



Kurskod: SKDK01  
Termin: VT 2012  
Handledare: Vaide, Johan  
Examinator: Hofvandal, Johan

*Examensarbete för kandidatexamen i strategisk kommunikation – digital  
utveckling*

# Privat och offentlig identitet i sociala medier

En studie i individers förhållande till sin digitala identitet

LEGHAMMAR. H OCH SANDIN. I.

---

Lunds universitet  
Institutionen för strategisk kommunikation

# Abstract

---

## **Private and public identity in social media**

This report considers the differences in how individuals use their private and public identities in social media. It discusses the possible circumstances of how individuals of the internet integrated everyday life, base their interpersonal and mass communicational employments. The authors argue that the interpersonal- and mass communication becomes one integrated communication through the possibilities of social media. This is argued to raise the discussion of how individuals advantageous can conduct to being private and public in one channel. Through the report the authors maintain an alignment of user-self-construction and exercise of the social media. As a final conclusion the authors settle that every user need to assemble their right and wrongs in the use of social media, still a considerable reflection of how other users may react to their behavior is to prefer.

## **Privat och offentlig identitet i sociala medier**

Denna uppsats rör skillnader i hur individer använder sig av sin privata och offentliga identitet i sociala medier. Den diskuterar de möjliga skeenden av hur individer baserar sitt interpersonella och masskommunikativa brukande i det internetintegrerade vardagslivet. Författarna hävdar att den interpersonella och masskommunikationen blir en integrerad kommunikation genom möjligheterna av sociala medier. Detta argumenteras lyfta diskussionen om hur individer fördelaktigt kan förhålla sig till att vara privat och offentlig i en kanal. Genom rapporten fasthåller författarna en användarbaserad självkonstruerad inriktning till användningen av sociala medier. Som en slutgiltig slutsats landar författarna i att varje användare behöver avgöra sina rätt och fel i nyttjandet av sociala medier, men att en avsevärd reflektion till hur andra användare kan reagera på beteendet är att föredra.

*Nyckelord:* privat, offentlig, roller, identitet, sociala medier

*Keyword:* private, public, identity, roles, social media

*Antal tecken inklusive mellanslag:* 91 442

# Innehållsförteckning

---

<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
1.2. Syfte .....	5
1.3. Problemformulering .....	5
1.4. Frågeställning.....	6
1.5. Avgränsningar.....	6
<b>2. Teori</b> .....	<b>8</b>
2.1 Internet och identitet .....	8
2.2 Privat och offentligt .....	12
2.3 Förhållandet till Strategisk kommunikation .....	16
<b>3. Metod</b> .....	<b>18</b>
3.1 Vetenskapsfilosofiskt utgångsläge.....	18
3.2 Validitet och Reliabilitet .....	19
3.3 Kvalitativa samtalsintervjuer .....	19
3.3.1 Samtalsintervjuns karaktär.....	19
3.4 Fokusgrupper .....	20
3.4.1 Fokusgruppens karaktär .....	20
3.5 Respondenter .....	21
<b>4. Analys</b> .....	<b>22</b>
4.1 Roller, identitet och internet som ny scen.....	22
4.2. Vad sätter standarden: kulturer, normer eller individuellt moraliserande?.....	27
4. 3 Medieanvändarens anpassning .....	33
4. 4 Språkets anpassning .....	37
<b>5. Diskussion och slutsatser</b> .....	<b>41</b>
5.1 Forskningsförslag.....	43
<b>6. Referenser</b> .....	<b>44</b>

# 1. Inledning

---

Denna uppsats behandlar hur individer i sina olika roller och befattningar förhåller sig till sitt privata och offentliga jag i sociala medier. Det kommer oavbrutet ny kommunikationsteknologi och människor börjar bli vana vid att anpassa sig efter den och förändra sitt sätt att se på världen och där med på sig själva (Baym, 2010). Sociala medier möjliggör för individer att kommunicera med stora grupper samtidigt, vilket gör gränsen mellan masskommunikation och interpersonell kommunikation otydlig (Baym, 2010). Vi avser att studera individers relationer till den kommunikation som de för i de sociala medierna, detta i ljuset av deras olika roller. Vi fokuserar på Facebook, Twitter och bloggar i förhållande till teori om internet, identitet, privat och offentligt och ämnar även begynna en diskussion om hur detta kan påverka organisationer i det kommunikativa arbetet. Den privata rollen, menar vi, är den som får utrymme i situationer utanför arbetslivet, så som i hemmet och i relationer med andra än arbetskontakter. Den offentliga rollen är den där individen agerar ur perspektiv som yrkesverksam och således kommunicerar med individer i den kontexten.

I sin text om Strategisk kommunikation ur ett organisationsperspektiv skriver Falkheimer och Heide (2007) att medarbetarna och det interna, informella kommunikationsutbytet som sker inom en organisation, i fikapauser eller passeranden i korridoren, är den viktigaste pusselbiten i organisationskommunikationen. En studie av hur individer ställer sig till gränserna mellan den privata och den offentliga sfären kan öppna intresset för att bedriva djupare forskningsstudier för hur individerna påverkar organisationers kommunikationsarbete.

Att studera hur individer som verkar både privat och professionellt i de sociala medierna kan bidra till förståelsen av hur man kan förhålla sig till relationen mellan att vara lika delar privat och offentlig i ett digitalt forum där man interagerar med enskilda individer och en bred publik samtidigt. De roller som individer har blir svårare att hålla isär i medier där man interagerar med flera av sina publikter samtidigt, till exempel vänner, kolleger, familj och ibland även affärskontakter. En ytterligare aspekt av hur sociala medier används är hur

normer, kultur och lärande påverkar användandet samt hur individer förhåller sig till normbrott i de olika sociala sammanhangen. En studie av hur individer förhåller sig till och förväntar sig att andra förhåller sig till privat och offentlig kommunikation via sociala medier kan rama in förväntningarna som individer har på en social media närvaro. Detta kan i sin tur påverka hur organisationer förhåller sig till sin medarbetares utökade kommunikation av så väl privat- som yrkesliv.

## **1.2. Syfte**

Vårt syfte är att studera hur individer uppfattar förhållandet mellan den privata och offentliga rollen när de kommunicerar genom sociala medier. Vi studerar den digitala kommunikationen genom våra intervjupersoners uppfattningar av formella och informella kontexter. Vi avser även diskutera om dessa skiljer sig åt i relation till varandra så väl som om och hur det beteendet kan översättas till en fysisk kontext. Vårt syfte är också att studera vad som påverkar beteendet och hur individers olika roller hanteras när de konvergeras ihop på en gemensam scen, inför en bredare publik, som i de sociala medierna. Vi ämnar även diskutera de normer som råder i de olika medierna och hur användaren anpassar sig utifrån kontext. Vi ämnar i vår studie ta intervjupersonernas subjektiva åsikter om sitt användande som grund för att nå en förståelse för hur förväntningarna på interaktion styr uppfattandet av andra sociala medieanvändare.

## **1.3. Problemformulering**

De roller som individer har i den fysiska världen, så som yrkesverksam, mamma, vän eller kollega, har i de sociala medierna fått en gemensam scen. Det innebär att den privata och offentliga personen flätas samman och ställs inför frågor om hur man beter sig, vad som hör hemma i vilket media och vem man egentligen pratar med. Vi kallar detta för olika sociala sammanhang som vi antar är lättare att hålla isär i den fysiska världen där man sällan kommunicerar med en lika bred publik samtidigt och dessutom har tillgång till att interagera med fysiska attribut så som kroppsspråk, tonläge och mimspråk. Det finns en forskningslucka inom området för hur individer förväntar sig att andra, såväl individer som organisationer, ska bete sig i de sociala medierna. Genom att fylla denna lucka skulle man ha kunskap om hur individer och anställdas privata kommunikation påverkar en organisations övergripande kommunikations ambitioner. Vi hoppas att vi genom denna studie öppnar ögonen för att

bedriva djupare forskning ur ett bredare perspektiv inom området för kommunikation via de sociala medierna, för att forskningsluckan om privat och offentlig roll i sociala medier ska bli mindre.

#### **1.4. Frågeställning**

Vår forskningsfråga handlar om hur olika individer förhåller sig till och var de sätter gränserna i deras sociala mediekommunikation, både för sig själva och för andra. Vi har genom problemformuleringen lyft fram olika problemområden och slutit oss kring följande frågeställningar:

- Hur hanteras förhållandet mellan privat och offentlig person i kommunikation som sker via sociala medier?
- Vad är det som påverkar hur individer förhåller sig till vad som är norm och korrekt beteende beroende på medium?
- Hur kan ovanstående problematik även påverka det strategiskt kommunikativa arbetet inom en organisation?

#### **1.5. Avgränsningar**

I vår studie avgränsar vi oss till Facebook, Twitter och bloggar, därför kommer det härnäst att vara dessa tre vi menar när vi använder oss av begreppet sociala medier. Denna avgränsning gör vi eftersom dessa är medier som används av många och som samtidigt skiljer sig från varandra på flera sätt. Vi studerar relationen mellan de privata och offentliga förhållningssätten till kommunikation i sociala medier där individer har flera olika roller. Vi har valt att endast studera dessa medier eftersom vi vill kunna göra jämförelser dem emellan, samt för att vi vill kunna gå in djupt på hur de olika medierna används av våra intervjupersoner. Urvalet av intervjupersoner är baserat på att samtliga deltagare är personer som både använder sociala medier privat och professionellt. Vi har även en fokusgrupp som diskuterar förhållandet mellan privat och offentligt. Denna grupp är inte i samma utsträckning vald utefter deras användning av de sociala medierna utan består istället av lekmän på området. Detta för att ge en mer allmän syn på våra frågor och för att individer i grupp tenderar reflektera över andras åsikter vilket kan ge ytterligare aspekter av vikt för vår studie.

Vi vill fånga in ett brett perspektiv av olika föreställningar för vad som kan klassas som privat respektive offentligt, samt var gränserna går för olika individer.

## 2. Teori

---

### **2.1 Internet och identitet**

*I det här avsnittet diskuterar vi internet och den multipla användningen av verktyget samt de kanaler och medier som där finns. I enighet med O'Reilly (2005) och O'Reilly & Battelle (2009) hävdar vi att dessa medier är beroende av de användare som verkar där och kommer därför knyta an till teorier om individen och till den enskilda individens förhållande till sin och andras identitet.*

Internet och de så kallade sociala medierna möjliggör för enskilda personer att kommunicera med och till stora grupper av individer. Detta gör att skillnaden mellan masskommunikation och interpersonell kommunikation blir otydligare (Baym, 2010). De sociala medierna och deras grundläggande karaktärsdrag gör det möjligt för det som kommuniceras att, i högre grad än tryckta medier, spridas till en stor eller liten grupp individer (Baym, 2010). Baym hävdar att man genom flera olika identiteter på olika forum och webbsidor kan påverka den sökbild som kommer upp när man söker på ett namn. Genom att använda namn som inte är födslnamnet kan man alltså vara verksam i olika medier utan att dessa kommer upp vid en sökning på det faktiska namnet. Att på detta sätt styra hur andra ser på identiteten är inget nytt (se b.l.a. Goffman, 2004) men förstärks på internet där individen kan kommunicera i flera forum och kanaler samtidigt (Baym, 2010).

