

Att förhindra och hantera händelser i socio-ekonomiskt utsatta områden: vidareutveckling och utvärdering av konceptet Civil insatsperson i förort

Sofie Pilemalm, Ossian Grahn, Per Källgården

DATUM 12/12/2020
Framtidens skadeplats
rapportserie nr 30 2020
CARER

ISBN: 978-91-7929-705-3

Linköpings universitet
581 83 Linköping
www.liu.se/forskning/carer



Kontaktadresser:

Sofie Pilemalm

sofie.pilemalm@liu.se

Linköpings universitet

SE - 581 83 Linköping

Center for Advanced Research in Emergency Response (CARER)

Centrum för forskning inom respons- och räddningssystem (CARER)

URL: <http://www.liu.se/forskning/carer>

Ossian Grahn

ossian.grahn@telia.com

Per Källgården

per.kallgarden@safe.land

United Eyes AB

Stora Nygatan 25, 111 27 Stockholm

Brandforsk kontaktperson:

Mattias Delin

mattias.delin@brandforsk.se

Årstaängsvägen 21 C 7 tr (Liljeholmen), 117 43 Stockholm

Brandforsk har varit huvudsaklig finansiär för genomförandet av denna forskningsrapport. Författarna är ensamma ansvariga för rapportens innehåll.

CARER rapport nr 30

Publicerad av Linköping University Electronic Press

URL: www.ep.liu.se

E-post: ep@ep.liu.se

ISBN: 978-91-7929-705-3

Detta verk skyddas enligt lagen om upphovsrätt (URL 1960:729). Upphovsrätten ägs av författarna, 2020.

© Sofie Pilemalm, Ossian Grahn, Per Källgården 2020.

Förord

Denna rapport har skrivits inom ramen för projektet *”Att förhindra och hantera händelser i socio-ekonomiskt utsatta områden: vidareutveckling och utvärdering av konceptet Civil insatsperson i förort”* som är ett forskningsprojekt finansierat av Brandforsk med delfinansiering av det tvärvetenskapliga forskningsprogrammet *”Effektiv räddning på framtidens skadeplats”*. Programmet fokuserar på komplexiteten i det framtida räddningssystemet, t e x med avseende på resurser, teknik, metodutveckling och utvärdering. *”Effektiv räddning på framtidens skadeplats”* är femårigt och finansieras gemensamt av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Linköpings universitet (LiU). Det bedrivs inom Centrum för forskning inom respons- och räddningssystem (CARER) som också är ett samarbete mellan LiU och MSB.

Rapporten är initialt publicerad som en Brandforskrapport där intervjupersoner tagit del av intervjumaterialet, Brandforsk granskat rapporten samt godkänt parallellpublicering i Framtidens Skadeplats rapportserie. Resultaten från rapporten har också genomgått peer-review, avrapporterats och publicerats i två vetenskapliga forum.

Sammanfattning

Denna studie rapporterar från projektet **Att förhindra och hantera händelser i socio-ekonomiskt utsatta områden: vidareutveckling och utvärdering av konceptet Civil insatsperson i förort (CIP)**. Projektet har studerat Södertörns Brandsvarsförbunds initiativ där de rekryterat civila medborgare som första insatspersoner i sk. utanförskapsområden i Södertälje. Syftet med initiativet har varit att dels öka säkerheten i dessa områden (t ex hindra anlagda bränder) dels att effektivare agera på olika typer av händelser som hjärtstopp, mindre bränder, singel trafikolyckor och drunkning. CIParna har fått grundläggande utbildning i tex första hjälpen, hjärt- och lungräddning och att släcka mindre bränder. De utrustas med första hjälpen-kit, reflexvästar, munskydd (efter Covid-19) och en bärbar eldsläckare och larmas ut via appen Safeland installerad på deras egna mobiltelefoner och med hjälp av GPS funktionalitet. Syftet med vårt projekt har varit att stödja, utveckla och utvärdera initiativet – konceptet CIP - med avseende på t ex rekrytering, engagemang, möjligheter, utmaningar och behov med avseende på teknikstöd, utbildning, utrustning, juridiska aspekter, stresshantering etc. Vi har också tagit fram en teknisk standard för CIP kommunikationsplattform, inklusive framtagning och integration av brandvarnarsystem med Safeland-appen. Denna kan användas för spridning till lokala CIP-grupper och kan installeras i lämpliga bostäder för snabbare respons på bränder där. Vi har också genomfört en jämförelse av konceptet CIP i utanförskapsområden med CIP i mindre samhällen på landsbygden. Vi har studerat initiativet som ett exempel på ”co-production”, en ökande trend i offentlig sektor att aktivt involvera civila medborgare som leverantörer av samhällstjänster.

Vi följde initiativet i drygt 1,5 år och samlade in data från räddningstjänsten, CIPar i förort men även från mindre samhällen på landsbygd utanför Södertälje som också är en del av initiativet. Det senare var en konsekvens att initiativet till en början var svårt att få att rulla storskaligt i förorterna och det fanns för få CIPar som åkt för på för få larm för att initialt samla deras erfarenheter. Detta förändrades över tid och vi kompletterade med fler data från CIP i förort vid projektavslut/utvärdering. Datainsamling har primärt skett genom intervjuer och fokusgrupper. Vi har även genomfört en mindre analys baserat på kvantitativa data i Safeland, t ex hur många larm en CIP centrala Södertälje får över tid och hur många de åker på.

Det viktigaste resultatet från studien är att konceptet CIP i förort (och på landsbygd) verkar fungera och uppfattas som positivt av de involverade. Ett agerande på ett enda larm kan dessutom rädda liv och detta har inträffat flera gånger, t ex vid hjärtstopp. Däremot finns en del tydliga skillnader mellan de båda grupperna och det har varit svårare att engagera CIP i storstad/förort/utanförskapsområden än på landsbygd. I fallet CIP i förort är engagemanget i princip alltid individuellt d v s man åker ensam på ett larm. I små samhällen/landsbygd är engagemanget däremot alltid kollektivt och utmaningen snarare att hindra att för många CIPar åker samtidigt. Detta är också något vi sett i vår tidigare forskning runt frivilliga i glesbygd. Förklaringarna kan naturligtvis vara flera och kan innefatta t ex språkbarriärer och kulturella avstånd. Det här betyder inte att konceptet civil insatsperson i socio-ekonomiskt utsatta områden inte fungerar, bara att det tar mer tid och resurser att starta upp och rulla. Idag är initiativet i en expansiv fas. Det informations- och kommunikationstekniska stödet (ICT) i form av Safeland är centralt för hela utlarmningen och därmed hela initiativet. Det stöd som finns idag fungerar tillräckligt bra men bör utvecklas med viss funktionalitet för att optimera säker respons i detta och liknande initiativ. Baserat på vår studie föreslår vi följande att beakta för framtida initiativ för civil insatsperson som förstainsatsaktör, med speciellt fokus på socio-ekonomiskt utsatta områden:

- Att det tas fram en **styrmodell** för att etablera konceptet civil insatsperson. Modellen kan bland annat reglera ansvar och arbetsuppgifter internt inom räddningstjänst, mellan räddningstjänster och mellan räddningstjänst och övriga aktörer t ex SOS Alarm, Polis, Socialtjänst och – i städer – kommunala fastighetsbolag.
- Samverkansformen har större förutsättning att lyckas där det finns **eldsjälar och nyckelpersoner** närvarande, inte bara hos de frivilliga själva utan även hos de professionella responsorganisationerna.
- Vikten av att bygga **grundförståelse och tillit** genom – mellan frivilliga och mellan frivilliga och de professionella responsorganisationerna – bör inte underskattas. I glesbygd, landsbygd och små

samhällen har sådan tillit visat sig relativt enkel att etablera. I storstad och utanförskapsområden kommer det förmodligen att ta längre tid och kräva något mer resurser.

- Att **regelverk och det rättsliga skyddet** för frivilliga måste ses över och att ett kompletterande försäkringsskydd, t. ex. genom de kommunala hemförsäkringarna, bör finnas innan samverkan påbörjas.
- Att både **initial utbildning** av frivilliga och **repetition/övningar** kommer att krävas för att utveckla och upprätthålla samverkansformen. **Erfarenhetsutbyte** via existerande CIP-nätverk, d v s räddningstjänster som infört CIP-konceptet, är ett annat förslag
- CIP i förort verkar inte uttala samma behov av **återkoppling** efter varje larm som i CIP i glesbygd och på landsbygd. Det behöver dock inte betyda att den inte behövs, både för att utveckla och förbättra samverkansformen, samt för eventuella behov av att bearbeta händelsen.
- **Sociala medier** (FB) verkar vara ett effektivt sätt för CIP att kommunicera med varandra och räddningstjänsten och leverantör efter larm, dock åter förutsätter detta eldsjälur.
- Frivilliga behöver **basal och praktisk utrustning** såsom reflexvästar, hjärtstartare (när möjligt, inte i storstadsområden, däremot kunskap om var närmsta finns), handsläckare och kit med första hjälpen material. Det finns även önskingar om ytterligare utrustning men här får man göra en prioritering och avvägning för att inte utrusta CIPar i en utsträckning att de gränsen mot professionella responsaktörer suddas ut. Med basutrustning kommer man långt.
- Befintlig **teknik och ICT stöd** där mobiltelefoner, geofencing och GPS är en förutsättning fungerar tillräckligt väl men för att initiativet ska expandera och spridas till fler kommuner, möjliggöra effektiv och säker respons föreslås **utökad funktionalitet**. De mest viktiga är funktioner för att återkalla CIP om det visar sig att en händelse eskalerar till något riskfyllt, funktioner för bättre kommunikation och informationsöverföring mellan frivilliga och mellan frivilliga och räddningstjänst på väg till och på skadeplats, samt funktioner för dynamisk resurserallokering, kalibrering med tillhörande larmstrategier. Det senare är både för att kunna matcha rätt kompetens, utrustning, språk etc med rätt situation och (språk) område (i förort) och för att undvika för många CIP på samma händelse (landsbygd). En flexibel radie för larm som justeras med bostadsområde och antal CIPar i system är också viktig i storstadsområden. In nästa steg bör användare själva kunna få bestämma radien för larm.
- Att utveckla samverkansformen mellan frivilliga och professionella responsorganisationer, inklusive prioriteringar av krav och funktioner på framtida ICT artefakter bör ske **användarcentrerat** tillsammans med CIPar.
- En viktig faktor för framgången är att det finns **ledare (tydliga ambassadörer) i lokalsamhället** som har förmågan att driva och styra övriga CIP-ar. Detta finns utmärkta exempel på i tex Tungelsta och Mörkö-Hölö.
- **Fastighetsbolagen**, i synnerhet allmännyttan, har goda möjligheter att förebygga bränder genom installation av brandvarnare på riskplatser och riskpersoner.

I ett generellt perspektiv har tidigare studier av co-production för utsatta grupper oftast tagit plats i fattiga länder, utvecklingsländer, kåkstäder etc. Detta är inget konstigt eftersom utanförskapsområden, galopperande socio-ekonomiska skillnader, kriminalitet och parallella strukturer i många länder i västvärlden, liksom Sverige, är relativt nya fenomen som ökat kraftigt bara de senaste fem åren. Just därför är det ett område i behov av fortsatt forskning, inte minst inom räddningsinsatser och responssystem. I rapporten pekar vi ut några vägar framåt.

Innehåll

Sammanfattning	4
Innehåll	6
1. Introduktion.....	8
1.1 Syfte.....	9
1.2 Disposition	9
1.3 Definitioner	10
2 Bakgrund	12
2.1 Offentlig sektor i förändring och co-production	12
2.2 Samverkanstrender i det svenska responssystemet och ökat samarbete med frivilliga inom kommunal räddningstjänst	13
2.3 Frivilliga i socio-ekonomiskt utsatta områden och Södertörns Brandsvarförbund samverkan med CIP	14
3 Metod.....	16
3.1 Fallstudier och aktionsforskning.....	16
3.2 Datainsamling: intervjuer och fokusgrupper.....	16
3.3 Sociala medier och data i appen Safeland.....	18
3.4 Telefonintervjuer runt grannsamverkan branddetektorer	18
4 Resultat.....	19
4.1 Att använda civila insatspersoner som första insatsaktörer i Södertälje	19
4.2 Rekryteringsprocessen.....	20
4.3 Utlarmning via Safeland.....	20
4.4 Uppgifter på skadeplats	22
4.5 Möjligheter	23
4.6 Utmaningar	24
4.7 Behov	25
4.8 Utvärdering av data i Safeland.....	27
4.9 Installering av Branddetektorer.....	28
5 Diskussion	30
5.1 Frivilliga i utanförskapsområden: co-production "2.0"	30
5.2 Digitalisering som förutsättning för innovation och co-production inom den offentliga sektorn.....	32
5.3 Att införa och utveckla frivilliga i samverkan med räddningstjänst - med speciellt fokus på utanförskapsområden.....	33
5.4 Effekter kommunikation och spridning.....	36

6	Slutsatser.....	37
6.1	Fortsatt arbete.....	39
	Referenser.....	40

1. Introduktion

På statlig nivå refererar ”transformational government” till en, under de senaste decennierna, ökande medvetenhet om behovet att möta den breda och komplexa uppsättning av kulturella och organisatoriska förändringar, som behövs för att informations och kommunikationsteknik (ICT) ska kunna ge signifikanta fördelar till den offentliga sektorn, inklusive statligt samarbete med civilsamhället. (Bannister&Connolly, 2011). Detta gäller också lokala tjänster på gräsrotsnivå och offentliga sektorns innovations-samarbete, där digitalisering har banat väg för olika initiativ runt engagemang hos ICT-stödda volontärer. I en utomstatlig kontext refereras i dessa sammanhang ibland till digitaliserad ”co-production” (Linders, 2012, Alford & O’Flynn, 2012).

Den offentliga sektorn genomgår en snabb förändring som reaktion på ökande globala utmaningar, såsom naturkatastrofer, migration, ökande socioekonomiska klyftor, urbanisering, åldrande befolkningar, krig och terrorism, finansiella kriser och råvarubrist (Haddow & Bullock, 2013), inte minst den i skrivande stund pågående pandemin av Covid-19. Detta har över hela världen har ställt enorma krav på blåljusorganisationer, inklusive räddningstjänster. Vad gäller socioekonomiska klyftor är tendensen i många länder i väst att segregationen ökar, varvid ett allt större antal förortsområden kommit att karakteriseras av fattigdom och socialt utanförskap, ibland till den grad att samhällsliga strukturer blivit utdömda och ersatta av parallella strukturer, och kriminaliteten ökat (Guldåker & Hallin 2014; Chalfin & McCrary, 2017). I sådana områden avslöjar forskning sämre hälsa och skolresultat, högre arbetslöshet och, inte minst, ett större antal olyckstillbud än i resten av befolkningen (David & Enarsson, 2012, Sefyrin & Pilemalm, 2016). Till exempel är, i Sverige, de som utsätts för både icke anlagda och anlagda bränder oftare bosatta i socioekonomiskt underprivilegierade områden.

Vid räddningsinsatser utvecklades i början volontärverksamheten främst vid hantering av storskaliga kriser (Diaz, Carrol & Aedo, 2016, Whittaker et al, 2015). Under det senaste decenniet har organiserandet av civila volontärer och semi-professionella (i.e. individer med annat yrke än första insatsaktör men med träning eller kompetens inom ett område med relevans för räddningsinsatser) också uppmärksammats som stöd i samband med frekventa, mindre olyckshändelser (t ex Yousefi Mojir et al, 2016 Diaz, Carrol & Aedo, 2016). I Sverige, där konceptet utvecklats framgångsrikt, kom idén först till uttryck i mindre kommuner, där semi-professionella kan komplettera de professionella räddningsorganisationerna, och på landet, i gleset befolkade områden, där vanliga medborgare ofta har närmre till en olycksplats än de professionella organisationerna (Pilemalm, 2018; Ramsell, Pilemalm & Andersson Granberg, 2018). Nyligen har konceptet spritts till socialt utsatta samhällen och utanförskapsområden i större städer, framför allt nära Stockholm (Pilemalm, 2019). Konceptet stöds av modern ICT, som att folk har tillgång till mobiler med GPS, som kan integreras med räddningsorganisationernas system för att larma ut resurser. Det finns få, om några om ens några studier om ICT-stödd volontär-verksamhet vid första insats i utanförskapsområden i länder i väst, eftersom fenomenet är så pass nytt. Behovet av kunskap och forskning på området är alltså stort.

Denna studie fokuserar på ett helt nytt initiativ, initierat av **Södertörns Brandsvarförbund (SBFF)** som använder civila volontärer som första insatspersoner i samarbete med den kommunala räddningstjänsten i Södertälje kommun utanför huvudstaden Stockholm. Ändamålet med initiativet är dels att förbättra säkerheten i involverade områden (t ex minska anlagda bränder), dels att förbättra effektiviteten vid en utryckning, och att reducera konsekvenserna av händelser i områden med hög grad av kriminalitet och olyckor. Studien är

genomförd som ett projekt som finansierats av Insamlingsstiftelsen **Brandforsk**. Projektet har i sin tur genomförts vid **Centrum för forskning om räddningssystem och respons vid Linköpings universitet (CARER)** i samarbete med **United Eyes AB**. De volontärer som är i fokus för studien benämns **civila insatspersoner (CIP)**.

