

# Sociala medier och diplomati - ett revolutionärt skifte?

En fallstudie av svenska Utrikesdepartementet

**Emy Larsson  
Isabella Parling**

## **Abstract**

I denna uppsats kommer författarna att utforska hur sociala medier har påverkat diplomati. Uppsatsens fokus ligger på att utforska om det skett ett skifte i diplomatins utveckling och vad detta skifte i så fall har haft för innebörd. Ett avstamp görs i den teori som finns i ringa mängd kring diplomatisk kommunikation, detta kombineras sedan med teori om strategisk kommunikation. Ramverket kommer sedan att testas på formulerade hypoteser om förändring, vilket sedan analyseras utifrån svar av intervjuobjekt. Denna uppsats är en fallstudie med Sveriges Utrikesdepartement i fokus och alla intervjuobjekten är anställda på UD eller utstationerade på svenska ambassader i andra länder. Ramverket utgår från diplomatisk kommunikation och fokuserar på dimensionerna språk, signalering, informationsinsamling, identitet och deltagande. Eftersom författarna kommer fram till att de sett ett skifte, redogörs för innebörden av detta skifte tillsammans med reflektioner kring diplomatins roll och utveckling i framtiden.

*Keywords:* diplomati, sociala medier, strategisk kommunikation, digital diplomati

*Antal ord:* 9958

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING</b>	<b>4</b>
1.1 PROBLEM	5
1.2 TIDIGARE FORSKNING	5
1.3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	6
1.4 DISPOSITION	7
<b>2. METOD OCH MATERIAL</b>	<b>9</b>
2.1 FALLSTUDIE	9
2.2 SAMTALSINTERVJUER	10
2.3 MATERIAL	10
2.4 URVAL OCH AVGRÄNSNING	11
<b>3. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT</b>	<b>12</b>
3.1 KOMMUNIKATION - DIPLOMATINS HJÄRTA?	12
3.2 VIKTEN AV STRATEGISK KOMMUNIKATION	13
<b>4. TEORETISKT RAMVERK</b>	<b>15</b>
4.1 SPRÅK	15
4.2 INFORMATIONSSAMLING	17
4.3 SIGNALERING	18
4.4 IDENTITET	19
4.5 DELTAGANDE	20
<b>5. ANALYS</b>	<b>22</b>
5.1 SPRÅK	22
5.2 INFORMATIONSSAMLING	24
5.3 SIGNALERING	26
5.4 IDENTITET	28
5.5 DELTAGANDE	30
<b>6. SLUTSATSER</b>	<b>33</b>
6.1 FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING	34
<b>7. REFERENSER</b>	<b>36</b>
<b>8. BILAGOR</b>	<b>41</b>
8.1 APPENDIX 1.	41
8.1.1 FÖRTECKNING ÖVER INTERVJUER	41
8.1.2 INTERVJUADES POSITIONER	43
8.2 APPENDIX 2.	44
9.2.1 INTERVJUFRÅGOR FÖR UD - 2017	44
8.2.2 INTERVJUFRÅGOR FÖR UD - 2014	45
8.2.3 INTERVJUFRÅGOR FÖR AMBASSADERNA - 2014	47

# 1. Inledning

*“The recent spread of digital initiatives in foreign ministries is often argued to be nothing less than a revolution in the practice of diplomacy”*

*(Bjola & Holmes 2015: iiv)*

Vårt intresse för att skriva denna uppsats har grundat sig i tanken av att förstå vad som förändrat diplomati<sup>1</sup> i.o.m. sociala mediers intåg. Trots att vi tror oss sett en stor förändring på senaste tiden i hur diplomati utförts, har inga riktiga försök att förklara, förstå eller teoretisera ett skifte i diplomati efter sociala medier gjorts (Bjola & Holmes 2015: 8). Globalisering, tillsammans med den teknologiska utvecklingen, har lett till en förändring i diplomatin som vi aldrig sett förut (Jönsson & Aggestam 1999: 162). Enligt nutida förespråkare av *public diplomacy*<sup>2</sup>, behöver diplomater transformera sig själva från att vara reporter och lobbyist för omvärldsproblem till att bli ledare och förespråkare för samhällsdebatter världen över (Leonard et al. 2002: 6). Den riktiga utmaningen för diplomater idag blir således att gå från att tillhandahålla information till att fånga fantasin (Leonard et al. 2002: 50). Effekten av diplomati färdas genom de nya kommunikationsverktygen på ett mycket snabbare sätt, men den kortar även ned den traditionella kedjan av befäl och injicerar mer synlighet, och därför ansvar, för avsändaren och mottagaren. Denna höga hastighet gör diplomati ännu mer riskabelt än innan (Sandre 2013: 55).

Varför undersöker vi då diplomati? Enligt Wendt är diplomati troligtvis det enda instrumentet genom vilket vi kan förvänta oss att styra förändring för att undvika missgynnande utfall och istället förhoppningsvis åstadkomma några positiva (2001: 211). Om vi ska tro Ikenberry, har medveten och flitig diplomati varit anledningen till all stabilitet och samarbete efter omvälvningar i det internationella systemet i den moderna tiden (2001). För att summera kan vi parafasera ovannämnda Bjola och Holmes i deras bok *Digital Diplomacy: theory and practice*: “in sum, the relationship between diplomacy and change is pregnant with important theoretical and normative implications for the study of international politics” (2015: 3).

---

<sup>1</sup> Vår valda definition av diplomati är Bulls välkända: “The conduct of relations between states and other entities with standing in world politics by official agents and peaceful means” (1997: 156).

<sup>2</sup> Vi förkortar i denna text Public Diplomacy med PD, och använder översättningen offentlig diplomati på svenska. Vår definition av PD är: “The communication of a nation’s foreign policies to citizens in sovereign states other than one’s own.” (Melissen 2005: 23).

## 1.1 Problem

För att förstå det avgörande med sociala mediers intåg i diplomaternas värld kan man fundera över Henry Kissingers beskrivning av det problematiska förhållandet mellan de som utformar policy, de som utför den, och de som är påverkade av den. Han menar att nya teknologier gör det mycket lättare att förvärva fakta, men eftersom att man är överhopad med information, blir det svårare att bearbeta den (Hounshell 2011).

Vad som behövs av diplomatin är således sätt att utveckla ett koncept för vad man vill ha gjort. Det är nu lättare att förstå vad människor säger, men frågan blir om diplomater numera har tiden att anknyta överflödet av information till en djupare historisk kontext (Hounshell 2011). Denna balans mellan informationsöverflöde, nya sätt att kommunicera, och historiska kontexter, kräver nya sätt att utföra diplomati på och ändrar rollen som diplomat (Seib 2012: 106).

För att diplomater ska kunna utvidga sina roller för att tackla detta problem så kommer troligtvis sociala medier som kommunikationsmedel att vara hjälpsamt, t.o.m. essentiellt. En stor del av PD består av att lyssna och förstå, samtidigt som det är centralt att bejaka det viktiga i traditionell diplomati. Utmaningen för diplomater och utrikesministerier ligger alltså i att skapa en offentlig diplomati som inkorporerar det moderna, utan att helt överge det traditionella (Seib 2012: 107,122).

Ny PD undersöks dessutom ofta inte ur ett perspektiv hur diplomati *i praktiken* har ändrats, utan istället hur diplomati *bör* bli praktiserat i en föränderlig tid. Detta tyder på att diskussionen om den nya offentliga diplomatin är i risk av att placera teknologins troliga potential och ett normativt tänkande i framkant, vilket på så sätt försummar de existerande empiriska bevisen av vad som redan har hänt (Pamment 2012: 315).

## 1.2 Tidigare forskning

Trots lovord om vad ny och digital diplomati betyder för genomförandet av internationella relationer, är emellertid lite undersökt utifrån ett analytiskt perspektiv, om hur det fungerar, i vilken nivå de är lyckosamt, och vart i dess begränsningar ligger (Bjola 2015: 4). Som Jönsson och Hall samt Der Derian har argumenterat, har diplomati i sin helhet även varit synnerligt resistent mot teoribildning. Övriga lite teoretisk analys har gjorts kring

ämnet diplomati, ofta kanske för att teoretiker negligerat diplomatins relevans för internationella teorier och praktiker har tagit fokus på redogörande empiri (Der Derian 1987; Jönsson & Hall 2005).

Som en ärevördig metod av internationellt samarbete har diplomati ofta blivit belägrat av frågor kring dess magi och mystik om hur det fungerar, lyckas eller misslyckas (Sharp 2009: 2). Diplomati har även blivit kategoriserat som “the master-institution” eller som “the engine room” av internationella relationer. Trots detta har diplomati fått överraskande lite uppmärksamhet hos statsvetare och i internationella relationer. Diplomati är därför inte endast utforskat teoretiskt sett, utan även vitt skiljt från andra teoretiska försök att förklara internationella relationer och staters agerande (Jönsson & Hall 2005: 2). En förklaring till detta skulle kunna vara att de som studerat teorier om staters agerande inte varit intresserade i diplomati, och de som praktiserat diplomati inte varit teoretiskt involverade. Diplomati har alltså blivit en slags borttappad länk, eller “not yet plugged into any recognized science” (Jönsson & Hall 2005: 2).

### **1.3. Syfte och frågeställning**

Vi har valt att göra en teorikombinerande<sup>3</sup>, kvalitativ fallstudie av Sveriges utrikesdepartement, där vi ämnar se hur sociala medier har påverkat en av de mest fundamentala byggstenarna inom diplomatin: kommunikation. Vårt intresse av att undersöka detta grundar sig i att försöka att förstå diplomatisk kommunikation och undersöka om det har skett en förändring inom diplomatin. Kommunikation är bland det mest essentiella inom diplomati, dessa är om möjligt likställda (Bjola & Kornprobst 2013: 201). Den diplomatiska kommunikationen består av många sub-dimensioner, varav vi ämnar undersöka om ett par av dessa har förändrats. Diplomati har som nämnts trots dess stora betydelse, blivit någorlunda utelämnat från teoretiska försök till att förklara fenomenet, och än mindre forskning har gjorts om sociala mediers påverkan (digital diplomacy)<sup>4</sup>. Det är där vi tror att vårt arbete kommer in: genom sociala mediers intåg tror vi oss ha sett en markant förändring.

---

<sup>3</sup> Med teorikombinerande syftar vi på att studien är både teoriutvecklande och teoriprovande (Esaiasson et al. 2012: 112-115).

<sup>4</sup> Vi definierar digital diplomati som “The use of social media for diplomatic purposes” utifrån Bjola (2015: 4) som skrivit boken “Digital diplomacy: theory and practice”.

Vårt syfte blir därför att försöka se om det skett en förändring i den svenska diplomatins utveckling och i vilken utsträckning ett skifte har skett. Sveriges utrikesdepartement (UD) inledde sin implementering av olika sociala medier-tjänster 2010, och 2013 fanns alla svenska ambassader på Twitter och Facebook enligt instruktioner av dåvarande utrikesminister Carl Bildt. Då var hans mål att UD skulle ligga i framkant när det gäller användandet av sociala medier, då främst med Twitter och Facebook, bland olika länder runt om i världen (Sotiriou 2015: 48-49; Sandre 2013: 28; Bildt 2013: 12). Denna implementering tvingade inte endast UD att skapa ett nytt ekosystem för digital kommunikation, det skapade även diskussion kring digitala initiativ och vikten av tonalitet på ambassaderna (Pelling 2015: 168). För att besvara vår frågeställning är svenska UD ett bra objekt för att genomföra en fallstudie på, eftersom departementet har haft goda möjligheter att vänja sig vid tjänsterna och se implementeringens för- och nackdelar. Utifrån detta val av forskningsområde har vi därför valt denna frågeställning:

*Hur har Sveriges Utrikesdepartements anammande av sociala medier påverkat dess diplomatiska kommunikation, och vad har det haft för innebörd för diplomatins utveckling?*

För att kunna besvara uppsatsens frågeställning och få fördjupad förståelse för diplomatisk kommunikation kommer uppsatsen att utgå från ett eget formulerat teoretiskt ramverk som vi baserat på etablerad forskning inom diplomati och strategisk kommunikation<sup>5</sup>. Diplomatsk kommunikation och sociala medier är två ämnen där mycket separat forskning har gjorts, men som nämnts, har lite gjorts gällande deras inbördes påverkan. Därför anses forskningsfrågan var synnerligen relevant.