När en individ verkar i nätverk, fysiskt eller digitalt, drivs de av ett incitament om att ge publiken en bild av sin identitet och roll, detta gentemot övriga deltagare i nätverket (Goffman, 2004). När individen tar hjälp av kommunikationstekniker eller informationssystem för att delta i ett nätverk som, på ett eller annat sätt, kan kommunicera med andra deltagare kommer hon i kontakt med och lär sig om fler människors existens (Bakardjieva, 2005). Bakardjieva menar att relationen mellan individen, teknologin och det sociala livet skapar möjlighet till att öka individens potentiella relationer då individen inte längre är begränsad till den egna fysiska zonen (2005). Hon menar att kommunikationsteknologin medverkar till att bli en förlängning av det fysiska jaget och till



att bli en individ som kan delta i sociala kontexter utan att behöva vara fysiskt närvarande och som därför kan bygga sociala relationer utanför demografiska gränser (Bakardjieva, 2005).

Kommunikation via internet är, som all skriven kommunikation, utan en fysisk kontext som kan förstärka eller förminska det som sägs med hjälp av tonläge, gester och ansiktsuttryck. Baym (2010) hävdar att de fysiska koderna fyller en viktig funktion när man ska skapa en ytterligare förståelse eller mening samt att det på grund av detta inte är underligt att de sociala medierna och deras sociala funktion ifrågasätts.

Det kroppsliga och skrivna karaktärsdraget är en del av individen och den syn individen har av sig själv. Beroende på tillfälle, situation och vilka individer som är närvarande samt platsen för händelsen, agerar individer med olika roller (Goffman, 2004). Dessa roller innefattar skillnaden i att vara kollega, förälder eller vän. Utöver dessa roller drivs individen av olika motiv för framträdanden, detta för att påverka andras bild av individen. Individen står alltid i ett förhållande av att ha sitt framträdande påverkat av olika typer av yttre komponenter. Goffman (2004) beskriver dessa med hjälp av begreppen fasad och personlig fasad. Dessa menar han är den scen där framställandet hålls, vilken sätts av inredning och andra bakgrundsinslag som definierar platsen samt de kläder, tillsammans med hållning, gester och utseende, som individen har (Goffman, 2004). Utöver de personliga rollerna som individen har kontakt med i olika situationer hävdar Goffman (2004) att det finns etablerade sociala roller. De som innehar dessa roller förväntas uppträda utifrån ett socialt konstruerat och för kulturen normativt beteende som även inbegriper den personliga fasaden. Goffman (2004) menar att den som agerar till viss del alltid agerar utifrån en drivkraft att dölja sina fel, misstag eller händelser som på något sätt kan anses vara ”smutsigt”.

Den som agerar är dock inte alltid ensam utan individen behöver även fundera över andra användares känslor och eventuella reaktioner på en diskrepans mellan fysisk och digital person (Wallace, 1999). Baym (2010) menar att det finns en trend av osäkerhet, i om individen är vem den uppger sig för att vara. Denna trend anser hon ifrågasätter om de relationer som skapas online innehar samma äkthet som de som utformas i en fysisk kontext, en kritik som hon anser vara befogad genom den skillnad som kan stå mellan den fysiska och digitala personan.

Goffman (2004) menar att individen själv är den som bestämmer hur den egna identiteten framställs. Identitetsbilden behöver dock inte vara fristående utan kan vara en del av ett teamframträdande. Denna typ av framträdande består av en samling individer som tillsammans bildar ett team eller en grupp med någon typ av gemensam rutin (Goffman, 2004). Varje deltagare i teamet har förmågan att förstöra framträdandet genom att bete sig på ett för situationen opassande sätt. Precis som varje enskild individ drivs teamet av att upprätthålla en fasad, dölja misstag och undanhålla destruktiv information som på något sätt kan skada fasaden (Goffman, 2004). Både teamidentiteten och den enskilda individens identitet påverkas av den situation och kontext i vilken den agerar, vilket i sin tur bestämmer vad som är ett brukligt beteende utifrån den givna eller tagna rollen. Hall (1981) menar att individens livsfilosofi och syn på världen avgör hur denne ska hantera och bete sig i olika gruppkonstellationer och situationer. Individens livsfilosofi och världssyn antas vara kulturberoende och ett fullt ut inlärt beteende som kommer ur den kultur individen är uppvuxen i (Hall, 1981). Hur individen bör uppträda är olika beroende på situation och är uppbyggt av detaljer som avgör vilket förfarande som är korrekt för respektive situation.

Tillfällen och situationer skapas av dem som deltar i kontexten och därmed kan sägas, som Asplund (1987) beskriver, vara deltagare i olika sociala responsorier. Ett responsorium uppkommer i interaktion mellan två eller flera människor och bygger på social responsivitet, där individerna som deltar ger varandra gensvar. Motsatsen till social responsivitet kallas istället för asocial responslöshet (Asplund, 1987). Den asociala responslöshet uppkommer då interaktionen uteblir, till exempel om en individ hälsar på en person, som inte besvarar hälsningen. Denna responslöshet skapar obekväma situationer, ofta för båda parter. Asplund beskriver att detta ofta förekommer när det är bråk mellan två parter, eller den ena parten är sur på den andra. Det är ofta plågsamt och kräver ett visst inlärningsmoment när man går från att vara socialt responsiv till att bli asocialt responslös (Asplund, 1987). Asplund diskuterar även vad som händer när man skiftar kanal för det sociala responsoriet från tal till text (1987). Han menar att en ny kanal för hälsningen inte känns lika naturlig som den de deltagande parterna är vana vid och kommer därför behöva anpassas efter, till exempel en skriftlig kontext.

Hur man hanterar olika situationer är kulturberoende, de kan vara både övergripande kulturer, så som dem i olika nationer, eller beroende av den subkultur individen har lärt sig efterleva (Hall 1981). Både Hall (1981) och Asplund (1987) hävdar att man lär sig genom att

”förvärva” och uppleva ett nytt beteende och inte genom att bli utbildad i en kulturell förändring, oavsett om det är av omfattande eller mindre karaktär. Boe (2011) menar att kroppsspråket är beroende av den specifika kulturen och att det både utformas och förstås av individens undermedvetna. Han menar att på samma sätt, som en individ behöver lära sig ett nytt sätt att hantera en förändring av trivial karaktär, behöver individen från grunden lära sig hur man använder kroppsspråk och beteende när man lär sig ett nytt språk. Även om man kan orden flytande kan skillnader i tonläge och användning av kroppen vara så annorlunda att missförstånden kan bli många och av elementär betydelse (Boe, 2011).

Fundamentalt för alla kulturella normer, strukturer och även den allmänna sociala acceptansen är att de skiljer sig mellan nations-kultur respektive subkultur, från en kultur till en annan men även över tidens gång (Hall, 1981). Hall menar att de normer eller regler, som är bestämda av regelverk eller sociala mönster, är starkt knuten till individers beteende i samtiden, men kan vara av godtycklig karaktär om 50 år (1981).

Vi ställer oss till Byams teorier om att de sociala medierna breddar spridning av information, vilket vi menar konkret betyder att information når fler individer i olika forum och textuella/grafiska kontexter än vad tryckta eller muntliga kommunikationskanaler kan åstadkomma. Denna spridning kan med Goffmans teorier om individers drivkraft att framställa sig själv på ett fördelaktigt sätt leda till ett, vad vi vill kalla, breddat umgänge där individer behöver framställa så många roller av sig själv som möjligt, samtidigt, för att upprätthålla en så autentisk bild av sig själv som alls kan vara realiserbart. Detta ser vi som tecken på en ökad umgängesplattform där individerna både möter fler roller att avgöra interaktionsmetodik till men också påverkas av i förhållandet till kommunicerad identitet. Denna umgängesplattform i förhållande till Goffmans teori om teamframträdanden sätter vi i relation till både mindre nätverks, så som en mindre grupp individer som intresserar sig för samma område, som organisationer eller avdelningar inom organisationer där teamframträdanden praktiskt realiserar. De kulturella betingelserna som formar interaktion, vilket lyfts fram av Hall, Asplund och Boe, ser vi är av vikt att analysera utifrån hur individer, enskilt som i team, förväntar sig att kommunikation och interaktion ska bedrivas. Både inom den privata och offentliga sfären, vilken vi nedan förklarar med olika teorier och reflektioner för att avslutningsvis koppla samman de olika perspektiven i analysavsnittet där vi sätter det i relation till hur individer reflekterar kring gränserna mellan den privata och offentliga sfären samt hur det bör kommuniceras.

## **2.2 Privat och offentligt**

*I detta kapitel diskuteras fenomenen privat respektive offentlig och vad som skiljer individens förhållningssätt mellan sitt privata och offentliga liv åt. Avslutningsvis diskuteras fenomenen i dess förhållande till internet och synen på identitet.*

En individ beskrivs av Goffman som en kombination av olika roller (2004). Essensen i dessa roller är dock inte av fiktiv karaktär utan är en bild av individens jag, beroende på vilken situation som råder. Goffman (2004) hävdar att individens roll är beroende av den kontext i vilken man för tillfället agerar/framställer sig själv. Han berättar om en händelse där en soldat stoppar en militärjeep för att begära papper på vem som har givit sin tillåtelse till att jeepen körs civilt. Föraren är civilklädd och tillsammans med sin hustru vilket gör att soldaten går in i en överordnande roll för att visa sin auktoritet till att upprätthålla lag och ordning. Under tiden soldaten tittar på papperna plockar den civile föraren fram sin generalsmössa och sätter på sig den. När soldaten kommer tillbaka har rollförhållandet gällande överordnad i interaktionen skiftat, detta då han känner igen generalsmarkeringen på mössan och ber om ursäkt för missförståndet: han kände inte igen generalen i civil klädnad (Goffman, 2004. s150). Detta illustrerar hur beroende individer är av sina respektive roller, beroende på situationen samtidigt som man är beroende av att byta roll för att upprätthålla den sociala ordningen. Generalen gick från att vara privat till offentlig och soldaten från att vara auktoritärt överordnad till att vara underordnad. Goffman (2004) menar att varje individ har flera roller att ta hänsyn till beroende på de individer som medverkar i händelsen.

Hall (1981) menar att varje individ har en inlärningsperiod för hur hon ska bete sig i olika situationer. Inlärningsprocessen kan vara olika lång och börja vid olika tillfällen beroende på vad individen lär sig. Det är till exempel skillnad i hur individen lär sig ett beteende, om det är ett barn som får en tillsägelse om huruvida det är fel att slå andra barn eller om en nyanställd studerar sina arbetskamrater för att lära sig företagskulturen. Barnet får en formell tillsägelse som inte lämnar utrymme för alternativa förfarande, vilka skulle kunna vara rätt ur ett annat perspektiv, medan den nyanställda härmar sina arbetskamraters beteende för att lära sig passa in (Hall 1981). Ofta fungerar dessa inlärningsmetoder som komplement till varandra och den nyanställda kan bli tillsagd om hur den ska bete sig i till exempel ett kundmöte, samtidigt som barnet härmar vuxna i sin närhet för att bättre förstå hur man "leker" livet.

När ett beteende är inlärt och en bild av hur verkligheten ser ut i förhållande till individen och dess omvärld är skapad, får hon problem med att acceptera andra sätt att leva eller hantera livet (Hall, 1981). Detta kan ske i möte med en annan kultur eller när en ny medlem i subkulturen skall inskolas. Hall (1981) menar att motpartens beteende kan te sig onaturligt, till och med omöjligt om det bryter mot det i vilken individen indoktrinerats. Hall (1981) hävdar att individen reagerar med olika grad av känslengagemang beroende på om det är en formell regel eller ett normativt beteende som motparten bryter mot. Att bryta mot en skriven regel engagerar individen i högre grad än en avvikelse från det normativa beteendet. Detta då ett brott mot lagen innebär ett brott mot det formella systemet som individen själv underkastas medan det normativa beteendet endast är individens uppfattning av vad som är rätt. Ett regelbrott kan besträffas medan ett normbrott på sin höjd framkallar känslor av obehag och bekymmer (Hall, 1981). Den känslomässiga reaktionen är lika tätt sammanflätad med kulturen som normen i sig och individens reaktion är lika delar kulturellt inlärd som automatisk vid avvikelser mot hur individen ser på världen (Hall 1981). Individen i sin tur är oförmögen att, innan reaktionen, reflektera över varför det normativa beteendet är normativt eller varför det som avviker, avviker (Hall, 1981).