1.1 Syfte

Projektet **Att förhindra och hantera händelser i socio-ekonomiskt utsatta områden: vidareutveckling och utvärdering av konceptet Civil insatsperson i förort (CIP)** syftade till att *vidareutveckla och utvärdera konceptet CIP* med avseende på:

- rekrytering av CIP, d v s hur rekrytera, engagera lämpliga personer och motivera dem över tid;
- identifiering av CIPs behov av stöd vid utlarmning och hantering vid händelser (t ex teknikstöd, utbildning, utrustning, juridiska aspekter, stresshantering);
- framtagande av teknisk standard för CIP kommunikationsplattform, inklusive framtagning och integration av brandvarnarsystem med Safeland-appen för spridning till lokala CIP-grupper.
- vidareutveckling av befintligt utlarmningsstöd från räddningstjänst till CIP genom appen Safeland, inklusive integration med uppkopplade branddetektorer
- utvärdering av konceptet som sådant vid projektavslut.

Under resans gång har en punkt av relevans för studien tillkommit:

- att jämföra konceptet CIP i utanförskapsområden med CIP i mindre samhällen på landsbygden.

Detta beror på hur det studerade initiativet självt utvecklade sig och de utmaningar man brottats med i förortsdelarna. Vi återkommer till detta i metod- resultat- och diskussionsdelar. Det studerade projektet är aktionsforskningsorienterat, innefattande t.ex. intervjuer och fokusgrupper. Utfallet inkluderar erfarenheter och ett utvecklat koncept för CIP med specifikt fokus på förort, med teknik och metodik, där resultat/koncept i diskussionsdelen formuleras i form av rekommendationer, och förslag på t ex styrmodeller, utbildning, utrustning, och ICT stöd för att konceptet ska kunna implementeras i andra kommuner.

Den primära målgruppen för rapporten är praktiker, d. v. s myndigheter och responsorganisationer verksamma i det svenska responssystemet, med speciellt fokus på räddningstjänst som verkar eller avser samverka med CIP/frivilliga. Den sekundära målgruppen är forskare med intresse för områden som krishanteringssystem, responssystem och daglig larmrespons. Detta har påverkat utformningen av rapporten där huvudsakligt fokus har varit att förmedla resultat erfarenheter, slutsatser och rekommendationer, men där viss teoretisk förankring och vetenskapliga referenser också finns med. Vidare har vetenskaplig avrapportering av projektet skett i tre publikationer och en ytterligare inskickad, vilket vi återkommer till i diskussionen.

1.2 Disposition

Rapporten är indelad enligt följande:

Kapitel 1 beskriver introduktion, syfte och målgrupper. Nedan förklaras också de begrepp som används frekvent i rapporten (definitioner).

Kapitel 2 beskriver bakgrunden av relevans för studien i form av co-production i offentlig sektor, i det globala och i det svenska responssystemet, med fokus på kommunal räddningstjänst och den samverkan med frivilliga som växt fram de senaste 10 åren. Här beskrivs också det studerade initiativet.

Kapitel 3 beskriver de metoder som använts för datainsamling, hur data samlats in och analyserats.

Kapitel 4 beskriver studiens resultat med avseende på CIP generellt och i utanförskapsområden specifik – t ex fördelar, uppgifter, utmaningar och behov – och erfarenheter (utvärdering). Resultaten bygger på genomförd aktionsforskning men också på t ex kvantitativa data från den app (Safeland) som använts i det studerade initiativet. Här görs också en jämförelse av konceptet CIP i olika typer av områden (t ex utanförskapsområden/landsbygd.)

Kapitel 5 diskuterar resultaten mot bakgrund av rådande samhällstrender. De mest framträdande erfarenheterna från studien summeras och presenteras i form av rekommendationer, och förslag på t ex styrmodeller och nya funktioner i ICT stöd. Här beskrivs också kommunikation, effekter och de ringar på vattnet projektet gett

Kapitel 6 punktar de viktigaste slutsatserna från studien och ger förslag till fortsatt arbete.

1.3 Definitioner

I studien används flera begrepp frekvent som dels relaterar till domänen responssystem och dess aktörer, dels till informationsteknik och implementering av ny teknik. De viktigaste är:

Med **frivilliga** eller **civila insatspersoner (CIP)** avses i studien civila volontärer som deltar i räddningsinsatser som första insatsaktörer just på frivillig basis. De är alltså inte del av någon specifik profession eller organisation när de utför första insats uppgifter utan deras insats är ideell. Vi använder oftast förkortningen **CIP**.

Responssystem definieras i studien som system av organisationer, teknik, procedurer och regler vilka har som syfte att rädda liv, och minska skador på person, material, infrastruktur och miljö i den omedelbara operation som följer på en akut händelse. Ett responssystem behöver inte innefatta informations- och kommunikationsteknik (ICT), men gör det ofta.

Informations- och kommunikationsteknik (ICT) refererar primärt till den teknik som är bärare av information och kommunikation i det studerade initiativet. Konkret handlar det om en app – Safeland, som är kopplad till räddningstjänstens utlarmningssystem.

Dynamisk resursallokering syftar här till ICT-stöd för dynamisk planering och styrning av lämpliga resurser (t ex CIP) för kommunal räddningstjänst till rätt händelse. Det skiljer sig från statisk resurshantering som innebär traditionell stationsbunden hantering, d.v.s att räddningstjänstresurserna förutsätts finnas på brandstationen och att larmet alltid skickas till en station och inte direkt till en resurs.

Med **professionella responsaktörer** avses i studien de aktörer som på operativ nivå deltar i räddningsinsatser av olika slag baserat på sin yrkesmässiga profession. Hit räknas exempelvis

de s.k. "blåljusorganisationerna" räddningstjänst (statlig och kommunal), ambulanssjukvården och polisen, samt SOS alarm.

Med **semi-professionella responsaktörer** avses de aktörer som inte har räddningsprofessionen som sin huvudsakliga profession men som inom sitt yrke besitter kompetens som kan nyttjas för och vid räddningsinsatser. Exempel på sådana yrkesgrupper inkluderar väktare, sjuksköterskor, personal i äldreomsorg, taxichaufförer och fastighetsskötare. Ibland krävs någon form av utbildning för att de ska kunna agera i räddningsinsatser (t.ex. hjärt- och lungräddning eller hantering av släckningsutrustning). Semi-professionella är inte fokus för denna studie men de kommer ändå refereras ibland.

2 Bakgrund

Studien kan ses både mot bakgrund av generella samverkansrender i offentlig sektor med fokus på vad med engelsk term kallas ”co-production” och de förändringar det svenska responssystemet genomgått. Här presenteras främst den samverkan med frivilliga som växt fram de senaste 10 åren, inte minst inom kommunal räddningstjänst. Bakgrunden ger också övergripande beskrivning av co-production i s k. utanförskapsområden/socio-ekonomiskt utsatta områden.

2.1 Offentlig sektor i förändring och co-production

Inom offentlig sektor talar man alltmer om behov av innovation och på engelska används ofta begreppet ”public sector innovation”. Public-sector innovation kan spåras tillbaka till 60-talet. De senaste decennierna har emellertid sett en ökad trend att ersätta slumpmässiga initiativ med mer systematiskt arbete och planerade innovationer, som ett svar på tuffa samhällsliga utmaningar i en tid då offentliga sektors egna resurser är begränsade (AvBason, 2018). Detta kan ta sig olika uttryck och involverar offentligt-offentligt, offentligt-privat och/eller offentligt-tredje sektor-partnerskap. En annan form handlar om medborgarligt engagemang, som beskrivs ur olika perspektiv, ibland beroende på forskningsdisciplin.

I relation till medborgarligt engagemang är det möjligt att tala om samproduktion d v s ”co-production”, där olika aktörer, t.ex. volontärer, i allt högre grad är involverade i den offentliga sektorns arbete, i delaktighet vid design, styrning och genomförande dess tjänster (Ostrom, 2016; Alford & O’Flynn, 2012). Det har argumenterats för att möjligheterna till co-production har ökat i och med samhällets digitalisering (Linders 2012; Denita & Filippo, 2016). I jämförelse med tidigare former av medborgarengagemang medför co-production ofta att en viss grupp av volontärer övertar vissa uppgifter från myndigheterna, inte bara för sin egen skull, utan också för andra sina medborgare. Detta kräver i sin tur att deras ICT är integrerad med myndigheternas egna informationssystem. Co-production relateras is sin tur till begrepp som co-creation, co-design och på systemutvecklingsidan t ex till användarmedverkan och deltagande design (AvBason, 2018; Ostrom, 2016; Alford & O’Flynn, 2012; Schuler & Namioka, 1993). Av särskild relevans för denna studie har det hävdats att design för och ”co-creating” med sårbara grupper är en nyckelprioritet för att utvecklas och förbättra offentliga samtida samhällstjänster (Ostrom et al., 2013). Denna studie tillämpar ett co-production perspektiv och relaterar det till utveckling av ICT och digitalisering i studiens diskussionsdel.

I relation till utanförskapsområden, hävdas det ibland att det sociala kontraktet mellan medborgare och myndigheter är på väg att smulas sönder (Wijkström & Zimmer, 2011). Detta är särskilt påtagligt i ett växande antal förortsområden, som karakteriseras av segregation, etnisk mångfald och få möjligheter till inkludering i samhället. I dessa områden känner invånarna osäkerhet och brist på tillit till myndigheter och upplever sig själva som berövade möjligheter att påverka sin omgivning eller t.o.m. sina egna liv (Guldåker & Hallin 2014). Arbetslösheten ofta högre än genomsnitt, vilket resulterar i låg socio-ekonomisk status, och rekrytering till kriminalitet ökar i samma grad, speciellt bland ungdomar (Urinboyev, 2016). Olyckor tenderar också att manifesteras i linje med mönster som har att göra med kön, etnicitet, klass och bostadsområde (Sefyrin & Pilemalm, 2019; David & Enarsson, 2012). I denna studie refereras till dessa områden med uttrycket utanförskapsområden eller socio-ekonomiskt utsatta områden. Trenden är global och måste hanteras. Ökad co-production kan bli en av flera vägar framåt. Samtidigt har många studier under de senaste decennierna uppmärksammat att dessa underprivilegierade grupper, såsom minoriteter, lågutbildade och grupper med låg socioekonomisk status, är mindre villiga att delta i co-production (Holmes, 2011). Det finns

emellertid få, om några studier som fokuserar på co-production i de snabbt växande utanförskapsområdena i många länder i väst, t.ex. i Skandinavien, helt enkelt eftersom de är ett ganska nytt fenomen med rötter i den globala samhällsutvecklingen.

Eftersom viss data från frivilliga på landsbygd och småorter i det studerade initiativet tillkommit under studiens gång kan det vara av intresse att notera att också här finns co-production studier i västerländska länder som tar ett utanförskapsperspektiv men att de då ofta fokuserar infrastruktur, livsmedelsförsörjning, transporter och vägar, inte t ex ICT och digitalisering. Det finns undantag som tex Bind & Matern (2019) som hävdar att spatial polarisering på landsbygd kan leda till social exkludering som måste hanteras i den pågående digitaliseringsdebatten. Detta blir relevant i det studerade initiativet där frivilliga som första insatsaktörer ofta handlar om ett utanförskap relaterat till för långa responstider från professionella responsorganisationer. I 1 kap 1 § i Lag (2003:778) om skydd mot olyckor anges det att med hänsyn till lokala förhållanden ska människor i hela landet ha ett tillfredsställande och likvärdigt skydd mot olyckor. Det är dock en realitet att människor erbjuds olika skydd mot olyckor beroende på var i landet de valt att bosätta sig. I studien används co-production som en teoretisk lins både när det gäller frivilliga i utanförskapsområden och på landsbygd.

2.2 Samverkanstrender i det svenska responssystemet och ökat samarbete med frivilliga inom kommunal räddningstjänst

Det svenska responssystemet speglar de beskrivna trenderna inom public sector innovation och co-production genom att det under det senaste decenniet introducerat nya samverkansformer som involverar samhällsresurser utanför de professionella responsorganisationerna (Yousefi Mojir & Pilemalm, 2014, Pilemalm et al 2013). Detta för att kompensera för minskade resurser, sammanslagningar och nedläggningar och räddningsenheter mot en bakgrund av exempelvis urbanisering och avfolkning av glesbygd tillsammans med en åldrande befolkning, vilket gör att färre responsresurser måste hantera allt fler människor och större geografiska områden. Det förväntade utfallet av att involvera de nya resurserna är snabbare och effektivare respons, framför allt i områden där avstånd till närmaste räddningsorganisation är långt, att upprätthålla publika tjänster och i det långa perspektivet, att minska effekter av olyckor och andra akuta händelser såväl som relaterade kostnader. De finns flera olika samverkansformer i det svenska responssystemet som prövas idag. Exempel på former som faller utanför ramen för den här studien är t ex samlokalisering vilket innebär att olika responsorganisationer och ideella organisationer som t. ex. kommunal räddningstjänst, polis, SOS Alarm och Svenska Kyrkan sitter i samma fysiska byggnad i syfte att förbättra samverkan, skapa gemensamma lägesbilder och kunna agera snabbare på inkommande larm. Ett annat är bruket av semi-professionella och tvärsektorieell samverkan. Detta innebär att exempelvis social omsorg, våktare, sjuksköterskor, fastighetsskötare, taxichaufförer och andra yrkesgrupper samarbetar med responsorganisationerna, främst räddningstjänsten och åker på vissa larm i väntan på räddningstjänst och/eller ambulans. Det studerade initiativet fokuserar **involvering av frivilliga** som första insatsaktörer.

Frivilliga, det vill säga **civila insatspersoner som första insatsaktörer (CIP)** innebär att dessa får grundläggande utbildning i t. ex. hjärt-och lungräddning, första hjälpen, användning av handbrandsläckare och sedan kan larmas ut och åka på vissa typer av larm (t. ex. hjärtstopp, trafikolyckor, vissa typer av bränder). Tanken och principen är att de frivilliga befinner sig i närmre olycksplatsen än närmaste räddningsenhet. Konceptet utvecklades först i glesbygd i norra Sverige, inte minst genom initiativet Förstärkt Medmänniska som startade 2014 och där frivilliga i byar runt Sundsvall i Medelpads län deltar i vissa typer av räddningsinsatser (Ramsell, et al, 2018). Initiativet var initierat av den kommunala räddningstjänsten i samarbete

med SOS Alarm. Tanken var att de frivilliga ska kunna larmas till en skadeplats och påbörja en förstainsats medan de inväntar räddningstjänst och ambulans. En gemensam nämnare för de deltagande byarna är att det är mer än 25 minuters framkörning för närmaste professionella responsorganisation vid en olycka. Frivilliga i byarna har fått grundläggande utbildning i t. ex. hjärt- och lungräddning, första hjälpen och hur man släcker mindre bränder. De larmas ut av SOS alarm på vissa typer av olyckor – trafikolycka, drunkning, hjärtstopp och brand i byggnad – och kan då välja om de vill åka på larmet. Principerna bygger därmed helt på frivillighet och ”i väntan på”, d. v. s. frivilliga ersätter aldrig räddningstjänst och/eller ambulans, däremot har de goda möjligheter att nå skadeplatsen före de senare.

Förstärkt Medmänniska har studerats av forskare från Centrum för forskning inom respons- och räddningssystem (CARER) och finns beskrivet i (Ramsell et al 2019; Ramsell et al 2018, Ramsell et al 2016). Konceptet har under senare år spridit sig till kommuner över hela Sverige, inte minst på landsbygd eller där kommunerna är så små att de delar brandstation med annan kommun. Begreppet civil insatsperson (CIP) har myntats och ett nätverk för erfarenhetsutbyte mellan CIP har etablerats via CARER. Under 2018 startades ett helt nytt initiativ av Södertörns Brandsvarförbund, denna gång i förortsområden i Södertälje utanför Stockholm. Det var alltså det första initiativet som tog plats i urbana områden, inklusive socio-ekonomiskt utsatta områden, sk. utanförskapsområden.

2.3 Frivilliga i socio-ekonomiskt utsatta områden och Södertörns Brandsvarförbund samverkan med CIP

En av de stora utmaningarna i dagens städer är utanförskapsproblem och segregation där de sociala klyftorna ökar och allt fler orter och förorter präglas av socialt utanförskap, ibland i en omfattning där samhällets strukturer uppfattas som frånvarande och andra krafter tagit över. I ett ökande antal förorter upplever därför boende, föreningar och företag otrygghet, bristande tillit till myndigheter och uppfattar sig ha små möjligheter till inflytande på sin miljö och sin vardag. Rekrytering till kriminalitet ökar och forskning visar på korrelation med sämre hälsa, sämre skolresultat, högre arbetslöshet och större andel olyckor än hos befolkningen i övrigt (David & Enarsson, 2012; Guldåker & Hallin, 2014). När det gäller anlagda bränder specifikt visar projekt om brand i skolor på vissa samband mellan bakgrundsfaktorerna ovan och anlagda skolbränder och bilbränder. Detta är ett växande problem i många bostadsområden och förorter. Det studerade initiativet tar plats i Södertälje utanför Stockholm, Sveriges huvudstad. Stockholm har ca 2 miljoner invånare om de omliggande kommunerna räknas. Staden har expanderat kraftigt de senaste 5 åren, på grund av urbanisering och på grund av flyktingströmmen 2015-2016.

