Försvarshögskolan

Vem får bidra?

Samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer

Who gets to contribute?

Exploring Collaboration Between Digital Volunteers and Established Actors

Hekla Gunnarsdóttir

Termin: VT26

Namn på kurs: Masteruppsats, 30 hp

Handledare: Pär Daléus

Examinator: Aida Alvinius

Innehållsförteckning

1. Inledning **5**
2. Litteraturöversikt **6**
2.1 Tidigare forskning om samverkan 6
2.2 Tidigare forskning om frivilliga 10
2.3 Tidigare forskning om digitala volontärer 11
2.4 Forskningslucka 14
2.5 Syfte och frågeställning 14
3. Teori **15**
3.1 Val av teori 15
3.2 Collaborative governance 16
3.3 Involvering/exkludering-paradoxen 19
3.4 Teoretisk förenlighet 20
4. Metod **21**
4.1 Metodologiska överväganden 21
4.2 Urval 22
4.3 Datainsamling och genomförande 24
4.4 Tematisk analys 25
4.5 Validitet och reliabilitet 26
4.6 Etiska överväganden 27
5. Analys **27**
5.1 Digitala volontärer som ett otydligt fenomen 27
5.2 En ambivalent resurs: potential och risk 29
5.3 Tillit och kontroll som avgörande mekanismer 30
5.4 Strukturer och organisatoriska logiker som hinder för samverkan 33
6. Diskussion **35**
6.1 Syfte och frågeställning 35
6.2 Diskussion i relation till tidigare forskning och teori 36
6.3 Metoddiskussion 38
6.4 Bidrag och framtida forskning 39
6.5 Slutsatser 40
7. Referenser **42**
Bilagor **48**
Bilaga 1: Intervjuguide för intervjuer med etablerade aktörer: 48
Bilaga 2: Intervjuguide intervjuer med digitala volontärer: 50
Bilaga 3: Intervjuguide med digitala volontärer på engelska 51
Bilaga 4: Informations- och samtyckesblanketter - svensk version 53
Bilaga 5: Informations- och samtyckesblanketter - engelsk version 55

Sammanfattning

Denna studie undersöker vilka förutsättningar och utmaningar svenska etablerade aktörer identifierar för samverkan med digitala volontärer. Studien tar sin utgångspunkt i att digitala volontärer i ökande grad deltar i kriser, samtidigt som deras relation till etablerade aktörer är otydlig.

Studien genomfördes med kvalitativ forskningsdesign baserad på semistrukturerade intervjuer med både digitala volontärer och representanter från etablerade organisationer. Det empiriska materialet analyserades genom tematisk analys enligt Braun & Clarke (2006), utifrån ett teoretiskt ramverk baserat på Ansell & Gash (2008) modell för samverkan och Harris m.fl. (2017) paradoxteori om inkludering/exkludering.

Resultaten visar att digitala volontärer uppfattas som en ambivalent resurs. Deras snabbhet, flexibilitet och förmåga till mobilisering framhålls som centrala styrkor. Samtidigt skapar faktorer som bristande kontroll, otydliga roller och osäkerhet kring tillit hinder för samverkan. Studien visar vidare att tillit i hög grad kopplas till kontroll och formalisering hos etablerade aktörer, medan digitala volontärer utvecklar alternativa former av tillit baserade på praktisk handling och relationella nätverk.

Slutligen visar studien att samverkan inte primärt begränsas av ovilja, utan av organisatoriska och institutionella förutsättningar. Detta innebär att digitala volontärer synliggör begränsningar i etablerade samverkansmodeller, särskilt i relation till digitala och spontana former av organisering.

Nyckelord: Digitala volontärer, kollaborativ styrning, tillit, krishantering

Abstract

This study explores the conditions and challenges that Swedish established actors identify for collaboration with digital volunteers. The study departs from the observation that digital volunteers are increasingly participants in crises, while their relationship to established actors remains uncertain.

The study was conducted using a qualitative research design based on semi-structured interviews with both digital volunteers and representation from established actors. The empirical material was analyzed through thematic analysis according to Braun & Clarke (2006), drawing on a theoretical framework based on Ansell & Gash (2008) model of collaborative governance and Harris et al. (2017) involvement/exclusion paradox theory.

The findings show that digital volunteers are perceived as an ambivalent resource. Their speed, flexibility, and capacity for mobilization were highlighted as key strengths. At the same time, factors such as lack of control, unclear roles, and uncertainty around trust create barriers to collaboration. The study further shows that trust among established actors is largely tied to control and formalization, while digital volunteers develop alternative forms of trust based on practical actions and relational networks.

Finally, the study shows that collaboration is not primarily limited by unwillingness, but by organizational and institutional conditions. This means that digital volunteers reveal limitations in established collaborative governance models, particularly in relation to digital and spontaneous forms of organizing.

Key words: Digital volunteers, collaborative governance, trust, crisis management

Förord

Jag vill rikta ett varmt tack till mina respondenter för er tid och era erfarenheter. Utan er hade denna studie inte varit möjlig. Tack även till min handledare Pär Daléus för värdefull vägledning under arbetets gång.

Ett särskilt tack till mina nära och kära som stöttat mig och uppmuntrat mig under en intensiv period. Ni vet vilka ni är.

Hekla Gunnarsdóttir
Maj 2026
Stockholm

1. Inledning

Krishantering präglas av en grundläggande paradox: den kräver å ena sidan noggrann planering och tydliga strukturer, å andra sidan förmåga till improvisation och snabb anpassning (Waugh Jr. & Streib, 2006, s. 132–134). När samhällen drabbas av händelser som naturkatastrofer, pandemier eller väpnade konflikter, mobiliseras ett antal aktörer med skilda mandat, resurser och logik. Det finns en enighet om att ingen enskild aktör har kapacitet att hantera stora samhällskriser på egen hand, och samverkan framstår därför som en nödvändighet (Brehmer, 2013, s. 144; Bryson m.fl., 2015, s. 647–648; Deverell m.fl., 2019, s. 487). Samtidigt är frågan om vilka som ska samverka, på vilka villkor och med vilka resurser, sällan självklar (Nohrstedt m.fl., 2018, s. 263).

I Sverige har denna insikt fått en förnyad aktualitet med totalförsvarets återuppbyggnad. Det grundläggande antagandet är att totalförsvaret är en angelägenhet för hela samhället och omfattar alla individer och verksamheter i Sverige, där hela samhällets resurser, offentliga, civila och privata, ska kunna mobiliseras vid kris och krig (Myndigheten för civilt försvar, 2026; Prop 2024/25:34, s. 54,58; Victor Tillberg m.fl., 2025, s. 41). Dessutom behöver offentliga aktörer förbereda sig för att ta emot stöd även från spontanfrivilliga, som kan organisera sig såväl fysiskt som digitalt (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, 2024, s. 8).

Etablerade samverkansteorier förstår samverkan som ett svar på komplexa samhällsproblem som inte kan lösas av en enskild organisation. Dessa teorier har i stor utsträckning utvecklats utifrån antaganden om formella strukturer, fysiska möten och långsiktiga relationer som förutsättningar för tillit och gemensam förståelse (Ansell & Gash, 2008; Emerson & Nabatchi, 2015). Kriser driver generellt fram en utvidgning av samverkan vilket väcker frågor om ansvarsfördelning, och hur aktörer med skilda förutsättningar ska förhålla sig till varandra i praktiken (Parker m.fl., 2020, s. 519). Samtidigt är dessa förutsättningar sällan självklara. Utmaningar kopplade till otydliga roller, asymmetriska relationer och bristande ömsesidig förståelse är återkommande i samverkan mellan aktörer med skilda organisatoriska logiker (Nohrstedt m.fl., 2018, s. 267–270; Victor Tillberg m.fl., 2025, s. 51). Victor Tillberg m.fl. (2025, s. 52) identifierar i samband med detta behovet av ett *double grasp*; förmågan att inte bara representera den egna organisationen utan också förstå motpartens perspektiv på den egna organisationens roll och begränsningarna, som en central förutsättning för fungerande samverkan.

I takt med digitaliseringens framväxt har dessa utmaningar fått en ny och delvis outforskad dimension. Digitala volontärer, privatpersoner som utan formellt mandat organiserar sig via digitala plattformar för att bidra i krishantering, har blivit en allt synligare aktörsgrupp. Internationella erfarenheter från jordbävningarna i Haiti och Nepal, flyktingkrisen i Europa och kriget i Ukraina visar att digitala volontärer kan mobilisera snabbt, bidra med informationsinsamling och koordinering i realtid, och fylla funktioner som etablerade aktörer inte alltid hinner fylla (Kaun & Uldam, 2018; Kryzhanivska m.fl., 2026; Park & Johnston, 2019; Whittaker m.fl., 2015). Deras sätt att organisera sig spontant, digitalt och utanför etablerade strukturer skapar möjligheter men utmanar samtidigt grundläggande antaganden om hur samverkan fungerar och vem som kan delta i samverkan.

Detta aktualiserar en central kunskapsspänning. Digitala volontärer passar inte in i etablerade samverkansmodellers ramar eftersom de uppstår spontant, agerar temporärt och bygger tillit på andra sätt än vad de etablerade modellerna förutsätter. Frågan om hur de kan inkluderas i krishantering handlar därmed inte enbart om praktisk koordinering utan den belyser även brister i etablerade samverkansmodeller. Den här uppsatsen undersöker därför de förutsättningar och hinder som etablerade aktörer identifierar för samverkan med digitala volontärer. Studien bidrar därmed både empiriskt, genom att belysa ett framväxande fenomen i svensk kontext, och teoretiskt, genom att pröva etablerade samverkansmodellers räckvidd i mötet med nya former av engagemang.

2. Litteraturöversikt

I följande kapitel presenteras den tidigare forskning som studien relaterar till. Kapitlet inleds med en genomgång av samverkan, följt av frivilliga i krishantering och digitala volontärer specifikt, innan den forskningslucka som studien ämnar fylla identifieras.

2.1 Tidigare forskning om samverkan

Behovet av samverkan ökar i takt med att kunskap blir mer specialiserad och att samhällsproblem blir mer komplexa och ömsesidigt beroende (Ansell & Gash, 2008, s. 544). Forskningen pekar på att samverkan ofta uppstår kring så kallade *wicked problems* - problem som inte kan lösas av en enskild organisation eftersom de överskrider de gränser som strukturerar vår offentliga sfär och involverar aktörer från olika sektorer med olika perspektiv och resurser. Exempel på sådana samtida problem, vilka kräver gränsöverskridande åtgärder

för att hanteras, är klimatförändringar, människohandel och inkomstskillnader (Emerson & Nabatchi, 2015, s. 6–7).

I denna studie används samverkan i betydelsen *collaborative governance*, en styrelseform som har vuxit fram som ett svar på brister i tidigare former av styrning, såsom svårigheter i genomförande av politiska beslut samt kostsamma och politiserade regleringsprocesser (Ansell & Gash, 2008, s. 544). Inom forskningen finns en spänning mellan snäva och breda definitioner av begreppet. Ansell & Gash (2008) erbjuder en ofta citerad och restriktiv definition. De definierar samverkan som en konsensusorienterad kollektiv beslutsprocess där offentliga aktörer engagerar sig med icke-offentliga aktörer i syfte att skapa eller implementera offentlig policy eller förvalta offentliga tillgångar. Författarna poängterar att denna process kräver att icke-offentliga aktörer engageras direkt i beslutsfattandet snarare än att enbart bli föremål för rådfrågning (Ansell & Gash, 2008, s. 543–545). Bredare definitioner inkluderar även samverkan som inte initieras enbart av offentliga aktörer och som sträcker sig över ett vidare spektrum av organisationsformer och sektorer (Bryson m.fl., 2015, s. 648; Emerson & Nabatchi, 2015, s. 18; Purdy, 2012, s. 409–410). Vidare beskrivs hur samverkan rör sig längs ett kontinuum av allt mer intensiva interorganisatoriska relationer, och att den varken är en enkel lösning eller verktyg. Tvärtom visar tidigare forskning och erfarenheter att sektorsöverskridande samverkan är så komplex, dynamisk och kontextberoende att det knappast är möjligt att formulera några generella, forskningsbaserade färdiga mallar för hur den bör utformas (Bryson m.fl., 2015, s. 657).

En kritisk punkt i den tidigare forskningen är att samverkan sällan sker på lika villkor och i detta sammanhang har makt uppmärksammats som en central dimension i samverkansprocesser. Purdy (2012) presenterar ett ramverk för maktanalys för att förstå underliggande mekanismer i samverkan mellan offentliga aktörer och mer informella aktörer. I ramverket presenteras tre källor till makt där den första är *auktoritet*, vilket är den erkända rätten att ta beslut. Den andra källan är *resurser*, varav både materiella och immateriella, som information och kunskap, ingår. Slutligen är *diskursiv legitimitet* en maktkälla, vilken innebär förmågan att företräda vissa samhälleliga värden eller intressen. Dessa källor påverkar inte enbart aktörers relativa inflytande utan även hur samverkansprocesser formas i praktiken, exempelvis genom vilka aktörer inkluderas, hur samverkansprocessen organiseras och vilka frågor som ges företräde. Sammantaget möjliggör Purdys ramverk en mer nyanserad förståelse av makt i samverkan, där makt framträder som både flerdimensionell och kontextberoende (Purdy, 2012, s. 410–412). Dewulf & Elbers (2018, s. 3, 7–8) fördjupar detta

genom att beskriva makt som en strategisk handling. De skiljer mellan makt *i* samverkan, som avser direkta strategier för att påverka kollektiva beslut, och makt *över* samverkan, vilket handlar om förmågan att forma och sätta ramarna för samverkansprocessen. Författarna visar vidare att en aktörs inflytande beror på i vilken grad dess institutionella bakgrund matchar det aktuella problem som ska lösas. Ansell & Gash (2008, s. 551,559) framhåller i samma linje att asymmetrier i makt och resurser är ett av de största hindren för samverkan, och att en förhistoria av konflikter kräver långvariga förtroendeskapande åtgärder. Sammantaget visar denna forskning att maktrelationer inte enbart utgör ett hinder för samverkan utan aktivt formar dess villkor och utfall.

Nära sammanlänkat med makt är tillitens roll i samverkan. Tidigare samverkansforskning har behandlat makt och tillit som två separata faktorer. Ran & Qi (2019, s. 608–609) problematiserar detta och tar istället ett dyadiskt perspektiv på relationen mellan makt och tillit. Författarna menar att tidigare forskning fokuserat på faktorernas individuella roller snarare än deras samspel, vilket lett till att utmaningar kring dessa, som konflikthantering och misstro, fortfarande inte är lösta. Ran & Qi (2019) bygger vidare på Purdys (2012) ramverk och menar att inte enbart makt utan även tillit förankras i samma tre centrala källor; auktoritet, resurshantering och diskursiv legitimitet. Detta innebär att makt och tillit kan förstås som nära sammanlänkade begrepp med gemensamma grunder. En effektiv utveckling av dessa tre källor kan därmed bidra till att öka aktörers tillgång till makt samt främja tillitsbyggande i samverkan (Ran & Qi, 2019, s. 618).