Mot Goffmans rollillustration och Halls kulturellt betingade beteendeteorier ställer vi Schutzs och Luckmans relations-zoner där individer anses befinna sig med och utvecklas i relationer till andra individer (Schutz & Luckman, 1973). Här skiljer man på individernas relation till andra beroende på om de har en face-to-face-, vi- eller samtidigtskaraktär (Schutz & Luckman, 1973). Karaktären av relationen bestäms av hur deltagarna interagerar med varandra: en face-to-face-relation eller vi-relationens natur består av att alla deltagare träffas eller har träffats fysiskt. Vi-relationen steppar ner i närvaro från face-to-face och består av olika nivåer av närhet, djup och engagemang. Samtidigt-relationen inbegriper individer som agerar i samma tid och därför stöter på varandra (Schutz & Luckman, 1973). Inom samtidigt-relationen existerar olika typer, av olika typer av anonymitet beroende på hur nära individerna som deltar i den är till att övergå till den närmare graden av bekantskap (Schutz & Luckman, 1973).

I den bekantskapsgradering som Schutz och Luckman (1973) beskriver, förutsätts individen kommunicera enskilt med de mötande individerna. Det vill säga att man har en enskild individ eller mindre grupp individer att kommunicera med åt gången och kan därmed justera sitt framträdande efter motparten/motparterna. Inträdet på internet och framför allt de sociala

medierna har förändrat riktningen för med vilka individen kommunicerar; hur och när. Steget från en samtidigthets-relation till en vi-relation blir mindre då interaktionen underlättas mellan människor i samma tid.

När individen först träder in på de internetbaserade nätverken inträder en rädsla för vad publiceringen av material gör mot individens privatliv (Bakardjieva, 2005). Denna rädsla försvinner efter hand som individen förskaffar sig erfarenhet i hur man betar sig och så småningom börjar utveckla strategier för vad som publiceras. Bakardjievas (2005) studie visar att det inte finns någon kritisk punkt som skiljer en individ eller grupps privata eller publika beteende på internet. Hon menar att individen, tillika gruppen, upplever och planerar sitt beteende i kombinationen mellan privat och publikt enbart med olika proportioner som skiljer en individ från en annan (Bakardjieva, 2005). Individens egen medvetenhet avgör vad, vem och hur den lyssnar och pratar med andra vilket på så sätt formar individens internetanvändande. I ett socialt sammanhang menar Bakardjieva (2005) att en bearbetning av gränserna mellan individer och grupper samt den privata och publika sfärens utökning, pågår av den utökade internetanvändningen.

Det är inte vanligt att man, vare sig som privat eller offentlig, har träning i hur man för sig digitalt (Whipple, 2006). Whipple menar att man, framför allt i digitalt skrivande, inte kan förlita sig på att motparterna kan avläsa meningen med det skrivna ordet enbart genom att läsa den text som publicerats. Han hävdar dock att det inte är så svårt att läsa mellan raderna utan att precis som när individer interagerar i en fysisk kontext kan individen läsa av hur den motagerande individen fungerar genom att studera mönster i skriften (Whipple, 2006). Det är denna typ av igenkännande för hur individer interagerar och betar sig mot varandra på internet som begynner diskussioner kring etablering av digital retorik, framtagna ur de tekniska och mänskliga systemen (se bl.a Porter, 2009 och Zappen, 2009). Även om en teoretiskt grundad retorisk standard för hur individer bör interagera, skriva och föra sig digitalt, kommer individen enligt Bakardjievas (2005) studie ändå grunda sitt beteende på det individuella tycket och smaken.

Genom internet och de sociala medierna blir det svårare för individen att hålla sina roller och dessas förhållande till det privata och offentliga livet skilda åt. Baym (2010) menar att de internetbaserade sociala nätverken gör steget mellan det personliga och det offentliga mindre. I denna typ av sociala nätverk där individen samlar bekanta av olika slag och på så vis

kommunicerar personligen med stora och olika grupper, otydliggörs skillnaden mellan vad som är masskommunikation och vad som är interpersonell kommunikation (Baym, 2010). Baym menar vidare att den personliga kommunikationen därav kan bli masskommunicerad då den virala spridningen av det egna materialet underlättas i de sociala medierna. Hon lyfter även den okunskap som finns kring hur snabbt samt i vilken utsträckning denna spridning sker och hur det som var avsett att vara privat, i stället blir spritt och känt för en bredare publik (Baym, 2010).

I relation till Goffmans (2004) teorier om hur individen justerar ett framträdande beroende på vilken publik som är avsedd. Kan inträdet på internet innebära en konflikt för individen då denne i ett internetnätverk inte kan identifiera exakt hur publiken ser ut (Baym, 2010). Dessutom anses individen ha skilda beteende beroende om hon befinner sig i den så kallade främre eller bakre regionen inför ett framträdande (Goffman, 2004). Den främre regionen är som begreppet antyder, framför en publik där individens beteende vaktas och kontrolleras. Den bakre regionen innebär alltså de tillfällen som individen står utan publik och är avslappnad och även informell i sitt beteende. Dessa begrepp står, utöver sin relation dem emellan, mot de olika roller som individen för sig med. Goffman (2004) hävdar att kontroll över regionerna och hur de står i förhållande till varandra och individens framträdanden är av stor betydelse. Han menar att det krävs en noggrann tidsplanering från individen för att hålla sina publikers åtskilda och på så sätt ha tiden att psykiskt ställa om från den ena fasaden till den andra (Goffman, 2004).

Som ovan diskuteras lär sig individen, efterhand hon får erfarenhet, hur hon ska bete sig i nätverket (Bakardjieva, 2005). I relation till Wallaces (1999) kartläggning av hur grupper och enskilda individer beter sig på internet där gruppdeltagarna lär varandra och även nykomlingar hur man ska bete sig i givet forum. Detta beteende påminner om Halls (1981) teorier kring formella och informella inlärningsprocesser där lärlingen antas få tillsägelser efter att felaktigt beteende utförts eller iakttar och härmar någon annan användare. Den formella respektive den informella processen, av vare sig inläring eller beteende, behöver inte stå som motpoler utan fungerar lika gärna i en växelverkan av utbyte och utnyttjande (Hall, 1981 och Johnson, 1999). Johnson (1999) menar att de formella och informella tillfällen byggs av olika kontexter som i sin tur bestämmer vilka regler för hur individen ska handla, som är att föredra.

Ovan presenteras individens hantering av publiker, roller och den virala spridningen, som de internetbaserade nätverken bistår med, samt vad en konflikt i presentationen av individens identitet kan göra med densammes; som Goffman (2004) beskriver det: genuinitet. I vår uppsats är dessa teorier värdefulla för vår förståelse för hur individer agerar i det sociala samspelet samt hur de förhåller sig mellan den privata respektive den offentliga sfären. Det är av stor vikt för oss i vår undersökning att vara införstådda med individens beteende och att djupare kunna studera grundläggande mänskliga drivkrafter. Dock avser vi i vår studie inte att fördjupa oss i människans fundamentala drivkrafter utan enbart belysa de beteenderelaterade konflikter individen konfronteras med i sin framställning av sig själv då hon interagerar i mass- och interpersonell kommunikation samt i privat- och offentligt liv. Detta i de sociala medierna.

### ***2.3 Förhållandet till Strategisk kommunikation***

*I detta avsnittet görs en kortare presentation av det praktiska området Strategisk kommunikation ur ett organisationsperspektiv. Vilken kommer att utgöra grunden för de reflektioner och paralleller vi kommer att göra mellan ovanstående teori samt det empiriska materialet. Detta för att visa hur den privata och offentliga kommunikationen via sociala medier kan påverka organisationers kommunikationsverksamhet.*

Historiskt sett har kommunikation handlat om en aktiv överföring av information från en part till en annan (Falkheimer & Heide, 2007). Detta brukar benämnas som att inneha ett transmissionssynsätt på det kommunikativa arbetet där essensen utgörs av att slunga ut information utan någon vidare hänsyn till hur meddelandet i sig tolkas av mottagaren. Detta perspektiv av hur organisationer bedriver sin kommunikation med intressenter utgör en idag inaktuell syn på de deltagande parterna i det interaktiva kommunikationsutbytet. Idag bedrivs den mesta kommunikationsverksamheten utifrån premisserna att gemensamt skapa mening och ömsesidig förståelse för ett budskap. Falkheimer och Heide (2007) menar dock att de två perspektiven, här beskrivna utifrån sina ytterligheter, inte bör ses som motpoler utan enbart representerar olika fokus på kommunikationsprocessen. De menar att man, utifrån kommunikationssituation, kan ha nytta av att, för önskat meddelande, reflektera över båda perspektiven då perspektiven ger olika syn och förståelse för aktuell situation.



Falkheimer och Heide (2007) hävdar, som nämnt i inledningen av uppsatsen, att kommunikation skapar organisationen. Detta då organisationen existerar genom relationerna mellan organisationsmedlemmar och den omgivning som utgör geografisk och intresseområdes plattform för den bedrivna verksamheten. Medlemmarna påverkas av att tolka sin omgivning och den information som där finns, vilket påverkar medlemmarnas hantering av olika situationer inom organisationen.

Falkheimer och Heide (2007) menar att samhället generellt går mot ett mer transparent förhållningssätt till olika verksamheter, något som anses göra skillnaden mellan interna och externa intressenter mindre. De lyfter fram att kommunikationsforskare allt mer intresserar sig för det ömsesidiga beroendet mellan internt och externt, eftersom det inte finns någon naturlig gräns där emellan. Detta är något som vi sätter i relation till den ovanstående teorin och gör att vi vidare kommer att utgå ifrån ett antagande av att organisationskommunikation påverkas lika delar av den interna och externa kommunikationen men även medlemmarnas kommunikation när de lämnar sin yrkesmässiga plattform.

## 3. Metod

---

Vår studie syftar till att ge en förståelse för hur individer förhåller sig till privat och offentlig interaktion i sociala medier. I valet av metod anser vi att kvalitativa samtalsintervjuer är bäst lämpade, eftersom samtalsintervjun ger utrymme för diskussion och möjlighet att följa upp intressanta spår under intervjuens gång. Detta kan vi i efterhand bekräfta då vi har haft stor nytta av att kunna samtala fritt med våra respondenter och forma intervjun efter individens erfarenheter och specifika befattning. Endast samtalets tema och övergripande frågor var förutbestämt. Vi har kompletterat samtalsintervjuerna med en fokusgrupp på fyra personer. Detta för att se om en gruppdiskussion skulle komma fram till liknande eller nya slutsatser än vår diskussion med individer i enskilda samtal. Fokusgruppens syfte är även att fördjupa diskussionen kring de frågor som våra enskilda intervjupersoner visade liknande eller skilda attityder mot, samt för att ge oss mer tyngd till vårt empiriska material.

### 3.1 Vetenskapsfilosofiskt utgångsläge

Vår studie baseras på respondenternas, så väl som vår egen, subjektivitet i analysen av både samhället och individers beteende (Bryman, 2008). Vår datainsamling är genomgående beroende av att våra respondenter uppger sina individuella erfarenheter och åsikter om hantering och beteende i de sociala medierna. Vi ställer oss alltså till ett tolkande perspektiv på vår studie, både i dess helhet och i detalj, då detta ger oss större möjligheter till att föreslå ett förhållningssätt för organisationer och privatpersoner kring hur de kan kommunicera digitalt, beroende på individ och specifik situation.