Som tidigare nämnts har alltså den kommunala räddningstjänstens samverkan med civila personer som första insatsaktörer visat sig framgångsrikt för att förstärka trygghet och räddning i glesbygd. Södertörns initiativ inkluderar dels förortsmiljöer och socialt utsatta, exkluderade bostadsområden, t. ex. centrala Södertälje, Hovsjö, dels små samhällen på landet, ofta nära kusten/Stockholms skärgård, (t ex Hölö-Mörkö, Tungelsta). Tanken i förorterna har varit att inte bara effektivt kunna agera på händelser NÄR de inträffar, utan även att, genom stärkt närvaro och trygghet i utsatta områden faktiskt kunna förhindra ATT vissa händelser, inte minst anlagda bränder, inträffar. På landsbygden/små samhällen har det geografiska avståndet, en snabbare respons, varit det primära motivet. Inkluderingsaspekter är tydliga oavsett typ av miljö. I förort handlar det mycket om skapa förutsättningar för ökad säkerhet, sociala relationer, minskad brottslighet och integrering och inkludering i det svenska samhället. I små samhällen handlar det, som tidigare nämnts, om allas lika rätt till skydd om en olycka inträffar och om att vända en utveckling av avfolkning och nedmontering av samhällstjänster.

I Södertörns initiativ har CIPar utbildats, t.ex. i brandsläckning, HLR och första hjälpen och larmas ut på vissa typer av händelser (framför allt mindre bränder, singel trafikolyckor, hjärtstopp, drunkning). Volontärerna får en dags grundläggande träning i sådant som första hjälpen, hjärt-lungräddning (HLR), bekämpning av mindre eldsvådor och ingripande vid singelolyckor i trafiken. De får även en ryggsäck innehållande första hjälpen-kit, reflexvästar, munskydd (efter Covid-19) och en bärbar brandsläckare. Liksom i tidigare CIP initiativ är idén inte att de ska ersätta de professionella organisationerna, utan snarare att de ska kunna göra en första insats, i väntan på de professionella responsorganisationerna, i syfte att förkorta responstiden. Dessutom är deltagandet i akututryckningar alltid frivilligt. För att kunna få ett larm måste volontärerna befinna sig mindre än fem km från olycksplatsen i centrala Södertälje. I övriga områden är radien något längre. Det finns sålunda en förhoppning om en mer effektiv insats om en olycka skulle inträffa.

I initiativets tidiga faser larmades CIP främst via SMS listor, nu sker det via appen Safeland. Den tekniska utvecklingen av brandvarnare och detektorer har också medfört att begynnande bränder kan upptäckas tidigare. Ett ingångsvärde för forskningsprojektet var därmed att genom att integrera brandvarnare till lokala CIPar kan rätt åtgärd ske av CIPar, redan innan en brand utvecklas. Vid redan utvecklade brand kan CIP användas för att vidta rätt åtgärder. Forskningsprojektet från vilken studien rapporterar har följt initiativet i drygt 1,5 år, (2019-juni 2020) från att det bara fanns ett fåtal CIPar i systemet till idag, då det finns mer än 100 (i olika delområden) i Södertälje.

3 Metod

Studien är longitudinell och har utförts som en fallstudie inspirerad av aktionsforskning. Den har utförts januari 2019 till juni 2020 och baseras främst på intervjuer och fokusgrupper samt en mindre utvärdering av kvantitativa data i Safeland.

3.1 Fallstudier och aktionsforskning

Studien har utförts som en interpretiv *fallstudie* (Flyjberg, 2006) i kombination med aktionsforskning. Fallstudieforskning involverar studier av verkliga fenomen; individer, miljöer, organisationer, processer, situationer, händelser, informationssystem etc. De kan vara explorativa, deskriptiva och/eller explanativa (Flyjberg, 2006). Studien är en *explorativ* fallstudie i det att den berör ett förhållandevis nytt och utforskat område d v s CIP som första insatspersoner med fokus på socio-ekonomiskt utsatta områden och utanförskapsområden.

Aktionsforskning kan definieras som en cyklisk process där man identifierar problemet, planering för utförande (t. ex. projekt, forskning, förändringsarbete), utförande, utvärdering och lärande. Skillnaden mot renodlad fallforskning är att forskare inte endast studerar ett fenomen (t. ex. en verksamhet) med ett utifrånperspektiv utan även föreslår och introducerar förändringar i verksamheten (t ex Myers, 2013).

Forskning som innefattar verksamhetsutveckling och utveckling av ICT innefattar ofta inslag av både fallstudie- och aktionsforskning där parallella processer drivs i delvis olika (men samtidigt likartade) syften mot praktiker och forskarsamhälle. Den aktuella fallstudien innehåller inslag av aktionsforskning i det att forskningsprojektet som ligger till grund för studien, söker utveckla CIP verksamheten och ICT stödet för CIPar (t ex Safeland). I studiens diskussionsdel föreslås t ex rekommendationer och styrmodeller för hur man fortsättningsvis kan arbeta med konceptet, relaterad utbildning och utrustning, för att få det att sprida sig till andra kommuner och expandera. Däremot ligger det inte inom studiens ram att införa förslag till vidareutveckling av koncept.

3.2 Datainsamling: intervjuer och fokusgrupper

Semi-strukturerade intervjuer är en vanlig datainsamlingsmetod i kvalitativ forskning, t.ex. i fallstudier. De involverar fördefinierade mallar, frågor eller teman som hjälper till att hålla fokus på valt ämne, samtidigt som de tillåter associationer och att nya frågor uppkommer och ställs under intervjuens gång. (Stake, 2010). Fokusgrupper är gruppintervjuer där människor intervjuas om sina erfarenheter, upplevelser och åsikter på ett liknande sätt, men med ett grupperspektiv (Myers, 2013).

I det studerade initiativet har vi kombinerat intervjuer och fokusgrupper och vi har genomfört datainsamling vid tre tillfällen (inledande intervjuer, studiens baslinje), fokusgrupper (hösten 2019) och avslutande intervjuer (utvärdering, våren 2020). Respondenter har inkluderat CIP i förort, representanter för räddningstjänsten/Södertörn men även CIPar som verkat i Hölö, vilket är ett mindre samhälle utanför Södertälje snarare än en förort/ett utanförskapsområde. Att även involvera CIP på landsbygd ett beslut vi fick ta halvvägs in i projektet (eller snarare: som följde av initiativets utveckling). Detta då det vara initialt visade sig vara svårt att få personer till CIPar i förort att åka på larm och därmed engagera dem som respondenter. Vi återkommer till detta i studiens resultat och diskussions del. Det har dock visat sig att grupperna/studerade har fler likheter än vad vi kanske trodde samtidigt som de påvisar andra betydande olikheter. Vi tror därför att det har varit av värde för projektet/studien att inkludera CIP i båda typer av områden.

Materialinsamling enligt snöbollsmetoden (Myers, 2009) valdes initialt. Då frivilliginitiativet startade våren 2018 (innan projektet/studien) var det till exempel bara tio personer i utanförskapsområden som hade rekryterats och åkte på larm och det var viktigt att intervjua de av dem som faktiskt åkt på flera larm. Det bedömdes också vara nödvändigt att involvera både operativ och ledningsnivå hos räddningstjänsten (Södertörn) för att få flera perspektiv på samarbetet. Avseende fokusgrupperna bedömdes det att den enda framkomliga vägen för att samla de aktuella personerna under kvällstid var att bjuda in CIP till ett möte med forskarna. Detta genomfördes med de CIP som dök upp med personal som arbetade nattpasset på brandstationen. Det visade sig att endast CIP från Hölö dök upp, trots att projektledaren varit i kontakt med två CIP från centrala Södertälje som sagt att de skulle komma. I forskningstermer kan man säga att detta motsvarar ett bekvämlighetsurval (Myers, 2009). Naturligtvis kan särskilt den senare strategin ha påverkat resultaten, något som vi kommer att diskutera senare.

Vad gäller CIP i utanförskapsområden intervjuade vi totalt fyra respondenter, två stycken i den initiala fasen av projektet och två stycken i den utvärderande. Vi intervjuade även fyra respondenter från räddningstjänsten i studiens inledande fas, dels initiativtagaren till initiativet, dels genom en mindre fokusgrupp bestående av den person som då ledde den operativa delen av initiativet och två brandmän. Även här fokuserade vi konceptet CIP i förort. Halvvägs in i projektet (höst 2019) genomförde vi fokusgruppen med fem respondenter från Hölö. Samtidigt höll vi ytterligare en fokusgrupp som bestod av initiativtagaren hos brandkåren och två brandmän, detta för att kunna bedöma projektets framsteg och utvecklingspotential med avseende på CIP i förort (och delvis för att kompensera för att inte CIP i förort dykt upp själva). Vi intervjuade också en ytterligare CIP från Hölö under våren 2020. Vi har därmed interagerat med totalt 17 respondenter under projekttiden. Detta sammanfattas i Tabell 1.

Varje intervju varade ungefär i en timme och fokusgrupperna var i ungefär två timmar. För all datainsamling gällde att samma frågemallar användes, men dessa anpassade något beroende på om det var en person från räddningstjänst eller en civil insatsperson som intervjuades. Den semistrukturerade intervjutekniken medförde att frågor och teman hade en flexibel karaktär under intervjuerna/mötena med fokusgrupper – styrt t.ex. av om intervjupersonerna bodde i stad/utanförskapsområde eller på landsbygd. Samtliga intervjuer spelades in och transkriberades. Vid analysen användes ett tematiskt tillvägagångssätt (Myers, 2013) innebärande att data samlades i övergripande teman baserade på empirisk data och linje med aktionsforskningens förhållningssätt med fokus på utveckling, exempelvis upplevda nyckelfaktorer, möjligheter, utmaningar och behov.

Två forskare (rapportförfattarna) var involverade i denna del av studien och genomförde datainsamlingen tillsammans, inklusive skapandet av intervjumallar och genomförandet av intervjuer. Arbetet med fokusgrupperna genomfördes gemensamt. En av forskarna ansvarade för de enskilda intervjuerna. Dataanalysen har genomförts tillsammans, även om en av forskarna har haft huvudsakligt ansvar.

Intervjuer	CIP förort (4)	CIP landsbygd (1)	Initiativtagare räddningstjänst (1)	6
Fokusgrupper	N/A	Projekt ledare + brandmän (3) Initiativtagare + brandmän (3)	CIP landsbygd (5)	11

Totalt antal respondenter				17
----------------------------------	--	--	--	-----------

Tabell 1: Respondenter som deltagit i studien med fokus på kvalitativa delar och CIP

3.3 Sociala medier och data i appen Safeland

Förutom ovanstående datainsamling har forskarna under projektets gång haft tillgång till två slutna Facebookgrupper för CIP, en i Södertälje och en i Hölö. Grupperna har bildats på Södertörns initiativ och det finns grupper för många olika områden i Södertälje. Eftersom grupperna varit slutna har vi naturligtvis inte återgett data från grupperna i frågan om vad som skrivs utan syftet har varit att titta på aktivitet i grupperna och huruvida man rapporterar vad från olycksplatser, på aggregerad nivå. Vi har också kunnat rekrytera respondenter att intervjua via grupperna.

Vidare har projektdeltagaren från United Eyes AB (en av rapportförfattarna) plockat ut data från appen Safeland under perioden januari till mars 2020, det vill säga för att kunna fånga upp variabler för utvärdering av initiativet. Vi har här valt att fokusera Södertälje och CIP i förort. Totalt registrerades för perioden 203 larm till CIP på 110 dagar och dessa har analyserats t ex med avseende på hur många som togs emot, när de tas emot och om man agerar på dem. Det framgår denna data se system att vissa personer är väldigt överrepresenterade att agera på larm.

3.4 Telefonintervjuer runt grannsamverkan branddetektorer

Inom ramen för projektet skulle vi (förutom dess huvudsakliga syften) ta fram en teknisk standard för CIP kommunikationsplattform, inklusive framtagning och integration av brandvarnarsystem med Safeland-appen för spridning till lokala CIP-grupper inklusive integration med uppkopplade branddetektorer. Dessa skulle placeras i ett antal bostäder i ett kommunalt bostadsbolag, bostäder där en hög risk för (icke anlagda) bränder, identifierats. Den tekniska standarden är framtagen och alla förberedelser för installation genomförda. Däremot visade det sig att vara svårt att genomföra själva installation även om beslutet var taget i bolagets ledningsgrupp tidigt i projektet. När slutligen installationen skulle genomföras inträffade Covid-19 och den fick avbrytas.

För att kompensera något för detta genomförde vi två telefonintervjuer om ca 30 minuter i ett initiativ/bostadsområde där samma brandvarnare används för grannsamverkan. Respondenterna är alltså boende i området. Kontexten är naturligtvis inte samma men kan ändå ge en initial uppfattning om hur branddetektorer uppfattas med avseende på fördelar och utmaningar. Då denna datainsamling har varit mindre omfattande än den övriga och delvis ett avsteg från plan, redovisas den separat i både metod och resultat.

4 Resultat

Resultatet presenteras utifrån ett antal teman. Först ges en översiktlig presentation av initiativet och hur det gestaltar sig olika områden, inklusive inkluderingsaspekter. Därefter beskrivs rekryteringsprocessen, ICT stödet för utlarmning (d v s Safeland), typer av incidenter man åker på och relaterade första insatsuppgifter. Vidare beskrivs identifierade nyckelfaktorer i termer av möjligheter, utmaningar och behov. CIP i utanförskapsområden och i små samhällen/landsbygd jämförs genomgående i resultatkapitlet.

4.1 Att använda civila insatspersoner som första insatsaktörer i Södertälje

I initiativet rekryterar räddningstjänsten invånare i socio-ekonomiskt utsatta områden/utanförskapsområden eller i små samhällen på landet (ofta nära kusten/Stockholms skärgård) i Södertälje kommun som första insatsansvariga (CIP). CIParna får en dags grundläggande träning i sådant som första hjälpen, hjärt-lungräddning (HLR), bekämpning av mindre eldsvådor och ingripande vid singelolyckor i trafiken. De får även en ryggsäck innehållande första hjälpen-kit, reflexvästar, munskydd och en bärbar eldsläckare. Det finns grundläggande likheter mellan grupperna. I båda fallen är idén inte att de ska ersätta de professionella organisationerna, utan snarare att de ska genomföra en första insats i väntan på professionell insats, i syfte att förkorta väntetiden. Dessutom är deltagandet i akututryckningar alltid frivilligt. För att kunna få ett larm måste volontärerna befinna sig mindre än fem km från olycksplatsen. Det finns sålunda en förhoppning om en mer effektiv räddningsinsats om en olycka skulle inträffa.

Det finns också uttalade skillnader mellan grupperna. Områdena i t ex centrala Södertälje är av större storlek med många larm medan ett typiskt landsortssamhälle kan ha omkring 3 500 invånare och bara ett fåtal larm. Situationen implicerar att även att också inkluderingsmotiven delvis kan skilja sig åt. I utanförskapsområdena är målet med frivilliginitiativet tvåfaldigt: Dels att skapa en känsla av närvaro och säkerhet samt bygga sociala relationer, dels att minska frekvensen av avsiktliga bränder (mestadels i bilar), övergrepp och vandalism. Detta har bäring på de långsiktiga visionerna om integration i det svenska samhället – inte minst för invandrarkvinnor (köns- och etnicitetsaspekter). I byarna på landsorten relaterar ordet inkludering snarare till geografiska avstånd, vilket i kombination med bristande blåljuskapacitet (polis, brandkår, ambulans) har lett till att de boende i dessa områden inte är tillräckligt skyddade enligt lagen om skydd mot olyckor (LOS 2003:778). Enkelt uttryckt: Ambulans, räddningstjänst och polis är lokaliserade för långt bort, något som kan bli ödesdigert till exempel i samband med en hjärtattack. Också i städerna är också svarseffektiviteten av stor betydelse, men här är svarstiderna förhållandevis korta då t ex räddningstjänst och ambulans befinner sig närmre olycksplatsen.

En förväntad skillnad var att säkerhetsaspekterna skulle vara mindre uttalade i små samhällen. Över tid har det visat sig att så inte riktigt är fallet, utan ungdomsbrottslighet ökar även i flera av dessa:

Det flyttar på sig helt tiden, det går aldrig att säga att det är XXX [utanförskapsområde]...Det handlar alltid om individer.. XXX är också ett av de utsatta områdena nu. Det är konstigt när man tänker på hur det ser ut. Det är inget klassiskt miljonprogramområde utan radhus. Det är väldigt märkligt. Om du tog ett foto på XXX, skulle folk säga att det är ett helt vanligt småstadsområde....om du tar ett foto på XXX [utanförskapsområde]...då vet alla. (brandman, fokusgrupp)

4.2 Rekryteringsprocessen

Under rekryteringsprocessen bedömde det räddningstjänsten initialt som betydelsefullt att engagera människor som har en viss social status i förorterna. Ett exempel kan det vara prästen i den lokala kyrkan. En annan idé var att bygga på familj och sociala relationer; om t.ex. din släkting är CIP kanske du tänker dig för två gånger innan du sätter eld på en bil i närområdet. Under initiativets gång visade de sig också värdefullt att CIPar, aktiva i ett visst område, talar det dominerande språket, och kan agera som tolkar, eftersom många i dessa områden inte talar svenska:

Ett problem var också, att alla trodde att hela kvarteret skulle brinna ner. Alla som bodde där sprang ut på balkongerna och var nära att hoppa, eftersom de trodde att de skulle dö. Det var stora problem, och ingen på plats som kunde tolka, ingen från brandstationen. Då tänkte jag - vad i helvete, det är dags att kolla om jag kan vara till någon hjälp. (CIP, förort)

De ansvariga på brandstationen beskrev hur de hade använt lokala föreningar och myndigheter och bostadsbolag för rekryteringskampanjer. Intresset var från början mycket större än vad brandförsvaret väntat sig. Initiativtagaren gav ett exempel på hur en hel syrisk-ortodox förening med ungefär 200 kvinnor skrev upp sig på en intresselista. Detta tvingade räddningstjänsten, som betalar alla omkostnader, att initialt avslå önskan från många av dem som ville medverka. Emellertid, vilket kommer att beskrivas senare, betydde inte ett visat intresse, att engagemanget alltid höll över tid. Efter ungefär ett år beslöt därför räddningstjänsten att genomföra en informationskampanj och samtidigt göra hembesök i området (hembesök görs vanligen av preventiva skäl, t.ex. för att kontrollera rökdetektorer, och genomförs i många kommuner i Sverige).