Kalkman & de Waard (2017) tar upp tillit och kontroll i sin studie om inkludering av den nederländska försvarsmakten i krishantering. De bekräftar empiriskt att dessa två faktorer är ömsesidigt förstärkande, snarare än uteslutande. En balans mellan formella kontrollmekanismer och mer tillitsbaserade arbetsformer är nödvändigt för att säkerställa flexibilitet och kontinuitet i samverkan. En särskilt viktig distinktion som lyfts fram är den mellan interpersonell och interorganisatorisk tillit, där den förstnämnda kan fungera som brobyggare mellan organisationer, men riskerar också att bli sköra om de inte understöds av formella strukturer. Dessa insikter är relevanta även för förståelsen av hur etablerade aktörer förhåller sig till nya samverkansaktörer. Författarna illustrerar detta genom att visa hur initial skepsis mot försvarsmakten som krishanteringsaktör gradvis övervanns genom systematiskt tillitsbyggande på både personligt och organisatorisk nivå (Kalkman & de Waard, 2017, s. 893–896)

Forskningen har också uppmärksammat att samverkan varierar i sin intensitet och form beroende på kontext. Whelan (2017, s. 313–314) placerar samarbete, samordning och samverkan på ett kontinuum där graden av integration, ömsesidighet och gemensamma mål ökar stegvis. Whelan menar att när aktörer vill uppnå gemensamma mål ökar deras förmåga och kapaciteten desto närmare samverkan aktörer rör sig på kontinuumet. Provan & Kenis (2008, s. 233, 236–237) bidrar i sin tur med ett strukturellt perspektiv och identifierar tre grundläggande styrningsformer för samverkansnätverk, vars lämplighet beror på kontextuella faktorer som tillit, antal deltagare och graden av målkonsensus. Gemensamt för dessa studier är insikten att varken samverkansintensitet eller styrningsform är neutrala val utan formas av och återverkar på maktrelationer och tillitsdynamiker.

Forskning specifikt inriktad på samverkan under krisförhållanden, *collaborative crisis governance,* tillför ytterligare komplexitet. Nohrstedt m.fl. (2018, s. 257, 265–268) konstaterar i en systematisk litteraturöversikt att krishanteringens unika egenskaper, som dess brådskande karaktär, stora magnitud och extrem osäkerhet, innebär att teorier om samverkan i normalläge inte utan vidare kan överföras till kriskontexter . Samtidigt visar Parker m.fl. (2020, s. 519–520) att kriser generellt driver fram en utvidgning av samverkan, snarare än kontraktion. De menar att detta samtidigt aktualiserar *upscaling dilemma* då det sällan råder konsensus om när och hur ansvar ska flyttas uppåt i offentlig hierarki, samt hur aktörer högre upp ska interagera med lokala aktörer .

Sammanfattningsvis visar tidigare forskning att framgångsrik samverkan kräver mer än att föra samman aktörer kring ett och samma problem. Makt och tillit framträder som centrala och sammanlänkade dimensioner som formar samverkansprocessens villkor och utfall, från vilka aktörer som inkluderas till hur ansvar och resurser fördelas. Strukturella val kring samverkansformer är heller inte neutrala utan formas av och påverkar dessa dynamiker. I kriskontexter förstärks utmaningarna ytterligare av brådska, osäkerhet och frågor om ansvarsfördelning. Merparten av denna forskning utgår från etablerade organisationer med formella mandat, vilket väcker frågor kring hur dessa dynamiker ser ut när samverkan involverar informella och digitala aktörer.

2.2 Tidigare forskning om frivilliga

Tidigare forskning visar att etablerade aktörer ofta intar en ambivalent hållning till frivilliga, där de betraktas både som välsignelse och en börda (Eriksson & Danielsson, 2022, s. 8), och etablerade aktörer upplever ett dilemma huruvida de ska inkluderas eller exkluderas i krishantering (Harris m.fl., 2017, s. 365; Kalkman, 2023, s. 164). Denna hållning blir särskilt uppmärksammad i forskning om så kallade informella volontärer, vilket är ett paraplybegrepp över individer som agerar utanför etablerade strukturer under olika faser av krishantering för att hjälpa behövande (Whittaker m.fl., 2015, s. 361–362).

Inom detta paraplybegrepp återfinns spontana frivilliga, det vill säga personer som utan formellt mandat engagerar sig i hjälpinsatser under kriser. Dessa har ofta kunnat bidra med resurser, lokal kännedom och snabb respons men har samtidigt uppfattats som svårkontrollerade och potentiellt störande för organiserade insatser (Harris m.fl., 2017, s. 365; Nahkur m.fl., 2022, s. 2; Whittaker m.fl., 2015, s. 361). Kalkman (2023, s. 155) menar att denna skepsis har sitt ursprung i en äldre föreställning om att civila agerar irrationellt, själviskt och destruktivt i kris och krig, en föreställning som senare forskning har visat sig sakna grund.

Även om spontan frivillighet länge studerats i samband med naturkatastrofer och sociala kriser är dess roll i nationellt försvar ett relativt outforskat område. Rysslands fullskaliga invasion av Ukraina 2022 har dock lyft fram fenomenet på ett nytt sätt och synliggjort hur spontana frivilliga kan bidra inte bara humanitärt utan även i verksamheter som direkt stödjer krishantering och försvar. Raisio m.fl. (2025, s. 484–485) undersöker detta i finsk kontext och konstaterar att spontan frivillighet framträder som en latent medborgerlig kapacitet som kan aktiveras vid kris, men som i fredstid förblir osynlig bakom etablerade strukturer.

Mot bakgrund av denna ambivalenta inställning tar tidigare forskning upp behovet av en förbättrad samordning av informella frivilliga. Nahkur m.fl. (2022, s. 11–12) utforskar informella frivilliga i Europa, bland annat Sverige, och visar att krishantering blir mer effektiv när det finns rutiner för informellt frivilligengagemang. Europeiska länder är inte sällan motvilliga att dra nytta av informella volontärer vid krishantering som kan bidra när de egna resurserna inte räcker till. Samtidigt visar studien att europeiska länder tar sakta men säkert steg mot att inkludera informella frivilliga i etablerade aktörers krishantering, genom att exempelvis använda sociala medier för att registrera och vägleda volontärer under

pågående kriser. Vidare betonar författarna ett behov av policy och planer kring hur denna typ av volontärer ska inkluderas. Detta behov nämns även i Eriksson & Danielsson (2022), som understryker vikten av att etablerade aktörer redan i förberedande skeden utvecklar strategier för hur frivilliga ska kunna bidra. Enligt författarna behöver offentliga organisationer förstå mångfalden bland frivilliga för att kunna ta tillvara deras potential och effektivisera krishanteringen. Det bör också finnas strukturer för att omhänderta frivilliga som inte behövs omedelbart, men som kan aktiveras vid ett senare tillfälle. Raisio m.fl. (2025, s. 499) betonar även i linje med detta att planering för spontan frivillighet bör påbörjas redan i fredstid.

Harris m.fl. (2017, s. 365) visar att denna spänning mellan inkludering och exkludering ofta leder till försök att "konvertera" spontana volontärer till mer konventionella, kontrollerade roller. Detta syftar till att minska osäkerheten men riskerar samtidigt att underminera den flexibilitet och snabbhet som kännetecknar spontan frivillighet. Vidare pekar Nielsen (2019, s. 902–904) på att spontana frivilliga kan bidra till ökad kvalitet i krishanteringen, förutsatt att deras insatser hanteras genom lämpliga lednings- och koordinationsstrategier. Studien visar att när rätt organisatoriska förutsättningar finns på plats kan informella aktörer bli ett värdefullt komplement snarare än en störning. Om frivilliga har resurser och kompetenser som krävs samt om det finns en plan kring deras involverande väger, enligt Nahkur m.fl. (2022, s. 11), fördelarna tyngre än nackdelarna.

Sammantaget visar forskningen att effektiv krishantering inte enbart handlar om att kontrollera frivilligengagemang, utan om att utforma strukturer som möjliggör samverkan med informella aktörer - en fråga som blir än mer komplex i takt med att nya digitala former av frivillighet växer fram.

2.3 Tidigare forskning om digitala volontärer

Medan tidigare forskning ofta har fokus på fysiska insatser som sker på plats, har mindre fokus riktats mot digitala former av volontärarbete. I takt med digitaliseringens framväxt har nya former av frivilligengagemang vuxit fram, och med dem ett växande forskningsfält kring digitala volontärer. Detta fält har utvecklats i nära relation till empiriska händelser, där digitala volontärer blivit särskilt synliga i samband med naturkatastrofer (Park & Johnston, 2019), flyktingkriser (Kaun & Uldam, 2018), pandemier (Pöyry m.fl., 2022) och väpnade konflikter (Sithole, 2024). Samtidigt är forskningen om digitala volontärer fragmenterad.

Digitala volontärer studeras inom olika discipliner, såsom kommunikation (Dong m.fl., 2025; Pöyry m.fl., 2022; Sienkiewicz, 2015), information-och kommunikationsteknologi (Raja-Yusof m.fl., 2016), geografi (Haworth, 2018; Meier, 2012), management (Kryzhanivska m.fl., 2026), katastrofreducering (Nissen m.fl., 2021; Whittaker m.fl., 2015), global utveckling (Sithole, 2024), krishantering (Ruohonen & Backholm, 2023; Smith m.fl., 2021) och journalistik (Chernobrov, 2018; Norris, 2017). Fenomenet har studerats utifrån olika teoretiska utgångspunkter och problemformuleringar, men det saknas fortfarande en sammanhållen förståelse av hur digitala volontärer förstås och integreras i krishantering.

Tidigare forskning framhåller ett antal återkommande möjligheter kopplade till digitala volontärers kapacitet. De möjliggör snabb mobilisering (Kaun & Uldam, 2018, s. 2203; Segerberg, 2024, s. 122; Smith m.fl., 2021, s. 121), bidrar till snabb informationsspridning och lägesbild i realtid (Chernobrov, 2018, s. 933), samt kan fungera som ett komplement när etablerade resurser inte räcker till (Max, 2021, s. 9; Smith m.fl., 2021, s. 124).

Sociala medier har blivit centrala arenor för detta engagemang, där allmänheten kan delta i informationsutbyte och koordinering. Under orkanen Harvey i Texas 2017 kunde volontärer exempelvis skapa kartor i realtid över drabbade och koppla samman människor i behov av hjälp med resurser på plats (Smith m.fl., 2021, s. 124). Liknande mönster har observerats vid översvämningarna i Henan 2021, där sociala medier användes för att be om och förmedla hjälp (Li m.fl., 2024, s. 12). Vidare arbetar digitala volontärer ofta utifrån kompetenser de redan besitter och kan vara särskilt värdefulla i situationer där fysisk närvaro är begränsad, exempelvis under pandemier (Nahkur m.fl., 2022, s. 10).

Samtidigt präglas forskningen av en problematisering av fenomenet, där tillit utgör en av de mest återkommande utmaningarna. Digitala volontärers bidrag uppfattas ofta som svåra att verifiera, och osäkerheten kring aktörernas identitet, kompetens och intentioner bidrar till att deras initiativ kan uppfattas som bristande i legitimitet (Ruohonen & Backholm, 2023, s. 848; Smith m.fl., 2021, s. 125). Från etablerade aktörers sida lyfts oro för att digitala volontärer ska förvränga information eller inte respektera dataskydds- och säkerhetslagar. Tillitsproblematiken är dubbel: risken att inkludera aktörer med oklara intentioner vägs mot risken att exkludera frivilliga aktörer med reell kapacitet. Därtill finns en oro för att samarbete med digitala volontärer kan uppfattas som ett tecken på att offentliga aktörer inte

klarar sina uppgifter, och därmed undergräva allmänhetens förtroende för etablerade institutioner (Cockcroft & Wright, 2025, s. 4; Ruohonen & Backholm, 2023, s. 848).

En annan återkommande utmaning rör koordinering och kontroll. Digitala volontärer som verkar utanför etablerade organisationer utmanar rådande strukturer inom krishantering (Max, 2021, s. 9), och frågor om ansvar, roller och interoperabilitet är centrala i litteraturen. Vidare fann Park & Johnston (2019, s. 168) att de viktigaste drivkrafterna för samarbete under jordbävningarna i Nepal mellan etablerade aktörer och digitala volontärer var delad teknik och gemensam problemförståelse. Tidigare forskning har föreslagit att etablerade aktörer bör erkänna och integrera digitala volontärers förmågor i beredskapsplanering (Nahkur m.fl., 2022, s. 11; Smith m.fl., 2021, s. 127). Samtidigt fann Ruohonen & Backholm (2023, s. 850) att de hade begränsad kännedom om digitala volontärer och ett potentiellt samarbete i stor grad begränsades till enkla, riskfria uppgifter. Paradoxalt nog riskerar krav på förberedelse och utbildning att motverka det som gör digitala volontärer värdefulla: deras förmåga att agera snabbt och utan föregående planering.

Slutligen lyfter forskningen plattformslogikens inverkan som en strukturell utmaning. Sociala medier är primärt utformade för kommersiella ändamål, vilket påverkar synlighet, temporalitet och logistik på sätt som inte alltid är förenliga med krishanteringens behov av kontroll över information (Kaun & Uldam, 2018, s. 2203). Risken för spridning av felaktig information via dessa kanaler förekommer i litteraturen (Nahkur m.fl., 2022, s. 10–11), även om forskning också visar att digitala volontärer aktivt arbetar för att motverka desinformation (Li m.fl., 2024, s. 10; Ruohonen & Backholm, 2023, s. 847–848). Sammantaget visar forskningen att digitala volontärer besitter kapaciteter som kan komplettera etablerade krishanteringssystem, men att deras verkan utanför etablerade strukturer återkommande skapar utmaningar kring tillit, koordinering och ansvar.

Mot denna bakgrund kan digitala volontärer förstås som individer eller nätverk som utan ekonomisk ersättning bidrar till informationshantering, koordinering och kommunikation genom digitala verktyg och plattformar. Dessa initiativ varierar från spontana och framväxande former av organisering till mer etablerade och koordinerade strukturer. Fenomenet kan därmed ses som en vidareutveckling av tidigare former av frivilligengagemang, där både spontana och mer institutionaliserade insatser ryms inom samma begrepp.

2.4 Forskningslucka

Tidigare forskning visar att samverkan är nödvändig för effektiv krishantering, men etablerade samverkansmodeller utgår i hög grad från formella strukturer, etablerade aktörer och fysisk interaktion. Samtidigt har digitala volontärer vuxit fram som en ny aktörsgrupp vars sätt att organisera sig - snabbt, digitalt och ofta utanför etablerade strukturer - utmanar dessa antaganden.

Forskning om digitala volontärer har främst fokuserat på deras roll i specifika händelser, särskilt naturkatastrofer, där deras bidrag till informationshantering, koordinering och mobilisering har dokumenterats (Li m.fl., 2024; Smith m.fl., 2021). Dessutom har erfarenheter från Ukraina visat vikten av digitala volontärer (Kryzhanivska m.fl., 2026; Raisio m.fl., 2025; Segerberg, 2024; Sithole, 2024). Samtidigt lyfter forskningen återkommande utmaningar kopplade till tillit, kontroll och koordinering (Nahkur m.fl., 2022; Ruohonen & Backholm, 2023).

