

Berättar de verkligen allt de vet?
Allmänhetens syn på myndigheternas
kriskommunikation

Bengt Johansson, Peter Esaiasson, Marina Ghersetti & Jacob Sohlberg

SOM-undersökningen om coronaviruset 2020





Innehåll

Introduktion.....	1
Berättar de verkligen allt de vet?	2
Ethos och sprickor i förtroendefasaden	3
En statsorienterad riskkultur – med sprickor	5
SOM-undersökningen om coronaviruset 2020	6
Svarsfrekvens och representativitet	6
Procentskattningar och felmarginaler.....	7

Introduktion

I mars 2020 stod det klart att världen drabbats av en ny pandemi orsakad av det som i folkmun beskrivs som coronaviruset. Sjukdomen som orsakas av viruset – covid-19 – har spridit stor oro och osäkerhet i samhället. Pandemin har fått omfattande konsekvenser för såväl människors hälsa som för världsekonomin och många menar att den också kan komma att få stora konsekvenser för demokrati, utveckling, välstånd och frihet.

För att dokumentera det unika skeende som Sverige befinner sig i, har SOM-institutet genomfört en stor tvärsnittsstudie med ett tematiskt innehåll som belyser coronapandemin utifrån olika aspekter. Syftet har varit att fånga befolkningens reaktioner, åsikter och beteenden mitt under krisens akuta skede och begynnelse. I fokus står människors uppfattningar om viruspandemin och de vidtagna åtgärderna, förtroende för myndigheter, politiker och centrala aktörer, deras informationsinhämtning och deras syn på framtiden inom olika områden inklusive ekonomi, konsumtion och hälsa. Undersökningen genomfördes under april-juni 2020.

Den här rapporten innehåller analyser av några av de centrala frågor som undersökningen omfattat. Rapporten är en del av SOM-institutets tematiska rapportserie med fokus på coronapandemin. I rapporten bidrar Bengt Johansson, professor i journalistik, medier och kommunikation, Peter Esaiasson, professor i statsvetenskap, Marina Ghersetti, universitetslektor i journalistik, medier och kommunikation och Jacob Sohlberg, docent och forskare i statsvetenskap med analyser av allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation.

Samtliga rapporter i denna serie finns publicerade på www.gu.se/som/corona



Berättar de verkligen allt de vet?

Allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation

Bengt Johansson, Peter Esaiasson, Marina Ghersetti & Jacob Sohlberg

I en kris har myndigheter inte bara som uppgift att bekämpa själva krisen, de har också ett informationsuppdrag gentemot medborgarna. Medborgarna måste få veta hur de ska agera för att hantera krisen och vidta rätt åtgärder för sig själva och för nära och kära (Odén m.fl., 2016). Som all kommunikation bygger relationen på att mottagarna (medborgarna) tror på det avsändarna (myndigheterna) säger om hur läget ser ut och att rekommendationerna som ges fungerar.

Under coronapandemin har de direktsända presskonferenserna varit helt centrala för myndigheternas kommunikation med medborgarna. Statsepidemiolog Anders Tegnell och de andra från Folkhälsomyndigheten har berättat vad vi medborgare förväntats göra och kanske framförallt inte göra: tvätta händerna, social distansering och jobba hemifrån om det går, är några av råden vi matats med.

Men litar vi verkligen på att myndigheterna berättar allt de vet? Sverige har visserligen en statsorienterad riskkultur, där medborgarna litar på myndigheterna (Cornia m.fl., 2016). Men litar vi blint på vad de säger eller finns det kanske trots allt sprickor i fasaden?

Frågan om myndigheterna berättar allt de vet har två dimensioner. Dels handlar det om vi faktiskt tror att myndigheterna är så transparenta att de vidareförmedlar allt de känner till, dels om vilka skäl de kan ha att i vissa lägen hålla inne med viss information. Den senare dimensionen berör vad man inom retoriken kallar ethos, dvs. vilka skäl vi som mottagare har att lita på den som berättar något för oss.