I början fanns en oro att individer, inblandade i kriminalitet, skulle rekryteras. Innan CIPar genomgår utbildning, kontrolleras de först hos polisen så att en eventuell kriminell bakgrund kan upptäckas. Denna oro har, till dags dato, visat sig vara grundlös:

Även om det är möjligt att individer som är kända för sin kriminalitet av dem som bor i området, men inte av oss, och vi rekryterar dem, kan de få ett ökat förtroende för oss, eftersom vi skapar sociala fördelar... Eller det kan ha motsatt effekt (på förtroendet)... det är en chans eller en risk... De tungt kriminella som sprider skräck, kommer inte att visa intresse; de har så stort våldskapital att förvalta, ett heltidsengagemang... (Projektledare, fokusgrupp).

På landsbygden/de små samhällena har räddningstjänsten på liknande sätt använt sig av sociala medier, informationskampanjer och lokala intresseorganisationer. Här var det initiala intresset lika stort som i förorten med den avgörande skillnaden att uttryckt intresse faktiskt ledde till att man deltog i utbildning, blev CIP och började åka på larm. Som uttryckts tidigare kan man även se inkluderingsaspekter här i det att man vill vända en negativ utveckling; här handlar det dock om rädsla för att ens samhälle ska avfolkas, samhällstjänster ska försvinna, offentliga inrättningar monteras mer, och framför allt om rätten till lika skydd mot olyckor enligt LOS.

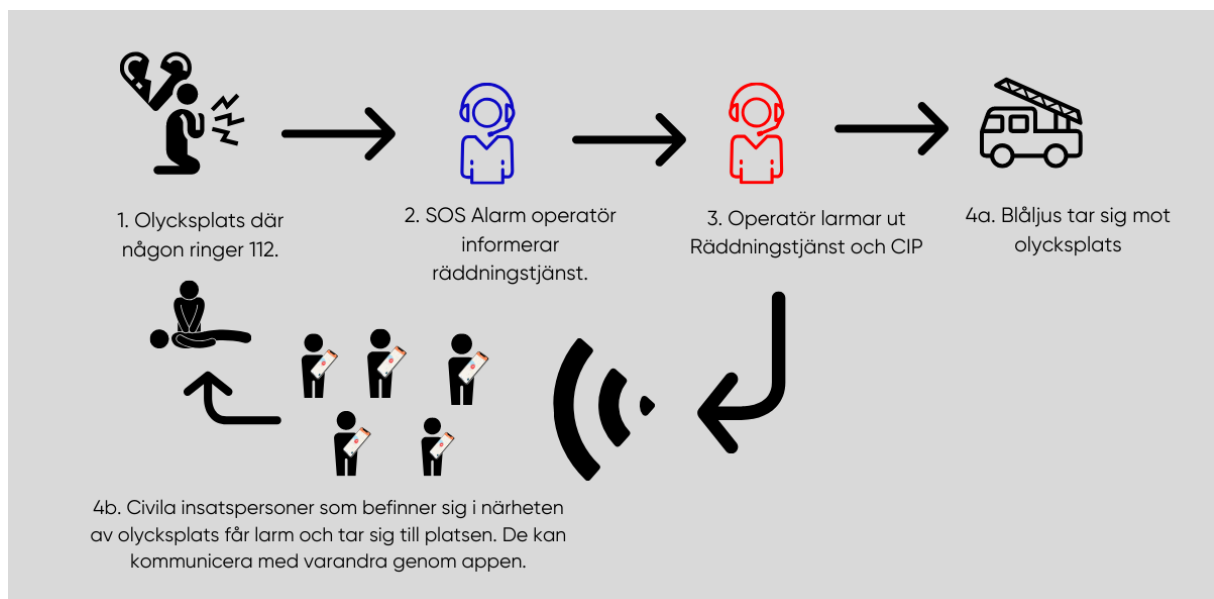
4.3 Utlarmning via Safeland

De civila insatspersonerna i båda grupper larmades initialt ut med en SMS-lösning där man helt enkelt larmades ut på fördefinierade händelser om man fanns på SMS-lista kopplat till visst område. SMSen togs emot oavsett om personen befann sig på platsen eller på annan ort. CIParnas mobiler med GPS funktioner var alltså kopplade till räddningstjänstens egna larmsystem. SMSen visade positionskoordinater, aktuell adress (gata men inte nummer), kommun och klassificering av händelse (Figur 1).



Figur 1. Ursprunglig SMS-lösning för CIP. Exemplet visar en utomhusbrand i fordon.

Under initiativets gång har SMS-lösningen successivt ersatts av en kommersiell app – Safeland, utvecklad av United Eyes AB. Även appen installeras i CIParnas egna Apple (Iphone) eller Android-telefoner. GPS-funktionerna i volontärernas mobiler kopplas till även här till räddningstjänstens egna system där inkommande larm behandlas (Figur 2). Om typen av händelse är en av dem som beskrivs nedan, kommer CIParna att få ett larm med en distinkt signal, igen förutsatt att de befinner sig inom en radie av fem kilometer från olycksplatsen. Appen ger positionskoordinaterna, adress (gata, och specifikt nummer om den informationen finns med i SMS:et från SOS Alarm), kommun och typ av händelse samt basinformation, såsom antal skadade och deras status (Figur 3) och möjlighet att få vägvisning till olycksplatsen. Appen innehåller också en karta, och när larmet går igång, visar en röd nål på kartan platsen för olyckan. Genom denna nål kan CIParna också kommunicera med räddningspersonalen och varandra i respektive område, och ge uppdaterad information om olyckan genom en chattfunktion.



Figur 2. Hur processen för utlarmning av CIP fungerar

Appen Safeland har alltså mer funktionalitet än vad SMS-lösningen hade och introducerar geofencing, d v s inom vilken radie man ska befinna sig för att larmas till en händelse. I Södertälje är denna 5 km men något längre för övriga områden. I samtliga fall är det dock räddningstjänstens system som tillhandahåller GPS-koordinaterna, adresserna och informationen om olyckan, vilket innebär att CIParna här får samma basinformation som den professionella utryckningspersonalen. Larmen hanteras dock också manuellt av en operatör vid SOS Alarm. Processen är alltså inte fullständigt automatiserad, för att undvika att CIP larmas ut på olämplig händelse. Vidare har varje område i Södertälje-initiativet sin egen privata och slutna FB-grupp. Här kan de kommunicera med varandra och med räddningstjänsten efter en utryckning, för att diskutera vad som hände, vad som gick bra och mindre bra, appens användbarhet etc. Här meddelas också kommande informationskampanjer, övningar osv.



Figur 2. Utlarmning via appen Safeland. Exemplet visar en utomhusbrand i fordon

4.4 Uppgifter på skadeplats

De civila insatspersonerna kallas ut vid följande typer av händelser: utomhusbränder (t.ex. bilbränder), bränder i byggnader, hjärtstopp, singelolyckor och drunkningstillbud. Händelsen får inte innebära risk för dem (t.ex. okontrollerad brand, explosion, gasläcka eller skottlossning), och de ska kunna utföra första hjälpen-insats med hjälp av det kit som finns i deras ryggsäck. CIParna genomför en rad olika uppgifter vid skadeplatsen, men de som rapporteras mest frekvent skiljer sig något mellan de två grupperna. I urbana utanförskapsområden är de vanligaste, enligt respondenterna: att släcka små bränder, att kontrollera eventuell spridning av bränder och, om sådan hotar, informera räddningstjänsten, att tolka/översätta information till aktuellt språk och att hålla tillbaka åskådarmassor samt hålla dessa på avstånd när brandkåren anländer. De har också gripit in vid singelolyckor i trafiken, och i samband med överfall (men härvid får de aldrig intervensera, utan ska invänta polisen). Det har i dessa sammanhang inneburit första hjälpen-uppgifter (lägga förband, stoppa mindre blödningar) och allmänt omhändertagande, samt vid larm om hjärtstopp. Generellt kan sägas att anlagda bränder var det som rapporterades mest frekvent under projektets första fas, medan trafikolyckor ökat med fler CIPar i systemet.

I samhällena på landsbygd rapporteras mest om singelolyckor i trafiken och hjärtstopp och därtill hörande ingripanden, t.ex. HLR och första hjälpen. Vad gäller respondenterna i

fokusgruppen här, har det också inträffat att de också skickas ut vid de trygghetslarm som en del äldre personer har, vid vilka räddningstjänsten samarbetar med hemtjänsten. Då kan det handla om en fallolycka eller helt enkelt att någon blivit sjuk. De civila insatspersonerna får debriefing från brandförsvaret omedelbart efter ett ingripande, men ingen formell uppföljning. Dock, som en av CIP i förort uttrycker det, ”är brandstationen alltid öppen”. Ansvarig för projektet bedöms också som lätt tillgänglig i FB.grupperna, både för de inblandade själva och om man tittar i FB-flödet. De civila insatspersonerna är kollektivt försäkrade av Södertörns Brandsvarsförbund.

4.5 Möjligheter

När det gäller de civila insatspersonerna i utanförskapsområden kan sägas att vissa men inte alla av initiativets mål har nåtts. Det är tydligt, att det finns ett stort engagemang från medborgarnas sida, och en önskan att skapa ett tryggare grannskapsområde. Även om engagemanget initialt var svårt att omsätta till att man faktiskt agerade som CIP finns det idag mer än tio aktiva CIPar i t ex centrala Södertälje som åker på larm och fler och fler kommer på utbildningstillfällen. Den absolut största fördelen är att när något verkligen händer, anländer CIP ibland före räddningstjänst och en enda tidig insats kan göra stor, till och med livsavgörande skillnad, vilket illustreras i följande citat:

Jag var hemma och fick ett larm om en brand nära en vårdcentral Trodde att de ville testa mig för att se hur jag fungerar. Jag var först på plats, det var en bil som brann. Jag släckte branden helt. (CIP i förort, första larmet)

Jag var hemma, 200 meter från mig, gick dit, de skriker från balkongen att han är död. Sju trappor upp. Han låg på golvet, andades inte jag startade hjärt-lungräddning. Han kommer tillbaka, börjar andas. Två minuter senare anländer ambulansen. Han lever. (CIP i förort, larm om hjärtstopp)

Centralt är, återigen, kommunikation och att agera tolk, såväl som att ha kunskap om området och att känna människorna som bor där.

Jag har lärt mig hur man håller undan folkmassor. Jag kan språket, jag kan tala om för dem att denna röken innebär en cancerrisk. (CIP i förort)

Detta är något som brandkår och volontärer är överens om:

Jag tror mycket på detta. De kan framför allt ha kunskap om området och om vem som är ledare så att säga. När polisen ingriper blir resultatet mera sällan lika bra. (räddningsledare fokusgrupp om CIP som håller tillbaka folkmassor)

Det är här intressant att notera att ett av initiativets idéer var att rekrytera personer med viss social status som CIP och att detta skulle bidra till ökad trygghet i områden. I realiteten har det mer handlat om att CIP känner personer med en viss social status och den som är ”ledare” för grupperingar. Om säkerhet och trygghet har ökat är också för tidigt att säga då ett flertal CIPar som åker på fler larm är något som precis realiserats eller håller på att realiseras (på grund av utmaningarna beskrivna i 4.2 och 4.1. Hittills har responsen effektivisering varit mest i fokus Även i de mindre samhällena utanför centrala Södertälje är den klart största fördelen snabbare responstid till första insats, där man igen kan göra stora och livsavgörande skillnader. Här når dessutom CIPar skadeplatsen före räddningstjänsten i princip varje gång.

För båda grupperna menar räddningstjänsten att Safeland är en förbättring jämfört med SMS-listorna eftersom man nu kan nå CIPar med information och kommunicera med dem på väg till eller på skadeplats, på ett bättre sätt. Dessutom minskar administrationen av GDPR eftersom

CIParna nu själva godkänner om de ska vara aktiva, ta emot larm, samt går ut om de vill sluta. I SMS-listorna fick sådan information hanteras av räddningstjänst.

4.6 Utmaningar

Den utmaning som upplevts som absolut störst i de urbana utanförskapsområdena är att försäkra sig om att de civila insatserpersonerna omsätter intresse till att dyka upp på utbildning och sedan reagera på larm och tar sig till den aktuella platsen, Ett massivt intresse vid rekrytering är inte det samma som att i verkligheten patrullera närområdet eller att agera när något händer. Initialt var det ett fåtal entusiaster som svarade på väldigt många larm, men de var ofta de enda som reagerade på det aktuella larmet och detta förhållande gjorde första insats till en individuell uppgift. Projektledaren trodde i projektets första fas att en möjlig förklaring är att få CIP känner några brandmän och att ”räddningspersonalen arbetar i ett slutet rum”. Detta kan resultera i tveksamhet när det gäller att ingripa vid en akut händelse. Han menade också att det kunde ha varit bättre att starta i större skala;

Jag tror att det skulle ha startat i en större skala. Fler CIP direkt från början (träning, utrustning)... för att på något sätt skapa en känsla av lokalt och inte individuellt engagemang.

När räddningstjänsten successivt skalade upp informationskampanjer och annat blev som tidigare nämnts alltfler CIPar aktiva i systemet och åker idag på larm. Fortfarande är dock deras aktivitet i FB grupper lägre än i de grupper som finns i de små mer välsituerade samhällena och utmaningen att göra det individuella engagemanget kollektivt kvarstår:

Jag har alltid varit själv på ett CIP uppdrag....Jag vet att det finns en CIP som är aktiv i XXX...Jag vet inte om jag borde åka på larmen i det området också. Det skulle vara bra om vi vore flera CIPar samtidigt. Då kunde till exempel en prata med den skadade och en omdirigera trafiken (CIP i förort).

Ironiskt nog är utmaningen diametralt motsatt på landsbygden och i samhällena med dominerande svensk etnicitet. Inte bara har engagemanget att bli CIP varit omfattande; det är för närvarande så många aktiva CIP i systemet som agerar samtidigt på ett larm att de ibland blir FÖR många och kan skapa problem för de professionella responsorganisationerna, t ex när det gäller framkomlighet:

När vi var vid el-branden. Då sade räddningsledaren att det var en jäkla tur att vi inte var 15 personer i alla fall. Var skulle vi ställt bilarna då? Det är både för- och nackdelar om du har väldigt många CIPar som kommer till samma plats samtidigt (CIP landsbygd, fokusgrupp)

En annan, besläktad utmaning handlar om genusaspekter. Som redan nämnts, fanns det en förhoppning om att initiativet skulle bana väg för kvinnor att gå ut i samhället, och många kvinnor gav uttryck för intresse. Efter ett år är emellertid alla aktiva CIPar i förort män och projektledaren uttryckte halvvägs in i projektet osäkerhet om hur kvinnliga CIPar skulle uppfattas, t.ex. när folkmassor ska hållas tillbaka. Informationskampanjerna har dock lett till att kvinnor deltagit på utbildningar och initiativet kommer även fortsatt att söka verka för att förhoppningen/målet uppfylls. När det gäller CIP i de små samhällena med dominerande svensk etnicitet är könsfördelningen relativt jämn, ännu en stor skillnad mellan de två grupperna

En kommentar som initialt återkom från räddningstjänsten var också att kommunikation och kunskapsutveckling i CIP i förort gick uppifrån och ner. Det innebär att räddningstjänsten utbildade CIParna och talar om för dem vad de skall göra, men det fanns inga vägar för CIParna att ge feedback eller dela med sig av sina kunskaper. Den som då drev projektet var härvidlag något självkritisk:

Det är sant, vi avsatte ingen tid för dem att lära oss något. Det är en viktig punkt, att detta borde gå på båda håll... Det är inte fullständigt oproblematiskt att låta en grupp mer eller mindre etniska svenskar gå till XXX (förorten) och tala om för folk att "det är såhär det fungerar".

Idag har det blivit något bättre genom fler CIPar i förort som t ex finns i FB grupperna men som vi kommer se vidare under behov är igen skillnaderna mot CIP på landsbygd stor. I denna grupp ges mängder av feedback på initiativet och vad som kan förbättras. Likaså rapporterar man ofta direkt efter ett larm man åkt på, vad man gjorde, vad som fungerade, vad som inte fungerade och vad som kan förbättras.

En annan upplevd utmaning hos CIP i förort är, återigen, språket. Det är inte optimalt att sända vilken CIP som helst, utan snarare en som kan det specifika språket hos de som är involverade i en akut händelse, eller det dominerande språket i det aktuella området.

