

”De skyddar sig själva och regeringen”  
Allmänhetens syn på myndigheternas  
kriskommunikation

---

Bengt Johansson

*SOM-undersökningen om coronaviruset 2021*





## Innehåll

Introduktion .....	1
Allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation .....	2
Transparent kriskommunikation? .....	2
Krackelerar synen på den svenska förvaltningsmodellen? .....	5
Referenser .....	5
SOM-undersökningen om coronaviruset 2021 .....	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 kallas 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 genomförde SOM-institutet under våren 2020 en stor tvärsnittsstudie med innehåll som belyser coronapandemin utifrån olika aspekter. Under våren 2021 genomförde SOM-institutet en uppföljande studie där mycket av innehållet var det samma som för den första SOM-undersökningen om coronaviruset 2020. 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 2021.

Den här rapporten är en del av SOM-institutets tematiska rapportserie med fokus på coronapandemin. I rapporten bidrar Bengt Johansson, professor i journalistik, medier och kommunikation med analyser av kriskommunikation och medborgarnas syn på denna under coronapandemin.

Samtliga rapporter i denna serie finns publicerade på [www.gu.se/som/corona](http://www.gu.se/som/corona)



## **”De skyddar sig själva och regeringen” Allmänhetens syn på myndigheternas kriskommunikation**

Bengt Johansson

Det är ett tag sedan nu som vi alla satte oss framför TV:n och lyssnade till vad statsepidemiolog Anders Tegnell hade att berätta. Denna lägereld var central för hur vi uppfattade situationen, dess utveckling, vilka åtgärder som myndigheterna vidtog och vad vi som medborgare förväntades göra för att hantera pandemin. En förutsättning för att kriskommunikationen skulle fungera var att det fanns ett grundläggande förtroende för vad krishanterande myndigheter hade att säga. Hade misstroendet varit grundmurat hade vi knappast samlats framför den lägereld som presskonferenserna kom att bli. Men nu gjorde vi det, med ett tillitsfullt sinne. Vi antog att de var ärliga, ville vårt bästa och inte dölde information från oss medborgare.

Men är det så enkelt? Litade vi verkligen på att vi fick veta allt? Och om vi nu kanske inte trodde att transparensen var total, vilka skäl antog vi i så fall att myndigheterna hade för att inte vara helt öppna med vad de visste om virusets härjningar? För även om svenskarna i stort sett följt rekommendationer har det funnits starka åsikter om Sveriges sätt att hantera pandemin i stort och även hur kommunikationen fungerat (Johansson & Vigsø, 2021).

I SOM-undersökningen om coronaviruset ställde vi i april 2020 och samma tid 2021 två frågor om kriskommunikation. Den *första* var om de svarande trodde myndigheterna berättade allt de visste för medborgarna om viruset. Den *andra* var en hypotetisk fråga om vilka skäl myndigheterna i vissa lägen kan ha för att hålla inne med viss information.

Eftersom vi ställde frågorna två gånger, i olika faser av pandemin, kan vi jämföra vad pandemin har fört med sig i synen på myndigheters transparens. Har erfarenheterna av Covid-19 förändrat våra föreställningar om varför myndigheter ibland kanske håller inne med information?

### **Transparent kriskommunikation?**

När vi ställt frågan rakt upp och ner, om de svarande trodde att myndigheterna inte berättat allt, ser vi inga dramatiska skillnader mellan krisens start 2020 och då vaccinet började ta udden av pandemin våren 2021. En klar majoritet litar på att myndigheterna berättat allt, att transparensen var total (tabell 1). Men det har skett en förskjutning mot det misstänksamma hållet. För om 65 procent inte trodde att något doldes i början på pandemin är siffran 57 procent våren 2021. Men det handlar inte om en förskjutning mot en total misstro, trots att kriskommunikationen åtminstone delvis ifrågasatts under pandemin.



**Tabell 1 Svenska myndigheter döljer medvetet information om coronaviruset för befolkningen 2020 och 2021 (procent).**

	2020	2021	Förändring
Helt felaktigt	65	57	-8
Delvis felaktigt	13	18	+5
Delvis riktigt	15	18	+3
Helt riktigt	7	7	±0
Summa	100	100	
Antal	1 979	1 373	

**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 fem alternativ i följande ordning: 'Helt riktigt', 'Delvis riktigt', 'Delvis felaktigt; Helt felaktigt samt Ingen uppfattning'. Procentandelarna baseras på dem som besvarat frågan.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen om coronaviruset 2020 och 2021.

Om vi däremot går vi till den andra frågan, varför man antar att myndigheter skulle kunna dölja viss information, ser vi större förändringar. Denna hypotetiska fråga kan ses som en form av ethos, som inom retoriken handlar om att övertyga med trovärdighet. De andra två grundstenarna i retoriken logos (övertyga med fakta och logik) eller pathos (övertyga med känslor) bortser vi från i denna analys (Lindqvist, 2008, Mral & Johannesen, 2020).

