

Kandidatuppsats

Bachelor's thesis

Sociologi

Sociology

Sektorsövergripande samverkan inom krishantering

-Relationen mellan el- och teleoperatörer

Linda Eriksson

Jennie Öhman



Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

Campus Härnösand Universitetsbacken 1, SE-871 88. **Campus Sundsvall** Holmgatan 10, SE-851 70 Sundsvall.

Campus Östersund Kunskapens väg 8, SE-831 25 Östersund.

Phone: +46 (0)771 97 50 00, Fax: +46 (0)771 97 50 01.

MITTUNIVERSITETET

Institutionen för samhällsvetenskap

Examinator: Anna Olofsson, anna.olofsson@miun.se

Handledare: Roine Johansson, roine.johansson@miun.se

Författare: Linda Eriksson, lier1012@student.miun.se

Författare: Jennie Öhman, jeoh1012@student.miun.se

Utbildningsprogram: Risk- och krishanteringsprogrammet, 180 hp

Huvudområde: Sociologi

Termin, år: VT, 2013

Abstrakt

Syftet med studien har varit att undersöka vilka behov och förväntningar aktörer inom elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation har på samverkan. Vidare har syftet varit att på verksamhetsnivå studera vilka förutsättningar som finns för sektorsövergripande samverkan. Vi har utgått från ett fenomenologiskt perspektiv och insamlingen av empiri har skett genom observationer och intervjuer. Resultatet visar att bristen på gemensam syn på samverkan skapar samverkanssvårigheter i den bemärkelse att det är otydligt vilka mål som skall uppnås med samverkan, samt hur detta bör ske. Vidare visar resultatet att aktörernas behov av samverkan rör informationsutbyte och att det redan före en kris inträffar är i behov av att skapa rutiner för hur samverkan skall ske. Detta innefattar bland annat att klargöra vilka kontaktvägar som skall upprättas samt vilken information som respektive sektor är i behov av. På så vis skulle det minska risken för att bristande och/eller felaktig information förmedlas mellan sektorerna vid en kris. Att skapa dessa rutiner skulle även medföra en ökad förståelse för varandras verksamheter, vilket i sin tur skulle underlätta samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation.

Nyckelord: Samverkan, krishantering, elsektorn, sektorn elektronisk kommunikation.

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Syfte	6
1.2 Frågeställning	6
1.3 Avgränsning	6
2. Bakgrund	7
2.1 Svenska krishanteringssystemet	7
2.2 Elsektorn	7
2.3 Sektorn elektronisk kommunikation	10
2.4 Beroendeförhållandet mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation	12
3. Metod	13
3.1 Vetenskaplig ansats	13
3.2 Fenomenologisk ansats	13
3.3 Insamling av empiri	14
3.4 Analys av empiri	16
3.5 Validitet och reliabilitet	17
3.6 Etiska aspekter	17
3.7 Metoddiskussion	19
4. Tidigare studier	21
4.1 Tidigare forskning	21
4.2 Utredningar	23
5. Teoretisk referensram	26
5.1 Utbytesteori	26
5.2 Organisation och domän	27
5.3 Situationsförståelse, gemensam lägesbild och tillit	28
5.4 Intresseskilnader och beroendeförhållanden	29
6. Resultat och analys	31
6.1 Definition och syn på samverkan	31
6.2 Behov och förväntningar av samverkan	34
6.3 Hur fungerar samverkan idag?	37
6.4 Hur kan samverkan utvecklas?	38
6.5 Externa krav, en orsak till samverkanssvårigheter?	40
6.6 Avslutande analys	41
7. Diskussion	44
8. Slutsats	48
9. Referenser	51
10. Appendix	57
10.1 Intervjuguide elnätsägare	57
10.2 Intervjuguide teleoperatörer	58

1. Inledning

Söndagen den 9 januari 2005 vaknade invånarna i södra Sverige upp till ett landskap i kaos. Stormen Gudrun som under fredagen den 7 januari 2005 drog in över södra Sverige ödelade 75 miljoner kubikmeter skog och medförde även att sju människor miste sina liv i stormens förödande konsekvenser. Stormen innebar även att 730 000 abonnenter var utan el i vinterkylan (Krisinformation, 2012a). Två år senare var det dags igen, i januari 2007 drog stormen Per in över Sverige, även denna gång ödelade stormen stora mängder skog och ledde till dödsfall. Till följd av elavbrotten blev det stora avbrott i IT, tele och datatrafiken, vilket bland annat ledde till allvarliga konsekvenser inom vården (Krisinformation, 2012b). Även under stormen Dagmar 2011 var det svåra störningar i elförsörjning vilket precis som vid de tidigare händelserna orsakade bortfall av den elektroniska kommunikationen. Precis som vid stormen Per och Stormen Gudrun ledde det till stora konsekvenser då många människor var utan tillgång till nödnumret 112 eller fungerande trygghetslarm (Cristvall, 2012, s.3, 7). Stormarna under 2000-talet påvisade samhällets beroende av vatten, värme, kommunikation och det visade sig tydligt att elavbrott kan leda till förödande konsekvenser både för den enskilda individen samt för samhället i stort (MSB, 2012a). Efter Gudrun konstaterade Post- och Telestyrelsen att samverkan mellan sektorn elektronisk kommunikation och elsektorn behöver utvecklas för att underlätta krishantering och återställningsarbetet (PTS, 2012a).

Samverkan har under 2000-talet blivit ett av de viktigaste begreppen både i politikernas och praktikers kontext och inom krishanteringsretoriken är det få ord som är lika väl använt som samverkan. Samverkan har i många fall kommit att blivit den eftersträlvande och självklara problemlösningsformen (MSB, 2011a, s.11). En förklaring till att samverkan har blivit så välanvänt är det ökade beroendeförhållande mellan aktörer, vilket är en följd av en ökad komplexitet i samhället (Lane, 1993). En orsak till det ökade beroendeförhållandet och komplexiteten är att samhällsviktig verksamhet bedrivs och ägs av privata företag. Vid en kris gäller ansvarsprincipen vilket innebär att den som under normala omständigheter är ansvarig för verksamheten även är det under kris, oavsett om verksamheten är offentlig- eller privatägt. Detta ställer samhället inför nya utmaningar och det krävs i många fall att samverkan utvecklas, för att på så sätt svara upp till de utmaningarna samhället ställs inför (MSB, 2012b).

Då samverkan i det moderna samhället har kommit att bli ett vanligt använt begrepp, är det avsevärt att fundera över dess praktiska och begreppsmässiga innebörd, samt vilka konsekvenser avsaknaden av samverkan kan leda till, både för berörda aktörer och samhället i stort. Utifrån samhällets krav på fungerande el och kommunikation samt det identifierade behovet av utvecklad samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation

anser vi att det finns ett stort behov av att studera vilka behov och förväntningar som finns på samverkan mellan dessa sektorer. Relationen mellan sektorerna är inte enbart av intresse för berörda aktörer, utan vi ser att en studie inom detta område har stor samhällsnytta, då den behandlar relationen mellan två viktiga sektorer inom det svenska krishanteringssystemet.

1.1 Syfte

Syftet med studien är att studera vilka behov och förväntningar aktörer inom elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation har på sektorsövergripande samverkan vid händelse av kris. Vidare har syftet varit att på sektorsnivå studera vilka strukturella förutsättningar som finns för sektorsövergripande samverkan. Detta för att identifiera faktorer som kan påverka samverkan mellan sektorerna, för att på så sätt kunna bidra till en djupare förståelse.

1.2 Frågeställning

- Vilket behov och förväntningar har teleoperatörerna respektive elnätsägarna, av samverkan med varandra?
- Vilka strukturella förutsättningar finns det idag för sektorsövergripande samverkan inom respektive sektor?

1.3 Avgränsning

Vi har valt att fokusera på de elnätsägare som äger regionnäten, det vill säga E.ON, Fortum och Vattenfall. Att vi gjort detta urval är baserat på den stora mängd kunder som dessa operatörer har. Detta innebär att kunder över en stor del av landet blir berörda vid händelse av en kris som påverkar regionnätet. Avgränsningen av teleoperatörer har vi gjort till Telenor, TeliaSonera och Tele2 då dessa aktörer är störst, sett till antal kunder. Även detta för att välja operatörer som får en stor betydelse för många människor vid händelse av kris. Syftet med studien är således inte att titta på samverkan mellan alla aktörer inom sektorerna som berörs av en kris, utan fokus ligger på de största aktörerna. Vi kommer i vår bakgrund att ta upp flera aktörer till exempel myndigheter och branschorganisationer, detta för att tydliggöra komplexiteten inom sektorn och öka förståelsen för kontexten kring teleoperatörerna och elnätsägarna. På grund av begränsningar i tid och resurs, kommer vi inte ha möjlighet att studera samverkan med dessa aktörer. Vi har även gjort en avgränsning i vår definition av kris, nämligen vill vi undersöka behovet av samverkan mellan sektorerna, när det finns, eller finns risk för, betydliga skador på el- och/eller telenätet. Vi har här valt att definiera en kris utifrån MSBs definition: En kris är en händelse som drabbar många människor och stora delar av samhället. Händelsen avviker från det normala, vilket innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för viktiga samhällsfunktioner och kräver därmed skyndsamma åtgärder (MSB, 2009b).

2. Bakgrund

2.1 Svenska krishanteringssystemet

Det svenska krishanteringssystemet syftar till att skydda befolkningens liv och hälsa, samhällets funktionalitet samt förmågan att upprätthålla grundläggande värden såsom demokrati, rättssäkerhet och mänskliga rättigheter (Regeringen, 2010).

Det svenska krishanteringssystemet bygger på tre grundprinciper;

- **Ansvarsprincipen** – Innebär att den som har ansvar för verksamheten under normala förhållanden även har det under en kris.
- **Närhetsprincipen** – Innebär att en kris så långt som möjligt skall hanteras där den inträffar. Vilket innebär att det i första hand är den berörda kommunen och det aktuella landstinget som är ansvarig. Det är först när de lokala resurserna inte räcker till som regionala och nationella insatser kan blir aktuella.
- **Likhetsprincipen** – Innebär att under en kris skall verksamheten så långt som möjligt bedrivas på liknande sätt som den gör under normala förhållanden (Krisinformation, 2012c).

Under de senaste åren har regeringen lyft fram två propositioner som skall främja samverkan. Detta för att förtydliga ansvarsprincipen, då tolkningen ofta görs allt för snäv och begränsas till den egna verksamheten. Regeringen vill genom propositionerna förtydliga ansvaret för samverkan mellan olika aktörer och få dem att ta sitt helhetsansvar (MSB, 2011b).

I ansvarsprincipen, som innebär att den som bedriver verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar även under krissituationer, ingår även att initiera och bedriva sektorsövergripande samverkan (prop. 2007/08:92 s.37-38).

Ansvarsprincipen får emellertid inte används som en förevändning att inte agera eller undvika nödvändiga förberedelser och förebyggande åtgärder, med argumentet att någon annan aktör bär huvudansvaret (prop. 2005/06:133 s.37-38).

2.2 Elsektorn

2.2.1 Den svenska elmarknaden

Det svenska elnätet är uppbyggt genom stamnät, regionnät samt lokalnät. Staten äger stamnätet och det förvaltas av Svenska Kraftnät, SvK. Det är genom stamnätet som elen transporteras från kraftverken till regionnäten. Regionnäten ägs till största delen av elnätsägarna; Fortum, E.ON och Vattenfall. Från regionnäten transporteras elen till lokalnäten (distributionsnäten). Distributionsnäten transporterar elen till el-användaren. Elproducenten

säljer sin el via elbörsen Nord Pool eller till ett elhandelsföretag, som in sin tur säljer vidare till elanvändaren (SvK, 2012). Vid skador på det svenska elnätet är det respektive elnätsägare som är ansvarig för att återställa det (Krisinformation, 2012d).

2.2.2 Statens Energimyndighet

Statens Energimyndighet, Energimyndigheten, skall på kort och lång sikt, verka för trygg energitillförsel inom hela energiområdet, som innefattar elförsörjning, olja och drivmedelsförsörjning, naturgasförsörjning, biobränsleförsörjning samt värmeförsörjning (Energimyndigheten, 2010, s.32-33). Energimyndigheten skall ha ett helhetsperspektiv över energiområdet. Vidare har Energimyndigheten ett ansvar att vara kunskaps- och analyscentrum, ta fram nationella strategier och sprida information om trygg energiförsörjning.

Energimyndigheten har vid en kris, inget operativt ansvar, utan deras uppgifter är att informera regeringen om händelseutvecklingen samt om vilka åtgärder som är vidtagna/planerade. Vidare så har Energimyndigheten ett ansvar att rapportera information om händelseutvecklingen till Myndigheten för samhällsskydds och beredskaps samlade lägesbild (Energimyndigheten, 2010, s.45-47).

2.2.3 Affärsverket Svenska Kraftnät

Affärsverket Svenska Kraftnät, SvK, är en myndighet under näringsdepartementet. SvK:s huvudsakliga uppgift är att på ett affärsmässigt sätt driva, förvalta och utveckla stamnätet samt att övervaka landets elsystem. De skall även arbeta för ett kostnadseffektivt, driftsäkert och miljöanpassat kraftöverföringssystem (Svenska Kraftnät, 2010, s 8-9, Förordning 2007:119).

SvK är enligt elberedskapslagen (1997:228) elberedskapsmyndighet. Elberedskapslagen innehåller bestämmelser och skyldigheter att vidta beredskapsåtgärder inom elsektorn. Elberedskapsmyndighet väljs av regeringen och deras uppgift är att se till att de lagar som ingår i elberedskapslagen samt föreskrifter som meddelats i anslutning till lagen efterföljs. Enligt lagen utfärdar SvK elberedskapsföreskrifter, fattar beslut utifrån lagen gällande beredskapsåtgärder i elförsörjningen. De utövar även tillsyn över lagen med tillhörande föreskrifter (Elberedskapslag 1997:228).

Svenska kraftnäts huvudsakliga uppdrag är att;

- Erbjudna säker, effektiv och miljöanpassad överföring av el på stamnäten
- Kostnadseffektivt, utöva systemansvaret för el och naturgas
- Främja en öppen svensk, nordisk och europeisk marknad för el och naturgas
- Verka för en robust elförsörjning (SvK, 2012, Förordning 2007:1 119).

SvK har även en skyldighet att samverka med länsstyrelser, kommuner, landsting, övriga statliga myndigheter, sammanslutningar samt berörda näringsidkare enligt förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap. Vid en kris är det nätägaren som har ansvaret för att reparera eventuella skador på näten. SvK har vid en kris, med omfattande skador, möjlighet att bistå med resurser i form av bland annat reparationspersonal och kommunikationsutrustning (SvK, 2012).

2.2.4 Svensk Energi

Svensk Energi är en bransch- och intresseorganisation med ca 380 medlemmar och 169 medlemskoncerner vilket innefattar producenter, distributörer samt elhandlare. Dessa arbetar tillsammans för att driva branschens och medlemmarnas intressen. De arbetar bland annat med att uppnå bra regelverk för el-sektorn samt för att få en politisk helhetssyn på elmarknaden (Svenskenergi, 2013a).

2.2.5 Elsamverkan

För att kunna öka leveranssäkerheten gällande el så har SvK tillsammans med Svensk Energi vidtagit åtgärder för att systematisera samverkan mellan elnätsföretagen. Denna samverkan gäller vid omfattande störningar och är en del av branschens arbete för att öka samhällets krisberedskapsförmåga. Elsamverkan är uppdelat i 7 geografiska områden där elnätsägare är representerade i de olika elsamverkansgrupperna utifrån vilket område de verkar i. Det är en förutsättning att alla elnätsägare är representerade för att uppnå optimal samverkan (Svensk Energi, 2013b). I varje elsamverkansgrupp väljs en elsamverkanledning ut, denna är ansvarig för att leda samverkan inom gruppen och ska vid en befarad eller inträffad större störning finnas tillgänglig för att sammankalla och aktivera elsamverkansgruppen. Sammansättningen hos de olika elsamverkansledningarna ska spegla den geografiska spridningen inom regionen, dess storlek samt ägarförhållanden. SvK kan kallas in till elsamverkan som nätägare, resursskapare och för myndighetssamverkan (Svensk Energi, 2004, s.13). Målet med den regionala samverkan är att prioritera åtgärder och effektivisera resursanvändandet mellan nätföretagen vid en storstörning. Det innebär att resurser från andra geografiska områden som inte drabbats av storstörning kan nyttjas i det drabbade området. Den geografiska uppdelningen gör det möjligt att ta hänsyn till skillnader mellan meteorologiska förhållanden

som råder i Sverige och som kan skapa olika förutsättningar i de olika områdena (Svensk Energi, 2004, s.16-17).

