



# Östersunds kommun

**Östersund och cryptosporidiumutbrottet**

26 november 2010 – 21 februari 2011

Henrik Zettergren

12 april 2011

# Innehåll

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

## Innehåll

Svensk publicitet	
Syfte och underlag	2
Sammanfattning/reflektioner	3
Nyhetsförloppet	4
Medievinkling	6
Ämnen – översikt	7
Turism	8
Politisk vinkling	9
Åtgärder	10
Kommunikation	11
Aktörer	12
Talespersoner	13
Geografisk spridning/medietyper	14
Östersunds kommun i sociala medier – Generellt	15
Bloggar	16
Facebook	18
Twitter	19
Rekommendationer	20
Norsk publicitet - syfte och underlag	21
Sammanfattning/reflektioner	22
Nyhetsförloppet	23
Medievinkling	24
Talespersoner	25
Kontaktuppgifter	26

## Syfte och underlag

Syftet med undersökningen är att analysera effekterna som cryptosporidiumutbrottet fått för Östersunds kommuns varumärke och hur kommunikationsarbetet fungerat under krisen.

Analysen baseras på publicitet om Östersunds kommun i samband med cryptosporidiumutbrottet vintern 2010/2011 i svenska webbmedier, tryckt press, samt radio och TV. Sökningarna är gjorda i Infopaqs MedieAgent. Analysperioden är 26 november 2010 – 21 februari 2011. Sociala medier redovisas separat på sidan 15 -20.

## Sökbegrepp (Östersund i samband med)

Östersund Cryptosporid\*  
Östersund \*parasit\*  
Östersund dricksvatt\*  
Östersund diare\*  
Östersund magesmärt\*  
Östersund magsjuka  
Östersund bakterie



# Sammanfattning/reflektioner

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

Nyheten om cryptosporidiumsmittan i Östersund får ett mycket stort genomslag, såväl lokalt som nationellt. Men det är framför allt under de två första veckorna som rapporteringen är intensiv. Efter vecka 51 svalnar det mediala intresset och på den nationella arenan blir nyhetsflödet sporadiskt och i vissa stycken osammanhängande.

Det är mycket svårt att se en direkt negativ inverkan på Östersunds varumärke i den nationella publiciteten. På det lokala planet är kritiken mer omfattande, men utanför Jämtland förekommer få negativa kommentarer.

Visserligen ger det smittade drickvattnet en negativ bild av orten Östersund, men kritiken mot Östersunds kommun eller andra aktörer är mycket liten. Bara fyra nyheter kan anses ge en negativ bild av kommunens arbete. Två av dessa får mycket stor spridning, men båda innehåller svag kritik. (Se bl a [Bakslag i jakten på vattensmitta](#) och [Misstänkt parasitvatten stoppat](#).)

Den lokala turismen och turistattraktionerna förekommer i mycket liten utsträckning. Två nyheter lyfter ett minskat besöksflöde till Östersund, men båda får liten spridning. Båda nyheterna publiceras i efterhand och kan inte ha haft någon påverkan på jullovsturismen.

26 november 2010 – 21 februari 2011

Kommunens åtgärder får stort utrymme och dominerar en sjättedel av den nationella publiciteten. Den enda kritik som kommunen ådrar sig här kommer från de egna leden.

Kommunaktions- och informationsarbetet föranleder få kommentarer. Det är bara en kritisk artikel i Expressen, om att kommunen glömt att informera de boende på en flyktingförläggning, som ger negativ publicitet.

Östersunds kommun är den som tydligast driver publiciteten. Dess företrädare förekommer i nästan varannan artikel och dominerar innehållet i var tredje. I synnerhet i den tumultartade inledningsfasen är talespersonerna särskilt framträdande och kommunens hemsida är en av de främsta källorna till nyhetsflödet utanför Jämtland.

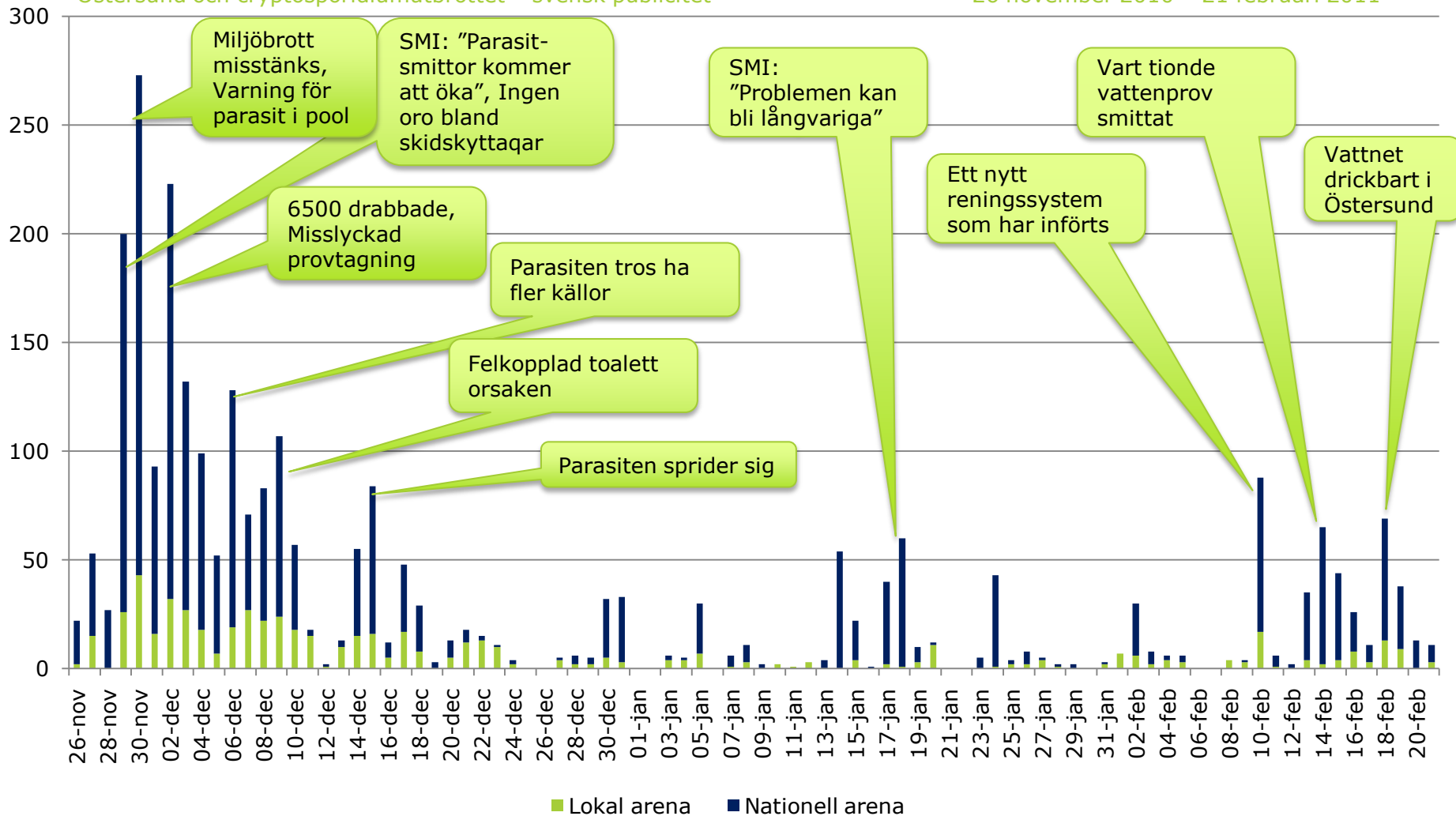
Karaktäristiskt för trafiken i sociala medier är också att den varit som störst under de första två veckorna. Östersunds kommun har ingen Facebooksida eller något twitterkonto. Däremot har kommunens hemsida varit mycket aktiv och uppdaterad under den uppmätta perioden. Bloggare, twittare och medlemmar i Facebookgrupperna har i de flesta fall en lokal förankring i Östersunds kommun.



