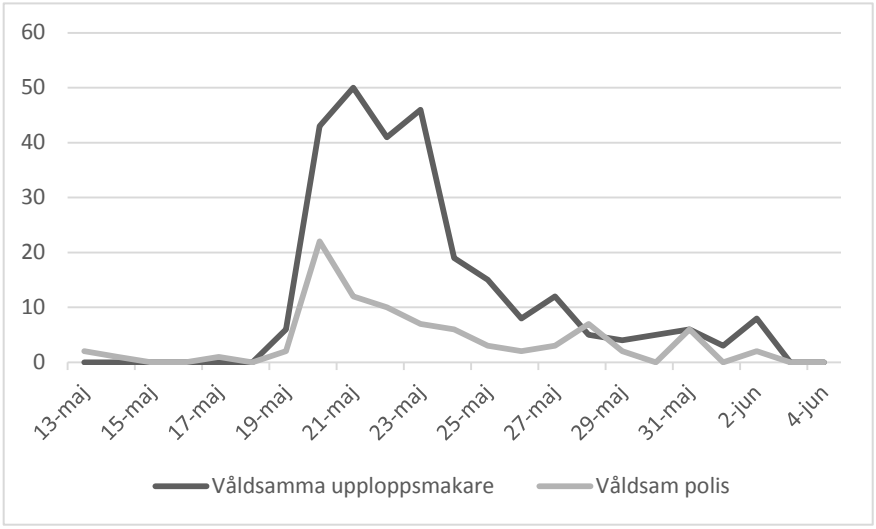


N = 751

Gestaltningen av uppploppsmakarna som våldsamma var betydligt mer vanligt förekommande i såväl nyhetsmedier som bloggar. Detta beror på att hela detta händelseförlopp baserades på det faktum att uppploppsmän som utförde våldshandlingar rörde sig runt i Stockholm och vandaliserade. I och med att detta var grunden för hela förloppet var det också en stor del av både nyhetsmedierna och bloggarna som ofta refererade explicit till dessa våldshandlingar: brända bilar, misshandlade människor, stenkastning och så vidare.

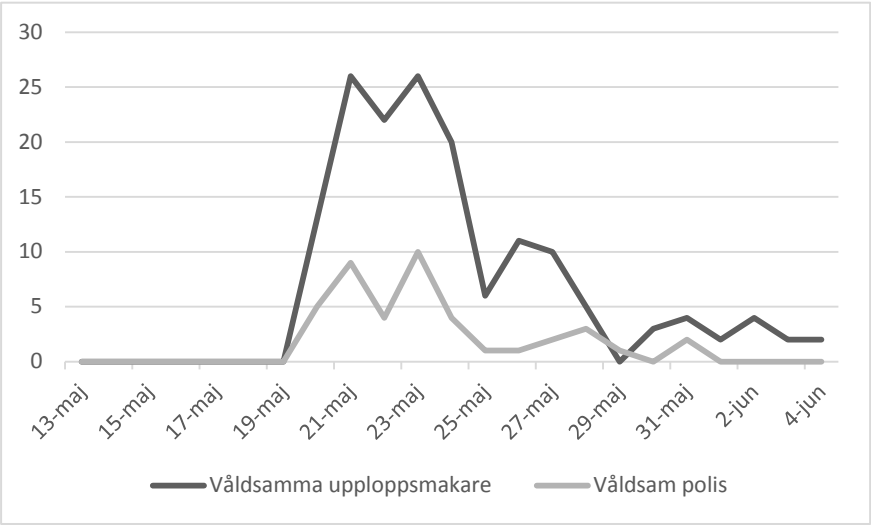
Vad det gäller gestaltningen av polisen som våldsam så var detta mer centrerat kring en tidig fas under händelseförloppet när boende i Husby och organisationen Megafonen vittnade om våld och övergrepp från polisens sida och höll en presskonferens där de anklagade polisen för detta. Det ledde till en diskussion om huruvida polisen hade agerat opassande, och även alltför våldsamt, mot oskyldiga människor. Dessa berättelser försvann dock allt mer ur mediernas fokus efter de första dygnen när våldet från uppploppsmakarnas sida fortsatte men vittnesmålen om våldsamma poliser slutade upprepas. Detta blir tydligare om man ser på hur dessa två gestaltningar förändrades över tid (figurerna 9 och 10):

Figur 9: Gestaltning av våldsamma uppploppsmakare resp. våldsam polis över tid (nyhetsmedier)



N = 435

Figur 10: Gestaltning av våldsamma uppploppsmakare resp. våldsam polis över tid (bloggar)



N = 316

Dessa gestaltningar skildrade polisen som våldsam i nyhetsmedierna i en tydlig topp under ett par dagar medan kurvan som skapas av gestaltningen av uppploppsmakarna som våldsamma var i topp under längre tid och dalade långsammare. I bloggarna höll toppen över denna gestaltning i sig något längre men hade nästan helt försvunnit under periodens sista vecka.

Det sista avsnittet om mediernas bevakning av Husbyhändelserna granskar särskilt *samspelet* mellan de två centrala medieformerna i den här studien: nyhetsmedier och sociala medier. I en första del analyseras de sociala mediernas roll som informationskälla till nyhetsmedier. I en andra del undersöks nyhetsmediernas förekomst på Facebook.

Samspelet mellan nyhetsmedier och sociala medier

Det finns knappast någon nyhetsredaktion som inte förhåller sig till sociala medier i sitt dagliga arbete. Därifrån kommer ständigt tips på nyheter, och den egna redaktionens material får en ökad spridning på nya plattformar. De sociala medierna har också bidragit till en ökad granskning och ett ökat ifrågasättande av medierna, liksom även möjligheter till konstruktiv kritik enligt Aftonbladets reporter Kenan Habul:

> Det är också det som är en stor fördel med sociala medier, jag tycker att vi ska granskas och kritiseras och jag tycker att vi blir bättre av den konstruktiva kritiken som kommer från vissa läsare… sådant är bra… vi bestämmer fortfarande vad vi ska ha i tidningen men vi utsätts ju för ett massivt tryck från alla håll.

Twitter kan vara ett bra sätt att fånga upp vad som sägs om den egna redaktionen där man även har möjlighet att gå ut och dementera felaktiga uppgifter. ”Ibland kan man se att det sprids relevant eller helt fel kritik mot den egna redaktionen och då kan man snabbt gå ut och dementera”, konstaterar Expressens chefredaktör Thomas Mattsson.