2.2.6 Ellagen (1997:857)

Ellagen reglerar elleverantörernas verksamhet samt elanvändarnas rättigheter och skyldigheter. I ellagen beskrivs att de som har tillstånd att bedriva nätverksamhet (koncessionshavare) har en skyldighet gentemot elanvändarna att leverera el. Elleverantörerna har ett leveranskrav som innebär att avbrott inte får vara längre än 24 timmar men redan efter 12 timmar är de skyldiga att betala ut en ersättning till elanvändarna, ersättning ökar sedan vid 24 timmar och därefter varje dygn. Leverans- och ersättningskraven gäller då koncessionshavaren rimligen kunnat förutsäga och förebygga händelsen och inte för händelser till följd av hinder utanför dess kontroll som de rimligen inte förväntats räkna med, samt vars följder koncessionshavaren ej kunnat undvika eller övervinna. Lagen reglerar även elbolagen genom att intäktsramen skall täcka skäligena kostnader för att bedriva nätverksamhet och ha en effektiv drift. SvK skall enligt regeringen ha det övergripande ansvaret för att elektriska anläggningar samverkar driftsäkert så att balans upprätthålls både kort- och långsiktigt. Det innebär att SvK kan beordra frångående och/ eller begränsning av elöverföring för att upprätthålla balansen i det nationella elsystemet. Lagen präglas av tanken på att alla skall få en lika och rättvis behandling, vilket innebär att samhällsviktig verksamhet inte har någon förtur i prioriteringen enligt lagen (Ellagen, 1997:857).

2.3 Sektorn elektronisk kommunikation

2.3.1 Den svenska marknaden för elektronisk kommunikation

Många samhällsfunktioner är idag beroende av att kunna utbyta information och sektorn elektronisk kommunikation har fått allt större betydelse i samhället, särskilt viktigt blir informationsutbytet vid kriser (Proposition 2002/03:110, s.242). Elektronisk kommunikation innefattar alla typer av elektroniska kommunikationsnät som exempel telenät, internet och kabel-tv-nät (Lag 2003:389, § 7). 1992 avreglerades marknaden för elektronisk kommunikation och styrs idag av fri konkurrens, vilket innebär att operatörerna på marknaden själva är ansvariga för sina nät och tjänster (PTS, 2013d).

2.3.2 Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen, PTS, är en myndighet under näringsdepartementet. En av PTS:s fundamentala uppgifter är att säkerställa tillgången av säkra kommunikationstjänster till landets invånare. Genom tillsyn kontrollerar PTS att operatörerna på marknaden följer föreskrifter och lagar (PTS, 2013c, Lag 2003: 389).

Post- och telestyrelsens övergripande mål är;

- Långsiktig konsumentnytta
- Långsiktig hållbar konkurrens
- Effektivt resursnyttjande samt
- Säker kommunikation (PTS, 2013c).

Enligt Förordningen (2007:591) instruktioner för Post- och Telestyrelsen framgår det att som central sektorsmyndighet, skall de ta ett samlat ansvar för området elektronisk kommunikation. Detta innebär bland annat att säkerställa tillgången till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer, utifrån de mål som anges i lagen (2003:839) om elektronisk kommunikation. Vidare skall PTS enligt förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap ansvara för planering och förberedelser, i syfte att skapa en förmåga att hantera kriser och förebygga sårbarheter samt motstå hot och risker i samhället.

Vid en kris har PTS till roll att övervaka situationen samt att rapportera till regeringen och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Vidare har PTS enligt förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap en skyldighet att samverka med länsstyrelsen, kommuner, landsting, övriga statliga myndigheter, sammanslutningar samt berörda näringsidkare (Förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjdberedskap, § 11 och § 18). PTS äger inget nät och har inte möjlighet att utföra någon form underhållsarbete, i form av reparationer eller dylikt (PTS, 2013d).

2.3.3 Nationella telesamverkansgruppen, NTSG

I augusti 2005 bildades Nationella telesamverkansgruppen, NTSG, som är ett frivilligt samarbetsforum med syfte att, vid en extraordinär händelse, stödja återställandet av den nationella infrastrukturen. För att få delta i NTSG krävs att aktören innehar egen teknisk utrustning, kunskap eller resurs som påverkar viktig infrastruktur för elektronisk kommunikation. I dag ingår i 16 aktörer i NTSG¹ (PTS, 2011).

2.3.4 Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, LEK

Lagen syftar till att enskilda och myndigheter skall få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer och största möjliga utbyte vad gäller urvalet av elektroniska

¹ NTSG består idag av Trafikverket, ITC, Stokab, Svenska Kraftnät, TDC, Tele2 Sverige AB, TeliaSonera, Telenor AB Sverige, Teracom, Hi3G, Stadsnätsföreningen, Skanova, IP-Only, Com Hem, Netnod, Försvarsmakten samt Post- och telestyrelsen.

kommunikationstjänster samt pris och kvalitet. Detta sker främst genom att konkurrensen och den internationella harmoniseringen på området främjas. Samhällsomfattande tjänster skall dock alltid finnas tillgängliga på för alla likvärdiga villkor i hela landet till överkomliga priser (Lag 2003:389, § 1).

Om det uppstår störningar skall den som beviljats tillstånd (tillståndshavaren) att bedriva verksamheten inom elektronisk kommunikation omedelbart eliminera eller reducera störningen (Lag 2003:388§ 13). Enligt 5 kap § 6a skall den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster, se till att verksamheten uppfyller rimliga krav på god funktion och teknisk säkerhet samt på uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid. PTS har utfärdat allmänna råd om vad som bör beaktas vid bedömning enligt denna bestämmelse (PTSFS 2007:2).

2.4 Beroendeförhållandet mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation

Elförsörjning är en grundläggande faktor för att kunna hantera kriser, ett större elavbrott kan innebära konsekvenser både för den enskilda individen och för samhället i stort. Elförsörjningen och elnätsägare är i sin tur starkt beroende av fungerande telekommunikation, då telekommunikation påverkar förmågan att identifiera och effektivt kunna återställa elförsörjningen vid avbrott (MSB, 2012a). På samma sätt är sektorn elektronisk kommunikation beroende av fungerande elförsörjning för att kunna leverera fungerande fasta och mobila telekommunikationstjänster (PTS, 2013b).

3. Metod

3.1 Vetenskaplig ansats

Vid genomförande av samhällsvetenskapliga undersökningar har teori och praktik en nära och tydlig koppling (Bryman, 2012, s.19). Ser vi till de epistemologiska och ontologiska ansatserna handlar de om hur vi kan anskaffa oss kunskap om den sociala världen samt hur den sociala världen är beskaffad (Bryman, 2012, s.27-34). Vi har i detta fall utgått från det socialkonstruktivistiska perspektivet som innebär att individen gör en subjektiv bedömning utifrån den värld de lever i. Detta stämmer väl överens med vårt syfte med studien, att studera individers uppfattning och tolkning kring ett specifikt fenomen, vilket resulterar i ett försök till att förklara komplexiteten kring gällande fenomen (Creswell, 2007, s. 20-21).

Vi har i vår studie utgått ifrån ett induktivt förhållningssätt, något som innebär att vi kan utgå ifrån empiriinsamling om samhällslivet och sedan relatera detta till teori. Teorin kan således förklara *varför* empiriinsamlingen ser ut som den gör (May, 2001, s.47-48). I vår studie har det inneburit att vi genom observationer och intervjuer har kommit fram till faktorer som påverkan samverkan på ett positivt eller negativt sätt. Faktorerna skall inte ses som någon teori eller ett mönster utan som ett observationspåstående. Dessa observationspåståenden kan sedan förklaras med hjälp av vår teori, det vill säga varför dessa faktorer främjar eller hämmar samverkan (May, 2001, s.47-48).

3.2 Fenomenologisk ansats

Utifrån vår vetenskapsteoretiska ansats och syftet med studien, har vi valt att utgå från fenomenologi som metodologi. Fenomenologi innebär ett intresse för att studera hur individer skapar mening kring verkligheten med utgångspunkt i hur de tolkar den. Det medför i sin tur ett försök till att identifiera den mening som skapar ett visst beteende hos individen (Bryman, 2012, s.30). Vi har valt denna metodologi då vi är intresserade av att studera berörda aktörers upplevelser av samverkan. För att skapa denna förståelse har vi valt att observera och intervjua aktörer som vid händelse av kris kommer att behöva samverka. Detta i syfte att skapa djupare förståelse kring den mening som skapas vid interaktioner och diskussioner. Creswell menar att urvalet i en studie måste ske utifrån att individerna besitter en god kunskap gällande det specifika fenomenet som skall studeras. Detta är något som i sin tur ställer höga krav på urvalet (Creswell, 2007, s.60).

3.3 Insamling av empiri

Vi har valt att använda deltagande observationer och intervjuer som metoder för insamling av empiri. Metoderna ses som kompatibla, då jämförelsen från observationen kan ge en förståelse utifrån en viss kontext som intervjun inte har möjlighet att ge, samtidigt som intervju möjliggör information som kanske inte naturligt framkommer i en observation (May, 2001, s.193). Detta innebär att intervjuerna har hjälpt oss att få en djupare förståelse samt att tolka betydelsen av det vi har observerat.

3.3.1 Observation

Vi har genomfört deltagande observation på två regionala el- och teleseminarier som anordnas av Post- och Telestyrelsen och Svenska Kraftnät. Seminarierna syftar till att utveckla en förståelse mellan aktörer i händelse av elavbrott och/eller avbrott i den elektroniska kommunikationen. Förhoppningen är att utveckla sektorernas krishanteringsförmåga, bland annat genom att utveckla kontaktnät (PTS, 2012b). Vi har valt att fokusera på två av fyra regionala seminarier, ett i Göteborg den 7-8 mars 2013 och ett i Umeå den 19-20 mars 2013. Seminarierna fortlöpte under två dagar där dag ett bestod av föreläsningar från berörda aktörer där de presenterade sin syn på hur samverkan bör ske, och vilka förväntningar de har på externa aktörer när det gäller samverkan. Under dag två genomfördes en skrivbordsövning, med tillhörande paneldebatt och uppföljning.

Vi har utgått ifrån ett induktivt synsätt när vi genomfört våra observationer. Detta innebär att det centrala i observationen växer fram genom observationens gång, då vi skapat en förståelse för de aktiviteter och människor som vi studerat. Vi vill således inte testa några hypoteser genom observationerna (May, 2001, s.178-179). Det innebär att vi gått in med öppna ögon för att inte låsa oss vid förutfattade meningar och med alltför snäva frågeställningar.

En utmaning med att genomföra observationer är vilken roll forskaren bör ta som observatör (Creswell, 2007, s.139). Vid våra observationer, har vi utifrån Golds fyra olika roller² som en forskare kan ha vid en deltagande observation. Vi har valt rollen som *deltagande observatör*. Detta innebär att vi har berättat för gruppen vilka vi är och varför vi är där, för att på så sätt kunna skapa en relation till deltagarna vilket i sin tur resulterar i att deltagarna både får en roll som respondent och informant (May, 2001, s.188).

Under observationerna följde vi de steg som Creswell föreslår gällande observationer. Det innebar att vi först valde vad vi skulle observera och fick kontakt med personer som var

² Dessa fyra roller är; 1 *Den totala deltagaren*, 2 *deltagande observatör*, 3 *observatören som deltagare* samt 4 *totala åskådaren*.

ansvariga för detta. Omfånget på observationerna blev naturligt då de endast pågick vid två tillfällen à två dagar. Som vi nämnt ovan tog vi ställning till vilken roll vi ville ha under dessa dagar. Under själva observationerna noterade vi våra observationer både i form av fakta samt egna iakttagelser och upplevelser (Creswell, 2007, s.134-135). Observationerna är inspelade på video, vilket möjliggör att vi vid behov kan ta del av seminarierna igen.

I vårt fall har det varit fördelaktigt att genomföra deltagande observationer, framför allt genom att vi på det viset har kunnat nå många aktörer från sektorerna. Det bör dock tilläggas att det inte endast har varit el- och teleoperatörer utan även representanter från den offentliga sektorn som deltagit under seminarierna. Vid seminariet i Göteborg var det 126 personer som deltog och vid Umeå var det 103 personer. Detta innebär att vi genom observationerna både fått en stor geografisk spridning av berörda aktörer samt haft möjlighet att ta del av många aktörers åsikter, vilket har varit oerhört viktigt i vår studie.

3.3.2 Intervju

Vi har valt att utgå från semistrukturerade intervjuer. Intervjuformen innebär att vi har kunnat utgå från en intervjuguide samtidigt som det har gett oss en frihet att kunna fördjupa och ställa följdfrågor utifrån de svar vi har fått (May, 2001, s.50). Genom användandet av semistrukturerade intervjuer kan vi säkerställa att intervjupersonerna får lika förutsättningar, eftersom vi utgår utifrån samma intervjuguide vid alla intervjuer. Detta påverkar i sin tur resultatet på ett positivt sätt då det ökar tillförlitligheten (Bryman, 2012, s.210). Intervjuerna bygger på observationerna, då vi under intervjuerna fördjupade oss i det som diskuterades under observationerna. Det var även efter observationerna som vi valde intervjupersoner.

Intervjuerna skedde via telefonkonferens, detta möjliggjorde att vi kunde intervju personer som vi ansåg hade goda erfarenheter inom området och vi var således inte begränsade till ett visst geografiskt område. Ytterligare fördelar med genomförande via telefonkonferens var att vi både kunde delta samt att det gav god möjlighet till inspelning. Vi genomförde 6 intervjuer varav 3 inom varje sektor. Varje intervju pågick i ca 30-60 min där vi utgick från en färdig intervjuguide som vi under intervjun kompletterade med aktuella följdfrågor för att möjliggöra att frågor inte blev feltolkade utan istället skapade förutsättning att uppnå vårt syfte med studien.

En kritik som ofta riktas mot intervju som metod är svaren blir subjektiva och kan vara riktade och opartiska. För att hitta en balans, bör forskaren ta hänsyn till vissa faktorer som kan påverka resultatet (May, 2001, s.178-179). Detta har dock inte varit något problem i vår studie eftersom att vi är ute efter att studera den subjektiva upplevelsen hos intervjupersonen.

3.3.3 Val av observations- och intervjupersoner

En förutsättning för att kunna använda fenomenologisk metod är att välja informanter som besitter gedigen kunskap om det fenomen som skall studeras (Creswell, 2007, s.60). Därför har vi varit noga med att välja personer som har stor erfarenhet inom området samt har varit med under händelser som krävt samverkan mellan sektorerna. Det var givet att vi skulle observera de seminarier som handlade om samverkan då det innebar ett perfekt tillfälle att studera interaktioner och diskussioner kring samverkan, vilket resulterade i en ökad förståelse för relationen mellan sektorerna. Valet av intervjupersoner gjordes efter att de deltagande observationerna var genomförda, eftersom vi då hade möjlighet att identifiera nyckelpersoner utefter deltagarnas erfarenhet och kunskap kring fenomenet.

3.4 Analys av empiri

Vid fenomenologisk analys av empiri går forskaren först igenom all insamlad empiri, för att skapa en helhetssyn. Sedan är det vanligt att analysen fokuserar på den empiri som är signifikant utifrån studiens frågeställningar, som skapar förståelse för hur deltagarna upplever av det studerade fenomenet. Det innebär att en lista av signifikant empiri skapas utifrån intervjuer, observationer och annan typ av datainsamling (Creswell, 2007 s.61, 159-160). För att vi skulle kunna analysera vårt material började vi med att transkribera signifikant empiri från observationerna. Vi utgick från våra egna minnesanteckningar samt inspelningar på video som genomfördes under hela seminariet. Intervjuer vi genomfört transkriberades på samma sätt utifrån ljudinspelning och minnesanteckningar.

När vi började analysera intervjumaterialet utgick vi från meningskoncentrering, som är en vanlig metod inom fenomenologin. Meningskoncentrering innebär en sammanfattning av intervjupersonens utsagor till kortare formuleringar (Kvale & Brinkmann, 2010, s.220-221). Ett sätt att utföra meningskoncentrering är att utföra analysen i fem steg. Först börjar forskaren att läsa igenom hela intervjun, i syfte att skapa sig en helhetsuppfattning. I nästa steg identifierar forskaren de naturliga meningsenheterna i materialet. I det tredje steget bör forskaren formulera teman utifrån identifierade meningsenheterna. Därefter följer forskaren upp meningsenheterna genom följdfrågor utifrån studiens specifika syfte, för att slutligen sammanfatta teman i en beskrivande utsaga (Kvale & Brinkmann, 2010, s.221-222). När allt material var transkriberat analyserade vi detta genom de fem stegen, det vill säga först läste vi igenom transkriberingen för att skapa en helhetsbild av det specifika materialet. Sedan förkortade vi ner längre stycken, för att på så sätt påvisa det centrala i intervjun och observationen. I det tredje steget skapade vi teman utifrån de identifierade meningsenheterna som skapades under steg två. Sedan följde vi upp vår empiri med följdfrågor för att leda in på studiens specifika syfte. Avslutningsvis så har vi valt ut de teman som vi anser vara relevanta

för att besvara våra frågeställningar och skapat en deskriptiv utsaga (Kvale & Brinkmann, 2010, s.221-222).