# Nyhetsförloppet

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011



Miljöbrott misstänks, Varning för parasit i pool

SMI: "Parasit-smittor kommer att öka", Ingen oro bland skidskyttare

6500 drabbade, Misslyckad provtagning

Parasiten tros ha fler källor

Felkopplad toalett orsaken

Parasiten sprider sig

SMI: "Problemen kan bli långvariga"

Ett nytt reningssystem som har införts

Vart tionde vattenprov smittat

Vattnet drickbart i Östersund

# Nyhetsförloppet

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

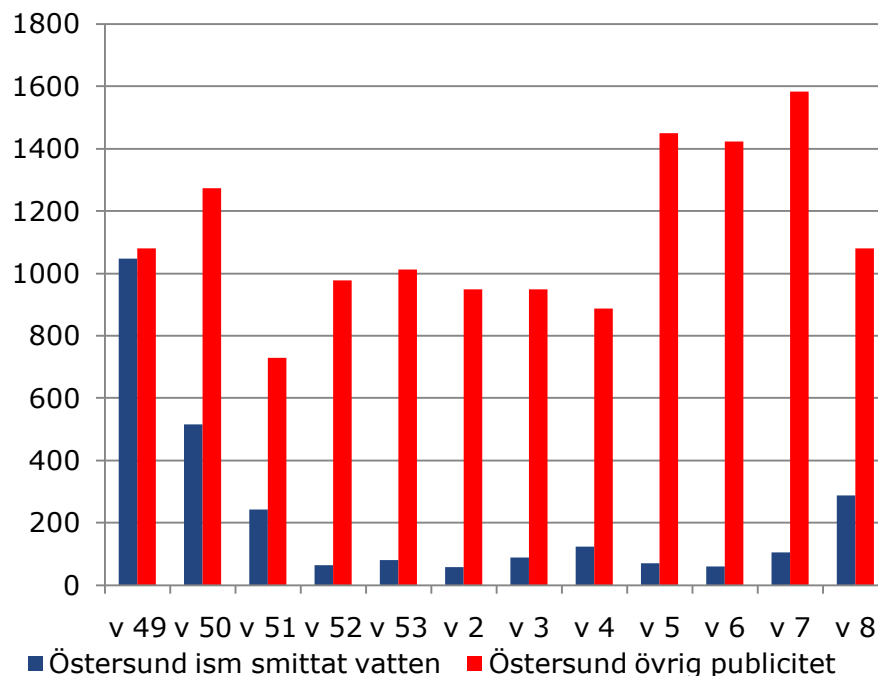
Under perioden 26 november 2010 – 21 februari 2011 publiceras 2840 artiklar eller inslag i svenska medier som handlar om parasitsmittan som drabbar Östersund. En femtedel av publiciteten, eller närmare 600 införanden, återfinns på den lokala arenan (Östersunds-Posten, Länstidningen, op.se, ltz.se, SR/P4 Jämtland, SVT/Mittnytt och TV4 Östersund). 2248 artiklar om Östersund och cryptosporidium förekommer på den nationella arenan.

Närmare två tredjedelar av publiciteten på den nationella arenan förekommer under utbrottets första två veckor. Därefter blir rapporteringen mer sporadisk. Utvecklingen på den lokala arenan följer samma mönster, men rapporteringen är något jämnare utspridd under den senare delen.

Orten Östersund omnämns i närmare 1000 nyhetsartiklar varje vecka. Det är stort sett bara under de första två veckorna som dessa volymer allvaligt påverkas av rapporteringen om parasitsmittan. Under de efterföljande veckorna är smittonyheter fortfarande mycket framträdande, men utgör inte en övervägande del av Östersunds publicitet.

Nyhetsrapporteringen på den nationella arenan domineras av TT. 89 procent av publiciteten är nyhetsbyråbaserad. Mediernas egenproducerade material rör nästan enbart sport, främst skidskytte och längdskidåkning, samt smittorisker och kontroller på andra orter.

Efter vecka 50 är det svårt att teckna en komplett bild av händelseförloppet i medierna på en nationella arenan.



Exempelvis publiceras den 8 -10 december nyheten om att källan till smittan troligtvis är hittad och är spårad till en felkopplad avloppsledning. I början av februari meddelar Östersunds kommun att man lagt ned försöken att finna källan till magparasiten. Vad som hänt däremellan redovisas inte.



# Medievinkling

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

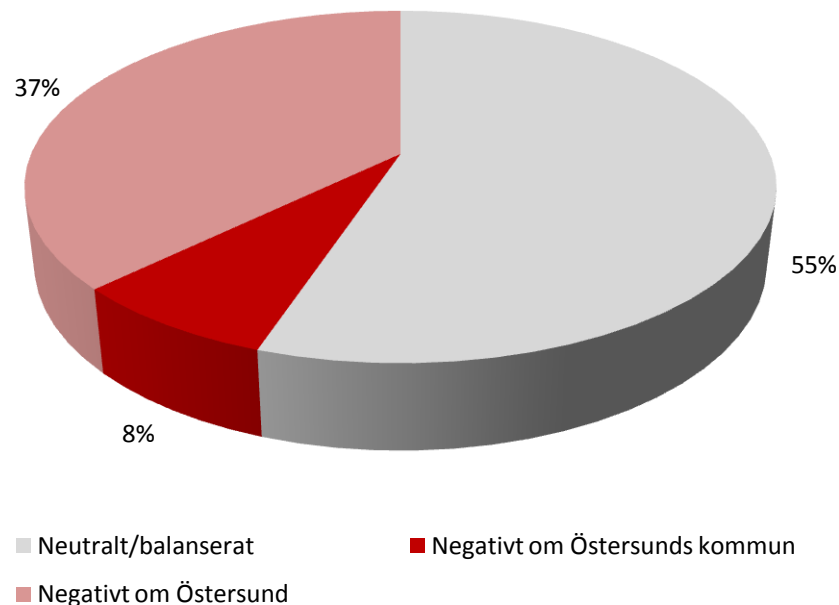
26 november 2010 – 21 februari 2011

Merparten av artiklarna på det nationella arenan ger ett neutralt eller balanserat intryck av Östersund, både som ort och som kommun. Det beror på att de åtgärder som vidtas får mycket stort utrymme eller på att Östersund och smittan i många fall endast förekommer i förbigående.

Drygt en tredjedel av den nationella publiciteten ger en negativ bild av orten Östersund, men ingen kritik riktas mot kommunen. Det rör sig här nästan enbart om smittan, dess orsak och spridning.

I åtta procent av införandena framförs kritik mot Östersunds kommun. Det rör sig i själva verket om fyra nyheter med mycket ojämn spridning. Mest utrymme får miljöåklagare Christer B Jarlås beslut den 3 december att inleda en brottsutredning mot Östersunds kommun för att ha brutit mot lagen när dess vattenverk spridit en magsjukeparasit till kommuninvånarna. Hans uttalanden publiceras i [111 artiklar](#) och svarar för drygt 70 procent av den kritiska publiciteten. Stort utrymme får också [kommunens egna utspel](#) den 1 december, där man inte kan utesluta att det är reningsverket som orsakat smittan.

[Expressen](#) kritiserar Östersunds kommun för att ha glömt bort att informera de boende på en flyktningförläggning om det smittade drickvattnet. I en artikel i [Metro](#) uttalas



indirekt kritik mot kommunen, då man lyfter fram metoder som kunde ha förhindrat parasitspridningen. Ingen av dessa artiklar får genomslag i andra medier.

# Ämnen - översikt

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

Närmare hälften av den nationella publiciteten fokuserar på smittan i Östersund, dess orsak och spridning.

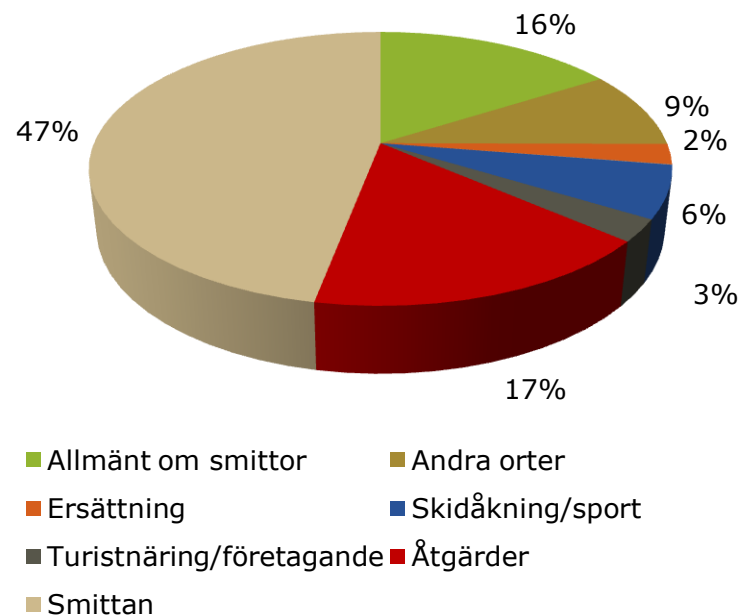
Var sjätte införande rör parasitsmitta i allmänhet. Särskilt tongivande här är Smittskyddsinstitutet, som i två välspredda uttalanden berättar att fler liknande utbrott är att vänta (den 29 november) och att vart tionde vattenprov innehåller parasiter (den 13 februari).

En annan sjättedel av publiciteten rör de åtgärder som framför allt Östersunds kommun vidtar.

Närmare en tiondel rör situationen i andra kommuner. Nyheten om smittan i Åre dominerar, men många landsortstidningar gör egna artiklar om risken för liknande smittspridning inom egna området eller i några fall om lokala innevånare som smittats.

Drygt sex procent handlar om sport, främst skidskytte och längdskidåkning, men någon enstaka rör fotbolls- eller handbollslag som drabbats.

Ett femtiotal artiklar rör krav på ersättning.



Drygt 60 införanden, eller tre procent av den nationella publiciteten, rör effekterna utanför miljö- och hälsoområdet. Mest utrymme får misstanken om att Storsjöbadet kan ha smittats, men också nyheten om att flygtrafiken minskat till följd av det förorenade drickvattnet och att parasiten förärats ett hängsmycke i silver sprids i ett tiotal artiklar.

# Turism

## Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

Fyra nyheter i nationella medier lyfter fram smittans påverkan på turistnäringen. Mest spridning får Östersunds kommuns varning att smittan kan ha spridits till Storsjöbadet och att allmänheten avråds att bada. Nyheten kommer från kommunens egna hemsida och når via TT ett 30-tal tidningar eller webbsidor.

