

Irmelin Liliequist

# Teknologisk mediert interaksjon

Syklubb eller offentlig debatt?

Masteroppgave i studier av kunnskap, teknologi og samfunn  
Trondheim, mai 2017

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Det humanistiske fakultet  
Institutt for tverrfaglige kulturstudier

## Sammendrag

Kommunikasjon via teknologi har en stor plass i hverdagen til folk flest, og får mye oppmerksomhet både i mediene og i populærkulturen. Likevel er det lite forskning på akkurat hvordan denne kommunikasjon medieres ved hjelp av teknologi, og mulige konsekvenser av dette. I denne oppgaven ser jeg på teknologisk mediert interaksjon fra et STS-perspektiv, som vil si at jeg tillegger teknologien agens og påvirkningskraft i sosiale prosesser. Spørsmålet er hvordan teknologisk mediert interaksjon gjøres på Kvinneguiden, og dette undersøkes empirisk i denne oppgaven gjennom å identifisere og beskrive sentrale aktører.

Oppgaven er basert på kvalitative forskningsintervju med brukere av Kvinneguiden forum, et av Norges største internettforum for kvinner. Disse intervjuene er brukt som supplement til innsamlet materiale i form av forumtråder, samt egne erfaringer og observasjoner. I det metodiske designet har problemstillingen hatt stor påvirkning, kombinasjonen av teknologiske og menneskelige fortellinger krever ulike fremgangsmåter. Med utgangspunkt i Aktør-Nettverk-Teori har jeg studert Kvinneguiden som et *sosioteknisk nettverk*, som består av både menneskelige og ikke-menneskelige aktører (Latour, 1991). Ved hjelp av begreper fra script-teori har jeg studert Kvinneguiden fra både teknologiens og brukernes ståsted, samt beskrevet nye konfigurasjoner av teknologi og menneske.

Kapittel 4 er en scriptanalyse av forumet, og viser at teknologiens rolle kan være sentral for hvordan nettsamfunnet struktureres, og i utviklingen av brukernes praksiser. I kapittel 5 går jeg i større grad over til å analysere brukerne, og hvordan disse navigerer i teknologiens moralske og materielle begrensinger og muligheter. I siste analysekapittel smelter bruker og teknologi sammen i den hybride konstruksjonen som kalles moderator, der mine funn viser at de har en sentral rolle som tolker og formidler av Kvinneguidens script. Det jeg viser i denne oppgaven er at teknologisk mediert interaksjon kan struktureres på ulike måter, og at det for å fange opp variasjonene lønner seg å studere hele det sosiotekniske nettverket. Alle delene vil påvirke strukturen og kulturen i nettsamfunnet i større eller mindre grad, der endringer i praksiser, tolkninger eller roller kan skape kontroverser, samt varige endringer i teknologiens script. Teknologisk mediert interaksjon kan således ikke forstås uten å forstå og gjøre rede for teknologiens rolle som en aktør med påvirkningskraft.



## **Forord**

Mitt første møte med Kvinneguiden var en eller annen gang tidlig i starten av 2000-tallet, men det var først i 2007 jeg registrerte meg med den brukeren som skulle bli min identitet på forumet, og som jeg fortsatt er aktiv med den dag i dag. Da jeg startet på masterprogrammet i STS, hadde jeg allerede begynt å leke med tanken på å skrive en oppgave med forumet på Kvinneguiden som tema. Med en bachelor i Anvendt språkvitenskap og et årsstudium i STS i bakhånd, ønsket jeg å skrive en oppgave der både kommunikasjon generelt og kommunikasjon mellom mennesker og teknologi var sentrale temaer.

Først og fremst vil jeg takke veilederne mine, Kristine Ask og Thomas Berker, som oppmuntret meg og mitt noe utradisjonelle valg av tema helt fra begynnelsen av, og har vært til uvurderlig hjelp gjennom hele prosessen. En stor takk også til informantene mine fra Kvinneguiden, som villig delte av sine erfaringer med forumet, og ga meg tips og informasjon som var til stor hjelp i arbeidet med resten av empirien. Tusen takk til vennene mine, som har holdt ut med meg på denne berg-og-dalbanen, noen ganger har et glass vin og trøstende ord vært akkurat det jeg trenger. Takk ikke minst til familien min, helt siden barneskolen har dere aldri mistet troen på at jeg kan få det til, selv om jeg tror jeg gjorde det et par ganger selv.