3.5 Validitet och reliabilitet

Validitet åsyftar att beskriva i vilken utsträckning det som skall undersökas verkligen har undersökts. Vidare kan validitet sägas kontrollera hur vida den teoretiska - och operationella definitionen överensstämmer (Bjereld, Demker, M & Hinnfors, 2007). Validiteten kan även vara om du valt rätt metod för det du vill undersöka. Är observationerna du genomför representerade och relevanta för studiens syfte (May, 2001, s.264). I vårt fall har validiteten säkrats genom att vi använt oss av flera empiriinsamlingsmetoder. Genom att använda oss av både intervjuer och observationer säkerhetsställer vi ett mer tillförlitligt resultat då insamlingen av empiri skett vid flera tillfällen och därmed får vi ett bättre helhetsperspektiv. Att vi utfört observationer på forum vars syfte är att utveckla samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation, medför vi att vi observerar rätt sak, dels genom att ämnet som diskuteras behandlar det vi vill undersöka samt att deltagarna vid observationerna jobbar med dessa frågor i sin vardag. Då vi genomfört observationer på olika platser i Sverige har vi utökat representationen och kunnat ta del av erfarenheter från större geografiska områden, samt att vi har kunnat få ta del av ett stort antal deltagares åsikter.

Reliabilitet hänför sig till om undersökningens tillförlitlighet och relaterar till om resultatet kan återskapas, det vill säga om studien skulle genomföras av andra forskare vid en annan tidpunkt med liknande resultat. Reliabilitet blir således viktigt i hela processen från intervjun till transkribering, tolkning och analys (May, 2001, s.162- 263). För att öka reliabiliteten i studien har vi använt oss av en intervjuguide samt spelat in våra intervjuer. Det är dock svårt att säkerställa reliabiliteten eftersom att vi undersökt personers/organisationers behov och förväntningar på samverkan vid händelse av kris, och dessa kan av olika anledningar förändras med tiden.

3.6 Etiska aspekter

I vår studie har vi utgått ifrån fyra etiska aspekter; informerat samtycke, konfidentialitet, konsekvenser samt forskarens roll (Kvale & Brinkmann, 2010, s.86-93). Ser vi till informerat samtycke så innebär det att forskaren informerar intervjupersonerna om studiens syfte, det innebär att personen i fråga deltar frivilligt och kan välja att avsluta sitt deltagande när som helst under processen gång (Kvale & Brinkmann, 2010, s.86-93). I vårt fall har detta inneburit att vi vid våra deltagande observationer har blivit presenterade i början av dag ett inför hela gruppen, vid detta tillfälle har vi även presenterat syftet med våra observationer. Vid intervjuerna som vi har genomfört har vi innan stämt av med personen i fråga om de har

möjlighet att ställa upp på en intervju samt att de tillfrågats om vi kunnat spela in intervjun. Det kan dock diskuteras om informerat samtycke rådde fullt ut vid våra observationer, eftersom att deltagarna vid anmälningstillfället inte var medvetna om vår studie. Ser vi till konfidentialitet, så åsyftar det vem som skall ha tillgång till vilken information, det vill säga att forskaren säkerställer att privat empiri, som kan härleda den intervjuade till svaren inte avslöjas (Kvale & Brinkmann, 2010, s.86-93). I vårt fall har vi valt att inte namnge intervjupersonerna, utan istället de företag de representerar eftersom vi vill bidra till en ökad förståelse kring samvekan mellan sektorerna och inte enskilda aktörer inom sektorerna.

Ser vi till konsekvenserna så bör forskaren i genomförandet av en studie överväga fördelarna och nackdelarna som studien har för deltagarna. Forskaren bör inte endast överväga konsekvenserna för den enskilda personen utan även för den grupp denna representerar (Kvale & Brinkmann, 2010, s.86-93). I vårt fall har organisationerna till störst del sett positiva följder av att delta i studien. Då vi som forskare är etiskt ansvariga för att göra en bedömning av vad vår forskning innebär för deltagarna har vi sett på eventuella konsekvenser med vår studie samt diskuterat med organisationerna är om eventuella missuppfattningar från vår sida gällande tolkning av olika händelser. Detta har vi försökt undvika genom att spela in intervjuerna och observationerna samt använt oss av semistrukturerade intervjuer som har möjliggjort att vi har kunnat ställa följdfrågor för att på så sätt säkerställa att vi har uppfattat intervjupersonen korrekt. Ser vi till det sista osäkerhetsområdet, forskarens roll, så åsyftar det forskarens oberoende och vetenskaplig kvalitet. Med forskarens oberoende menas att forskaren kan bli påverkad av både de som finansierar projektet samt de som deltar i studien, genom att välja vilka delar som skall framhävas i resultatet. Att uppnå vetenskaplig kvalitet innebär att de publicerade resultaten skall vara riktiga och representativa för forskningen (Kvale & Brinkmann, 2010, s.86-93). För att uppnå hög vetenskaplig kvalitet har vi bland annat spelat in vår insamling av empiri (intervjuerna och observationerna) för att på så sätt kunna gå tillbaka och säkerställa att vi inte missat någonting väsentligt. Ser vi till forskarens oberoende så berörs vi inte av de krav som en eventuell finansiär eventuellt skulle kunna skapa. Det som skulle kunna diskuteras är om PTS och SvK förväntade sig ett visst resultat av oss, men då vårt syfte med rapporten ligger i linje med deras arbete så finns det inga misstankar om att dessa myndigheter skulle vilja påverka resultatet. Vidare kan det diskuteras om det finns risk att operatörerna skulle vilja påverka resultatet för att framhäva sig själv mer positivt eller konkurrenter negativt. Vi anser att denna risk är liten då operatörerna har ett intresse av att utveckla samverkan mellan sektorerna.

3.7 Metoddiskussion

Vårt val av att genomföra en kvalitativ studie baseras på vår induktiva utgångspunkt samt vår vetenskapsteoretiska ansats med fokus på att studera subjektiva upplevelser (Bryman, 2012, s.36). Utifrån dessa ställningstaganden anser vi att en kvantitativ undersökning inte hade genererat önskvärt resultat, då det skulle inneburet svårigheter att studera samverkan på djupet. Alternativt skulle vi kunna studera samverkan mellan sektorerna utifrån fallstudier, med fokus på två fall som har samverkat. Detta skulle dock inneburet ett fokus på hur samverkan mellan sektorerna har fungerat tidigare och inte besvarat vilka behov och förväntningar organisationen har. Valet av att använda fenomenologi ställer höga krav på oss som forskare, då det kräver att vi har en förförståelse av det som studeras samt att intervjupersoner och observationer vi valt att genomföra är noga utvalda. Detta för att kunna uppnå det resultat som eftersträvas. Finns inte detta är risken stor att det som forskaren har i avsikt att studera faktiskt inte studeras (Creswell, 2009, s.62). Den djupare förståelse fick vi genom dels genom information från PTS och SvK, som är ansvariga myndigheter för sektorer samt under de seminarier som vi observerade.

Inom fenomenologin är det viktigt att forskaren positionerar sig och sin forskning samt har en förståelse för den egna inverkan på det som skall studeras (Creswell, 2007, s.159). Vi har därför valt att tydliggöra detta genom att positionera oss vetenskapsteoretiskt samt att vi varit medvetna om hur vår egen roll kan ha inverkan på studien. Vi anser att det är en fördel att ingen av oss har arbetat inom någon av sektorerna innan, vilket medför att vi inte har hunnit skapa bestämda åsikter kring hur samverkan fungerar. Samtidigt kan det vara en nackdel att vi inte har mer förkunskap än vi har då det kan medföra att vissa situationer och diskussioner tolkas annorlunda än vad de skulle ha gjort om vi hade större kunskap. Vi är även medvetna om att vår närvaro och vetskapen om vårt syfte kan påverka deltagarna i studien. Vi har försökt motverka detta genom att anta en observerande roll under seminarierna för att inte själva bli påverkad för mycket eller för att påverka deltagarna genom vårt agerande. Samtidigt menar vi att den subjektiva bedömningen som vi valt att studera kan påverkas av många olika faktorer och därmed tror vi att vår närvaro inte påverkar resultat i stor utsträckning.

Att vi valt fenomenologi kan kritiserats genom att vi endast tar hänsyn till några individers subjektiva bedömning av samverkan. Vi anser dock att denna metod lämpar sig väl med vårt syfte och våra frågeställningar. Vi har haft för avsikt att endast studera aktörernas subjektiva bedömning då vi menar att denna ligger till grund för hur samverkan fungerar i praktiken. Vi anser att utan hänsyn till denna subjektiva bedömning kan vi inte skapa en förståelse för fenomenet och dess utvecklingspotential. Vi anser även att vi genom att observera över 200

personer har fått en djupare och mer övergripande förståelse av de interaktioner och diskussioner som skapar mening och motivation kring samverkan än vad vi skulle ha fått om vi enbart genomfört intervjuer.

En problematik som vi stötte på under insamlingen av empiri var att definitioner som till exempel samverkan kan ha olika innebörd. Detta har ställt stora krav på oss som forskare att försöka identifiera dessa skillnader i definitioner samt att vi har anpassat intervjufrågorna efter detta genom att tänka på att ställa frågorna så att det inte finns för stort utrymme att använda olika tolkningar av samverkan. Detta kan i sin tur ha påverkat svaren hos vissa av intervjupersonerna, men är något vi anser det fanns behov för, för att säkerställa reliabiliteten.

4. Tidigare studier

4.1 Tidigare forskning

Tidigare forskning kring samverkan förekommer i relativt stor utsträckning. Det finns dock färre forskningsbidrag till området samverkan inom krishanteringsområdet, och forskningen kring samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation är så gott som obefintlig. Inom det sistnämnda finns det endast utredningar som publicerats av myndigheter, som konstaterar behovet av samverkan mellan dessa två sektorer, se under *utredningar*. Vi kommer att presentera olika forskningsbidrag till området samverkan för att skapa en större förståelse för begreppet samverkan samt hur bidragen används till genomförandet av vår studie. Här tas både komplexiteten kring begreppet samverkan upp samt faktorer som påverkar samverkan. Vi har även valt att ta upp forskning som visar på behovet av fungerande elförsörjning för att belysa vikten av det stora behovet och samhällsintresset som finns gällande elförsörjning.

Richard Longoria har i en litteraturstudie sett över begreppet samverkan mellan organisationer och funnit att begreppet och utfallen inte är välförstådda. Många förespråkar idag samverkan, vilket Longoria tror beror på att samverkan symboliseras med rationalitet, effektivitet, legitimitet samt socialt ansvar. Det finns stora förväntningar på att samverkan ska leda till organisatorisk framgång och kvalitet (Longoria, 2005, s.123-124). Vidare menar Longoria att många förespråkar samverkan som lösningen på organisatoriska problem som till exempel ineffektivitet, trots begreppets oklarhet. Rent allmänt är begreppet förstått som ”att arbeta tillsammans”. Det är även vanligt att begreppen samverkan, samordning och samarbete används synonymt, vilket ytterligare ökar behovet av en tydlig definition (Longoria, 2005, s.125). Det är anmärkningsvärt att samverkan beskrivs på så många olika sätt samtidigt som flera av definitionerna förutsätter att resultatet och utfallet av samverkan är något positivt, detta trots bristen på tydliga bevis och mönster gällande positiva resultat och utfall (Longoria, 2005 s.135). I likhet med Longoria beskriver Danielsson, Johansson & Eliasson att samverkan har kommit att bli ett mål snarare än ett medel och samverkan har kommit att bli något gott i sig självt (Danielsson, Johansson & Eliasson, 2010, s.17-18). Det har gjorts försök till att fastställa en definition av begreppet samverkan men det finns svårigheter med detta eftersom det inte finns någon entydig förståelse kring begreppet (Alter & Hage, 1993).

I likhet med Longoria (2005) beskriver Weiner och Ray i sin forskning att samarbete (cooperation), samordning (coordination) och samverkan (collaboration) ofta används synonymt, vilket öppnar för egna tolkningar av begreppen (Weiner & Ray, 2000). Denna

problematik påpekar även Hörnemalm i sin avhandling, där han visar att klagöranden kring innebörden av samverkan är mycket sällsynta och att ordet ofta refereras till närliggande begrepp såsom samordning och samarbete (Hörnemalm, 2008, s.26 -33).

Ser vi till artikeln *Prior Ties, Shared Values and Cooperation in Public–Private Partnerships* om Offentlig-privat samverkan (OPS) så identifierar forskarna två framgångsfaktorer för OPS nämligen; tidigare förbindelser mellan parterna samt delade värderingar (Zhang, Wan, Jia & Gu, 2009, s.353-354). Delade värderingar är av väsentlig vikt för att uppnå gott samarbete eftersom samarbetet sker mellan två organisationer med olika strategiska- och operativa mål. OPS kan leda till positiva effekter på tre sätt; direkta effekter, kunskapsutbyte och sociala effekter. De direkta effekterna innefattar främst den vinst som parterna får från utbyte av resurser och de förbättringar dessa leder till. Kunskapsutbytet innebär överföring av information och lärande av varandra vid samarbete. Eftersom att OPS har intresse i att leverera något samhällsnyttigt leder dessa samarbeten till en positiv samhällspåverkan (Zhang et al., 2009, s.356). På liknande sätt har Seppänen, Mäkelä, Luukkala & Virrantaus i sin studie kommit fram till att faktorer som försvårar samverkan mellan organisationer är; brist på gemensamma mål och begrepp samt brist på informationsdelning och gemensam situationsförståelse (Seppänen, Mäkelä, Luukkala & Virrantaus, 2012, s.1).

Ser vi till forskning som har specificerat sig på samverkan inom krishantering så har Fors funnit att samverkan har potential att spela en central och viktig roll när det gäller krishanteringskapacitet. Ytterligare en faktor som förutsätter god samverkan är att alla berörda aktörer prioriterar krishantering och att det finns ett gemensamt synsätt. På så sätt skapas en kontinuitet i övning och planeringsarbete, vilket har visat sig vara en nyckelfaktor för bra krishantering. Forss forskning visar även att samverkan vid en kris medför en bredare bild av händelseförloppet, eftersom olika aktörer bidrar med olika perspektiv och kunskap (Fors, 2007, s.6-7). I likhet med Fors har Ramsell i sin forskning sett att ömsesidig förståelse är en bidragande orsak till lyckad samverkan vid en kris. Gemensam problemdefinition och delad uppfattning om varför samverkan skall ske är ytterligare faktorer som har en avgörande roll i utförandet av samverkan vid en kris. För att samverkan skall uppnås är det också viktigt att det finns en tradition av samverkan och att vilja dela med sig av information och resurser. Ovilja att dela med sig och en känsla av att ”ge upp” sin självständighet samt oro för att förlora kompetens och kunskap är faktorer som försvårar samverkan under en kris avsevärt (Ramsell, 2010, s.43-44). Den gemensamma grunden hos aktörerna återses i Sherer och Cho forskning, där de menar att en gemensam grund leder till att aktörerna tillsammans skapar en gemensam uppfattning om kris begreppet (Sherer & Cho, 2003, s.261-267). Enligt Hagström och Sundelius försvårar avsaknaden av gemensamma begrepp samverkan, eftersom risken för

missförstånd ökar (Hagström & Sundelius, 2001, s.114-115). För att kunna uppnå samverkan under en kris måste det finnas tillit till den andra aktören och dennes information samt att den andra aktören inte utnyttjar situationen enbart till sin fördel. Tillit är avgörande för om samverkan under en kris fungerar då det handlar om att lita på att den andra aktören har kunskap och kompetens att fatta bra beslut. Under en kris blir tillit helt avgörande då det ofta handlar om stora finansiella kostnader eller resurser samt att det alltid är en tidsbrist som gör att det inte finns utrymme att ifrågasätta den andra aktörens avsikter och kompetens (Kramer & Thomas, 1996, s.261-287).