Nyheten om att parasiten orsakat ett tapp på sju procent av antalet flygresenärer till Östersund återfinns i ett tiotal tidningar den 8 januari, bland annat Dagens Nyheter och Dagens Industri. Flygplatschefen Susanne Normans uttalande om att ”mängder av avbokningar har drabbat bland annat hotellnäringen” är ett av de mest negativa som framförs om orten Östersund i hela den nationella publiciteten.

**Dagens Industri** ger i annan artikel den 4 februari en mycket negativ bild av Östersund. Hotellchefen för Clarion Hotel Grand Bibbi Högbom säger där att rädslan för magsjuka skrämde bort normmän från julhandeln. Även om artikeln är mycket negativ är den publicerad i efterhand och kan inte ha bidragit till vikande siffror i julturiststatistiken.

Samtliga artiklar som rör skidåkning handlar enbart om utövandet på elitnivå. Inte någonstans i den nationella publiciteten förekommer något om skidåkning som turistattraktion.

26 november 2010 – 21 februari 2011

**Östersunds parasit skadar turismen**  
Uppdaterad 2011-02-04 13:19

**Den parasit som orsakat magsjuka i Östersund skadar även turistnäringen. Eget vattenreningsverk blev receptet för hotellet, skriver Dagens Industri.**

Sedan ungefär en månad före jul har Östersundsborna haft problem med en parasit i dricksvattnet. Många fall av magsjuka och ett påbud om att koka dricksvattnet blev konsekvenserna.

Parasiten har slagit hårt mot turismen. Det största hotellet i staden har investerat i ett eget vattenreningsverk för 90.000 kronor, men har ändå förlorat nästan 1 miljon kronor.

”Rädsla för magsjuka gjorde att det i december kom färre normmän för att julhandla. Och sedan dess har vi haft många avbokningar av konferensgrupper. Försäljningen har inte tagit fart heller så det har varit kännbart”, säger Bibbi Högbom, hotellchef på Clarion Hotel Grand.

**DN.se** | Frukost på Holbergs plass. | Las Sverker Sörlin i Skidbloggen

Torsdag 3 mar 2011

Forstasidan | STHLM | Ekonomi | Sport | Kultur & Noje | Ledare | Debatt | Bostad

Nyheter · Sverige · Politik · Vetenskap · Världen · Frågesport · Väder · Wikileaks · Värld

### Parasit drabbade flygtrafik

Publicerad 2011-01-07 20:47

**Med den omtalade parasiten i dricksvattnet sjönk antalet resenärer på Åre-Östersund flygplats drastiskt under december.**

27 038 passagerare flög från flygplatsen under december 2010, en minskning med nära sju procent jämfört med samma månad förra året.

– Mängder med avbokningar har drabbat bland annat hotellnäringen till följd av parasiten, säger Susanne Norman, flygplatschef på Frösön till Östersunds-Posten på nätet.

**SYDSVENSKAN** | Torsdag 3 mars 2011 | Malmö 2°C | Kontakt | Kundservice

Malmö | Lund | Omkretsen | Sport | Ekonomi | Opinion | Kultur & Nöjen | Sverige | Världen

### SVERIGE

## Varning för parasiter i poolen

Text: TT  
Publicerad 28 november 2010 9:33 Uppdaterad 28 november 2010 9:57

Östersund. Vattnet i poolerna på Storsjöbadet kan vara smittat med parasiten Cryptosporidium. Östersunds kommun varnar oroliga från att bada. 10 personer har hittills vårdats på sjukhus för magsjuka men tusentals kan vara smittade.

Artiklar som berör detta  
Parasitsmittor kommer att öka

Mer från Sverige





# Politisk vinkling

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

Det är inte många politiker som utnyttjar smittan för att lyfta fram sin egen agenda.

Östersunds lokalpolitiker förekommer inte alls i den nationella publiciteten. Några politiska aspekter eller konsekvenser för Östersund behandlas heller inte.

På ett riksplan är det bara Europaparlamentarikern Åsa Westlund (S) som tar tillfället i akt och skriver en debattartikel, som sprids till ett drygt dussintal olika tidningar, bland annat Sundsvalls Tidning, Dala-Demokraten och Västerbottens-Kuriren. I den tar hon upp Östersundsbornas nya vana att koka sitt dricksvatten, när hon verkar för ett ökat skydd av vatten inom EU.

På ett lokalt plan tar den moderata ledamoten i Gävle Vatten/Gästrike Vatten, Inger KällgrenSawela (M), upp frågan och skriver i ett debattinlägg i Arbetarbladet om att vattenfrågan på inte får nedprioriteras, med anledning av vad som hänt i Östersund.



Foto: Scapix

## Vi värnar vårt viktiga vatten

■ ■ ■ Vi har inte råd att nedprioritera dricks-vattenförsörjningen, skriver Inger Källgren-Sawela (M).

Vi har alla kunnat läsa om vad som hänt med dricksvattnet i Östersund. Det har blivit en väckaridolocka för oss alla i Sverige.

Vårt samhälle är särskilt i många avseenden och det gäller att vi moga underhåller samt investerar i våra vattensystem.

Vi har inte råd att nedprioritera dricksvattenförsörjningen.

I Sverige och i Gävle har vi billigt vatten. I Gävle betalar vi en del fasta kostnader och för dricksvattnet betalar vi 12 kronor för 1 000 liter vatten (jämför med det vatten vi köper på Baskin). Priset får inte vara så lågt att det riskerar att ge eftersatt underhåll av ledningar och vattenreningsverk.

**Priset får inte vara så lågt att det riskerar att ge eftersatt underhåll av ledningar och vattenreningsverk**

all helgmat och njut!

Inger KällgrenSawela (M)  
ledare för Gävle Vatten/Gästrike Vatten

TORSDAG, 3 mar 2011 v.9  
**NORRAN**

Nyheter Sport Ekonomi **Åsikter** Nöje & Kultur Familj No

Ledare Krönikor Debatt Insändare Olles ritstick Information

/ Åsikter / Debatt

### Det lönar sig att vara rädd om vattnet

Har du kokat ditt morgonkaffe?  
Har du gett barnen välling, diskat undan frukostdisken och borstat tänderna?  
Då har du antagligen helt vanliga morgonrutiner som involverar tillgång på rent och friskt vatten.  
Vi tar vattnet för självklart, och så ska det också vara.

I vårt grannland Danmark har bekämpningsmedlet Roundup spridit sig i grundvattnet, allvarligt i sig, men inte mindre allvarligt av att nästan allt dricksvatten i Danmark tas från grundvattnet. Ballingstaborna i Uppland är de senaste som oros över sitt vatten. Radioaktiva ämnen har spridits över Åkermarken, har det påverkat dricksvattnet?  
I Östersund har många tvingats till nya vanor. I tre månader har de varit tvungna att koka allt vatten för att undvika magsjuka. Nu är parasiten snart borta från vattensystemet.

Rent vatten är inte en självklarhet. Det är först när det inte finns som vi upptäcker hur beroende av rent vatten vi är. Ändå förenas vattnet i mark, sjöar och hav av oss människor i en omfattning som är skrämmande. Men när vi i EU diskuterat skydd av vatten har det låtit ungefär som vanligt när högre miljökrav diskuteras: "Det går inte, vi blir utkonkurrerade", är autopilotsvaret från industri och jordbruk. "Det går inte, det blir för dyrt", instämmer flera medlemsländer.

Det är ibland tufft att ställa om, att gå före och ställa högre krav. Men det är inte heller problemfritt att fortsätta som förut. Fråga Östersundsborna som kokat sitt vatten i tre månader om de tycker att högre miljöskydd är en bra eller en dålig idé.

Åsa Westlund (S)  
Europaparlamentarikern



# Åtgärder

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

En dryg sjättedel av hela den nationella publiciteten fokuserar helt eller till största delen på kommunens åtgärder. Insatserna nämns i en stor del av de övriga artiklarna/inslagen men då mest i svepande ordalag.

Mycket få omdömen fälls om åtgärderna. Varken beröm eller kritik uttalas från någon aktör.

Det är bara kommunen självt som medger brister, när miljöchefen Jari Hiltula påpekar att ett misstag i en provtagning gör att man inte kan utesluta att smittan härrör från kommunens reningsverk.

Framför allt är det de olika provtagningarna samt den inlånade UV-utrustningen från Katrineholm som uppmärksammas. Särskilt stort utrymme får en provtagning som redovisas den 14 december och som visar att halten av Cryptosporidium ökar i dricksvattnet i Östersund. Även nyheten om att det nyinförda reningssystemet med UV-strålning väcker stort medialt intresse.

26 november 2010 – 21 februari 2011

## Parasiten sprider sig

**ÖSTERSUND** Halten av magsjukeparasiten Cryptosporidium ökar i dricksvattnet i Östersund. Nya provanalyser visar att parasiten även har spridit sig till vattendrag som ligger i anslutning till Storsjön. Parasiten kan inte föröka sig i vatten, men eftersom så många personer varit sjuka och fungerat som värdjur för parasiten har halten parasiter ökat kraftigt.

– Vi räknar med att en sjuk person producerar cirka en miljard parasiter per dygn, säger miljöchef Jari Hiltula. (TT)

## Utrustning på väg till Östersund

**ÖASTERSUND/TT** Nu tar Östersund till UV-ljus i kampen mot den parasit som gjort 9 000 människor magsjuka.

Jakten på den lömska parasiten Cryptosporidium fortsätter i Östersund. Teknisk utrustning med kapacitet för ultraviolet strålning samt konsulter är på väg för att rena dricksvattnet.