Irmelin Engås Liliequist

Trondheim, mai 2017



# Innholdsfortegnelse

---

<b>1. Det var en gang et forum</b> .....	<b>1</b>
Avgrensning i teori og metode .....	2
Problemstilling .....	3
Oppgavens oppbygging .....	4
<b>2. Teori og tidligere forskning</b> .....	<b>7</b>
Fra ARPANET til Internett.....	7
Anonymitet og identitet .....	9
Moderator i teori og praksis.....	11
Fra determinisme til konstruktivisme .....	13
Aktør-Nettverk-Teori (ANT).....	14
Script .....	16
<b>3. Materiale og metode</b> .....	<b>19</b>
Kvalitative metoder.....	19
Tekstlig materiale.....	23
Etiske vurderinger .....	25
<b>4. Teknologisk mediert interaksjon</b> .....	<b>27</b>
Et script med hensikt.....	28
Aktivt script og aktive brukere .....	33
Brukerpraksiser i teknologisk mediert interaksjon.....	37
Generere mer aktivitet.....	41
<b>5. Stabile identiteter og stabile nettverk</b> .....	<b>43</b>
Teknologisk mediert identitet .....	44
Samhold og ansvarlighet.....	47
Konsekvenser av AnonymBruker.....	49
Fra kaos til kos .....	56

<b>6. Moderator som spenningsfelt.....</b>	<b>59</b>
Samarbeid mellom moderator og script.....	59
Moderator som formidler av script.....	62
Profesjonalisering av moderatorene .....	65
Hybride konstruksjoner.....	70
<b>7. Avslutning eller konklusjon .....</b>	<b>73</b>
Materiell konfigurasjon av interaksjon.....	73
Identitet og anonymitet .....	74
Moderators roller .....	75
Avsluttende betraktninger.....	75
<b>8. Litteraturliste.....</b>	<b>77</b>

# 1. Det var en gang et forum

---

Teknologisk mediert interaksjon har blitt en stor del av hverdagen til folk flest. Alt fra sjekking til politiske debatter er kommunikative møter som i langt større grad enn noen gang foregår på arenaer som er blottet for fysisk tilstedeværelse. Den offentlige arenaen Internett representerer er et lavterskeltilbud preget av høy deltagelse og tidvis anarkistiske tendenser. Spesielt sistnevnte har vært med på å gi nettdebattene et dårlig rykte, og forskning i Norge viser at meninger og argumenter som kommer frem i slike debatter, i liten grad blir vektlagt innenfor politikken når ulike saker delibereres (Skogerbø & Winsvold, 2008). Der kommentarfeltene er relativt usynlig i en offentlig, politisk kontekst, er forumenes posisjon så godt som ikke-eksisterende. Dette til tross for at en relativt stor andel av befolkningen er aktive på ulike typer nettforum. Pr. mai 2017 teller forumet på Kvinneguiden nærmere en million diskusjoner, 17 millioner innlegg og nesten 85 000 medlemmer (Kvinneguiden, 2017a). Til tross for å være et forum som er rettet mot kvinner, er det også en relativt stor andel menn som frekventerer forumet, noe som synliggjøres når brukerne kan velge å registrere seg med kjønn. I følge digital redaktør for *Egmont*, som er nåværende eier av Kvinneguiden, er det omtrent 15 000 brukere som har registrert seg som menn, mot 45 000 som har registrert seg som kvinner (Haugan, 2016).

Det er altså svært mange som bruker tid og energi på denne formen for interaksjon, av begge kjønn, og det er dermed et relevant samfunnsfenomen som helt klart er underbelyst i en norsk kontekst. Forskning på nettdebatter har først og fremst vært relatert til ytringsfrihet og ekstreme ytringer på nett, samt anonymitet som en trussel mot demokratisk debatt (Lindholm, 2006; Skogerbø & Winsvold, 2008). I den sammenheng har også moderators rolle blitt gjort relevant, men også her er det i all hovedsak ytringsfriheten som er innfallsvinkelen, og hvordan denne kan ivaretas når offentlige debatter flyttes til nettsider som tilhører større mediekonsern (Ihlebak, Sundnes Løvlie, & Mainsah, 2013; Ihlebak & Ytreberg, 2009). Ser man bort ifra diskurser knyttet til ytringsfrihet og sensur, har det også blitt gjort forskning som har sett spesifikt på Kvinneforaenes selvfortolkning (Ytre-Arne, 2015), men dette begrenser seg til enkeltartikler og masteroppgaver. Det som primært mangler i denne fortellingen om nettsamfunnene og aktørene som deltar, er imidlertid først og fremst en fornemmelse av de materielle sidene ved den medierte kommunikasjonen, det vil si teknologiens rolle i det komplekse samspillet mellom det menneskelige og det materielle, som tilrettelegger for meningsfylt interaksjon og offentlig debatt.