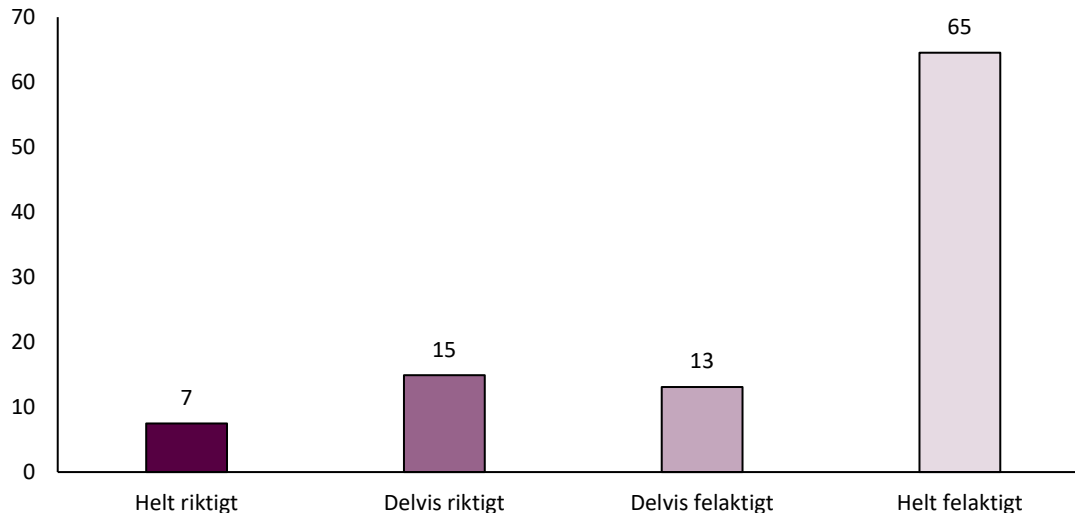
Men vi tar det från början. Hur var det under senare hälften av april 2020? Antalet döda i covid-19 hade stadigt ökat och bilden av att Sverige avvek från andra länders coronastrategi var inte lika självklart positiv längre. I DN hade 22 forskare riktat hård kritik mot den svenska strategin och självbilden prövades.

När vi i SOM-undersökningen om coronaviruset frågar de svarande om de tror att myndigheterna berättar allt de vet om coronaviruset är det ca 20 procent som inte har någon åsikt om det överhuvudtaget. Av dem som svarar visar resultaten i figur 1 att de allra flesta (65 procent) menar att påståendet är helt felaktigt. Svenska myndigheter döljer ingenting. Men de övriga 35 procenten menar att myndigheterna kanske inte berättar riktigt allt. Dryga 20



procent menar att påståendet om myndigheternas begränsning av informations spridning antingen är delvis (15 procent) eller helt riktig (7 procent).

Figur 1 Svenska myndigheter döljer medvetet information om coronaviruset för befolkningen (procent)



Kommentar: Frågan lyder 'Vilken är din åsikt om följande påståenden som har med coronaviruset att göra? Svenska myndigheter döljer medvetet viktig information om coronaviruset för befolkningen', följt av svarsalternativen 'Helt riktigt', 'Delvis riktigt', 'Delvis felaktigt', 'Helt felaktigt' samt 'Ingen uppfattning'. Procentandelarna baseras på dem som besvarat frågan.

Källa: SOM-undersökningen om coronaviruset 2020.

Ser vi i detalj på dem som är mer misstänksamma mot myndigheterna finns det vissa demografiska skillnader. Yngre tror mindre än äldre på myndigheternas transparens, detsamma gäller för lågutbildade och personer med utländskt medborgarskap. Men det som ger allra tydligast utslag är politiska åsikter. Ju mer de svarande lutar åt höger ideologiskt, desto oftare tror de att myndigheterna undanhåller uppgifter. Tydligast är det bland Sverigedemokraternas sympatisörer, där så många som hälften tror att myndigheter undanhåller uppgifter för medborgarna.