## 1.4 Disposition

Studien inleds här efter med en metodologisk översikt, där vi redogör för forskningsdesign, material och de avgränsningar vi valt att göra. Därefter följer ett teoriavsnitt, där vi presenterar de teorier och forskning vi har använt oss av vid uppbyggandet av vårt egna

---

<sup>5</sup> Definition av strategisk kommunikation: ett begrepp som definierar kommunikationens roll inom en organisation eller företags arbete med att uppnå sina mål och strategier (Pamment 2011).

teoretiska ramverk. Sedan följer ramverket där vi presenterar fem olika hypoteser som ämnar hjälpa oss att testa vårt ramverk, för att bistå oss i besvarandet av vår forskningsfråga. Vidare följer ett analysavsnitt, där vi utifrån våra hypoteser presenterar vad vi med vår empiri har kommit fram till. Slutligen presenteras forskarnas slutsatser, samt förslag och resonemang kring framtida forskning.

## 2. Metod och material

Det här avsnittet presenterar en överblick över vårt val av forskningsmetod vi använder för att besvara vår fråga. Vi går även i denna episod genom skälen till våra urval och avgränsningar av bl.a. material och intervjuer. Valet av metod och material är baserat på hur vi valt att formulera vår frågeställning, mängden tid vi har haft till vårt förfogande vid skrivandet av denna uppsats, och de resurser vi ansett oss besitta. Se avsnitt 1.2 för tidigare forskning och 7 för förslag på fortsatt forskning.

### 2.1 Fallstudie

Diplomati är ett stort område och ett område som utövas av många olika aktörer. Vi ämnar i vår uppsats att undersöka hur den diplomatiska kommunikationen har förändrats sedan sociala medier började användas av människor, myndigheter och organisationer runt om i hela världen och vilken påverkan detta har haft. För att i denna studie kunna dra några former av slutsatser kring eventuella förändringar, anses en kvalitativ fallstudie (Esaiasson et al. 2012: 109) vara ett bra val av forskningsstrategi och en god indikator för att se ifall fortsatt forskning kring forskningsfrågan är eftersträvansvärd. Som tidigare nämnt tillhör svenska UD, inklusive dess ambassader, till ett av de utrikesdepartement runt om i världen som flitigast använder sig av sociala medier, såsom Twitter och Facebook, vilket är ett av de skäl till varför vi valt att utgå utifrån ett svenskt perspektiv. Andra skäl är även att det finns ett högt intresse för studieobjektet enligt oss själva och att vi har geografisk närhet till studieobjektet. Svårighetsgraden av att få tillgång till och att utföra intervjuer kring ämnet anser vi vara lägre än om vi valt ett annat land, samt att vi anser oss inte hitta tillräcklig tidigare forskning kring landet vilket gör vår studie relevant.

## 2.2 Samtalsintervjuer

Syftet med att genomföra samtalsintervjuer är att vi ämnar förstå och kartlägga de uppfattningar som finns gällande diplomatisk kommunikation hos Utrikesdepartementet och dess ambassader. Detta för att i sin tur hitta möjliga luckor mellan teorin och det faktiskt upplevda (Esaiasson et al. 2012: 194). För att kunna undersöka ifall något upplevt skifte har skett gällande kommunikationen inom myndigheten, kommer vi därför att dels använda oss av intervjumaterial inhämtat sekundärt och dels själva genomföra en samtalsintervju med UD:s egna ämnessakkunniga inom digital diplomati, Joakim Edvardsson Reimar. Valet av Edvardsson Reimar motiveras med att det vid informantintervjuer är väsentligt att fokusera på centralitet och att hitta personer som är centralt placerade inom ämnesområdet (Esaiasson et.al 2012: 258). Det sekundära intervjumaterialet innefattar 16 olika intervjuer med det övergripande temat "Digital diplomati" och är genomförda med 16 olika representanter från svenska ambassader runt om i världen (Kukavica, 2014). En förteckning över allt intervjumaterial, inklusive utfrågade ambassader, ambassadrepresentanter och dess positioner, samt intervjufrågor hittas under bilagor (avsnitt 8).

Diplomatisk kommunikation i Sverige och dess påverkan av sociala medier är i dagsläget ett relativt outforskat område. Därför är valet att genomföra intervjuundersökningar högst rimligt, eftersom man därigenom kan skapa sig en bild av hur ämnesområdet ser ut och uppfattas idag. Samtalsintervju-undersökningar ger goda möjligheter att registrera svar från intervjuobjektet som är oväntade och att svara med uppföljande frågor (Esaiasson et al, 2005: 279). Vår egen genomförda intervju kommer därför fungera som huvudstomme i vår empiri, medan det sekundära intervjumaterialet kommer fungera som ett komplement till det primära materialet (Esaiasson et al, 2012: 256).

## 2.3 Material

Materialet i uppsatsen består dels av primärmaterial i form av en djupare intervju och dels sekundärmaterial i form av intervjuer och olika vetenskapliga artiklar och böcker. Vid hanterandet av det sekundära materialet har stor vikt legat på att ha ett brett spektrum av källor och att överväga både modernare och äldre forskning. Den främsta anledningen till att intervjuerna med ambassadrepresentanterna är sekundärmaterial är därför att transkriberingen

av intervjuerna inte sparats och således kan vi inte själva se exakt vad varje person svarat på varje fråga. En annan anledning är att intervjuerna är utförda 2014, vilket gör att de är placerade närmare i tiden för skiftet, och möjligtvis försvårat en analys eftersom implementeringen av sociala medier inte hunnit verka så länge. Reliabiliteten hos det sekundära intervjumaterialet kan därför ifrågasättas, en faktor vi varit medvetna om under vår arbetsprocess.

## **2.4 Urval och avgränsning**

Val av forskningsstrategi går delvis att motivera genom att vi i denna studie har en viss tidsbegränsning och på grund av detta kan en avgränsad fallstudie ge oss en god indikation på huruvida vårt teoretiska ramverket möjligtvis kan vara tillämpligt på framtida forskning. Med det sagt är vi medvetna om att det ur denna avgränsade fallstudie inte går att dra några stora generaliserande slutsatser (Esaiasson et al, 2012: 158). Vår förhoppning är dock att trots att studien är begränsad till endast ett fall, ska vi kunna bygga ett ramverk som kan testas på andra länder. På så sätt ska det kunna bidra till den fortsatta forskningen kring diplomatisk kommunikation och diplomati generellt. Vidare är vi även medvetna om att vårt val av intervjuempiri kan ifrågasättas, men betoningen i vår uppsats ligger på vårt teoretiska ramverk och för att inom vår tidsram hinna testa den ansåg vi att intervjuer var den bästa empirikällan. Processen av att planera och genomföra intervjuer är i sig lång och vi har i denna uppsats därför bl.a. tvingats avgränsa oss till att delvis förlita oss på sekundärt intervjumaterial. Optimalt hade även varit ifall vi själva hade genomfört alla intervjuer, dels för att ha ett uppdaterat material men även för att försöka säkerställa god resultatvaliditet.

### 3. Teoretisk utgångspunkt

Som nämnt har tidigare forskning om diplomati ofta varit redovisande eller empiriskt berättande och ytterst få försök har gjorts för att få till en grundlig teoretisk ram av vad faktisk diplomati är. Några som har försökt att slå håll på myten om diplomati som resistent mot teori är Jönsson och Hall. Genom att beakta delar av diplomatin som är tidlösa försöker de ta hänsyn till det som således är essentiellt och oföränderligt inom diplomati. Deras bok *Essence of Diplomacy* blir alltså ett försök att teoretisera den mystiska diplomatin och ser diplomati som ett fenomen som uttrycker ett mänskligt tillstånd som härrör från tiden innan statens gränser stärktes (Jönsson & Hall 2005: 1-6). Den essens som de kommer fram till består av tre olika dimensioner av diplomati: kommunikation, representation, samt reproduktion av internationella samfundet, och ämnar att vara konstitutiva snarare än förklarande. Vad de således letar efter är: “common denominators characterizing diplomacy across time and space.” (Jönsson & Hall 2005: 24). Eftersom många andra som undersöker diplomati ofta utgår från Jönsson och Halls dimensioner (se exempelvis Bjola & Holmes 2015; Kukavica 2014) har även vi valt att ha dem som teoretisk utgångspunkt.

#### 3.1 Kommunikation - diplomatins hjärta?

*“Communication is to diplomacy as blood is to the human body. Whenever communication ceases, the body of international politics, the process of diplomacy, is dead, and the result is violent conflict or atrophy”*

(Tran 1987: 8)

Av Jönsson och Halls dimensioner av diplomati har vi valt att analysera kommunikation<sup>6</sup>, både eftersom det verkar det verkar vara den mest essentiella och mest diskuterade delen av diplomati om man ser till tidigare forskning (se Seib 2012; Melissen 1999; Jönsson & Hall 2005; Bjola & Holmes 2015), men även för att avgränsa vårt arbete. Trots detta avgränsande anser vi dock att kommunikation är så pass viktigt för diplomati,

---

<sup>6</sup> Vår valda definition av kommunikation är: “Who says what, in which channel, to whom, with what effect?” (Lasswell, 1948). Betoning tillagd för att förtydliga Harold Laswells uppdelning. Definitionen syftar i realiteten till en kommunikationshandling men används även för att beskriva kommunikation.

enligt vissa även likställda varandra (Jönsson & Hall 2005; Stearns 1996; Constantinou 1996; James 1980), att denna begränsning inte minskar betydelsen av vårt arbete.

Utifrån kommunikation definierar Jönsson och Hall sedan sex sub-dimensioner: språk, informationsinsamling, signalering, förhandlingar, öppen vs. sluten diplomati, och verbal vs. icke-verbal diplomati (Jönsson & Hall 2005: 67-97). Vi har valt att begränsa vår empiriska undersökning till de tre första dimensionerna (språk, informationssamling och signalering), eftersom vi ser att dessa tre passar in bäst under offentlig diplomati. För att undersöka de sista tre sub-dimensionerna anser vi oss behöva ett större empiriskt underlag samt utökade tidsresurser

7

## 3.2 Vikten av strategisk kommunikation

Medan ny offentlig diplomati är oskiljaktigt kopplat till nya mediekkanaler, är det dock kraven som ny media sätter på kommunikation, tillsammans med den kontinuerliga pressen över inflytande, som bidrar till ett paradigmskifte enligt Pamment (2011: 48). För att parafrasera Snow och Taylor från deras bok *Routledge Handbook of Public Diplomacy*<sup>8</sup>, är det viktigt att inse att *mer* kommunikation inte nödvändigtvis kan garantera *bättre* kommunikation: det förökar enligt dem endast chanserna för missförstånd och misstolkningar (2009: 9). Taylor argumenterar även för att public diplomacy har blivit det mest debatterade ämnet i internationell kommunikationsteori (2009: 12-17). Kelley beskriver offentlig diplomati som primärt en tvåvägsprocess. Denna innehåller substanser av både utrikespolitik och meddelande-utbyte-kapacitet i internationella kommunikationer (2009: 72).