En annan tydlig utmaning in båda grupper är potentiell exponering för fara. Brandmännen i den andra fokusgruppen beskriver hur de själva vid ett tillfälle larmades på vad man trodde var ett hjärtstopp och som var det men som en konsekvens av mord och med mördaren fortfarande i fastigheten. Detta är något CIPar självklart inte får utsättas för och utmaningen är inte enkel att hantera i områden med relativt hög kriminalitet. När vi som forskare gick in i projektet trodde vi att vi här skulle se skillnader mellan förort och landsbygd men denna skillnad är inte helt tydlig:

XXX är som vilda västern. Rån varenda dag. Det är inte bra att de har pendeltåget. Gäng från y och z drar hit. Det är därför jag tycker att du nog inte ska springa till en bil som brinner nära pendelstationen klockan tre på morgonen... inatt var det en bärgare som blev nedslagen och rånad. Om man är två (CIP), kan man åtminstone ha ögon i nacken (CIP, landsbygd, fokusgrupp).

Det finns också flera utmaningar med nuvarande ICT lösning. Respondenter i båda grupper såväl som räddningstjänsten menar att appen är olika svår att installera på olika Android-versioner. CIParna klagar ibland också över att larmsignalen ibland kommer med fördröjning, vilket är direkt kontraproduktivt för hela tanken om snabbare respons. Det har också hänt någon gång att en operatör larmat ut en CIP på ett larm denna inte skulle åka på (suicid). Det finns också ett tydligt kostnadsproblem relaterade till kommersiella applösningar. Stora räddningstjänster kanske har budgetramar att täcka kostnader för dem men små har det mer sällan. Leverantören måste uppnå en skala där det blir lönsamt att driva app och apputveckling. SOS Alarm utvecklar i skrivande stund en appversion som ska kunnas användas rikstäckande och till låg kostnad för räddningstjänsterna. Det verkar dock som att denna version kommer att sakna geofencing, vilket gör att hela konceptet och fördelarna med positionering – en CIPs närhet till skadeplats – försvinner.

4.7 Behov

Som projektledaren uttrycker det, håller de ansvariga för räddningstjänsten med om att det avgörande behovet är att initiativet fortfarande kan expandera, i termer av fler CIP i förort som agerar som trygghetsvakter/första insatsaktörer, och som gör det lokal-baserat snarare än individbaserat. CIParna själva såg också initialt behovet av att expandera, och en av dem föreslog att de själva kunde delta i rekryteringsprocessen, t.ex. genom att engagera kollegor på sina arbetsplatser, så att de kan åka på larm tillsammans och känna varandra på förhand. Det är också på den vägen man fortsatt arbetar, vilket tidigare beskrivits.

Frånsett detta, har inte CIP i förort gett uttryck för många behov av t ex basutrustning, inte heller när de fick explicita frågor. En av dem nämnde att övningar och en varmare jacka kunde vara bra. En CIP tillfrågades tex explicit om behov av traumasupport men svarade:

Jag åkte på ett larm där kvinnan var död när jag kom dit (hjärtstopp) men jag känner inte att jag behöver prata om det. Jag har sett mycket värre saker i mitt hemland. (CIP, förort).

Kontrasten med CIPar i de mindre samhällena på landsbygden är slående. I fokusgrupp och intervju nämner de inte bara åtskilliga behov; de föreslår också egna lösningar och har i vissa fall till och med köpt egen utrustning. Exempel på uttryckta behov är traumasupport och stresshantering, jacka istället för västar, midjeväsor istället för ryggsäckar, två pulversläckare istället för en, pudersläckare, bättre första material, ficklampor för trafikdirigering etc. De har köpt egna ”röda puckar” och ljuslyktor för att underlätta trafikdirigering.

Konkreta behov i båda grupperna uttrycks dock rörande ICT-lösningen. I appen har leverantören t ex inkluderat en karta för att det ska vara lättare att hitta aktuell plats. De intervjuade CIParna i förort menade emellertid, att de ibland får fel adress från räddningstjänsten. Detta är alltså inte ett problem med själva appen eller tidigare SMS-lösning utan har med geofencing och räddningstjänstens egna system att göra. CIParna delar alltså problemet de delar med räddningstjänsten då systemet ibland sänder inkorrekta koordinater eller felaktig information, t.ex. om gator, något som förlänger reaktionstiden:

Jag vet inte alltid exakt vilken byggnad eller våning. Med en tydlig adress vore det perfekt. I ... (området) finns det två vägar som ofta blandas ihop i SMS:en. Inte ens brandstationen vet alltid. (CIP i förort)

CIParna skulle alltså vilja ha en utökad app-version som inkluderar ett inbyggt system för GPS-navigering till skadeplatsen.

Räddningstjänsten nämner också betydelsen av appen flera gånger under projektets gång. Projektledaren i initiativets första fas menade t ex att en viss struktur, mallar och matchning är nödvändig för att sända ”rätt” CIP till ”rätt” plats, för att nå olika roller, kompetenser och språkgrupper:

Om en viss grupp av invandrare blir så dominerande att vi inte kan nå den gruppen, då skulle vi behöva en app som kunde nå just den specifika gruppen.

I fokusgruppen som genomfördes halvvägs in i projektet menar respondenterna från räddningstjänsten att matchning av funktionalitet också är högst relevant i landsbygdsmiljö, även om den här inte primärt berör språkaspekter. Det handlar dels om planer på att bygga ut specialisering och funktionsvärn av CIPar där t ex vissa specialiseras och larmas ut enbart på bränder, dels om att (igen) undvika riskfyllda situationer. Exempelvis larmas CIP idag ut på singel trafikolyckor, men utanför ett samhälle finns det en hårt trafikerad väg som är olycksbelastad vintertid (halka). Just dessa incidenter borde CIParna undvika. Även CIParna i båda grupper nämner behov av utökad funktionalitet som kopplar till specialisering, kalibrering och utökad information. CIP är förort har exempelvis märkt att de långtifrån alltid kommer före räddningstjänsten, när antalet CIPar och larm ökar. Detta är inte något de alltid är nöjda med utan två respondenter ifrågasätter vad de tillför på skadeplats om räddningstjänst redan är där. De menar relaterat att mer information skulle underlätta beslut huruvida man bör åka på just det larmet eller inte:

Det kanske är en önskedröm men jag skulle vilja ha mer detaljerad information i larmet....vill veta om det är räddningstjänsten från XXX och/eller ambulansen från yyy som är på väg. Kommer den från XXX, då lär det ta tid och då bör jag åka. Jävla viktigt att jag är där i tid. (CIP, förort).

För landsbygd är inte information ovan lika viktigt (eftersom de vet att de oftast kommer först om de åker) men respondenter efterfrågar andra typer av mer detaljerad information. Det kan till exempel vara om en brinnande bil är bensin eller eldriven. Som det är nu måste de ringa räddningstjänsten och fråga.

De mest uttalade likheterna och skillnaderna mellan de två gruppernas summeras i Tabell 2.

Tema	Likheter	Skillnader
Uppdrag	<ul style="list-style-type: none"> • Effektivare respons • Frivilligt och i väntan på • Försäkrade 	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa säkerhet och trygghet uttalat i förort • Inkluderingsperspektiv som relaterar till utanförskap, socio-ekonomiska skillnader och kön versus otillräcklig tillgång till första respons
Rekryteringsprocess	<ul style="list-style-type: none"> • I egna närområdet 	<ul style="list-style-type: none"> • Andel kvinnor som är CIP • Bygga på sociala relationer och språkaspekter i förort
ICT/utlarmning	<ul style="list-style-type: none"> • Co-production möjliggörs av GPS funktionalitet och privata IOS alt androider/mobiltelefoner/app 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A
Uppgifter på skadeplats	<ul style="list-style-type: none"> • Första insats och hjälp i relation till mindre bränder (anlagda och icke anlagda), singel trafikolyckor, hjärtstopp och drunkning 	<ul style="list-style-type: none"> • Olika frekvens på olika typer av händelser i olika områden leder till olika frekvens på olika typer av uppgifter
Möjligheter	<ul style="list-style-type: none"> • Att befinna sig nära skadeplats leder till kortare responstider och ibland till räddade liv 	<ul style="list-style-type: none"> • På landsbygd när CIP skadeplats först i betydligt fler fall.
Utmaningar	<ul style="list-style-type: none"> • Undvika farliga situationer • ICT stöd kopplat till räddningstjänstens system (t ex otillräcklig geofencing, fördröjda larm, installation och kostnader) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulturell versus geografisk distans, språkaspekten i förort • Individuellt vs. kollektivt engagemang leder till för få eller för många CIP på skadeplatsen • Grad av aktivitet på sociala medier (FB) – envägs vs. tvåvägskommunikation
Behov	<ul style="list-style-type: none"> • Utökad funktionalitet och kalibrering av ICT stöd 	<ul style="list-style-type: none"> • Många fler behov, krav och lösningar uttrycks i gruppen från landsbygd

Tabell 2 Likheter och skillnader mellan CIP i förort och in mindre samhällen/landsbygd

4.8 Utvärdering av data i Safeland

När det gäller data plockade ur Safeland valde vi att fokusera centrala Södertälje i analys eftersom det är CIP i förort som är projektets huvudfokus. Vi gjorde dock även en övergripande jämförelse med hur många som agerar på larm jämfört med små samhällen och/eller landsbygd för att kunna etablera någon form av jämförelsepunkt. Under perioden januari till halva mars registrerades i Safeland 203 larm på totalt 110 dagar. Detta innebär i smitt nästan 2 larm per dag vilket indikerar av varje CIP i området får ta emot larm åtminstone dagligen. För närvarande nås varje larm av 2-7 personer d v s det går att se i systemet att de tagit emot larmet. När

initiativet startade var det ca 4-10 personer som mottog larm vilket tyder på att trots fler CIPar idag nås de av färre larm. Det är vidare förvånansvärt stor andel som även tar emot informationen på nattetid. Skillnaderna mellan dag och natt är små.

När det gäller jämförelse mellan grupperna är det stor skillnad på andelen som reagerar, d v s faktiskt åker på larm i Södertälje (färre) i jämförelse mot Tunghälsjö och Hölö/Mörkö (fler). Här stöder alltså kvalitativa och kvantitativa data varandra. Kvantitativa data indikerar därmed också att fler CIPar bör rekryteras i centrala Södertälje för att få en högre andel som åker på larm och kan åka flera (d v s göra engagemanget kollektivt). Vi tror också att framtida radie på geofencing/ICT/Safeland bör vara snävare så att uthålligheten av CIPar blir högre. Resultatet skulle då bli färre men mer relevanta larm, vilket sannolikt skulle få en positiv effekt på engagemanget. Det går att se i larmen att befinner man sig mycket nära en skadeplats åker man oftare än om man är 5 km därifrån. Med andra ord bör målet vara fler CIPar som befinner sig närmre skadeplats än idag. Detta styrks också av den kvalitativa utvärderingen eftersom flera CIP uttrycker att intresset minskar då man misstänker att chansen att man är först på skadeplats är mindre.

4.9 Installering av Branddetektorer

Som beskrevs i metodkapitlet fick vi göra ett omtag i projektet eftersom branddetektorer ej kan komma på plats via det kommunala bostadsbolaget innan Covid-19 bröt ut. Innan dess tror vi att en del av svårigheterna handlade om avsaknad av styrmodeller där det är ottydligt vem som har mandat och vill ta beslut vid denna typ av initiativ; bostadsbolag, socialtjänst etc. Vi återkommer till detta i diskussion. Vi genomförde istället två kortare intervjuer inom ramen för ett initiativ i Djurgårdsstaden där bostadsrättsföreningar gått samman för att köpa in och samverka runt branddetektorer kopplade till larmfunktion i Safeland.

Enligt de två respondenterna bestämde man sig som bostadsrättsförening att hoppa på ovanstående initiativ och brandvarnare är i två olika fastigheter i 83 av lägenheterna. I den ena och 23 styck i den andra. Medlemmarna är mycket positivt inställda till initiativet. Tanken är att om rök eller värme som aktiverar ett larm i en lägenhet inte är borta inom 30 sekunder går ett larm till alla lägenheter i trapphuset. Då ska man kontrollera om det rör sig om en farlig brand eller bara stekos eller liknande. Larmet läggs också ut i Safeland-appen. Respondenterna nämner också att det också finns en del i appen som gör det möjligt att skicka meddelanden till grannarna, vilken möjliggör en effektiv respons, om det skulle brinna i en lägenhet. Exempelvis om det skulle brinna någons lägenhet kan alla vidta åtgärder, exempelvis stänga av en spis och på så vis förhindra en brand. Vid ett hastigt förlopp kan man sätta sig själva och grannarna i säkerhet. De kan också se vad som händer i andra områden (som har samma lösning). I bostadsrättsföreningen finns personer som är administratörer och som i sin funktion ser alla larm som kommer och hur de utvecklar sig.

Med avseende på larm och händelser rapporterat man att än så länge har inget allvarligt hänt. Inga bränder, inga hjärtstopp inga fallolyckor heller. Det som inträffat är ett hisstopp.

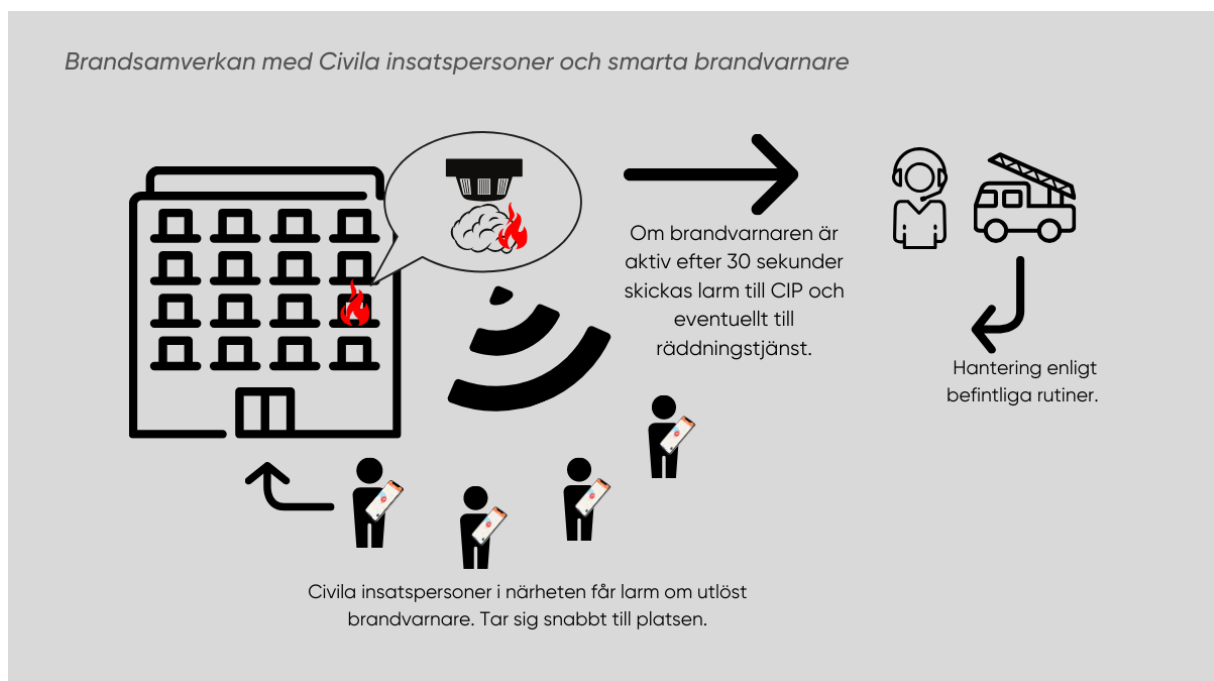
Appen anser man generellt fungerar mycket bra. Speciellt är meddelandefunktionen väldigt populär, och använder den även mycket till meddelanden som egentligen faller utifrån det primära användningsområdet i stil med att ”jag har hittat en nyckel i tvättstugan, vems är den?”. Alla brandvarnare är idag igång. Det enda tekniska problem som varit är att alla brandvarnarna initialt hade kontakt med hubbarna. Men det löste sig genom en signalförstärkare i trapphusen. Däremot menar en av respondenterna att en del förbättringar skulle kunna göras avseende överblickbarheten. Det borde vara lättare att ta ut en viss händelserapport, nu måste man

bläddra. Respondenten menar att detta fungerar för dem men att dom större föreningarna speciellt skulle ha nytta av en sådan funktion.

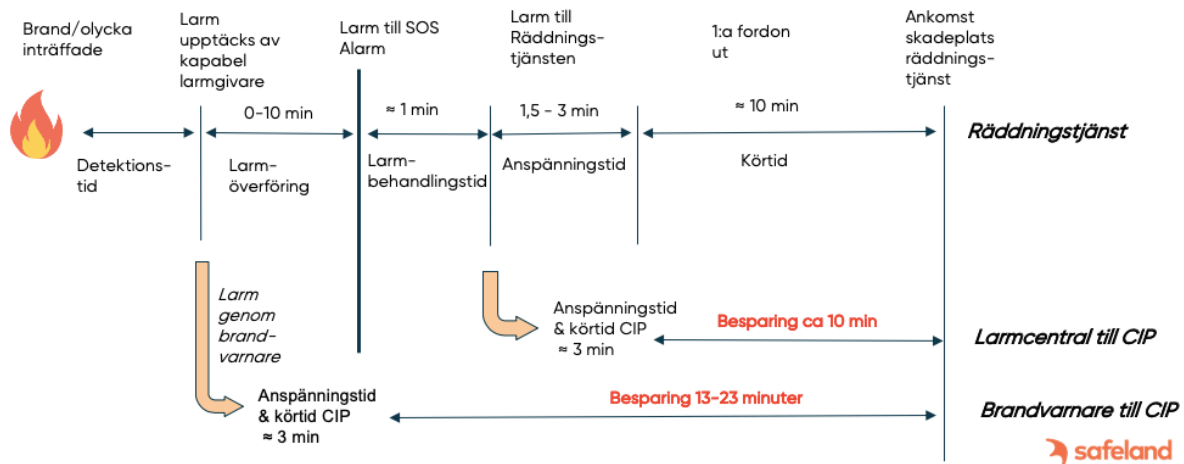
Generellt tycker man att kontakten med leverantören är god och kontinuerlig. Man genomförde också en del övningar när projektet drogs igång. Då larmades alla lägenheterna och de boende fick agera. Respondenterna tycker dock att man borde ha fler och regelbundna brandövningar. Vid en explicit fråga anser de även att övningar i första hjälpen skulle vara ytterligare ett trygghetsskapande ben. I övrigt ser man inga direkta behov av utveckling kopplade till branddetektorlösningen utan då handlar det om andra saker som t ex översvämningsskydd under diskmaskinerna.