Trots detta saknas en fördjupad förståelse för hur etablerade aktörer ser på digitala volontärer som samverkansaktörer. Befintlig forskning tenderar att fokusera på antingen digitala volontärers kapacitet eller etablerade aktörers perspektiv på frivillighet generellt, men mer sällan på hur etablerade aktörer konkret uppfattar, förhåller sig till och identifierar förutsättningar och utmaningar för samverkan med digitala volontärer.

Ruohonen & Backholm (2023, s. 850) konstaterar att frågan om inkludering av digitala volontärer förblir olöst och alltmer angelägen, men efterlyser vidare forskning i liknande kontexter. Smith m.fl. (2021, s 127) pekar på att relationen mellan digitala nätverk och etablerade aktörer under kriser fortfarande är understuderad. Dessutom noterar Ruohonen & Backholm (2023, s. 850) att deras resultat i finsk kontext sannolikt är tillämpliga på länder med liknande krisledningssystem. Detta antyder att svenska aktörer har begränsad kunskap om digitala volontärer, vilket kommer att utforskas i denna studie.

2.5 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att öka förståelsen för vilka förutsättningar och utmaningar svenska etablerade aktörer identifierar för samverkan med digitala volontärer. För att uppnå studiens syfte avser uppsatsen svara följande frågeställning:

- *Vilka förutsättningar och utmaningar identifierar svenska etablerade aktörer för samverkan med digitala volontärer, och hur påverkar dessa möjligheterna till sådan samverkan?*

Till frågeställningen kopplas följande delfrågor:

- *Hur uppfattas digitala volontärer och deras roll av etablerade aktörer?*
- *Vilken roll spelar tillit för samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer?*
- *Hur påverkar institutionella ramar och organisatoriska förutsättningar etablerade aktörers förutsättningar att samverka med digitala volontärer?*

3. Teori

Följande kapitel inleds med en motivering av val av teorier. Därefter presenteras teorierna, följt av analys av deras inbördes teoretiska förenlighet och hur de tillsammans bidrar till att belysa studiens problemområde.

3.1 Val av teori

Det teoretiska ramverket som ligger till grund för uppsatsen är Ansell och Gash (2008) samverkansmodell, *Collaborative governance*, och Harris m.fl. (2017) *involvering/exkluderingsparadox*. Valet av teorier motiveras av deras förmåga att tillsammans belysa både de organisatoriska spänningarna och förutsättningarna för samverkan som en process mellan digitala volontärer och etablerade aktörer. Genom att kombinera dessa teorier kan studien analysera varför ett motstånd mot samverkan uppstår, samt vilka mekanismer som krävs för att överbrygga detta motstånd.

Harris m.fl. (2017, s. 366) paradoxteori används för att analysera hur digitala volontärer kan förstås som både en resurs och en risk, samt varför etablerade aktörer ofta intar en avvaktande hållning till denna typ av initiativ. Teorin synliggör spänningen mellan behovet av externa resurser och kraven på kontroll, säkerhet och ansvar som präglar etablerade organisationers verksamhet.

Ansell & Gash (2008, s. 550) väletablerade modell används i sin tur för att analysera de förutsättningar under vilka samverkan kan uppstå och utvecklas. Den behandlar

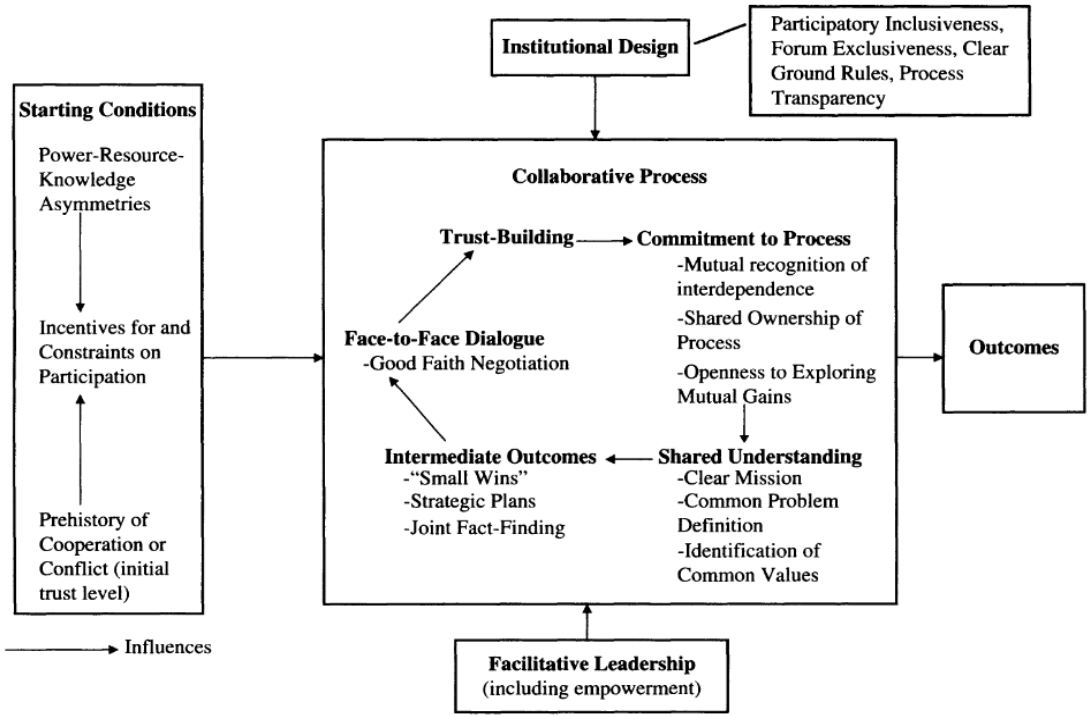
samverkan mellan offentliga och icke-offentliga aktörer, vilket ligger i linje med studiens syfte. Teorin är drygt tjugo år men behandlar centrala komponenter som institutionella förutsättningar och tillit, vilka fortfarande är relevanta i samverkansforskningen (Nohrstedt m.fl., 2018, s. 269). Ramverket är på så sätt fortsatt relevant som ett analytiskt verktyg.

Enligt Ansell & Gash (2008, s. 562) syftar deras ramverk inte till att erbjuda fullständiga kausala förklaringar, utan snarare erbjuder en grund för vidare empirisk prövning och teoriutveckling, vilket ytterligare motiverar valet av teori.

3.2 Collaborative governance

Ansell & Gash (2008, s. 543,546) samverkansmodell handlar om att en eller fler offentliga aktörer engagerar icke-offentliga aktörer, vilka kan vara antingen individer eller grupper, i en kollektiv beslutsprocess som är formell, konsensusorienterad. De menar att samverkan inte enbart är rådgivande, utan innebär tvåvägskommunikation och inflytande mellan aktörer samt möjligheter för dem att tala med varandra. Dessutom identifierar författarna vilka faktorer som är avgörande för att uppnå framgångsrik samverkan.

Figur 1: A model of collaborative governance. Källa: Ansell & Gash (2008, s. 550).



Deras samverkansmodell (Figur 1) består av tre förklarande faktorer - *startförhållanden, institutionell design* och *ledarskap* - vilka påverkar modellens centrala del, *samverkansprocessen*, vilket i sin tur påverkar utfallet. Var och en av faktorerna i modellen kan vidare delas upp i mer finfördelade faktorer (Ansell & Gash, 2008, s. 549-550).

För att möjliggöra en empirisk analys används Ansell & Gash (2008) modell selektivt och operationaliseras i relation till studiens syfte. I denna studie ligger fokus på komponenterna *institutionell design*, *tillitsbyggande* och *delad förståelse*. Övriga delar av modellen inkluderas inte i det teoretiska ramverket eftersom de inte bedöms ha ett förklaringsvärde, vilket förklaras senare i kapitlet.

Tillitsbyggande och *delad förståelse* ingår i modellens samverkansprocess, vilken beskrivs som kärnan i modellen. Författarna beskriver hur samverkan inte enbart handlar om förhandling mellan aktörer utan även om hur dessa ska bygga tillit sinsemellan (Ansell & Gash, 2008, s. 550, 558–559). Avsaknad av tillit är ett vanligt startförhållande i samverkansprocesser, då tillitsbyggande beskrivs som en tidskrävande process. *Tillitsbyggande* används i denna studie för att undersöka de mekanismer genom vilka aktörer skapar eller begränsar tillit. Vidare beskriver Ansell & Gash (2008, s. 560) hur

samverkansaktörer behöver utveckla en gemensam förståelse för vad de kan uppnå tillsammans. Aktörer behöver även ha en gemensam förståelse över problemet som behöver lösas och vilken kunskap är nödvändig för att lösa problemet. *Delad förståelse* används i denna studie för att förstå om det finns en delad förståelse för vilka som ska ingå i samverkan, vilken kompetens behövs och vilken funktion olika aktörer kan ha. Resterande delar av samverkansprocessen inkluderas inte.

Därtill inkluderas *institutionell design* i studiens teoretiska ramverk. Denna faktor handlar om grundläggande spelregler och protokoll i samverkansprocessen som styr vilka som får tillträde till den. Ansell & Gash (2008, s. 555-557) betonar vikten av en bred inkludering, där även aktörer som anses "besvärliga" ges möjlighet att delta, eftersom detta ger en mer heltäckande förståelse av problemet. Samtidigt framhålls att vissa aktörer kan sakna incitament att delta i formella samverkansprocesser, särskilt om de finner andra arenor att förverkliga sin agenda. Valet att ta med denna komponent i studien är dess betydelse för att belysa hur digitala volontärer inkluderas i samverkansprocesser med etablerade aktörer samt vilka regler, strukturer och rutiner finns kring inkluderingen. Detta är särskilt relevant i relation till digitala volontärer, som ofta agerar utanför etablerade strukturer.

Resterande delar av samverkansmodellen exkluderas då de inte bedöms ha ett förklaringsvärde i denna studie. *Fysisk dialog* bygger på att samverkan sker genom fysiska möten, medan i denna studie undersöks samverkan med digitala volontärer, vars interaktion sker genom digitala plattformar (Ansell & Gash, 2008, s. 558). Mot denna bakgrund anses komponenten inte ha ett analytiskt värde i denna studie. E*ngagemang till processen* avser aktörers vilja att engagera sig och upprätthålla samverkansprocesser över tid. Komponenten förutsätter att aktörer aktivt deltar i en samverkansprocess medan denna studie riktar sig mot situationer där samverkan ofta saknas, och där frågan snarare är huruvida och hur samverkan överhuvudtaget uppstår (Ansell & Gash, 2008, s. 559-560). *Mindre delresultat* beskriver "små vinster" som bidrar till att stärka tillit och momentum för samverkan (Ansell & Gash, 2008, s. 561). I denna studie ligger fokus på vad som möjliggör eller hindrar att samverkan uppstår, och inte hur samverkan kan förstärkas.

Även komponenten *startförhållanden* och *ledarskap*, vilka påverkar samverkansprocessen, exkluderas. Startförhållanden behandlar maktbalanser och historiska relationer mellan aktörer vilka kan antingen facilitera eller hindra samverkan. Eftersom denna studies fokus inte ligger på hur tidigare förhållanden påverkar samverkan bedöms den inte

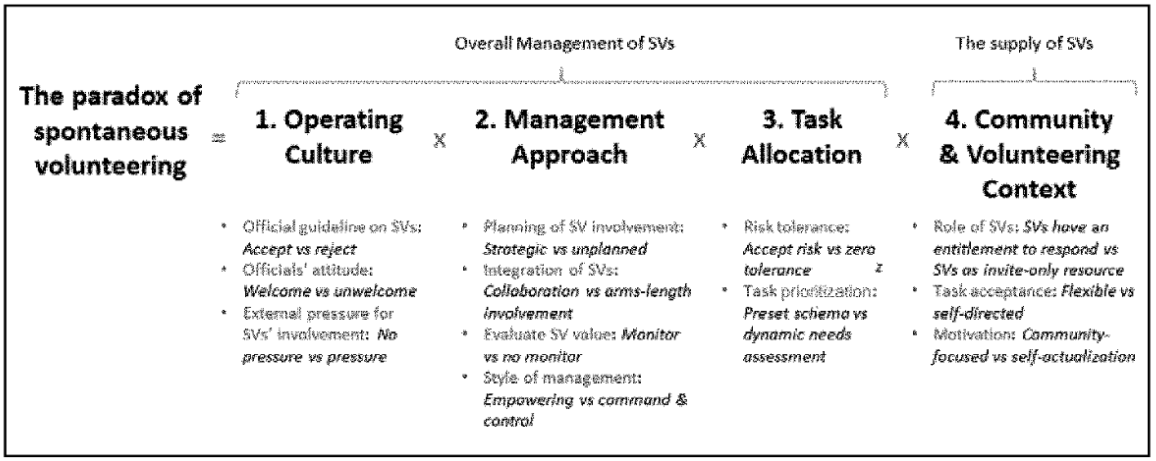
relevant. Vidare ses ledarskap som en avgörande faktor för att samla, leda och motivera aktörer genom samverkansprocessen (Ansell & Gash, 2008, s. 550-555). Denna studie analyserar inte organiserade samverkansprocesser med identifierade ledare, vilket motiverar varför denna komponent inte inkluderas.

Genom att selektivt välja bort dessa komponenter av samverkansmodellen skapas ett mer hanterbart och skarpt teoretiskt ramverk. Avgränsningarna fokuserar på de delar av samverkansmodellen som är mest analytiskt relevanta för att förstå samverkan i en kontext där relationer är svagt utvecklade och ofta uppstår spontant. Genom att fokusera på institutionell design, tillitsskapande och delad förståelse möjliggörs en mer precis analys av de faktorer som framträder som centrala i relation till digitala volontärer, särskilt i kontexter där samverkan ännu inte är fullt utvecklad.

3.3 Involvering/exkludering-paradoxen

Harris m.fl. (2017, s. 364) paradoxteori handlar i huvudsak om hur etablerade aktörer och aktörer som ansluter sig spontant till en händelse utan föregående planering förhåller sig till varandra. Den lyfter hur spontanfrivilliga vid katastrofer kan ses som både en nödvändig resurs och en riskfaktor som bör exkluderas. Paradoxen innebär att även om det finns ett objektivt behov av extra hjälp, vilken spontanvolontärer erbjuder sig bidra med, tvekar etablerade aktörer att involvera spontanvolontärer på grund av oro för säkerhet, bristande kompetens och höga administrativa kostnader. Denna spänning formas enligt Harris m.fl (2017, s. 365-367) av samspelet mellan fyra olika faktorer, vilka visas i Figur 2. Faktorerna är *operativ kultur inom vilken en insats sker, hanteringsansats, uppgiftsfördelning* och *samhälls- och volontärkontext*. Inom varje faktor kan ett antal variabler läsas vilka alla representerar ett val eller dilemman för etablerade aktörer under. Interaktionen mellan de fyra faktorerna avgör hur spontanvolontärer involveras i krishantering.