Bevisen är många. Vi har således valt att korsbefrukta vår teori om diplomatisk kommunikation med teori om strategisk kommunikation, både eftersom de går hand i hand med varandra, men även för att ge nya dimensioner till diplomati, anpassat efter den moderna tidens digitala utveckling. När vi undersökte Jönsson och Halls relativt gamla teoriutveckling insåg vi att det fanns vissa dimensioner som vi tyckte fattades. Vi tyckte oss se en tydlig koppling mellan strategisk kommunikation som baseras på hur man uppnår inflytande, och diplomatiska ändamål; vilka vi tyckte var baserade på att påverka. Denna korsbefruktning är

---

<sup>7</sup>För att se förslag på exempel på fortsatt forskning, se avsnitt 6.1

<sup>8</sup> Betoning tillagd

alltså en grund till samvariationsvaliditet, eftersom de olika sub-dimensionerna förklarar varandra.

De strategiska kommunikations-dimensionerna som vi valt att utgå ifrån är istället tagna från en teoretisk genomgång av Pamment, som han alltså definierar i termer av inflytande. Han definierar tre olika indikatorer för att uppnå inflytande: transparens, identitet och deltagande. Vi valde att inte ha med transparens i vår undersökning eftersom vi tyckte oss se att transparens var för normativt belagt för att undersöka genom intervjuobjekt. Vi kommer därför i denna uppsats att fokusera på de två sista dimensionerna: identitet och deltagande.

## 4. Teoretiskt ramverk

I detta avsnitt om vårt teoretiska ramverk kommer vi att presentera bakgrunden till de fem ovanstående sub-dimensionerna som vi valt vid vår analys av diplomatisk kommunikation. Totalt blir detta alltså fem stycken analysenheter: språk, informationsinsamling, signalering, identitet och deltagande. Vi kommer utgå från vad vi, och andra forskare, anser är det mest essentiella av diplomati. Vi försöker även att inkorporera en tydlig bakgrund till hur dimensionen har sett ut genom diplomatins historia. För att kunna testa de olika sub-dimensionernas påverkan av sociala medier har vi valt att avsluta varje avsnitt med en hypotes om hur vi tror att dessa har ändrats. Detta kommer sedan att testas i nästa avsnitt. Viktigt att påpeka är även att ramverket är utformat så att det ska kunna användas universellt, även fast vi endast prövar det på Sverige. Vi har därför valt att exkludera teorier som är landsbundna och som syftar till diplomati i stort. Vår förhoppning är som nämnt att fortsatt forskning möjligtvis ska kunna använda samma ramverk, men på andra länder i framtiden<sup>9</sup>.

### 4.1 Språk

Ambitionen att försöka uppnå *shared meanings*<sup>10</sup> har varit central för diplomati genom tiderna eftersom diplomater kommer från olika länder och naturligt sett brukar olika språk (Jönsson & Hall 2005: 69). Det språkliga perspektivet kan verka enkelt, men det har varit tydliga problem med att hitta ett gemensamt språk i diplomatins historia, vilket lett till både missöden och missförstånd. Ett meddelande kan vara förberett och diskuterat i ett språk, nedskrivet i ett annat, och sedan översatt till ett tredje. Grekiska, och sedan även latin, blev det diplomatiska språket i kölvattnet av expanderande imperier i Europa, medan kinesiska blev det språk som brukades i Asien. Under 1600-talet blev franska *la langue préférée*<sup>11</sup> vilken håller i än idag, medan engelska blev ett av de två diplomatiska världsspråken först efter första världskriget. Sedan dess har engelskan allt mer tagit över både diplomatisk

---

<sup>9</sup> Även om ingen troligtvis kommer att göra detta...

<sup>10</sup> Finns ingen adekvat översättning till svenska, se Jönsson & Hall för en vidare utläggning av begreppet.

<sup>11</sup> Direktöversatt: det föredragna språket.

kommunikation, och andra sorts kommunikationer. Dock återstår diplomatin som flerspråkigt (Jönsson & Hall 2005: 70-71).

Institutionaliseringen av diplomati genom dess långa bakgrund av olika språk har gett upphov till ett delat diplomatiskt språk som möjliggjort multikulturell kommunikation. Den diplomatiska koden, eller det diplomatiska språket, har dock alltid karaktäriseras av hövlighet, icke-överflöd och konstruktiv tvetydighet<sup>12</sup> (Jönsson 2016: 82). Diplomater är alltså genom träning och erfarenhet experter på användandet av ord och gester genom att överväga dess påverkan och effekt på mottagarna (Jönsson & Hall 2005: 72). Enligt Cohen betyder principen om icke-överflödighet att diplomater varken bör säga för lite eller för mycket, eftersom varje ord och nyans kommer att bli noggrant granskat efter både överdriven och deficit mening (1981: 32). James beskriver istället en diplomat som en person som “thinks twice before saying nothing” (1980: 942).

Diplomatisk skicklighet associeras fortfarande med bra språklig kompetens, användande av det diplomatiska protokollet och försök till så få missförstånd som möjligt (Jönsson & Hall 2003: 202). Det är numera lättare att veta vad andra säger, men en ökad mängd information tillsammans med nya slags verktyg kan försvåra, och frågan är om diplomater har tid att koppla inlägg på sociala medier till en historisk kontext (Seib 2012: 106). I modern tid har ett mer modernt språkbruk tagit plats på agendan. 2009 hyllade t.ex. Hillary Clinton istället *blunt talk*<sup>13</sup> framför det mer traditionsbundna språket, för att framföra en politisk agenda (Raddatz 2009).

Det diplomatiska språkets anpassning efter världsdominerande makter (ex. grekiska) som nämnt ovan, är något vi tror oss kunna se än idag. Istället för att det diplomatiska språket modererat sig efter ett nytt språk per se, tror vi istället oss kunna se en förändring till digitaliseringen som en världsmakt. Vi tror därför att språket anpassats till att behöva vara mer universellt, både i att diplomati fortfarande brukas i många språk, men även för att nå ut i flera kanaler. Därför måste språket även digitaliseras och anpassas efter mottagaren, som idag är andra än endast diplomater.

Har digitaliseringen påverkat det diplomatiska språket till den grad att det skett en markant förändring till följd av nya mottagare?

---

<sup>12</sup> Konstruktiv tvetydighet betyder här att kunna ta tillbaka eller ändra det man sagt, ofta genom att beskriva saker öppet.

<sup>13</sup> Blunt talk definieras här som ett mer rättframt språk.

## 4.2 Informationsinsamling

Att samla information om andra länder för att rapportera hem var ett av de allra första uppdragen för diplomater. För att staten ska kunna formulera en bra policyformulering krävs att diplomater insamlar samt även utvärderar informationen de får från sin omgivning (Jönsson & Hall 2005: 73) Information blev således en slags tvåvägs valuta, som utbyttes och förhandlades om mellan diplomater (Malett 2001: 66).

Att samla information har alltid varit beroende av resurser, och sociala medier har definitivt ändrat åtkomsten av information eftersom det är ett tillgängligt och enkelt verktyg som dessutom är gratis (Pamment 2011: 4; Sandre 2013:13; Kurbalija 1999: 171). Trots att diplomater i stort sett haft monopol på att underrätta staten om andra länders affärer har de på senaste tiden stått inför konkurrens av bl.a. olika underrättelsetjänster och media. Media är ofta både tidiga och snabba med att rapportera händelser i världen, och en stor del av det diplomaterna rapporterar baseras på journalisters arbeten. I ljuset av nya teknologiska kommunikationsvägar och medias dygnet runt-rapportering, har diplomaternas roll som informationssamlare minskat och vissa har även ifrågasatt den helt (Davidson 1976: 391; Tusa 1996; Kurbalija 1999: 173; Jönsson & Hall 2005: 74-75). Det allra vanligaste motargumentet är att information - tillgänglig via media - är ett viktigt komplement till, men ersätter inte, den insamling av information som diplomater får genom deras egna kanaler (Jönsson & Hall 2005: 75; Kurbalija 1999: 183).

Enligt ovannämnda Kurbalija behöver diplomater numera vara mer medvetna om andra informationskällor och aktörer än de traditionella kollegornas information (Kurbalija 1999: 173). En gammal förståelse av diplomati är att informationsinsamling och utsändning är en klar, linjär process (Pamment 2011: 48). Även om sociala medier som Twitter möjligtvis inte har ändrat den traditionella diplomatin, har den gjort diplomati mer öppen och inkluderande. Möjligtvis har detta lett till att lyssna kan bli lika viktigt som att agera (Sandre 2013: 27). Internet och sociala medier har attraherat diplomater och utrikesdepartement eftersom det, trots det begränsade antalet tecken och ord, förser oss med den mest sammankopplade kommunikationsupplevelsen i diplomatisk historia (Sandre 2013: 37; Kurbalija 1999: 171).

Vi ser således att rollen som den lyssnande parten har blivit minst lika viktig som rollen att agera å statens vägnar. Framförallt tror vi att antalet källor som är informationsbärande har ökat, till följd av att informationssamhället i sig har blivit större och

fortsätter att växa. Samtidigt ser vi ökade krav på både medvetenhet och omvärldsbevakning för diplomater.

Vi kan tycka oss se ett nästintill informationsöverflöd och undrar därför om rollen som informationsinsamlande diplomat idag har blivit svårare?

### 4.3 Signalering

En av de allra viktigaste delarna av diplomati är att formulera och signalera statens policyer till andra länder. Detta kan göras både verbalt och icke-verbalt (Jönsson & Hall 2005: 75). Det kan även oftast både vara mer eller mindre än vad som varit menat: det s.k. *diplomatiska kroppsspråket*<sup>14</sup> inkluderar allt från personliga gester till styrning av militära stridskrafter. En signal kan definieras som “a kind of sign which is used to generate a response of some kind” (Berger 1984: 20). Vad än diplomater gör, eller inte gör, noteras och tolkas alltså av deras motsvarande kollegor i andra länder (Jönsson & Aggestam 1999: 152).

Denna kommunikationsupplevelse har minskat klyftan mellan världsledare och medborgare eftersom den tillåter utrikesdepartement, statsmän och regeringar att sända ut nyheter och händelser till en allt större publik, vilket möjliggör en direkt åtkomst till dessa ledare. Följaktligen leder detta till att signaleringen blivit kortare och mer intensiv (Sandre 2013:37). Signaleringen kan nu anses nå ut till fler, samtidigt som icke-verbal signalering har fått en större betydelse och det har blivit svårare att dementera information. Det traditionella, lite långsammare kommunikationstempot, vilket tillät noggranna och eftertänksamma tolkningar och strategier, är oåterkalleligt förlorat. Detta tack vare den accelererande hastigheten av nya kommunikationsverktyg. Även den tidsenliga aspekten av diplomatiska procedurer - timing - gör situationen ytterligare komplex eftersom diplomater, kanske än mer än i andra yrken, måste inse att det snabbaste beslutet kanske inte alltid är det bästa (Jönsson & Aggestam 1999: 166, 186). Twitter är ett bra exempel på hur svårt det kan vara att se var signaleringen faktiskt når ut. Eftersom man inte vet vem som lyssnar blir signaleringen svårare att anpassa, och fler grupper än innan kan bli påverkade av meddelandet (Sandre 2013: 21).

---

<sup>14</sup> Alternativ formulering av diplomatisk signalering.