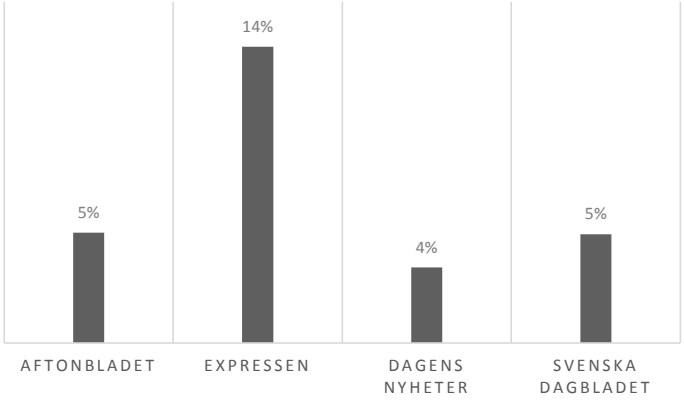
Twitter kan även användas som ett sätt att fånga upp nyhetshändelser. Enligt Dagens Nyheters reporter Clas Svahn används Twitter för att ”ha koll på händelsen och för att kunna skicka fotografer till platsen, ställa frågor till polisen och så vidare”. Samtidigt är ryktesspridning ett problem vilket gör att de tips som kommer in inte alltid är adekvata.

> Sociala medier kan vara otroligt bra om någon t.ex sitter i en lägenhet i Husby och ser ut över parkeringen och ser hur det brinner åtta bilar och twittrar ut om det – då är det jättebra för mig att veta att nu smäller det där och nu kan vi åka dit. Men det är också ett problem med sociala medier att det sprids rykten, kanske inte alltid av välvilja.

Nyhetsmedierna och de sociala medierna som informationskälla

Två olika mått har använts i den här studien för att studera hur ofta nyhetsmedierna använde sig av information från sociala medier för att hitta material till sina artiklar. Det första av dessa mått visar hur ofta de sociala medierna utgjorde grunden för den nyheten som artikeln handlade om (figur 11). Ett tydligt exempel på en sådan nyhet var den uppmärksammade händelsen när en brandman skrev ett känslosamt inlägg på Facebook efter att ha fått en sten kastad mot huvudet under en av nätterna i Husby. Detta inlägg delades av många människor på Facebook och plockades därmed upp av de flesta nyhetsmedier.

Figur 11: Sociala medier som grund för artikel i nyhetsmedierna (procent)



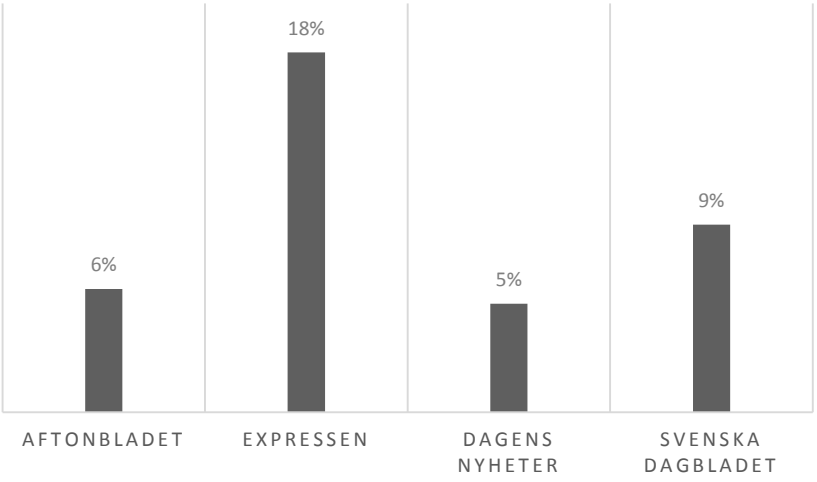
N = 435

Bilden ovan visar att sociala medier förekom som grund för nyhetsmediernas artiklar

i alla de olika nyhetsmedierna, men betydligt oftare i Expressen (14 %) i jämförelse med de tre andra nyhetsmedierna som alla ligger runt 5 %. Expressen hade alltså en tydligare vana av att söka i de sociala medierna efter händelser som kan utgöra grund till nyheter.

Det andra måttet visar i vilken grad nyhetsmedierna använde sig av användargenererat material i sina artiklar (figur 12). Med detta menas text, foton, video eller annat material som tagits av privatpersoner och lagts upp på sociala medier eller skickats direkt till nyhetsmedierna.

Figur 12: Användning av användargenererat material (procent)



N = 435

Även här sticker Expressen ut tydligt, medan de andra tre nyhetsmedierna använde sig av användargenererat material i ungefär samma utsträckning.

Expressen var det nyhetsmedium som mest aktivt försökte förhålla sig till de sociala medierna i sin nyhetsbevakning, både genom att använda dem som grund för nyheter och genom att använda sig av användares bilder, texter och videomaterial. Därtill kan tilläggas att Expressen i störst utsträckning producerade videomaterial inom denna undersökningsperiod. De förlitade sig alltså på ett markerat sätt mer på nya metoder för att hitta och presentera nyheter via sin webbplats.

Nyhetsmedier på Facebook

Resultat i denna del av undersökningen baseras helt på de siffror som funnits tillgängliga på nyhetsmediernas hemsidor över hur många människor som har delat med sig av denna artikel på Facebook. Då denna siffra av naturen är rörlig och aldrig låses så har principen varit att vänta minst 48 timmar innan uppgifterna samlats in.

I studien av nyhetsmedierna har varje artikel kategoriserats efter specifik artikeltyp: nyhetsartikel, analys, ledare, debattartikel eller intervju. För att de följande resonemangen ska kunna tydliggöras ytterligare följer här en tabell som visar hur många av varje artikeltyp som varje nyhetsmedium publicerade (tabell 7).

Tabell 7: Antal artiklar per artikeltyp och medium

	AB	EX	DN	SvD
Nyhetsartikel	68	82	82	60
Analys	20	13	11	5
Ledare	12	3	5	9
Debattartikel	12	3	7	21
Intervju	4	7	8	3

N = 435

I den följande tabellen redovisar ett genomsnitt på hur många gånger varje enhet av den valda typen har delats på Facebook (tabell 8). Det ska påpekas att efter 1 000 delningar avrundas informationen om antal delningar till närmaste hundratal, och i det fåtal fall en artikel delades mer än 10 000 gånger så avrundades informationen till närmaste tusental.