Figur 2: Explaining the involvement/exclusion paradox of spontaneous volunteering. Källa: Harris m.fl. (2017, s. 366).



Medan involverings-/exkluderingsparadoxen fokuserar på spontana volontärer på plats, syftar denna uppsats till att undersöka om paradoxen är utbredd i etablerade aktörers uppfattningar om digitala volontärer, och i så fall hur den manifesteras. Modellens fyra komponenter används inte som ett analytiskt schema utan som ett begreppsligt ramverk för att förstå spänningen mellan inkludering och exkludering i relation till digitala volontärer.

3.4 Teoretisk förenlighet

De två teoretiska perspektiven som används i denna studie kompletterar varandra genom att belysa olika dimensioner av samverkan. Ansell & Gash (2008) erbjuder en samverkansmodell där faktorer såsom tillit och institutionella förutsättningar utgör centrala villkor för att samverkan ska kunna uppstå och utvecklas. Harris m.fl. (2017) tillför i sin tur ett kompletterande perspektiv genom att synliggöra den inneboende spänningen i samverkan med digitala volontärer, det vill säga involverings/exkluderingsparadoxen. Detta perspektiv möjliggör en fördjupad analys av varför samverkan både eftersträvas och begränsas.

Tillsammans möjliggör dessa perspektiv en integrerad analys där Ansell & Gash (2008) bidrar med förståelse för de strukturella och relationella förutsättningarna för samverkan, medan Harris m.fl. (2017) synliggör de spänningar som uppstår i mötet mellan etablerade organisationer och digitala aktörer. Kombinationen av teorierna gör det därmed möjligt att analysera vilka förutsättningar krävs för att samverkan ska kunna uppstå och

varför den uteblir eller begränsas. Sammantaget ger denna teoretiska kombination en heltäckande bild av forskningsproblemet.

4. Metod

I detta avsnitt presenteras studiens metodologiska överväganden. Därefter beskrivs studiens urval, datainsamling, genomförande och analysmetod. Slutligen beskrivs validitet, reliabilitet och etiska överväganden.

4.1 Metodologiska överväganden

Studien har en kvalitativ ansats där intervjuer har använts som metod. Langemar (2008, s. 18) beskriver kvalitativ metod som språklig analys som ger ett språkligt resultat, och kvalitativ forskning syftar till att generera djupa insikter om vissa ämnen, utifrån deltagarnas perspektiv (Bryman, 2025, s. 426).

Eftersom syftet är att förstå hur etablerade aktörer ser på förutsättningar och utmaningar för samverkan med digitala volontärer är kvalitativ metod relevant. Den möjliggör en analys av hur aktörer själva beskriver sina erfarenheter, föreställningar och utmaningar i samverkansprocessen. Eftersom studien inte syftar på att mäta mängd eller frekvens av samverkan, utan förstå de faktorer som påverkar den, hade en kvantitativ ansats inte kunnat fånga den komplexitet som studiens frågeställning kräver på samma sätt som en kvalitativ kan.

Studien har en övervägande induktiv ansats, där analysen tar sin utgångspunkt i det empiriska materialet snarare än i förutbestämda kategorier. En induktiv ansats innebär att de identifierade temana är nära kopplade till själva empirin, det vill säga att empirin analyseras utan att man försöker passa in den i förutbestämda ramverk eller uppfattningar (Braun & Clarke, 2006, s. 79). Valet av en induktiv ansats motiveras av forskningsämnets outforskade karaktär. Eftersom samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer är relativt outforskad är det varken möjligt eller lämpligt att utgå från etablerade teorier om hur denna samverkan ser ut. Samtidigt förekommer deduktiva anslag, då datamaterialet kopplas till det teoretiska ramverket under analysprocessen. Detta ligger i linje med att deduktiv och induktiv kan ses som en skala, där utgångspunkten är att det inte går att vara rent deduktiv eller induktiv (Jacobsen, 2017, s. 27–28). Detta innebär att teorierna inte används som ett deduktivt filter utan som ett analytiskt verktyg för att tolka empiriska mönster. Växelverkan

mellan teori och empiri kan även liknas vid en abduktiv ansats, där analysen varken strikt utgår från teori eller enbart låter teorin tala, och ingen av de två kan sägas ha förtur (Jacobsen, 2017, s. 26-27). En helt teorifri induktion är svår att uppnå i praktiken, och Braun & Clarke (2006, s. 84) betonar att forskarens teoretiska förförståelse alltid påverkar hur data läses och tolkas. Denna rörelse mellan empiri och teori ses därför inte som en brist utan som ett medvetet metodologiskt val som stärker analysens analytiska skärpa.

En vanlig kritik mot kvalitativ metod rör svårigheten att generalisera resultat samt bristande transparens i forskningsprocessen (Bryman, 2025, s. 452). I denna studie har transparensen hanterats genom att datainsamling, urval och analysprocess beskrivits så utförligt som möjligt, så att läsaren kan följa och bedöma de val som gjorts.

4.2 Urval

Urvalet i studien är strategiskt (Esaiasson, 2024, s. 344) och syftar till att fånga olika uppfattningar på samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer. Studien inkluderar både offentliga aktörer och representanter från civilsamhället samt deltagare i digitala volontärinitiativ som verkat under kriser. Samtliga respondenter valdes ut strategiskt med studiens forskningsfråga i åtanke.

Etablerade aktörer har inkluderats för att belysa institutionella och organisatoriska ramar samt formella samverkansstrukturer. Dessa aktörer har en central roll i krishantering och representerar de etablerade system inom vilka samverkan förväntas ske. Urvalet av etablerade aktörer gjordes med utgångspunkt i att täcka variation av organisationer inom Sveriges civila beredskap. Dessa bestod av fyra myndigheter och en frivilligorganisation med lång erfarenhet av organiserad frivillighet och samverkan med offentliga aktörer. Respondenter från följande organisationer har intervjuats: Krisinformation, Länsstyrelsen Västmanland, Polismyndigheten, Röda Korset och SOS Alarm.

Digitala volontärer har inkluderats för att undersöka mer informella och framväxande former av organisering och för att fånga deras möte med etablerade organisationer. Initialt gjordes en sökning efter digitala volontärer som verkat i svensk kontext, men dessa var mycket begränsade, varför digitala volontärer från internationella kontexter inkluderas. Deras erfarenheter bedöms relevanta, då digitala volontärinsatser ofta är gränsöverskridande och ofta uppvisar liknande drag i organisering och arbetssätt. De intervjuade digitala volontärerna

anses representera fenomenet snarare än kontexten som undersöks. Dessutom kan de beskriva vilka utmaningar och möjligheter de har mött under möten med etablerade aktörer i andra geografiska kontexter.

Urvalet av digitala volontärer omfattar både ett mer etablerat initiativ, Humanitarian OpenStreetMap Team (HOT), samt två mer spontana uppstådda nätverk, #FinlandforUkraine och Saving Ukrainian Cultural Heritage Online (SUCHO). Detta möjliggör en analys av variationen inom digitalt volontärskap vid krishantering, från mer strukturerade till mer framväxande och spontana former av organisering.

Respondenterna kontaktades via mejl och LinkedIn, där studiens syfte och en kort definition av digitala volontärer presenterades. De etablerade aktörerna ombads peka ut en lämplig person inom sin organisation att delta i en intervju. Att organisationerna själva fick välja lämplig respondent hjälpte förebygga risken att välja ut personer som antas vara lämpliga, men som faktiskt inte är det (Jacobsen, 2017, s. 120).

En digital volontär kontaktades via mejl på initiativets hemsida och en genom författarens kontaktnät. Slutligen kontaktades en av respondenterna inledningsvis i egenskap av informant för att ge en orientering i fältet, men bedömdes under intervjuns gång ha en sådan direkt erfarenhet av digitalt volontärarbete, varför intervjun omklassificerades och materialet behandlades som en respondentintervju med respondentens samtycke. Detta beslut fattades i linje med den kvalitativa forskningens flexibilitet, där inriktningen kan justeras under studiens gång (Bryman, 2025, s. 436).

Möjligheten att få kontakt med digitala volontärer var begränsad. Dessutom tackade ett antal etablerade aktörer nej till medverkan, eftersom de ansåg att de inte hade tillräckligt mycket kunskap om ämnet för att delta. Detta reflekterar fältets framväxande karaktär samt den ännu otydliga institutionella positionen för digitala volontärer inom svensk krishantering.

Genom att inkludera dessa olika aktörstyper möjliggörs en analys av samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer från flera perspektiv, där både formella och mer informella former av organisering inkluderas. Eftersom urvalet är ett icke-sannolikhetsurval går det inte att statistiskt generalisera för en population (Bryman, 2025, s. 461). Studien eftersträvar därför inte statistisk representativitet utan analytisk variation och djup, i linje med studiens kvalitativa ansats.

För anonymisering delas etablerade aktörer upp i respondenter E1-E5 och digitala volontärer i D1-D3, utan att i denna del koppla dem till en specifik organisation. Däremot kommer det i texten tas upp specifika organisationer när det bedöms nödvändigt för att kunna presentera analytiska slutsatser.

4.3 Datainsamling och genomförande

För att genomföra studien har följande initiala faser för undersökningsprocess följts: 1) utveckling av problemställning, 2) val av undersökningsdesign och 3) val av informationstyp - kvalitativ eller kvantitativ (Jacobsen, 2017, s. 46). Samtliga steg har redovisats i tidigare avsnitt.

Data samlades in genom semistrukturerade intervjuer, vilka är särskilt lämpliga när relativt få enheter undersöks och för att få fram individers tolkningar av ett fenomen (Jacobsen, 2017, s.98-99). Detta ligger i linje med studiens syfte att öka förståelsen för uppfattning av digitala volontärer. Intervjuguiderna (se Bilagor 1,2,3,), vilka innehöll ett antal övergripande teman med öppna frågor, kompletterades av följdfrågor som uppstod under intervjuerna (Langemar, 2008, s. 69).

Intervjupersonerna kontaktades via mejl från februari till april 2026. Intervjuer genomfördes med åtta respondenter, varav fem representerade etablerade aktörer och tre var deltagare i digitala volontärinitiativ. Fler etablerade aktörer inkluderades i studien, vilket är en följd av att dessa var lättare att identifiera och kontakta, då digitala volontärinitiativ i vissa fall saknar tydliga kontaktvägar.

Inför varje intervju fick respondenterna ta del av studiens syfte samt en definition av digitala volontärer, för att skapa en gemensam förståelse och säkerställa att samtliga respondenter utgick från samma begreppsliga ram. Intervjuerna spelades in med respondenternas samtycke och transkriberades därefter i sin helhet. Intervjuerna genomfördes i mars och april 2026 och tog mellan ungefär 30-90 minuter. En respondent deltog på plats medan resten intervjuades digitalt.

Liknande frågor ställdes till samtliga aktörer, men anpassades i formulering och perspektiv beroende på om respondenten representerade etablerad aktör eller digital volontär. Till de etablerade aktörerna ställdes även en scenariofråga, där de ombads reflektera över hur

de skulle förhålla sig till ett framväxande digitala volontärinitativ under hypotetisk krissituation eller höjd beredskap i Sverige. Scenariofrågan användes för att uppmuntra respondenterna att konkretisera sina resonemang och gå bortom generella hållningar, samt att fånga underliggande antaganden kring digitala volontärer.

4.4 Tematisk analys

För bearbetning av materialet användes en tematisk analys enligt Braun & Clarke (2006). Tematisk analys är en flitigt använd metod för att identifiera, analysera och redovisa mönster i data. Enligt författarna är tematisk analys en grundläggande metod för kvalitativ forskning och fördelarna är dess flexibilitet för att analysera ett komplext material, samt att den kan användas för olika teoretiska ramverk (Braun & Clarke, 2006, s.78, 81).

Analysen genomfördes enligt Braun & Clarkes (2006, s. 87) sex faser. Det är viktigt att notera att analysprocessen inte är linjär, utan snarare rekursiv, där rörelsen sker fram och tillbaka mellan faserna efter behov (Braun & Clarke, 2006, s. 86). Detta präglade även analysarbetet i denna studie, där rörelsen mellan exempelvis kodning och temagranskning var återkommande under hela processen. En viktig utgångspunkt i metoden är att forskaren inte är en passiv mottagare av teman som "träder fram" ur data, utan spelar en aktiv roll i att identifiera, välja och forma dessa (Braun & Clarke, 2006, s. 80). Temana i denna studie har därför inte behandlats som neutrala representationer av materialet, utan som ett resultat av tolkningsarbete i relation till studiens syfte och frågeställningar.

I den första fasen gjordes materialet bekant genom transkribering och upprepade genomläsningar, där initiala intryck och idéer noterades. Eftersom intervjuerna genomfördes och transkriberades av samma person påbörjades denna process redan under datainsamlingen. I den andra fasen genererades initiala koder systematiskt genom hela materialet, utan att försöka passa in data i förutbestämda kategorier, i linje med studiens induktiva ansats (Braun & Clarke, 2006, s. 83). Sammanlagt togs initialt 541 koder fram från samtliga intervjuer. I den tredje fasen sorterades koderna i potentiella teman utifrån liknande meningsinnehåll. I den fjärde fasen granskades och reviderades temana för att säkerställa intern sammanhållning och tydlig avgränsning mellan teman (Braun & Clarke, 2006, s. 91). I den femte fasen definierades och namngavs temana, med utgångspunkt i respondenternas svar snarare än intervjuguidens frågor (Braun & Clarke, 2006, s. 85, 92). Under denna fas identifierades även teman som inte bedömdes tillräckligt distinkta eller analytiskt relevanta, såsom “samhällets

resiliens” och “digitala plattformar”, och uteslöts därför från den slutliga analysen. Vidare slogs vissa preliminära teman ihop, exempelvis sammanfördes teman kring risker, säkerhet och nackdelar med digitala volontärer till ett övergripande tema om ambivalens. I den sjätte och avslutande fasen producerades den skriftliga analysen. Tabell 1 nedan illustrerar analysprocessen med exempel från materialet.

Tabell 1: Studiens analysprocess

Citat	**Kod**	**Tema**
“Det finns så mycket kraft att hämta där” (E1, 2026)	Potential hos medborgare	En ambivalent resurs: potential och risk
"Alla började agera väldigt fort. Det här kan inte en myndighet göra” (D3, 2026)	Snabbare än myndigheter	Strukturer och organisatoriska logiker som hinder för samverkan

Tematisk analys är dock inte utan begränsningar, bland annat vad gäller tolkning bortom ren beskrivning om metoden inte förankras i ett teoretiskt ramverk (Braun & Clarke, 2006, s. 97). I denna studie har detta hanterats genom att analysen genomgående kopplas till studiens teoretiska ramverk.

4.5 Validitet och reliabilitet

Validitet handlar om huruvida resultaten uppfattas som riktiga, det vill säga om beskrivningen är sann (Jacobsen, 2017, s. 148). Validiteten har stärkts genom intervjuer som fångar olika aktörers perspektiv på samverkan. Även om de digitala volontärerna inte verkar i svensk kontext bedöms deras erfarenheter relevanta, då de bidrar med förståelse för fenomenet som sådant snarare än en specifik nationell kontext. Trots att inte alla etablerade aktörer hade erfarenheter av digitala volontärer, är deras uppfattningar och förhållningssätt till fenomenet i sig analytiskt relevanta för studiens syfte. Det kan därför konstateras att studien har god validitet.