Vi kommer att utgå ifrån teori som för området är väsentlig utifrån de avgränsningar vi har gjort. Detta teoretiska urval kommer i relation till vår tolkning av materialet att fungera som en grund och tillsammans med det empiriska materialet utgöra slutsatserna av den samlade analysen. Detta innebär att vår studie färgas av en rad olika komponenter i förhållande till teori, respondenter och vår egen analytiska förmåga, i relation till den tolkningsprocess som sker medvetet och undermedvetet av oss under hela arbetets gång. Samtliga intervjuer och

fokusgruppens diskussion har transkriberats, materialet använder vi i många fall som citat för att hålla oss nära det respondenterna säger utan att först färga med vår egen tolkning. Vi menar att detta öppnar upp diskussionen så att läsaren också får möjlighet att tolka respondentens svar.

### **3.2 Validitet och Reliabilitet**

Kvale (1997) menar att man i kvalitativa studier bör diskutera begreppen validitet och reliabilitet enligt den postmoderna synen på kunskap och sanning. Han menar att det vetenskapliga paradigmet har förändrats och inte längre avser att skapa kunskap och sanning genom att dessa skulle vara en spegel av verkligheten. Istället framstår verkligheten som en social konstruktion där metoden som likställd med sanning inte längre existerar. Detta innebär därför att vår analys och våra slutsatser färgas av vår bakgrund och vår kunskapskontext som vi förvärvat genom till exempel utbildning och kultur.

Kommunikationstekniken och våra respondenters förhållningssätt förändras ständigt, vilket försvårar möjligheterna till att återskapa denna studie. Området kan dock fortfarande vara av intresse i framtiden då kommunikationsfältet har förändrats ytterligare och så även det normativa beteendet.

### **3.3 Kvalitativa samtalsintervjuer**

#### ***3.3.1 Samtalsintervjuns karaktär***

I kvalitativa intervjuer är forskaren ute efter fylliga och detaljerade svar, det är även önskvärt att låta intervjun röra sig i olika riktningar för att fånga in kunskap om vad respondenten finner intressant och viktigt (Bryman, 2008). Följdfrågorna bestäms av både den som intervjuar och respondenten i förhållande till den löpande diskussion som förs i det aktuella temat. Detta gör att samtalsintervjun är flexibel utifrån respondentens erfarenheter och historia som gör att resultatet blir oförutsägbart och situationsanpassat. Vår avsikt är att nå en förståelse för de underliggande dimensionerna inom kommunikation via sociala medier, därför är det till fördel för oss att kunna fånga in våra intervjupersoners egna reflektioner kring ämnet under intervjun.

En av de svagheter som kvalitativ metod vanligen kritiseras för är problemet med att bevisa *objektivitet* eller *sanning* (Dahlgren, 2000). Detta eftersom det material som framkommer måste tolkas, vilket innebär att resultatet påverkas av tolkningen och den personens referensramar. Dock menar Dahlgren att man alltid måste granska sina kunskapsgrunder eftersom även de vetenskapliga paradigmen förändras. Detta innebär att man alltid måste se över faktorer som påverkar analysen och tolkningen av empiriskt material, teoretiska referensramar och resultat. I vår kontext innebär det att vi måste ta hänsyn till vår tillika respondentens bakgrund när vi ska granska och analysera det empiriska materialet. Vi anser att just respondenternas bakgrunder och deras olikheter gynnar vår studie i slutskedet, eftersom essensen i studien är baserad på olikheter mellan individer och vilken påverkan dessa har på tolkningen av digital kommunikation.

## **3.4 Fokusgrupper**

### ***3.4.1 Fokusgruppens karaktär***

Vi har valt att ha en fokusgrupp för att fördjupa de diskussioner vi har haft med våra respondenter vid samtalsintervjuerna. Fokusgrupper betonar vanligtvis ett visst tema som fördjupas under gruppdiskussion (Bryman, 2008). Detta är en vanlig metod för kvalitativ forskning och handlar om att få fram olika uppfattningar om ett ämne (Bryman, 2008). Som moderatörer av fokusgruppen lotsade vi deltagarna i diskussionen, detta med ambitioner om att inte vara alltför styrande. En av fördelarna med fokusgrupp som metod är att det ger större möjlighet för forskaren att förstå varför människor tycker som de gör, i förhållande till vanliga intervjuer där diskussionens disposition fråga-svar-fråga är mer förutsägbar (Bryman, 2008). Detta gjorde det lättare för vår fokusgrupp att belysa frågeställningar som de finner viktiga inom området, vilket lyfte fram betydelsefulla frågor för studiens diskussion. En viktig anledning för oss att använda fokusgrupper är att diskussionerna blir mer nyanserade då deltagarna kan argumentera med och ifrågasätta varandra (Bryman, 2008). Argumentationen gör att vi får en mer realistisk bild av deltagarnas åsikter, eftersom de kan tvingas ändra uppfattning eller åtminstone reflektera över någon annans påståenden under diskussionens gång (Bryman, 2008).

### 3.5 Respondenter

Eftersom vi undersöker ett förhållningssätt mellan olika roller är det av vikt att våra respondenter till samtalsintervjuerna är personer som är aktiva både privat och professionellt på det digitala fältet. I vårt val av respondenter har vi beaktat personernas bakgrund och aktuella sysselsättning i sociala medier. Intervjupersonerna har erfarenheter av kommunikation i de olika medierna både som privatperson och yrkesperson. De personer som ingår i vår fokusgrupp har inte nödvändigtvis erfarenheter som yrkesverksamma, men använder medierna privat och har likväl tankar kring ämnet. Våra respondenter är genomgående anonyma eftersom vi inte vill att de svar de ger oss under intervjun ska vara påverkade av att studien kan komma att offentliggöras och därför härledas tillbaka till dem.

Vi vill ha respondenter som är lika varandra i det avseendet att de använder sig av digitala verktyg för att kommunicera både privat och professionellt, men vi vill att de skiljer sig åt avseende erfarenheter, område och intressen eftersom vi vill se hur olika typer av användande påverkar gränserna mellan privat och offentlig.

## 4. Analys

---

### 4.1 Roller, identitet och internet som ny scen.

I teoriavsnittet har vi redogjort för hur individens olika roller påverkar dess framträdanden i olika sociala sammanhang, denna redogörelse är baserad på Goffmans (2004) teorier om roller och identitet. Rollens betydelse har varit en viktig utgångspunkt för våra samtalsintervjuer och diskussioner i fokusgruppen. Respondenterna visade sig vara eniga om att en individ beter sig olika beroende på vem som är mottagare, samtliga respondenter menar att de anpassar sin kommunikation efter vem och var de kommunicerar. De skilde sig dock åt i frågan för hur de själva agerade i sociala medier beroende på hur deras yrkesbefattning och anställning såg ut. Speciellt såg vi skillnad mellan de som var egna företagare och de som var anställda i olika typer av företag. I denna typ av beteende ser vi paralleller med Goffmans (2004) teorier om teamframträdandet och hur den enskilda individen kan påverka helhetsbilden och den fasad som ett team (eller i våra exempel ett företag/organisation) önskar upprätthålla. Vi kan här se kopplingar till hur organisationskommunikation letar sig ut via dem som ingår i organisationen och hur de är en del av den intressentgrupp som organisationer och företag bör ha med i sin beräkning. En av våra intervjupersoner, som är egenföretagare, beskrev hur hon endast svarar för sig själv och inte behöver bry sig om att alltid vara ”snäll” då hon inte har någon annan att ta hänsyn till, i en yrkesrelaterad kontext. Dock beskrev samma intervjuperson att hon är mycket restriktiv med att utlämna information om sin familj då denna inte har med företaget eller intervjupersonens varumärke att göra, vilket var respondentens huvudsakliga syfte med sociala medieanvändning. Det vill säga att hon i det avseendet har andra att ta hänsyn till, men i en annan roll än yrkesrollen. Detta beteende av att ta extra hänsyn till partners och familj var genomgående för alla intervjupersoner, utom en, vilken inte reflekterade över familjesituation.

Ytterligare en respondent var entreprenör och stärkte ovanstående argument av att enbart ha sig själv att svara inför. Detta medan våra övriga respondenter är anställda och har tillika har någon annans fasad att tänka på när de agerar i sociala medier. Våra

intervjuer visade på att denna grupp, det vill säga de anställda, var mer restriktiva i sitt förhållande till hur de betedde sig och vad de skrev. En av våra intervjupersoner är sociolog med huvudintresse för sociala medier och har en mer radikal syn på vad och hur han skriver i sina nätverk än de som inte har ett så framträdande forskarperspektiv eller intresse av att reflektera över reaktioner på olika aktiviteter. Han har ett forskningssyfte med sin närvaro i sociala medier:

”... jag menar det här blir ju ett litet experiment för mig också eftersom jag forskar om de här grejorna och vad händer egentligen liksom. Vad händer egentligen om man bara gör massa knäppa grejor?”

Vi ser här kopplingar till Goffmans (2004) teorier kring förhållandet mellan civil och offentlig. Där han menar att beroende på situation och andra deltagare träder man in i interaktionen med olika mål och förutsättningar. Detta betyder att man beroende på var och med vilka man interagerar samt vilket syfte man har förändrar hur man framställer sig själv och hur man kommunicerar. Denna trend bekräftades även vid samtal i fokusgruppen där deltagarna menade att de är selektiva med vad de publicerar eftersom de är medvetna om att materialet kan tolkas och läsas av multipla personer på många olika sätt.

Goffmans (2004) teorier verkar därför vara lika aktuella idag som för 50 år sedan (Goffmans original text av vilken vi hänvisar till utkom 1959), dock kan inträdet på den offentliga nätverksscenen ha gjort att individen aktivt måste reflektera över hur konvergensen av individens roller och de framträdanden de gör påverkar den enhetliga bilden. De sociala medierna är det första medierna som på ett effektivt sätt samlar alla individens roller på en gemensam scen, där individen inte har tidsutrymmet för att skifta roll och ställa om från den ena fasaden till den andra vilket Goffman (2004) menar är av vikt för att behålla rollernas genuinitet.

Våra intervjupersoner tillika deltagarna i fokusgruppen har på olika nivåer framhävt vikten av att visa up en korrekt och socialt accepterad bild av sig själva. Det vill säga att samtliga respondenter har varit måna om att upprätthålla det Goffman (2004) benämner som individens genuinitet. Dock är strategin bakom respondenternas genuinitet på olika nivå där de är alltifrån detaljerat medvetna om vad de lägger upp till att ha ett impulsivt

förhållande till sitt digitala framträdande och ”släpper igenom” mer ogenomtänkta handlingar. Vi ser att detta kan vara en konsekvens av deras syfte med att använda sociala medier och beroende av om de gör det som enbart privatperson, yrkesverksam eller lika delar av båda. Våra respondenter från samtalsintervjuerna fick samtliga frågan vilket ursprungligt syfte de hade med att börja använda sociala medier. Svaren skilde sig i fråga om varför man initialt hade börjat använda sociala medier, något som däremot var liktydligt var att syftet förändrats med tiden man lärt sig och på så sätt upptäckt nya möjligheter med medierna. Våra respondenter yrken och karriärer kan påverka deras användning av sociala media, beroende på i vilken grad de är offentliga och i vilken grad de integrerar sitt privatliv med sin yrkesroll. Två av våra respondenter var egna företagare och har som generellt syfte att marknadsföra sig själva och sin verksamhet. En av dessa uttryckte sig såhär:

”... man kan säga att det handlar både om att fördjupa gamla relationer och nå nya. Och ytterst är det ju såklart en plattform för att tjäna pengar, så fort du kommunicerar med en målgrupp så finns det också olika sätt att skapa koncept eller tjänster och sälja mina böcker.”