Ethos och sprickor i förtroendefasaden

Inom retoriken, är ethos, patos och logos grundstenar för att övertyga den som lyssnar. Ethos handlar om att övertyga med trovärdighet, pathos om att övertyga med känslor och logos om att övertyga med fakta och logisk argumentation (Lindqvist, 2008; Mral & Johannesen, 2020). När det gäller myndigheternas coronakommunikation ska vi i analysen fokusera på ethos, att övertyga med hjälp av talarens trovärdighet.

Vad är det då som talaren kan hänvisa till, antingen uttalat eller implicit? Ethos kan handla om att övertyga om att talaren har kompetens eller expertis i ämnet (fronesis), men det kan också



handla om dygd, att man är någon att lita på (arete), eller att man har mottagarens bästa för ögonen, att man vill väl (eunoia) (Vigsø, 2017).

Vi ställde en hypotetisk fråga till de svarande i enkäten där de ombads bedöma vilka skäl en myndighet skulle kunna ha för att medvetet inte berätta allt den vet för medborgarna. Svartalternativen kan kopplas till de tre olika formerna av ethos.

Tabell 1 Skäl till att myndigheter kan välja att undanhålla information om coronaviruset (procent)

	Fronesis		Arete		Eunoia
	Bara säga sådant de säkert vet	Har inte situationen under kontroll	Skydda sig själva från kritik	Skydda regeringen från kritik	Inte skrämna upp människor i onödan
Mycket viktig	56	24	16	15	37
Ganska viktig	36	40	25	23	46
Inte särskilt viktig	5	24	34	34	12
Helt oviktig	3	12	25	28	5
Summa	100	100	100	100	100
Antal svar	2 432	2 384	2 391	2 392	2 423
Balans	+84	+28	-18	-24	+66

Kommentar: Frågan lyder 'Om myndigheter väljer att undanhålla information om coronaviruset, hur viktiga tror du i så fall att följande skäl är för deras agerande?', följt av svartalternativen 'Mycket viktigt', 'Ganska viktigt', 'Ganska oviktigt' samt 'Helt oviktigt'. Procentandelarna baseras på dem som besvarat frågan.

Källa: SOM-undersökningen om coronaviruset 2020.

Resultaten i tabell 1 visar att de flesta antar att myndigheter kan undanhålla information antingen för att bara meddela sådant de säkert vet (balansmått +84) eller för att inte skrämna upp människor (+66), vilket knyter an till två olika aspekter av retoriska funktioner (fronesis och eunoia). Det signalerar att svenskar har ett förtroendefullt förhållningssätt till myndigheternas kriskommunikation, vi accepterar att det kan finnas goda skäl att inte berätta allt. Men det finns sprickor. En majoritet menar att det också kan handla om den andra aspekten av kompetens, att inte ha kontroll över situationen (64 procent), och mer än en tredjedel att det kan bero på egenintresse och därmed (brist på) dygd (arète). Myndigheterna kan vilja skydda sitt eget rykte eller till och med regeringens.

Som förväntat spelar politisk åskådning stor roll för vilka argument som ses som troliga. Ju längre till höger ideologiskt man befinner sig, desto mer lyfts bristande koll på läget och egenintresse fram som rimliga förklaringar till att myndigheter kan undanhålla information. Lågutbildade och män följer också detta mönster – oberoende av ideologisk inställning. Den fråga som skiljer ut sig är kopplingen mellan bristande transparens och att inte vilja skrämna upp människor. Visserligen är tendensen att hålla med högre bland äldre och kvinnor. Men här



finns det inga ideologiska skiljelinjer. Eunoia, att myndigheter vill oss väl och inte vill skrämmas i onödan har ingen politisk laddning hos allmänheten

En statsorienterad riskkultur – med sprickor

Sverige är en statsorienterad riskkultur där vi litar på att myndigheterna i kristider ska berätta för oss vad vi ska göra eller låta bli. Myndighetsförtroendet är högt och steg ytterligare under coronapandemins inledande skeden i april 2020 (Esaiasson m.fl., 2020). Att svensken då litade på att myndigheterna berättade allt de visste om viruset och dess härjningar är därmed knappast förvånande. Men det ska ändå påpekas att under brinnande pandemi, då svenskarna slöt upp bakom både regering, myndigheter och medier, ser vi en viss politisering av myndighetsförtroendet. Alla litar inte på myndigheternas goda vilja och kompetens utan tror att egenintresset styr vad de berättar för medborgarna. Det är ett villkor som kriskommunicerande myndigheter måste hantera.