Tabell 8: Antal Facebook-delningar per artikeltyp (snitt)

Nyhetsartikel	264	329
Analys	45	483
Ledare	29	2 502
Debattartikel	43	1 436
Intervju	16	927

N = 397. Kommentar: Videoinslag räknades ej med då inte alla nyhetsmedier redovisar enskilda Facebook-delningar för dessa.

Som kan utläsas ovan var vissa typer av artiklar betydligt vanligare att dela på Facebook, närmare bestämt ledare och debattartiklar som i snitt delades mer än dubbelt så mycket som de andra tre artikeltyperna.

Detta leder till frågan ”Vad är det som får en person att vilja dela med sig av en artikel?”. Svaret verkar här vara: ”Andra människors åsikter”. De två artikeltyper som delas mer än de andra är de där författarna tillåts uttrycka sig friare utan nyhetsjournalistikens vanliga krav om objektivitet.

Dessutom är detta resultat förmodligen relaterat till den första kolumnen i tabell 8: hur många exempel på just denna artikeltyp som finns. Naturligtvis innehåller materialet fler nyhetsartiklar än andra artikeltyper. I och med detta blir det osannolikt att en specifik nyhetsartikel ska tillhöra de allra vanligaste att dela med sig av. Hade det enbart funnits en enda artikel om våldet och bränderna i Husby hade den gissningsvis delats på Facebook ett stort antal gånger, men nu såg det inte ut på det viset. Det fanns i stället hundratals olika nyhetsartiklar från de fyra olika nyhetsmedierna, alla med liknande information. Sannolikheten att majoriteten av alla de svenskar som väljer att dela med sig av nyhetsmediernas artiklar på Facebook skulle ha fastnat för och delat med sig av samma nyhetsartikel var liten.

Nästa tabell (tabell 9) visar de enskilt populäraste artiklarna (rangordnat efter antal delningar på Facebook):

Tabell 9: De mest delade artiklarna på Facebook

Författare / Titel	Medium	Artikeltyp	Datum	Antal delningar
Hanne Kjöller: Upplopp Husby som ett Rorschach-test	DN	Ledare	24 maj	23 000
Katrine Kielos: Reinfeldt är blind inför den nya Sverigebilden	AB	Ledare	2 juni	15 000
Anders Lindberg: Högern gör sig dum om Husby	AB	Ledare	22 maj	12 000
Johansson, Peruzzi & Östman: Polisen knäcks av kravallerna	AB	Nyhetsartikel	22 maj	8 700
Eva Franchell: Nej, det brinner inte i Stockholm	AB	Ledare	23 maj	7 800
Ove Sernhede: De ökade klyftorna är chockerande	SvD	Debattartikel	23 maj	7 600
Ulrika By: Kampsportare sökte upp unga	DN	Intervju	21 maj	7 400
Skrivgruppen Pantrana: Till en nation som brinner	AB	Debattartikel	23 maj	7 300
Nina Power: Ilskan i förorten är inte bara svensk	DN	Debattartikel	27 maj	6 400
Megafonen i Husby: Vi startar inga bränder	AB	Debattartikel	24 maj	5 200

N = 397. Kommentar: Videoinslag räknades ej med då inte alla nyhetsmedier redovisar enskilda Facebook-delningar för dessa.

Här bekräftas att ledare och debattartiklar var de tveklöst populäraste texterna att dela med sig av på Facebook. I topp ligger Hanne Kjöllers text ”Husby som ett Rorschach-test” där hon ifrågasätter Megafonens bild av polisen som våldsam och rasistisk och ställer sig emot Anders Lindbergs ledare i Aftonbladet (som även den finns med på listan ovan, nummer 3 från toppen) där han anklagar alliansens politik för att vara medskyldig till situationen i Husby.

Granskas kommentarerna som skrivits om Kjöllers artikel på Twitter (Facebook-kommentarer är ju privata och har inte kunnat studeras) så visar det på ett par olika egenskaper i den här texten som sannolikt gjort den till den mest delade i undersökningen: Den presenterar en bild av det som skett som fram till dess inte hade funnits med i mediematerialet, den tar alliansregeringen i försvar, den använder hårda ord mot ”den polishatande vänstern” och den kritiseras Socialdemokraterna som enligt Kjöller har allt för lätt att tro alla analyser som skuldbelägger regeringen och polisen. Detta gör texten till hett diskussionsmaterial för båda sidorna: både de som håller

med Kjöller i hennes analys, och de som retas upp av den och delar med sig av den för att samtidigt kritisera författaren.

Ungefär samma analys förklarar populariteten hos de tre ledare från Aftonbladet som återfinns på listan, även om de tar en motsatt ståndpunkt och istället kritiserar alliansregeringen.

Den nyhetsartikel som finns med i sammanställningen var en av de tidigare som synade den farliga situation som poliser utsattes för i situationer som dessa och såg detta ur ett bredare tematiskt perspektiv. Därmed stack den ut ur mängden av alla de episodiska nyhetsartiklar som endast återgav var det hade brunnit senast. Den blev därför populär att dela för de som sade sig ta polisens parti i ”kampen” mot upploppsmakarna.

Bland de debattartiklar som återfinns bland de mest delade ser vi vidare två forskare som diskuterade anledningarna till våldet ur ett bredare samhällsteoretiskt perspektiv och två organisationer med hemvist i ”förorten”.

En tydlig frånvaro i listan ovan är ett av de fyra nyhetsmedier som fanns med i studien: Expressen. Den följande tabellen ser på hur populära artiklar från de olika nyhetsmedierna var att dela med sig av på Facebook (tabell 10).

Tabell 10: Delade artiklar per nyhetsmedium (ej video)

	Totalt antal medräknade artiklar	Antal Facebook-delningar (snitt)
Aftonbladet	111	1 317
Dagens Nyheter	107	617
Svenska Dagbladet	92	359
Expressen	87	135

N = 397. Kommentar: Videoinslag räknades ej med då inte alla nyhetsmedier redovisar enskilda Facebook-delningar för dessa.

Här visas tydligt Aftonbladets dominans som populär nyhetskälla i sociala medier. I snitt delades en Aftonbladet-artikel mer än dubbelt så mycket som en Dagens Nyheter-artikel, och tio gånger mer än en Expressen-artikel. Detta trots att Dagens Nyheter hade den enskilt populäraste artikeln att dela i hela undersökningen.

Aftonbladet har länge varit det populäraste svenska nyhetsmediet på nätet och därmed är detta resultat inte så förvånande. Desto mer förvånande är möjligen Expressens relativt låga siffror, särskilt med tanke på att Expressen var mest aktiv när det gällde att använda sig av sociala medier som källa för nyheter och att nyttja användargenererat material i sin nyhetsbevakning. Detta får med andra ord inget gensvar i form av ökade delningar på Facebook och därmed ökad uppmärksamhet i sociala medier.