Inom ramen för att marknadsföra sig själv hamnar även vår forskarrespondent som använder sociala medier i syfte att vara vad respondenten kallar för ett ”publikt spektakel” med ett nätverk kring sig själv.

”Det jag gjort där det är och försöka verkligen aktivt skapa ett community runt mig själv, för att se till att engagera de här människorna.”

Våra andra två respondenter jobbar som tjänstemän inom offentlig verksamhet och är politiskt intresserade vilket gör att de måste vara restriktiva med vad de publicerar i tjänstens respektive sina privata nätverk. En av dessa respondenter har till och med två skilda ”konton” för sitt användande av sociala medier för att hålla dessa roller tydligt separerade. Respondenten i sin privata roll publicerar det som yrkesrollen offentliggör, dock aldrig tvärtom. Samtidigt presenteras tilltalsnamnet på respondenten som avsändare på samtliga konton. Den sista respondenten, även den tjänsteman, har enbart konton med sitt eget namn. Dock är respondenten ytterst restriktiv med vad som publiceras beroende på om det är Facebook, Twitter eller bloggverktyg, bland annat



med anledning av att sin politiska aktivitet och inte vill lämna ut spårbar information om sig själv och sin familj.

Goffman (2004) hävdar att individer har flera olika roller beroende på vem man talar med och i vilket forum, han menar dessutom att det är viktigt att hålla isär dessa roller. De respondenter som har en offentlig roll som tjänsteman ser större vikt vid att hålla isär sina roller än de respondenter som inte har denna roll. I förhållande till Goffmans exempel om generalen där han behöver utmärka sin roll, ser vi likheter med de statligt anställda som också behöver hålla sin tjänstemannaroll tydlig, för att inte förlora sin genuinitet och för att det inte ska uppstå missförstånd rörande vilken roll som de för tillfället uppvisar. Skillnaden mellan den digitala scenen och den fysiska kan vara den roll som visas upp ofta riktar sig till flera olika publikationer samtidigt i den digitala, vilket kan innebära att tjänstemannen behöver göra ett mer medvetet val av vilken roll de i de sociala medierna presenterar än personer som inte har samma tydliga uppdelning av arbete och privatliv.

Hur man förhåller sig i relation till sin digitala kommunikation och de olika rollerna är någonting som Whipple (2006) menar att man oftast inte får träning i. Han menar att det snarare är så att de flesta kan läsa mellan raderna, eller härma andra och på så sätt förstå hur man gör, precis som man ofta gör i den fysiska världen. Wallace (1999) hävdar att individen kan experimentera med sin identitet och prova flera olika roller, detta då den digitala scenen ger utrymme för viss anonymitet. Wallace lyfter också fram riskerna med att prova roller som skiljer sig för mycket från den man är i den fysiska kontexten (1999). Detta eftersom den roll man har på internet kommer i kontakt med andra användare och skapar relationer (Wallace, 1999). Detta kan betyda att en individ som experimenterar med roller på internet riskerar att avslöjas, vilket kan ha stor påverkan på karriär, familjeliv, nätverk eller andra relationer. Våra respondenter har varit eniga om att det ofta handlar om att prova sig fram för att lära sig, eller att härma någon annans beteende för att inte göra bort sig när man kommunicerar i sammanhang man inte är van vid.

Under samtal med fokusgruppen diskuterades skillnaden mellan den yngre generationen internetanvändare och den äldre. Våra respondenter menade att många yngre inte är medvetna eller oroade av vilken spridning eller vilken bild deras kommunikation ger.

Bland annat uppmärksammade respondenterna den yngre populationens tendens till att publicera lättklädda bilder och privat information. De menade även att skolkorridoren följer med denna yngre population hem via de sociala medierna vilket gör att det som sker i skolan fortsätter på internet. De såg också problem med att många inte förstår att det som skrivs kan läsas av lika många, till exempel lärare och arbetsgivare. Hall (1981) menar att individer lär sig genom att studera och härma individer i sin omgivning och på så sätt lär sig vilken typ av beteende som är att föredra i olika sammanhang. Som ett komplement till denna typ av lärande hävdar Hall (1981) att det finns en mer formell inlärningsprocess där individen får lära sig vad som är rätt respektive fel av människor i sin omgivning på ett mer definitivt sätt. Det vill säga att man får en tillsägelse av huruvida beteendet varit korrekt eller inte. En av deltagarna i fokusgruppen hade erfarenhet av att utföra denna typ av tillsägelse även på internet, där denne ämnade förklara för en yngre person att de bilder som individen publicerade av sig själv kunde ge en felaktig bild och skada personens rykte.

Umgänget har breddats genom de sociala medierna och idag innefattar nätverken såväl syskon som deras kompisar, klasskamrater och mer ytligt bekanta. Detta kan innebära att man umgås med människor som befinner sig på olika nivåer, både intellektuellt och levnadsmässigt. Det kan då bli en skev bild när en ung människa försöker härma internetvanor av individer som lever under andra förutsättningar. Den digitala scenen skiljer sig i förhållande till den man normalt befinner sig på, då man exponeras för ett större spann av människor i de sociala medierna. Detta kan göra att den roll individen visar upp i digitala sammanhang blir en försköning, då man försöker passa in i det breddade umgänge som finns på internet. Bloggar är till exempel medier där läsaren ofta får läsa om andra individers liv och vardag, det är dock vanligtvis enbart en specifikt utvald del av livet som visas upp, vilket i många fall inte framkommer speciellt tydligt. I bloggar förekommer även dold reklam i form av produktplacering, där företag skickar ut produkter som bloggaren sedan skriver om. Även detta bidrar till den falska bilden av bloggarens "liv". En som läser en sådan blogg kan lätt få uppfattningen om att det är sanning, vilket bidrar till en skev uppfattning om hur bloggarens liv egentligen ser ut. Detta kan i sin tur bidra till att den som läser försöker efterlikna ett ideal som inte är verklighetstroget, en fasad som kan vara lätt att fasthålla i de sociala medierna men svår i de fysiska mötena.

Flera av våra respondenter har träffat på individer i yrkeslivet vilka varit helt annorlunda i digitala sammanhang än vad de varit i det fysiska mötet. De menar att det beror på att man har olika fallenhet för att uttrycka sig och socialisera med andra både fysiskt och digitalt.

”... det är klart det är lättare att välja en persona på internet när man har ett par lager av fiberkablar mellan sig och världen.”

Detta menar en av våra respondenter. Vi vill därför återigen lyfta fram Goffman (2004) som menar att individen måste vara medveten om vilken roll den har mot vilken publik för att publiken inte ska misstro. Han hävdar att också publiken har en roll i framträdandet, då det kommer naturligt för publiken att väga sant mot falskt för att själva skapa sig en bild om huruvida individen är genuin eller oäkta.

Vi ser alltså att den roll man väljer i sociala medier, är en roll som inte enbart riktar sig till en enskild publik. Deltagarna i vår fokusgrupp menar att det är viktigt att fundera över hur man framställer sig själv, samt vara medveten om att det man skriver nu finns kvar även i framtiden. Goffman (2004) hävdar att tillfälle och situation samt vilka personer som är närvarande är avgörande för vilken roll man agerar i. Han menar även att framträdandet alltid kan påverkas av yttre komponenter. Dessa yttre komponenter finner vi påtagliga i sociala medier. Som ett exempel kan vi ta när två individer i en yrkesmässig relation diskuterar en fråga via sociala medier, möjligheten finns att en anhörig ser diskussionen och väljer att kommentera med sin åsikt i frågan. Plötsligt befinner sig en av personerna i en situation där man är yrkesperson och familjemedlem i en och samma diskussion.

## **4.2. Vad sätter standarden: kulturer, normer eller individuellt moraliserande?**

Varje dag möter människor runt om i världen en kultur som skiljer sig från den de lever i, genom interpersonella företagsmöten så väl som resor till främmande länder och det faktum att vi idag lever i ett mångkulturellt samhälle (se bl.a. Lustig & Koester, 2006 och Rogers & Steinfatt, 1999 ). Som vi diskuterar i teoriavsnittet finns det både större, övergripande kulturer

som gör sig gällande i en nation eller till och med över en hel kontinent (Hall, 1981). Dessa övergripande kulturer är dock beroende av demografiska skillnader som gör att subkulturer bildas från områden stora som städer till en mindre grupp av människor i det egna kvarteret. Subkulturen är en version eller mindre diskrepans från den övergripande kulturen, det kan även vara en kultur med grund i religiöstillhörighet som samlever med ”huvud-kulturen” (Roger & Steinfatt, 1999).

Inom en kultur har individerna ett gemensamt sätt att se på världen samt om hur man bör bete sig i den samma (Hall, 1981). Det vill säga att det finns regler och normer för hur individerna bör hantera olika situationer beroende på vad den givna kulturen har för tradition. Hall menar till och med att beteendet individen har när någon bryter mot den kulturella konvergensen är en kulturell norm som bestämmer både att man ska reagera och hur man ska reagera. Han hävdar även att detta beteende förutom att vara kulturellt betingat är inlärt från barnsben och sätter bilden för hur individen upplever och ser på världen.

Våra samtliga respondenter, från både samtalsintervjuer och fokusgrupp, uttryckte skillnader mellan hur man använder olika sociala medier. En respondent uttryckte följande:

”... dessa olika medier har väldigt, väldigt olika karaktär. Twitter är väldigt annorlunda än Facebook.”

Respondenten menade att, som socialt media, innebar det :

”... dragning mot vardagstrivialiteter att vara på Facebook...”

medan Twitter har:

”...en helt annan typ av community...”

Denna skillnad i användandet, menade respondenterna, gör att man beter sig och förväntar sig att andra ska bete sig på ett visst sätt, beroende på i vilket medium man befinner sig i. Detta kan tyda på en tendens till att kulturer inte endast finns där individen är fysiskt verksam utan följer med in på internet och vidare till de sociala medierna. Att det är olika beteende beroende på vilket medium individen agerar på kan vara en bekräftelse på att även subkulturer existerar på internet, även om de där kanske inte innehar samma definition som i den fysiska

världen. Detta då individerna interagerar utanför den demografiska tillhörigheten och över fysiska kulturskillnader (Matie och Ball-Rokeach, 2002 ur Zappen, 2009). Tillhörigheter vilka i en fysisk kontext skulle varit gränsen för var multipla subkulturer börjar och slutar inom den övergripande kultur individen lever. Matie och Ball-Rokeach (2002 ur Zappen, 2009) menar att internetsamhället överskrider de demografiska tillhörigheterna och möjliggör för individer att interagerar av intressespecifika drivkrafter och kanske kan skapa egna kulturer genom det gemensamma intresset. Samtalen med de av våra intervjurespondenter som agerar både på Twitter och Facebook visade att dessa två medium anses skilja sig i hög grad gällande möjligheterna att skapa offentliga kulturtillhörigheter. Det visade sig att respondenterna ansåg att specifika och smala subkulturer är enklare att fullfölja på Twitter då detta medium i en högre grad är ett öppet nätverk där individen kan välja vem de ska följa bland alla de registrerade användarna. Detta medan de menade att man på Facebook redan ingår i en kulturellkontext eftersom att man där samlar sina befintliga vänner och bekanta, vilka samtliga på ett eller annat sätt ingår i den demografiska tillhörigheten. Till exempel uttrycktes att:

”Facebook bygger ändå på nätverket så på det sättet att man känner varandra, man har en relation. Twitter är ju mer att det bygger på att man har gemensamma intressen eller så, sen kan man ju också bygga upp relationen där om man lär känna folk om man hänger tillräckligt länge”

En av våra respondenter hävdade att, då Facebook använder ett system för att definiera användaren, de uppdateringar och händelser som görs av de med liknande uppdateringar samt med de användare som individen frekvent interagerar med finns även där en typ av kulturtillhörighet. Med Halls (1981) teori om det kulturellt betingade beteendemönstret och respondenternas reflektioner av skillnaden mellan olika sociala medium menar vi att detta kan betyda att individer skapar kulturella tillhörigheter samt diverse subkulturer av de användare de interagerar med beroende på i vilket forum de är aktiva.