Referenser

- Cornia, A., Dressel, K., & Pfeil, P. (2016). Risk cultures and dominant approaches towards disasters in seven European countries *Journal of Risk Research* 19(3), 288–304. doi: 10.1080/13669877
- Esaiasson, P., Sohlberg, J., Gherseti, M. & Johansson, B. (2020). How the coronavirus crisis affects citizen trust in institutions and in unknown others: Evidence from ‘the Swedish experiment’. *European Journal of Political Research* (Published online ahead of print, September 2020). <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12419>
- Lindqvist, J. G. (2008). *Klassisk retorik för vår tid*. Lund: Studentlitteratur.
- Mral, B. & Johannesen, K. (2020). Retorik. *Nationalencyklopedin*. Höganäs: Bokförlaget Bra böcker AB.
- Odén, T., Djerf-Pierre, M., Gherseti, M. & Johansson, B. (2016). *Kriskommunikation 2.0: Allmänhet, medier och myndigheter i det digitala medielandskapet*. Karlstad: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- Vigsø, O. (2017). The visual construction of personal ethos in election posters. *The Poster* 4(1), 31–57. doi: [10.1386/post.4.1-2.31_1](https://doi.org/10.1386/post.4.1-2.31_1)



SOM-undersökningen om coronaviruset 2020

SOM-institutet vid Göteborgs universitet genomför varje år sedan 1986 de nationella SOM-undersökningarna. Syftet med undersökningarna är att kartlägga svensk opinion och belysa hur svenska folkets vanor och attityder förändras över tid. SOM-institutet är en centrumbildning vid Institutionen för journalistik, medier och kommunikation (JMG) och är sedan 2017 även inrättat som en fakultetsgemensam forskningsinfrastruktur vid samhällsvetenskapliga fakulteten, Göteborgs universitet. SOM-institutets undersökningar genomförs i samverkan med forskare från olika discipliner, främst inom samhällsvetenskap.

I samband med utbrottet av den omfattande coronapandemin genomförde SOM-institutet en specialundersökning – SOM-undersökningen om coronaviruset 2020. Undersökningen skickades ut till ett systematiskt sannolikhetsurval av den svenska befolkningen. Urvalsramen innefattade alla svenska och utländska medborgare med sin primära adress i Sverige och som är mellan 16 och 85 år. Det totala urvalet om 6 000 personer delades in i tre jämnstora grupper vilka fick formulären tillsänt sig vid tre olika datum, för att på så vis fånga en längre period av coronavirusets konsekvenser. Våg 1 skickades ut den 14 april 2020, våg 2 den 27 april 2020 och våg 3 den 11 maj 2020. Under fältperioden genomfördes en serie påminnelser via post och SMS. Fältarbetet avslutades 28 juni 2020. Formuläret innehöll 16 sidor med frågor.

SOM-undersökningen om coronaviruset genomfördes med både pappers- och webbenkäter i samarbete med *Institutet för Kvalitetsindikatorer (Indikator)*. Indikator svarade för utskick av pappersformulär och påminnelser, datauppläggning samt administration av webbenkät och sms-påminnelser. Papperssvaren lästes av optiskt med hjälp av en scanner. SOM-institutet har stått för framtagning av frågeformulär och annat informationsmaterial samt kodning av öppna svar och iordningställande av den slutgiltiga datamängden inklusive variabler för öppna frågor och särskilt byggda variabler.¹

Svarsfrekvens och representativitet

Av det ursprungliga urvalet på totalt 6 000 personer var det 2 549 personer som besvarade och skickade in formuläret vilket motsvarar en nettosvarsfrekvens på 44 procent. 2 Ungefär en tredjedel av svaren kom in via webben. Det är en fördubbling av andel webbsvar jämfört med den nationella SOM-undersökningen 2019. Enligt utvärderingar så har dock inte

¹ Ansvariga forskare för undersökningen har varit Ulrika Andersson och Anders Carlander.