Reliabilitet avser studiens tillförlitlighet och handlar om huruvida resultaten blir detsamma om den genomförs av en annan forskare. I kvalitativ forskning är fullständig reliabilitet svår att uppnå, då tolkningar alltid är kontextberoende och forskarens förförståelse oundvikligen påverkar hur materialet tolkas (Jacobsen, 2017, s. 156-157). I denna studie har

reliabiliteten stärkts genom en transparent redovisning av forskningsprocessen samt genom att samtliga intervjuer spelades in och transkriberades i sin helhet.

4.6 Etiska överväganden

Forskningsetiska principer har applicerats i studien. Respondenterna deltog frivilligt och hade möjlighet att avbryta sin medverkan oavsett tidpunkt och utan negativa konsekvenser. Respondenterna fick ta del av studiens syfte och informerades om hur deras bidrag skulle användas i studien. De lämnade sitt samtycke genom att underteckna en informations- och samtyckesblankett, eller i två fall genom att ta del av blanketten och ge samtycke med ljudupptagning. De gav även sitt medgivande till att intervjuerna ljudinspelades (Vetenskapsrådet, 2024, s. 62–63). Dessutom har samtliga intervjupersoner anonymiserats (Vetenskapsrådet, 2024, s. 86). I de fall där en specifik organisations perspektiv bedöms vara analytiskt relevant nämns organisationen i analysen, men kopplas då inte till en enskild respondent för att värna om anonymiseringen.

5. Analys

Följande avsnitt presenterar de analyserade resultaten utifrån studiens teoretiska ramverk. Studien visar att digitala volontärer inte förstås enhetligt, utan tolkas olika beroende på aktörernas organisatoriska logiker, erfarenhet och institutionella förutsättningar. Tillit framträder som en central mekanism som avgör om digitala volontärer uppfattas som en resurs eller en risk, medan bristande organisatorisk kapacitet utgör ett centralt hinder för samverkan.

5.1 Digitala volontärer som ett otydligt fenomen

Det första temat i denna uppsats beskriver hur fenomenet digitala volontärer uppfattas. Trots att digitala volontärers roll i kriser har ökat de senaste decennierna framträder de och deras potential i denna studie som ett ofta otydligt och delvis oetablerat fenomen i en svensk kontext. I samtliga intervjuer med etablerade aktörer uppstod funderingar kring vad digitala volontärer är, vilket tyder på att fenomenet saknar en gemensam och etablerad förståelse. Detta innebär att digitala volontärer inte framträder som en tydlig kategori av aktörer, vilket försvårar möjligheten att identifiera deras roll i samverkan.

Flera etablerade aktörer uttryckte osäkerhet kring var gränsen går mellan digitala och traditionella former av frivilliga engagemang. Exempelvis ifrågasattes vad som egentligen kan räknas som “digitalt”, och om exempelvis chattfunktioner och telefonstöd kan inkluderas i begreppet (E4 & E5, 2026), vilket illustrerar att fenomenet inte är tydligt avgränsat. Detta bidrar till osäkerhet kring hur digitala volontärer ska förstås och hanteras inom etablerade strukturer, vilket tydliggörs av hur en respondent vände sig till författaren med frågan “Jag skulle vara jättenyfiken på om du har exempel?” (E2, 2026). Vidare framkommer att de etablerade aktörerna saknar eller har begränsade erfarenheter av digitala volontärer, vilket ytterligare bidrar till osäkerheten.

Denna otydlighet kontrasteras mot digitala volontärers egna beskrivningar, där det digitala volontärarbetet beskrivs som en självklar och integrerad del av krishantering. Respondenter från digitala volontärinitiativ beskrev konkreta arbetsformer såsom kartläggning, informationsverifiering och digital koordinering, samt möjligheten att bidra med den kompetens man redan besitter (D1, D2, D3, 2026). Detta tyder på en mer operationaliserad förståelse av fenomenet, där fokus ligger på vad som görs snarare än hur det definieras.

Skillnaden mellan etablerade aktörers och digitala volontärers förståelse pekar på att erfarenhet spelar central roll i hur fenomenet uppfattas. Där erfarenhet saknas tenderar fenomenet att framstå som abstrakt och svårgripbart, medan det för de som deltar i praktiken är konkret och handlingsorienterat. Detta glapp mellan praktik och förståelse får konsekvenser för samverkan: när de två aktörsgrupperna inte delar ett gemensamt språk för vad digitala volontärer är och gör, försvåras möjligheten att utveckla gemensamma arbetssätt.

Ur ett teoretiskt perspektiv får denna begreppsliga otydlighet konsekvenser som sträcker sig längre än ett kunskapsgap. Ansell & Gash (2008, s. 555–557) betonar att institutionell design, vilken innebär tydliga regler, roller och former för deltagande, är en grundläggande förutsättning för att samverkan ska uppstå. När etablerade aktörer saknar en gemensam förståelse för vad digitala volontärer är och vad de kan bidra med omöjliggörs detta. Det går inte att utforma spelregler för en aktör man inte kan definiera. Otydligheten blir därför ett strukturellt startproblem, som gör att samverkansprocessen inte riktigt tar fart. I den mening fungerar tema 5.1 som en inramning för de resterande temana vilka alla kan, åtminstone delvis, förstås som konsekvenser av att digitala volontärer ännu inte fått en etablerad plats i de institutionella ramarna.

5.2 En ambivalent resurs: potential och risk

Ett centralt tema i materialet rör spänningen mellan att betrakta digitala volontärer som en resurs respektive en risk. Samtidigt som flera etablerade aktörer uttrycker en positiv syn på frivillighet och betonar att “engagemanget är oerhört fint” (E4, 2026), framträder emellanåt en ambivalent hållning i relation till digitala volontärer. Det som på ett principiellt plan beskrivs som värdefullt och eftersträvansvärt kan i praktiken bli föremål för osäkerhet och försiktighet när det tar digitala och mindre organiserade former.

Flera intervjuade, både digitala volontärer och etablerade aktörer, framhåller de förstnämnda som en viktig resurs särskilt i krisens initiala skede, exempelvis genom att snabbt kunna transportera människor på flykt inom kort tid (D1, 2026). En central styrka är deras förmåga att “snabbt explosivt kunna göra olika saker” (E5, 2026) - förmåga till snabb mobilisering. Digitala volontärer beskriver exempelvis att “på bara några timmar” kunde de börja organisera sig under en kris (D3, 2026), där människor kan bidra oberoende av geografisk plats, exempelvis genom så kallad “armchair mapping” (D2, 2026), där volontärer kartlägger krisdrabbade områden. Denna snabbhet innebär att de kan bidra innan etablerade aktörer hunnit mobilisera sina resurser, men också att de agerar utanför etablerade strukturer. Den låga tröskeln för deltagande är en ytterligare styrka där individer kan bidra utifrån egna kompetenser "från varsomhelst" (D2, 2026), vilket möjliggör ett kollektivt arbetssätt där många tillsammans bidrar med information, analys och koordinering. Denna potential erkänns även av etablerade aktörer: "Det finns så mycket kraft att hämta där. Det finns så mycket intelligens [...] och det är klart att det finns också risker" (E1, 2026).

Samtidigt pekar flera respondenter på att styrkan är tidsmässigt begränsad; “alternativ organisation kan behöva ta över och driva något mer långsiktig” (E4, 2026). Digitala volontärer beskriver sig själva som människor med ordinarie arbete som bidrar på fritiden (D1, D2, D3, 2026), vilket understryker en temporal dimension och att deras styrka ligger i den initiala fasen medan långsiktig hantering förutsätter formaliserade strukturer.

Försiktigheten hos etablerade aktörer kopplas till risker som osäkerhet kring informationskvalitet, desinformation, säkerhetsaspekter och svårigheter att ställa ansvar. Som en respondent uttrycker det: “Vad vi petar in i systemet, det måste bli rätt från början” (E3,

2026). Detta illustreras tydligt i ett resonemang om en hypotetisk inrapporteringsapp där allmänheten kan användas som digitala volontärer:

> Kan vi använda frivilliga krafter även till det? Får vi det? Vill vi det? Vad innebär det? Där skulle jag säga, där är vi liksom inte. [...] Det gör ingenting om det blir fel någon gång. Men om det blir fel i den bemärkelsen att vi liksom tappar informationen eller den blir förvrängd. Vi äger inte längre, i förlängningen vi äger inte narrativet, då får vi problem på samhällsnivå.

Citatet synliggör hur Harris m.fl. (2017, s. 365) involverings/exkluderingsparadox tar form i praktiken. Etablerade aktörers operativa kultur präglas av en grundläggande tveksamhet till att inkludera okontrollerbara aktörer, vilket återspeglas i en kontrollorienterad hanteringsansats där frågor om ansvar och verifierbarhet är centrala. Detta påverkar i sin tur uppgiftsfördelningen där risktolerans är låg och uppgifter som kräver informationshantering upplevs som svåra att överlåta. Denna logik möter digitala volontärers samhälls- och volontärkontext, präglad av självorganisering och en vilja att bidra omedelbart och självständigt, vilket illustreras av hur en respondent beskriver att de aktivt sökte kontakt med myndigheter och frågade "vi finns, vad behöver ni?" (D2, 2026), men upplevde att samarbetet uteblev. Paradoxen uppstår därmed inte i ett enskilt element utan i samspelet mellan dem: en restriktiv operativ kultur formar hanteringsansats och uppgiftsfördelning på ett sätt som strukturellt utesluter den typ av aktör som digitala volontärer är.

Denna spänning förklarar också varför institutionell design enligt Ansell & Gash (2008, s. 555-557) är svår att uppnå. De grundläggande förutsättningarna för att forma spelreglerna för samverkan saknas när aktörerna utgår från olika sätt att organisera sig.

Sammantaget visar denna del av analysen att digitala volontärer inte framstår som antingen en resurs eller en risk, utan som båda samtidigt. Deras snabbhet, flexibilitet och förmåga till mobilisering är samma egenskaper som gör dem svåra att inkludera i etablerade strukturer, vilket placerar dem i ett spänningsfält mellan inkludering och exkludering. Spänningen handlar därmed inte enbart om digitala volontärer i sig, utan om i vilken utsträckning etablerade strukturer är anpassade för att hantera nya former av deltagande i krishantering.

5.3 Tillit och kontroll som avgörande mekanismer

Ett tredje tema behandlar tillit och kontroll. Tillit framträder som en central men samtidigt omstridd dimension i samtliga intervjuer. Snarare än att uttryckas som ömsesidigt förtroende uttrycks det i relation till kontroll.

Flera etablerade aktörer uttrycker behovet av att veta vilka de samverkar med och vad de kan bidra med, vilket tydligt kopplas till frågor om säkerhet, ansvar och legitimitet. Detta kommer exempelvis till uttryck i resonemang om "digital spårbarhet", där en respondent lyfter vikten av att kunna fastställa vilka ligger bakom ett digitalt initiativ:

> Det är jätteviktigt, eftersom vi inte heller vet, är det som är på riktigt ett solidariskt initiativ [...] eller är det här en främmande makt som startar någonting [...]? (E5, 2026)

Här framträder tillit inte som en given utgångspunkt, utan något som måste verifieras. I avsaknad av etablerade relationer och tidigare samverkan blir kontrollmekanismer ett sätt att hantera osäkerhet. Detta förstärks av flera etablerade aktörer som lyfter svårigheterna att upprätthålla kontroll i digitala miljöer, särskilt under tidspress. Exempelvis framhålls att kontrollmekanismer kan "byggas in" i system (E1, 2026), medan andra betonar de praktiska svårigheterna i att upprätthålla kontroll i digitala miljöer. En respondent uttrycker att "det är väldigt svårt att hålla koll på det som händer på sociala medier", särskilt i en krissituation där resurserna är begränsade, då det blir "svårt att omvärldsbevaka när det startas online grupper" (E2, 2026).

I kontrast till detta beskrivs etablerade volontärinitiativ, som de frivilliga försvarsorganisationerna, som mer förutsägbara och därmed mer tillitsfulla, eftersom "man vet vad man får" (E2, 2026). Dessa relationer är formaliserade genom avtal, tydliga arbetssätt och etablerad ledning, vilket minskar osäkerhet. Tillit framstår därmed i dessa sammanhang som nära kopplad till förutsägbarhet och formalisering, snarare än relationella processer i sig. Detta illustreras i följande resonemang:

> Om du erbjuder mig en pall vatten så kan jag väldigt konkret liksom… Jag kan se det, jag vet vad jag skulle använda den till. Men om du erbjuder mig ett AI-verktyg som jag inte själv riktigt förstår eller kan eller vet begränsningar, risker, sårbarheter också. Då [...] osäkerheten skapar oviljan (E3, 2026).

Citatet tydliggör hur tillit är beroende av förståelse och konkretiserbarhet, där mer abstrakta och svårgripbara bidrag upplevs som mer riskfyllda.

Samtidigt framträder en annan logik i intervjuerna med digitala volontärer. Samtliga beskriver hur de har haft interna mekanismer för att säkerställa kvalitet och tillförlitlighet i sitt volontärarbete genom kollektiv verifiering, aktiv moderering och intern koordinering (D1, D2, D3, 2026). Detta tyder på att digitala volontärer inte saknar kontroll, utan utvecklar alternativa former av tillit baserat på praktisk handling, kontinuerlig interaktion och personkännedom. En central sådan mekanism är relationella nätverk. Ett digitalt volontärinitiativ hade redan kontakter inom myndigheter vilket underlättade samverkan med etablerade aktörer, och en annan digital volontär beskriver hur deltagare inom initiativet befinner sig “bara två handslag bort” från varandra (D3, 2026).

Skillnader i hur tillit byggs utgör därför en central barriär för samverkan. Det som uppfattas som tillitsbyggande i en kontext erkänns inte nödvändigtvis som legitimt i en annan. Detta försvårar den delade förståelsen som Ansell & Gash (2008, s. 558-560) beskriver som en förutsättning för samverkan. När aktörerna inte delar ett gemensamt språk för vad tillit innebär, försvåras möjligheten att utveckla gemensamma arbetssätt.

Tillit framstår dessutom inte som statisk utan som kontextberoende och föränderlig beroende på hur nytta, risk och ansvar bedöms. Detta illustreras av hur en respondent resonerar kring höjd beredskap: "Om vi bedömer samhällsnyttan som att det gynnar medborgarna, då skulle vi nog vara benägna att ta lite högre risker. Men innan det [...] då är vi nog väldigt försiktiga” (E3, 2026). Detta kan förstås som att tillitsbyggande, i linje med Ansell och Gash (2008, s 563), är en processberoende och föränderlig faktor som kan stärkas när aktörer, genom delad förståelse, enas om gemensamma mål, såsom samhällsnytta.