Utifrån detta går det att konstatera att kanalerna<sup>15</sup> för signalering har blivit fler. Detta har fört med sig att eftertänksamhet vid signalering har blivit än mer väsentligt. Sociala medier har i sin tur fört med sig helt nya sätt att signalera på, vilket vi tror har bidragit till att ambiguiteten har minskat. I kontrast till detta har informationstempot ökat.

Har detta lett till en konflikt mellan den väsentliga eftertänksamheten och det ökade informationstempot?

## 4.4 Identitet

Ett av de primära syftena med termen *identitet* har varit att ge ett samlat namn åt den verksamhet som syftar till att främja en viss typ av utrikespolitik. Som nämnt ovan, är en av diplomaters många uppgifter att veta vilka personer eller grupper som är inflytelserika inom olika områden i det land där hen är stationerad, detta för att kunna främja sitt egna lands utrikespolitiska agenda. Genom att t.ex. ta kontakt med särskilda personer eller bjuda in dem till olika tillställningar, kan diplomater skapa sig olika nätverk som kan hjälpa dem i sitt arbete med att sprida information om sitt hemland (Fischer & Bröckerhoff 2008: 12-19; Zaharna 2009: 90). Termen innefattas särskilt av ett brett spektrum av diskussionspunkter när det kommer till frågor rörande inflytande. Där övervägningar i form av *vem* som säger *vad* till *vem*, spelar stor roll i uppbyggandet och användandet av denna så kallade informationsspridningsverksamhet (Lasswell 1948; Pamment 2011: 8).

Utifrån vår tolkning av tidigare material, kan vi se tecken på att det de senaste 10 åren har börjat synliggöras ett tydligt skifte. I synnerhet då PD utvecklats i stor utsträckning ser man mer och mer att man talar i form av termer om olika nätverk, snarare än enskilda aktörer. Utvecklingen har fört med sig ett skifte, där det nu inte längre bara handlar om en aktör som själv försöker *sälja* eller sprida sitt lands politik. Istället arbetar man aktivt för att bygga nätverk med andra länder och organisationer, där den ömsesidiga faktorn är att man arbetar utefter gemensamma intressen och delade uppfattningar (Evans & Steven 2008: 55).

Dock bör det påpekas att det inom den diplomatiska världen finns olika uppfattningar om vilken väg denna ovanstående utveckling bör ta. Vissa hävdar att regeringar är de aktörer som ska vara i täten och leda dessa nätverk och verka för fortsatt *främjande* av specifika

---

<sup>15</sup> Med kanaler syftar vi här till olika tillvägagångssätt och plattformar för att uttrycka sig.

agendor. Andra hävdar, inom den nya vågen av PD, att man inom nätverken tydligt ska arbeta för inkludering och en icke-hierarkisk struktur (Pamment 2011: 8).

Vi tror oss därför se tecken på en trolig förändring från ett färre antal nätverk till mer utvidgade, bredare nätverk. Dessa nätverk måste istället ta hänsyn till fler aktörer, nya samarbetsvägar, mindre traditionella strukturer och nya tillvägagångssätt för att främja landets agenda.

Är stater fortsatt huvudaktörerna och de som driver särskilda agendor, eller blir de utmanade av andra aktörer?

## 4.5 Deltagande

Den kommunikativa processens utformning var tidigare sådan att den grupp av personer som idag aktivt kan delta och kommunicera med omvärlden<sup>16</sup>, var den grupp som diplomater tidigare riktade sin information till (Zaharna 2009: 87; Gregory 2008: 281; Pamment 2011: 9). Där kunde man tidigare tydligt se informationsspridningen som en form av propaganda, i syfte att sprida sitt lands politiska agenda (Melissen 2005: 16-19).

Globaliseringen, massmediernas tillväxt och sociala mediers intåg har i stor utsträckning påverkat mängden personer som kan ta del av och aktivt delta i den diplomatiska kommunikationen (Jönsson & Aggestam 1999: 163; Rawnsley 1999: 135). Därav namnet *deltagande*. Sociala medier har möjliggjort en breddning av kommunikationen och individer från hela världen kan nu delta i och beröra både sitt egna lands, men även andra länders diskussioner kring olika politiska frågor. Innefattat i sub-dimensionen *deltagande* finner vi termer som kommunikationsvägar, feedback och interaktivitet, vilka alla syftar till att skapa olika former av deltagande (Pamment 2011: 9).

Den teknologiska utvecklingen har redan i stor utsträckning bidragit till att plana ut den kommunikationshierarki som tidigare funnits i form av diplomater som nästintill ensamma informationsspridare. Därtill kan individer och organisationer nu själva sprida och ta del av information, vilket dessutom äventyrar diplomatins roll som främsta kommunikation- och kontaktskapare via utländska relationer (Kurbalija 1999: 173).

---

<sup>16</sup> Enligt Pamment definierat som "public groups", vilket vi tolkar som grupper av personer som idag mer aktivt deltar i diskussionen.

Utformningen ser annorlunda ut idag, eftersom källorna till information är fler och individer kan själva aktivt välja kanaler, samt bestämma hur mycket de vill delta eller ej.

I stor utsträckning verkar det som att vi rört oss från enbart envägskommunikation till en mer inkluderande, aktiv tvåvägskommunikation<sup>17</sup>. Detta tror vi innebär att varje individ till större utsträckning själva får vara med i diskussionen, samt utifrån olika kommunikationskanaler, vara mer närvarande i dialogerna. Utifrån att fler aktörer har tagit sig in på den diplomatiska arenan gällande den ovannämnda informationsinsamlingen<sup>18</sup> undrar vi därför om hierarkin inom kommunikation blivit allt plattare och mer inkluderande?

---

<sup>17</sup> Vår definition av tvåvägskommunikation: ett kommunikativt förhållande bortom det traditionella avsändare-mottagare, där båda parter utgör avsändare och mottagare.

<sup>18</sup> Se sub-dimensionen 5.2: Informationssamling.

## 5. Analys

I analysdelen kommer vi att testa vårt teoretiska ramverk som vi redogjort för ovan. De olika sub-dimensionerna (språk, informationsinsamling, signalering, identitet och deltagande) kommer att presenteras var för sig, och undersökas huruvida de överensstämmer med våra hypoteser eller inte. Vårt syfte i analysen blir således att undersöka om vi har haft rätt i våra hypoteser. Viktigt att påpeka är att all kunskap kring vår forskning som vi hittills har presenterat är kunskap vi besatt innan vi genomförde våra intervjuer och analyserade resultaten. Det som presenteras här är alltså en analys som vi gjort efter det att vårt teoretiska ramverk var helt färdigställt. Vi har även försökt att ha ett öppet sinne när vi presenterar materialet, eftersom det både kan stärka och försvaga våra hypoteser.

### 5.1 Språk

*“Det sätts större krav på språket och det har skakat om diplomatins grunder”*

(Edvardsson 2014)

Trots att det traditionella diplomatiska språkbruket verkar kvarstå som en stor del i kontakten mellan diplomater i officiella situationer. Enligt den argentinska ambassaden verkade det som att språket man brukar till allmänheten blivit mer lättillgängligt, berikats med mer nyanser av känslor, och anpassats mer efter målgrupper. Det svaret verkade även vara representativt för både hur ambassaderna och UD kände, samt även vad teorin sagt. Det klassiska byråkratiska språket menade många alltså fungera bra internt inom utrikesdepartementet och andra organisationer, men mindre bra externt.

Pressen att anpassa språket till en större publik, härrör från att målgruppen har ändrats eftersom man nu kan nå ut till fler (Rwanda 2014; Brasilien 2014; Edvardsson 2017). Dessa kanaler sätter sedan extra krav på att användaren ska veta hur diskursen ser ut i alla de olika kanalerna. Enligt Edvardsson var detta det allra viktigaste i det nya diplomatiska språket: att kunna förstå sättet att kommunicera, dess för- och nackdelar, samt vad detta innebär.

*“I det digitala landskapet gäller det att förstå hur kanalerna fungerar, och där har vi sett en uppluckring av det klassiska stifta [stela] diplomatiska tonerna.”*

(Edvardsson 2017)

Edvardsson beskriver vikten av att sköta språket på rätt sätt: samma tonalitet i alla kanaler gör istället orden *irrelevanta*. Han menar att detta är något nytt för UD, som gjort att de kunnat övergå till att vara mer personliga. Denna förskjutning i sociala medier-kanalerna anser Edvardsson passa dem mycket bättre eftersom detta lett till att de inte sticker ut lika mycket. Det har således blivit möjligt att prata med folket på ett sätt som de inte kunnat göra tidigare (2017). Han anser dock att hövlighet fortfarande fungerar bra på Twitter, men att Facebook, Instagram med flera, kräver en mer vardaglig, lättsam ton. Ambassaden i Rwanda ansåg istället att sociala medier i stort är ett sämre verktyg för att framföra politiska budskap eftersom kortfattade inlägg hindrar vissa typer av meddelanden (2014). I stort sett tyckte alla ambassader att oerhörda krav sätts på språkbruket, och att de därför behöver vara ytterst grundliga med att vara uppmärksamma och noggranna när det handlar om ordval.

Att titta på hur andra framgångsrika personer skriver på sociala medier och att sedan försöka efterlikna dem var något som ambassaden i Kina medgav, vilket möjligt visar än mer på hur språket måste ändras från traditionellt till mer vardagligt. Flera av ambassaderna och även UD uttryckte sig anse att det diplomatiska språket blivit mer *to the point*. Detta är något vi även trodde oss kunna se i teorin.

Valet av språk i kanalerna var bland de tillfrågade tvetydigt: de flesta använder engelska men både det inhemska språket och svenska används. Vissa upplevde även att UD:s fokus på engelska är allt för stort vilket leder till att ett flertal riktlinjer och en del information som utges av UD inte används (ex Danmark 2014).

Kan vi då se en allt större anpassning mot det digitala som en världsmakt i språkanvändningen? Vad vi trodde innan vi genomförde vår undersökning var alltså att språket skulle ha blivit mer universellt, att många språk fortfarande skulle brukas, men även att det skulle behöva ändras för att nå ut i kanalerna mer. Om vi har haft rätt eller inte är tvetydigt: det verkar som att det klassiska hövliga, icke-överflödiga språket som tidigare stått i fokus fortfarande präglar den traditionella delen av diplomatin, men att vi, tillsammans med ambassaderna och UD, kan se en förskjutning i de digitala kanalerna som nämnts ovan. Språket har definitivt anpassats efter den tonalitet som finns i varje kanal, och det har verkligen ifrågasatt användandet av ett “stelt” diplomatiskt hövligt språk (Edvardsson 2017). Det verkar även tydligt att engelska var det språk som oftast användes för att budskapet skulle

nå fram till så många som möjligt, men att den diplomatiska koden fortfarande är mångspråkig. Om det diplomatiska språket är en mellan diplomater använd kod, som teorin föreslår, tyder många av de svaren vi fått på att den ändrats.

## 5.2 Informationsinsamling

*“Informationsåldern som man brukar tala om är i stort sett över och vi befinner oss nu i en slags information overload [överbelastning av information] vilket tenderar att skapa nya problemformuleringar i samhället som inte funnits tidigare.”*

(Edvardsson 2017)

Edvardsson syftar här på den ökade spridningen av falska nyheter och desinformation som han benämner är något så pass viktigt att det präglar hela Utrikesdepartementets arbete. Han menar även att om det problemet inte varit så utpräglat som det är idag, hade UD inte alls varit lika benägna att nå ut med deras egen information både nationellt och internationellt. Att de för några år sedan tyckte att de hade koll på allting eftersom de trodde att de aldrig skulle ha brist på information igen, skrattar han så gott som åt idag (2017).