## Parasitkampen närmar sig slutet

Publicerad: 10 februari 2011, 18:13. Senast ändrad: 17 februari 2011, 15:28

**Ett nytt reningssystem som har införts i Östersund, sedan parasiten Cryptosporidium smittat ned dricksvattnet, fungerar.**

## Bakslag i jakten på vattensmitta

Uppdaterad 2010-12-01 17:36. Publicerad 2010-12-01 17:35

**På ett dygn har ytterligare 1 200 personer anmält att de blivit magsjuka i Östersund. Kommunen har gått på ett rejält bakslag i jakten på vad som orsakar att parasiten Cryptosporidium gjort dricksvattnet otjänligt.**

– Vi kan inte längre utesluta kommunens reningsverk som smittkälla. Det beror på ett misstag i provtagningen. Nya prover har tagits, vi får analys svaren först på torsdagen, säger miljöchef Jari Hiltula.

**Under det senaste dygnet har ytterligare 1 200 personer via kommunens webbenkät anmält att de drabbats av magsjuka. Totalt har 5 700 personer rapporterat att de blivit magsjuka.**

Skriv ut

0 kommentare

1 rekommenda

Dela med andra:

# Kommunikation

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

Östersunds kommuns kommunikationsarbete får nästan inga kommentarer i den nationella publiciteten.

I utbrottets inledningsfas uppmärksammas den enkät som kommunen lagt ut på sin hemsida. Oftast nämns den i förbigående och fungerar som källa till hur många människor som smittats, men den föranleder varken beröm eller kritik. I en artikel på st.nu som uppmanar Östersundsbesökare att fylla i enkäten, får den ett något större utrymme.

Det enda undantaget är en artikel i [Expressen](#), som lyfter fram kritik från hjälporganisationen Behov i fokus. Gruppens företrädare tycker att kommunen glömt bort den boende på flyktingförläggningen på Frösön och inte informerat dessa om vikten att koka dricksvattnet. Artikeln är den mest absolut mest kritiska mot Östersunds kommun i hela den nationella publiciteten. Det är också det enda tillfället då det framgår att kommunens företrädare, kommunchefen Bengt Marsh, inte varit anträffbar för en kommentar.



Boende på Frösöns anläggning. Foto: CARINA HERKULES

## De informeras inte om tarmparasiten

Östersunds kommun uppmanar alla att koka sitt vatten - på grund av tarmparasiten *Cryptosporidium*, som ger diarréer. Men flyktingarna på Frösön har inte informerats, enligt hjälpgruppen Behov i fokus, som nu försöker ordna vattenkokare åt dem.

- Det är en katastrof sedan sex veckor tillbaka, säger Carina Herkules, engagerad i gruppen, till [Expressen.se](#).

## Uppmaning till Östersundsresenärer

### SUNDSVALL (ST)

Har du varit i Östersund och sedan fått diarré?

I sådana fall bör du gå in på Östersunds kommuns hemsida och besvara frågorna under rubriken Enkät magsjuka.

Den uppmaningen riktar Hans Boman, smittskyddsläkare i landstinget Västernorrland med anledning av utbrottet av parasiten *Cryptosporidium* i dricksvattnet i Östersund.

# Aktörer

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

I stort sett är det bara tre aktörer som styr den nationella publiciteten. Östersunds kommun, Smittskyddsinstitutet och miljöåklagaren på Riksenheten för miljö- och arbetsmiljömåls enhet i Östersund är huvudaktör i mer än 55 procent av alla införanden.

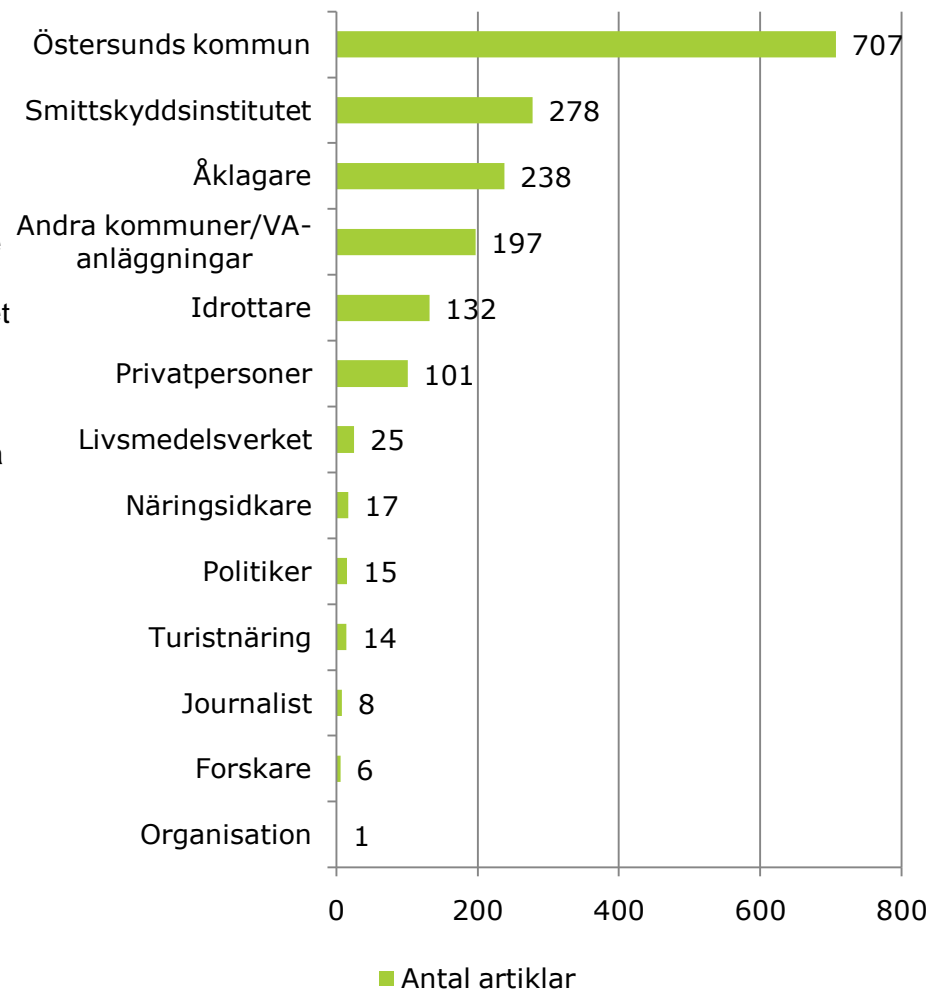
Östersunds kommun är den tydligaste och mest förekommande aktören. Dess företrädare uttalar sig i nästan varannan artikel och dominerar var tredje. Kommunens hemsida utgör en mycket viktig källa under rapporteringens inledningsfas.

Smittskyddsinstitutet förekommer framför allt i inledningsfasen, innan parasiten har bekräftats. Myndigheten gör också två stora utspel i slutet. Dels påpekar man att problemen med parasiten kan komma att bli långvariga (17 januari), dels berättar man att vart tionde ytvattensprov innehåller Cryptosporidium.

Miljöåklagare Christer B Jarlås gör ett antal utspel som får stort utrymme under utbrottets första två veckor.

När företrädare för andra kommuner eller VA-anläggningar och idrottare (främst skidskyttar) dominerar är fokus på Östersund och smittan väldigt litet.

De vanligtvis mycket kritiska aktörerna, privatpersoner och journalister, förekommer mycket sällan. Två nyheter som fokuserar på vattenkokning och allmänhetens besvär kring parasiten får en viss spridning, men ingen kritik mot kommunen eller andra aktörer framförs. Bara tre artiklar handlar om folk som insjuknat.



# Talespersoner

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011

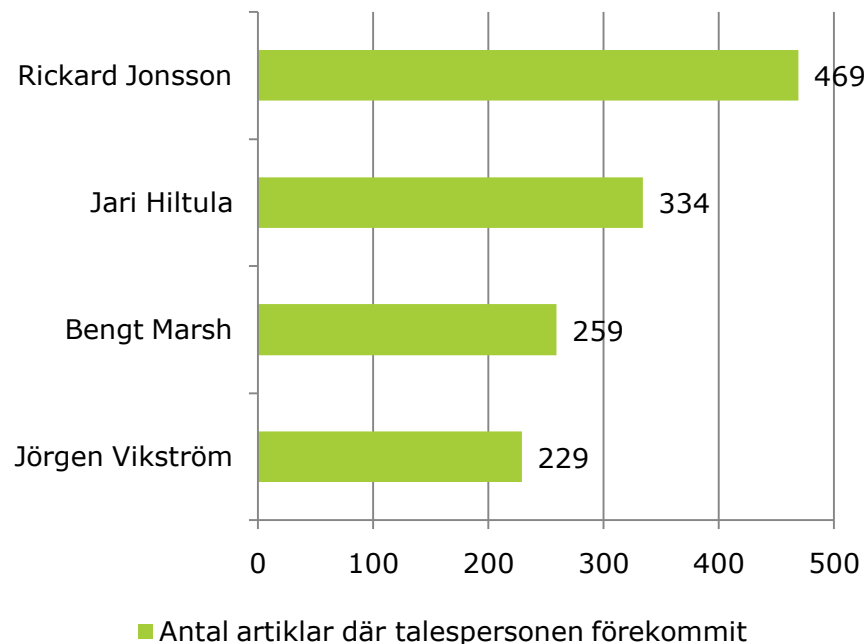
Östersunds kommun företräds av fyra talespersoner i den nationella publiciteten. Samtliga fyra är tjänstemän. Ingen av kommunens politiker förekommer i medierna utanför Jämtland.

