



Framsidesbild: Fotomontage av informationslapp uppsatt på dörr vid planerad avstängning, Mia Bondelind, Chalmers

2017-07-06 12:00 CEST

## SVU-rapport om kommunikation med konsumenter vid störningar i dricksvattenförsörjningen (dricksvatten och hälsa)

**Information om allmänt tillgänglig rapport från Svenskt Vatten Utveckling!**

Nr: [2017-07](#)

**Titel:** Kommunikationsstrategier och konsumentperspektiv vid händelser på distributionsnätet

**Författare:** Mia Bondelind, Hannes Hernvall, Niels Markwat (Chalmers), Melle

Säve-Söderbergh, John Bylund, Jonas Toljander (Livsmedelsverket)

### **Direktlänk till**

**pdf:** [http://vav.griffel.net/db.pl?template\\_file=db\\_link\\_pdf.html&link=a&pdf=S VU-rapport\\_2017-07.pdf](http://vav.griffel.net/db.pl?template_file=db_link_pdf.html&link=a&pdf=S VU-rapport_2017-07.pdf)

OBS! Kopiera denna länk om du önskar länka direkt till rapport-pdf. Detta för att vi ska få så korrekt nedladdningsstatistik som möjligt. Tack på förhand!

**Sammandrag:** I studien undersöks hur informations- och kommunikationsstrategier implementeras i flera kommuner samt hur kedjan händelse-beslut-kommunikation fungerar. Konsumenternas nöjdhet med informationen har undersökts vid normala driftstörningar på ledningsnätet. Rekommendationer till kommuner och dricksvattenproducenter finns beskrivna.

**Sammanfattning:** Inom VA-verksamheten är de nöjda konsumenterna oftast tysta eftersom de har begränsade möjligheter att göra aktiva val när det gäller dricksvattnet. Ibland uppstår det kriser i dricksvattenförsörjningen, och studier har visat att det är bra med goda relationer mellan beslutsfattare och allmänhet före en kris. Det gör att krisen hanteras på ett bättre sätt, och att förtroendet mellan allmänhet och beslutsfattare påverkas mindre av krisen. Ett snabbt informationsflöde är ett effektivt och viktigt sätt för vattenleverantören att minska de negativa sociala konsekvenserna av ett sjukdomsutbrott, förutsatt att man har allmänhetens förtroende.

Kvaliteten på den information som kommuniceras är avgörande för konsumenternas förtroende. Tidigare studier av krishantering har genomförts efter större händelser, som vattenburna sjukdomsutbrott. En studie i Lilla Edet efter norovirusutbrottet år 2008 visade att de som upplevde att informationen var av hög kvalitet också var de som upplevde lägre risk att dricka vattnet. Det kan ibland vara svårt att tolka resultaten från studierna eftersom det ofta är extrema engångsföreteelser som har inträffat. Sådana extrema händelser är svåra för VA-ansvariga att förutse, och de är händelser som kanske de flesta svenskar aldrig råkar ut för.

Syftet med den aktuella studien var att undersöka hur informations- och kommunikationsstrategier genomförs i ett antal kommuner, samt hur kedjan händelse-beslut-kommunikation fungerar. Konsumenternas nöjdhet med informationen har undersökts vid normala driftstörningar på ledningsnätet. Projektet har genomförts av forskare vid Chalmers tekniska högskola och Livsmedelsverket. Medfinansierare är Myndigheten för samhällsskydd och

beredskap och Svenskt Vatten Utveckling. Författarna lämnar följande rekommendationer till kommuner och dricksvattenproducenter.

**Rutiner.** Följ regelbundet upp dokumenterade rutiner för hur kommunikation ska ske internt och externt vid olika typer av händelser. Följ också regelbundet upp nöjdhet hos konsumenterna och utvärdera resultatet, och följ upp tillfällena med ökat antal inkommande samtal till kundtjänst. Det är svårare att nå ut med information under kvällar och helger samt till områden där ägarna inte bor permanent.