Annan aktuell forskning för vår studie är Monstadts som har forskat kring privatiseringen av energisystemet. Det blir intressant eftersom Monstadt i sin forskning påvisar att energiförsörjningen är en väsentlig del av vårt samhälle och att det finns ett starkt beroende av tillgång till el för att samhällsviktig verksamhet skall fungera. Detta har påvisats ett flertal gånger de senaste åren, då vi mötts av stora strömavbrott i USA och Europa, som har lett till katastrofala konsekvenser. Kopplat till det ser Monstadt att det krävs nya former för samverkan, där både näringsliv och offentliga aktörer behöver samverka (Monstadt, 2007, s.326-327).

För att tydliggöra vår ställning gällande forskningsområdet ser vi att samverkan handlar om ett gemensamt arbete som syftar till att uppnå något som inte organisationen kan uppnå på egen hand. I vår syn på samverkan har vi den utgångspunkt att vi lever i ett samhälle där det finns ett behov och beroende mellan organisationer att samverka för att kunna uppnå effektiva resultat. Vi menar att samverkan innebär att gå steget längre än samordning eller samarbete. Då vi anser att samverkan inte endast handlar om att samordna resurser och underlätta arbetet, utan att det handlar om att uppnå gemensamma mål eller syften.

Sammanfattningsvis ser vi att som vi tidigare nämnt finns mycket forskning kring samverkan och relativt mycket forskning kring samverkan inom krishantering. Vårt forskningsbidrag kommer således att fylla en del av det glapp som finns kring samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation, då vi ser att det finns ett behov att utveckla samverkan mellan dessa sektorer, då det fyller en viktig roll i samhällets krishantering.

4.2 Utredningar

Som vi tidigare nämnt så finns det lite genomförd forskning kring samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation under en kris. Däremot finns det utredningar som visar på behovet av samverkan mellan dessa sektorer. 2012 gjorde Post- och Telestyrelsen, PTS, en utredning av effekterna av stormen Dagmar. Rapporten åsyftar att

redogöra för de effekter som stormen ledde till samt redovisa det arbetet som sektorn bedriver för att förebygga och avhjälpa störningar och avbrott. I rapporten visar att det utöver de allomfattande effekterna av exempelvis trädfällning och elavbrott även fanns andra faktorer som påverkade driftsäkerheten inom sektorn elektronisk kommunikation. Konkurrensförhållandet, som avregleringen har lett till, sågs som en orsak som påverkar sektorns förmåga att motstå störningar (PTS-ER- 2012:21, s.17-20). I rapporten framgår det att vid återställningsarbetet är operatörerna inom sektorn elektronisk kommunikation i behov av att samverka med bland annat elsektorn. Under stormen så påverkades samhällsviktig verksamhet av störningarna i den elektroniska kommunikationen, bland annat genom att det inte gick att nå nödnumret 112 samt att trygghetslarmen inte fungerade (PTS-ER- 2012:21, s.25-26). Samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation skedde endast under begränsad utsträckning under händelsen. Operatörerna inom sektorn elektronisk kommunikation har, enligt en förfrågan från PTS, uppgett att de hänvisades till elnätsägarnas kundtjänst samt hemsidor för att få en uppfattning om situationen. I utredningen har PTS identifierat sex utvecklingsområden, där sektorn elektronisk kommunikation behöver förbättras. Ett av dessa utvecklingsområden är att samverkan mellan sektorerna el och elektronisk kommunikation bör utvecklas (Rapport PTS-ER- 2012:21, s.37).

Svenska Kraftnät genomförde efter stormen Gudrun en utredning gällande hanteringen av stormen. I denna utredning framkom det bland annat att det tidigt uppstod brister i telekommunikationen där både fasta och mobila nät drabbades av svåra störningar. Detta påverkade i sin tur de montörer som befann sig ute i fältet var tvungen att åka många mil för att få kontakt med hemmabasen. Det konstaterades att behovet av fungerande tele- och radiokommunikation är enormt stort. Det är en stor brist att elföretagen inte på förhand har information om teleanläggningarnas funktionssäkerhet i samband med att det sluts avtal, vilket innebär att elföretagen får problem att ta hänsyn till detta i sitt återuppbyggnadsarbete samt utplacering av reservkraft. Elföretagen upplevde att teleoperatörerna av konkurrens och sekretesskäl inte vill ge ut information om deras anläggningars funktionella uthållighet (Pärnerteg, 2005, s.4, 10). Det var stor variation gällande kvaliteten på den information som gavs från elnätsbolagen till kunder och samvarande organ gällande prognoser och störningsläge. Ett problem som kom fram var att elnätsföretagen inte har skyldighet att lämna ut denna information, dock ansågs att bland annat teleoperatörer bör ha tillgång till det tekniska systemet SUSIE där de kan få uppdateringar gällande just prognoser och lägesbilder för att underlätta sitt beslutstagande (Pärnerteg, 2005, s.6). Några av de förbättringsförslag som konstaterades i utredningen var att det måste finnas tydligare struktur för informationsutbyte samt möjlighet att utnyttja roaming vilket innebär möjlighet att nyttja flera

teleoperatörers nät genom nationell roaming. Det föreslogs även att elbranschen skall få tillgång till ett gemensamt mobilradiosystem (Rakel) (Pärnerteg, 2005, s.13-14).

5. Teoretisk referensram

I denna studie har vi fokuserat på behov och förväntningar när det gäller samverkan. För att analysera detta har vi valt att utgå ifrån organisationsteori, då vi anser att den kan hjälpa oss att förklara relationen mellan sektorerna och förutsättningarna för sektorsövergripande samverkan. Vi kommer att utgå från utbytesteori, teorier gällande organisationer och domän samt teorier som behandlar situationsförståelse och tillit.

5.1 Utbytesteori

Utbytesteorin grundades av Homan och klassas som modern sociologisk teori (Ritzer, 2009, s.339). Peter Blau utvecklade 1964 utbytesteorin i sitt verk *Exchange and power in social life*. I denna utveckling accepterade Blau till stor del Homans tankar, men med en väsentlig skillnad, nämligen att Blau ville studera utbytet och interaktionen på ett strukturellt och kulturellt plan. Blau började studera utbytet mellan aktörer och utvecklade det till att studera utbytet mellan stora strukturer (Ritzer, 2009, s.177-182). Blau ville studera hur den sociala strukturen styr relationen mellan individer och grupper. Detta gjorde han genom att undersöka sociala processer. För att skapa denna förståelse arbetade han utifrån en grundläggande frågeställning: ”Hur det sociala livet organiseras i allt mer komplexa strukturer av mellanmänniska förbindelser?” (Blau, 1964, s.2). Enligt Blau styrs det mänskliga beteendet till stor del av utbytesprocesser. Detta utgör grunden för relationen mellan individer och grupper, då sociala förbindelser upprätthålls och stärks genom någon form av belöning i utbytesprocessen. Saknas belöning kommer banden att upphöra eller inte ens skapas från första början (Blau, 1964, s.118).

När Blau lyfte sitt fokus till sociala strukturer erkände han det som Homan inte gjort, nämligen att det finns en skillnad mellan mindre grupper och större gemenskaper (Ritzer, 2009, s.348-349). I mindre grupper sker utbytet genom interaktion mellan individer, dessa relationer ligger till grund för gruppens struktur. I ett större kollektiv saknas denna sociala interaktion direkt mellan individerna. Blau var av den åsikten att det måste finnas någonting annat som skapar förbindelser och relationer inom kollektiv. Blau hävdade att den förbindelse som binder samman större kollektiv är normer och värderingar (Blau, 1964, s.253). Gemensamma normer och värderingar mellan kollektiv fungerar på liknande sätt som den sociala interaktionen gör i en mindre grupp, det vill säga att de utgör länkar för sociala transaktioner. Detta möjliggör socialt utbyte även i större kollektiv då normer och värderingar styr den sociala strukturen i en social organisation. När medlemmar anpassar sig till gruppens normer och värderingar skapas en uppskattning från andra gruppmedlemmar, vilket som tidigare nämnts bidrar till gruppens stabilitet. Blau analyserar den sociala strukturen med

utgångspunkt i att normer är det som bidrar till en stabilitet mellan individ och kollektiv, medan värderingar istället skapar en stabilitet mellan kollektiv (Blau, 1964, s.255- 262).

5.2 Organisation och domän

För att belysa interaktionsprocessen från ett annat perspektiv har vi valt att presentera Grapes idéer kring samverkan och domän. Grapes idéer grundar sig i att förklara problematiken kring samverkan mellan organisationer genom att utgå från domänbegreppet. Grape talar om domän utifrån organisationsfält, vilket innebär ett område där flera organisationer ägnar sig åt liknande verksamhet. Inom ett organisationsfält finns ofta flera verksamhetsdomäner som skapas till följd av att det inom ett organisationsfält finns olika logiker, vilket innebär att organisationer har olika kunskap, målsättningar, förväntningar, syften, önskemål och regelverk. Samverkan kan därmed analyseras utifrån integrationsprocesser, som innebär att aktörers syften och mål (logik) styr handlingsutrymmet och skapar gränser kring organisationen. Interaktionen är dynamisk och kräver att båda sidor i interaktionen är delaktiga (Grape, 2006, s.50-51). Detta kan kopplas till Blaus teori gällande utbytet och hur detta påverkas av de logiker som finns inom en verksamhetsdomän. Beroende på hur de olika logikerna ser ut påverkar det om organisationer har samma mål och syfte med verksamheten och därmed kan uppnå ett ömsesidigt utbyte samt gemensamma värderingar.

Relationen och interaktionen mellan organisationer kan förklaras utifrån fyra domäner. Den första överordnade domänen är verksamhetsdomänen som innebär att organisationens specifika uppgifter skall utföras till följd av till exempel politiska beslut inom området, vilket innefattar lagar, regler och föreskrifter som åligger verksamheten. Denna domän handlar även om vilka mål som finns med verksamheten samt hur dessa skall uppnås (Grape, 2006; s.54; Olsson, 1988, s.14-15). Den andra domänen är den sociala som handlar om skilda yrkesgrupper och professioner samt deras kunskap om ett aktuellt samhällsproblem. Den tredje domänen är den praktiska som handlar om organisationer och organisatoriska nätverk, som berör vilka typer av relationer som finns mellan organisationer. Den sista domänen handlar om brukarna och vilket inflytande de har på verksamheten (Olsson, 1988; s.14-15, Danemark, & Kullberg, 1999, s.59-60). Dessa fyra domäner är grunden för verksamhetens syfte och ansvar, vilket i sin tur skapar organisationens handlingsmönster, något som resulterar i att gränser kring verksamheten upprättas. Att samverka handlar om att flytta sig över sina och innanför någon annans gränser, eller att bygga nya gränser tillsammans och utveckla ett gemensamt handlingsmönster (Löfström, 2001, s.70-72).

Grape menar att det antingen kan uppstå antingen domänkonflikt eller domänkonsensus när det gäller samverkan. Domänkonflikt kan uppstå när flera organisationer gör anspråk på att

vara legitima inom en verksamhetsdomän och inte respekterar varandras synsätt och inte kommer överrens om vem som skall göra vad. Detta innebär att integrationen blir svårare inom nya samverkansområden som ett resultat av att det inte har skapats gemensamma regulativa, normativa och kognitiva spelregler. Domänkonflikter försvårar möjligheten att uppnå samverkan mellan aktörer. Motsatsen är domänkonsensus vilket innebär att det finns en ömsesidig förståelse och respekt för varandras gränser gällande verksamhetsområden. (Grape, 2006, s.53-57, 60-61, 68-69). För att uppnå domänkonsensus är det viktigt att ha ett aktivt interaktionsarbete vilket i sin tur påverkas av en ömsesidig medvetenhet kring problem, ömsesidig samsyn om målen samt ett ömsesidigt beroende mellan aktörerna. Det måste även finnas en ömsesidig respekt för varandras uppgifter och gränser. (Grape, 2006, s.58-59). Två faktorer som underlättar för att uppnå domänkonsensus är gemensam lägesbild och tillit som vi nu kommer presentera, detta för att se hur domänkonsensus kan uppnås på aktörsnivå.

5.3 Situationsförståelse, gemensam lägesbild och tillit

När en kris inträffat är det ofta viktigt att snabbt och effektivt samverka med andra aktörer, detta för att skapa en gemensam lägesbild. Varje aktör har sin egen situationsförståelse vilket innebär kunskap och en uppfattning gällande den aktuella händelsen. Situationsförståelsen hos olika aktörer måste delas för att skapa en gemensam lägesbild. För att uppnå en gemensam lägesbild måste samverkande aktörers situationsförståelse förenas med utgångspunkt i att uppnå gemensamma mål. Ett vanligt problem vid kriser är ineffektiv samverkan med andra aktörer. Faktorer som försvårar samverkan mellan organisationer är bland annat brist på gemensamma mål och begrepp, brist på informationsdelning samt avsaknad av gemensam lägesbild (Seppänen et al., 2012, s.1). Informationsdelning underlättar samverkan mellan aktörerna samtidigt som det kräver att det finns tillit mellan aktörerna. Utan tillit delas sällan information och kunskap, och därmed kan inte en gemensam lägesbild uppnås. Detta innebär att det finns en risk för att ett informationsvakuum uppstår, vilket leder till förseningar i agerandet och en bristfällig samverkan (Seppänen et al., 2012, s.1). Genom att lyckas öka tilliten mellan aktörerna blir information mer tillgänglig och tillförlitlig och därmed kan samverkan förbättras. Att lyckas uppnå ett gemensamt mål bygger alltså på information, kommunikation och tillit (Seppänen et al., 2012, s.2).

Tillit och en lyckad samverkan bygger i sin tur på en gemensam historia, delade värderingar, förutsägbart beteende och en samsyn kring vikten av god kompetens. Genom att få en förståelse för utbytet som kan ske till vinst för alla aktörer kan en bättre samverkan uppnås (Seppänen et al., 2012, s.3,6-8).

5.4 Intresseskillnader och beroendeförhållanden

Gemensam lägesbild och tillit är som tidigare nämnts faktorer som har positiv inverkan för att uppnå domänkonsensus. Intresseskillnader och beroendeförhållanden är faktorer som på aktörsnivå kan leda till det motsatta, nämligen domänkonflikt.

Teorier kring beroendeförhållande och intresseskillnader menar att samverkan kan skapa intressekonflikter och är således inte en fördel för alla aktörer. Anledningen till detta är aktörerna handlar för att främja egennyttan. Samverkan sker utifrån detta perspektiv för att aktörer är i behov av någonting de inte kan uppnå själva, och genom denna tillgång kan de skapa sig fördelar. Samverkan handlar i detta fall om ett beroendeförhållande som inte enbart behöver generera positiva effekter utan också kan skapa problem. I de fall då samverkan leder till problem sker det ofta till följd av externa krav (Sullivan & Skelcher, 2002, s.40, 51). Vidare påverkar organisationskulturen samverkan i den bemärkelsen att oavsett om individen har maximerat sin kunskap och utveckling av relevanta förmågor som krävs för att uppnå samverkan, så kan detta inte garanteras. Eftersom organisationens strukturella och kulturella påverkan också är stor måste även det tas i beaktning för att uppnå en god samverkan (Sullivan & Skelcher, 2002, s.52-53). I likhet med Sullivan och Skelcher beskriver Lindberg att samverkan kan hämmas genom beroende- och intresseskillnader samt om aktörerna har olika syften med att samverka. För att motverka dessa intresseskillnader måste så många av aktörernas syften som möjligt tillfredsställas. Detta för att alla aktörer skall kunna uppnå vinning med samverkan. Problem gällande samverkan kan också uppstå till följd av att de mål som finns med samverkan är omöjliga att uppnå utifrån verksamhetens förutsättningar vilket kan leda till besvikelse. Avsaknad av förtroende är också en vanlig orsak till att samverkan inte fungerar. Dessa faktorer och den strukturella komplexiteten som samverkan innebär, kan medföra svårigheter gällande maktförhållande om vem som skall ta beslut gällande vad (Lindberg, 2009, s.59-62).

Vi har i vår referensram försökt belysa problematiken kring gränsöverskridande samverkan. Genom teorin om domäner belyser vi hur strukturen påverkar aktörens handlingsutrymme. Då denna teori inte ser till hur interaktionen mellan aktörerna sker utan behandlar samverkan på en strukturell nivå, valde vi att komplettera denna med utbyteteorin. Utbyteteorin kan hjälpa oss att förstå hur kollektiv och större gemenskaper, i vårt fall sektorerna, kan upprätthålla sociala förbindelser, vilket är oerhört viktigt ur ett samverkansperspektiv. Slutligen har vi velat belysa denna interaktionsprocess genom att se på faktorer som kan leda till domänkonsensus eller domänkonflikt. Gemensam lägesbild är en viktig faktor för att uppnå domänkonsensus. Saknas istället en gemensam lägesbild kan detta leda till intresseskillnader

och domänkonflikt. Vi ser här att våra valda teorier på olika nivåer belyser interaktions- och utbytesprocessen, vilket ger oss ett helhetsperspektiv till vår analys.