Inom varje kultur existerar en föreställning om hur individer betar sig, både som individ och i grupp (Hall, 1981). Denna föreställning sträcker sig från enkla konversationer till komplexa förväntningar på omvärlden, föreställningarna utgör grunden för det normativa i ett samhälle (se bl.a. Hall, 1981, och Asplund, 1987). Hall (1981) menar att normerna är en del av den fundamentala föreställning som varje individ har av hur man ingår i interpersonella möten med andra individer. Om där är en diskrepans mellan vad dessa individer anser normativt och

reglerat i lagar uppstår en konflikt genom deras respektive reaktion på hur motparten betar sig (Hall, 1981). Denna skillnad mellan kulturtillhörigheter förekommer även i digitala nätverk där brytningar mot normer eller uttalade regelverk leder till liknande reaktioner från andra deltagare (Wallace, 1999).

Vi upptäckte en trend för hur våra respondenter beskrev sina sociala medieaktiviteter och vad de ansåg vara korrekt respektive inkorrekt beteende. Det fanns, som tidigare nämnts i förhållandet till kulturella skillnader, en viss diskrepans mellan vad respondenterna tyckte var korrekt beteende beroende på vilket medium de befann sig i men även i hur man ansåg att individer borde bete sig beroende på vem och i vilket forum, inom det specifika mediet, man interagerade med. Våra respondenter uttryckte en klar skillnad i vad de ansåg vara normativt för vem de interagerade med samt vilken ton man förde i konversationen.

En av våra respondenter menade att det var stor skillnad i hur den agerade beroende på vilken relation den hade till dem som man kontaktade. En annan hävdade att det dessutom stod i relation till hur många som kunde läsa det kommunicerade, utöver de deltagande parterna. I fokusgruppen diskuterade deltagarna hur det normativa beteendet online skiljer sig från det fysiska normativa beteendet och var överens om att denna diskrepans endast är en illusion. En illusion skapad av användarna i vanföreställningen att uttryck och handlingar i sociala medier skulle vara mindre riktiga än de i den fysiska kontexten. En av våra respondenter menade att det inte var någon större skillnad, utan att det är:

”... inte särskilt annorlunda när vi använder sociala medier än om vi liksom, hur vi rör oss i världen eller vilka vi hänger med eller hur man pratar med folk på caféer och barer och restauranger...”

Även fokusgruppen lyfte frågan kring om det borde finnas någon skillnad i hur man betar sig online respektive offline. Detta kan därför betyda att, till de kulturella betingelser som grundar hur man betar sig i den digitala kontakten med deltagare inom olika nätverk, står förhållandet till de normer och regler för beteende som finns, uttryckt eller underförstått inom specifikt medium. Normerna skulle då kunna vara avgörande, vid sidan av kulturen för hur individen bör bete sig mot andra användare samtidigt som de bestämmer när och var en viss typ av beteende är normativt.

I förra avsnittet analyserade vi individens identitet och hur identiteter formas av att träda in på den sociala nätverksscenen. Med ovanstående sammanvävning av kulturella betingelser och normativt beteende som fundamentala byggstenar i individers beteende i de sociala medierna tar vi nu steget in i frågan om individers enskilda uppfattning om etiskt och moraliskt korrekta handlingar.

Individen drivs av en önskan att framställa sig själv, för andra, på ett sätt som är fördelaktigt för hur andra ser på dess identitet (Goffman, 2004). Baym (2010) hävdar att individen, i dess deltagande i sociala medier och andra online nätverk, låter andra påverka identiteten av hur man uppfattas av andra. Detta då man är beroende av andra användares interaktion och utnyttjande av det fria spelrum som existerar i många av de sociala medierna, där vänner och följare kan kommentera och ladda upp information knuten till individens persona. Individen är själv ansvarig för vilken information som den loggar till sitt användarkonto, även om den inte alltid kan kontrollera hur andra påverkar den bild som ges (se bl.a. Wallace, 1999 och Baym, 2010).

Både samtalsintervjuerna och samtalen i fokusgruppen pekade på att allmängillt har alla ett eget ansvar för vad som är etiskt och moraliskt försvarbart beteende. Respondenterna menar att man individuellt måste väga av vad man kan stå för, både idag men även i framtiden och om det man kommunicerar om sig själv när man interagerar med andra användare är den identitetsskildring som stämmer överrens med den person man är utanför online-världen. Bland annat uttrycktes det att:

”Gränsen går där man alltid kan stå för vad man gör. Man ska inte ge utlopp för saker bara för att man är ”skyddad”.”

Våra respondenter menade att inställningen till vad som är korrekt beteende varierar beroende på vem individen, eller företaget, är och vill vara. Deltagarna i fokusgruppen diskuterade förhållandet mellan att vad som är rätt för den ena individen inte behöver vara rätt för den andra. De menade att det viktiga är att man väljer vem man vill vara och gör det som känns etiskt och moraliskt rätt beroende på individens, eller företagets grundvärderingar samt att individen själv kan försvara och stå för sina val.

Till exempel menade en av deltagarna att:

”Jag tror inte att det finns något rätt eller fel i sammanhanget, beror på hur du är som person och hur du väljer att framstå. Beror helt på syfte, på individnivå.”

Vi ser att det därför att det inte bör vara en så stor skillnad mellan vad som anses vara korrekt beteende i offline-samhället och det som är etiskt eller moraliskt försvarbart i internetbaserade nätverk.

Vi ser även att det är möjligt att det beteende som individen anser är korrekt beteende i förhållande till dess interpersonella möten och kontakter är brukligt även vid interaktion med andra sociala medieanvändare. Beteendet kan också vara beroende av individens kulturella och normativa beteende, vilka skulle bygga på de demografiska förhållanden och erfarenheter individen har och avgöra hur den kommer att uppleva andras beteende, men även hur den kommer att bejaka sitt eget förhållande till andra användare tillika medmänniskor. Det kan vara så att en större skillnad mellan privat eller offentligt respektive online eller offline inte bör förekomma då individen skall kunna vara en del av de nätverk som den ingår i. De kulturella och normativa betingelserna kan alltså vara lika viktiga att beakta i respektive medium som det är att beakta reglage och uppförande när man möter individer i ett interpersonellt samspel. Respondenterna menar att det som inte är okej offline är inte heller är okej online.

Våra samtalsintervjuer och diskussioner med fokusgruppen har visat att det eftersträfvade beteendet i individers sociala medienärvaro är samma beteende som individen anser bör skildras i interpersonella möten. Samtidigt är det av stor vikt att individen är medveten om skillnaderna mellan olika forum samt mellan interaktion med olika typer av människor inom de samma forumen för att accepteras och kunna göra sig förstådd i den kultur som de olika forumen innehar. Individen bör också ta i akt och studera det normativa beteende som gör sig gällande i interaktionen med andra användare, även det för att bättre bli accepterad och kunna föra sig i förhållande till andra användare.

Vi ser även att deltagarna i ett nätverk, tillsammans lär sig och lär ut hur nätverket skall upprätthållas i relation till hur deltagarna gemensamt skapar sin digitala tillvaro. De som kommer in i nätverket efter att ett förhållningssätt är satt, kommer bli tillrättavisade av de



erfarna deltagarna. Individen kommer dock själv att göra en avvägning för vad den tycker är en korrekt hantering och kommer i sin tur att tillrättavisa andra användare i avvikelser från dessa individuella avgränsningar och beteende.

Hur man anpassar sig efter sin publik ges i uttryck både språkligt och kulturellt. Ur våra intervjuer har det framkommit att det finns språkliga normer i sociala medier. Vi har samtidigt identifierat att de normbrott, avseende språkliga skillnader som sker i sociala medier inte ger samma reaktioner som de normbrott som sker i den fysiska världen. Detta ser vi som ett led i att det privata och offentliga konvergeras på internet och bidrar till att överskridelser av normer mellan dessa inte märks på samma sätt. Våra respondenter menar att graden av formalitet i språk ofta grundas på hur nära relation man har till den man interagerar med, men att språket även är olika beroende på kanal. Vi har även uppmärksammat att respondenternas förhållande till olika mediers kultur påverkar graden av hur de ser på formalitet likväl som de relationer och individer man upprätthåller interaktion med. Vi uppfattar det därför som att normer och kulturer inom grupper följer med från den fysiska till den digitala kontexten, vilket gör att de sociala medierna utgör en gemensam scen för många olika kulturer och normer, dock verkar det vara lättare att hålla sig till en specifik kultur på Twitter och i bloggar än på Facebook. De flesta av våra intervjupersoner menar att de på Facebook har bredast umgänge, vilket sannolikt bör betyda att normerna som hör till de olika kulturerna i ett och samma nätverk måste samsas.

Kulturen på den digitala scenen verkar skapas och återskapas av mediets individuella möjligheter samt individens intresseområde och nätverk. Just dessa kultur- och normskillnader, mellan digitalt och fysiskt, kan därför antas bidra till att kommunikationen i de sociala medierna ibland kan vara svår och därmed leda till missförstånd. Dessa skillnader mellan fysiskt och digitalt har vi identifierat ur skillnaden mellan respondenternas syn på kulturer och normer i sociala medier och de som litteraturen beskriver ur det fysiska rummet.

#### **4. 3 Medieanvändarens anpassning**

I den fysiska kontexten lär sig individer om hur de ska bete sig av medmänniskor som berättar eller av förebilder som härmas. På samma sätt, i ett samspel av att studera andras användning samt genom tillsägelser, lär sig individer hur de ska bete sig inom ramen för de sociala medierna. Vår studie visar på att individer som använder de sociala medierna hanterar de

skilda medierna, dem de interagerar med samt tillsägelser om korrekt respektive inkorrekt utifrån hur de uppfattar att andra använder och förhåller sig till fenomenen. Vi ser att detta innebär att en individ, oavsett hur den beter sig eller presenterar sig, på något sätt har lärt sig detta beteende. Så länge beteendet inte resulterar i tillsägelser, eller konstruktiva uppmärksammanden av annat slag, kommer individen anse att det realiserade beteendet är normativt för den kanal, grupp eller kontext som det är utfärdat i.

Maria Bakardjieva (2005) hävdar att sociala medier blir en förlängning av det fysiska jaget. Samtidigt menar hon att inträdet på internet gör att en rädsla infinner sig för hur den publicerade informationen påverkar privatlivet. Vidare hävdar Bakardjieva att rädslan försvinner efter hand som individer lär sig och skaffar sig erfarenheter i forumet. Hon hänvisar till individens egen medvetenhet i fråga om hur den kommunicerar digitalt. Whipple (2006) menar att det går att läsa mellan raderna och lära sig genom att studera hur andra gör. Bakardjieva hävdar dock att även om det finns system och normer för hur man bör bete sig i digitala sociala sammanhang, kommer individer ändå grunda sitt beteende efter eget tycke och smak. I diskussionerna med våra respondenter har just detta tycke- och smak-tänk framkommit tydligt. En del av våra respondenter är mer strategiska i sin kommunikation, då de medvetet väljer att lägga ut vissa saker för att påverka bilden av sig själva. Andra lägger snarare ut vad som helst, så länge det inte är något som direkt kan skada dem själva eller någon annan. Samtliga respondenter menar att de tycker det är viktigt att inte göra för stor skillnad på vem man är i den fysiska världen och i den digitala.