Slutsatsen är att Expressen har ledarskribenter och debattartiklar som drog folks intresse och delgav läsarna starka åsikter i frågan. Detta tycks vara det som gör att människor gärna delar med sig av en specifik artikel, mer än att den innehåller material taget från sociala medier. Det bör återigen påpekas att Expressen i högre utsträckning än de andra nyhetsmedierna satsade på webb-TV, men att information kring hur många gånger videoklipp som delades på Facebook inte fanns tillgängligt från alla källor och kunde därmed inte jämföras.

Detta avsnitt avslutar genomgången av resultaten av medieanalyserna och för vidare till några sammanfattade slutsatser.

Sammanfattning

Vilka slutsatser kan dras av analysen av Husby i nyhetsmedier och bloggar? Det här var först och främst en stor och viktig nyhetshändelse. Detta var även en händelse som diskuterades flitigt och berörde vanliga människor, inklusive de som bloggar och använder sociala medier.

Det händer ibland att medier slår upp en nyhet som stor medan allmänheten har svårt att ta nyheten till sig eller se det uppseendeväckande. Händelsen stannar då i nyhetsmedierna och blir inte en del av den vardagliga konversationen bland människor. Detta var dock inte fallet när det gäller händelserna i Husby, vilket speglas i hur aktiva de sociala medierna var (Twitterflödena under de så kallade hashtaggarna #husby och #sthlmriots uppgick till tiotusentals meddelanden bara under veckan 20-26 maj). Den här undersökningen säger inget om hur mycket som överhuvudtaget skrevs på svenska bloggar om Husby. Men att med en specifik metod ändå samla in 316 olika bloggposter under perioden säger något om vilket uppmärksammat ämne detta blev bland svenskarna på nätet. Därtill kan man lägga alla de artiklar som skrevs i utlandet om ”riots in Stockholm” och det faktum att utländska medier skickade reportrar till Husby (reportrar som, av allt att döma, fann dessa ”riots” något mindre än vad de hade väntat sig).

Bilden av de centrala aktörerna gör det klart att Husby var en negativ händelse för alla inblandade. I centrum var självklart de människor som utsattes för faktisk fysisk skada mot person eller egendom. Därutöver påverkades även de boende i dessa områden kraftigt. De upplevde ett antal skrämmande nätter där deras närmiljö förstördes samtidigt som den mediala bilden (och i många fall därmed allmänhetens bild) av dessa områden blev än mer negativ.

En del skrevs om hur vissa invånare i dessa områden kände sig svikna av politiker och medier, och att en del av problemet som lett fram till dessa händelser var att enbart våldsamma eller negativa händelser drar till sig omvärldens uppmärksamhet överhuvudtaget. De menade att under den våldsfria vardagen så är såväl medier som politiker en ovanlig syn i Husby. Därmed vittnade flertalet boende om den onda spiral som dessa platser befann sig i, där exempelvis Husby antingen fick negativ uppmärksamhet eller inte fick någon uppmärksamhet alls. De menade också

att kopplingen mellan mediernas uppmärksamhet och politikernas uppmärksamhet ofta gick hand i hand, och hördes och syntes man inte i medierna så fanns man heller inte som en del av politikernas, eller för den delen allmänhetens, medvetande.

Denna bild fick dock en intressant spegelbild i hur det snabbt skapades en uppdelning i hur själva *områdena* skildrades gentemot hur *de som bor* i dessa områden skildrades. Som en av endast två centrala aktörer gavs de boende i Husby och andra utsatta områden en positiv vinkling i medierna. De som bodde i de utsatta områdena var i mediernas och bloggarnas återspegling ansvarsfulla och hårt arbetande människor som drabbades. Oavsett bilden som förmedlades sågs de som offer för våld och förstörelse eller för en oansvarig politik.

En samlad bild utifrån vinklingarna av de centrala aktörerna i nyhetsmedier och bloggar återgav en berättelse där våldsamma ungdomar slogs mot en våldsam polis som genomförde en misslyckad krisinsats utan stöd från stad och regering. Allt medan medierapporteringen var så vinklad att mediernas egna reportrar och ledarskribenter kritiserade den, för att inte tala om bloggarnas fördömande av medierna. Det fanns helt enkelt få ljuspunkter att hitta i materialet för någon av de inblandade aktörerna.

Vinklingen av polisen är särskilt intressant i det här fallet, då de i enighet med teorierna om gestaltningsmakt var den mest frekvent använda källan. I många fall skulle också deras bild och vittnesmål få representera den officiella bilden av brottsliga och våldsamma händelser. I fallet Husby komplicerades detta i och med att polisen kritiserades i ett flertal sammanhang för att ha agerat oprofessionellt och våldsamt, oavsett om detta gällde skjutningen den 13 maj eller insatserna under de första nätterna i Husby. Detta gav särskilt utslag i bloggarna där flertalet bloggare uttryckte det som att man ”inte kan lita på” vad polisen säger, och att den bild som deras representanter förmedlar i nyhetsmedierna är falsk. Det bör tilläggas att inga direkta faktafel faktiskt har blivit uppmärksammade angående polisens insatser under upploppen. Däremot har SVT:s Uppdrag Granskning senare (februari 2014) haft ett reportage där man påstått att insatsen där 68-åringen sköts ihjäl hanterades felaktigt och att polisen gav en felaktig bild till medierna av händelseförloppet.

Vad det gäller våldsgestaltningarna blir det tydligt att de tidiga nyheterna om att polisen hade betett sig våldsamt under den första natten i Husby först gav starkt utslag i såväl nyhetsmedier som bloggar, men lade sig snabbt. Detta beror troligtvis på att Megafonens vittnesmål och påståenden ifrågasattes och upploppsmakarnas våldsdåd fortsatte flera nätter, men inga nya rapporter om övervåld från polisens sida dök upp. Den andra frågan som berördes och som gav viss debatt var hur skjutningen av 68-åringen hade hanterats.