6. Resultat och analys

6.1 Definition och syn på samverkan

Som tidigare forskning visat är samverkan ett problematiskt begrepp, och inte heller i vår studie har det funnits en enhetlig syn på samverkansbegreppets innebörd. Under observationerna i Umeå och Göteborg visade det sig bland annat genom att seminariet inte utgick från en bestämd definition av samverkan. Ser vi till hur elnätsägarna ser på samverkan finns det en delad mening om begreppets betydelse. Elnätsägare 1 och 2 ser på samverkan utifrån ett ömsesidigt beroende, där organisationens agerande får betydelse för andra aktörer och därför krävs det en medvetenhet gällande hur organisationens egna agerande påverkar omgivningen. De anser även att samverkan handlar om att ha bra kontaktvägar, för att på så sätt kunna få tillgång till information från externa aktörer. Elnätsägare 3 ser samverkan utifrån ett kundperspektiv, där målet med samverkan innebär att öka kundnöjdheten.

Det handlar om att höja kvalitén, finns inga färdiga modeller utan vi vill möta kunderna och samhällets behov genom informationsutbyte (Elnätsägare 3).

Det vi kan se är att samverkan för samtliga elnätsägare handlar om någon form av informationsutbyte, men att det för två av dem handlar om samverkan med externa aktörer och den tredje ser att samverkan först och främst bör ske för att tillfredställa en tredje part vilket i detta fall innebär kunderna och samhället. Informationsutbyte är även grunden för teleoperatörernas syn på samverkan. Där teleoperatör 1 och 3 talar om samverkan i termer av informationsutbyte med extern aktör. Samverkan genererar således någon form av positivt utbyte för den egna verksamheten, och bör ske genom upprättandet av kontaktvägar och samverkansrutiner. Den sista teleoperatören talar om samverkan i form av affärsmässiga relationer, avtal och dylikt. I likhet med Alter och Hages (1993) forskning ser vi att samverkan inte är något entydigt begrepp med en definition, utan att operatörer uppfattar begreppet olika. Detta gäller både mellan sektorerna men även inom den egna sektorn. Det finns en problematik med att operatörerna har olika syften och tolkning av begreppet samverkan, eftersom det kan leda till intresseskillnader. Något som i sin tur kan försvåra samverkan (Lindberg, 2009, s.59-62). Intresseskillnader leder troligen till att det inte sker något utbyte mellan aktörerna och därmed försvagas eller uppstår inte de sociala förbindelserna (Blau, 1964, s.118). En intresseskillnad som vi kan se är att två av de

intervjuade organisationerna i första hand vill samverka i ett kund-leverantörsperspektiv, medan de andra fyra ser att det krävs samverkan med externa aktörer. Detta leder till att aktörerna har olika mål och syften med samverkan. Vid en kris kan de olika tolkningarna försvåra samverkan, exempelvis av prioriteringar. Om vissa aktörer i första hand vill samverka med sina egna leverantörer skapar det samverkassvårigheter för sektorerna som helhet. Detta stärker Blaus resonemang, där han menar att i de sociala förbindelser som leder till belöning skapas ett ömsidigt beroende, genererar den sociala förbindelsen inte någonting positivt för båda parter, riskerar banden försvagas (Blau, 1964 s.118). Detta kan i sin tur leda till att tillit mellan aktörerna inte uppnås och därmed skapas ytterligare ett hinder för samverkan, eftersom aktörerna sällan delar med sig av information om det råder brist på förtroende för den andra parten (Seppänen et al., 2012, s.1-2).

Samtidigt som definitionen och innebörden av samverkan skiljer sig åt mellan de olika aktörerna så identifierade vi under observationen i Göteborg ett starkt beroende mellan sektorerna. Där sågs samverkan som nödvändigt för att kunna genomföra gemensamma prioriteringar, av exempelvis utplacering av reservkraft, vilket i slutändan underlättar för slutkund. Även under observationen i Umeå ansåg sektorerna att samverkan krävs för att skapa en gemensam lägesbild samt för att göra gemensamma prioriteringar som underlättar för båda parter. Det stämmer överens med teorin kring situationsförståelse som visar att samverkan är verktyget för att snabbt uppnå en gemensam lägesbild och på så sätt agera effektivt vid en kris (Seppänen et al., 2012, s.1).

Vidare såg alla bortsett från en av de intervjuade operatörerna/elnätsägarna, att samverkan är någonting positivt. Den operatör som urskiljer sig från de andra menar att samverkan är nödvändigt, men är inte av den åsikten att samverkan är någonting gott i sig.

Samverkan är viktigt för att uppnå effektiv hantering efter en kris, vi behöver hjälpa varandra (Teleoperatör 2).

Samverkan i sig är en belastning som kräver resurser (Elnätsägare 1).

Det liknar slutsatserna som Danielsson, Johansson och Eliasson gjort i sin forskning, där de påpekar att samverkan idag ses som ett mål snarare än ett medel och någonting bra i sig själv (Danielsson, Johansson & Eliasson, 2010, s.17-18). Detta kan vi tydligt se genom att majoriteten av intervjuerna och observationerna uttryckte sig positivt kring samverkan samt att de såg samverkan som ett mål i sig.

Det framkom även under intervjuerna att elnätsägarna upplevde att deras behov av samverkan i första hand gällde de teleoperatörer som de själva är beroende av. Det vill säga att elnätsägarna ser störst behov i att samverka med sina leverantörer som i detta fall innebär de teleoperatörer de själva är kund hos. Detta kan tyckas motsägelsefullt då elnätsägarna 1 och 2 tidigare uttryckt en bred syn på samverkan och ser ett starkt beroende av att samverka med telesektorn, medan de senare säger att de är i störst behov av att samverka med sina egna leverantör. Vi tolkar det som att de innan en kris har ett behov av att skapa en bred samverkan mellan sektorerna, för att på så sätt skapa en sektorsövergripande samverkan. Men vid en faktisk kris är de bara i behov av att deras egen kommunikation fungerar.

Vi är i första hand beroende av våra egna leverantörer när det gäller kommunikation, samtidigt som det beroendet är ganska komplext då vi kan ha olika teleoperatörer som levererar olika typer av kommunikationstjänster (Elnätsägare 3).

Det innebär att elnätsägarna inte är beroende av att alla teleoperatörers nät fungerar. Samtidigt uttryckte teleoperatörerna att alla operatörer är beroende av tillgång till el och därmed finns det ett mer generellt behov av el från sektorn elektronisk kommunikation än av elektronisk kommunikation hos elsektorn.

All telekommunikation är beroende av fungerande el då våra reservaggregat endast fungerar som lösning under ett kortare avbrott (Teleoperatör 2).

Här kan vi se att det uppstår intresseskillnader både när det gäller synen på samverkan och det ojämna beroendeförhållandet mellan sektorerna, som är en följd av att det finns olika syften med samverkan (Lindberg, 2009, s.59-62). Då samverkan innebär att en aktör uppnår någonting de inte kan uppnå på egen hand medför det ett beroendeförhållande. Beroendeförhållanden kan innebära en negativ inverkan på samverkan, eftersom det kan leda till intresseskillnader (Sullivan & Skelcher, 2002, s.40,51). Intresseskillnaden uppstår i de fall då elnätsägaren och teleoperatören inte är varandras kunder. Dessa intresseskillnader är troligen en följd av att de olika sektorerna har olika logiker som leder till olika syften och mål med samverkan (Grape, 2006 s. 50-51). Detta innebär stora svårigheter att uppnå gemensam lägesbild och gemensamma mål, vilket är en förutsättning för välfungerande samverkan (Seppänen, 2012 s.2).

6.2 Behov och förväntningar av samverkan

Under observationerna identifierades behov av samverkan från båda sektorerna. Ett av behoven vi identifierade hos sektorerna var att de vid en kris var i behov av bättre information från den andra sektorn. Under observationen i Göteborg påpekades brister i informationen vid tidigare kriser, då den ansågs vara motsägelsefull och icke korrekt. Detta var även något som framkom i utredningen som genomfördes av Svenska Kraftnät efter stormen Gudrun 2005 (Pärnerteg, 2005). Vidare framkom det under observationerna att informationen under tidigare händelser har varit bristfällig i det avseende att den ej var enhetlig och inte heller anpassad till mottagarens behov. I Umeå identifierade vi att behovet av information efterfrågades i termer av korrekta prognoser, för att på så sätt kunna underlätta för den egna verksamheten i form av utplacering av reservkraft. I Göteborg diskuterades att det redan före en händelse inträffar måste klargöras vilken information den andra sektorn är i behov av, något som även två av elnätsägarna poängterar. Om elnätsägarna redan innan vet vilka basstationer/noder som är viktigt för att kommunikationen skall fungera, kan de vid en kris leverera el dit för att tidigt få igång kommunikationen och på så sätt underlätta återställningsarbetet. Elnätsägarna tror att detta problem uppstår på grund av att sektorn elektronisk kommunikation präglas av konkurrens, vilket resulterar i att de inte vill lämna ut vilka noder/basstationer som är viktiga. Elnätsägarna påpekar att det är ohållbart att teleoperatörerna hemlighåller denna information, om samverkan skall fungera.

Vi är i behov av bättre kontaktvägar, när en kris inträffar måste vi veta vem vi kan vända oss till, detta gäller självklart åt båda hållen. Idag vet vi inte vart deras master sitter, om vi skulle vetat det innan eller åtminstone kunna få reda på det under en kris och då veta vem vi skall vända oss till, skulle vi kunna prioritera annorlunda eftersom vi är beroende av mobiltelefoni (Elnätsägare 2).

Ser vi detta utifrån teorin om situationsförståelse menar forskarna att tillit är grunden för att aktören skall dela information, saknas den skapar det problem i framställandet av en gemensam lägesbild, som i sin tur är grunden för välfungerande samverkan (Seppänen et al., 2012, s 1). Brist på tillit hos teleoperatörerna kan ses genom att det hemlighåller information om viktiga basstationer/noder. Blau menar att bristen på belöningar i den sociala förbindelsen medför att relationen inte upprätthålls, något som i detta fall innebär att bristen på information från teleoperatörerna kan ses som en form för avsaknad av belöning i utbytesprocessen och därmed kan innebära svårigheter att uppnå samverkan (Blau, 1964, s.118).

Bristande tillit som ses bland annat genom att teleoperatörerna inte vill dela med sig av viktig information, kan resultera i ett informationsvakuum som leder till ineffektiv hantering av krisen. Tillit tar lång tid att bygga upp och bygger ofta på en gemensam historia, det är även viktigt att det finns delade värderingar som yttrar sig i förutsägbart beteende, god kompetens och en förståelse för vad aktören själv kan vinna på utbytet (samverkan) (Seppänen et al., 2012, s.1-2). Under observationen identifierade vi att det fanns stora brister i förståelsen för varandras verksamheter. Detta sågs bland annat genom att det fanns dålig kunskap om vilka lagar som styr verksamheterna, vilket i sin tur medförde att sektorerna inte visste vilka förutsättningar den andra sektorn har vid en kris. Detta kan förklaras utifrån teorin kring domän där brist på förståelse kan förklaras genom att det finns skillnader i organisationernas domän, vilket skapar olika handlingsutrymmen. Exempel på detta är att elsektorn är reglerad medan det inom sektorn elektronisk kommunikation råder fri konkurrens. Detta innebär att verksamhetsdomänen inom elsektorn begränsar aktörernas handlingsutrymmen i den mening att det vid en kris måste prioritera utefter lagkrav. Medan det inom sektorn elektronisk kommunikation däremot görs prioriteringar utifrån SLA, vilket medför ett större handlingsutrymme. Här kan vi även se skillnader i brukardomänen till följd av att sektorerna ser olika ut. Brukarinflytandet blir större inom sektorn elektronisk kommunikation till följd av att det råder fri konkurrens medan brukarna inom elsektorn inte har lika stor påverkan då marknaden är reglerad. Även det faktum att brukarna inom sektorn elektronisk kommunikation har möjlighet att teckna SLA samt med sina val påverka teleoperatörernas framgång medför att det skapas olika logiker i de olika sektorerna. När samverkan sedan skall ske kan det vara svårt att uppnå domänkonsensus i den bemärkelse att det finns skilda logiker mellan sektorerna, som gör det svårt att samverka (Olsson, 1988, s.14-15; Grape, 2006 s.53-57).

Även vid återställandet efter en kris uttrycker elnätsägarna att samverkan i första hand handlar om informationsutbyte, och eventuellt i vissa fall om gemensamma resurser.

Båda sektorerna är i och för sig beroende av framkomlighet men vi har väldigt lite gemensamma resurser om ens några. Tänkbart är att det eventuellt skulle kunna handla om att hålla reservkraften igång (Elnätsägare 2).

Vidare anser elnätsägarna att teleoperatörerna har dålig kunskap om sina egna system och lever med en tro att problemen löser sig bara de får sina anläggningar elförsörjda, vilket inte är fallet. Redan innan krisen måste det skapas en förståelse för den egna organisationen för att under en kris inse sin roll och skapa en förståelse för robusthet.

Under stormen Per och Gudrun fick vi rapporter om att teleoperatörernas stationer var strömlösa, men så var inte fallet, utan det var något annat fel. Så vi la massa resurser på att strömsätta en mast som skulle hjälpa oss att få igång kommunikationen men så blev det inte. Meningslöst att vi strömsätter enstaka master om det ändå inte hjälper oss att få igång kommunikationen igen. Sen var det ytterligare problem att de inte visste vem som var kund till vilken mast, det vill säga vilken elnätsoperatör som ägde frågan (Elnätsägare 1).

Ser vi till teleoperatörerna så vill de vid en kris ha prognoser från elnätsägarna, för att på så sätt kunna planera den egna återställningen.

Jag anser att ingen bättre än elnätsägarna själva kan gissa den bästa prognosen. Vi har förståelse för att det är svårt att ge en prognos i ett inledande skede men vi är i behov av deras bästa gissning, för då kan vi jobba utifrån den (Teleoperatör 1).

Här kan vi se att det finns en missuppfattning gällande hur det går till att skapa prognoser för elnätsägarna. Elnätsägare 3 beskriver att det endast är deras montörer ute i fält som kan ge denna prognos, och detta är inte deras egna anställda utan inhyrd personal. Montörerna skall sedan rapportera till deras arbetsledning, som i sin tur skall rapportera till driftsledningen. Det är först efter det som elnätsägaren kan börja göra en prognos. Elnätsägare 3 menar att det är problematiskt att få denna kedja att fungera felfritt och framförallt att få fältarbetarna att börja med att skapa sig en överblick över situationen istället för att börja reparationsarbetet. Detta visar på att det finns förväntningar på varandras verksamheter som är svåra att tillfredsställa vilket skapar frustration mellan aktörerna. Frustration kan utifrån Blau förklaras genom att det inte sker ett ömsesidigt utbyte mellan aktörerna och att utbytesprocessen inte genererar någon belöning, vilket kan leda till att det finns risk för att relationen försvagas (Blau, 1964, s.118). Missuppfattningen gällande varandras verksamheter och svårigheterna att uppfylla förväntningarna från den andra aktören kan förklaras utifrån Grapes domänkonsensus. Då det saknas ömsesidig förståelse och respekt för varandras verksamheter kommer inte domänkonsensus att uppnås (Grape, 2006, s.53 -60). En förklaring till att samverkan inte fungerar felfritt skulle enligt Grape kunna vara att sektorerna utgår från olika logiker vilket i vårt fall innebär att aktörerna har skilda uppfattningar om möjligheten att göra till exempel prognoser, vilket leder till problem i interaktionsprocessen och således i samverkansprocessen (Grape, 2006, s.60- 69). Domänkonsensus är en förutsättning för att lyckas uppnå en gemensam lägesbild och därmed även samverkan. De skilda logikerna leder även till brist på tillit som är en viktig förutsättning för att delge varandra information och därmed uppnå samverkan (Seppänen et al., 2012, s.3,6-8).

6.3 Hur fungerar samverkan idag?

Ser vi till hur samverkan mellan sektorerna fungerar idag så anser elnätsägarna att det fungerar mindre bra eller till och med är obefintlig. Elnätsägarna 1 anser däremot att det har blivit bättre än innan stormen Dagmar. Elnätsägare 3 menar att den samverkan som sker idag är uppbyggt på personliga kontakter, vilket är en början men det krävs mer strukturerad samverkan. Elnätsägarna 1 och 2 är missnöjda med samverkan och menar att problemet ligger hos sektorn elektronisk kommunikation. Elnätsägarna anser att de resurser de lägger ner på samverkan inte ger någonting i gengäld och att samverkan fungerade bättre med sektorn elektronisk kommunikation innan den marknaden avreglerades.