Företrädarnas närvaro är mycket hög. Nästan hälften, 47 procent, av den nationella publiciteten innehåller minst en kommentar från någon av talespersonerna. Räknar man bort notiser och artiklar där smittan endast förekommer perifert uppgår den mediala närvaron till över 55 procent.

Talespersonernas uttalanden sprids nästan genomgående genom TT. Alla medier är inte alltid tydliga med att uppge sin källa, men det förefaller som om TT legat bakom samtliga pratminuter.

De fyra företrädare svarar var och en för ett tiotal uttalanden. Jari Hiltula har något fler och Jörgen Vikström svarar för något färre. Den stora skillnaden i genomslaget beror på att de enskilda TT-telegrammen får mycket olika stor spridning. En viktig förklaring till att VA-chefen Rickard Jonsson förekommer så många gånger är att han kommenterar den mest spridda nyheten, Smittskyddsinstitutets varning om att parasitsmittor kan komma att öka.

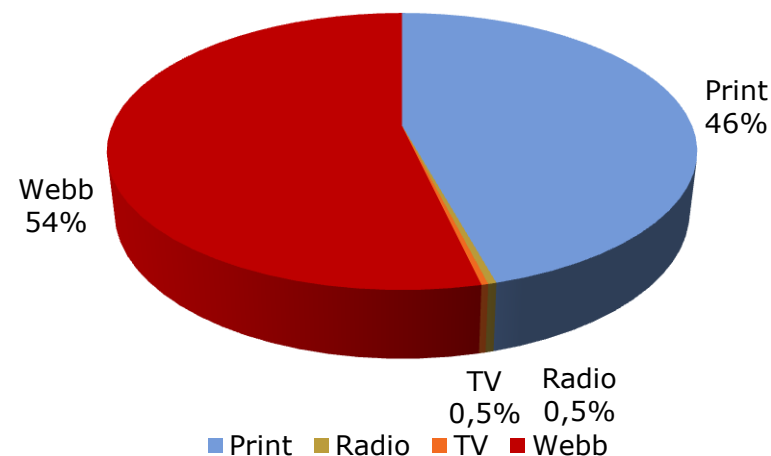
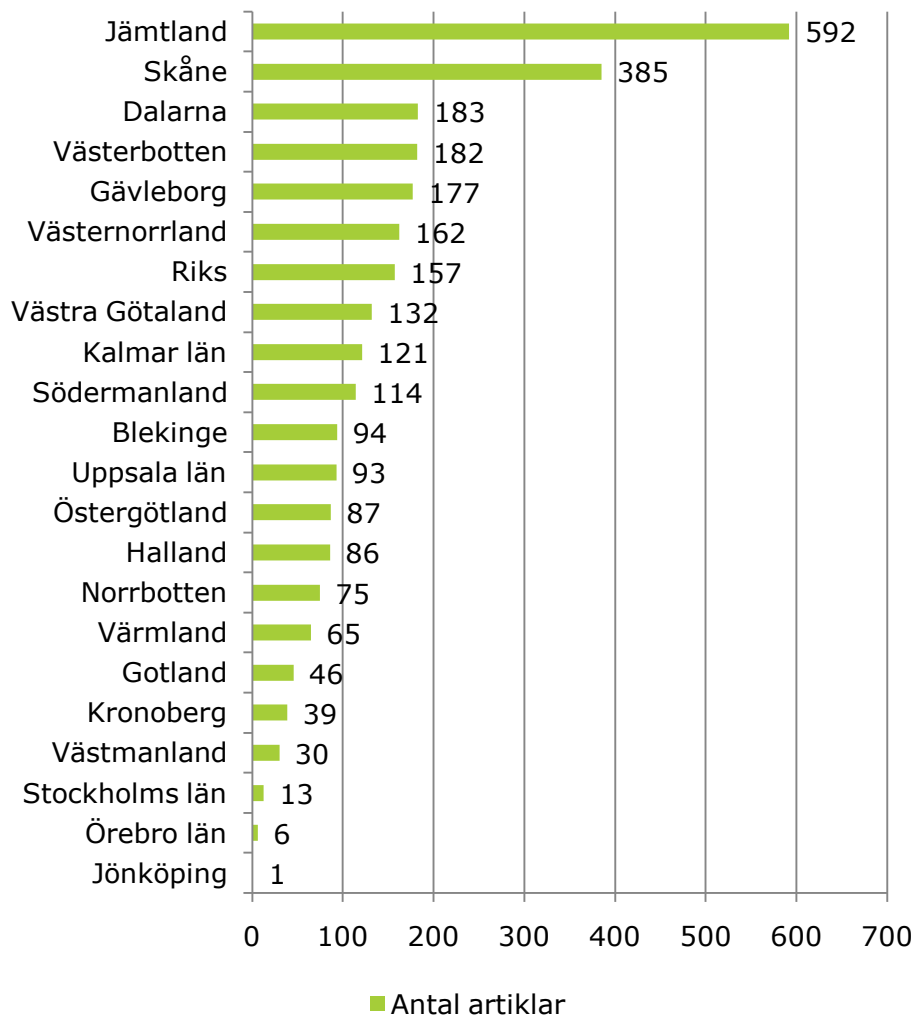
Flera av företrädarna förekommer i samma typ av artiklar, antingen i samma artiklar eller i artiklar med snarlikt innehåll. Ett tydligt undantag är Richard Jonsson som mestadels kommenterar de åtgärder som vidtas.



# Geografisk spridning/medietyper

Östersund och cryptosporidiumutbrottet – svensk publicitet

26 november 2010 – 21 februari 2011



Med undantag för Skåne är det i de närliggande länen som nyheten fått störst spridning. I Dalarna, Gävleborg och Västerbotten är de många lokala skidåkare som uppmärksammas. I Västernorrland förekommer många artiklar som jämför förhållandena och undersöker möjligheterna för att smittan ska spridas dit.

Orsaken till det låga genomslaget i Örebro och Jönköpings län handlar mer om det digitala utbudet än om det mediala intresset. I Stockholms län finns det mycket få lokala dagstidningar.

# Östersunds kommun i sociala medier - Generellt

Östersund

26 november 2010 – 20 februari 2011

**Jämför per**

- Söktermer
- Platser
- Tidsintervall

**Söktermer**

Tips! Använd kommatecken när du vill lägga till objekt som ska jämföras. (tågresor, flygresor)

- parasit
- Östersunds kommun
- Cryptosporidium
- magsjuka
- dricksvatten

**Filter**

Webbsökning

Sverige

Senaste 12 månaderna

Alla delområden

Alla kategorier

Sök

**Webbsökning** Intresse: parasit, östersunds kommun, cryptosporidium, magsjuka, dricksvatten

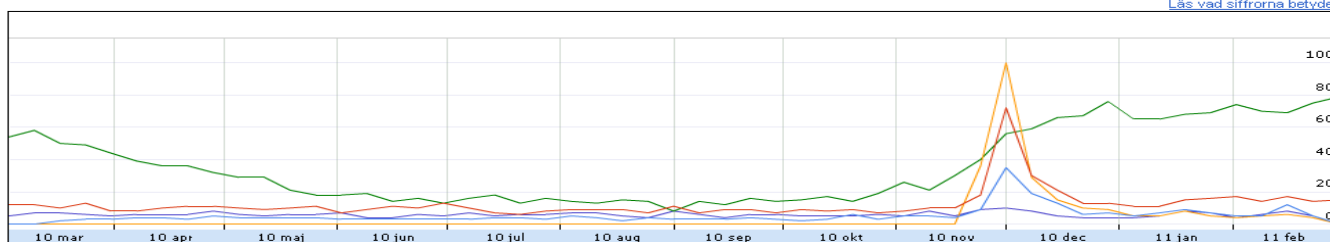
Sverige, Senaste 12 månaderna

Kategorier: [Lokalt](#), [Mat & dryck](#), [Hälsa](#), [Underhållning](#), [Samhälle](#), [Hem & trädgård](#)

## Slutsummor

parasit	5
östersunds kommun	12
cryptosporidium	5
magsjuka	36
dricksvatten	6

## Intresse över tid



Karaktäristiskt för trafikvolymen i bloggar, Twitter och på Facebook är att aktiviteten till största delen är fokuserad kring slutet av november, början av december, alltså vid tiden för upptäckten att *Cryptosporidium* fanns i kommunens dricksvatten. Tendensen i de kanaler vi tittar på verkar även stämma väl med Google Trends data över hur många sökningar som gjorts på några av de aktuella sökorden i förhållande till det sammanlagda antalet sökningar.

Östersunds kommun har ingen Facebooksida eller något twitterkonto som direkt representerar kommunen utan största delen av informationen på webben utgår från kommunens hemsida som varit mycket aktiv och uppdaterad under den uppmätta perioden. Bloggare, twittare och medlemmar i Facebookgrupperna har i de flesta fall en lokal förankring i Östersunds kommun.