Enligt Edvardsson gick diplomater tidigare hela tiden på intuition och chansade genom att gå på magkänsla. Eftersom att alla gjorde likadant kom man dock även relativt långt med det. Nu räcker det dock inte på långa vägar, eftersom det finns otroligt mycket information tillgänglig och eftersom att alla andra också använder den informationen. Stordatasamlingar<sup>19</sup> som Wikipedia, Google, Facebook och Twitterkonton från presidenter, politiker, samhällspåverkare etc. är alla idag viktiga ersättningar till vad som t.ex. står i tidningarna enligt Edvardsson (2017). Detta har gjort det svårare för UD att vara exklusiva med att inneha information om omvärlden. Dessutom besitter inte alla på ambassaderna eller departementet kunskap om hur man bäst lokaliserar den viktigaste informationen från sociala medier och algoritmer, vilket försvårar jobbet ytterligare enligt Edvardsson (2017). Situationen i helhet anser han således har blivit svårare, även fast det finns mycket mer möjligheter idag.

---

<sup>19</sup> Stordatasamlingar används här av Edvardsson (2017). Vi tolkar det som att han syftar på källor som besitter mycket olika data och information.

En annan viktig aspekt som Edvardsson diskuterade var omvärldsbevakning. Behovet av att hänga med i utvecklingen och den öppenhet som genererats av den typ av informationsinhämtning man kan se genom sociala medier, anser han att vi bara sett början på. Sättet att kunna följa med i diskurser och få information *direkt från hästens mun* gör det viktigare idag att hålla koll på vad individer tycker och säger (2017). Han sa även 2014 att det var enormt viktigt att hänga med tidsmässigt i informationsinhämtningen. Om man likt den traditionella diplomatin skulle göra en genomgående analys hinner ofta resten av världen reagera och då missas chansen att påverka. Flera av ambassaderna uttryckte dock att det kunde vara svårt att hitta de politiska aktörerna på den digitala arenan eftersom att strukturen fortfarande var traditionell i många av de länderna där de var stationerade (2014). Dagens öppna digitala landskap har därmed lett till att vem som helst kan bli opinionsbildare, vilket ökar kraven på att UD kvarstår i sin rollen som en stadig informationskälla (2014).

I den intervju som vi utförde med Edvardsson berättar han att det finns många hinder för just UD att utveckla sin informationsinhämtning jämfört med t.ex. företag. Han nämnde att de flesta andra får reda på vem som klickar var, vilken målgrupp som finns, vilken ålder besökarna har och vart de kommer ifrån, medan UD som myndighet är begränsad från att ta del av den informationen juridiskt sett och således inte riktigt kan optimera sin informationsinsamling. Byråkratin ska även *skynda långsamt* och kommer följaktligen heller aldrig att vara bäst enligt Edvardsson (2017).

Alla ambassader såg sociala medier som ett verktyg för att både samla och nå ut med information (2014). Många ansåg dock att det var svårt att veta hur mycket fakta man faktiskt kunde samla på sig och hur stor del av informationen man behövde koppla till en historisk analys. Att vara snabb på att ta reda på information men ändå vara konkret och hinna analysera fakta var ett exempel på hur rollen som diplomat blivit svårare (Rwanda 2014).

Det står klart att den informationssökande rollen verkar ha blivit allt svårare att utöva. Det verkar som att flera av ambassaderna anser sig känna större press på att lösa detta nya förhållande och att detta är något de lägger tid på. Antalet källor verkar även definitivt ökat. Alla intervjuade bekräftade även till fullo vår hypotes om det ökade informationsöverflödet, vilket framförallt gjort rollen mer krävande. Edvardsson var tydlig med att denna roll var viktig för att kunna påverka, eftersom att den som förmedlade informationen även hade chans att bli opinionsbildare. I vår hypotes om det ökade kravet på omvärldsbevakning verkar Twitter vara ett verktyg som har en extra viktig roll. Något som Edvardsson var noga med att betona var att desinformation och falska nyheter haft en stor prägel på deras arbete, och att det både var viktigt för UD och samhället i stort att UD stod kvar som en säker och viktig

informationskälla. Utöver det har detta problem även satt deras kunskap i form av sakkunniga i ett bättre fokus.

## 5.3 Signalering

*“Diplomatin har länge varit tillkrånglad av den anledningen att det nästan finns absurditet i att man har försökt säga saker utan att säga saker. Nu har vi det mycket lättare eftersom de gamla arenorna var så pass officiella med koder man behövde följa.”*

(Edvardsson 2017)

Trots att sociala medier verkar ha satt press på snabbhet, är det många av ambassaderna som upplever sig leva upp till kraven på att det måste vara fullt korrekt information som signaleras genom kanalerna. Flera ambassader (bl.a. Jordanien, Kina och Georgien 2014) berättade om att det fanns vissa kontrollmekanismer<sup>20</sup> som de använder sig av innan de skickar ut informationen i sociala medier för att vara helt säkra på att de signalerar rätt. Dock sade ett flertal ambassader att eftertänksamheten inte blev lidande eftersom de frågor som togs upp på sociala medier inte var kontroversiella frågor (2014).

Vid de tillfällen de ansåg frågan vara känslig diskuterade de istället hur de skulle agera så att inte eftertänksamheten skulle bli lidande. Då ansågs riktlinjer och strategier viktiga (Georgien 2014). Twitter, med miljontals användare, ansågs bl.a. vara en farlig plats att göra fel på, eftersom det skulle kunna få en stor och snabb spridning. Likes och retweets av riskabel art ansågs som att det troligtvis inte skulle uppskattas i alla länder där ambassaderna var stationerade. “Här kan det finnas brister” menade fler av ambassaderna som tyckte att det var svårt att vara fullt medveten och att kunna kontrollera vad man faktiskt signalerar på sociala kanaler. Andra ambassader medgav att de såg denna risk men sade att de inte upplevde den själva (2014). Trots detta blir ambassaderna uppmuntrade till att retweeta, länka och dela diplomaters och andra personers privata konton och tweets på sociala medier. Ett exempel på att ta ställning var #UnitedForUkrain där den argentinska ambassaden

---

<sup>20</sup> T.ex. specifikt anställda

tillsammans med Kanada, Finland och USA förde fram ett tydligt politiskt budskap som fick stor spridning (2014).

Enligt Edvardsson är oftast det som är lättare i sådana situationer att få fram själva budskapet med uttalandet. Svårare är dock att förstå strategin bakom, helhetstänket och anledningen till varför det bör nå ut, vilket kan leda till misstag kring att förstå varandra (2014). Trots att detta kanske lett till ett försvårande kring signaleringen, ansåg han att signaleringen ökat: UD kan nu berätta mycket mer om var de står och på så sätt vad de tycker och tänker kring saker. Det finns även allt fler arenor för dem att uttrycka sig på. Detta skiljer sig starkt från traditionell diplomati enligt Edvardsson, där man i de klassiska kanalerna t.ex. sitter för det mesta och talar i förutbestämda talarpunkter. Det viktigaste ansågs dock fortfarande vara att hålla tungan rätt i mun eftersom, precis som tidigare, många olika anledningar och relationer med omvärlden påverkar och påverkas av vartenda litet kommunikationsutbyte (2017).

Trots tidigare nämnd desinformation och de falska nyheter som sprids i dagens samhälle har UD:s roll som informationsspridare växt. Detta eftersom de känner själva att de har en roll som en säker källa i samhället och en grundläggande roll i ett folkbildningsperspektiv. Trots att kunskapssamhället är stort och att det finns mycket fler informationskällor än innan, har UD:s möjligheter som experter på specifika ämnen växt på många områden. Detta anser Edvardsson vara fördelaktigt både för dem och för samhället i stort (2017).

Stämde vår hypotes? Genom att dra slutsatser från teorin vi studerat, trodde vi oss kunna konstatera att kanalerna för signalering har blivit fler. Denna något öppna hypotes bekräftades av alla intervjuer vi utgick ifrån. Hypotesen lämnades kanske något öppen, men vi anser att svaren gav oss ett bredare perspektiv än bara en bekräftelse. Kanalerna har blivit fler, de har använts flitigt, och de var en stor och viktig källa till att Utrikesdepartementet nu kan nå ut till fler. Vi ville även undersöka om detta, tillsammans med ett högt informationstempo, lett till att eftertänksamheten blivit mer väsentlig och möjligtvis hamnat i konflikt med effektivitet och ett ökat antal kanaler. Detta svar blev aningen tvetydigt: vissa ansåg att t.ex. Twitter är en farlig plattform för att uttrycka politiska åsikter på, medan andra ansåg att eftertänksamheten inte blev lidande eftersom frågorna som förespråkas där är okontroversiella. Dock verkade det som att de flesta antydde att det bör finnas plats för någon slags kontrollmekanism, eftersom, som Edvardsson formulerade det, det fortfarande gäller att hålla tungan rätt i mun. Det nämndes även att pressen på att prestera en bra analys innan folket hunnit reagera var en av de anledningar som gjort att diplomatens roll försvårats. Undersökningen ämnade även utforska om förmågan att signalera med ambiguitet minskat.

Utifrån de svar undersökningen producerade skulle man möjligtvis kunna säga att denna hypotes inte stämde. Eftersom Edvardsson beskrev att budskapet ofta lätt gick fram, men strategin bakom och helhetstänket fortfarande ofta kunde missförstås, kvarstår den konstruktiva ambiguiteten; att kunna ta tillbaka vad man sagt eller påstå att man menar något annat. Ambassaderna verkade dock se det som att mångtydigheten var något negativt eftersom det kunde misstolkas lätt. Detta stämde inte överens med vad vi sett i teorin, där vi tyckte oss se att tvetydighet var något positivt eftersom det gav aktören en chans att kunna vara konstruktiv. Antingen är detta ett tecken på att det är något de inte riktigt insett själva, eller så stämmer inte verkligheten överens med teorin.

## 5.4 Identitet

*”Diplomati är ingenting om ingen lyssnar eller om det inte är rätt personer som lyssnar på dig: påverkar det inte så är det inte diplomati”.*

(Edvardsson 2014)

Det står klart att aktörerna på den utrikespolitiska arenan har blivit fler och konkurrensen om individers uppmärksamhet har blivit hårdare. Makten, som tidigare var tydligt centraliserad hos ett fåtal aktörer, delas idag av betydligt fler. Antalet aktörer och intresseorganisationer inom olika frågor har ökat kraftigt, och därmed även deras påverkan. Detta har i sin tur lett till att det är fler aktörer UD behöver nätverka med (Edvardsson 2017). Den utrikespolitiska arenan har fyllts av fler aktörer och har i viss utsträckning bidragit till att sprida ut den tidigare tydligt centraliserade makten. Skiftet har även inneburit fler samarbetspartners inom gemensamma frågor. Edvardsson menar att skiftet har skett relativt fort och menar på att det inneburit att UD behövt nätverka bortom de klassiska tillvägagångssätten. I egenskap av ett litet land i en stor globaliserad värld, är det viktigt för Sverige att förstå var makten sitter i samhällena. Man behöver dels vet hur man når till dessa sammanhang, men dels hur man påverkar dem (2017).

Enligt Edvardsson har UD tre huvudmål med sin närvaro på de sociala medierna, (1) bedriva omvärldsbevakning i form av informationsinhämtning och informationsspridning, (2) nätverka och hitta nyckelpersoner inom olika områden, och (3) sprida sin information via de

sociala medierna samt med hjälp av sina nyckelpersoner. Därigenom hoppas de lyckas med att påverka samhällsbilden och slutligen bli opinionsbildare (2014).