Under stormen Gudrun la vi massor av resurser på reservkraft för att få tillbaka kommunikationen. Men det är meningslöst att vi strömsatte någon enstaka mast för det hjälpte oss inte. Dessutom visste teleoperatörerna inte ens om vilka master vi var kunder till, det vill säga vilka master vi skulle leverera el till. Det arbetet vi lägger ner får vi inget tillbaka av (Elnätsägare 1).

Det finns idag princip ingen samverkan. Jag tror att alla har insett behovet men det gäller att vara mer öppen och inse att vi inte är konkurrenter. Jag tycker att problemet ligger hos teleoperatörerna, vi hade mer samarbete med sektorn elektronisk kommunikation innan den avreglerades (Elnätsägare 2).

Enda samverkan som finns idag bygger på att någon/några personer har personliga kontakter. Det är en början men måste finnas mer strukturerad samverkan (Elnätsägare 3).

I citaten identifieras brist på ömsesidigt utbyte då elnätsägaren menar på att de inte får ut något av att samverka. Enligt Blau kan bristen på belöning i utbytesprocessen resultera i att den sociala interaktionen försvagas (Blau, 1964, s.118, 253). Resultatet visar även på att samverkan idag bygger på personliga kontakter, vilket stärker det faktum att tillit är en förutsättning för att samverkan skall fungera (Seppänen et al., 2012, s.3,6-8).

Trots att teleoperatörerna menar att inställningen till samverkan har blivit bättre efter stormen Dagmar, så anser de att samverkan inte existerar, bortsett från seminarierna som varit under våren 2013. Under intervjuerna framkom det en delad mening kring hur samverkan bör ske. Vissa av de intervjuade menade att samverkan förslagsvis bör ske via länsstyrelserna och att dessa i sin tur bör skapa förutsättningar för samverkan mellan sektorerna. Andra menade att det finns ett behov av att samverka äger rum direkt mellan operatörerna och elnätsägarna.

Vi har en förhoppning om att vi skall kunna samverka. Idag har vi endast ett kund-leverantörs perspektiv, måste hitta forum där vi kan samverka med elsektorn. Vi måste hitta former för detta utan att blanda in alla kommuner. Frågan har försvunnit bort bland alla andra (Teleoperatör 3).

Under observationerna kunde vi tydligt se det som intervjupersonerna beskriver, att intresset för samverkan finns. Det var dock tydligt att samverkan mellan sektorerna var sällsynt. Vidare såg vi att det saknades oerhört mycket kunskap och förståelse för varandras verksamheter. Detta försvårades ytterligare av att det inte finns något gemensamt ”språk”. Ett tydligt exempel på detta är att seminarierna inte utgick från någon definition av samverkan. Utifrån teorin om situationsförståelse skulle detta vara förklaringen till att samverkan är näst intill obefintlig mellan sektorerna, eftersom det saknas gemensamma mål och begrepp (Seppänen et al., 2012, s.1).

6.4 Hur kan samverkan utvecklas?

När det gäller samverkan och informationsutbyte önskade de flesta att det skulle ske elektronisk och att det inte var nödvändigt att samverka genom fysiska möten. När det gäller frågeställningen hur samverkan bör ske i praktiken framkom det under observationerna ett behov av att NTSG (Nationella telesamverkansgruppen) finns representerad på regional nivå eller på motsvarande nivå som elsamverkansledningarna verkar, det vill säga på sju områden i landet. Förslag som kom upp var bland annat att det skulle skapas regionala NTSG i varje region ett så kallat RTSG (regional telesamverkans grupp). Andra förslag var att berörda aktörer skulle adjungeras in vid behov för att på så sätt göra NTSG mer flexibelt. I intervjuerna var det en av teleoperatörerna som ansåg att det förstnämnda skulle vara en möjlig lösning då denna såg att det skulle vara fördelaktigt att verka inom samma områden och att elsamverkansledningarnas områden är lagom stora. De andra två teleoperatörerna påpekar att NTSG är en central grupp och bör så vara. Likväl framhåller teleoperatör 2 att det inte är helt uteslutet att NTSG skulle verka på regional nivå där krisen inträffat och utefter behov adjungera in berörda aktörer. Men detta kommer kräva att de stora operatörerna är representerade på alla möten då ingen vill bli representerad av en annan teleoperatör. Det går därför inte tro att någon kan verka i ett område och någon annan operatör i ett annat. Ser vi istället till hur elnätsägarna ser på NTSG och dess flexibilitet så efterfrågar en av de intervjuade elnätsägarna en regional motsvarighet till elsamverkansledningarna. Elnätsägare 3 däremot ser det som ett alternativ att ”plocka in” teleoperatörerna till elsamverkansledningarna och utveckla det konceptet som enligt elnätsägarna fungerar bra. Dock ser elnätsägare 3 att detta skulle kunna innebära svårigheter eftersom elsamverkan riskerar att bli sämre, samt att det i så fall krävs en utveckling av elsamverkanskonceptet, eftersom den är uppbyggd efter elsektorns förutsättningar. Ingen av teleoperatörerna ansåg att detta var ett alternativ. Detta visar tydligt på skilda behov och förväntningar mellan de olika aktörerna där de vill arbeta utifrån sina egna forum för samverkan. Enligt Lindberg kan strukturell komplexitet vara en faktor som skapar stora samverkansproblem, då det kan

medföra svårigheter gällande maktförhållanden och vem som skall besluta om vad under en kris (Lindberg, 2009, s.59-62). Detta tyder också på att båda sektorer anser sig vara legitima inom samma område vilket innebär att det kan uppstå domänkonflikt, eftersom det är risk att sektorerna inkräktar på den andres område (Grape, 2002, s.58-61).

Under observationerna identifierades som tidigare nämnts en stor okunskap om varandras sektorer, vilket identifierades utifrån förväntningar på varandra som var svåra att tillgodose. Vidare så var det ett flertal diskussioner som handlade om att sektorerna är olika uppbyggda och detta ansågs vara en av orsakerna till att samverkan inte fungerade. Teleoperatörerna tryckte hårt på att de är centraliserade och därför har svårare att samverka på lägre nivå i samhället, det vill säga lokalt- eller regionalt. Ser vi till vad elnätsägarna svarade under intervjuerna så är det ingen som anser att strukturella skillnader mellan sektorerna borde vara något problem. De påpekade skillnader mellan sektorerna, men att det inte är någon orsak till att inte samverkan fungerar. Elnätsägarna poängterade att det inte går att skylla på de strukturella skillnaderna, utan det krävs att båda sektorerna samverkar med externa aktörer på olika nivåer i samhället. Där anser elnätsägarna att teleoperatörerna behöver ta sitt ansvar, och åtminstone kunna samverka på regional nivå.

De strukturella skillnaderna kan inte spela någon roll, det borde vara lättare för teleoperatörerna efter som de är verksamma över större områden och dessutom centraliserade (Elnätsägare 1).

Det kan omöjligt vara ett problem eftersom vi lyckas. Vi jobbar över hela Sverige och har en centraliserad drift och styrning, men är kommunen vår kund ser vi till att vi samverkar på den nivån (Elnätsägare 2).

Samtliga teleoperatörerna ser att skillnaden som råder mellan sektorerna spelar roll för samverkan. Enligt teleoperatörerna har elnätsägarna det relativt enkelt, de levererar endast en tjänst och går en kabel av behöver den bara lagas för att det skall fungera igen. Medan de inom sektorn elektronisk kommunikation levererar fler tjänster, och när någonting går sönder är det inte bara att laga utan de kan behöva bytas kretskort för att saker och ting skall fungera igen. Vidare upplever teleoperatörerna att elnätsägarna inte har insett att de inte kan samverka internt inom sektorn på samma vis som el kan eftersom de har helt olika förutsättningar organisationerna emellan och inte kan använda varandras resurser.

Elsktorn har svårt att inse skillnad på infrastrukturen. Elsidan har lätt att samverka internt, då de har samarbetsavtal med andra operatörer som hjälper till att flytta folk och dylikt, något som vi inte har möjlighet till (Teleoperatör 1).

En av teleoperatörerna ser att sektorerna har olika agendor, men påpekar beroendet från båda håll. Teleoperatör 3 påpekar att det är kunskap och information mellan och om sektorerna som brister, förståelsen för varandra finns inte. De menar även att det är oerhört viktigt att samverka utifrån de förutsättningar som finns, att lägga fokus på det som sektorerna kan samverka om och inte lägga fokus på det som inte går på grund av olika anledningar. Framförallt bör fokus ligga på stödprocesser och kunskapsmässiga samverkansformer som båda sektorerna kan nyttja. Dessa rutiner och processer måste bestämmas och arbetas in i förväg. I likhet med Blau skulle denna samverkan som efterfrågas före en kris vara nomer och värderingar som aktörerna förhåller sig till och på så sätt skapas utbytet mellan kollektiv (Blau, 1964, s.118, 253). Skulle sektorerna komma överens om samverkansformer och skapa en struktur kring hur samverkan skall ske, skulle det enligt Blau fungera som de personliga interaktionen gör i en mindre grupp och således bygga upp strukturen mellan sektoerna (Blau, 1964, s.118, 253).

6.5 Externa krav, en orsak till samverkanssvårigheter?

Under intervjuerna och observationerna framkom det att sektorerna upplever att det finns olika förväntningar på sektorerna, både utifrån lagkrav samt varandra. Vid en kris skall elnåtsägarna enligt ellagen behandla alla elanvändare lika, och vid längre avbrott kan de bli skyldig att betala avbrottsersättning.

Det finns en konflikt med avbrottsersättning, eftersom vi gör fel enligt lag om vi prioriterar samhällsviktig verksamhet exempelvis ett äldreboende framför ett sommarstugeområde. Detta kan medföra att vi av ekonomiska skäl måste prioritera sommarstugeområdet eftersom vi blir ersättningsskyldiga oavsett om sommarstugeområdet är bebott eller ej. Borde vara rätt enligt lag att prioritera utefter samhällsviktig verksamhet och vi borde inte bli bestraffade för det (Elnåtsägare 3).

Teleoperatörernas prioritering vid kris regleras inte av lagen, utan det är kundavtal (SLA) som styr prioriteringsordningen. Det är ingen av teleoperatörerna som tror att det skulle fungera att prioritera samhällsviktig verksamhet, då detta skulle medföra ojämlikheter på en konkurrensutsatt marknad. Istället ser de att lösningen ligger i att utbilda de som bedriver samhällsviktig verksamhet i upphandlingen av elektronisk kommunikation så de får bra kundavtal (SLA) och på så sätt blir garanterad de tjänster de är i behov av.

Vi tror vi skulle ha väldigt svårt med att prioritera samhällsviktigt verksamhet, konkurrensaspekten kommer in på en gång. Utan kunderna köper en tjänst av oss och får det de betalar för och så tycker vi det bör vara (Teleoperatör 3).

I praktiken innebär det att sektorerna under en kris gör prioriteringar på olika grunder. Här ser vi att elnätsägarna förespråkar en lagändring som skulle stödja prioriteringar utifrån samhällsviktig verksamhet medan teleoperatörerna varken ser det som önskvärt eller genomförbart. Utifrån Grapes teori kan dessa skilda förutsättningar medföra att sektorerna får olika handlingsutrymmen och syften till följd av att verksamhetsdomänerna skiljer sig åt. Skillnader i verksamhetsdomäner innebär att målen med verksamheterna ser olika ut och därmed uppnås inte domänkonsensus vilket försvårar samverkan (Grape, 2006, s.54; Danmark & Kullberg, 1999, s.59-60). Utifrån brukardomänen, skulle skillnaden som råder mellan sektorerna kunna förklara varför sektorerna har olika handlingsutrymmen. Konkurrensen inom marknaden för elektronisk kommunikation medför att brukarna har större påverkan på verksamheten, framför elsektorn som styrs av en reglerad marknad (Grape, 2006, s.53-57). Detta innebär att brukarna och kundernas val i större grad påverkar och inverkar på teleoperatörerna än elnätsägarna. Då samverkan mellan elnätsägarna och teleoperatörerna bygger på externa krav samt att det finns olika egennyttan hos aktörerna, när det gäller prioriteringar vid en kris, uppstår det intressekonflikter och svårigheter med att uppnå samverkan (Sullivan & Skelcher, 2002, s.40, 51).

6.6 Avslutande analys

Ser vi på ett övergripande plan så kan vi analysera behovet av informationsutbytet utifrån Blau. Detta är ett intressant perspektiv då Blau menar att det är normer och värderingar som skapar och förbinder relationen mellan kollektiv. Dessa måste dock vara gemensamt avtalade mellan parterna för att fungerar motsvarande till den sociala interaktion som sker på individnivå (Blau, 1964, s.253- 255). Tidigare har vi presenterat att sektorerna efterfrågar direktkontakter till varandras sektorer. Tolkar vi detta utifrån Blau så ser vi att det inte finns några tydliga avtalade normer och värderingar, vilket resulterar i att individerna i organisationerna inte har någonting att förhålla sig till och vill därför söka sig till det som de av tidigare erfarenhet vet fungerar, nämligen personliga kontakter. Detta betyder att det inte kommer ske någon interaktion mellan organisationerna på ett organisatoriskt plan, då det saknas gemensamma normer och värderingar. För att skapa interaktion/samverkan krävs det att dessa upprättas. Utifrån vårt resultat kan vi se att detta efterfrågas, då båda sektorerna efterfrågar samverkansformer före en kris. Dessa samverkansformer skulle då fungera som värderingar och på så sätt fungera som utbytesprocess mellan kollektiv (sektorerna).

Ser vi till sektorernas förväntningar och okunskap om varandras verksamheter kan det förklaras utifrån hur domäner påverkar organisationers syfte, mål och därmed även handlingsutrymmet. Till följd av att det råder olika logiker i verksamheterna så innebär det att de får olika syften och mål. Exempel på detta ser vi bland annat när det gäller att målen med

att samverka samt tolkningen av samverkan skiljer sig åt hos de tillfrågade aktörerna. Det visar sig även i att sektorerna har olika logiker och därmed mål med samverkan till följd av olika externa krav som till exempel lagkrav. Detta medför i sin tur svårigheter gällande att uppnå samverkan då det förhindrar att organisationerna skapar gemensamma mål, ömsesidigt beroende och en ömsesidig medvetenhet (Grape, 2002, s.58-59). Detta kan i sin tur förklara svårigheterna gällande att göra en gemensam tolkning av samverkan vilket leder till olika mål och medel för att uppnå detta.

Bristen på interaktion och utbyte mellan sektorerna leder till dåligt informationsutbytet vilket är en orsak till att samverkan försvåras. Brist på informationsutbyte kan i sin tur beror på att det inte finns tillit mellan aktörerna, vilket leder till att en gemensam situationsförståelse inte uppnås. Detta i kombination med brist på gemensamma mål och begrepp innebär stora samverkanssvårigheter (Seppänen et al., 2012, s.1).

Det faktum att samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation är påtvingad utifrån påtryckningar från myndigheter, kan enligt Sullivan och Skelcher, leda till intressekonflikter, vilket syns genom att behovet av samverkan ser olika ut. Dessa intressekonflikter innebär att sektorerna arbetar utifrån att de vill uppnå egennyttan (Sullivan & Skelcher, 2002, s.118). Under observationerna i Umeå och Göteborg framkom det att det inom elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation finns det strukturella skillnader både när det gäller verksamheterna samt nätens uppbyggnad. Det visar sig bland annat genom att elnätägarna kan utifrån nätens uppbyggnad göra geografiska avgränsningar, medan teleoperatörernas nät är mer komplexa. Denna komplexitet innebär att näten för elektronisk kommunikation inte kan avgränsas geografiskt utan ett avbrott på telekommunikationen i en del av landet kan påverka helt andra delar. Denna komplexitet innebär att det är svårare att förutse vilka geografiska delar som ett avbrott på elektronisk kommunikation kommer påverka. Det finns även strukturella skillnader gällande hur verksamheterna är organiserade. Då elnätägarna är mer geografiskt avgränsade har de också organisatoriskt valt att arbeta på både lokal, regional och nationell nivå. För teleoperatörerna som har kunder mer utspridd över hela landet arbetar i större utsträckning på nationell nivå. Lindberg menar att komplexa strukturer liknande dessa innebär svårigheter med att samverka och att det skapar osäkerhet kring maktförhållanden och vem som skall ta beslut om vad (Lindberg, 2009, s.59-62).

Avslutningsvis visar resultatet på att samverkan måste studeras ur både ett aktörs- och strukturellt perspektiv. Detta då strukturen och organisationskulturen har stor inverkan på samverkan (Sullivan & Skelcher, 2002, s.52-53). Samtidigt som det måste studeras utifrån ett aktörs perspektiv där faktorer som exempelvis tillit, gemensam lägesbild samt gemensamma

mål och begreppsförutsättningar spelar stor roll för att lyckas med samverkan (Seppänen et al., 2012, s.3,6-8).