I anslutning till intervjuerna noterar vi att bostadsrättsföreningar med personer som aktivt driver systematiskt brandskyddsarbete är intresserade av initiativ som det beskrivna. Privata fastighetsägare drar sig däremot för stärkt brandskydd till boende eftersom det inte är ett krav eller berättigar hyreshöjning. Vi utvecklar detta vidare i diskussionen. Det är naturligtvis svårt att koppla erfarenheterna från grannsamverkan direkt mot CIP-konceptet men vi kan konstatera att förutsättningar att upptäcka en brand och kunna släcka innan spridning finns och att de som har branddetektion på detta vis verkar nöjda. Vi noterar även synergier då CIP-par ställer sig positiva till att agera från brandvarnare, samt att boende larmade fastigheter blir en bra rekryteringsbas av CIPpar. Ledningen på det kommunala fastighetsbolaget är positiva till att uppmuntra sin personal att bli CIPpar i de områden som de bor eller verkar inom.

Hur den tekniska standarden och lösningen kopplat till CIP är tänkt att fungera och vilka effekter som förväntas illustreras i Figur 4 och 5:



Figur 4. Hur brandsamverkan mellan civila insatspersoner och smarta användare kan fungera



Figur 5. Exempel på hur tid till första insats skulle kunna minskas med upp till 23 minuter genom brandsamverkan, brandvarnare, och CIP genom applösning (Safeland i exemplet)

5 Diskussion

I detta kapitel diskuterar vi först kortfattat resultaten mot bakgrund av rådande samhällstrender. Därefter summeras de mest framträdande erfarenheterna från studien och presenteras i form av rekommendationer, och förslag. Slutligen beskrivs kortfattat kommunikation, effekter och ringar på vattnet projektet gett.

5.1 Frivilliga i utanförskapsområden: co-production "2.0"

Innovationer inom den offentliga sektorn förändrar snabbt vårt samhälle på global nivå. Ett exempel på detta är initiativ med specifik inriktning på co-production (Linders, 2012; Alford & O'Flynn, 2012). Samtidigt är socialt sårbara områden och/eller utanförskapsområden inga nya fenomen, varken i väst eller i andra länder, och parallella samhällsstrukturer och gängkriminalitet har under lång tid varit föremål för studier (Chalfin & McCrary, 2017; Klein & Maxson, 2006). I samband med co-production finns studier som visar att säkerheten i dessa områden inte tryggas av polisen eller en auktoritär attityd, utan att den snarare är en produkt av relationer, förhandlingar och samarbete (Holmes, 2011). Initiativ från "insidan", där områdets egna invånare rekryteras för att hantera kriminaliteten och arbeta med (i stället för mot) polisen, har funnits länge, t.ex i kåkstäder runt om i världen, låt vara inte utan utmaningar. Boonyabanacha och Kerr (2018) definierar t. ex. co-production som:

en process som skapar möjligheter att i fattiga områden arbeta med de lokala makthavarna och andra offentliga och privata aktörer för att nå utveckling av olika varor och tjänster (s.44)

Som nämnts tidigare, hävdar emellertid flera forskare att det är svårare att engagera människorna i utanförskapsområden i co-production, och dessa forskare befarar att detta kommer att öka ojämlikheten mellan sådana grupper och invånare i mer välbärgade områden. Thijssen och van Dooren (2015) menar att det behövs mer forskning om hur grannskapsområde, socialt kapital och status påverkar viljan att engagera sig i co-production. Samtidigt tenderar studier om co-production i förhållande till eftersatta etniska grupper oftast att äga rum i icke-västliga och/eller utvecklingsländer (Holmes, 2011). Emellertid växer de socio-ekonomiska klyftorna snabbt, och relaterade utmaningar inkluderar nu också länder där de hittills inte varit lika påtagliga. Sverige är ett typiskt exempel. Landet tog emot många immigranter under flyktingströmmen 2012 - 2016 och kämpar nu för att bereda dessa möjligheter till integration och tillgång till den svenska arbetsmarknaden. Därför finns behov av studier som, likt denna, speglar pågående samhällsliga förändringar.

Om ovan nämnda forskning kopplas till denna studie, är det tydligt att de civila medborgarna i utanförskapsområden tycks vilja engagera sig, men att de inte alltid kan känna sig säkra i rollen som första insatsaktörer. Den stora skillnaden här mot mindre samhällen speglar tydligt våra tidigare erfarenheter av civila insats personer i glest befolkade områden där invånare med svensk etnicitet dominerar, t ex i projektet Förstärkt medmänniska (Ramsell et al, 2018). Även här är volontärskapet en kollektiv strävan med rötter i långvariga sociala relationer, som ibland även innesluter skadeoffren vid olika tillbud. Civila insatspersoner ger sig aldrig ut ensamma på ett larm, och de har varit mera aktiva i att ställa tydliga krav på räddningstjänsten, t.ex. på trauma-support. De föreslog också utökad funktionalitet i sina ICT-lösningar för utlarmning (här: sms-listor och en prototyp av en app), och utvecklade ibland också egna funktioner (Ramsell, et al, 2019).

Av ytterligare intresse för denna studie är en jämförelse med semi-professionella väktare i rollen som samproducenter av första insatser. Samverkan baseras här snarare på privat-offentligt partnerskap (Avbason, 2018) där första insatser är frivilligt, men där de semiprofessionella grupperna har ett mycket större skydd av infrastruktur och regleringar skapade av den egna arbetsgivaren (Pilemalm, 2020). För säkerhetsvakterna innebär första insats uppgifterna ofta att göra saker som är välbekanta från deras ordinarie yrkesutövning, men som kan ge högre status, eftersom många säkerhetsvakter från början velat bli brandmän eller poliser. Dessutom är förstainsatser mycket mera av en kollektiv handling, baserad på direkt tvåvägskommunikation med de professionella responsorganisationerna. En slutsats är alltså, att de konceptet CIP i förort kan lära av de semi-professionellas koncept i relation till dessa aspekter, exempelvis i utveckling av tvåvägskommunikation tillsammans med räddningstjänsterna, och i strävan efter kollektiv, storskalig rekrytering genom snöbollseffekten. Sådant aktivt stöd till ett kollektiv, långsiktigt engagemang kan bidra till att minska den potentiella rädslan för att agera på ett larm, och på så vis reducera några av de utmaningar som möter CIPar i utanförskapsområden. Några av dessa stödåtgärder har också föreslagits av CIParna själva. Ett annat förslag är att CIParna skulle kunna få någon form av certifikat att införa i sina CV, där det står att de fått grundläggande utbildning i första hjälpen samt deltagit larmutryckningar. Detta kunde bli en drivfjäder och stimulera långsiktig etablering på arbetsmarknad. Det skulle till och med möjliggöra deras engagemang som deltidsbrandmän, något som det råder brist på i Sverige. I USA har de styrande försökt med en liknande modell med certifierade volontärer som utbildats för att arbeta i "certified emergency response teams", s.k. CERT-teams (Brennan, 2005). I det studerade initiativet har

räddningstjänsten börjat undersöka möjligheten att engagera CIP (oavsett område) som deltidsbrandmän. Certifiering har också könsaspekter, även om könsperspektivet är komplext och kräver hänsyn till många andra aspekter t ex vid rekryterings- och anställningsprocesser.

5.2 Digitalisering som förutsättning för innovation och co-production inom den offentliga sektorn

De allt tydligare trenderna runt samverkan och innovation i offentlig sektor utgår samtliga från digitalisering och modern ICT som en förutsättning. Enligt Ramsell et al (2018) finns dock relativt få studier som explicit fokuserar på den direkta relationen mellan co-production och ICT-artefakter, även om det har påpekats att ICT kan vara ett stöd för co-production (Verschuere et al, 2012). Vad gäller ”emergency response” och försinsatser utgör Diaz, Carroll och Aedo’s (2016) studie ett undantag. Ännu färre, om ens några, studier fokuserar explicit på själva ICT-artefakten som en katalysator vid co-production. Detta gäller för innovation i allmänhet inom den offentliga sektorn och specifikt för responsorganisationer och räddningsinsatser. Åter igen verkar det finnas ett behov av studier liksom den här.

Vid första anblicken tycks initiativet för civila insatserpersoner brett, och ICT-artefakten består av en förhållandevis elementär app-lösning, som i de flesta fall fungerar tillfredsställande, även om ytterligare funktionalitet efterfrågas. Emellertid indikerar analysen av data att designen av ICT-artefakten är central och kan bidra signifikant till att det studerade blir framgångsrikt och kan expandera i sig självt och till andra kommuner. Framtida app-lösningar borde kunna hantera kalibrering av CIPar genom att funktioner för dynamisk resurshantering läggs till. Safeland har redan idag visst stöd för dynamisk resurshantering, däremot måste även räddningstjänsten vara mogna för en sådan specialisering. För att få hela systemet att fungera finns det också ett motsvarande behov av en genomgripande analys av de nödvändiga funktionerna i räddningstjänstens egna system, som ska tillhandahålla information och kommunikation. Här måste också den övergripande infrastrukturen hanteras, inte minst eftersom systemens eller inringarens förmåga att precisera en koordinat, ibland skickar inexakta koordinater. När det gäller design av tjänster kan en process för första insatser delas upp i två delar: den som tillhandahåller och den som stödjer tjänsten (här: utlarmning och uppgifter på skadeplats) (Kling, McKim & King, 2003). Att uppmärksamma båda dessa processer - att ge korrekt information till mobillösningar med attraktiva, lätthanterliga kommunikationsgränssnitt, och att erbjuda bättre kommunikation mellan räddningstjänst och CIPar - kan också bidra till att fler CIP i förort deltar i uttryckningarna. På landsbygd verkar också ICT för dynamisk resurshantering lämplig, men här snarast med tillhörande larmstrategi som larmar ut lämpliga och rätt antal CIP för aktuell händelse, i stegvis process och i fallande ordning. Vidare behövs för båda grupper säkrare lösning, med tillägg av en funktion som tillåter tillbakadragande om ett tillbud skulle utvecklas till något som är farligt för CIParna (t.ex. giftig gas, skottlossning). I förort skulle detta kunna minska rädslan för att ställa upp vid ett larm, och stimulera ett långsiktigt engagemang. I relation till detta har liknande studier i glesbygd (Ramsell et al, 2018) visat att även om kollektiva försäkringar tillhandahålls är volontärerna inte tillräckligt skyddade av dagens svenska lagstiftning. Det tycks ännu mer betydelsefullt att adressera ämnen som policy och ansvar i områden med hög grad av risk för kriminalitet.

I ett vidare offentligsektor-perspektiv är den dubbelriktade påverkan mellan teknologi och olika former av styrmedel erkänd sedan över ett decennium, (Shan, Wang & Li 2012; Loukis et al., 2016). Åtskilliga studier har under senare år visat på fördelarna med och behovet av korsbefruktnings mellan t ex statsvetenskap och perspektiv från informationssystemforskning, med explicit fokus på framväxande former av ”government” i en era av digitalisering (Gil-

Garcia et al, 2018; Melin & Wihlborg, 2018; Janowski et al, 2012). Slutsatser från den här studien är i linje med sådan forskning, eftersom digitalisering/ICT-utveckling måste ske med beaktande av sådana faktorer som regleringar och lagar, som ringar in vad CIPar får göra och vilken information larmen kan och inte kan innehålla. Vi har tidigare pekat på behovet av uttalat interdisciplinära utvecklingsteam i samband med uppkomsten av tvärsektoriellt samarbete och användning av frivilliga vid räddningsinsatser (Pilemalm et al, 2016). Det är möjligt att teamen skulle behöva ytterligare förstärkning, t ex från discipliner som kriminologi och genusvetenskap, i kontexter som CIP i förort. Därför argumenterar vi för ett vidare utforskande av och en större integration av forskningsdiscipliner, särskilt när man vänder sig till utanförskapsområden, och initiativ som involverar de boende där. Utifrån både co-production- och systemutvecklingsperspektiv är det möjligt att initiativen skulle dra nytta av forskningsperspektiv från andra discipliner, med syfte att öka kunskapsbasen och möjliggöra deltagande. Exempel kan inkludera sociologi, intersektionella perspektiv och kriminologi.

5.3 Att införa och utveckla frivilliga i samverkan med räddningstjänst - med speciellt fokus på utanförskapsområden

Här sammanfattar vi de rekommendationer som går att föreslå med utgångspunkt i studien och till viss, del baserat på tidigare i glesbygd. Vi tittar på konceptet civil insatsperson som sådant och men fokuserar CIP i förort. Vi börjar med övergripande förslag på styrmodeller och organisatoriska förutsättningar, för att landa i konkreta listor på utrustning och funktioner på ICT stöd.

En styrmodell för att etablera konceptet civil insatsperson: När man inför nya samverkansformer i offentlig sektor uppstår en rad frågeställningar i direkt anslutning till. t ex. avseende vem som har kompetens, ansvar, auktoritet och legitimitet i en aktuell situation (Gazley & Brudney, 2007). När det gäller det svenska responssystemet har tidigare forskning pekat ut bristen på integration av nya resurserna i sådana aspekter (t. ex. Pilemalm et al, 2013; Yousefi Mojir & Pilemalm, 2014 och specifik när det gäller frivilliga som första insatsaktörer (Ramsell et al, 2018). Brist på styrning har också visat sig vara en faktor som hämmar det studerade initiativet. Den kommunala räddningstjänsten genomför i detta studerade initiativet ett imponerande arbete och det finns en handfull räddningstjänster med samma förändringsvilja och driv. Men detta gäller långt ifrån alla räddningstjänster och sådan förändringsvilja måste till. Man behöver också samarbeta med t ex kommun, socialtjänst, polis, socialtjänst, och kommunala bostadsbolag. Här behöver finnas en ansvarsfördelning och ett givet mandat till vilka som tar vilka viktiga beslut – det behöver utvecklas en *styrmodell* för konceptet civil insatsperson. Styrmodellen blir extra viktiga för CIP i förort där t ex installeringen av branddetektorer initialt försenades trots ledningsbeslut. En möjlig förklaring verkade vara av bostadsbolaget menade att socialtjänsten skulle välja ut lägenheter medan socialtjänsten menade att det var bolagets roll. När det gäller privata fastighetsägare behöver det finnas incitament för dessa att investera i olika typer av brandskydd som civila kan engagera sig i. Vi föreslår därför framtagandet av en styrmodell för konceptet civil insatsperson. Styrmodellen bör även inkludera och ge mandat till en driven ”CIP-ledare” från räddningstjänsten eftersom detta möjliggör engagemang från lokalsamhället.

Vikten av engagemang och eldsjälur. Närvaron av nyckelpersoner och eldsjälur brukar generellt räknas som en framgångsfaktor både i förändringsarbete och teknikutveckling – t. ex. genom att personerna i fråga stärker de sociala relationerna och minskar eventuellt motstånd till förändring kopplade till maktförhållanden och resursfrågor (Rhodes, 1992). I både detta initiativ och tidigare liknande initiativ i svensk glesbygd (Ramsell et al, 2018) har det funnits

en engagerad projektledning som genererat, hanterat och trott på konceptet civila insatspersoner och som lagt mycket (fri)tid på initiativen givet befintliga resurser. Frivilligas engagemang i ideell verksamhet blir i sin tur stort sett självreglerande eftersom frivilligt deltagande – volontär verksamhet – i sig förutsätter engagemang. När det gäller det CIParnas engagemang, medan det stora engagemanget hos de som bor i mindre samhällen i studien i princip replikerar de i tidigare glesbygdstudier (Ramsell et al, 2018) har det varit en långt större utmaning att faktiskt realisera CIP i förort. Vi tror att detta är multi-faktoriellt och dels kan tillskrivas skillnader mellan stad och landsbygd som sådan. I mindre samhällen känner de flesta varandra och oftast de som råkat ut för en olycka och engagemanget blir kollektivt från början. I storstadsområden och förorter är man från början utspridd över större geografisk yta d v s mer anonym vilket bidrar till att engagemanget blir individuellt och svårare att omsätta i faktiskt agerande på utlarmning. Vidare har utanförskapsområden utmaningar i form av just upplevt utanförskap, bristande tilltro till myndigheter, kulturella avstånd, språkbarriärer etc som kan påverka viljan att vara civil insatsperson. Att utmaningarna i dessa områden är större betyder inte att konceptet inte är genomförbart, men att det tar längre tid och tar mer resurser i anspråk. I det studerade initiativet tog det fart först när upphovsmannen till initiativet själv gick ut proaktivt med uppsökande verksamhet som informationskampanjer i samband med hembesök. Detta har påverkat engagemanget och projektets vitalitet i positiv riktning. Vikten av eldsjälur och nyckelpersoner kan inte underskattas.