Vad är det då som talaren kan hänvisa till - uttalat eller implicit? Ethos kan handla om att övertyga om att talaren har kompetens eller expertis i ämnet (fronesis), men det kan också relatera till dygd, att man är någon att lita på (arete), eller att man har mottagarens bästa för ögonen, att man vill väl (eunoia) (Vigsø, 2017).

På en övergripande nivå håller de flesta med om att myndigheter skulle kunna hålla inne med information, om den är osäker eller för att inte skrämma upp människor (tabell 2). Något färre, men alltså en majoritet menar att eventuell tystnad från myndighetens sida skulle kunna kopplas till att de inte har situationen under kontroll. Men det är under retorikaspekten arete, att myndigheten är att lita på, som vi ser allra största spridning i åsikter och då särskilt när frågan ställts under våren 2021.

Från att en majoritet av svenska opinionen 2020 inte antagit att undanhållande av information skulle kunna bero på att man vill skydda sig själv eller regeringen finns det 2021 en övervikt åt andra hållet. Balansmättet för att "skydda sig själv" går från -18 till +8 och "skydda regeringen" från -24 till +2. Våren 2021 är det alltså fler som tror att retorikaspekten arete kunde vara en "ganska viktig" eller "mycket viktig" orsak till att myndigheter kanske inte skulle kommunicera allt de vet. Med andra ord har svenskarna under det år de levte med pandemin och fått se myndigheterna kriskommunicera blivit lite mer skeptiska i sin syn på myndighetskommunikation, men framför allt i sin syn på bevekelsegrunderna för denna kommunikation.



**Tabell 2 Skäl till att myndigheter kan välja att undanhålla information om coronaviruset 2020 och 2021 (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 skrämman upp människor i onödan	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2020
Mycket viktig	56	43	24	23	16	23	15	23	37	32
Ganska viktig	36	57	40	46	25	31	23	28	46	49
Inte särskilt viktig	5	6	24	22	34	27	34	28	12	13
Helt oviktig	3	4	12	9	25	19	28	21	5	6
Summa	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Antal svar	2 432	1 720	2 384	1 693	2 391	1 701	2 392	1 710	2 423	1 715
Balans	+84	+80	+28	+38	-18	+8	-24	+2	+66	+62

**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 fyra alternativ i följande ordning: 'Mycket viktig'; 'Ganska viktig'; 'Ganska oviktig'; 'Helt oviktig'. Procentandelarna baseras på dem som besvarat frågan.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen om coronaviruset 2020 och 2021.

Frågan är då vilka dessa misstänksamma är och kanske framför allt vilka som förändrat sig efter att ha lyssnat på Tegnell & co under ett år av pandemibekämpning. Först ska det konstateras att det finns ett stort mått av stabilitet i vem som är skeptisk. Vid båda mätningarna hittar vi de generellt mest kritiska bland lågutbildade, män och de som säger sig sympatisera med Sverigedemokraterna och Moderaterna. Det finns med andra ord en tydlig politisk dimension i förtroendet för myndigheter som kriskommunikatörer under pandemin. Allra tydligast syns det i frågan om myndigheten skulle kunna dölja information för att skydda regeringen, men misstroendets koppling till ideologi syns även i svaren på de andra frågorna. Den enda fråga som inte är politiskt laddad rör om viss information skulle kunna döljas för att inte skrämman människor. Här tycker man ungefär likadant oavsett partifärg.

Vad som är tydligt är att den politiska tolkningen i synen på myndigheternas kriskommunikation har ökat generellt. Både från höger och vänster finns en rörelse mot en syn om att bristande kontroll över situationen, och skydd av den egna myndigheten eller regeringen, skulle kunna förklara varför man inte berättar allt man vet. Men det är också så att denna uppfattning ökat mest bland moderata och sverigedemokratiska sympatisörer. Sammantaget har vi därmed både fått en generellt sett ökad, men också mer politiskt polariserad syn på myndigheterna och deras kriskommunikation.



### Krackelerar synen på den svenska förvaltningsmodellen?

Vad ligger då bakom de siffror vi ser? Först ska vi återigen trycka på det faktum att de allra flesta är övertygade om att myndigheterna inte dolde information om Covid-19 för medborgarna. Men likafullt finns det rörelser mot en något mindre tillitsfull syn på kriskommunicerande myndigheter, både generellt men också mer accentuerad hos sympatisörer till höger på den politiska skalan. En förklaring till den något mer skeptiska bilden kan givetvis kopplas till den debatt som förts om hur Folkhälsomyndigheten och andra myndigheter agerat (Johansson, Hopmann & Shehata, 2021). Det har funnits kritik av olika slag och att det finns drag av tvivel är kanske inte så konstigt. Att människor tror att myndigheter inte berättar allt de vet för att skydda sig själva är från ett sådant perspektiv inte helt orimligt.