Vanligare är då gestaltningarna av upploppsmakarnas våldsamheter i och med att dessa stod i centrum för händelseförloppet. Det är just våldet som gör denna händelse till vad den är, en fredfull demonstration hade inte skapat i närheten av samma uppmärksamhet. Därtill läggs frågan om varför detta våld skedde och var-

för det skedde vid denna tidpunkt. Till skillnad från händelser där exempelvis en demonstration går över styr och utmynnar i våld så har detta förlopp ingen naturlig startpunkt. Helt plötsligt börjar det bara brinna. Det är ingen särskild samling eller gruppering som tydligt väljer våldet som metod. Därmed öppnar det upp för ytterligare debatter och tolkningar av händelserna i materialet. Utöver att vidareförmedla och beskriva händelserna så finns även den andra centrala frågan: *Varför inträffade detta?*

Kring denna stora fråga fann sig såväl nyhetsjournalisterna och ledarskribenterna som bloggarna ytterst splittrade. Ungefär hälften av alla som försökte sig på en förklaring till händelserna såg dem som beroende på problem och situationer i samhällsbilden i stort, medan den andra hälften lade skulden på individerna som utförde våldsdåden. Detta ledde till kraftiga diskussioner mellan olika politiska falanger i såväl debattartiklar som bloggar och andra sociala medier. Det enda som alla var överens om i denna debatt var att fördöma våldet som metod. I och med att endast Megafonen försökte ta på sig rollen att tala för de som utförde våldet (med undantag för ett par anonyma källor) så lämnades frågan om ”varför?” tämligen öppen. Det gick inte att besvara frågan om uppploppsmakarnas eventuella syfte så länge detta hölls dolt. Att 68-åringens skjutning var det som ledde fram till de övriga våldsamheterna var den bild som Megafonen först delade med sig av till medierna, men att detta skulle varit den enda orsaken blev svårare att förklara och försvara när våldet spred sig och inga andra representanter steg fram och var villiga att diskutera saken.

Analysen av hur de sociala medierna samspelade med nyhetsmedierna visar att nyhetsjournalistik inte är lika intressant att dela med sig av i sociala medier som exempelvis ledare eller debattartiklar. Om däremot en ledarskribent skriver något som väcker människors sympati eller kritik i ungefär lika delar, och inte lämnar någon helt oberörd, så leder detta till stor uppmärksamhet i sociala medier. Det märktes utifrån det antal delningar på Facebook som ledarskribenter med starka åsikter åt ett eller annat håll, som Hanne Kjöller i Dagens Nyheter och Katrine Kielos i Aftonbladet, lyckades väcka. I båda dessa fall handlade det om att hälften av delningarna kom från folk som helt höll med skribenterna om vad de hävdade, medan den andra halvan kom från människor som upprördes av deras åsikter och ville dela med sig av sin kritik.

Det andra som står klart är att Aftonbladet behåller den dominans som den populäraste svenska nyhetskällan på nätet även vad det gäller delningar i sociala medier. Mer överraskande är då att Expressen, som enligt alla resultat här är de som är mest villiga att basera sina nyheter på händelser i sociala medier och som dessutom använder sig mest av användargenererat material och skapar mest webb-TV, också är de som i snitt delades absolut minst i sociala medier under detta händelseförlopp. Deras webb-TV tar sällan form av debattinslag och de hade färre debattartiklar än de övriga nyhetsmedierna.

VAD BESTÄMDE BILDEN AV HUSBY?

Oroligheterna i Husby våren 2013 kan analyseras utifrån en rad olika perspektiv. De väckte frågor om allmän brottslighet, om sociala klyftor och om en ökad segregation i det svenska samhället. Efteråt följde en debatt om varför dessa oroligheter inträffade just då och vad som kunde göras för att undvika liknande situationer i framtiden. Vilket ansvar hade samhället och närmast berörda myndigheter? I vilken utsträckning går händelser som denna att förebygga eller i varje fall att förbereda sig inför?

Den här studien gör inte anspråk på att ha svar på alla dessa stora frågor. Ambitionen har i stället varit att belysa händelserna ur ett kriskommunikationsperspektiv. Det är motiverat med tanke på den betydelse bilden av verkligheten har för våra uppfattningar om denna verklighet. Hur en händelse kommuniceras i olika kanaler är därför värdefullt att analysera. När det gäller händelser i Husby är det rimligt att utgå från att kriskommunikationens villkor var av central betydelse. Det gäller hur myndigheterna själva valde att beskriva och kommentera dessa händelser, och det gäller hur medierna valde att bevaka och kommentera förloppet. Myndigheternas och mediernas bilder av oroligheterna spelade en stor roll för utomstående betraktare, men förstås också för de aktörer som var mer direkt inblandade i skeendet.
I den här meningen var inte Husby våren 2013 särskilt olika andra dramatiska händelser i det svenska samhället. Medier har länge varit den främsta informationsförmedlaren vid samhälleliga kriser och myndigheternas krishantering har i allmänhet fått stor uppmärksamhet. Så var det till exempel vid tsunamin 2004, vid finanskrisen 2008 och i samband med svininfluensan 2009 (Grandien et al. 2005; Ghersetti & Odén 2010; Nord & Shehata 2013). Kriskommunikationsstudier i moderna demokratier handlar till stor del om analyser om karaktäristiska drag i mediebevakningen och myndighetskommunikationen och betydelse av dessa för allmänhetens uppfattning om krisen.

Det som gör Husbyhändelserna särskilt intressanta att studera är emellertid deras koppling till den digitala medieutvecklingen. Den snabbhet med vilken rykten kan spridas i sociala medier och den kraft med vilken olika inlägg kan understödjas på dessa plattformar är givetvis av stor betydelse i samband med en kris. Mediernas rapportering kan ske i princip i realtid på webben och i mobilen och följas av alla inblandade. Vittnesuppgifter förmedlas blixtsnabbt och når en stor publik. Kontroversiella uttalanden får stor uppmärksamhet, men möjligheten att direkt dementera eller bemöta påståenden är också ett kännetecken för den digitala mediemiljön.

Lika självklar som användningen av sociala medier är för de flesta svenskar i vardagen, lika självklar är den förmodligen i samband med krishändelser. Däremot finns skäl att anta att sättet att använda sociala medier varierar med olika typer av kriser. En allvarlig samhällsstörning till följd av en storm eller ett översvämmat vattendrag generar förmodligen många läsarbilder i nyhetsmedier och på sociala medieplattformar och ett stort intresse för myndigheternas senaste meddelanden

om väderutvecklingen. Frågor om varför stormen kunde komma och vad myndigheterna kunde göra åt den är sällan särskilt vanliga. Vid en kris som bottnar i social oro som den i Husby är innehållet i både sociala medier och nyhetsmedier ofta av en delvis annan karaktär. Här finns utrymme för olika tolkningar av utvecklingen, olika värderingar och ideologiska utgångspunkter och olika bedömningar av ansvar för det inträffade.