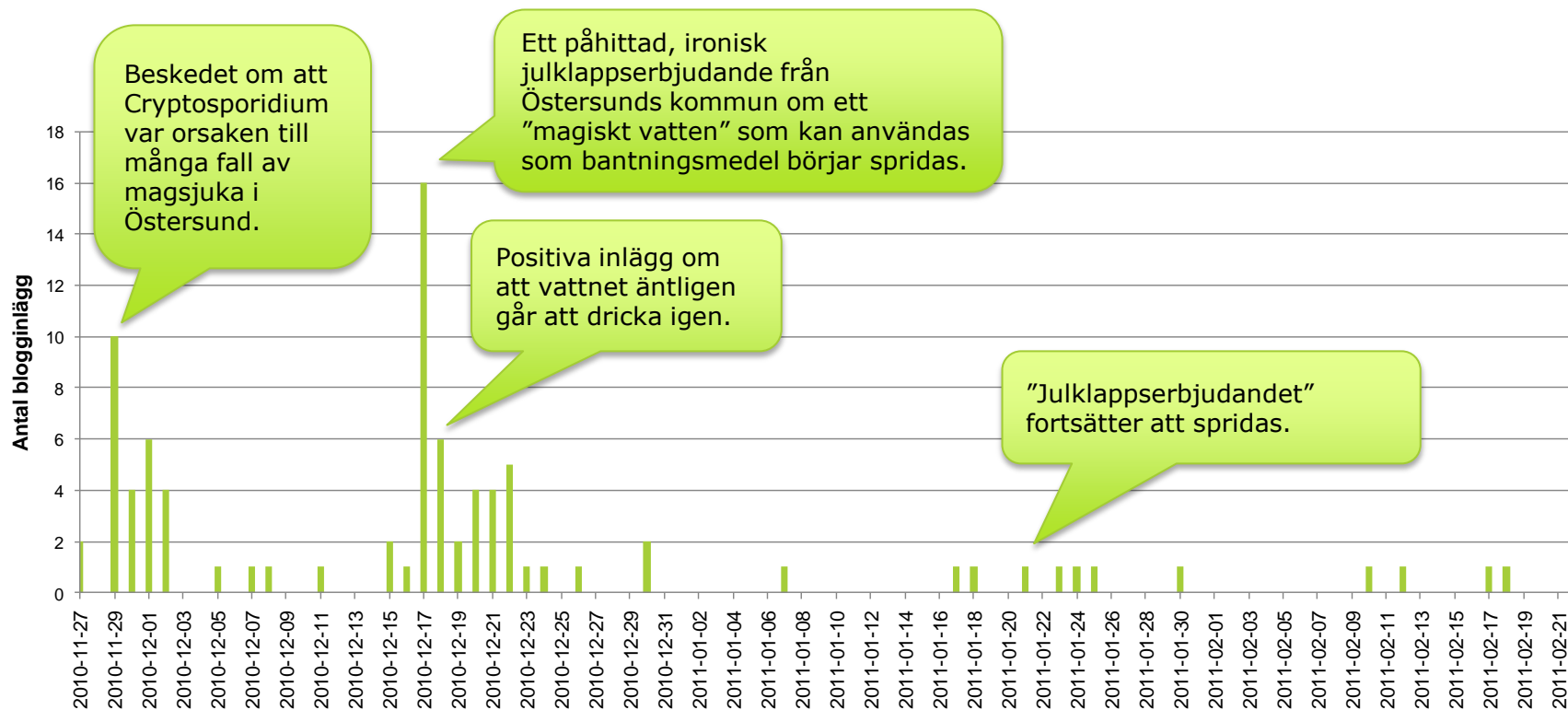


# Bloggar

## Genomslag per dag

Östersunds kommun

26 november 2010 – 20 februari 2011





## Det falska julklappserbudandet fick störst spridning

Uppskattningsvis straxt över 100 blogginlägg skrevs om parasiten i dricksvattnet under perioden 27 november till 21 februari. Det som fick störst spridning var den påhittade, ironiska julannonsen från Östersunds kommun om det "magiska vattnet" som kan användas som bantningsmedel. Julklappserbudandet figurerade i c a 56 inlägg med störst fokus under perioden kring jul.

Inläggens innehåll varierar och de vanligaste ämnena som folk tar upp är: information om parasiten och vad som händer i dagsläget, berättelser från de som drabbats om hur de mår och kommentarer kring hur Östersunds kommun hanterat händelsen. Kritiken handlar mycket om hur kommunen hanterat informationen till kommuninvånarna, denna typ av kritik framträder kanske tydligast i kommentarerna till S-politikern **Katarina Nyberg Finns** [första blogginlägg](#) om vattenparasiten den 23 december. Artiklar från bland annat dn.se och aftonbladet.se har genererat mycket av trafiken i bloggofären och många av inläggen baseras också på dessa artiklar.

Enskilda bloggare som kan vara värda att lyfta fram är exempelvis **För en bättre värld** som är en av få icke politiska bloggare som skriver två vidlyftiga inlägg om händelsen. Kvinnan som skriver bloggen har [själv drabbats](#) och hon riktar skarp [kritik](#) mot Östersunds kommun i ett av inläggen. Skribenten undrar vad man ska tro när man inte får rätt information från sin kommun.

## Årets julklappserbudande!

Vi garanterar en kraftig viktnedgång inom 5-10 dagar.  
För endast 295kr. + frakt får Du 50cl "magiskt vatten" från en liten insjö i Sveriges norra inland med fantastiska egenskaper.  
Miss inte detta tillfälle, över 8000 personer har redan provat med enastående resultat.  
Ring Östersunds Kommun för beställning.  
Ge bort detta i julklapp så får Du detta rim gratis.

"Storsjön ligger hård och vit, gömmer liten parasit. Kylan biter, jämtan skiter Firar jul på stolen vit"

GOD JUL

Bloggen **Vidunderlig** som drivs av PR-konsultbyrå med samma namn är en av dem som spekulerar om hur Östersunds kommun nu ska rentvå sitt [varumärke](#). Bland inflytelserika bloggare som [kommenterat](#) parasiten finns bland annat den just nu mycket aktuella Mattias Jansson, kommunchef i Katrineholm, som bloggar på **Kommunchef**.

De politiska bloggarna står för ett tiotal inlägg under perioden. **Katarina Nyberg Finn** (S), en av de mest aktiva bloggarna i Östersunds kommun, har skrivit fyra inlägg under perioden där hon bland annat [frågar sig](#) vad som i framtiden behöver göras för att stärka skyddet av kommunens dricksvatten.

# Facebook

Östersunds kommun

26 november 2010 – 20 februari 2011

NAMN	ANT MEDL	KOMMENTAR
Vi som anser att Östersunds kommun ska fixa fram fräscht vatten NU!	230	Stor aktivitet, allt fokus kring slutet november och början december 2010.
Vattnet i Östersund	39	Mycket liten aktivitet i slutet av november 2010.
Vi som är/varit värddjur för cryptosporidium	14	Aktivitet under november och december 2010.
Rent Vatten Nu	11	Viss aktivitet fram till början av januari 2011.
Vi som hatar Cryptosporidium parasiten	6	Grundad av en kvinna som drabbats av parasiten.
Cryptosporidium, Tack Östersunds Vatten för den....	3	Ingen aktivitet.
Vi som ogillar Cryptosporidium!	2	Ingen aktivitet
Vi som kan dricka vattnet i Östersund utan att bli smittad av parasiten	-	Stängd grupp
Alla vi som inte blivit smittade av vattnet i östersund	-	Ingen aktivitet

På Facebook bildades sju öppna grupper samt en stängd och en Page kring det smittade vattnet i Östersund. Gemensamt för alla är att de bildades straxt efter nyheten blev känd och sedan har aktiviteten varit låg. Ett undantag vad gäller medlemsantal är gruppen **Vi som anser att Östersunds kommun ska fixa fram fräscht vatten**

**NU!** som har 230 medlemmar. Även i denna grupp var dock aktiviteten som högst under de två första veckorna. Grundaren till gruppen är en av de mest aktiva och kritiken som framförs mot Östersunds kommun handlar främst om bristen på information och hur kommunen agerat, att man inte testat vattnet ordentligt exempelvis.



## Mer skämtsam ton på Twitter

Sammanlagt är det uppskattade antalet tweets plus retweets under perioden 105 stycken.

Bland de hashtags\* där aktiviteten förekommer återfinns främst **#Östersund** som även gäller för andra nyheter inom kommunen. Andra mer direkt relaterade hashtags är: **#parasit**, **#parasiten**, **#cryptosporidium** och **#vattenparasit**. Även här är mycket av aktiviteten koncentrerad kring då nyheten kom om Cryptosporidium i dricksvattnet.

Också på Twitter är det främst länkar till tidningsartiklar och radio/tv-inslag som står för mycket av trafiken, bland annat från svd.se, op.se och aftonbladet.se.

Kritiken mot Östersunds kommun är inte lika tydlig här som i bloggsfären och på Facebook. Tonen generellt är mer ironisk och skämtsam. Den mycket uppmärksammade julannonsen figurerar också på Twitter där en tweet med en bild på själva annonsen från Twitpic genererade två retweets.