Regelverk och kontroll. Kontroll utgörs både av social sådan och av formella och fysiska lagar samt regelverk. Tidigare studier i glesbygd visade på att idag saknas ett tydligt regelverk, exempelvis gällande rådande försäkringsskydd, för frivilliga på skadeplats. Detta har hittills inte hindrat frivilligas insatser men skulle självklart kunna göra det om något inträffade, t. ex. att frivilliga skadar sig under en insats eller orsakar skada på andra personer eller egendom. I Holms (2016) relaterade studie av lagar och avtal kopplade till den här typen av engagemang konkluderar han att det är ett rättsligt faktum att de civila insatspersonerna i nuläget inte torde omfattas av tjänsteplikten och därmed har ett otillräckligt försäkringsskydd. Han föreslår att ett förstärkt individuellt ekonomiskt skydd, som inte skulle kräva ändring i lagstiftning (LOS), utvecklas. Detta skulle då innebära avtal med de civila insatspersonerna genom kommunförsäkringen, med respektive försäkringsgivares medgivande. Denna åtgärd torde inte påverka försäkringspremien i någon större utsträckning, men det skulle kunna få betydelse för såväl en skadelidande som för en civil insatsperson (Holm, 2016). I det studerade initiativet har räddningstjänsten själva försäkrat insatspersonerna. Men förbundet är ett av de största i Sverige med finansiella ramar som medger detta. Skall koncept och spridas i det svenska responssystemet även till mindre räddningstjänster måste alltså med största sannolikhet försäkringsskyddet hanteras och förbättras och eventuellt med alternativa lösningar enligt Holm (2016). Inte minst blir det fundamentalt i utanförskapsområden och andra miljöer med en existerande kriminalitet som utgör uppenbara risker för de civila insatspersonerna.

Utbildning, kontinuitet. Att utbildning och övningar med viss kontinuitet är fundamentalt för den här typen av verksamhet – då personer ska göra något de inte gjort tidigare och där vissa situationer uppstår förhållandevis sällan i vissa miljöer men kräver effektiv respons när de väl uppstår – är inte överraskande. Samtliga civila insatspersoner i båda grupper efterfrågade återkommande utbildning, övningar och repetition. I det aktuella räddningstjänstförbundet får man också det, men återigen detta är en stor räddningstjänst med resurser för detta. Utbildning och övningar är en resursfråga men förmodligen en resurs som bör prioriteras om utlarmning och arbete på skadeplats ska fungera optimalt. Man kan här tänka sig att räddningstjänster samarbetar, t ex i det CIP-nätverk som beskrivs i 2.2 och 5.5. Ett ytterligare förslag kan vara att det utses en nationell funktion/program för att utbilda civila första insatspersoner samt verkar för att sprida metoden till räddningstjänster runtom i Sverige.

Utrustning av frivilliga. Det är uppenbart att civila insatspersoner har konkreta och basala behov av första insats utrustning att ha med sig till skadeplatsen. I det studerade initiativet innehåller CIParnas ryggsäckar ett första hjälpen-kit, reflexvästar, en bärbar eldsläckare, och efter Covid-19, munskydd. Hjärtstartare finns i vissa mindre samhällen och är då inköpta på eget bevåg; det är inte kostnadsmissigt realistiskt att varje civil insatsperson skulle äga och bära runt på egen hjärtstartare (däremot skulle de kunna få stöd/information var hjärtstartare närmast skadeplats, om hjärtstopp, finns att tillgå). I det studerade initiativet önskar CIP i förort begränsad ytterligare utrustning medan de i mindre samhällen framför en rad förslag, behov och lösningar. Samtidigt är inte ”så mycket utrustning som möjligt” en rimlig väg framåt då hela CIP konceptet utgår från att utrustning ska vara lätt att bära med sig och använda. För framtiden kan man tänka sig standardiserade och (appbaserade?) checklistor för sådan här utrustning som kan spridas till liknande initiativ i andra kommuner. Man skulle kunna tänka sig en ”basic” version som listar den basutrustning ovan räddningstjänsten bör tillhandahålla sina CIPar och en ”extra” version som innehåller extra utrustning som kan vara lämplig. Här behövs dock en tydlig prioritering av avvägningar göras avseende vad det faktiska mervärdet och nyttan är.

Teknikutveckling och ICT stöd. Det är uppenbart att ICT stödet, idag i form av den kommersiella appen Safeland, kopplad till räddningstjänstens utlarmningssystem, är det nav som gör att initiativet fungerar. Detta innebär att relativt enkel mobil teknik, så kallade Smartphones, som de flesta i dag har, i kombination med GPS och geofencing, är tillräckligt för den här typen av initiativ. Däremot skulle applösningar integrerade med räddningstjänstens system kunna tillhandahålla betydligt mer information idag, som skulle kunna göra CIP konceptet mer effektivt – och säkert. Vi föreslår framför allt kalibrering med avseende på matchning av situation med t ex kompetens, språk, och utrustning, det som kallas dynamisk resursallokering – att larma ut ”rätt” CIP(ar) på ”rätt händelse”. Vidare funktioner som gör det möjligt att kalla tillbaka en CIP/utlarmning när det behövs samt mer information om en händelse som gör CIP mer förberedda när de kommer till skadeplats. Här är det dock också viktigt att väga nytta och mervärde mot risk för ”information overload”. Grundtanken är att snabbt ta sig till skadeplats och att hantera alltför mycket information på vägen hit skulle kunna fördröja insatsen. Vidare föreslår vi larmsstrategier för dynamisk resurshantering (för att undvika för många CIP samtidigt) i små samhällen och en snävare GPS-radie i storstadsområden med många larm. Vidare, att tillhandahålla teknik som kan utvecklas och förbättras innebär också kostnader. Även här är en vision att fler räddningstjänster använder sig av samma lösningar för att kunna få till gemensamma avtal, dela på kostnader etc. För detta krävs förmodligen ett öppet standardgränssnitt (API) för utlarmning. Med en sådan standard möjliggörs innovation som håller priserna nere.

Användarcentrerad systemutveckling. Vikten av att aktivt involvera användare i verksamhets- och systemutveckling för att utveckla arbetsprocesser, informationssystem och ICT-stöd som stödjer och accepteras av samma användare är något som idag är förhållandevis vedertaget i systemutveckling (t. ex. Gulliksen & Göransson, 2002). Studien illustrerar vikten av sådan medverkan då den presenterat både generella behov och behov av förbättringar av ICT stöd, behov som identifierats av CIParna själva och som nuvarande applösning inte tillhandahåller. Det ska här nämnas att appen successivt utvecklats och förbättrats under initiativets gång, genom CIParnas kommunikation med leverantör, vid övningstillfällen och via sociala medier. Även prioritering av framtida funktionalitet bör göras tillsammans med slutanvändare/CIP. Att tillämpa användarcentrerad utveckling där användare utgörs av är visserligen behäftat med vissa praktiska utmaningar då de frivilliga är just frivilliga och inte kan delta i utvecklingsinsatser som en del i sitt ordinarie arbete (t ex på dagtid) (Pilemalm et al 2016). Detta går dock att hantera genom flexibilitet och genom att nyttja sociala medier och

plattformar för kompletterande interaktion med dessa användare. I studien genomfördes delar av datainsamlingen under kvällstid.

5.4 Effekter kommunikation och spridning

Projektet *Att förhindra och hantera händelser i socialt-utsatta områden i förort: vidareutveckling av och utvärdering av konceptet civil insatsperson i förort (CIP)* har kommunicerats i ett antal sammanhang. Projektet har som sådant rönt stort intresse och kommunikationsaktiviteter har lett till ringar på vattnet. Förutom Brandforskstiftelsens egna webinarserie, har projektet presenterats två gånger (2019 och 2020) på CARERS årliga konferens för framtidens skadeplats samt på populärvetenskapliga dagarna och föreläsningsserie Strimman vid Linköpings universitet (LiU). De två senare spelades in av UR respektive Kunskapskanalen och återfinns här:

<https://urplay.se/program/215543-ur-samtiden-popularvetenskapliga-veckan-2019-teknik-och-frivilliga-slacker-brander-och-raddar-liv>

<https://www.youtube.com/watch?v=qMmWJcNghdE&feature=youtu.be>

Detta ledde i sin tur till att frivilliga/civila insatspersoner uppmärksammades i andra sammanhang, relaterat till krishantering och pandemin Covid-19:

<https://www.dn.se/ekonomi/professor-ta-emot-sa-manga-frivilliga-det-gar-de-komer-att-behovas/>

<https://sverigesradio.se/artikel/7452983>

<https://liu.se/nyhet/frivilliga-nodvandiga-for-att-klara-krisen>

En podd i mycket baserad på konceptet CIP i förort var planerad att spelas in under Vetenskapliga veckan i Göteborg men spelas nu in av LiU och släpps i samband med den inställda Almedalsveckan (arrangemang inställda på grund av Covid-19). Vetenskapligt blev artikeln *ICT enabled Citizen Co-production in Excluded Areas – Using Volunteers in Emergency Response* nominerad till “best innovation paper” vid “the International Conference for E-participation (Pilemalm, 2019) och en utökad version inviterades till ett specialnummer av ”E-Journal of E-Democracy and Open Government” (Pilemalm 2020, in press). Sammantaget kan alltså vi konstatera att det studerade initiativet är innovativt och nydanande vilket har underlättat disseminationsprocessen. Intresset kan också tyda på att fler kommuner är intresserade av att göra samma sak eller inspireras av konceptet

6 Slutsatser

I denna studie har vi följt Södertörns Brandsvarsförbunds initiativ för involvering av civila medborgare som första insatspersoner, med fokus på socio-ekonomiskt utsatta områden. Syftet har varit att stödja utveckling av initiativet, med fokus på t ex rekrytering av CIP, identifiering av behov av stöd vid utlarmning och hantering vid händelser, framtagande av teknisk standard för CIP kommunikationsplattform genom vidareutveckling appen Safeland, inklusive integration med uppkopplade branddetektorer. Under resans gång tillkom av olika skäl punkten att jämföra konceptet CIP i utanförskapsområden med CIP i mindre samhällen på landsbygden. Samverkansformen har setts som ett exempel på en framväxande form av co-production.

En övergripande slutsats från studien är att CIPar med relativt grundläggande utbildning och enkel utrustning kan göra en avgörande skillnad om de kommer först till en skadeplats, i vissa fall till och med rädda liv. Den största utmaningen har varit att få CIP i förort att engagera sig över tid, faktiskt åka på larm och genomföra en första insats. Först idag ca 1, 5 år efter att vi började studera initiativet är man faktiskt där. Det indikerar att konceptet är fullt genomförbart men att man får vara beredd på att det kanske tar längre tid och mer resurser för räddningstjänsten än att etablera liknande koncept, t ex på landsbygd. Å andra sidan är Södertörns initiativ en föregångare och det första initiativet i Sverige som tar plats i storstadsmiljö. Genom att lära från detta och från denna studie kan det gå snabbare för andra kommuner som vill genomföra liknande initiativ. Utmaningar att hantera inkluderar t ex språkbarriärer och könsaspekter (att få kvinnor i utsatta områden att bli CIP som en väg att öka deras möjligheter i det svenska samhället) och att göra envägskommunikation till tvåvägskommunikation. Utmaningarna i mindre samhällen i landsbygd kanske snarare har varit att stävja engagemang och undvika för många CIP på varje skadeplats och alltför långtgående krav på utrustning, utbildning och ICT-stöd.

ICT stödet för båda grupperna (appn Safeland) en enkelt att hantera och lättillgängligt eftersom det finns installerat på CIParnas egna mobiler. Ändå är det som möjliggör hela utlarmningsprocessen och därmed initiativet. Det nuvarande stödet fungerar tillräckligt bra för att kunna implementeras i andra liknande initiativ. Samtidigt finns förbättringspotential i vilka ytterligare funktionalitet ibland verkar nödvändig för att göra uppdraget mer säkert och andra skulle kunna optimera det.

I ett bredare perspektiv har tidigare forskning argumenterat för behovet att mixa olika forskningsdiscipliner, t ex statsvetenskap och informationssystem i en digitaliserad offentlig sektor där nya styrformer, t ex co-production expanderar. (Gil-Garcia et al, 2018; Melin & Wihlborg, 2018). Det blir tydligt även kontexten responssystem och denna studie som t ex pekar på behovet av styrmodeller för CIP initiativet. Det finns också legala aspekter och ansvarsprinciper som bör adresseras i framväxande CIP initiativ. Det handlar om att larma ut CIPar på rätt händelser, d v s de som inte försätter dem i fara eller som de inte är professionellt och psyko-socialt tränade att hantera (t ex suicid/suicidförsök). Om något skulle hända en civil insatsperson skulle det förmodligen kunna stjälpa hela initiativet, speciellt om lagskydd saknas. Nedan punktar vi de rekommendationer och förslag som vi ser som mest central att beakta när man involverar civila medborgare som första insatspersoner: i utanförskapsområden men även generellt:

- Att det tas fram en **styrmodell** för att etablera konceptet civil insatsperson. Modellen kan bland annat reglera ansvar och arbetsuppgifter internt inom räddningstjänst, mellan räddningstjänster och mellan räddningstjänst och övriga aktörer t ex SOS Alarm, Polis, Socialtjänst och – i städer – kommunala fastighetsbolag. Någon form att nationellt stöd

för sådant framtagande, t ex via Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, vore lämplig.

- Samverkansformen har större förutsättning att lyckas där det finns **eldsjälar och nyckelpersoner** närvarande, inte bara hos de frivilliga själva utan även hos de professionella responsorganisationerna. En viktig faktor för framgången är att det finns **ledare (tydliga ambassadörer) i lokalsamhället** som har förmågan att driva och styra övriga CIP-ar.
- Vikten av att bygga **grundförståelse och tillit** genom att etablera förutsättningar för långsiktig samverkan och för att bygga personliga relationer – mellan frivilliga och mellan frivilliga och de professionella responsorganisationerna – bör inte underskattas. I glesbygd, landsbygd och små samhällen har sådan tillit visat sig relativt enkel att bygga. I storstad och utanförskapsområden kommer det förmodligen att ta längre tid och kräva något mer resurser.
- **Regelverk och det rättsliga skyddet** för frivilliga måste ses över och att ett kompletterande försäkringsskydd, t. ex. genom de kommunala hemförsäkringarna, bör finnas innan samverkan påbörjas.
- Både **initial utbildning** av frivilliga och **repetition/övningar** kommer att krävas för att utveckla och upprätthålla samverkansformen. **Erfarenhetsutbyte** via CIP-nätverk d v s räddningstjänster som infört CIP-konceptet är ett annat förslag och ett sådant nätverk finns redan. CIP i förort verkar inte uttala samma behov av **återkoppling** efter varje larm som i CIP i glesbygd och på landsbygd. Det behöver dock inte betyda att det inte behövs, både för att utveckla och förbättra samverkansformen och successivt tydliggöra uppdraget, samt för eventuella behov av att bearbeta händelser. **Sociala medier (FB)** verkar vara ett effektivt sätt för CIP att kommunicera med varandra och räddningstjänsten och leverantör efter larm, dock åter förutsätter detta eldsjälär.
- Frivilliga behöver **basal och praktisk utrustning** såsom reflexvästar, hjärtstartare (när möjligt, inte i storstadsområden däremot kunskap om var närmsta finns), och handsläckare, kit med första hjälpen material etc. Förutom basal utrustning finns önskan (dock ej så uttalad i storstad/utanförskapsområden) om ytterligare utrustning. Här är det dock viktigt att väga nytta mot kostnader, prioritera och identifiera vem som kan (bör) betala för utrustning. Det är också viktigt att inte utrusta CIPar in en utsträckning att gränsen mot professionella responsaktörer suddas ut. Med basutrustningen kommer man långt.
- Befintlig **teknik och ICT stöd** där mobiltelefoner, geofencing och GPS är en förutsättning fungerar tillräckligt väl men för att initiativet ska expandera och spridas till fler kommuner, samt möjliggöra effektiv och säker respons föreslås utökad funktionalitet. De mest viktiga är funktioner för att återkalla CIP om det visar sig att en händelse eskalerar till något riskfyllt, funktioner för bättre kommunikation och informationsöverföring mellan frivilliga och mellan frivilliga och räddningstjänst på väg till och på skadeplats, samt funktioner för dynamisk resurserallokering och kalibrering med tillhörande larm strategier. En flexibel radie för larm som varierar med bostadsområde och antal CIPar i system är också viktig i storstadsområden.
- Att utveckla samverkansformen mellan frivilliga och professionella responsorganisationer, inklusive prioriteringar av krav och funktioner på framtida ICT artefakter bör ske **användarcentrerat** tillsammans med CIPar. CIPar i storstäder och utanförskapsområden verkar vara något svårare att nå och involvera än på landsbygden. Det betyder dock inte att man inte ska försöka. En flexibilitet som verksamhets- och systemutvecklare är nödvändig eftersom det här är civila medborgare som gör detta frivilligt och ofta arbetar dagtid. Även representanter för övrig verksamhets som berörs

av samverkan bör involveras, förutom räddningstjänst, t ex Polis, Ambulans, SOS alarm, kommuner, socialtjänst.