Undersökningsledare har varit Klara Wärnlöf Bové, tillsammans med biträdande undersökningsledare Elisabeth Falk, Frida Sandelin och Marcus Weissenbilder.

² I nettosvarsfrekvensen har det så kallade naturliga bortfallet, motsvarande 3 procent, definierats bort. Se vidare tabell 2.



svarskvaliteten påverkats av den ökade andelen webbsvar. Vilka som svarar och vilka som inte svarar på en frågeundersökning har betydelse för tolkningen av undersökningens resultat. Analyser visar att den demografiska representativiteten i svarsgruppen är relativt god. Representativiteten avseende kön och ålder samt födelse land är däremot något skev. Män, yngre personer samt människor födda i utomeuropeiska länder tillhör de grupper som är sämre representerade bland de svarande. Jämfört med den nationella SOM-undersökningen 2019 är det framför allt en mindre andel män som svarade på SOM-undersökningen om coronaviruset 2020.³

Tabell 2 Svarefrekvens och bortfall i SOM-undersökningen om coronaviruset 2020

Bruttourval	6 000
Naturligt bortfall	178
Nettourval	5 822
Antal svarande	2 549
Svarsandel (netto)	44%

Kommentar: Med naturligt bortfall avses adress okänd, avflyttad; bortrest under fältperioden; bosatt/studerar/arbetar utomlands; ej svensktalande; sjuk, institutionell vård; fysiskt eller mentalt oförmögen att svara, ej kommunicerbar; avliden.

Procentkattningar och felmarginaler

SOM-undersökningarna bygger på ett slumpmässigt urval av den svenska befolkningen 16–85 år. Resultat från sådana urvalsundersökningar är alltid förknippade med en osäkerhet som kan uttryckas i form av en felmarginal. Med hjälp av en felmarginal går det att beräkna ett konfidensintervall kring till exempel en procentkattning. Vi kan förvänta oss att procenttalet för hela populationen befinner sig inom konfidensintervallet i 95 fall av 100 i en tänkt situation med många upprepade mätningar. Att vara medveten om felmarginalen gör att vi lättare undviker att dra slutsatser om förändringar eller gruppskillnader som enbart beror på slumpen. Tabellen nedan ger några exempel på hur stor felmarginalen är vid olika gruppstorlekar och procentkattningar.

Tabell 3 Lathund för procentkattningar vid olika gruppstorlekar (felmarginaler och procentenheter)

Skattning	100	200	400	800	1 000	2 000
50 procent	±9,8	±6,9	±4,9	±3,5	±3,1	±2,2
30 procent	±9,0	±6,4	±4,5	±3,2	±2,8	±2,0
10 procent	±5,9	±4,2	±2,9	±2,1	±1,9	±1,3
6 procent	±4,7	±3,3	±2,3	±1,6	±1,5	±1,0
2 procent	±2,7	±1,9	±1,4	±1,0	±0,9	±0,6

³ För en mer detaljerad redovisning, se metodrapporten om SOM-undersökningen om coronaviruset 2020 på www.gu.se/som/corona.

Avrapportering av resultat från den extrainsatta SOM-undersökningen om coronaviruset som genomfördes under april, maj och juni 2020. SOM-institutet vid Göteborgs universitet har genomfört årligen återkommande samhälls- och opinionsundersökningar sedan 1986.

SOM-institutet | Seminariegatan 1B | Box 710, 405 30 Göteborg
031 786 3300 | info@som.gu.se | www.gu.se/som-institutet