7. Diskussion

Som resultatet i denna studie visar så finns det en del utmaningar kring sektorsövergripande samverkan. Resultatet visar att det finns skillnader i aktörernas uppfattning kring målet med samverkan samt vilka medel som bör användas för att uppnå målet. Det kan därmed tyckas att arbetet kring samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation är aningen kontraproduktivt då det läggs stora resurser på att utveckla samverkan, trots att det inte finns någon gemensam syn på vad samverkan är eller bör vara. Utan att gemensamt skapa en definition tror vi att det kommer vara svårt att frambringa ett långsiktigt, ömsesidigt utbyte mellan sektorerna. Vidare kan det diskuteras om det handlar om samverkan när aktörerna ”endast” är i behov utav informationsutbyte. Utifrån vår definition på samverkan så handlar det om att gå steget längre än vid samordning och samarbete, och därmed handlar samverkan om att uppnå gemensamma mål och syften. I dagsläget menar vi att det inte sker någon samverkan eftersom det inte existerar gemensamma mål och syften utan att det istället handlar om samordning eller samarbete. Att använda begreppet samverkan då det egentligen inte handlar om samverkan tror vi kan skapa ännu större glapp behov och förväntningar när det gäller relationen mellan sektorerna.

Resultatet visar att det finns en obalans av samverkansbehovet mellan aktörerna då elnätsägarna i första hand är beroende av att samverka med de teleoperatörer de har avtal med medan teleoperatörerna alltid har ett behov av fungerande el och därmed kan bli bunden till flera elnätsägare beroende på vart en händelse inträffar. Utifrån detta anser vi att det behöver göras en bedömning kring om sektorerna bör samverka, eller om detta endast är ineffektivt då alla teleoperatörer och elnätsägare inte är beroende av en sektorsövergripande samverkan. Kanske bör samverkan inte diskuteras sektorsvis utan mellan de verksamheter och aktörer som är direkt beroende av varandras tjänster. Samtidigt menar vi att det råder en komplexitet kring teleoperatörernas struktur. Medan elnätsägarna tydligare kan se hur deras strömavbrott påverkar andra aktörer till följd av elnätens geografiska avgränsingar, så är teleoperatörernas elektroniska kommunikation mer komplex. Det innebär att om det uppstår ett problem inom ett geografiskt område kan det få konsekvenser för helt andra delar av landet. Denna komplexitet gör det svårt att på förhand förutse exakt vilka teleoperatörer och elnätsägare som kommer måsta samverka under en kris. Utifrån dessa strukturella skillnader ser vi att en avgränsning till att samverkan enbart skall ske mellan de aktörer i elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation är problematiskt.

Oavsett om det finns ett ömsesidigt beroende mellan sektorerna eller ej, så är det en intressant

iakttagelse att det i resultatet framgår att majoriteten av aktörerna i intervjuerna samt observationerna anser att samverkan bör ske via elektroniskt. Detta är intressant då svårigheter som vi har identifierat är att aktörerna upplever det som problematiskt att inte kunna kommunicera vid en kris, eftersom att kommunikationen ligger nere. Är det då verkligen ändamålsenligt att bygga samverkan utifrån förutsättningar som kräver att datatrafik fungerar? Vilket den i många fall inte kommer att göra. Denna problematik kan innebära ytterligare svårigheter med samverkan då det under en kris troligen innebär att informationsutbytet kommer att bli bristfälligt, vilket kan leda till frustration och minskat förtroende mellan aktörerna. Vi ser därmed en risk med att enbart förlita sig på tekniska lösningar då det utifrån dagens situation, där det redan råder brist på tillit, i längden blir ett ännu större hinder för samverkan.

Vidare kan vi se att det finns problem kring vilken nivå samverkan bör ske på, det vill säga lokal-, regional-, eller nationell nivå. Resultatet visar att elnätsägarna menar att teleoperatörerna bör samverka på lägst regional nivå. Frågan är om det verkligen är ändamålsenligt med de tre grundprinciperna som det svenska krishanteringssystemet bygger på. Regeringen har antagit propositioner då de sett brister gällande samverkan utifrån ansvarsprincipen. De menade att tolkningen av ansvarsprincipen tidigare gjorts för snäv och därmed begränsat samverkan. Samtidigt menar vi att även likhets- och närhetsprincipen i detta fall kan påverka hur samverkan sker. Enligt likhetsprincipen skall verksamheten under en kris så långt som möjligt bedrivas på liknande sätt som under normala förhållanden. Detta innebär att teleoperatörerna som endast finns representerade nationellt skall verka centralt och elnätsägarna som finns representerade regionalt bör verka regionalt. Detta kan dock utifrån närhetsprincipen ses som aningen motsägelsefullt eftersom närhetsprincipen innebär att krisen så långt som möjligt ska hanteras där den inträffar. Vilket innebär att teleoperatörerna, eftersom en kris sällan inträffar nationellt, bör verka där det inträffar, det vill säga lokalt eller regionalt. Dessa strukturella skillnader mellan sektorerna gör den sektorsövergripande samverkan problematisk, eftersom ingen av principerna i det svenska krishanteringssystemet är överordnad. Det skulle vara intressant att se om den norska modellen skulle vara till hjälp i detta sammanhang. Då Norge har lagt in samverkan som en krishanteringsprincip utöver ansvars-, närhets- och likhetsprincipen (NOU 2002:6). Vilket vi menar ger samverkan lika stor legitimitet som ansvars-, närhets- och likhetsprincipen och därmed kan motverka att verksamheter enbart utgår från de tre principerna när det gäller krishantering, något som annars kan innebära ett hinder för att uppnå samverkan.

När det gäller de propositioner som regeringen har antagit gällande samverkan så innebär dessa att myndigheterna har ett ansvar för att sektorsövergripande samverkan skall ske.

Myndigheterna är samtidigt beroende av de förutsättningar som aktörerna inom respektive sektor har. Här är det viktigt att fundera över vilka förutsättningar som finns bland elnätsägarna och teleoperatörerna idag för att uppnå samverkan. Det är även viktigt att fundera över vad ett helhetsansvar innebär i praktiken för olika verksamheter. Då två verksamheter med olika grunder för göra prioriteringar under en kris skall samverka utifrån ett helhetsansvar innebär det troligen två skilda saker då de har två skilda förutsättningar. När det gäller det faktum att teleoperatörerna utifrån en konkurrensutsatt marknad ”måste” prioritera utifrån sina kundavtal (SLA) för att inte förlora kunder och i längden få verksamheten att överleva, så innebär det att de som har möjlighet att betala extra för säker elektronisk kommunikation kommer att prioriteras under en kris. Samtidigt så grundar sig elnätsägarnas prioriteringar på att alla skall prioriteras lika och lagen innebär skyldighet till avbrottsersättning. Detta kommer troligen medföra att elnätsägarna prioriterar ut efter att betala så lite ersättning som möjligt vid ett avbrott, efter som detta är det rätta vid enligt lagen. I praktiken innebär detta att de prioriteringar som görs under en kris skiljer sig åt mellan sektorerna till följd av externa krav. Ser vi då till om detta är ändamålsenligt med regeringens proposition gällande att samverka för att ta ett helhetsansvar så ser vi att så inte är fallet. För att uppnå samverkan mellan sektorerna anser vi att ansvariga myndigheter måste ta sitt ansvar och se över om det utifrån rådande omständigheter är möjligt att uppnå sektorsövergripande samverkan. Ser vi utifrån teorier och tidigare forskning gällande samverkan menar vi att det skulle vara stora fördelar för att uppnå samverkan om ansvariga myndigheter beslutade om att det under en kris skall göras gemensamma prioriteringar av samhällsviktig verksamhet. Genomförs inte detta menar vi att det finns en risk att de propositioner som finns gällande samverkan kan ha motsatt effekt, vilket ineffektiviserar hanteringen under en kris. Detta på grund av att det innebär att verksamheter måste samverka med olika förutsättningar, något som i sin tur skapar skilda mål med samverkan. Samtidigt ser vi att det i praktiken finns en problematik kring att sektorerna skulle prioritera lika, då det inom sektorn elektronisk kommunikation råder konkurrens och ett liknande lagkrav skulle kunna innebära att operatörerna får olika förutsättningar att konkurrera på marknaden. Skulle alla operatörer vara tvungna att prioritera samhällsviktigt verksamhet, skulle konkurrensen mellan operatörerna inte skadas, men det skulle innebära förluster för teleoperatörerna i den mening att företagen troligtvis inte skulle upphandla lika bra SLA eftersom de ändå skulle bli lägre prioriterade än samhällsviktig verksamhet. Det skulle även kunna innebära att vissa teleoperatörer väljer bort samhällsviktig verksamhet som kunder då de tjänar mer på att upphandla SLA med andra kunder. Samtidigt ser vi att det finns en stor risk med att konkurrens på marknaden skall drabba samhällsviktig verksamheten som är en viktig del av hela Sveriges krishanteringsystem. Utifrån önskemål gällande att alla verksamheter själva är ansvariga för att upphandla SLA, kan vi fråga oss om det är riktigt att skattepengarna skall gå

till att samhällsviktig verksamhet ska upphandla bra avtal eller om ansvaret för att dessa verksamheter prioriteras under en allvarlig kris skall ligga hos ansvariga myndigheter.

Sammanfattningsvis ser vi att vår studie har påvisat ett antal problem gällande samverkan. Trots att det idag inte sker samverkan utifrån vår definitionen av termen, tror vi att det finns goda möjligheter till att uppnå detta. Vi har konstaterat att det i vissa fall inte är så konstigt att det finns glapp mellan sektorernas behov och förväntningar, dels av strukturella skäl men även utifrån att det saknas en gemensam definition och målsättning med samverkan. Det medför att de är svårt för operatörerna att veta vad de kan förvänta sig av relationen med andra aktörer. Att använda begreppet samverkan kan ge höga förväntningar på innebörden och vad det ömsesidiga beroendet skall leda fram till. Vi tror det är viktigt att se samverkan som ett verktyg snarare än ett mål. Idag läggs stort fokus på att uppnå samverkan, men vad resulterar det i om inte hanteringen av en kris blir effektivare? Läggs istället fokus på hur hanteringen av en kris kan utvecklas, kommer samverkan bli en viktig del av detta, men det är inte tillräckligt att se samverkan som mål för att uppnå god krishantering.

Förslag på vidare forskning. I vår studie har vi avgränsat oss till operatörernas behov och förväntningar på samverkan. För att skapa en helhetssyn ser vi det intressant att studera problematiken ur ett bredare perspektiv, det vill säga med representation från länsstyrelsen och andra viktiga aktörer inom den offentliga sektorns krisberedskap. Det sker en stor utveckling inom området bland annat har Energimyndigheten fått i uppdrag av regeringen att ta fram en metod för planering av för styrning av el till prioriterade elanvändare vid elbrist, styrel. Att studera hur inställningen hos operatörerna samt hur samverkansproblematiken förändras i och med detta arbete, är ytterligare forskningsområden vi tror behöver studeras vidare.

8. Slutsats

Vi har i vår studie identifierat sex områden som idag försvårar samverkan mellan sektorerna. Områdena har identifierats utifrån aktörernas behov och förväntningar. För att kunna uppnå en långsiktig och ömsesidig samverkan tror vi att dessa områden behöver ses över.

Inget gemensamt språk

Vi har sett att det uppstår stora problem att samverka eftersom det saknas ett gemensamt språk. Det finns varken en gemensam definition av samverkan eller eniga åsikter om samverkans innebörd. Skulle detta finnas skulle behov och förväntningar på ett bättre sätt tydliggöras. För att skapa detta gemensamma språk krävs det att sektorerna gemensamt kommer överens om vilket mål som samverkan bör leda till samt hur detta skall uppnås. När detta utförs krävs det att de strukturella och kulturella skillnaderna tas i beaktning, för att på så sätt skapa realistiska mål som är rimliga för båda sektorerna och där alla aktörer känner att det får ut någonting av samverkan. Genom ett gemensamt språk kan sektorerna lättare skapa gemensamma lägesbilder under en kris, som i sin tur kan underlätta gemensamma prioriteringar.

Brist i informationsdelning

Vi har identifierat att informationen från tidigare erfarenheter har varit bristfällig i den bemärkelsen att den inte har varit enhetlig, korrekt eller anpassad efter mottagarens behov. För att motverka detta anser vi att det krävs en mer strukturerad samverkan redan före en kris inträffar. Det måste klargöras vilken information den andra sektorn är i behov av, hur informationen skall delas, vilken funktion som kan ge ut informationen samt tydliggöra kontaktvägar. Idag sker samverkan ofta via personliga kontakter och det är en viktig del i samverkan. Samtidigt krävs det även att det finns en strukturerad samverkan så det inte blir personliga beroenden, utan att det finns formella kontaktvägar. Vi har även sett ett problem där elnätsägarna inte får ta del av teleoperatörernas viktiga basstationer. Ett alternativ för att underlätta samverkan gällande detta skulle vara att elnätsägaren upprättar ett sekretessavtal med sin teleoperatör. På så sätt skulle konkurrensförhållande inom sektorn elektroniks kommunikation inte ställa till några problem, och båda sektorerna skulle vid händelse av kris kunna dra nytta av detta. Är inte detta ett alternativ kan aktörerna på förhand planera för hur information om berörda basstationer skall ske vid en kris. Vidare framgår det i resultatet att informationen vid tidigare händelser inte har varit anpassad efter mottagarens behov, vilket vi

anar beror på att den egna organisationen tar förgivet att den andra organisationen vet om vilken information som den är i behov av, vilket inte är fallet. Det måste klargöras vilken information respektive sektor vill ha vid en kris och hur de får tillgång till denna. Skapas en strukturerad samverkan, skulle det vid en kris underlätta för den egna organisationen. Det skulle även innebära att det blev enklare att ta del av information, för att sedan kunna göra bättre prognoser.

Brist på förståelse för den egna verksamheten samt för den andra sektorn

Det har identifierats brister i förståelse för både den egna verksamheten och verksamheten i den andra sektorn. Båda sektorerna anser att den andra har dålig kunskap om verksamheten och båda sektorerna skuldbelägger varandra. Först och främst tror vi det är viktigt att poängtera att det vid en kris ofta finns knappt med resurser, vilket kräver prioriteringar. Här tror vi att det krävs hänsyn för varandras sektors komplexitet. Vi menar att lösningen är att upplysa om de problem varje aktör står inför, så att samverkanspartnern är väl medveten om detta, för att på så sätt minska frustration och missförstånden. Det gäller att ta hänsyn till de skillnader som råder och samverka utifrån de förutsättningarna som finns. Vidare tror vi bristen på ömsesidig respekt och förståelse mellan sektorerna kan förklaras genom att det råder ett beroendeförhållande som bygger på externa krav, vilket leder till intressekonflikter. Därför föreslår vi att sektorerna måste se över vilka externa krav som respektive sektor har och identifiera på vilket sätt dessa kan eller inte kan förenas.

Brist på tillit

Till följd av bristen på förståelse för varandras sektorer har vi identifierat brist på tillit till varandra. Vilket har lett till att organisationerna inte delar med sig av information. För att öka tilliten krävs det en gemensam grund, delade värderingar och att organisationen ser en vinning på samverkan. Detta bygger alltså till stor del på ovanstående förbättringsförslag. Genom att strukturera upp samverkan före en kris kommer förståelsen för varandras organisationer öka vilket leder till ökad tillit. Vidare tror vi att det skulle vara fördelaktigt att skapa gemensamma övningar och utvärderingar med ett fokus på båda sektorerna. Vi menar även att genom att se över övriga förbättringsområden i denna slutsats kan det uppnås en högre tillit mellan sektorerna.

Brist på ömsesidigt utbyte

För att samverkan skall ske måste inblandade parter få ut någonting positivt av det. Vi har identifierat aktörer som upplever att de inte får ut någonting av att samverka. Detta måste förändras och alla inblandade parter måste se att de vinner på att samverka. Detta problem skulle troligtvis minska om det fanns gemensamma mål för samverkan som är fördelaktiga för

båda parter. Vi menar även att utöver att skapa en gemensam definition av samverkan så kan ett bättre utbyte uppnås genom att konkretisera vilka förutsättningar respektive verksamhet har, till följd av exempelvis externa krav. Genom att det skapas en förståelse för varandras verksamheter menar vi att glappen gällande behov och förväntningar minskar och istället läggs fokus på inom vilka områden de respektive sektorerna kan bidra till under en kris.