En av de mest retweetade nyheterna kom från op.se den 27 november, tidningens första artikel om vattenparasiten där kommunen informerade om att man bör koka dricksvattnet. Länken retweetades 10 gånger, bland annat av den inflytelserika twittraren **Mymlan**. En annan flitigt retweetad nyhet kom från

op.se den 10 februari och handlade om att parasitrensningen i Östersund fungerar sedan ett nytt reningssystem införts.

Japp. Snart Östersund. Bror ska bara fylla ett par dunkar med Svenstavik-vatten **#cryptosporidium**

11:23 AM Dec 24th, 2010 via TweetDeck

Tjohoo! Nu kan vi dricka vattnet igen!  
(Även om jag redan gjort det i en vecka):

<http://t.co/sYvdo1H> **#cryptosporidium**  
**#parasiten**

Har lyckats dricka parasit-vatten efter en knapp timme hemma. Jag vill tydligen inte ha en trevlig ledighet eller jul **#cryptosporidium**

8:14 AM Dec 17th, 2010 via web

\*= Hashtaggar (#) är ett sätt för den som twittrar att kunna sätta etikett på sitt inlägg och koppla ihop det med andra som twittrar om samma sak.

# Insikter och Rekommendationer Sociala medier

Östersunds kommun

Insikt	Rekommendation	Nästa steg
Ett flertal Facebook-grupper startades vid tiden för upptäckten av Cryptosporidium. Aktiviteten var som intensivast i slutet av november, början av december. En genomgående kritik mot Östersunds kommun var bristen på information.	Kommunen har flera nischade Facebooksidor men ingen som direkt representerar kommunen. Med tanke på den oro och det engagemang som märktes i Facebookgruppernas diskussioner så skulle en sådan plattform säkert kunna fånga upp och besvara mycket av det som diskuterades i grupperna.	Sätt en strategi för er närvaro i sociala medier och i den er Facebookstrategi. I strategin bestäms även saker som organisation, utbildning, svarkriterier osv.
Tonen på Twitter var mer skämtsam och ironisk än kritisk. Dock fick nyheten om smittoutbrottet en snabb och relativt stor spridning.	Inkludera Twitter i ert arbete i sociala medier.	Sätt en strategi för er närvaro i sociala medier och i den er Twitterstrategi. I strategin bestäms även saker som organisation, utbildning, svarkriterier osv.
Av de undersökta kanalerna är aktiviteten störst i bloggofären, både vad gäller volymen och negativa kommentarer riktade mot kommunen. Även här handlar det mycket om bristen på information från kommunens håll.	Inkludera Bloggofären i ert arbete i sociala medier.	Upprätta bevakning av bloggar i ert dagliga kommunikationsarbete och inkludera dessa i er strategi för sociala medier. Besluta er för om ni ska vara aktiva eller passiva att stötta bloggare och svara på frågor.
Kommunens hemsida har varit mycket aktiv och uppdaterad under perioden vilket även uppmärksammats av flera bloggare som länkar till de speciella informationssidorna.	Ni har via krisen uppnått en extremt stark kanal som nu gör att ni kan nyttja denna väldigt kraftfullt framöver. Vi rekommenderar att ni tar tillfället i akt att sätta en tydlig plan för hur ni bäst jobbar i denna kanal nu när ni har läsarnas intresse.	Sätt en plan för hur ni använder webben vidare och hur ni kan koppla ihop webb och sociala medier till mer av en enhet.

# Den norska publiciteten – syfte och underlag

## Syfte och underlag

Syftet med undersökningen är att analysera effekterna som cryptosporidiumutbrottet fått för Östersunds kommuns varumärke.

Analysen baseras på publicitet om Östersunds kommun i samband med cryptosporidiumutbrottet vintern 2010/2011 i norska webbmedier. Tryckt press, radio, TV och sociala medier ingår inte i undersökningen.

Analysperioden är 26 november 2010 – 20 februari 2011. Sökningarna är gjorda i Infopaqs MediaAgent.

## Sökbegrepp (Östersund i samband med)

Östersund Cryptosporid\*

Östersund \*parasitt\*

Östersund drikkevann\*

Östersund diare\*

Östersund magesmert\*

Östersund magesyk\*

# Sammanfattning/reflektioner

Nyheten om cryptosporidiumutbrottet i Östersund har ett snabbt förlopp i norska webbmedier, I den första dagens rapportering konstateras det att dricksvattnet är smittat. Sedan blir vinkeln konsekvenserna för de norska deltagarna i de kommande världscuptävlingarna i skidskytte i Östersund. Därefter klingar rapporteringen snabbt av.

Utifrån rapporteringen är det svårt att säga hur Östersunds varumärke kan ha tagit skada av publiciteten i norska webbmedier. Den direkta kritiken är liten även om händelsen som sådan och dess konsekvenser är negativa.

Rapporteringen om det smittade vattnet utgör 11 procent av det totala antalet artiklar där Östersund förekommer under perioden. Östersund är tydligt kopplat till skidskytte.

Det förekommer ingen direkt kritik mot hur kommunen eller dess företrädare hanterar situationen. Medierna fokuserar på händelsen som sådan och erbjuder ingen uppföljning i någon större utsträckningen. Ansvarsfrågan förekommer inte i rapporteringen. De drabbade invånarna syns inte i reportagen, även de lokala politikerna är frånvarande.

Kommunens företrädare är närvarande i rapporteringen men främst i korta kommenterande uttalanden som sprids via Norsk Telegrambyrå. Medierna gör få egna reportage och hämtar information från lokala svenska medier eller kommunens hemsida eller presskonferens.

# Nyhetsförloppet

## Rapporteringen avtar snabbt

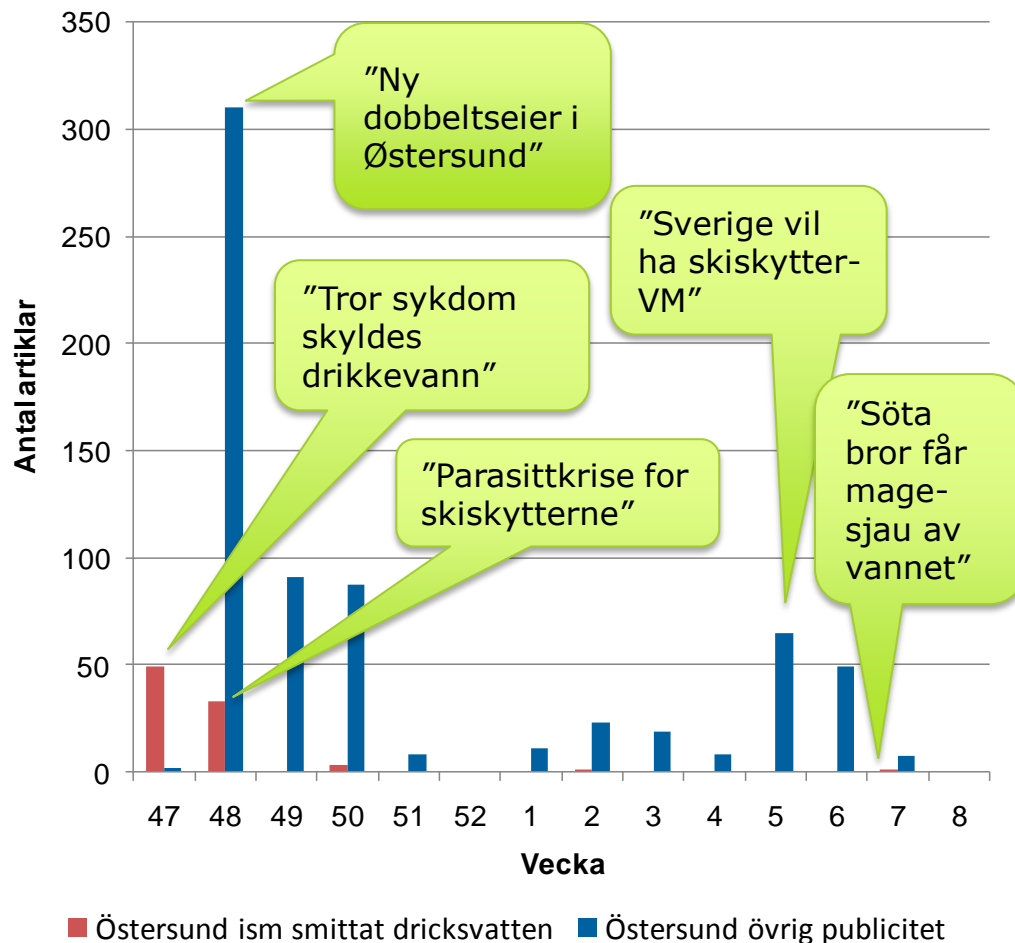
En majoritet av alla artiklar kring Östersund och bakterier i dricksvattnet publiceras under de två första veckorna av perioden 26 november 2010 – 20 februari 2011. Endast en artikel publiceras under 2011 (*adressa.no* den 14 januari). Totalt berör 81 artiklar smittan och dess konsekvenser. Samtidigt förekommer Östersund i 680 artiklar under perioden utan denna koppling.

I reportagen om smittan såväl som i den övriga publiciteten är nyheter kring skidskytte ett av de vanligast förekommande ämnena i norska medier när Östersund förekommer.

Den 27 november rapporterar 49 medier om att dricksvattnet i Östersund misstänks vara smittat. Nyheten sprids via NTB i alla medier utom *adressa.no* som gör en egen kort artikel med information hämtat från kommunens hemsida och *Länstidningen*.