Vid oroligheterna i Husby ställdes många av dessa frågor på sin spets. Den faktiska händelseutvecklingen var snabb och för många oväntad. Till en början förvärrades läget snabbt. Parallellt med polisförstärkningar och fler brinnande bilar fylldes sociala medier av mängder av intryck, inlägg och inspel som förstås var omöjliga att få en samlad helhetsbild av, men som på ett oförutsägbart sätt kunde vidareförmedlas och forma vars och ens bild av vad som hände. I denna kommunikativa mosaik formades inte en enda bild av oroligheterna utan många olika bilder hos olika individer. Det är högst relevant att fråga sig vad dessa snabba och interaktiva medier hade för betydelse för händelseförloppet och på vilket sätt de utnyttjades i olika syften av dem som berördes av upploppen på ett eller annat sätt.

Inom kriskommunikationsforskningen kring social oro och sociala medier har den övergripande diskussionen i huvudsak behandlat två olika frågor: dels de sociala mediernas roll vid upplopp, dels de sociala mediernas samspel med nyhetsmedierna vid sådana händelser. I det första fallet är den centrala utgångspunkten om de sociala medierna framförallt fungerar som ett redskap för myndigheterna för att styra, övervaka och bekämpa upploppen eller om de snarare utgör en slags accelerator för upprorsmakarna att samla anhängare, koordinera sina aktioner och kommunicera ostört. I grunden är detta en fråga om huruvida det är möjligt för någon part vid en kris att ta makten över de sociala medierna.

De intervjuer som genomförts i den här studien visar i stort att de sociala medierna framförallt varit en tillgång för myndigheterna, och inte minst för polisen. Genom att vara närvarande, upprätthålla en dialog och förmedla en egen bild av händelseförloppet har myndigheterna haft goda möjligheter att få genomslag i kommunikationen. Polisens kommunikation har rönt ett stort intresse och också fått ytterligare spridning i nyhetsmedierna. Alla företrädare för myndigheter i den här studien anser att det är en stor utmaning att kommunicera framgångsrik på sociala meder i samband med kriser, men det samlade bedömningen är ändå att värdet av att kunna förmedla en helt egen bild av händelseförloppet överskuggar problemen. Några av de intervjuade framhåller och med att den motbild vad gällde våldsanvändning som polisen kunde förmedla på sociala medier var helt avgörande för att ”vända opinionen”.

Helt ljus är dock inte den här bilden. I krisens inledningsskede var myndigheterna rejält på efterkälken och avsatte inte tillräckliga resurser för närvaron i sociala medier. En del misstag begicks sannolikt av denna anledning och bristen på koordination av den digitala kommunikationen var ställvis uppenbar. Beredskapen för att snabbt

agera på alla plattformar var inte särskilt god, men rutiner fanns och med tiden blev kommunikationen betydligt mer effektiv. Myndigheternas kommunikation via sociala medier var därför i stort framgångsrik, även om ett kvarvarande intryck ändå är att kraften och potentialen i denna kommunikation inte till fullo uppfattades förrän efter några dagar.

Teorin att de sociala medierna framförallt spelade en roll och var till en fördel för upprorsmakarna får knappast något stöd i den här studien, även om direkta intervjuer med dem inte har genomförts. Det finns dock ingenting i det samlade materialet av intervjuer eller innehållsanalyser som bekräftar att sociala medier skulle ha används framgångsrikt för att eskalera uppploppen. I stället var dessa medier relativt framgångsrikt utnyttjade av de aktörer som resursmässigt och förtroendemässigt redan hade ett kommunikativt övertag.

Den andra forskningsfrågan kring sociala medier och social oro handlar om samspelet mellan sociala medier och de traditionella nyhetsmedierna dagspress, radio och tv (både i klassiska och digitala format). En tes här är att de sociala medierna framförallt erbjuder en vidare arena för information och debatt och breddar och fördjupar kommunikationen ytterligare jämfört med det traditionella medieinnehållet. En alternativ ståndpunkt är dock att de sociala medierna framförallt erbjuder en spegling av det övriga medieinnehållet och inte tillför så mycket nytt vare sig på bredden eller på djupet. I grunden handlar dessa olika perspektiv på hur de olika medietyperna samspelar, om innehållet bara kopieras i nya former eller omformas i nya banor.

Den innehållsanalys som gjorts av mediernas bevakning av Husbyhändelserna visar att spegelmetaforen är mest relevant i det här fallet. Vinklingar av aktörer och ansvar liksom förekomst av källor uppvisar tämligen stora likheter i nyhetsmedier på webben och de bloggar som har analyserats. Det går knappast att tala om de här analyserade Husbybloggarna som en alternativa arena, utan mer som en plattform där nyhetsmediernas verklighetsbeskrivningar får relativt stort stöd. Den partiskhet som har noterats i den meningen att krisens olika aktörer beskrivs mer eller mindre positivt kan till stora delar också återfinnas i bloggarna. Tillskottet av innehållslig mångfald när det gäller nyhetsförmedlingen är därför inte särskilt stort.

Detta gäller dock framförallt nyheter. När det gäller mediernas opinionsmaterial som ledare och debatt är det mer befogat att tala om de digitala mediernas dynamik. Dessa texter är de som får allra störst uppmärksamhet i sociala medier. De delas av många och föranleder många kommentarer. Till en del handlar det om stöd för skribentens åsikter, men till en del också om kritik och bemötanden. Här vidgas därför ramarna för debatten som berikas med många nya inlägg och synpunkter.
I det stora hela kan dock nyhetsmedierna betraktas som en drivande kraft i informationsförmedlingen. Det händer att någon bloggpost eller tweet generar uppmärksamhet i nyhetsmedierna, men den övervägande delen av samspelet handlar om delningar av nyhetsmaterial på sociala medier. Mönstren för bevakningen av Husby

följer också i stort sett varandra, med nyhetsmediernas toppar något dygn före de sociala medierna. Både när det gäller omfattning och inriktning är nyhetsmediernas roll central och de sociala medierna mycket av förstärkande komplement.

Samtidigt ska konstateras att den här undersökningen inte har kunnat fånga alla aspekter av sociala medier under krisen, utan begränsats till valda delar. Alla bloggposter, Facebook-inlägg och tweets har inte kunnat granskas vid detta tillfälle. Det är fullt möjligt att andra bilder av händelseutvecklingen dominerat på dessa plattformar. Det är dock rimligt att tillmäta de centrala aktörernas kommunikation i sociala medier och nyhetsmediernas roll stor betydelse i detta sammanhang.