Strukturell komplexitet

Slutligen har vi identifierat de strukturella skillnaderna som ett område som behöver utvecklas för att förbättra samverkan. Resultatet har visat ett missnöje hos elnätsägarna att det inte ställs lika höga krav på sektorerna. Det framkom under observationerna och intervjuerna önskemål om att de allmänna råd som styr marknaden för elektronisk kommunikation bör göras om till en föreskrift för att öka kravställning på teleoperatörerna. Detta skulle resultera i en ökad kravställning på teleoperatörerna. Vi tror dock inte att enbart detta skulle lösa de problem vi har identifierat. De strukturella skillnaderna mellan sektorerna skulle ändå kvarstå. Vi har sett att det uppstår problem att prioritera vid kris, då elanvändarna skall prioritera alla lika medan teleoperatörerna prioriterar utifrån sina SLA. Hos elnätsägarna finns det en problematik att de skall behandla alla lika och därför görs ingen speciell prioritering av samhällsviktig verksamhet före andra elanvändare. Teleoperatörerna däremot ser det som ett problem att de som bedriver samhällsviktig verksamhet inte har upphandlat bra avtal och därmed säkerhetsställt sitt behov av fungerande kommunikation under en kris. Att operatörerna prioriterar på olika grunder leder till svårigheter gällande samverkan, då det finns ett beroende mellan sektorerna för att verksamheterna skall fungera. Vi anser därför att grunden för prioriteringar under en kris måste ses över i de båda sektorerna. Utan att kunna förena dessa prioriteringar menar vi att det är svårt att uppnå gemensamma mål med samverkan. Vilket leder till att sektorerna kan samordna eller samarbeta, men att relationen aldrig utvecklas till samverkan.

Avslutningsvis vill vi poängtera att vi i denna studie har identifierat att det finns ett behov av samverkan mellan elsektorn och sektorn elektronisk kommunikation. Trots att det idag råder en problematik kring samverkan så menar vi att utifrån de åtgärdsförslag vi presenterat ovan kan en bättre samverkan uppnås, vilket skulle innebära en vinst både för sektorerna, de enskilda aktörerna och samhället i stort. Vi har under denna studie identifierat att det idag generellt råder en positiv anda gällande samverkan och att det därför är viktigt att ta vara på denna genom att genomföra åtgärdsförslagen så snabbt som möjligt. Detta för att den bristfälliga samverkan som råder idag inte skall börja prägla aktörernas syn på samverkan och leda till brist på förtroende mellan aktörerna. Vilket i sin tur kan ha en negativ inverkan på att uppnå samverkan ur ett långsiktigt perspektiv.

9. Referenser

- Alter, C. & Hage, J. (1993) *Organizations working together*, Newbury Park, CA: Sage.
- Bjereld, U., Demker, M. & Hinnfors, J. (2007) *Varför vetenskap?*, Studentlitteratur AB, Lund.
- Blau, P. M. (1986) *Exchange and power in social life*, New Brunswick U.S.A., Transaction Books.
- Bryman, A. (2012) *Social research methods*, 4th edition, Oxford University press, Oxford.
- Creswell, J.W. (2007), *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches*, Thousand Oaks, SAGE.
- Cristvall, P. (2012) *Stormen Dagmar och elektronisk kommunikation – utredning av konsekvenser och utvecklingsmöjligheter*, Rapportnummer PTS-ER-2012:21, Diarienummer 12-125, ISSN 1650-9862.
- Danemark, D. & Kullberg, C. (1999) *Samverkan- välfärdsstatens nya arbetsform*, Lund: Studentlitteratur.
- Danielsson, E., Johansson, R. & Eliasson, L. (2010) *Samverkan under räddningsinsats*, Mittuniversitetet, Fakulteten för humanvetenskap, Institutionen för samhällsvetenskap.
- Elberdskapslagen (1997:228), Stockholm, Näringsdepartementet.
- Ellagen (1997:857), Stockholm, Näringsdepartementet.
- Energimyndigheten (2010) *Ansvar och roller för trygg energiförsörjning*, Energimyndighetens analys ER 2010:11, ISSN 1403-1892.

Fors, F. (2007) *Regional samverkan inom krisberedskap*, Stockholm: Försvarshögskolan & KBM.

Förordningen (2007:1119) *Instruktioner för affärsverket svenska kraftnät*, Stockholm, Näringsdepartementet.

Förordningen (2007:591) *Instruktioner för Post- och Telestyrelsen*, Stockholm, Näringsdepartementet.

Förordningen (2006:942) *om krisberedskap och höjdberedskap*, Stockholm, Försvarsdepartementet.

Grape, O. (2006) *Domänkonsensus eller domänkonflikt?* Ur: Grape, O., Blom, B. & Johansson, R.s.: *Organisation och omvärld*, Studentlitteratur, Lund.

Hagström, A. & Sundelius, B. (2001) *Krishantering på göteborgska: En studie av brandkatastrofen i Göteborg den 29–30 oktober 1998*, Crismart 15. Stockholm: Försvarshögskolan.

Hörnemalm, J. (2008) *Samverkan är ett magiskt ord*, Luleå tekniska universitet, Institutionen för arbetsvetenskap.

Johansson, R. (2002) *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen*, Studentlitteratur, Lund.

Kramer, R. M., & Thomas, T. (1996) *Trust In Organizations*. Newbury Park, CA: Sage.

Krisinformation (2012a) *Gudrun- stormen som förändrade Sverige*, www.krisinformation.se/web/Pages/SubStartPage___73994.aspx, hämtad 2013-04-16.

Krisinformation (2012b) *Stormen Per*, www.krisinformation.se/web/Pages/SubStartPage___74499.aspx, hämtad 2013-04-16

Krisinformation (2012c) *Tre grundprinciper*, www.krisinformation.se/web/StartPage___10937.aspx, hämtad 2013-04-05.

Krisinformation (2012d) *Krishanteringens grunder*,
www.krisinformation.se/web/Pages/Page___11260.aspx, hämtad 2013-04-05.

Krisinformation (2013) *Samhällets beredskap*,
www.krisinformation.se/web/Pages/Page.aspx?id=11195, hämtad 2013-04-19.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2010) *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Studentlitteratur AB, Lund.

Lane, J.E., (1993) *The public sector: Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.

Lagen (2003:839) om elektronisk kommunikation, Stockholm, Näringsdepartementet.

Lindberg, K. (2009) *Samverkan*, Malmö, Liber.

Longoria, R. (2005) *Is Inter-organizational collaboration always a good thing?* Journal of Sociology and Social Welfare, Vol. 32, Nr. 3.

Lov NOU 2002:6 om samvirkeforetak, Justis og beredskapsdepartementet, Oslo

Löfström, M. (2001) *Samverkan mellan offentliga organisationer – att konstruera gränser*, Kommunal ekonomi och politik, 5:2. 69-90.

May, T. (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*, Open University press, Buckingham.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2011a) *Samverkan - för säkerhets skull*, Publ. Nr MSB276, december 2011.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2011b) *Ansvar för samverkan*, Publ. 2011-08-07,
www.msb.se/sv/Insats--beredskap/Ledning--samverkan/Utveckling--projekt1/Samverkansantologi/En-utokad-ansvarsprincip/, hämtad 2013-04-16.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2012a) *Elförsörjningen är beroende av säker kommunikation*,
www.msb.se/sv/Produkter--tjanster/RAKEL/Vara-kunder/Statliga-myndigheter/Intervju-med-Svenska-Kraftnat/, hämtad 2013-04-19.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2012b), *Information och kommunikation som kan påverka framtidens samhällsskydd och beredskap*, www.msb.se/sv/Kunskapsbank/Utvarderingar--strategiska-analyser/Langsiktig-strategisk-analys/Utvecklingar-som-kan-paverka-framtidens-samhallsskydd-och-beredskap/Information-och-kommunikation/, hämtad 2013-04-23.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2009a) *Samhällsviktig verksamhet*, Faktablad augusti 2009.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2009b) *Krisberedskap*, www.msb.se/sv/Forebyggande/Krisberedskap/Om-krisberedskap/, hämtat 2013-04-19.

Monstadt, J. (2007) *Urban Governance and the Transition of Energy Systems: Institutional Change and Shifting Energy and Climate Policies in Berlin*, International Journal of Urban and Regional Research, vol. 31, no. 2, pp. 326-343.

Olsson, E. (1988) *Förändring och konflikt*, Studentlitteratur Lund.

Proposition 2002/03:110 *Lag om elektronisk kommunikation*, Stockholm, Näringsdepartementet.

Proposition 2005/06:133 *Samverkan för ett säkrare samhälle*, Stockholm, Försvarsdepartementet.

Proposition 2007/08:92 *Stärkt krisberedskap - för säkerhets skull*, Stockholm, Försvarsdepartementet.

Post och telestyrelsen (2011) *Faktablad Nationella telesamverkansgruppen - NTSG*, www.pts.se/upload/Faktablad/SE/2011/Faktablad_NTSG_2011-3.pdf, hämtad 2013-04-02.

Post och telestyrelsen (2012a) *PTS bjuder in till seminarier för att stärka samverkan mellan el och telesektorn*, www.pts.se/sv/Nyheter/Telefoni/2012/PTS-bjuder-in-till-seminarier-for-att-starka-samverkan-mellan-el--och-telesektorn/, hämtad 2013-04-23.

Post och telestyrelsen (2012b) *Faktablad om el-teleseminarier 2013*, www.pts.se/upload/Faktablad/SE/2012/faktablad-el-och-teleseminarier-2013-pts-f-2012_15.pdf, hämtad 2013-04-18.

Post och telestyrelsen (2013a) *Driftsäkerhet*, <http://www.pts.se/sv/Bransch/Internet/God-funktion-och-teknisk-sakerhet/>, hämtad 2013-04-02.

Post och telestyrelsen (2013b) *Elavbrott och stormar hot för telesektorn och postsektorn*, www.pts.se/sv/Nyheter/Telefoni/2012/Elavbrott-och-stormar-hot-for-telesektorn-och-postsektorn, hämtad 2013-04-19.

Post och telestyrelsen (2013c) *Verksamhet*, www.pts.se/sv/OmPTS/, hämtad 2013-04-02.

Post och telestyrelsen (2013d) *PTS roll vid en kris*, www.pts.se/sv/OmPTS/Krisinformation/PTS-roll-vid-en-kris, hämtad 2013-04-02.

PTSFS *Allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extra ordinära händelser i fredstid 2007:2*, Post och telestyrelsen, Stockholm

Pärnerteg, F. (2005) *Erfarenheter av krishanteringsarbetet efter Gudrun*, Beredskapsstaben, SvK.

Regeringen (2009) *Krisberedskap*, www.regeringen.se/sb/d/12083, hämtad 2013-04-05.

Regeringen (2010) *En strategi för samhällets säkerhet*, www.regeringen.se/sb/d/12083/a/59929, hämtad 2013-04-05.

Rapport:PTS-ER-2012:21, *Stormen Dagmar och elektronisk kommunikation*, www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Telefoni/2012/Stormen-Dagmar-och-elektronisk-kommunikation---PTS-ER-201221/, hämtad 2013-05-03.

Ramsell, E. (2010) *Kommunal krisberedskap- utveckling genom samverkan och tekniska informationssystem*, Licentiatavhandling, Linköping University Department of Management and Engineering.

Ritzer, G., (2009) *Sociologisk teori*, Liber AB, Malmö.

Sherer, C. & Cho, H. (2003) *A social network contagion theory of risk perception*, Risk Analysis, 23 (2): 261-267.

Seppänen, H., Mäkelä, J., Luukkala, P. & Virrantaus, K. (2013) Developing shared situational awareness for emergency management, *Safety Science*, vol. 55, pp. 1-9.

Sullivan, H. & Skelcher, C., (2002) *Working across boundaries- collaboration in public services*, Houndmills, Palgrave.

Svenska Kraftnät (2010) *I samhällets tjänst*, andra upplagan.

Svenska Kraftnät (2012) *Om oss*, <http://www.svk.se/Om-oss/>, hämtad 2013-04-02.

Svenska Kraftnät (2011) *Balansansvar*, <http://www.svk.se/energimarknaden/el/Balansansvar/>, hämtad 2013-04-02.

Svensk Energi (2004) *Elsamverkan vid driftstörning*, artikelnummer 30347.

Svensk Energi (2013a) *Om oss*, www.svenskenergi.se/Svensk-Energi, hämtad 2013-04-29.

Svensk Energi (2013b) *Elsamverkan- branschens frivilliga samarbete*, www.svenskenergi.se/Vi-arbetar-med/Fragor-A-O/Elsamverkan/, hämtad 2013-04-22.

Zhang, Z., Wan, D., Jia, M. & Gu, L. (2009) "Prior Ties, Shared Values and Cooperation in Public-Private Partnerships", *Management and Organisation Review*, vol. 5, no. 3, pp. 353-374.

Weiner, M. & Ray, K. (2000) *Collaboration handbook: Creating, sustaining, and enjoying the journey*, St. Paul, MN: Amherst H. Wilder Foundation Publishing.

10. Appendix

10.1 Intervjuguide elnätsägare

Intervjuguide elnätsägare

- Vad innebär samverkan för dig/ ert företag?
- Vilket ansvar har ni vid en kris?
- Vad är ert mål med att samverka? Vad hoppas ni uppnå med samverkan mellan el- och telesektorn?
- Upplever ni att den andra sektorn har samma mål med att samverka under en kris?
- Vilka behov finns det av samverkan före, under efter en kris med el-operatörerna? Hur, när, på vilken nivå?
- Inom vilka områden vill ni samverka?
- Hur skall samverkan gå till? T.ex. Elektroniskt utbyte av information eller personligen?
- Hur fungerar/ tror du det fungerar idag?
- Vad fungerar mindre bra, saknas något?
- Vilka förutsättningar finns för att samverkan skall fungera?
- Hur fungerar kommunikationen mellan sektorerna?
- Upplever du att det finns olika förväntningar på de två sektorerna utifrån myndigheter och andra aktörer när det gäller att samverka?
- Upplever ni att det finns förväntningar på er gällande samverkan som ni inte har möjlighet eller inte vill leva upp till.
- Finns det tillfällen då ni anser att sektorerna inte bör samverka?
- Har ni något exempel på när ni tycker att samverkan fungerat bra?
- Har ni något exempel på när samverkan fungerat dåligt? Eller där samverkan borde funnits men inte gjorde?
- Anser ni att det finns behov av att samverka på lokal eller regional nivå?
- Vilka lagar styr er verksamhet vid en kris?
- Anser ni att det är en brist att tele inte har lagstöd för att t.ex. kunna göra prioriteringar under en kris?
- Påverkas samverkan av strukturella skillnaderna mellan el och telesektorn där telesektorn inte är geografisk avgränsat på samma sätt?

- Vad upplever ni att samverkan handlar om inom Elsamverkanledningarna?

10.2 Intervjuguide teleoperatörer

Intervjuguide TELE

- Vad innebär samverkan för dig/ ert företag?
- Vilket ansvar har ni vid en kris?
- Vad är ert mål med att samverka? Vad hoppas ni uppnå med samverkan mellan el- och telesektorn?
- Upplever du att den andra sektorn har samma mål med att samverka under en kris?
- Vilka behov finns det av samverkan före, under efter en kris med el-operatörerna? Hur, när, på vilken nivå?
- Inom vilka områden vill ni samverka?
- Hur skall samverkan gå till? T.ex. Elektroniskt utbyte av information eller personligen?
- Hur fungerar/ tror du det fungerar idag?
- Vad fungerar mindre bra, saknas något?
- Vilka förutsättningar finns för att samverkan skall fungera?
- Upplever du att det finns olika förväntningar på de två sektorerna utifrån myndigheter och andra aktörer när det gäller att samverka?
- Upplever ni att det finns förväntningar på er gällande samverkan som ni inte har möjlighet eller inte vill leva upp till.
- Finns det tillfällen då ni anser att sektorerna inte bör samverka?
- Har ni något exempel på när ni tycker att samverkan fungerat bra?
- Har ni något exempel på när samverkan fungerat dåligt? Eller där samverkan borde funnits men inte gjorde?
- Anser ni att det finns behov av att samverka på lokal eller regional nivå?
- Hur fungerar det med kundavtal och vite, påverkar detta de prioriteringar som görs?
- Kan ni idag göra prioriteringar gällande skyddsobjekt?
- Vilka lagar styr er verksamhet vid en kris?
- Anser ni att det är en brist att tele inte har lagstöd för att t.ex. kunna göra prioriteringar under en kris?

- Påverkas samverkan av strukturella skillnaderna mellan el och telesektorn där telesektorn inte är geografisk avgränsat på samma sätt?
- Påverkar konkurrensen inom branschen samverkan?
- Vad upplever ni att samverkan handlar om inom NTSG?