I stort handlar diplomati om att förmedla en viss politik och för att den politiken ska kunna nå ut till rätt människor är det viktigt att förmedlingspositionen besitts av en tillräckligt tillgänglig och kunnig person (Edvardsson 2014). Detta har fört med sig att flera ambassader har anställt personal för att bara arbeta med kommunikation, men det har dessvärre även blivit en resursfråga eftersom alla ambassader inte har möjlighet till detta.

Ett par ambassader nämner även hinder i form av att medieutvecklingen i sina utstationeringsländer inte nått lika långt som i Sverige. Där de ser svårigheter med att knyta an till inflytelserika individer via den digitala arenan, helt enkelt till följd av att kommunikationsstrukturen i länderna fortfarande är mer traditionell (Österrike 2014). Exempel på där de sociala medierna hjälpt ambassadpersonal att hitta nyckelpersoner och att nätverka finns också: där ambassadören i Estland upplevt sig som mer tillgänglig tack vare sociala medier. Han nämner även termer som *image*, där denna upplevt att bilden av diplomater förändrats till följd av att de via de sociala medierna uppmärksammats mer och att når ut till en större publik (2014).

Det står klart att antalet aktörer inom den utrikespolitiska arenan helt klart har blivit fler och att UD både ser för- och nackdelar med denna ökning. Behovet av att nätverka inom de nya sammanhangen är UD väl medvetna om och de finns därför på plats i dessa nya kanaler. De ser en stor vinning i att det har blivit fler aktörer, eftersom detta innebär att det finns fler att arbeta tillsammans med vid drivandet av särskilda agendor. Däremot verkar de inte vara helt villiga att hålla med om att de traditionella kanalerna har slutat fylla sitt syfte. Enligt Edvardsson är tillvägagångsätt som exempelvis glamorösa tillställningar på ambassaderna ett viktigt verktyg vid nätverksskapandet (2017). Enskilda nyckelpersoner är fortsatt viktiga för de diplomatiska nätverkens framgång. Frågan huruvida staterna fortsatt är huvudaktörerna vid drivandet av särskilda agendor blir därför svår att besvara. Den österrikiska ambassadrepresentanten påpekade det faktum att UD inte är ensamma i denna process, utan att varje ambassad måste anpassa sig till sitt respektive utstationeringsland. Däremot finns det inget som säger att UD inte kan vara bland de som går i spetsen för denna utveckling, eftersom den största restriktionen för detta verkar vara en resursfråga.

## 5.5 Deltagande

*”I en föränderlig värld där information blir alltmer tillgänglig för en bredare publik och transporterats snabbare blir kommunikation alltmer väsentligt och vikten av hur man ska använda kommunikationskanalerna blir alltmer essentiellt.”*

(Edvardsson 2014)

Alla ambassadrepresentanterna är eniga om att mängden människor som idag nås av ambassadernas information har ökat, helt klart till följd av implementeringen av sociala medier. Marknadsföringsmässigt är det ett mycket enkelt och effektivt verktyg för att främja både Sverige och ambassaderna själva (Edvardsson 2014). Dock upplevde alla ambassaderna att de sociala medierna har fört med sig ett öppnande av diplomatin och att detta i sin tur har fört med sig en viss ”press” (samtliga ambassader 2014) att synas i de sociala kanalerna. Inom diplomati har det tidigare främst handlat om tyst diplomati<sup>21</sup> och mycket lite fokus har legat på andra former, men nu ser man istället att digitaliseringen fört med sig nya former av diplomati (Edvardsson 2014). Skiftet har således gått fort och sociala medier har tvingat diplomatin att i större utsträckning bli öppen och deltagande.

Sociala medier har fört med sig helt nya plattformar för UD och ambassaderna att använda sig av, där Facebook och Instagram är de som används mest (Edvardsson 2017). Dessa plattformar har dock fört med sig både positiva och negativa aspekter gällande mängden individer man når ut till. Den arena där utvecklingen har fört med sig ett negativt skifte är i hemlandet, där UD upplever att de idag når färre individer med sin information än tidigare. De traditionella medierna, som tidigare var de enda, har inte längre samma monopol på informationsspridning och det är idag i Sverige inte särskilt många som följer UD via de modernare kanalerna. Ambassaderna säger sig idag kunna i mycket större utsträckning nå ut till sina respektive lokalbefolkningar tack vare de sociala medierna och de får därför ses som de främsta vinnarna av det kommunikativa skiftet. Största övergripande fördelen sägs vara förmågan att själva bestämma vilken typ av frågor och standard som ska sättas. Största nackdelen sägs dock vara att strukturerna på medielandskapet har ändrats så pass kraftigt att man når ut mycket mindre till de grupper man vill nå ut till, där de yngre målgrupperna ges som exempel (Edvardsson 2014; 2017).

---

<sup>21</sup> Definition av tyst diplomati, diplomati som bedrivs på den inofficiella arenan i syfte att söka och förhandla fram lösningar bortom det officiella. (Gilboa 2000: 282).

*”Det finns större möjligheter för tvåvägskommunikation, men om vi har tillförlitlighet tagit vara på det skulle jag vara mer tveksam att säga”*

(Jordanien 2014)

Denna ökade tillgänglighet och öppenhet har även fört med sig att man i större utsträckning kan arbeta med opinionsbildning. UD pekar även på att den nya öppenheten har format sättet man bedriver opinionsbildning på och att det är det nya sättet att arbeta med diplomati. Inom diplomatin sker denna opinionsbildning via kommunikation och soft power<sup>22</sup> (Edvardsson 2014). Emellertid är det en majoritet av ambassaderna som inte ansåg sig vara opinionsbildare, mycket till följd av att de saknade resurser. Däremot sa sig många ambassader ha önskan om att bli opinionsbildare men att detta i dagsläget var för ambitiöst. Dock fanns där ett par ambassader som uppfattade sig själva som opinionsbildare inom vissa områden, främst inom barn- och kvinnofrågor.

Ett par ambassader sa sig uppleva att de fick in diverse olika frågor via sina sociala medier-kanaler, men att de inte upplevde sig resursmässigt kapabla att ha en öppen kommunikativ dialog via kanalerna för att besvara frågorna. Istället hänvisade de till att mejla ambassaden eller att besöka den. För att kunna ha en öppen kanal upplevde ambassaderna att de var tvungna att ha någon arbetandes med det heltid, vilket de inte upplevde sig ha resurser till (Jordanien; Rwanda; Kenya 2014). Tydligt är att ambassaderna har olika tillvägagångssätt gällande hur de ska förhålla sig till dialog i kanalerna. Vissa upplevde det som mycket viktigt att snabbt svara på inlägg eller kommentarer, medan andra såg det som mindre prioriterat. Ambasadrepresentanten i Jordanien upplevde att det definitivt finns större möjligheter till tvåvägskommunikation, men ställde sig tveksam till huruvida ambassaden använder sig av dessa möjligheter (2014).

Att ett skifte från att tidigare enbart ha envägskommunikation har skett tycks klart, men graden av implementerad tvåvägskommunikation tycks mindre klar. UD och ambassaderna tycks inte uppleva sig själva besitta de rätta verktygen eller strategierna för att uppnå en fullgod tvåvägskommunikation. Om något går det snarare att säga att det har blivit en mer effektiv envägskommunikation för parterna. UD och ambassaderna kan på ett snabbare och mer verkningsfullt sätt sprida sin information via de nya kanalerna, men att några tydliga dialogmöjligheter mellan UD och enskilda individer skulle ha upprättats tycks ej vara fallet.

---

<sup>22</sup> Definition av soft power: den postmoderna makten över opinionen (Nye 2004: 31-32).

Här blir ett tydligt glapp mellan teorin och praktiken synlig, där den första säger att kanalerna för tvåvägskommunikationen finns där, men där den andra säger sig i dagsläget inte besitta verktygen eller kunskapen för att uppnå detta. En punkt där dissonansen mellan Utrikesdepartementet och ambassaderna blir tydlig är kring opinionsbildning. Där UD ser sig ha en klar bild av hur deras ambassader ska arbeta med att skapa opinion, medan representanterna själva inte upplever sig kapabla att utföra detta uppdrag.

## 6. Slutsatser

En bra uppsats ska självklart ge ett svar på den presenterade frågeställningen. Vi anser att vi på ett adekvat sätt besvarat den, men vi tror oss även bidragit med ett ramverk som bör gå att testa på flera länder. Genom ramverket anser vi oss ha skapat ett bra tillvägagångssätt för att kunna svara på den första delen av frågan: *hur anammandet av sociala medier har påverkat UD:s diplomatiska kommunikation*. För att kunna svara på den andra delen av frågeställningen som ifrågasätter *innebörden* av det första svaret, måste en grundlig analys genomföras, eftersom svaret inte kan hämtas enbart från ramverket i sig. Genom att ha både bakgrund och analys i åtanke, kan man således dra slutsatser kring utvecklingens innebörd för diplomatin. Därför anser vi att frågeställningen är användbar även för andra i framtiden, och att vi redovisat ett svar med adekvat kausalitet. Både vår teori och empiri visade på att korsbefruktningen mellan ämnena var relevant, och visar på att uppsatsen har en god samtidighet.

Det går att konstatera att inom vissa områden ligger teorin före det ambassaderna och UD själva säger sig uppleva i verkligheten. Enligt teorin skulle UD, med sina ambassader, redan besitta förmågan att aktivt kunna föra olika dialoger och bidra till en mångfasetterad kommunikation. Detta var dock inte fallet enligt representanterna, vilket innebär att den svenska diplomatins utveckling inom dialog ännu inte utjämnat kommunikationshierarkin.

Faktorer som hindrade ovannämnd dialog var bland annat begränsade resurser, teknologiska hinder, samt juridiska hämningar. Vissa ansåg sig inte kunna använda de sociala medierna för att sprida sin politiska agenda. Den mest troliga förklaringen till detta är att resurserna är ojämnt fördelade mellan ambassaderna och att graden av användande till stor del beror på vilken medarbetare som är ansvarig för den digitala kommunikationen. Eftersom antalet aktörer på den utrikespolitiska arenan har ökat måste UD därför aktivt arbeta för att hålla sig fortsatt uppdaterade och närvarande, för att undvika att bli utkonkurrerade av dessa nya aktörer. Det går att konkludera att de som sprider information har makt och kan således bli opinionsbildare, något UD bör ha i åtanke vid sin implementering av digital diplomati.

Vi kan, genom att jämföra bakgrund och analys, se att det absolut skett en förskjutning i de diplomatiska kanalerna. Frågan är om detta skifte verkligen varit fullt revolutionärt än, eller om vi fortfarande är mitt i utvecklingen? Ett svar på denna fråga är troligtvis nej. Utrikesdepartementet verkade jobba mer effektivt med att vara närvarande och anpassa tonalitet i kanalerna än vad ambassaderna gjorde, som inte riktigt verkade fullt ut ha insett

vikten av sociala medier än. När strategisk kommunikation inom diplomati fått ett tillräckligt stort genomslag, anser vi oss tro att ett tydligare skifte inom diplomatin kommer gå att se.

Innebörden av detta skifte har flera olika implikationer. Nya kommunikationsvägar, nya informationskällor och nya aktörer på den diplomatiska arenan har satt en större press på diplomaterna att ta sig an nya roller. Som nämnts i inledningen måste diplomaten nu gå från att vara reporter till att bli ledare och förespråkare för samhällsdebatten på ett nytt sätt, vilket lett till att de måste vara villiga att gå från att enbart tillhandahålla information till att aktivt nätverka och delta i samhällsdebatten. Samtidigt måste de kunna anpassa sig från att gå mellan det traditionella, strikta språket, till att använda annorlunda tonalitet i de olika kanalerna. Kanske verkar detta lätt, men eftertänksamhet i diplomatisk signalering verkar dock fortfarande tillhöra ett av de viktigaste karaktärsdragen.