Nästa publicitetstopp är den 1 december då fokus ligger de kommande skidskyttetävlingarna och konsekvenser som smittan får för deltagarna. *adressa.no* refererar till *Östersunds-Postens* reportage där Bengt Marsh beskriver situationen som allvarlig men ingen kris.

Därefter avtar rapporteringens intensitet och endast enstaka artiklar publiceras under resten av perioden,



# Medievinkling

Ingen direkt kritik men negativa konsekvenser dominerar

Någon direkt kritik mot Östersunds kommun eller dess hanteringen av situationen förekommer inte i de norska medierna. Däremot så innehåller nästan samtliga reportage negativa inslag om smittan och dess konsekvenser, antal sjuka, att flaskvattnet i affärerna har tagit slut, affärer har tvingats stänga etc.

En artikel lyfter tydligt fram konsekvenserna för besöksnäringen: "Dropper diaré-byen" är rubriken på en artikel i *p4.no* där det skrivs att svenskarna förlorar pengar på att normmännen inte åker till Östersund.

The collage consists of four news articles from Norwegian media. The top-left article is from NRK, titled "Tror sykdom skyldes drikkevann" (Believe disease is caused by drinking water), featuring a photo of a hand holding a glass of water. The top-right article is also from NRK, titled "- Ingen får drikke fra springen" (No one is allowed to drink from the spring), featuring a photo of a skier. The middle-left article is from bladet.no, titled "Vondt i hodet?" (Pain in the head?), featuring a photo of an eye. The middle-right article is from p4.no, titled "Dropper diaré-byen" (Droppers diarrhea town), featuring a photo of a skier. The bottom article is from bladet.no, titled "Farlig drikkevann i Östersund" (Dangerous drinking water in Östersund), featuring a photo of a skier.





# Talespersoner

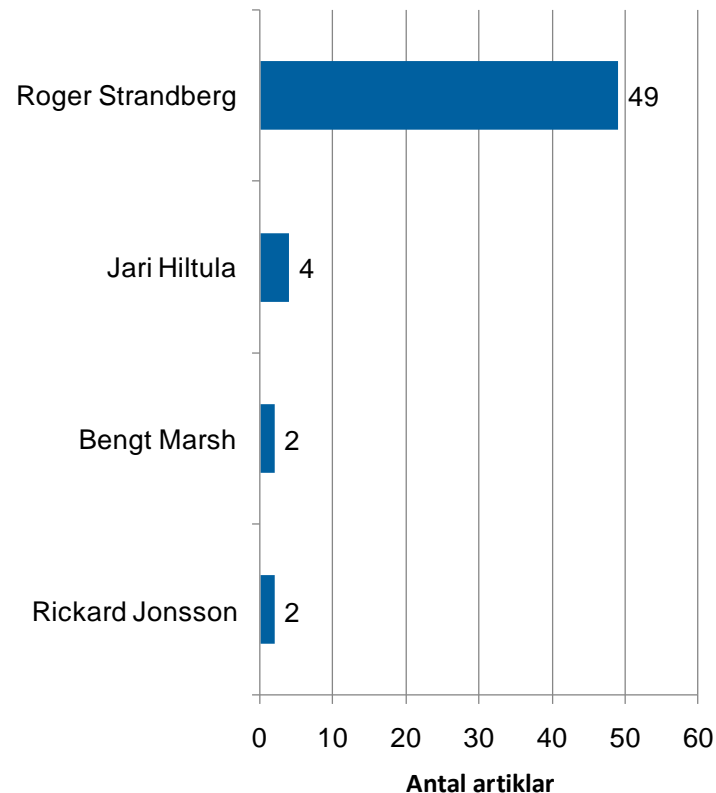
## Kommunens företrädare citeras flitigt

I två tredjedelar av alla artiklar kommer en eller flera av Östersund kommuns företrädare till tals. Oftast är det korta citat i artiklar spridda via nyhetsbyrån NTB.

Det är sällan som kommunföreträdarna dominerar artiklarna. I två reportage i *adressa.no*, där det refereras till artiklar i *Östersunds-Posten*, dominerar Bengt Marsh och Rickard Jonsson med uttalanden. ”- Alvorlig, men ingen krise” är rubriken den 27 november, ”Dårligere vann i Östersund” lyder rubriken i reportaget den 14 december.

Flest gånger förekommer ett citat av Roger Strandberg i NTB-spridda artiklar apropå att en telefonlinje upprättas dit oroliga kan ringa: ”Dette er jo ikke noe som friske mennesker dør av, selv om det er utrivelig”.

Jari Hiltula citeras i artiklar kring kommunens presskonferens där smittkällan diskuteras.



# Insikter och Rekommendationer Generellt

Östersunds kommun

Insikt	Rekommendation	Nästa steg
Vissa nyhetsvinklingar är svåra att följa och det kan ge utrymme för spekulation utav läsarna. Det finns tillfällen där ny information från Östersundskommun hade kunna tydliggöra frågor (ex smittokällan)	Bevaka nyheterna planerat och dagligen för att sedan snabbare kunna ge respons när frågor eller feltolkningar uppstår.	Sätt bevakning och strategi för att kunna svara snabbt och styra om feltolkningar. Gör en tydlig scenarioplanering inklusive ansvarig och tillvägagångsätt.
På det lokala planet har oron varit större och behovet av mer detaljerad information varit mer utbredd.	Här blir frågan om trovärdighet ännu viktigare. Oro och panik kommer snarare ur bristfällig information än ur kritik.	Ha tätare kontakter med de lokala reportrarna, med återkommande pressträffar, även när det inte finns något nytt att rapportera.
Kommunen dominerar en stor del av publiciteten och dess talespersoner får mycket stort utrymme.	Det är svårt att se en tydlig rollfördelning mellan de olika företrädare. Detta har ingen direkt inverkan på mediebilden (åtminstone i detta fall), men en klarare uppdelning mellan olika informationsområden kan underlätta det interna arbetet.	Skapa tydliga roller för kommunikationen och gör i förväg klart vem eller vilka som ska prata om vad. När olyckan kommer är det som regel försent. Låt även politikerna ta del i informationsarbetet utanför det lokala planet.
Kommunens hemsida har varit mycket använd källa i rapporteringen på den nationella arenan. I synnerhet under inledningsfasen har den varit ett mycket effektivt verktyg för journalisterna att hålla sig uppdaterade.	Här har arbetet varit särskilt effektivt, men det finns mer att göra. Uppdateringarna kan vara tätare och informationen betydligt mer detaljerad.	Gör en arbetsplan för hur, när och av vem uppdateringarna görs.

# Insikter och Rekommendationer Generellt

Östersunds kommun

Insikt	Rekommendation	Nästa steg
Även om ämnet i sig är negativt så har själva rapporteringen inte riktat negativ kritik mot kommunen eller dess agerande i någon större omfattning. Kommunen har dessutom inte varit rädd för att gå ut med egna negativt laddade nyheter, vilket är bra.	Ta fasta på arbetet som gjorts i denna händelse för att dokumentera arbetsgång och lärdomar för att ytterligare rusta inför andra situationer.	Skriv en vitbok på hur arbetet utförts med tydliga lärdomar, uppdatera redan satta rutiner och processer för det framtida kommunikationsarbetet. Komplettera med planer där kommunen skulle kunnat agera ännu bättre.
Det har varit ytterst lite artiklar gällande vattenparasiten och turistnäringen.	Eventuellt vikande siffror av besökande bör därför undersökas vidare. Vissa aktörer i Sälen uppger exempelvis ca 30% (ej officiell siffra) färre besökare, orsaken tros vara den stränga och snörika vintern.	Utföra en undersökning rörande turistnäringens siffror i andra vintersportskommuner för att se om den kan ge svar på eventuella frågor rörande vikande siffror i besöksnäringen i Östersundsområdet.
Sociala medier har inte använts som kanal av kommunen.	Då denna typ av information lämpar sig ypperligt att sprida via sociala medier rekommenderar vi starkt att man lägger till denna möjlighet inför kommande arbete.	Se Insikter Rekommendationer Sociala medier, slide 20.

# Kontaktuppgifter

## Analytiker

Henrik Zettergren

[henrik.zettergren@infopaq.se](mailto:henrik.zettergren@infopaq.se)

Tel: 08-56 23 76 94

Mobil: 070-598 94 49

Mats Ådahl

[mats.adahl@infopaq.se](mailto:mats.adahl@infopaq.se)

Tel: 08-56 23 76 95

Mobil: 0708-62 64 20

Linus Johansson

[lij@infopaq.se](mailto:lij@infopaq.se)

Tel: 08-562 228 09

Mobil: 070-7485269

## Kundansvarig:

Ann-Sofie Krol

[Ann-sofie.krol@infopaq.se](mailto:Ann-sofie.krol@infopaq.se)

Tel: 070 650 72 06

## Om Infopaq

Infopaq är en global aktör med nordisk bas som är experter på media, publicitet och analys. Vi hjälper våra kunder att förbättra framtida kommunikationsinsatser och därmed nå sina affärsmål genom mediebevakning, undersökningar, nyhetsvärdering, analys och rådgivning. Vi har ca 4000 kunder och är fler än 300 medarbetare i Sverige, Danmark, Norge, Finland, Estland och Tyskland.