Flera av de etablerade aktörerna för ett liknande resonemang, där det betonas att grundläggande svenska principer för krishantering inte bör frångås. Samtidigt framhåller flera etablerade aktörer att digitala volontärer inte nödvändigtvis bör förstås som ett alternativ till befintliga strukturer, utan som ett potentiellt komplement. Respondent E5 uttrycker exempelvis en vilja att digitala initiativ ska kunna integreras i det befintliga systemet utan att de grundläggande principerna för svensk krishantering frångås. Detta ligger i linje med Harris m.fl., som betonar att volontärer inte enbart bör förstås i termer av inkludering eller exkludering, utan som aktörer vars bidrag behöver hanteras mer nyanserat.

Sammantaget visar analysen att tillit inte nödvändigtvis är frånvarande, utan konstrueras på olika sätt beroende på organisatorisk kontext. Dessa skillnader utgör en central barriär för samverkan och bidrar till att digitala volontärer både efterfrågas och exkluderas i praktiken.

5.4 Strukturer och organisatoriska logiker som hinder för samverkan

Ett fjärde tema rör de organisatoriska och institutionella förutsättningarna som formar möjligheterna till samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer. I materialet framträder att samverkan kan utebli, inte primärt på grund av ovilja, utan till följd av att det saknas organisatoriska former för att möjliggöra den i praktiken.

Flera etablerade aktörer beskriver generella svårigheter att omhänderta frivilligkrafter. Som en respondent uttrycker: “Är det inte förberett och planerat så blir det en utmaning i systemet [...] krishanteringssystemets förmåga att omhänderta frivilliga [...] vi är, påstår jag nu, dåliga på faktiskt. Oaktat om det är digitalt eller vad det består av” (E3, 2026).

Detta pekar på att utmaningen inte enbart är kopplad till digitala volontärer som ett fenomen, utan till mer grundläggande begränsningar i hur det svenska krishanteringssystemet är organiserat. Samverkan förutsätter i praktiken strukturer, rutiner och etablerade kontaktvägar, vilka ofta saknas i relation till spontana och digitala volontärinitativ.

Samtidigt framträder att olika etablerade aktörer förhåller sig till digitala volontärer utifrån skilda organisatoriska logiker. Polismyndigheten präglas exempelvis av en stark kontroll- och rättssäkerhetslogik, där osäkerhet kring information och ansvar leder till en restriktiv hållning, medan Krisinformation ser i högre grad medborgarna som en resurs men där institutionella begränsningar försvårar praktisk implementering. Det som skiljer aktörerna åt är därmed inte huruvida de erkänner digitala volontärer potential, utan vilken organisatorisk logik som styr hur risk och ansvar vägs, och det är denna logik som i praktiken avgör om inkludering är möjlig.

Digitala volontärer utgår i sin tur från en handlingsorienterad logik präglas av snabbhet, flexibilitet och problemlösning i realtid. De agerar ofta parallellt med, snarare än inom, etablerade strukturer och beskriver hur de aktivt sökt upp liknande initiativ för att samordna sig och undvika dubbelarbete (D1, D2, D3, 2026), något som visar på en intern kapacitet till koordinering som uppstår spontant och utan formella strukturer. Skillnader i

temporalitet framträder som en central dimension. Medan etablerade aktörer arbetar inom formella och etablerade former kännetecknas digitala volontärer av ett mer omedelbart och responsivt agerande. Som en digital volontär uttrycker är denna typ av snabb mobilisering: “det här kan inte en myndighet göra” (D3, 2026). Detta skapar en strukturell friktion där digitala volontärers styrkor inte enkelt kan integreras i etablerade arbetssätt.

Dessa skilda logiker kan förstås i linje med Harris m.fl. (2017, s. 365-368) involverings/exkluderingsparadox, som visar att paradoxen inte enbart handlar om att aktörer väljer att inkludera eller exkludera volontärer, utan att den uppstår genom ett samspel mellan organisatoriska och kontextuella faktorer. I denna studie blir det tydligt genom hur etablerade aktörers operativa kultur och organisatoriska logik påverkar deras syn på digitala volontärer. Paradoxen förstärks ytterligare av att etablerade aktörers behov av att upprätthålla allmänhetens förtroende skapar institutionella incitament mot inkludering. En respondent nämner att “hela vårt uppdrag bygger ju på medborgarnas förtroende” (E3, 2026) och en annan framhåller att ett ökat beroende till digitala volontärer för centrala funktioner som informationsspridning potentiellt kan betyda att tilliten till etablerade aktörer är låg (E4, 2026). Frånvaron av organisatoriska former innebär därmed att digitala volontärer kan exkluderas i praktiken även när deras potential erkänns, inte som ett aktivt val utan som en strukturell konsekvens.

I linje med Ansell & Gash (2008, s. 553-558) förutsätter samverkan återkommande interaktion och tydlig institutionell design. I denna studie saknas båda; interaktionsytor mellan digitala volontärer och etablerade aktörer är begränsade, och den institutionella designen är inte anpassad för denna typ av aktör. Utan sådana strukturer blir det svårt att skapa stabila samverkansprocesser, även när viljan finns. Samtidigt antyder materialet att detta hinder inte uppfattas som oöverstigliga av alla etablerade aktörer:

> "Jag tror att man måste helt enkelt ta ett djupt andetag och gå ut på den isen och se att den faktiskt är mycket tjockare än vad man har trott. [...] Och det är möjligt att man kan bygga in massor med kontrollsystem också. Det känns inte som att det skulle vara omöjligt att göra" (E1, 2026).

Citatet illustrerar att hindren för samverkan inte nödvändigtvis uppfattas som definitiva utan snarare handlar om att ta ett första steg mot en mer öppen hållning.

Sammantaget visar analysen att digitala volontärer framträder som ett otydligt fenomen vars potential erkänns men vars integrering begränsas av sammanlänkade

mekanismer. Otydlighet kring vad digitala volontärer är försvårar utvecklingen av institutionell design, vilket förstärker den ambivalens där digitala volontärer uppfattas som både resurs och risk. Hur denna ambivalens hanteras beror på tillitens konstruktion. Eftersom etablerade aktörer och digitala volontärer konstruerar tillit på fundamentalt olika vis uppstår ett glapp som organisatoriska strukturer ännu inte är utformade att överbrygga. Ansell & Gash (2008, s. 550, 558) beskriver samverkan som en icke-linjär, upprepande process mellan faktorer som kommunikation, tillit, delad förståelse och utfall. Denna studie visar att otydligheten kring digitala volontärer gör att denna process sällan tar fart, inte primärt på grund av ovilja, utan för att de institutionella och organisatoriska förutsättningarna ännu inte är anpassade till denna typ av aktör. Digitala volontärer synliggör därmed inte bara ett praktiskt samverkansproblem, utan blottlägger en mer grundläggande begränsning i etablerade samverkansmodellers förmåga att hantera nya och informella former av engagemang.

6. Diskussion

I följande kapitel diskuteras studiens resultat i relation till tidigare forskning och det teoretiska ramverket. Därefter följer en metoddiskussion, studiens bidrag och framtida forskning samt slutsatser.

6.1 Syfte och frågeställning

Studiens syfte var att undersöka vilka förutsättningar och hinder för samverkan med digitala volontärer identifieras av svenska etablerade aktörer. För att uppnå syftet genomfördes en kvalitativ tematisk analys med utgångspunkt i Ansell & Gash (2008) modell för samverkan och Harris m.fl. (2017) involvering/exkludering paradox. Studien syftade därmed till att besvara frågan: *Vilka förutsättningar och utmaningar identifierar svenska etablerade aktörer för samverkan med digitala volontärer, och hur påverkar dessa möjligheterna till sådan samverkan?*

- *Hur uppfattas digitala volontärer och deras roll av etablerade aktörer?*
- *Vilken roll spelar tillit för samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer?*

- *Hur påverkar institutionella ramar och organisatoriska förutsättningar etablerade aktörers förutsättningar att samverka med digitala volontärer?*

Analysen visar att samverkan mellan digitala volontärer och etablerade aktörer i en svensk kontext i hög grad präglas av otydlighet, ambivalens och avsaknad av organisatoriska strukturer. Samverkan uteblir därmed inte primärt på grund av ovilja, utan till följd av att de institutionella och organisatoriska förutsättningarna ännu inte är anpassade för denna typ av aktör. Studien förskjuter därmed fokus från att förstå digitala volontärer som ett problem till att betrakta samverkanssystemets utformning som den centrala begränsningen.

6.2 Diskussion i relation till tidigare forskning och teori

I följande avsnitt diskuteras studiens resultat i relation till tidigare forskning och det teoretiska ramverket, med syfte att belysa hur resultaten bekräftar, nyanserar och utmanar befintlig kunskap om samverkan och digitala volontärer.

Studiens resultat bekräftar tidigare forskning som visar att etablerade aktörer intar en ambivalent hållning till volontärer (Harris m.fl., 2017, s. 365; Ruohonen & Backholm, 2023, s. 849). Denna ambivalens framträder tydligt i materialet, där digitala volontärers snabbhet och flexibilitet erkänns som värdefulla, samtidigt som osäkerhet kring informationskvalitet, ansvar och kontroll leder till försiktighet. Detta illustreras i hur en respondent resonerar kring digitala volontärinitiativ: "Vilka är det här? Ska vi stödja eller inte? [...] att man får en kontroll genom sitt verksamhetsområde där man arbetar, så att initiativet blir rätt" (E5, 2026).

En viktig iakttagelse är att Harris m.fl. (2017, s. 366) involverings/exkluderingsparadox visar sig ha en bredare tillämplighet än vad teorin ursprungligen avsåg. Paradoxen fångar väl den spänning som framträder i materialet, där digitala volontärer samtidigt erkänns som en potentiell resurs och hålls på avstånd på grund av krav på kontroll och ansvar - och gäller inte enbart löst organiserade initiativ på plats utan även mer strukturerade digitala volontärorganisationer. Samtidigt förutsätter teorin att spontana volontärer är synliga för etablerade aktörer vid ett givet tillfälle eftersom paradoxen uppstår i mötet när de dyker upp. Denna studie visar dock att exkludering i vissa fall kan uppstå i ett ännu tidigare skede, när digitala volontärer ännu inte blivit en känd aktörskategori för etablerade aktörer. Detta antyder att paradoxen kan ta en mer grundläggande form än vad teorin beskrev från början, och att modellen behöver kompletteras för att fånga situationer där osynlighet snarare än ambivalens är den primära mekanismen bakom exkludering.

Tillit framträder som den mest centrala utmaningen, i linje med Ruohonen & Backholm (2023) och Kalkman & de Waard (2017). Ran & Qi (2019) menar att tillit förankras i samma källor som makt - auktoritet, resurser och diskursiv legitimitet - vilket belyser varför tillitsgapet är så svårt att överbrygga. Digitala volontärer saknar formell auktoritet i etablerade aktörers ögon, vilket illustreras i hur etablerade aktörer betonar behovet av att kunna fastställa vilka som står bakom ett initiativ innan samverkan är möjlig (E5, 2026). Denna studie bidrar dock med en viktig nyansering; tillit konstrueras på olika vis av de olika aktörerna, och digitala volontärers tillitsformer stämmer inte överens med etablerade aktörers, vilket kan skapa ett glapp i samverkan. Detta bekräftar Kalkman & de Waards (2017, s. 895) iakttagelse att interpersonell tillit kan fungera som brobyggare men förblir skör utan formella strukturer - något som framträdde tydligt i de fall där personliga kontakter underlättade kommunikation med myndigheter (D1, 2026).

Studiens resultat nyanserar även Ansell & Gash (2008, s. 562), vars modell författarna själva beskriver som ett analytiskt ramverk avsett för vidare empirisk prövning snarare än en fullständig beskrivning av samverkan. Författarna betonar också att de medvetet förenklat de komplexa variabler som styr samverkan för att skapa ett praktiskt verktyg, vilket i kontexten för denna studie innebär att modellen lämnar utrymme för att integrera andra perspektiv för att förstå digitala volontärers särart.

En central utgångspunkt i modellen är betydelsen av fysisk dialog för att bygga tillit och gemensam förståelse (Ansell & Gash, 2008, s. 549, 558). Studiens resultat visar att detta antagande behöver nyanseras. Inom digitala volontärinitiativ kunde tillit och koordination uppstå utan fysiska möten, exempelvis kunde digitala volontärer koordinera omfattande insatser genom digitala kanaler utan att ses fysiskt (D1, D3, 2026). Samtidigt efterfrågade etablerade aktörer verifierbarhet snarare än fysisk närvaro. Fysisk dialog framstår därmed inte som en universell förutsättning för samverkan, utan som kontextberoende.

Vidare betonar Ansell & Gash (2008, s. 558–559) att tillitsbyggande är en tidskrävande process som förutsätter återkommande interaktion över tid. Detta ställs på sin spets i relation till digitala volontärer, vars organisering kännetecknas av snabbhet och temporalitet snarare än långsiktiga relationer. En respondent från ett digitalt volontärinitiativ beskriver hur de på bara några timmar kunde börja agera globalt (D2, 2026), vilket illustrerar en tidsdimension som modellen inte fångar. I en svensk kontext, där totalförsvaret byggs upp snabbt och behovet av samhällets samlade resurser betonas, kan kravet på långvariga tillitsprocesser utgöra ett strukturellt hinder som modellen inte erbjuder verktyg för att

hantera. Även om nyare ramverk som Emerson och Nabatchis (2015, s. 60) öppnar för virtuella format, bygger dessa fortfarande på antaganden om långsiktiga och stabila relationer, vilket inte alltid rimmar med det digitala volontärskapets mer uppgiftsorienterade natur.

Ansell & Gash (2008, s. 556) betonar även vikten av bred inkludering i samverkansprocesser där även aktörer som anses "besvärliga" ska ges möjlighet att delta eftersom det ger en mer heltäckande förståelse av det problem som ska lösas. I denna studie framträder digitala volontärer som just en sådan aktör. När de inte inkluderas i samverkansprocessen riskerar denna att inte spegla problemets fulla komplexitet; krishanteringens utmaningar synliggörs inte fullt ut om de aktörer som faktiskt agerar i digitala och spontana former utesluts.

Sammantaget pekar resultaten på att etablerade samverkansmodeller behöver utvecklas för att bättre fånga digitala och spontana former av samverkan, där tillit inte nödvändigtvis byggs genom långvarig interaktion utan även genom handling och temporära samarbeten. Båda teorier som använts i denna studie strävar efter praktisk relevans trots sin teoretiska begränsningar (Ansell & Gash, 2008, s. 562; Harris m.fl., 2017, s. 368), och det är just i mötet med digitala volontärer som dessa begränsningar blir tydliga. Hade studien enbart använt Ansell & Gash (2008) hade de strukturella och institutionella förutsättningarna för samverkan kunnat analyseras, men den inneboende spänningen mellan inkludering och exkludering hade riskerat att förbli osynlig. Om studien enbart använt Harris m.fl. (2017) hade paradoxen kunnat synliggöras, men utan verktyg för att förstå de processer och mekanismer genom vilka samverkan faktiskt kan uppstå eller utebli. Kombinationen av teorierna möjliggör därmed en mer fullständig analys av både varför samverkan eftersträvas och varför den i praktiken ofta uteblir.