Vad som går att konstatera är att diplomatin har skiftat från att vara huvudsakligen dold, till att ha blivit mer publik. Vi tror oss kunna se att detta innebär att diplomatin kommer att fortsätta utvecklas de kommande åren och troligtvis få en allt mer betydande roll i framtiden. Den digitala kommunikationen har således bidragit till att sätta fler mottagare och aktörer på den utrikespolitiska arenan. Dessa tar en allt större plats och därför måste den nya tidens diplomater anpassa sig efter deras agendor. Detta har alltså försvårat jobbet som diplomat, eftersom nya utmaningar väntar runt varje hörn.

## 6.1 Förslag till fortsatt forskning

I den här uppsatsen har vi dels valt att fokusera på Sveriges utrikesdepartement och dels valt att förhålla oss till bara en del av de sub-dimensioner som finns inom diplomatisk kommunikation. Framtida forskning skulle således kunna innefatta en större mer internationellt övergripande undersökning med bas i vårt egna teoretiska ramverk, eller en bredare mer omfattande studie innefattande fler sub-dimensioner. Jönsson och Hall använder sig t.ex. av två ytterligare huvuddimensioner utanför kommunikation: representation och reproduktion av det internationella samhället, och Bjola och Holmes undersöker digital diplomati utifrån *international change management*. Det finns följaktligen många sätt att studera diplomati på.

Den diplomatiska kommunikationen är som nämnt under snabb utveckling och vidare forskning inom ämnet är ytterst relevant. Som tidigare nämnt i inledningen, är diplomati, ur ett teoretiskt perspektiv, ett relativt outforskat område. Därtill är digital diplomati ett om än mer outforskat ämne, där möjligheterna till både kvantitativ och kvalitativ teoriutvecklande forskning är ansevärd. Tydligt är att digital diplomati är ett nytt ämne och att det kommer bli allt mer betydande. Därför skulle vi i synnerhet vilja efterfråga mer kvantitativt inriktad forskning, för att på ett bättre sätt kunna uppmäta det faktiska snarare än det upplevda. Detta var något vi själva satte som mål, något som vi själva hoppas kunna nå ett svar på med hjälp av eventuell framtida forskning.

Under vår intervju framkom även ett annat eventuellt forskningsspår inom kommunikation. Edvardsson nämnde den form av informationsöverflöd som nu blivit norm inom det digitaliserade samhället. Där hade en normativ frågeställning varit intressant att undersöka rörandes hur man ur ett myndighetsperspektiv bör hantera detta överflöd och nå ut med sin egen information.

## 7. Referenser

Berger, A.A. (1984). *Signs in contemporary culture: An introduction to semiotics*. New York and London: Longman, s. 20

Bildt, Carl (2013). Statement of foreign policy 2013. 13 Februari 2013.  
<http://www.regeringen.se/49b753/contentassets/3f435e49030a4954a799aa5d8e044c9a/regeringens-deklaration-vid-2013-ars-utrikespolitiska-debatt-i-riksdagen-onsdagen-den-13-februari-2013> [Hämtad: 2017-05-02]

Bjola, Corneliu & Kornprobst, Markus (2013). *Understanding International Diplomacy: theory, practise and ethics*. London: Routledge

Bjola, Corneliu & Holmes, Marcus (red.) (2015). *Digital Diplomacy: Theory and Practise*. London & New York: Routledge

Bjola, Corneliu (2015). "Introduction", i Bjola, Corneliu & Holmes, Marcus (red.), *Digital Diplomacy: Theory and Practise*. London & New York: Routledge , s. 1-9

Bull, H. (1997). *The Anarchical Society: A study of order in world politics*. 2nd ed. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Cohen, R. (1981). *International Politics: The rules of the Game*. London and New York: Longman, s. 32

Constantinou, C.M. (1996). *On the way to diplomacy*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press, s. 25

Davidson, W.P. (1976). "Mass communication and diplomacy" i J.N. Rosenau, K.W. Thompson och G. Boyd (eds), *World Politics: An Introduction*. New York: the free press, s. 391.

Der Derian, J. (1987). *On Diplomacy: A Genealogy of Western Estrangement*. Oxford: B. Blackwell

Esaiasson, Peter, Giljam, Mikael, Oscarsson, Henrik och Wängnerud, Lena (2012). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik.

Evans, Alex & Steven, David (2008). "Towards a Theory of Influence for Twenty-First Century Foreign Policy: Public Diplomacy in a Globalised World", i Welsh, Joylon & Fearn, Daniel (eds) *Engagement: Public Diplomacy in a Globalised World*. London: Foreign & Commonwealth Office, s. 44-61

Fisher, Ali & Bröckerhoff, Aurélie (2008). *Options for Influence: Global campaigns of persuasion in the new worlds of public diplomacy*. London: Counterpoint – the cultural relations think-tank of the British Council

Gilboa, Eytan (2000). *Mass Communication and Diplomacy: A Theoretical Framework*. International Communication Association, s. 275-309

Gregory, Bruce (2008). "Public Diplomacy: Sunrise of an Academic Field", i *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 616. SAGE Publications, s. 274-290

Hounshell, Blake (2011). "Epiphanies from Henry Kissinger", i *Foreign Policy*, den 20 juni 2011. <http://foreignpolicy.com/2011/06/20/epiphanies-from-henry-kissinger/>  
[Hämtad: 2017-05-16]

Ikenberry, G. J. (2001). *After victory: Institutions, strategic restraint, and the rebuilding of order after major wars*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

James, A, (1980) "Diplomacy and international society", i *International Relations*, nr. 35 (6) 1980, s. 931-948

Jönsson, Christer & Aggestam, Karin (1999). "Trends in Diplomatic Signalling", i Melissen, Jan (red.), *Innovation in Diplomatic Practise*. London/New York: Macmillan Press Ltd, s. 151-170

Jönsson, Christer & Hall, Martin (2003). "Communication: An Essential Aspect of Diplomacy", i *International Studies Perspectives*, nr 4 2003, s. 195-210.

Jönsson, Christer & Hall, Martin (2005). *Essence of Diplomacy*. Houndmills: Palgrave Macmillan

Kelley, John Robert (2009) "Between "Take-offs" and "Crash Landings": situational aspects of public diplomacy", i Snow, Nancy & Taylor, Philip M. (red.). *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. London & New York: Routledge, s. 72-85

Kukavica, Katarina (2014). *Svensk "Digital Diplomati" - En studie om den diplomatiska kommunikationen på de sociala medierna*. Lund: Statsvetenskapliga institutionen

Kurbalija, Jovan (1999). "Diplomacy in the Age of Information Technology", i Melissen, Jan (red.), *Innovation in Diplomatic Practise*. London/New York: Macmillan Press Ltd, s. 171-191

Lasswell, Harold (1948). Bryson, L., ed. *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas*. New York: Institute for Religious and Social Studies. s. 117

Leonard, M. med C. Stead och C. Smewing (2002). *Public Diplomacy*. London: The Foreign policy Centre.

Malett, M. (2001). "Italian Renaissance diplomacy", i *Diplomacy and statecraft*, nr. 12 (2001) 66.

Melissen, Jan. (red.) (1999). *Innovation in Diplomatic Practice*. London/New York: Macmillan Press Ltd

Melissen, Jan (2005). "The New Public Diplomacy: Between Theory and Practice", i Melissen, Jan (red.), *The New Public Diplomacy: Soft Power in International Relations*. UK: Palgrave Macmillan, s. 3-27

Nye, Joseph S. (2004). *Soft power: The means to success in world politics*. New York: Public Affairs, s. 31-32

Pamment, James (2011). *The limits of the New Public Diplomacy –Strategic communication and evaluation at the U.S. State Department, Foreign & Commonwealth Office, British Council, Swedish Foreign Ministry and Swedish Institute*. Stockholm: US-AB

Pamment, James (2012). "What became of the New Public Diplomacy? Recent Developments in British, US and Swedish Public Diplomacy Policy and Evaluation Methods, i *The Hague Journal of Diplomacy*, nr. 7 2012, s. 313-336

Pelling, Jon (2015). "When doing becomes the message: the case of Swedish digital Diplomacy", i *Digital Diplomacy: Theory and Practice*. i Bjola, Corneliu & Holmes, Marcus (red.), London & New York: Routledge , s. 164-180

Raddatz, M. (2009). *Hillary Clinton's New Approach to Diplomacy*. ABC News, 20 februari. <http://abcnews.go.com/Politics/International/story?id=6921007>  
[Hämtad: 2015-04-14]

Rawnsley, Gary D. (1999). "Monitored Broadcasts and Diplomacy", i Melissen, Jan (red.), *Innovation in Diplomatic Practise*. London/New York: Macmillan Press Ltd, s. 135-150

Sandre, Andreas (2013). *Twitter for Diplomats*. Geneve/Rom: DiploFoundation och Instituto Diplomatico

Seib, Philip, 2012. *Real-Time Diplomacy –Politics and Power in the Social Media Era*. New York: Palgrave MacMillan

Sharp, P. (2009). *Diplomatic Theory of International Relations*. Cambridge: Cambridge University Press

Snow, Nancy & Taylor, Philip M. (red.) (2009). *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. London & New York: Routledge

Sotiriu, Sabrina (2015). "Digital Diplomacy: between promises and reality", i Bjola, Corneliu & Holmes, Marcus (red.). *Digital Diplomacy: Theory and practice*. London & New York: Routledge, s. 48-49

Stearns, M. (1996). *Talking to strangers: improving american diplomacy at home and Abroad*. Princeton, NJ: Princeton University Press, s. 112

Taylor, Philip M. (2009). "Public diplomacy and strategic communication", i Snow, Nancy & Taylor, Philip M. (red.) *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. London & New York: Routledge, s. 12-17

Tran, V.d. (1987). *Communication and diplomacy in a changing world*. Norwood, NJ: Ablex, s. 8

Tusa, cf. J. (1996). "Diplomats and journalists - sisters under the skin", i *The world today*, nr. 52 (aug/sept. 1996), s. 218.

Wendt, A. (2001). "What Is International Relations for? Notes Toward a Postcritical View", i Jones, R. W. (red.), *Critical Theory and World Politics*. Boulder, CO: Lynne Rienner, s. 205-224

Zaharna, R.S. (2009) "Mapping out a spectrum of public diplomacy initiatives: information and relational communication frameworks", i Snow, Nancy & Taylor, Philip M. (red.) *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. London & New York: Routledge, s. 86-100

# 8. Bilagor

## 8.1 Appendix 1.

### 8.1.1 Förteckning över intervjuer

#### Förteckning över intervjuer som Katarina Kukvica genomfört:

Alla intervjuer har som genomförts via Skype eller i person har blivit inspelade och transkriberade efteråt, medan de som förts över telefon bara har antecknats.

Argentina, Svenska ambassaden i Buenos Aires. Intervju: 24 april 2014, tid 14 (svensk tid) via telefon. Kasper Andersson, Förste ambassadsekreterare – politik, handel, ekonomi, administration, press och kultur.

Brasilien, Svenska ambassaden i Brasilia. Intervju: 23 april 2014, tid 14 (svensk tid) via Skype. Kerstin Eigert. Informations- och kulturhandläggare.

Danmark, Svenska ambassaden i Köpenhamn. Intervju: 25 april 2014, tid 13 (svensk tid) via telefon. Joah Illum Pinje, Informatör.

Estland, Svenska ambassaden i Tallinn. Intervju: 22 april 2014, tid 10 (svensk tid) via telefon. Anders Ljunggren, Ambassadör.