6.1 Fortsatt arbete

Såsom nämnts tidigare har tidigare studier av co-production för marginaliserade eller utsatta grupper oftast tagit plats i fattiga länder, utvecklingsländer, kåkstäder etc (e.g. Denita & Filippo, 2014). Detta är inget konstigt eftersom utanförskapsområden, kriminalitet och parallella strukturer i många länder i västvärlden, liksom Sverige, är relativt nya fenomen som ökat kraftigt bara de senaste fem åren. Just därför är det ett område i behov av fortsatt forskning. I relation till det studerade initiativet vill vi fortsätta utveckla punkterna ovan. Verksamhets- och systemutvecklingsmässigt kan det t ex handla om att involvera flera aktörer såsom beskrivs ovan men även att titta på och jämföra med andra grupper semi-professionella (väktare) som idag också arbetar som första insatsaktörer och se hur grupperna arbetar och kan lära av varandra. Den utvecklade tekniska plattformen för branddetektorer bör installeras när Covid-19 passerat. Likaså är genusvetenskapliga aspekter något som bör ges extra uppmärksamhet i både utveckling av och forskning i liknande initiativ, inte minst för att nå målet att ha en jämn könsfördelning av CIP även i utanförskapsområden. Likaså är det av intresse för framtida forskning att ytterligare utvärdera initiativet, inte minst kvantitativt och i termer av effektivitet, t.ex. antal räddade liv, reaktionstider, ekonomiskt värde. Inte minst är detta viktigt för motivera spridning av konceptet bland kommuner och för beslutsfattande hos bl.a. politiker. Detta kräver dock tillräckligt många CIP i förort som åker på tillräckligt många larm under tillräckligt lång tid. Kvalitativa utvärderingar skulle långsiktigt kunna fokusera effekter av initiativ t ex med avseende på upplevd trygghet, integration och genusaspekter.

På en mer generell nivå är det av intresse att på sikt göra internationella jämförelser och se vilka delar av konceptet är överförbart till andra länder. Detta kräver dock att liknande initiativ finns i andra länder. Vi bedömer att Sverige är progressivt när det gäller organiserat, långsiktigt engagemang av civila insatspersoner som första insatsaktörer vid frekventa olyckor. De flesta internationella studier tenderar att fokusera tillfälligt ”on-site” engagemang av frivilliga vid storskaliga händelser, kriser och katastrofer, samt ”crowdsourcing” (t ex Whittaker et al , 2015). Som det argumenteras för i Ramsell et al (2018) har mindre olyckor och större kriser både likheter och skillnader, men att kunna använda civila insatspersoner vid båda typer av händelser vore förmodligen en fördel, eftersom de skulle vara vana vid ICT-stöden, rutinerna och uppgifterna även vid en kris (där snabbt lärande och respons också är fundamentalt). Framtida forskning skulle därför kunna fokusera dubbelt användande av civila insatspersoner för båda typer av händelser, inte minst i ljuset av skogsbränderna 2014 och 2018 vilket fått den svenska regeringen att ge uppdrag till Röda Korset för storskalig koordinering och digitalisering av frivilliga, och inte minst i ljuset av Covid-19.

Slutligen är det av intresse att titta på hur olika forskningsdiscipliner kan berika varandra, i kontexten co-production, räddningsinsatser och generellt inom innovation i och digital transformation av offentlig sektor. För initiativ som CIP i utanförskapsområden verkar discipliner som sociologi och genusvetenskap, inklusive inter-sektionalistiska perspektiv särskilt viktiga.

Referenser

- Alford, J. & O'Flynn, J. (2012). *Rethinking Public Service delivery: Managing with External providers*. Hampshire, UK: Palgrave Macmillan.
- AvBason, C. (2018). *Leading Public-sector Innovation: Co-creating for a Better Society. 2nd edn*. Bristol, UK: The Policy Press.
- Bannister, F. & Connolly, R. (2011). *Trust and Transformational Government: a Proposed Framework for research*. *Government Information Quarterly*, 28(2), 137-147.
- Boonyabanha, S. & Keerr, T. (2018). *Lessons from CODI on Co-production*. *Environment and Urbanization*, 30(2), 444-460.
- Brennan, M.A. (2005). *Community Volunteers: The Front Line of Disaster Response*. *The Journal of Volunteer Administration*, 23(4), 52-56.
- Binder, J. and Matern, A. 2019. *Mobility and Social Exclusion in Peripheral Regions*. *European Planning Studies*, Published online: 14 Nov 2019, <https://doi.org/10.1080/09654313.2019.1689926>.
- Chalfin, A. & McCrary, J. (2017). *Criminal Deterrence: a Review of the Literature*. *Journal of Economic Literature*, 55(1), 5–48.
- David, E. & Enarson, E. (2012). *The Women of Katrina: how Gender, Race, and Class Matter in an American Disaster*. Nashville, TN: Vanderbilt University Press.
- Denita C. & Filippo G. (2014). *Co-Production in Developing Countries: Insights from the Community Health Workers Experience*, *Public Management Review*, 16(3), 317-340
- Díaz, P. & Carroll, J. M. & Aedo, I. (2016). *Coproduction as an Approach to Technology-mediated Citizen Participation in Emergency Management*. *Future Internet*, 8(3), 41.
- Flyvbjerg, B. (2006)- *Five Misunderstandings About Case-Study Research*. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.
- Gazley, B. (2008). *Inter-Sectoral Collaboration and the Motivation to Collaborate: Toward an Integrated Theory*. in Bingham, L.B. and O'Leary, R. (eds), *Big Ideas in Collaborative Public Management*, New York: M.E.Sharpe.
- Gil-Garcia, J. R. & Dawes, S. S. & Pardo, T. A. (2018). *Digital Government and Public Management Research: Finding the Crossroads*. *Public Management Review*, 20(5), 633–646.
- Gulliksen, J. & Göransson, B. (2002), *Användarcentrerad systemdesign*, Lund: Studentlitteratur AB.
- Guldåker, N. & Hallin, P-O. (2014). *Spatio-temporal Patterns of Intentional Fires, Social stress and Socio-economic Determinants: a Case study of Malmö, Sweden*. *Fire Safety Journal*, 70, 71–80.
- Haddow, G. & Bullock, J. & Coppola, D. P. (2013). *Introduction to Emergency Management. 5th edn*. Waltham, MA: Butterworth-Heinemann.

- Holm, A (2016). *Några ansvarsfrågor avseende aktörer, i synnerhet frivilliga, som deltar i räddningsinsatser*, CAREER rapport, 16, Linköping University Press, Sweden.
- Holmes, B. (2011). *Citizens' Engagement in Policymaking and the Design of Public Services*. Department of Parliamentary Services Research Papers, 1, 1–64.
- Janowski, T. & Pardo, T. A. & Davies, J. (2012). *Government information networks: Mapping Electronic Governance Cases through Public Administration*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 1–10.
- Klein, M. & Maxson, C.: (2006). *Street Gang Patterns and Policies*. Oxford: Oxford University Press.
- Kling, R. & McKim, G. & King, A. (2003). *A Bit More to IT: Scholarly Communication Forums as Socio-technical Interaction Networks*. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(1), 47–67.
- Linders, D. (2012). *From E-government to We-government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media*. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454.
- Loukis, E. & Janssen, M. & Dawes, S. & Zheng, L. (2016). *Evolving ICT and Governance in Organizational networks: conceptual and theoretical foundations*. *Electronic Markets*, 26(1), 7–14.
- Lagen om Skydd mot Olyckor, LOS (2003:778)*.
- Melin, U. & Wihlborg, E. (2018). *Balanced and Integrated E-government Implementation: Exploring the Crossroad of Public Policy-making and Information Systems Project Management Processes*. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12 (2), 191–208.
- Myers, M. (2009). *Qualitative Research in Business and Management*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ostrom, E. (2016). *Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development*. *World Development*, 24(6), 1073–1087.
- Ostrom, A.L. & Bitner, M.J. & Brown, S.W. & Burkhard, K.A. & Goul, M. & Smith-Daniels, V. & Demirkan, H. & Rabinovich, E. (2010). *Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service*. *Journal of Service Research*, 13(1), 4-36.
- Pilemalm, S (2020). *Volunteer Co-production in Emergency Management in Excluded Areas – using civil citizens and semi-professionals as first responders*. E-journal of e-democracy and e-participation (JEDEM), In press.
- Pilemalm S. (2019) *ICT-Enabled Citizen Co-production in Excluded Areas – Using Volunteers in Emergency Response*. In: Panagiotopoulos P. et al. (eds) *Electronic Participation*. ePart 2019. Lecture Notes in Computer Science, vol 11686. Springer, Cham
- Pilemalm, S. (2018) *Participatory Design in Emerging Civic Engagement Initiatives in the New Public Sector: Applying PD Concepts in Resource-scarce Organizations*. *ACM Transactions on Human-Computer-Interaction*, 5(1), 5-26.

- Pilemalm, S., Stenberg, R. och Andersson Granberg, T. (2013). *Emergency Response in Rural Areas*. International Journal for Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM), 5(2), 19-31.
- Ramsell, E., Pilemalm, S., Andersson Granberg, T. (2016). *Integration av frivilliga aktörer i dynamisk resurshantering vid räddningsinsatser*. CARER rapport 2016:17, Linköping University Press, Sweden.
- Ramsell, E., Pilemalm, S., & Andersson Granberg, T. (2018) *Using Volunteers for Emergency Response in Rural Areas: Network Collaboration Factors and IT Support in the Case of Enhanced Neighbors*. Proceedings of the 14th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, (ISCRAM), Albi, France.
- Ramsell, E. & Andersson Granberg, T. & Pilemalm, S. (2019). *Identifying Functions for Smartphone based Applications in Volunteer Emergency Response*. Proceedings of the 15th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM), Valencia, Spain.
- Rhodes, R.A.W. & Marsh, D. (1992). *New directions in the study of policy networks*. European Journal of Political Research, 21, 181-205.
- Shan, S. & Wang, L. & Li, L. (2012). *Modeling of Emergency Response Decision-making Process using Stochastic Petri Net: an E-service Perspective*. Information Technology and Management, 13 (4), 363-376.
- Schuler, D. & Namioka, A. (Eds.). (1993). *Participatory Design: Principles and Practices*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Sefyrin J. & Pilemalm, S. (2016). *“It’s more Important to be Fast than to be Informed”*: Gender, Age, Disability and Ethnicity in Relation to IT in the Swedish Rescue Services. Proceedings of the 13th international conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM), Rio de Janeiro, Brazil.
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative Research: Studying how Things Work*, Guilford Press, New York.
- Thijssen, P. & van Dooren, W. (2015). *Who you are/Where you Live: do Neighborhood Characteristics Explain Co-production?* International Review of Administrative Sciences, 82(1), 88–109.
- Verschuere, V. & Brandsen, T. & Pestoff, V. (2012). *Co-production: the State of the Art in Research and the Future Agenda*. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Non-profit Organisations, 23(4), 1083–1101.
- Wijkström F. & Zimmer, A. (Eds.) (2011). *Nordic Civil Society at a Cross-roads: Transforming the Popular Movement Tradition*. Nomos, Baden-Baden.
- 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.
- Urinboyev, R. (2016). *Migration and Parallel Legal Orders in Russia*. Aleksanteri Insight-Expert Opinion Series, 4.

Yousefi Mojir, K. Pilemalm, S. & Andersson Granberg, T. (2018). *Semi-professionals: Emergency response as an additional task in current occupations*. International Journal of Emergency Services, (8, 2, 86-107).

Yousefi Mojir, K. Y. & Pilemalm, S. (2014) *Emerging communities of collaboration: co-location in emergency response systems in Sweden*. Proceeding of the 11th International Conference of Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM), Pennsylvania State University, USA, pp.548-555.

CARERs rapportserie

- Stenberg, R., Wolmesjö, M & Leicht, A** (2019) [Efterforskning av försvunna personer: En internationell forskningsöversikt](#). CARER rapport 2019:29, Linköping University Press, Sweden
- Holgersson, S.** (2019) I demokratins yttersta gränsland. Kommer utgöra CARER rapport 2019:28 men finns ännu så länge endast i tryckt form. Kan fås vid efterfrågan.
- Stenberg, R.** (2019) [Framtidens skadeplats: Utvärdera och lära från samverkansövningar](#). CARER rapport 2019:27, Linköping University Press, Sweden
- Bång, M.** (2018) [Verktögsanvändning vid insatser – En studie vid tre räddningstjänster](#). CARER rapport 2018:26, Linköping University Press, Sweden
- Sefyrin, J.** (2018) [Att utveckla framtidens informationssystem – Problematiska gränsdragningar mellan det sociala och det tekniska](#). CARER rapport 2018:25, Linköping University Press, Sweden
- Holgersson, S.** (2018) [Polisens utredningsverksamhet – En studie av polisens arbete med demokrati- och hatbrott på nätet](#). CARER rapport 2018:24, Linköping University Press, Sweden
- Stenberg, R.** (2018) [Framtidens skadeplats: Förväntningar, farhågor och utvecklingsbehov - Resultat av en fokusgrupp inom kommunal räddningstjänst](#). CARER rapport 2018:23, Linköping University Press, Sweden
- Al-Haji, G., Fowler, S., Andersson Granberg, T.** (2018) [Smart traffic calming measures for smart cities – a pre-study](#). CARER rapport 2018:22, Linköping University Press, Sweden
- Andersson Granberg, T., Fredriksson, A., Pilemalm, S., Yousefi Mojir, K.** (2017). [Effektivt sambruk av kommunala resurser för ökad säkerhet och trygghet](#). CARER rapport 2017:21, Linköping University Press, Sweden
- Holgersson, S.** (2017) Framtidens skadeplatser: [Polisens ledningscentraler](#). CARER rapport 2017:20, Linköping University Press, Sweden
- Bengtsson, K., Jonson C.O. & Prytz, E.** (2016) [Framtidens skadeplats - Intervjuer med landstingens beredskapssamordnare](#). CARER rapport 2016:19, Linköping University Press, Sweden
- Prytz, E., Jonsson, C-O., Pilemalm, S., Stenberg, R., Holgersson, S., Andersson, T.** (2016) [Att hantera framtidens skadeplatser: Scenarier och utgångspunkter för kunskapsutveckling runt räddningsinsatser och skadeplatsarbete](#). CARER rapport 2016:18, Linköping University Press, Sweden
- Ramsell, E., Pilemalm, S., Andersson Granberg, T.** (2016) [Integration av frivilliga aktörer i dynamisk resurshantering vid räddningsinsatser](#). CARER rapport 2016:17, Linköping University Press, Sweden.
- Holm, A.** (2016) [Några ansvarsfrågor avseende aktörer, i synnerhet frivilliga, som deltar i räddningsinsatser](#). CARER rapport 2016:16, Linköping University Press, Sweden
- Stenberg, R.** (2016) [Alarmering, larm och larmkedjor – Ett komplext organisatoriskt fält.](#). CARER Rapport 2016:15, Linköping University Electronic Press, Sweden.
- Yousefi Mojir, K. & Pilemalm, S.** (2014) [Sambruk: En studie om samverkan och sambruk i Nyköpings kommun](#). CARER Rapport 2014:14, Linköping University Electronic Press, Sweden
- Stenberg, R. , Pilemalm, S. & Yousefi Mojir, K.** (2014) [Samverkansformer för räddning och respons. Exempel och förslag](#). CARER Rapport 2014:12, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Pilemalm, S. (2014) [Migration av räddningstjänstens insatsrapporteringsystem: funktion, innehåll och stödprocesser](#). CARER Rapport 2014:11, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Svensson, A. & Weinholt, Å. (2014) [När hemsjukvården lämnar hemmet: En analys av sambruk på Öckerö när kommunens sjuksköterskor biträder räddningstjänsten vid akuta vårdlarm i väntan på ambulans](#). CARER Rapport 2014:10, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Granlund, R., Quisbert, H. & Pilemalm, S. (2013) [Beskrivning av räddningstjänstens förmåga](#). CARER Rapport 2013:9, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Stenberg, R. (2013) [Organisering för trygghet i samhällets tjänst - En fallstudie av Södertörns brandförsvarsförbund](#). CARER Rapport 2013:8, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Pilemalm, S. & Sanne, M. J. (2013) [Lärande och produktionshöjande åtgärder i räddningstjänst - behov i insatsrapporteringsystem](#). CARER Rapport 2013:7, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Weinholt, Å. & Andersson Granberg, T. (2013) [En samhällsekonomisk utvärdering av samarbete mellan räddningstjänst och väktare](#). CARER Rapport 2013:6, Linköping University Electronic Press, Sweden

Bram, S. & Vestergren, S. (2011) [Emergency Response Systems: Concepts, features, evaluation and design](#). CARER Rapport 2011:5, Linköping University Electronic Press, Sweden

Stenberg, R., Larsson, J. & Olsson, L. (2012) [Effektivitet, säkerhet och pengar - Att hantera skilda effektivitetsperspektiv i räddningstjänsten](#). CARER Rapport 2012:4, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Andersson Granberg, T. & Gustafsson, A. (2010) [Lokalisering av räddningstjänstresurser i Östergötland](#). CARER Rapport 2010:3, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Andersson Granberg, T., Stenberg, R., Bång, M., Kaspersson, T., Johansson, L. & Nilsson L. (2010) [Tåla: Trygghetsskapande åtgärder för landsbygden](#). CARER Rapport 2010:2, Linköping University Electronic Press, Sweden.

Stenberg, R., Blondin, M. & Andersson Granberg, T. (2010) [Förstainsatsaktörer – Vad är det egentligen?: Pilotprojekt för forskning om förstainsatsaktörer \(FIA\) – forskningsperspektiv och praktiker](#). CARER Rapport 2010:1, Linköping University Electronic Press, Sweden.