” Jag har en gammal klasskompis från gymnasiet. Hon skriver bara om sin pojkvän och tenta resultat vilket gör att man tror att man inte har något annat liv och det har hon ju...”

Vår respondent menade att denna person presenterade en skev bild av sig själv, som lite ”tråkig” medan hon i den fysiska kontexten är mer utåtagerande och aktiv, inte enbart intresserad av sin respektive och sina studieresultat. Flera av våra respondenter har stött på människor som betett sig olika beroende på om de träffats i en digital eller fysisk kontext. En respondent beskrev en person som var mycket social och förde flera diskussioner på Facebook och Twitter.

”...vi träffades någon gång under Almedalsveckan förra året, jag tänkte att... men jag kommer springa på henne under det där seminariet så då kan jag ta det då. Nä, det gick inte att få igång

en vettig diskussion, men sen klockan 02 på natten när jag kom tillbaka till källaren som jag bodde i och kopplade upp mig på datorn så bara: hej, jag försökte prata med dig...”

Kontakten hade alltså svårt för att diskutera face-to-face. Däremot fortsatte diskussionerna så fort de båda kommit hem och åter kunde interagera via de sociala medierna. Asplund (1987) skriver om sociala responsorier, vilket är ett tillfälle av social interaktion mellan människor. De som deltar i ett responsorium interagerar med varandra under olika lång tid, det kan handla om allt från en snabb hälsning till en djupare diskussion. Asplund menar att individerna som deltar i interaktionen innehar social responsivitet, vilken kännetecknas av att man ger gensvar och är engagerad i interaktionen, motsatsen till detta kallar Asplund för asocial responslöshet. Den asociala responslösheten tenderar att skapa obekväma situationer och ibland till och med plågsamma perioder för de deltagande parterna. Vi menar att det kan vara så att denna så kallade sociala responsivitet, asociala responslöshet och responsorier finns även i de sociala mediekanalerna. Skillnaden skulle kunna vara att den obekväma stämningen, som Asplund menar uppkommer av uteblivna hälsningar eller plötsligt avslutade samtal, inte är lika påtaglig då interaktionen inte sker face-to-face. En konsekvens av detta kan vara att de individer som är speciellt rädda för denna typ av obekväma situationer och skulle ha lättare för att starta relationer och interaktioner med andra individer i digitala forum än vad de hade haft i ett fysiskt möte. Detta skulle kunna innebära en av anledningarna till varför det kan uppkomma skillnader mellan individers roll på internet och deras roll i den fysiska världen. Wallace (1999) är en av dem som menar att individer bör fundera över hur andra användare reagerar på denna diskrepans. Baym (2010) menar också att denna osäkerhet kring om individer är vem de utger sig för att vara skapar ett ifrågasättande kring äktheten i de relationer som skapas via sociala medier. För att återknyta till Goffman (2004) och hans teorier om genuinitet genom att inte ha för olika roller, kan det vara ett problem för dessa individer att ge ett trovärdigt intryck, oavsett om rollen i fråga skulle vara privat eller offentlig. De privata relationerna som initialt grundas via sociala medier skulle kunna bli svåra att flytta till den fysiska världen om inte personen är den samma. På samma sätt skulle en offentlig person kunna få svårigheter med att bli tagen på allvar om inte rollen kändes genuin och äkta. En ytterligare aspekt av detta är det Goffman (2004) kallar för teamframträdanden. Här menar vi att det kan vara så att om en individ är anställd på ett företag, vilket har en viss jargong och ett strikt varumärkestänk, kan denne vara styrd till att försöka upprätthålla en viss fasad även i de sociala medierna. Om samma person skulle

misslyckas med att upprätthålla denna fasad i fysiska möten skulle den digitala profilen kunna kännas påhittad.

Detta innebär dock inte att en individ inte kan lära sig hur man ska bete sig i olika situationer (se bl.a. Hall, 1981 och Wallace, 1999). Som nämnt i avsnittet om kultur, normer och individens moraliska ställningstagande är varje individs beteende inlärt och beror på dess kultur, syn på vad som är normativt samt individuella ställningstagande. Hall (1981) menar att inlärningsprocessen är ett komplext händelseförlopp där individen på olika sätt utsätts för någon typ av uppfostring. Denna uppfostringsprocess är aldrig fullt ut avslutad då människan kommer i kontakt med nya situationer och kulturer allt eftersom livet går, situationer och kulturer som individen måste anpassa sig till för att kunna vara delaktig i till exempel företagsjargongen på ett nytt jobb. Oberoende av vilken situation individen ställs inför reagerar deltagare i det sociala rummet olika beroende på vilken typ av beteendekunskap individen bryter mot. Wallace (1999) menar att en individ som bryter mot en förut bestämd, dikterad eller oskriven regel kan få tillsägelser av andra deltagare, detta genom subtila antydningar eller rättfram tillrättavisningar. Oavsett hur man blir varse att ett övertramp eller ett felaktigt beteende begåtts lär sig individen på olika sätt. Den kan antingen lära sig genom att välja ett instuderingsobjekt och härma denna för att på så sätt lära sig vilket beteende som är gällande, få en tillsägelse av en medmänniska som klargör att handlandet var felaktigt eller så lär man sig genom utbildningstimmar där det uttalat finns en lärare och en elev (Hall, 1981).

” Jag får väldigt mycket kritik ... de tycker att jag borde göra så och så”

Detta är ett exempel från en av våra intervjupersoner, denna respondent var dock inte ensam om att ha fått tillsägelse av andra användare för hur den bör agera i ett forum. Under våra intervjuer och diskussioner med respondenterna upptäckte vi att de hade olika erfarenhet av fenomenet tillsägelser, utifrån både perspektiven ge och få. I fokusgruppen diskuterades härmanden av andras beteende samt tillsägelser från äldre användare när uppladdad information ansågs vara för vulgär. Deltagarna reflekterade dock inte under diskussionen över varför de gjorde denna tillrättavisning. Under samtalsintervjuerna hade majoriteten fått tillsägelser för hur de publicerat information, hade de inte fått uttryckliga tillsägelser så hade de själva i efterhand reagerat över hur de handlat eller publicerat i en speciell situation. De hade dock skilda meningar vad gällde hur de därefter reagerat på sitt sned steg, beroende på

allvaret i situationen samt vilken typ av information som var uppladdad. Det fanns både de som böjde sig för förmaningen, de som ignorerade den och de som önskade att de inte behövde bry sig om den, men alla hävdade att ville göra det som var rätt och riktigt.

Detta skulle därför kunna innebära att inlärningsprocessen från den fysiska världen projiceras till inträdet på den digitala scenen, med en viss skillnad i uttrycket för inlärningsprocesser då det inte tenderar finnas något lärare – elevutbyte av hur man lär sig i de sociala medierna. Detta för att våra respondenters beteende tyder på att de antingen påmindes av hur de ”borde” bete sig av användare i deras närhet eller hade skapat sig en bild av vad som var brukligt genom att studera andra användare och på så sätt själva se när de avvek från den oskrivna konventionen. Det kan alltså vara så att individen, genom att tillrättavisa den som bryter mot konventionen inom specifikt forum, lär ut hur individer skall bete sig i förhållande till olika kontexter. Framför allt i förhållandet till vad Hall (1981) menar om alternativen kring hur man lär sig vad som är rätt och fel samt Wallaces (1999) registrering av hur individer lär sig beteenden i olika digitala forum kan detta vara ett tecken på ett gemensamt lärande.

Våra respondenter tenderade att prata om de olika sociala medierna med olika beskrivning och olika förhållningssätt. De talade om de olika medierna med avskiljare för kulturella skillnader om hur man förhöll sig till andra individer men även den bredare massan, beroende på vilket av de sociala medierna man agerade i. Detta tyder på att det inom varje enskild kanal finns en viss typ av jargong som avgör hur användarna ska förhålla sig till mediet, andra användare och framställningen av sig själv. Denna önskvärda jargong verkar dock inte vara skriven svart på vitt utan är något varje användare behöver lära sig med tiden.

#### **4. 4 Språkets anpassning**

Språket varierar beroende på kanal, det menar samtliga respondenter. De hävdar att de varierar sitt språk i avseende för formalitet med hänsyn till vem de skriver och i vilket forum. Språket på Facebook och Twitter är enligt respondenterna kort, koncist och ofta förstärkt av smileys. Flera av våra respondenter menar att de använder smileys på Facebook och Twitter för att förtydliga en känsla och göra tonen tydligare, de är dock alla restriktiva med att använda smileys i mail som de skickar i rollen som yrkesperson. Två av våra respondenter beskriver att just mail är speciellt då det ofta hör till att man hälsar på ett speciellt sätt. De

menar att man börjar med att presentera sig och avslutar med ”med vänliga hälsningar”, vilket de sällan eller aldrig gör i andra digitala konversationer.

Våra respondenter är överrens om att det förekommer missförstånd i sociala medier, vilket ofta beror på att skriven text kan tolkas på olika sätt av olika individer. De menar att avsaknaden av tonläge och mimspråk gör det svårare att veta när någon menar allvar eller säger någonting med ironi eller skämtsam ton. En av våra respondenter menar att hon uppfattar denna typ av missförstånd i de diskussionstrådar hon för på sin Facebook-sida.

”... det här med avsaknaden av ögonkontakt... och man kanske tror att personen är mycket mer förbannad än den är eller tvärt om: mycket mindre förbannad än den är.”

Baym (2010) hävdar att just de fysiska koderna fyller en viktig funktion för att skapa djupare förståelse eller mening mellan individer. Hon menar dock att man inte bör jämföra skriven kommunikation med den som sker face-to-face. Goffman (2004) betonar också vikten av små vinkar och ibland omedvetna mönster i individers kommunikation, detta då dessa påverkar bilden andra får av framträdandet. Hall (1981) menar, utöver detta, att kroppsspråket och tolkandet av det samma är kulturellt betingat och att det precis som språk är någonting som måste läras in från grunden. Även Boe (2011) hävdar att just skiftningar i tonläge kan vara så annorlunda mellan olika kulturer och individer att missförstånden kan bli många och ha stor betydelse.

”... hur pass nära man är en person liksom och det är ju också rätt intressant att se hur det finns en kurva på nått vis i hur man förändrar umgänget gradvis”

Vår respondent menade att umgängesgraden och förändringen där i, förändrar hur individer uttrycker sig inom ett responsorium. Schutz och Luckman (1973) beskriver olika relationszoner, som är beroende av vilken social relation man har till de man interagerar med. Han menar att det finns zoner av face-to-face, vi-, eller samtidigtskaraktär. De individer som har en face-to-face relation interagerar med varandra fysiskt vid upprepade tillfällen, vi-relationerna består av individer som har träffats och interagerat med varandra, samtidigtrelationerna består av individer som lever under samma tid och därför har möjlighet att stöta på varandra. Dessa olika relationer som ryms i en individs nätverk är också en faktor som avgör hur väl den digitala kommunikationen klarar sig utan de fysiska koderna.

Relationernas närhet kan avgöra förståelsen och meningsskapandet individer emellan i den digitala interaktionen.