6.3 Metoddiskussion

Valet av en kvalitativ tematisk analys har möjliggjort en djupare förståelse av hur olika etablerade aktörer uppfattar och förhåller sig till digitala volontärer i krishanteringskontexter. Metoden har varit väl lämpad för studiens syfte, där målet inte varit att mäta och generalisera utan förstå de mekanismer och faktorer som formar samverkan. För att minska risken för bias fattades systematiska beslut under hela arbetsprocessen, exempelvis att intervjua aktörer från

olika organisationer för att undvika ett vinklat resultat, samt att använda öppna frågor för att minska risken för svarsbias.

Samtidigt finns vissa begränsningar värda att reflektera över. Urvalet inkluderade fler etablerade aktörer än digitala volontärer, vilket kan ha påverkat resultatets tyngdpunkt mot de etablerade aktörernas perspektiv. En mer balanserad fördelning hade kunnat ge en mer nyanserad bild av samverkan ur digitala volontärers perspektiv.

Digitala volontärer inkluderades i studien för att möjliggöra en mer fullständig analys av samverkan som fenomen. Genom att även låta digitala volontärer komma till tals skapades en möjlighet att kontrastera etablerade aktörers uppfattningar mot digitala volontärers egna erfarenheter och självbild, vilket bidrar till en mer nyanserad förståelse av de spänningar och glapp som framträder mellan aktörsgrupperna. Utan detta komplementerande perspektiv hade analysen riskerat att bli ensidig. En ytterligare begränsning rör de intervjuade digitala volontärernas internationella kontext. Eftersom digitala volontärer ofta är gränsöverskridande bedömdes deras erfarenheter som relevanta för att förstå fenomenet, men det innebär att deras perspektiv inte nödvändigtvis speglar hur digitala volontärer i en specifik svensk kontext skulle uppleva samverkan.

Vidare bygger analysen på intervjuer, vilket innebär att resultaten speglar respondenternas uppfattningar snarare än att analysera faktiska samverkansprocesser. Studien bidrar därför främst med förståelse för hur samverkan tolkas och problematiseras, snarare än hur den konkret genomförs i praktiken. Det hade inte varit möjligt att få en lika djup förståelse med en kvantitativ forskningsmetod. Däremot hade datainsamlingsmetoden kunnat kompletteras med exempelvis observationer av samverkansprocesser eller dokumentanalys av befintliga riktlinjer och styrdokument kring inkludering av frivilliga hos etablerade aktörer. Detta hade kunnat ge en mer fullständig bild av hur samverkan med digitala volontärer ser ut.

Avslutningsvis är det svårt att generalisera resultaten, och de bör inte tolkas som representativa för alla etablerade aktörer eller digitala volontärinitiativ. Däremot kan resultaten bidra med en fördjupad förståelse för hur samverkan mellan etablerade organisationer och digitala volontärinitiativ kan ta form, och vilka faktorer som påverkar denna.

6.4 Bidrag och framtida forskning

Ett centralt resultat är att digitala volontärer i stor utsträckning ses som en potentiell resurs, men att deras bidrag begränsas av brist på strukturer för hur de kan integreras i etablerade system. Erfarenheter från bland annat Ukraina visar att digitala volontärinitiativ uppstår under olika kriser, oavsett om de är integrerade i etablerade system eller inte. Detta illustreras av hur en respondent beskriver att myndigheter "inte hade en aning om vad som hände i de digitala volontärgrupperna" under mottagandet av människor på flykt från Ukraina - ett exempel på vad som händer när förberedelsen saknas och digitala volontärer agerar parallellt med, snarare än tillsammans med, etablerade strukturer. I linje med Harris m.fl. (2017, s. 367) bör svenska etablerade aktörer därför förbereda sig för att ta emot sådana initiativ, snarare än att reflexmässigt avvisa dem. Detta innebär inte att digitala volontärer ska ges fullt tillträde till alla delar av krishantering, utan att etablerade aktörer bör utveckla rutiner för hur digitala volontärer kan bidra med uppgifter av lägre risk. Samtidigt visade studien att samtliga digitala volontärer betonade vikten att etablerade aktörer kan ta över arbetet efter den initiala fasen av en kris, vilket tyder på en ömsesidig förståelse för rollfördelning vilket kan utgöra en grund för framtida samverkan.

Framtida forskning bör undersöka hur samverkan med digitala volontärer kan operationaliseras i praktiken. Eftersom studien visar att tillit konstrueras på fundamentalt olika sätt av de två aktörsgrupperna vore det särskilt värdefullt att undersöka hur tillit kan byggas i snabbt föränderliga förhållanden där långsiktiga relationer inte är möjliga. Digitala volontärers upplevelse av samverkan utgör också ett understuderat perspektiv som framtida studier bör prioritera. Longitudinella studier vore särskilt värdefulla för att följa hur relationen mellan etablerade aktörer och digitala volontärer utvecklas över tid, och om organisatoriska förutsättningar för samverkan förändras i takt med att fenomenet blir mer etablerat.

6.5 Slutsatser

Studien visar att digitala volontärer i en svensk kontext framträder som ett otydligt men framväxande fenomen, vars potential delvis erkänns av etablerade aktörer men vars integrering begränsas av bristande tillit, otydliga roller och avsaknad av organisatoriska strukturer. Tillit konstrueras olika av de olika aktörsgrupperna, där etablerade aktörer kopplar

tillit till kontroll och formalisering medan digitala volontärer utvecklar alternativa former av tillit genom praktisk handling och relationella nätverk.

Studiens viktigaste bidrag är att synliggöra att dessa utmaningar inte primärt handlar om ovilja, utan om att etablerade institutionella förutsättningar ännu inte är anpassade till digitala former av engagemang. Digitala volontärer synliggör begränsningar i befintliga samverkansmodeller, särskilt i relation till antaganden om fysisk interaktion och långsiktiga relationer som förutsättningar för tillit.

Sammantaget pekar studien på att frågan om vem som får bidra i krishantering inte enbart handlar om digitala volontärers kapacitet, utan i lika hög grad om i vilken utsträckning etablerade system är utformade för att ta emot nya och informella former av engagemang.

7. Referenser

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, *18*(4), 543–571.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Brehmer, B. (with Försvarshögskolan). (2013). *Insatsledning: [Ledningsvetenskap hjälper dig att peka åt rätt håll]* (1. uppl.). Försvarshögskolan.

Bryman, A. (with Clark, T., Foster, L., & Sloan, L.). (2025). *Brymans Samhällsvetenskapliga metoder* (4 uppl.). Liber.

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and Implementing Cross-Sector Collaborations: Needed and Challenging. *Public Administration Review*, *75*(5), 647–663.

Chernobrov, D. (2018). Digital Volunteer Networks and Humanitarian Crisis Reporting. *Digital Journalism*, *6*(7), 928–944. https://doi.org/10.1080/21670811.2018.1462666

Cockcroft, T., & Wright, M. (2025). Virtual Volunteers: A solution looking for policing problems. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, *19*, paaf009. https://doi.org/10.1093/police/paaf009

Deverell, E., Alvinius, A., & Hede, S. (2019). Horizontal Collaboration in Crisis Management: An Experimental Study of the Duty Officer Function in Three Public Agencies. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, *10*(4), 484–508. https://doi.org/10.1002/rhc3.12179

Dewulf, A., & Elbers, W. (2018). Power in and over Cross-Sector Partnerships: Actor Strategies for Shaping Collective Decisions. *Administrative Sciences*, *8*(3), 43. https://doi.org/10.3390/admsci8030043

Dong, L., Chen, C., & Kong, Y. (2025). How Documentation Saved Lives: An Actor-Network Analysis of Digital Volunteering in China's Rainstorm Disasters. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *68*(4), 411–432. https://doi.org/10.1109/TPC.2025.3609295

Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative Governance Regimes*. Georgetown University Press. (1149601). https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=b5d40473-9934-32e8-a48a-2bb688eedc1d

Eriksson, K., & Danielsson, E. (2022). Framing volunteers identifying and integrating volunteers in crises response operations. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *74*, 102912. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.102912

Esaiasson, P. (with Gilljam, M., Oscarsson, H., Sundell, A., Towns, A. E., & Wängnerud, L.). (2024). *Metodpraktikan: Konsten att studera människor, organisationer och samhällen* (Sjätte upplagan). Norstedts Juridik.

Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M., & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Sponaneous Volunteering: New Lessons and Theory from Winter Flood Episodes in England. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *46*(2), 352–371.

Haworth, B. T. (2018). Implications of Volunteered Geographic Information for Disaster Management and GIScience: A More Complex World of Volunteered Geography. *Annals of the American Association of Geographers*, *108*(1), 226–240. https://doi.org/10.1080/24694452.2017.1321979

Jacobsen, D. I. (2017). *Hur genomför man undersökningar?: Introduktion till samhällsvetenskapliga metoder* (Upplaga 2:1). Studentlitteratur.

Kalkman, J. P. (2023). *Frontline Crisis Response: Operational Dilemmas in Emergency Services, Armed Forces, and Humanitarian Organizations* (1:a uppl.). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781009262170

Kalkman, J. P., & de Waard, E. J. (2017). Inter-organizational disaster management projects: Finding the middle way between trust and control. *International Journal of Project Management*, *35*(5), 889–899. https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2016.09.013

Kaun, A., & Uldam, J. (2018). 'Volunteering is like any other business': Civic participation and social media. *New Media & Society*, *20*(6), 2186–2207. https://doi.org/10.1177/1461444817731920

Kryzhanivska, K., Blomqvist, K., & Mention, A.-L. (2026). Digital emergent organizing and coordination of large-scale collaborative action in times of war. *European Management Journal*, S0263237326000034. https://doi.org/10.1016/j.emj.2026.01.003

Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi: Att låta en värld öppna sig* (1. uppl.). Liber.

Li, Y., Peng, L., Sang, Y., & Gao, H. (2024). The characteristics and functionalities of citizen-led disaster response through social media: A case study of the #HenanFloodsRelief on Sina Weibo. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *106*, 104419. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.104419

Max, M. (2021). Traditional organizations and crisis management in transition—Organizational perspectives on new dynamics of independent civil engagement. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, *29*(1), 2–11. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12296

Meier, P. (2012). Crisis Mapping in Action: How Open Source Software and Global Volunteer Networks Are Changing the World, One Map at a Time. *Journal of Map & Geography Libraries*, *8*(2), 89–100. https://doi.org/10.1080/15420353.2012.663739

Myndigheten för civilt försvar. (2026). *Det civila beredskapssystemet*. https://www.mcf.se/sv/amnesomraden/beredskap-for-kris-och-krig/beredskapssystemet/det-civila-beredskapssystemet/

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. (2024). *Så bidrar frivilliga till god beredskap: Vägledning*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Nahkur, O., Orru, K., Hansson, S., Jukarainen, P., Myllylä, M., Krüger, M., Max, M., Savadori, L., Nævestad, T.-O., Frislid Meyer, S., Schieffelers, A., Olson, A., Lovasz, G., & Rhinard, M. (2022). The engagement of informal volunteers in disaster management in Europe. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *83*, 103413. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103413

Nielsen, L. R. (2019). Embracing and integrating spontaneous volunteers in emergency response – A climate related incident in Denmark. *Safety Science*, *120*, 897–905. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.07.014

Nissen, S., Carlton, S., Wong, J. H. K., & Johnson, S. (2021). ‘Spontaneous’ volunteers? Factors enabling the Student Volunteer Army mobilisation following the Canterbury earthquakes, 2010–2011. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *53*, 102008. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.102008

Nohrstedt, D., Bynander, F., Parker, C., & ‘t Hart, P. (2018). Managing Crises Collaboratively: Prospects and Problems—A Systematic Literature Review. *Perspectives on Public Management and Governance*, *1*(4), 257–271. https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvx018

Norris, W. (2017). Digital Humanitarians: Citizen journalists on the virtual front line of natural and human-caused disasters. *Journalism Practice*, *11*(2–3), 213–228. https://doi.org/10.1080/17512786.2016.1228471

Park, C. H., & Johnston, E. (2019). Determinants of collaboration between digital volunteer networks and formal response organizations in catastrophic disasters. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, *22*(2), 155–173. https://doi.org/10.1108/IJOTB-07-2018-0088

Parker, C. F., Nohrstedt, D., Baird, J., Hermansson, H., Rubin, O., & Baekkeskov, E. (2020). Collaborative crisis management: A plausibility probe of core assumptions. *Policy and Society*, *39*(4), 510–529. https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1767337

Prop 2024/25:34. Totalförsvaret 2025-2030, Regeringen. Hämtad 05 maj 2026, från https://www.regeringen.se/contentassets/5c98b885c2cc40d58aa3693d34d915d3/totalforsvaret-20252030-prop.-20242534.pdf

Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *18*(2), 229–252. https://doi.org/10.1093/jopart/mum015

Purdy, J. M. (2012). A Framework for Assessing Power in Collaborative Governance Processes. *Public Administration Review*, *72*(3), 409–417. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02525.x

Pöyry, E., Reinikainen, H., & Luoma-Aho, V. (2022). The Role of Social Media Influencers in Public Health Communication: Case COVID-19 Pandemic. *International Journal*

of Strategic Communication, *16*(3), 469–484. https://doi.org/10.1080/1553118X.2022.2042694

Raisio, H., Niemi, T., Puustinen, A., Kosonen, J., & Valtonen, V. (2025). Beneath the Surface: Spontaneous Volunteering and Its Perceived Role in Shaping Community Resilience in National Defence. *Scandinavian Journal of Military Studies*, *8*(1), 484–502. https://doi.org/10.31374/sjms.371

Raja-Yusof, R.-J., Norman, A.-A., Abdul-Rahman, S.-S., Nazri, N., & Mohd-Yusoff, Z. (2016). Cyber-volunteering: Social media affordances in fulfilling NGO social missions. *Computers in Human Behavior*, *57*, 388–397. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.029

Ran, B., & Qi, H. (2019). The Entangled Twins: Power and Trust in Collaborative Governance. *Administration & Society*, *51*(4), 607–636. https://doi.org/10.1177/0095399718801000

Ruohonen, H., & Backholm, K. (2023). Matter of trust: How to include digital volunteers in crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, *31*(4), 843–852. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12484

Segerberg, A. (2024). To save a cultural heritage: Lessons from a volunteer network's support to Ukrainian cultural heritage institutions. *Alexandria (Aldershot)*, *34*(3), 118–125. https://doi.org/10.1177/09557490241230502

Sienkiewicz, M. (2015). Open BUK: Digital Labor, Media Investigation and the Downing of MH17. *Critical Studies in Media Communication*, *32*(3), 208–223. https://doi.org/10.1080/15295036.2015.1050427

Sithole, T. O. (2024). The use of digital platforms by citizen aid actors during the Ukraine humanitarian crisis. *Frontiers in Human Dynamics*, *6*. https://doi.org/10.3389/fhumd.2024.1326769

Smith, W. R., W. Robertson, B., K. Stephens, K., & Murthy, D. (2021). A different type of disaster response digital volunteer: Looking behind the scenes to reveal coordinating actions of disaster knowledge workers. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, *29*(2), 116–130. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12352

Vetenskapsrådet. (2024). *God forskningssed 2024*. Vetenskapsrådet.