Frågan är dock varför myndigheten antas kunna vara tyst för att skydda regeringen. Den svenska förvaltningsmodellen med fristående myndigheter är ju tänkt att hålla en skiljelinje mellan politik och myndighetsutövning, även om det givetvis finns både vissa formella och informella kopplingar. Lägg därtill att den svenska strategin under pandemin var att låta expertmyndigheterna spela en framträdande roll i hanteringen av pandemin. Detta till skillnad från många andra länder, inte minst våra nordiska grannar, där politiker var mer i centrum för pandemibekämpningen (Bjørkedahl m fl, 2021). Men i alla svenskers ögon verkar inte denna gräns vara lika självklar, speciellt inte bland dem som stödjer den politiska oppositionen. Frågan är då om det är ett övergående fenomen som försvinner när krisen är över. Kanske handlar det också bara om syn på myndigheter kopplat till en kris med politiska dimensioner så som Covid-19 delvis kom att bli. Eller kan det kanske vara så att detta blir en bestående effekt av pandemin? Att det uppstått permanenta sprickor i allmänhetens syn på den svenska förvaltningsmodellen?

### Referenser

Bjørkedahl, Kristian; Kjeldsen, Jens E.; Villadsen, Lisa Storm & Vigsø, Orla (2021). Argumentum ad Solidaritetem. Rhetorical Strategies of Scandinavian Political Leaders during COVID-19. I Monique Lewis, Eliza Govender & Kate Holland (red.), *Communicating COVID-19: Interdisciplinary Perspectives*. Palgrave Macmillan. 2021.

Johansson, Bengt, & Vigsø, Orla (2021). Sweden: Lone Hero or Stubborn Outlier? In Darren Lilleker, Ioana A. Coman, Milos Gregor & Edoardo Novelli (Eds.), *Political Communication and COVID-19. Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. New York, NY: Routledge.

Johansson, Bengt; Hopmann, David Nicholas, & Shehata, Adam (2021). When the rally-around-the-flag effect disappears, or: when the COVID-19 pandemic becomes 'normalized'. *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 31(S1), 321-334. <https://doi.org/10.1080/17457289.2021.1924742>

Lindqvist, Janne Grinde (2008). *Klassisk retorik för vår tid*. Lund: Studentlitteratur.

Mral, Brigitte & Johannesen, Kurt (2020). Retorik. *Nationalencyklopedin*. Bokförlaget Bra böcker AB, Höganäs

Vigsø, Orla (2017). The visual construction of personal ethos in election posters. *The Poster* 4(1):31-57. [https://doi.org/10.1386/post.4.1-2.31\\_1](https://doi.org/10.1386/post.4.1-2.31_1)



## SOM-undersökningen om coronaviruset 2021

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. Under våren 2021 skickades en uppföljande specialundersökning ut med syftet att delvis replikera den första studien men också för att komplettera innehållet utefter hur pandemin och samhällets förutsättningar har förändrats. 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 bestod av 4 000 personer och samtliga fick första utskick med svarsmöjlighet skickat till sig den 22 mars 2021. Under fältperioden genomfördes en serie påminnelser via post och SMS. Fältarbetet avslutades 31 maj 2021. Formuläret innehöll 12 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.<sup>1</sup>

### Svarsfrekvens och representativitet

Av det ursprungliga urvalet på totalt 4 000 personer var det 1 817 personer som besvarade och skickade in formuläret vilket motsvarar en nettosvarsfrekvens på 47 procent.<sup>2</sup> Ungefär tre fjärdedelar av svaren kom in via webben. Det är mer än en fördubbling av andel webbsvar jämfört med SOM-undersökningen om coronaviruset 2020. Enligt utvärderingar så har dock inte svars kvaliteten 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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> I nettosvarsfrekvensen har det så kallade naturliga bortfallet definierats bort, se vidare tabell i.





Representativiteten avseende främst kön, men även ålder samt födelseland 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 SOM-undersökningen om coronaviruset 2020 är dock skevheterna mycket lika.<sup>3</sup>

**Tabell i. Svansfrekvens och bortfall i SOM-undersökningen om coronaviruset 2021**

Bruttourval	4 000
Naturligt bortfall	93
Nettourval	3 917
Antal svarande	1 817
Svarsandel (netto)	47%

**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.

### Procentskattningar 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 procentskattning. 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 procentskattningar.

**Tabell ii Lathund för procentskattningar 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

<sup>3</sup> För en mer detaljerad redovisning, se metodrapporten om SOM-undersökningen om coronaviruset 2021 på [www.gu.se/som/corona](http://www.gu.se/som/corona).

Avrapportering av resultat från den extrainsatta SOM-undersökningen om coronaviruset som genomfördes under april, maj och juni 2021. 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](mailto:info@som.gu.se) | [www.gu.se/som-institutet](http://www.gu.se/som-institutet)