Vi menar att smileys är ett retoriska verktyg som förstärker en känsla eller ton i ett skrivet meddelande. Våra respondenter var alla eniga i att de främst använder smileys som förstärkare av känslor i sitt språk när de kommunicerar med personer som de redan känner och har en relation med utanför arbetet. Alltså mer privat än i yrkesrelaterade sammanhang, även mer i sociala medier än i mail. Vid frågan om våra respondenter tror att smileys är någonting som kommer att bli mer accepterat även i formella sammanhang, menar de alla i att det är ett fenomen som ökar och att det mycket väl kan bli ett verktyg som används även mellan människor med en yrkesmässig relation. En av våra respondenter hävdar dock att skriven text går att utveckla så att smileys är överflödiga, det vill säga att han menar att smileys skulle vara en snabb utväg för att slippa formulera sig ordenligt. Eftersom det skrivna språket ofta påverkas av relationernas närhet kan det dock vara av vikt att antingen utveckla sitt språk på detta sätt så att missförstånd kan uteslutas i interaktion med personer man inte känner, eller använda en smiley för att väga upp avsaknaden av tonläge och ögonkontakt, vilket i många fall kan vara en enklare lösning.

Hall (1981) diskuterar normer och skillnaden mellan att bryta en norm eller en skriven regel. Han menar att ett normbrott kan framkalla obehag och känslomässiga reaktioner som är direkt knutna till den kultur individen tillhör. Att använda en smiley i ett sammanhang där det vanligtvis är en formell ton skulle kunna betraktas som ett normbrott, vilket då kan jämföras med att till exempel klä sig i jeans vid en tillställning där dresscode är kostym. Flera av våra respondenter menar att de inte reagerar negativt när de får en smiley av någon de inte hade förväntat sig att få det ifrån. En av respondenterna menar att hon snarare tycker det är ett sätt att bryta isen och visa att konversationen inte behöver vara svår och formell bara för att man inte känner varandra. Som vi tidigare diskuterat menar Bakardjieva (2005) att individer grundar sitt internetbeteende på tycke och smak oavsett om det finns teoretiskt grundade standard och normer. Hon menar även att de sociala medierna gör steget mellan det privata och offentliga mindre, vilket även innebär att språket och individers olika roller konvergeras. Även detta skulle kunna vara till grund för att normbrott avseende formell och informell språkligt ton på internet inte skulle få samma negativa reaktioner som om de skulle ske i den fysiska världen. Det vill säga att det språkliga normbrottet att använda en smiley i formella

sammanhang inte får samma negativa respons som att inte följa dresscode vid en finare tillställning eftersom det privata och offentliga redan får samsas i de sociala medierna.

Eftersom vi ser att de språkliga normbrotten i digitala sammanhang inte skapar samma reaktioner som normbrott av annan karaktär i fysiska sammanhang, blir det lättare att ta steget och använda en smiley för att undvika missförstånd. Vi menar att detta är speciellt troligt i kanaler där man är begränsad till ett visst antal tecken, som till exempel Twitter, där det inte finns utrymme för långa formuleringar.



## 5. Diskussion och slutsatser

---

I det digitala framträdandet av rollen blir publikens roll mindre synlig men mer omfattande och vi menar att det därför är lättare att skapa sig en uppfattning om andra utan att individen själv är medveten om det. Av denna anledning menar vi att det är av vikt att fundera över vilka man kommunicerar med, till och hur, i sitt digitala nätverk. Att uppvisa genuinitet och inte göra för stor skillnad mellan sitt fysiska och digitala jag har visat sig vara viktigt, speciellt när det fysiska mötet kommer efter det digitala.

De yttre komponenterna av andra individers deltagande och medpresenterande finner vi påtagliga i sociala medier. Som ett exempel, vilket vi även använt tidigare, kan vi ta när två individer i en yrkesmässig relation diskuterar en fråga via sociala medier, där möjligheten finns att en anhörig ser diskussionen och väljer att kommentera med sin åsikt i frågan. Plötsligt befinner sig en av personerna i en situation där man är yrkesperson och familjemedlem i en och samma diskussion. Dessa och liknande, yttre komponenter är hela tiden närvarande i sociala medier, därför är det även viktigt att ta ställning till vilka som befinner sig i ens nätverk och hur dessa kan påverka varandra och en själv. Ur ett organisationsperspektiv är det också viktigt att vara medveten om att de som är en del av organisationen påverkar hur publiken ser på organisationen som helhet. Den som är anställd har flera olika roller att spela i de sociala medierna, inte bara den som yrkesperson. En avvägning och aspekt som vi menar är av stor vikt för organisationer att både reflektera över och ta hänsyn till i sitt förhållningssätt mot både interna och externa intressenter.

Avvägningen för vad som är rätt eller fel gör sig även gällande i individens förhållande mellan sitt privata och offentliga liv, oberoende av om någon annan har synpunkter, kommer den enskilde individen att själv göra avvägningar för om den som tillrättavisar kommer med inputs värda att reflektera djupare över, böja sig för eller ignorera. Samtalen med våra respondenter visade tydligt att hur man betar sig i de sociala medierna är av stor betydelse för att bli accepterad av de individer som man där interagerar med. Det är dock inte så enkelt som att individer enbart behöver beakta vad andra gör för att bibehålla acceptans hos andra

användare. Utan även sätta sin egen identitet i framkant för att skapa en genuinitet i sitt användande och den bild av sig själv som man strävar efterskapa.

De sociala medierna innebär genom det utökade, kontinuerligt uppdaterade nätverkandet ett breddat umgänge, där individer exponerar och exponeras för ett större spann människor, med olika liv och förutsättningar. Vi hävdar att detta påverkar skillnaden mellan individers fysiska och digitala roll på så vis att individer kan lockas skapa en fasad på internet, som inte stämmer överrens med den egentliga identiteten. Detta eftersom umgänget på internet kan göra att man jämför sig med och försöker efterlikna människor med andra förutsättningar än en själv, till exempel bloggare.

Vår studie visar att det kulturellt normativa beteendet och de förväntningar på medmänniskor som individer har, följer med in i de sociala medierna. Vi menar att förväntningarna på hur andra individer bör bete sig är större än uppfattningen om hur det egna beteendet ser ut. Samtidigt visar studien att illusionen av anonymiteten som internet anses tillhandahålla, håller på att gå sönder och individer blir mer och mer aktsamma med hur de betar sig mot varandra.

Tonläge och mimspel är någonting som saknas i de sociala medierna, i sammanhang där individer är begränsade till ett visst antal tecken eller av annan anledning måste fatta sig kort kan det vara svårt att uttrycka sig utan att missförstånd uppkommer. Vi har bland annat diskuterat hur det kan vara svårt att tolka allvaret i en mening utan att höra tonläge eller ha ögonkontakt. Detta blir dock lättare när man interagerar med någon som man har träffat fysiskt tidigare. I en interaktion där deltagarna även träffas fysiskt och känner varandra hävdar vi därför att missförstånden blir färre i digitala sammanhang, detta då man i de flesta fall har en gemensam kultur inom gruppen och då även ett gemensamt sätt att föra konversation. När man däremot kommunicerar med en individ man aldrig träffat fysiskt blir de fysiska koderna svårare att ”avläsa”, eftersom det gemensamma inlärd språket inte finns sedan tidigare.

Smileys används som en förstärkning av uttryck för att tydliggöra en känsla eller mening. Användandet av smileys är ofta begränsat, i likhet med det informella språket, till de mer privata relationerna. Vi hävdar dock att detta är någonting som kommer att öka även i kommunikation mellan individer som interagerar i sin offentliga roll, allt eftersom nätverken breddas och fler individer interagerar med varandra. Vi menar att risken för missförstånd i

skrivna kommunikation minskar avsevärt när man använder sig av smileys, vilket överväger det eventuella normbrott som användandet av dem kan innebära i formella sammanhang.

Detta innebär att varje individ är ansvarig för hur den väljer att framställa sig själv, samtidigt som det är viktigt att ta i beaktande hur utomstående framställer individen och dess identitet. Detta genom andras möjlighet att presentera information om individen. Denna inblandning av andra i identitetspresentationen är inte ny, då ryktesspridning är ett historiskt trivialt underhållningsmoment, men som förstärks i de sociala medierna där det är möjligt för andra användare än individen själv att skriva och publicera information vilken är svår att ta bort.

## **5.1 Forskningsförslag**

Vi har i vår studie haft ett underliggande intresse för hur avsaknaden av fysiska koder påverkar individers kommunikation, under förhållanden mellan privata och offentliga roller, när den utförs via de sociala medierna. Vi ser att vidare forskning inom området för hur den digitaliserade kommunikationen förändrar individers sätt att umgås och ta kontakt skulle vara av intresse då det skulle bidra till att förklara hur de sociala medierna påverkar befolkningen i samhället och därmed samhället i stort.

Förutom denna privata reflektion över fortsatt forskning har vi, som vi inledningsvis förklarade, identifierat en forskningslucka i hur individers privata och offentliga kommunikation i sociala medier. Vi skulle önska en fördjupning i hur medarbetarnas externa kommunikation i sociala medier, där de många gånger uppger sin yrkesmässiga bakgrund och tillfälliga arbetsplats, kan nyttjas för att nå ökad förståelse för vad individens kommunikation i offentliga rum gör med identitetsbilden av individen, organisationen men även samhället i stort.

## 6. Referenser

---

- Asplund, Johan, (1987) Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet, *Bokförlaget Korpen*
- Bakardjieva, Maria, (2005), Internet society – the internet in everyday life, *SAGE Publications Ltd*
- Baym, Nancy K, (2007), Personal connections in the digital age, *Polity Press*
- Boe, John, (2011), In sales, action speaks louder than words, *North Western Financial Review*
- Bryman, Alan, (2008) Samhällsvetenskapliga metoder, uppl 2, *Liber AB*
- Dahlgren, Peter, (2000) Vad säger medierna och vad betyder de? I: Jarlbro, Gunilla, (red) Vilken metod är bäst – ingen eller alla? Metodtillämpning i medie- och kommunikationsvetenskap, *Studentlitteratur, Lund*
- Falkheimer, Jesper, Heide, Mats, (2007) Strategisk kommunikation, *Studentlitteratur*
- Goffman, Erving, (2004, uppl 4) Jaget och maskerna, *Norstedts Akademiska Förlag*
- Hall, Edward T, (1981, uppl 2), The silent language, *Anchor Books*
- Johnsson, Ralph H, (1999), The Relation between Formal and Informal Logic, *Kluwer Academic Publishers*
- Kvale, Steinar, (1997) Den kvalitativa forskningsintervjun, *Studentlitteratur*
- Lustig, Myron W, Koester, Jolene, (2006, uppl 6) Intercultural competence, Interpersonal Communication Across Culture, *Pearson*

Matie, Sorin, Ball-Rokeach, Sandra J, (2002) "Belonging in Geographic Ethnic, and Internet Spaces." *The internet In Every Day Life*. Red. Wellman, Barry, Haythornthwaite, Caroline, Information Age Series. Malden Blackwell, S 404-27, ur Zappen, James P, (2009), Digital rhetoric: towards an integrated theory, *Routledge*.

O'Reilly, Tim, (2005), What Is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software, *O'Reilly Network*

O'Reilly, Tim, Battelle, John, (2009), Web Squared: Webb 2.0 Fiver Years On, *O'Reilly Media, Inc*

Porter, James E, (2009), Recovering Delivery for digital rhetoric, *Elsevier*

Roger, Everett M, Steinfatt, Thomas M, (1999), Intercultural Communication, *Waveland press Inc*

Schutz, Alfred, Luckman, Thomas, (1973), The structures of the life-world, *Northwestern University Press*

Wallace, Patricia M, (2003), The psychology of the internet, *Cambridge University Press*

Whipple, Robert, (2006), E-Body language: Decoded, *American Society fr Training & Development*.

Zappen, James P, (2009), Digital rhetoric: towards an integrated theory, *Routledge*