I ett försök att avslutningsvis summera denna studie av den digitala kriskommunikationens villkor i samband med Husbykravallerna 2013 går det i alla fall att slå fast några saker. För det första rönte händelserna mycket stor uppmärksamhet i alla typer av medier och alla som berördes av förloppet hade att förhålla sig till en mycket snabb och mycket spridd informationsförmedling på digitala medieplattformar. Bilden av vad som hade hänt och vad som faktiskt hände i realtid kunde på goda grunder antas påverka den kommande händelseutvecklingen.

Det potentiella kaos som ett sådant scenario skulle kunna frambringa uppstod emellertid inte. De kommunikativa maktförhållanden som fanns initialt kvarstod i den digitala mediemiljön eftersom den framförallt var till fördel för myndigheterna, och inte minst för polisen. De sociala medierna spelade en större roll som effektiva kommunikationskanaler för myndigheterna än som katalysatorer för ytterligare våldsamheter. På motsvarande sätt formade inte de sociala medierna något reellt alternativ till de etablerade nyhetsmediernas rapportering, utan utgjorde snarast ett komplement som i stort bekräftade en redan existerande medieagenda och dess dominerande tolkningar och gestaltningar.

Det skulle därför ligga nära till hands att avfärda hela denna händelse som ”business as usual” ur ett kriskommunikativt perspektiv. Sociala medier i all ära, men myndigheter och nyhetsmedier fungerade ju fortfarande ungefär som vanligt med ett påtagligt inflytande över opinionen. Samtidigt vore en sådan statisk betraktelse inte särskilt klok. Det ligger nämligen i den digitala medieutvecklingens natur att möjligheterna att förbereda sig för kommande kriser inte utgör någon garanti för en framgångsrik krishantering. Erfarenheter kan göras och lärdomar kan dras av varje händelse men ingen kris är den andra lik. Den snabbhet och interaktivitet som vänds till en fördel vid ett tillfälle kan föranleda irreparabla misstag nästa gång.

Sociala medier har kommit för att stanna och blir bara mer viktiga med tiden. Social oro kommer att föranleda nya kriser någonstans i vårt land någon gång i framtiden. Husbyhändelserna visar mer än något annat att den digitala kriskommunikationens villkor har förändrats i grunden och att förmågan att förstå och förhålla sig till denna utveckling är avgörande för framtidens krishantering.

REFERENSER

Muntliga källor

Intervjuer oktober – december 2013

Jörgen Karlsson, Johnny Lindh och Soad Atmani Närpolischef i Kista. Personlig intervju.

Karin Holmertz, Samordnare för sociala medier vid Polismyndigheten Stockholms län. Personlig intervju.

Emil Andersson, IG-chef vid Västerortspolisen. Personlig intervju.

Christoffer Ersenius, Polisassistent vid Polisen Södra Järva. Personlig intervju.

Hanna Brogren, Kommunikationsdirektör vid Stockholms stad. Telefonintervju

Annika Fritsby Granström, Kommunikatör vid Stadsdelsförvaltningen Rinkeby-Kista. Personlig intervju.

Jeanna Ullén och Anna Toss, Sociala medier-ansvariga vid MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) resp. Krisinfo.se. Personlig intervju.

Håkan Filipsson, Kommunikationschef vid Storstockholms brandförsvar (SSBF). Telefonintervju

Kenan Habul, Reporter, Aftonbladet

Clas Svahn, Reporter, Dagens Nyheter

Thomas Mattsson, Chefredaktör, Expressen

Elektroniska källor

Stockholms stad i sociala medier
http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Stadsledningskontoret/Handledning-sociala-medier/Stockholms-stad-i-sociala-medier---infografik/

SVT debatt 2013-05-15
http://debatt.svt.se/2013/05/15/vi-kraver-en-oberoende-utredning-av-dodsskjutningen-i-husby/

Utvärdering Polisens närvaro i sociala medier
http://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Rapporter-utredningar/01%20Polisen%20nationellt/Ovriga%20rapporter-utredningar/Utvardering_Polisens_narvaro_i_sociala_medier.pdf

Offentligt tryck

SOU 2005:69 *Sverige inifrån - Röster om etnisk diskriminering*.
Arbetsmarknadsdepartementet.

Litteratur

De Luca, K., Lawson, S. & Sun, Y. (2012). Occupy Wall Street on the Public Screens of Social Media: The Many Framings of the Birth of a Protest Movement, *Communication, Culture & Critique, 5* (2012): 483-509.

Deuze, M (2012). *Medialife*, Cambridge: Polity.

Eriksson, M. (2014). *Kommunala kommunikatörers beredskap för kriskommunikation via sociala medier,* Sundsvall: DEMICOM.

Ghersetti, M. & Odén, T. (2010). *Pandemin som kom av sig. Om svininfluensan i medier och opinion*, Göteborg: JMG.

Grandien, C, Nord, L: & Strömbäck, J. (2005). *Efter flodvågskatastrofen*. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Hall, S., Christcher, C., Jefferson, T., Clarke, J. & Roberts, B. (1978). *Policing the Crisis. Mugging, the State and Law and Order*, London: Macmillan.

Hallin, P-O., Jashari, A., Listerborn, C. & Popoola, M. (2011). *Varför kastar de sten? - om konflikter och erkännande.* Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Holladay, S. J. (2010). Are they practicing what we are preaching? An investigation of crisis communication strategies in the media coverage of chemical accidents. I

Coombs, W.T. & Holladay, S.J. (red.) *The Handbook of Crisis Communication*, Oxford: Wiley-Blackwell.

Manning, P. (2001). *News and News Sources. A Critical Introduction*, London: Sage.

Morozov, E. (2011). *The Net Delusion. How Not to Liberate the World*, London: Allen Lane.

Nilsson, T. & Ivarsson Westerberg, A. (2011). *Våldsamma upplopp i Sverige – från avvikelse till normalitet*. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Nord, L. & Strömbäck, J. (2002). *Tio dagar som skakade världen*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Nord, L. & Strömbäck, J. (red.) (2012). *Medierna och demokratin*. Lund: Studentlitteratur.

Nord, L. & Shehata, A. (2013). *Finanskrisen, förväntningarna och förtroendet*, Sundsvall: DEMICOM.

Putnam, R. D., Pharr, S. L., & Dalton, R. J. (2000). 'Introduction: What's Troubling the Trilateral Countries? I Pharr, S. L., Putnam, R. D. (red.): *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?*, Princeton: Princeton University Press.