Victor Tillberg, L., Berndtsson, J., & Tillberg, P. (2025). Navigating Collaboration: Understanding Civil-Military Interactions in Swedish Total Defence From a Security Network Perspective. *Scandinavian Journal of Military Studies*, *8*(1). https://doi.org/10.31374/sjms.288

Waugh Jr., W. L., & Streib, G. (2006). Collaboration and Leadership for Effective Emergency Management. *Public Administration Review*, *66*(s1), 131–140. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00673.x

Whelan, C. (2017). Managing dynamic security networks: Towards the strategic managing of cooperation, coordination and collaboration. *Security Journal*, *30*(1), 310–327. https://doi.org/10.1057/sj.2014.20

Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *13*, 358–368. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2015.07.010

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide för intervjuer med etablerade aktörer:

Bakgrund och erfarenhet av digitala volontärer

- Har du eller din organisation erfarenhet av att samverka med digitala volontärer eller liknande initiativ?
    - ex. informationsspridning, crowdsourcing, lägesbild
    - Kännedom om andra organisationer som har samarbetat med digitala volontärer? Vilken uppfattning av det samarbetet?
- Hur uppfattar du generellt rollen för digitala volontärer i krishantering?
    - Finns det situationer där du tror att digitala volontärer skulle kunna vara särskilt användbara?

Tillit och relationella faktorer

- Hur ser du på tillit i relation till digitala volontärer i krishantering?
    - Vad påverkar tillit?
    - Vad stärker tillit?

Ömsesidigt beroende och nytta

- I vilken utsträckning ser du att etablerade krishanteringsaktörer och digitala volontärer kan vara beroende av varandra?
    - Finns det situationer där myndigheter/organisationer skulle kunna vara beroende av information eller stöd från digitala volontärer?
    - Finns det något som digitala volontärer skulle kunna behöva från myndigheter eller organisationer för att kunna bidra effektivt?

Roller, ansvar, maktförhållanden

- Hur ser du på ansvarsfördelningen mellan etablerade aktörer och digitala volontärer i en kris?
    - Möjliga spänningar mellan olika aktörer kring roller eller ansvar?
    - Vad tror du ligger bakom sådana spänningar?
    - Hur hanteras?

- Vem tror du skulle ha ansvar för den information som digitala volontärer samlar in eller sprider?

Institutionella och organisatoriska ramar ***(Hur digitala volontärer passar in i existerande ramar)***

- Hur skulle digitala volontärer kunna passa in i befintliga strukturer för krishantering?
- Finns det riktlinjer eller rutiner i er organisation för att samarbeta med frivilliga initiativ?
    - Riktlinjer/rutiner kring samarbete med digitala volontärer?
- Finns det hinder i nuvarande system eller organisationer som kan göra sådan samverkan svår?
    - Handlar det om regler, ansvar eller hur organisationen är uppbyggd?
    - Vad skulle behöva förändras?

Scenariofråga

- Föreställ dig en situation där en större kris inträffar, t.ex. en naturkatastrof eller ett större cyberangrepp, eller en krigssituation, där informationsläget är mycket osäkert och förändras snabbt. I en sådan situation börjar ett nätverk av digitala volontärer samla in och analysera information via sociala medier och andra digitala plattformar.
- Hur tror du att din organisation skulle förhålla sig till ett sådant initiativ?
    - Skulle ni kunna använda informationen?
    - Hur skulle ni bedöma informationens tillförlitlighet?
    - Hur skulle relationen mellan er organisation och volontärerna se ut?
    - Skulle det finnas möjligheter att samarbeta med ett sådant initiativ?
    - Vilka risker eller utmaningar skulle ni se med ett sånt initiativ?

Framtida samverkan och utveckling

- Hur ser du på framtida samverkan mellan etablerade aktörer och digitala volontärer?
    - Vad skulle behövas för framtida samverkan?
    - Finns det något som du tycker saknas i diskussionen om digitala volontärer i krishantering?

- Om digitala volontärer skulle bli vanligare i framtida kriser, vad tror du skulle vara den största möjligheten och den största utmaningen?

- Är det något kring digitala volontärer eller samverkan i kriser som vi inte har pratat om men som du tycker är viktigt?

Bilaga 2: Intervjuguide intervjuer med digitala volontärer:

Bakgrund och erfarenhet av digitala volontärer

- Kan du berätta om vad din organisation gör?
- Hur uppfattar du generellt rollen för digitala volontärer?
    - Finns det situationer där du tror att digitala volontärer skulle kunna vara särskilt användbara?

Tillit och relationella faktorer

- Hur ser du på tillit i relation mellan digitala volontärer och etablerade i krishantering?
    - Vad påverkar tillit?
    - Vad stärker tillit?

Ömsesidigt beroende och nytta

- Finns det något som digitala volontärer skulle kunna behöva från myndigheter eller organisationer för att kunna bidra effektivt?

Roller, ansvar, maktförhållanden

- Hur ser du på ansvarsfördelningen mellan etablerade aktörer och digitala volontärer i en kris?
    - Möjliga spänningar mellan olika aktörer kring roller eller ansvar?
    - Vad tror du ligger bakom sådana spänningar?
    - Hur hanteras dem?
- Vem tror du skulle ha ansvar för den information som digitala volontärer samlar in eller sprider?

Institutionella och organisatoriska ramar ***(Hur digitala volontärer passar in i existerande ramar)***

- Hur skulle digitala volontärer kunna passa in i befintliga strukturer för krishantering?
- Finns det hinder i nuvarande system eller organisationer som kan göra sådan samverkan svår?
    - Vad handlar hindren om?
    - Vad skulle behöva förändras?

Framtida samverkan och utveckling

- Hur ser du på framtida samverkan mellan etablerade aktörer och digitala volontärer?
    - Vad skulle behövas för framtida samverkan?
    - Finns det något som du tycker saknas i diskussionen om digitala volontärer i krishantering?
- Om digitala volontärer skulle bli vanligare i framtida kriser, vad tror du skulle vara den största möjligheten och den största utmaningen?

- Är det något kring digitala volontärer eller samverkan i kriser som vi inte har pratat om men som du tycker är viktigt?

Bilaga 3: Intervjuguide med digitala volontärer på engelska

Background and experience

- Can you tell me about what your organization does?
- How do you generally perceive the role of digital volunteers?

Trust and relational factors

- How do you view trust in the relationship between digital volunteers and established actors in crisis management?
    - What affects trust?
    - What strengthens trust?

Mutual dependence and benefits

- Is there anything digital volunteers need from established actors in order to contribute effectively?

Roles, responsibilities and power relationships

- How do you view the division of responsibilities between established actors and digital volunteers in a crisis?
    - Are there possible tensions between different actors regarding roles or responsibilities?
    - What do you think underlies such tensions?
    - How are they handled?
- Who do you think should be responsible for the information that digital volunteers collect or contribute?

Institutional and organizational frameworks

- How can digital volunteers fit into existing crisis management structures?
- Are there barriers in current systems or organizations that could make such collaboration difficult?
    - What are those barriers about?
    - What would need to change?

Future collaboration and development

- How do you view the future collaboration between established actors and digital volunteers?
    - What would be needed for future collaboration?
    - Is there anything you feel is missing from the discussion about digital volunteers in crisis management?
- If digital volunteers become more common in future crises, what do you think would be the greatest opportunity and the greatest challenge?
- Is there anything regarding digital volunteers that you think we have not discussed but that you think is important?

Bilaga 4: Informations- och samtyckesblanketter - svensk version

Försvarshögskolan

Datum
xxxx-xx-xx

Informations och-samtyckesblankett vid behandling av personuppgifter i samband med studentarbete

För att behandla personuppgifter måste det inhämtas ett samtycke som på ett tydligt och klart sätt talar om vilka uppgifter som kommer samlas in och vad de ska användas till. Denna informations- och samtyckesblankett förklarar hur personuppgifterna kommer att behandlas samt innehåller kontaktuppgifter.

Personuppgifterna behandlas med **ditt uttryckliga samtycke**. Deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Om du inte samtycker till personuppgiftsbehandlingen kan du göra det utan att drabbas av negativa konsekvenser.

Hur kommer personuppgifterna användas?

Studien genomförs inom ramen för kursen Masteruppsats 30 hp inom masterprogrammet i ledarskap och ledning för försvar, säkerhet och kris. Studien är en examinationsuppgift och kommer att redovisas som en uppsats som utgör ett självständigt vetenskapligt arbete. Resultatet kommer att presenteras i sammanslagen form, med intervjucitat som förtydligande. Data kommer att skrivas om till skriftspråk och presenteras på ett sätt som gör att de inte kommer att kunna härledas till en enskild person.

Studien syftar till att undersöka hur svenska krishanteringsaktörer uppfattar och förhåller sig till digitala volontärer, med särskilt fokus på vilka möjligheter och utmaningar som dessa aktörer ser i relation till samverkan. Studien bygger på en kvalitativ metod och genomförs genom intervjuer med personer som arbetar inom relevanta organisationer.

För att kunna genomföra studien behöver intervjuer samlas in och analyseras. Personuppgifter används för att förstå deltagarnas erfarenheter och perspektiv, och begränsas till sådant som är relevant för studien, till exempel yrkesroll. Samtliga personuppgifter kommer att behandlas enligt Försvarshögskolans regler för hantering av etik och personuppgifter i självständiga studentarbeten. Enskilda personer kommer inte att kunna identifieras.

Intervjuerna handlar om digitala volontärer och deras roll i krishantering. Varje intervju tar cirka 45 minuter och genomförs digitalt eller på plats. Intervjuerna spelas in på en diktafon eller på Teams (med samtycke) och transkriberas genom Kungliga Bibliotekets AI-verktyg KB-Whisper (https://kb-whisper.mesu.re/).

Vilka personuppgifter kommer behandlas?

I studien behandlas personuppgifter i form av namn, kontaktuppgifter (t.ex. e-postadress), yrkesroll samt ljudinspelningar från intervjuer. Endast uppgifter som är relevanta för studiens syfte samlas in. Samtliga personuppgifter kommer att behandlas enligt Försvarshögskolans regler för hantering av etik och personuppgifter i självständiga studentarbeten. Enskilda personer kommer inte att kunna identifieras.

Hur skyddas och lagras dina personuppgifter?

Personuppgifter kommer att spelas in på diktafon i studentens ägo eller på studentens Teams konto.

Personuppgifterna sparas tills studentarbetet är examinerat och betygsatt. Efter det kommer ljudfilerna att **raderas.** Utöver detta kommer de sparade transkriberingsdokumenten och även denna blankett att raderas.

Dina rättigheter

Behöver du få felaktiga uppgifter rättade, komplettera med saknade uppgifter (rättelse) eller ångrar du ditt samtycke (återkallelse) kan du i första hand kontakta ansvarig student och/eller dennes handledare (se kontaktuppgifter nedan). Du kan även vända dig till FHS dataskyddsombud på dataskyddsombud@fhs.se.

Kontaktuppgifter till ansvarig student och handledare

Institutionen för ledarskap och ledning

Student: Hekla Gunnarsdóttir, STU240845@student.fhs.se

Handledare: Pär Daléus, par.daleus@fhs.se

Personuppgiftsansvarig är Försvarshögskolan, tel. 08-553 425 00 vx. E-post registrator@fhs.se

Vill du veta mer om hur FHS som myndighet hanterar personuppgifter, se. https://www.fhs.se/om-forsvarshogskolan/kontakta-oss/om-webbplatsen/personuppgifter-pa-forsvarshogskolan.html

Om du inte är nöjd med hur Försvarshögskolan hanterar dina personuppgifter har du alltid rätt att lämna klagomål till integritetsskyddsmyndigheten (IMY) via e-post imy@imy.se eller telefon 08-657 61 00.

Genom mitt undertecknande nedan bekräftar jag att jag har tagit del av ovanstående information och är införstådd med hur mina personuppgifter kan komma att behandlas. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta mitt deltagande i studien utan att ange någon orsak.

Ort och datum

Namnförtydligande

Underskrift

Bilaga 5: Informations- och samtyckesblanketter - engelsk version

Swedish Defence University

Date
xxxx-xx-xx

Information and consent form for the processing of personal data in connection with master thesis

In order to process personal data, consent must be obtained that clearly and unambiguously states what data will be collected and what it will be used for. This information and consent form explains how the personal data will be processed and contains contact information.

The personal data will be processed with **your explicit consent**. Participation in the study is completely voluntary. You can withdraw your consent at any time without giving a reason. If you do not agree to the processing of personal data, you can do so without suffering negative consequences.

How will personal data be used in the study?

The study is carried out within the framework of the course Master's Thesis 30 credits within the Master's Programme in Leadership and Command & Control for Defence, Security and Crisis. The study is an examination assignment and will be presented as a thesis that constitutes an independent scientific work. The results will be presented in a combined form, with interview quotes as clarification. The data will be transcribed into written language and presented in a way that will not allow them to be traced back to an individual person.

The study aims to investigate how Swedish crisis management actors perceive and relate to digital volunteers, with a particular focus on the opportunities and challenges that these actors see in relation to collaboration. The study is based on a qualitative method and is conducted through interviews with people who work or volunteer in relevant organizations.

The interviews are about digital volunteers and their role in crisis management. Each interview takes approximately 45 minutes and is conducted digitally or on site. The interviews are recorded on a dictaphone or on Teams (with consent) and transcribed using the National Library of Sweden's AI tool KB-Whisper (https://kb-whisper.mesu.re/).

What personal data will be processed?

The study processes personal data in the form of name, contact information (e.g. email address), professional role and audio recordings from interviews. Only data that is relevant to the purpose of the study is collected. All personal data will be processed in accordance with the Swedish National Defence University's rules for handling ethics and personal data in independent student work.

How is your personal data protected and stored?

Personal data will be recorded on a dictaphone in the student's possession or on the student's Teams account.

The personal data will be saved until the student work has been examined and graded. After that, the audio files will be **deleted**. In addition, the saved transcription documents and this form will be deleted.

Your rights

If you need to have incorrect information corrected, add missing information (correction) or if you revoke your consent (withdrawal), you can contact the responsible student and/or their supervisor (see contact details below). You can also contact the FHS data protection officer at dataskyddsombud@fhs.se.

Contact details for the responsible student and supervisor

Institution for Leadership and Command & Control

Student: Hekla Gunnarsdóttir, STU240845@student.fhs.se, tel: +46704916911

Supervisor: Pär Daléus, par.daleus@fhs.se

Responsible party for personal data is the Swedish Defence University, tel. +46 8 553 425 00, email: registrator@fhs.se

If you want to know more about how the Swedish Defence University as a public authority handles personal data, please see https://www.fhs.se/en/swedish-defence-university/about-sedu/contact-us/about-the-web-site/your-personal-data.html

If you are not satisfied with how the Swedish Defence University handles your personal data, you always have the right to file a complaint with the Swedish Data Protection Authority (IMY) via email imy@imy.se or tel. +46 8 657 61 00.

By signing below, I confirm that I have read the above information and agree to how my personal data may be processed. I am aware that my participation is completely voluntary and that I can discontinue my participation in the study without giving any reason.

Place and date

Name clarification

Signature