**Målgrupper.** Målgruppen är nästan alltid heterogen. Informationen kan anpassas för exempelvis olika geografiska områden, åldersgrupper, för oroliga och missnöjda konsumenter, samt för konsumenter med annat modersmål än svenska. För att undvika att information försvinner på vägen är det viktigt att i största möjliga mån rikta sig direkt till konsumenterna och undvika mellanhänder.

**Kommunikationskanaler.** Webbplatsen är stommen i kommunikationen, och konsumenterna söker självmant information på internet och hittar till webbplatsen. Den bör därför hållas uppdaterad och ha information som är anpassad till målgrupperna. Direkt kommunikation, till exempel via sms, är ett effektivt sätt att nå ut till berörda konsumenter, men träffbilderna för olika kommunikationskanaler kan variera mellan olika kommuner.

**Sökord:** Distributionssystem, Dricksvatten, Kommunikation, konsumentperspektiv, tillit

**Keywords:** Distribution network, Drinking water, Communication, consumer perspective, trust

-----  
-----

**Läs mer i rapporter från SVU inom samma ämnesområde:**

[Tipsrapportlista](#)

Rutin för utgivande av Svenskt Vatten Utvecklings (SVUs) egna rapporter!  
Nya egna SVU-rapporter informeras om och är tillgängliga endast för medlemmar

under de tre första månader genom länk som skickas ut i e-post.

Efter tre månader blir rapporterna fritt tillgängliga för alla som vanligt genom Svenskt Vattens hemsida, vår rapportdatabas, Vattenbokhandeln och Newsdesk. Medlemmar, företagsabonnenter och icke-medlemmar som anmält sig till SVUs sändalistor får då rapportinformation och länk genom Newsdesk. C-rapporter blir allmänt tillgängliga direkt som vanligt och får även fortsättningsvis skickas vidare direkt till eventuellt intresserade.

S-rapporter är en ny serie. Det är kortare sammanfattningar av specifikt utvalda SVU-rapporter. De kommer som c-rapporterna att bli allmänt tillgängliga direkt.

### **Tipsa en vän!**

Skicka detta mejl vidare till en vän/kollega som du tror är intresserad av SVUs rapporter!

### **Anmäl intresse för info-mejl!**

Skicka mejl till e-postadressen: [SVU@svensktvatten.se](mailto:SVU@svensktvatten.se).

Skriv i "Ämnesraden" att du vill ha framtida info-mejl, så lägger vi till dig på sändlista.

### **Synpunkter!**

Vi inom Svenskt Vatten Utveckling (SVU) vill gärna ha synpunkter på rapporterna. Anledningen är att vi avser att sammanställa den sammanlagda nyttan av SVU. Alla synpunkter, positiva som negativa är högst välkomna. Ange då vilken eller vilka rapporter kommentarerna avser.

Skicka mejl till e-postadressen: [SVU@svensktvatten.se](mailto:SVU@svensktvatten.se).

Skriv i "Ämnesraden" att mejlet handlar **om synpunkter på SVUs rapport/er**.

**Tack på förhand.**

---

*Svenskt Vatten arbetar för rent dricksvatten och friska sjöar och hav. Som branschorganisation för landets viktigaste livsmedelsproducenter och miljövårdsföretag arbetar vi aktivt med att företräda kommunernas VA-organisationers intressen för att få gehör i nationella och internationella sammanhang och med att bidra till medlemmarnas utveckling. Medlemmarna i Svenskt Vatten levererar dricksvatten och tar emot avloppsvatten från cirka 8,5 miljoner anslutna kunder.*

## Kontaktpersoner



### **Fredrik Vinthagen**

Presskontakt

Kommunikationsstrateg

Press & kommunikation

[fredrik.vinthagen@svensktvatten.se](mailto:fredrik.vinthagen@svensktvatten.se)

0734-23 13 96

08-506 002 11