Ruggiero, T. E. (2010). Uses and Graticifications Theory in the 21st Century, *Mass Commnication & Society*, 3(1): 3-37.

BILAGOR

Bilaga 1

INTERVJUMANUAL MYNDIGHETER

1. Namn och titel. Ansvarsuppgifter i organisationen.
2. Kan du beskriva hur er kommunikation såg ut under oroligheterna i förorterna i maj?
3. Vilka kanaler använde ni er av och vilka motiv fanns bakom de valen?
4. Vilka var det som skötte kommunikationen och varför var det just de?
5. Hur uppfattar du myndighetens syfte med närvaron i sociala medier, i vardagen och i kriser som den här? Har ni skilda strategier och målgrupper för olika plattformar?
6. Hur resonerade ni kring enade budskap? Kanalerna är många och de som kommunicerar från organisationen kan ju också vara flera i en och samma kanal.
7. Vilka problem uppstod och hur löste ni dem?
8. Vilka risker finns med att ha en dialog med medborgarna och hur försökte ni undvika de riskerna under den här händelsen?
9. Medierna fick en del kritik under händelserna i Husby för att de genom sin omfattande rapportering gav ungdomarna som brände bilar uppmärksamhet. Även myndigheter kan genom sin kommunikation trigga igång krafter som de inte har avsett. Hur resonerar ni kring att grupper som man inte vill uppmuntra får tillfälle att synas och höras i de egna kanalerna, och att de kan använda er kommunikation för sina egna syften?
10. Har ni fungerande strategier och policies för sociala medier? Täckte era strategier in de scenarier som inträffade under den här veckan eller blev det svåra avgöranden för den enskilde tjänstmannen?
11. Går det att bygga upp ett förtroende i sociala medier och är det något ni strävar efter? Hur stor betydelse har ett sådant förtroende i så fall vid en händelse som de här uppploppen?
12. Var går gränsen mellan myndigheten och den enskilde tjänstemannen? Om ett personligt inslag i kommunikationen kan ge större förståelse för myndighetens uppdrag, är det då befogat att tonen blir mer personlig? Till exempel skrev ju en brandman väldigt personligt om sitt arbetspass på sin privata facebooksida, vilket blev väldigt uppmärksammat. Hur tänker du om det?
13. Kunde ni påverka mediernas bild av vad som skedde under den här krisen? Har det blivit enklare eller svårare att göra det när medierna i större utsträckning hämtar upp nyheter från de sociala medierna?

14. Hur påverkas ni av andras kommunikation via de sociala medierna och hur omvärldsbevakar ni det?
15. Social oro och upplopp kan ju utlösas av en händelse som t.ex. ett polisingripande som uppfattas som orättvist eller obefogat, har en sådan händelse större tyngd i och med de sociala medierna? Har oroligheterna totalt sett underlättats eller försvårats av de sociala medierna?
16. Om den här veckan i våras hade inträffat för tio år sedan när de sociala medierna inte fanns, på vilket sätt skulle er kommunikation ha sett annorlunda ut? Hur har kriskommunikationen förändrats för er organisation?
17. Har ni dragit några lärdomar efter händelserna i Husby och de andra förorterna?

RAPPORTER FRÅN DEMICOM

Följande rapporter finns utgivna av Demicom. Rapporterna kan laddas ner från hemsidan: www.miun.se/demicom. Tryckta rapporter beställs från Mittuniversitetet, Grafisk service: grafiskservice@miun.se, tel: 060-14 86 00.

1. Johansson, C. & Nord, L. (2011). Konsten att kommunicera oro utan att oroa. Svenska myndigheter under finanskrisen 2008. Demicom nr 1. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-80-7

2. Shehata, A. (2012). Finanskrisen och förtroendet. Demicom nr 2. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-83-8

3. Grusell, M. (2012). Unga om reklam. Demicom nr 3. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-82-1

4. Johansson, C., Miller, V. D., & Hamrin, S. (2011). Communicative Leadership. Theories, Concepts, and Central Communication Behaviors. Demicom nr 4. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-81-4

5. Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012). De sociala intranätens praxis. Användning, nytta och framgångsfaktorer. Demicom nr 5. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-84-5

6. Jendel, L. & Nord, L. (2012). Från dörrknackning till gröna pajasnäsor – en studie av riksdagspartiernas särskilda medel inför valet 2010. Demicom nr 6. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-85-2

7. Lundgren, L. Strandh, K. & Johansson, C. (2012). The practices of the social intranets. Usage, benefits and success factors. Demicom nr 7. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-86-9

8. Westlund, O. (2012). Från gammalt till nytt. Om tidningsledarskap och nyhetsanvändning. Demicom nr 8. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-87-6

9. Färm, K-A., Jendel, L. & Nord, L. (2012). Bilden av finanskrisen. En studie av svenska mediers nyhetsrapportering hösten 2008. Demicom nr 9. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-54-4

10. Olsson, J. & Johansson, C. (2013). Kommunikationens värde i offentlig verksamhet. En nulägesanalys av Trafikverket. Demicom nr 10. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-88-3

11. Nord, L. & Shehata, A. (2013). Finanskrisen, förväntningarna och förtroendet. Demicom nr 11. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-86694-89-0

12. Lozanovski, J & Wadbring, I. (2013) Unga nyheter. Unga reflekterar kring nyheter ovh nyhetsvanor. Demicom nr 12. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-90-2

13. Andersson, Ulrika (2013) Från fullformat till tabloid. Om formatets betydelse för nyhetsjournalistiken. Demicom. nr 13. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-91-9

14. Eriksson, Mats (2014) Kommunala kommunikatörers beredskap för kriskommunikation via sociala medier.Demicom nr 14. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN:978-91-87103-92-6

15. Öhgren, Jens & Johansson, Catrin (2014) Sociala intranät för kommunikation och lärande. En studie av Svenska Spels intranät Hemmaplan. Demicom nr 15. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-93-3

16. Jalakas, Anders & Johansson, Catrin (2014) Kommunikation som ger samhällsnytta. Kommunikationens värde i Trafikverket. Demicom nr 16. Sundsvall: Mittuniversitetet. ISBN: 978-91-87103-94-0

17. Jalakas, Anders (2014) Metoder och möjligheter – Sveriges Radio som agendasättare. Demicom nr 17 ISBN:978-91-87557-34-7

18. Nord, Lars, Färm, Karl-Arvid, Jendel, Lena & Olsson, Eva-Karin (2014) Efter Husbykravallerna. En studie av mediebilder och kriskommunikation. Demicom nr 18 ISBN: 978-91-87557-35-4