Georgien. Svenska ambassaden i Tbilisi. Intervju: 28 april 2014, tid 14 (svensk tid) via skype. Martin Rosén, Andra sekreteraren- politiska frågor.

Jordanien, Svenska ambassaden i Amman. Intervju 25 april 2014, tid 11 (svensk tid) via skype. Peter Peltola, Praktikant.

Kanada, Svenska ambassaden i Ottawa. Intervju 24 april 2014, tid 16 (svensk tid) via telefon. David Lunderquist, Ambassadråd.

Kina, Svenska ambassaden i Peking. Intervju 24 april 2014, tid 15 (svensk tid) via skype. Björn Djurberg, Informationshandläggare (svensk och internationell press).

Kenya, Svenska ambassaden i Nairobi. Intervju 22 2014, april 9 (svensk tid) via skype. Jon Månsson, Politisk och handelspolitisk handläggare.

Mexico, Svenska ambassaden i Mexico City. Intervju 22 april 2014, tid 17.30 (svensk tid) via skype. Phillip Linghammar (Politisk assistent) och Adam Boltjes (Assistent näringslivsfrågor och kultur).

Nederländerna, Svenska ambassaden i Haag. Intervju 6 maj 2014, tid 15.30 (svensk tid) via telefon. Lisa Leistra, Press, kultur och informationshandläggare.

Saudi Arabien, Svenska ambassaden i Riyadh. Intervju 28 april 2014, tid 10 (svensk tid) via telefon. Agnes Julin, Andra ambassadsekreterare- Främjande, ekonomi, handel och kultur.

Storbritannien, Svenska ambassaden i London. Intervju 24 april 2014, tid 10 (svensk tid) via skype. Jon Pelling, Medie och kommunikationsansvarig.

Rumänien, Svenska ambassaden i Bukarest. Intervju 29 april 2014, tid 14 (svensk tid) via telefon. Alexander Peyre Dutrey, Första ambassadsekreterare, Biträdande myndighetschef, politik, export och kulturfrämjande.

Rwanda, Svenska ambassaden i Kigali. Intervju 17 april 2014, tid 11, Lund. Maria Håkansson, Ministerråd.

Österrike, Svenska ambassaden i Wien. Intervju 23 april 2014, tid 15 (svensk tid) via telefon. Daphne Springhorn, press-, kultur och informationsassistents.

Joakim Edvardsson Reimar, UD-KOM. Intervju: 8 april 2014, tid 15, Stockholm.

**Intervju Emy Larsson & Isabella Parling genomfört:**

Joakim Edvardsson Reimar, UD-KOM. Intervju: 9 maj 2017, tid 14, via Skype.

## 8.1.2 Intervjuades positioner

Förteckning över de personer som intervjuats av Katarina Kukavica och deras respektive positioner på ambassaderna.

<b>Ambassader</b>	<b>Toppnivå</b>	<b>Mellannivå</b>	<b>Grundnivå</b>
<b>Argentina</b>	Första ambassadsekreterare		
<b>Brasilien</b>		Informations- och kulturhandläggare	
<b>Danmark</b>		Informatör	
<b>Estland</b>	Ambassadör		
<b>Georgien</b>		Andra sekreterare	
<b>Jordanien</b>			Praktikant
<b>Kanada</b>	Ambassadråd		
<b>Kina</b>		Informationshandläggare	
<b>Kenya</b>		Politisk och handelspolitisk handläggare	
<b>Mexiko</b>			Politisk assistent
<b>Nederländerna</b>		Press, kultur och informationshandläggare	
<b>Rwanda</b>	Ministerråd	Andra ambassadsekreterare	
<b>Rumänien</b>	Första ambassadsekreterare		
<b>Saudi-Arabien</b>		Andra ambassadsekreterare	
<b>Storbritannien</b>		Medie- och kommunikationsansvarig	
<b>Österrike</b>		Press-, kultur och informationsassistent	

## 8.2 Appendix 2.

Förteckning över de olika intervjufrågorna

### 9.2.1 Intervjufrågor för UD - 2017

- Utformade av Emy Larsson & Isabella Parling

- Hur länge har du arbetat för UD?
- Vår studie bygger på fem dimensioner, som vi har skapat med hjälp av kombinera traditionella och moderna teorier om diplomati, diplomatisk kommunikation, strategisk kommunikation och sociala medier.
- Definition av diplomatiskt **språk**, (*Med tanke på den kända institutionaliserade diplomatiska "koden" /språket som funnits i yrket i århundraden som karaktäriseras av bl.a. hövlighet och genomtanke*)
  - Hur upplever du att det diplomatiska språket har ändrats sedan UDs implementering av sociala medier, och Twitter bland annat?
- Definition av **insamling av information**, (*med tanke på ökad tillgänglighet för information, fler kommunikationsverktyg som är öppna för allmänheten, fler informationskällor etc*)
  - Hur upplever du att diplomatins roll i form av informationssamlare har ändrats? (sedan implementeringen av sociala medier)  
*- följdfråga: anser du att den är viktigare/mindre viktig eller svårare/lättare idag än tidigare?*
- Definition av diplomatisk **signalering**, (signalering = diplomatisk kroppsspråk, att diplomater blir tolkade och granskade för varje sagt och varje utlämnat ord)
  - (utifrån ökad öppenhet i signalering via sociala medier, ex. diplomaters twittermeddelanden, som är en mer direkt kontakt mellan diplomat-medborgare) Hur upplever du att den diplomatiska signaleringen har ändrats? (sedan implementeringen av sociala medier)

- Definition av **identitet**, från strategisk kommunikation har vi hämtat den teoretiska dimensionen identitet, som vi liknar vid nätverkande och enklast förklaras genom uttrycket “vem säger vad till vem”, alltså:
  - Hur skulle säga att UDs sätt att bygga relationer, kontakter och nätverk har ändrats? (sedan implementeringen av sociala medier)
- Definition av **deltagande**, här handlar det snarare om vilka som nås av er kommunikation och hur det har utvecklats.
  - Upplever du att mängden människor som nås av er information är fler än innan? Hur då? (sedan implementeringen av sociala medier)
- Vad tycker du är det viktigaste skiftet inom diplomatisk kommunikation? Varför? Om ja, ungefär när i tiden skulle du placera detta skifte?
- Hur upplever du att sociala medier har förändrat diplomatin? Och hur stor roll skulle du säga att Twitter ha haft i denna utveckling?

## 8.2.2 Intervjufrågor för UD - 2014

- Utformade av Katarina Kukavica

Intervju med Joakim Reimar Edvardsson – den strategiskt ansvariga över ambassadernas satsning på sociala medier. Intervjun ägde rum den 8 april 2014 på Utrikesdepartementet i Stockholm.

- Digital diplomati är relativt nytt och brett begrepp. Om man kunde ta det bästa av alla världar, hur skulle den ideala typen av digital diplomati se ut?
- Och, tvärt om, hur ser mardrömsscenario ut? Vad noteras i ambassadernas arbete?
- Till sist, hur skulle du definiera du ”digital diplomati”?
- Min studie bygger på fyra dimensioner, som jag har jag skapat med hjälp av traditionella och moderna teorier om diplomati, diplomatisk kommunikation och sociala medier.
- Diplomatiskt språk, som under århundranden har utvecklats inom diplomatin med standardiserade fraser, koder och signalering. Idag har en ny kommunikations kanal

tillkommit genom de sociala medier, hur tror du att det diplomatiska språket har förändrats? Eller har det i överhuvudtaget förändra

- Hur fungerar det diplomatiskt språk idag i de sociala medierna, där det finns olika begränsningar med både form och text? Vad förloras i kommunikationen, signalering/koder?
- Vilka direktiv finns vad gäller för diplomatiskt språk i de sociala medierna?
- Finns det risk för förvirring? Vissa uttryck kan ha olika betydelser beroende på vem som är mottagaren
- Kan det vara bra/dåligt att vi är så tidiga med digital diplomati? Andra länder inte förstår oss?
- Öppen/stängd diplomati, historiskt har diplomati förknippats med slutenhet och diskretion, med tiden har diplomatin öppnats upp och idag kan allmänheten ta del av vad som händer på ambassaderna. Hur definierar du öppen och sluten diplomati? Har det varit en medveten satsning att bli mer öppna?
- Större målgrupp? På vilket sätt förändras kommunikationen?  
Har det skapat en ideal tvåvägs-kommunikation med allmänheten?
- Eftertänksamhet, rapportering har ofta förknippats med diplomatin, där diplomater skrev långa och utförliga rapporter hem till sina hemländer. Då hastigheten var långsammare tidigare gav det diplomaterna mer tid att agera och reagera vid olika situationer och händelser.
- Vad menas med eftertänksamhet när man arbetar på de sociala medierna?
- Vilka fördelar/nackdelar finns det med att pressen har ökat att leverera snabba kommentarer och information?
- Representation, är väldigt förknippat med diplomati, där diplomater mer än i andra yrkesgrupper anses representera sin yrkesroll även privat. I dagens digitaliserade samhälle har det skett en förskjutning där det privata blivit alltmer offentligt.
- Vad menas med diplomatisk representation?
- Hur ska diplomaterna skilja det privata med den yrkesmässiga rollen på sociala medier?
- Ska diplomater som privatpersoner representera ambassaden/landet?

### 8.2.3 Intervjufrågor för ambassaderna - 2014

- Utformade av Katarina Kukavica

- Digital diplomati är relativt nytt och brett begrepp. Vad anser du är den ideala typen av digital diplomati?
- Hur skulle du definiera du ”digital diplomati”?
- Anser ni att UD följer upp deras utveckling med digital diplomati?
- Min studie bygger på fyra dimensioner, som jag har jag skapat med hjälp av traditionella och moderna teorier om diplomati, diplomatisk kommunikation och sociala medier.
- Diplomatskt språk, historiskt har det diplomatiska språket karaktäriserats av; standardiserade fraser, koder och signalering. Idag har en ny kommunikations kanal tillkommit genom de sociala medierna, anser du att det diplomatiska språket har förändrats?
- Anser ni att det finns språkbegränsningar i de sociala medierna, då det finns olika begränsar i både form och text? Vad anser du förloras i kommunikationen, signalering/koder?
- Öppen/stängd diplomati, historiskt har diplomati förknippats med slutenhet och diskretion, med tiden har diplomatin öppnats upp och idag kan allmänheten ta del av vad som händer på ambassaderna. Har ni medvetet arbetat för att bli mer öppna?
- Större målgrupp med sociala medierna? I och med sociala medierna, har det skapat en ideal tvåvägs-kommunikation med allmänheten? Upplever ni att den är gynnsam?
- Eftertänksamhet, rapportering har ofta förknippats med diplomatin, där diplomater skrev långa och utförliga rapporter hem till sina hemländer. Då hastigheten var långsammare tidigare gav det diplomaterna mer tid att agera och reagera vid olika situationer och händelser
- Hur blir eftertänksamheten när man arbetar på de sociala medierna?
- Har är diplomatiska arbete förändrats?

- Representation, är väldigt förknippat med diplomati, där diplomater mer än i andra yrkesgrupper anses representera sin yrkesroll även privat. I dagens digitaliserade samhälle har det skett en förskjutning där det privata blivit alltmer offentligt.
- Vad upplever du som diplomatisk representation under digital diplomati?
- Sista fråga, under mitt samtal med UD utkristaliserades tre steg varambassader kan befina sig i utvecklingen av digital diplomati; Omvärldsbevakning, nätverka och att vara en opinionsbildare. Var ser ni er själva?
- Hur arbetar ni med digital diplomati?
- Anser du att det finns möjlighet till god diplomati genom de sociala medierna? Hur?