Bildet av såkalte «kvinneforum» som arenaer for offentlig debatt, får om mulig enda mindre støtte i medieoffentligheten enn det gjør i forskning. Egmont selv



omtaler Kvinneguiden som «Norges største forum for kvinner – der alt mellom himmel og jord diskuteres – døgnet rundt, hver dag.» (Egmont, u.å.). De gir dermed et bilde av byen som aldri sover, et sted der det alltid er aktivitet og der det alltid skjer *noe*. I de mediene blir forumet ofte fremstilt som et slags orakel for triviell kunnskap, der man kan få svar på de mest grunnleggende, flau eller hverdagsnyttige spørsmålene man måtte ha (Dagbladet, 2015; Sigbjørnsen, 2016). Når *Natt og Dag* noe humoristisk skal presentere «de mest givende trådene vi har funnet», er det tråder med titler som «Han tisser i rompa mi – er det farlig» og «Nå er våren er. Skal du kle deg som en hore?» som får spalteplass (Gedde-Dahl, 2014). Andre beskriver kvinneforum som «vår tids orakel» (Sortlandsavisa, 2012). Kvinneguidens orakelposisjon har også gitt seg utslag i satiriske fremstillinger, der både Google og Wikipedia må se seg slått av ivrige skribenter med mye fritid (5080.no, 2012). Felles for disse fremstillingene er at forumet ikke posisjoneres som en seriøs aktør i offentlig samfunnsdebatt, men snarere som en morsom kuriositet med høyt underholdningspotensiale og til dels nyttig informasjon.

En annen offentlig diskurs som har hatt mye å si om forumet er bloggere, som også er populære som diskusjonsemner på Kvinneguiden i enkelte underfora.

*«Antall sider om oss og vår familie på Kvinneguiden og andre anonyme forum er sikkert oppe i et femsifret antall, og vi har hatt advokater på saken for å beskytte vår nyfødte datter og oss selv, uten å lykkes med å stoppe hetsen.»* (Berg Eriksen, 2015)

I disse fortellingene blir forumet fremstilt som en arena for ryktespredning og mobbing, der anonyme individer samles for å snakke nedsettende om bloggere og kjendiser (Andersen, 2013; Berg Eriksen, 2016; Drage, 2013; Hilton, 2017). Spørsmålet er om disse fremstillingene stemmer, eller om Kvinneguiden kan fortolkes som noe mer enn en digital syklubb.

### Avgrensning i teori og metode

Som et av Norges største diskusjonsforum vil Kvinneguiden kunne være et fruktbart analytisk utgangspunkt for å belyse hvordan teknologisk mediert interaksjon kan se ut i praksis. Selv om Kvinneguiden ikke nødvendigvis kan være representativt for andre diskusjonsfora på nett eller andre nettsamfunn, vil denne oppgaven kunne vise eksempler på hvordan denne teknologisk medierte interaksjonen gjøres, og hvordan den kan studeres som et samfunnsaktuelt fenomen. I analyseprosessen er STS-perspektivet til stor hjelp i identifiseringen av ulike aktører på Kvinneguiden, og både aktør-nettverk-teori (ANT) og script-teori vil være nyttige verktøy i dette arbeidet. Gjennom dette perspektivet får jeg belyst Kvinneguiden som en *sosioteknisk konstruksjon*, og dermed satt fokus på den teknologiske dimensjonen som i stor grad er fraværende i dagens forskning på nettdebatter. Fra ANT tar jeg først og fremst med meg en sensibilitet for de materielle og abstrakte aktørene i Kvinneguidens sosiotekniske nettverk, og

hvordan disse er like viktige for stabiliseringen av nettverket som de menneskelige aktørene. Et annet relevant poeng for ANT er hvordan ulike oppgaver delegeres til teknologi eller menneske, og i Kvinneguidens tilfelle gir et slikt perspektiv på teknologiens handlingsrom muligheten til å vise hvordan nettsamfunnet organiseres og struktureres omkring disse oppgavene.

Gjennom script-teori vil jeg analysere frem teknologiens script, og konkretisere hva teknologiens oppgaver egentlig er på forumet. I tillegg retter jeg blikket mot brukerne og deres perspektiv på både teknologien og andre aktører i nettverket, samt de ulike praksisene og mulighetene for tolkninger av scriptet. En siste relevant aktør, som jeg tidligere har nevnt i forbindelse med forskning på ytringsfrihet og sensur, er moderatorene. Fra et script-teoretisk perspektiv vil disse aktørene være verken rendyrket bruker, teknologi eller designer av teknologien, og et sentralt spørsmål vil dermed være hvilken rolle de egentlig har og hvordan denne konstrueres og forhandles frem på forumet.

Disse perspektivene vil altså hjelpe meg med å identifisere de ulike aktørene på Kvinneguiden, samt deres roller og relasjoner til andre aktører i det sosiotekniske nettverket. For å brette ut fortellingene til de ulike aktørene, rollene og relasjonene vil jeg benytte meg av intervjuer med informanter og tekstlig materiale i form av forumtråder, samt egne erfaringer som mangeårig bruker av forumet. Som jeg vil vise i kapittel 3 har min rolle som bruker på forumet vært en kilde til ulike metodiske utfordringer, i tillegg til å ha gitt noen klare fordeler i innsamlingen av materialet i den grad jeg kunne benytte meg av mine kunnskaper om de ulike kontroversene og diskursene som kunne belyse deler av min problemstilling.

### Problemstilling

Teknologisk mediert interaksjon har skapt både nye roller og en ny offentlighet, der det overordnede spørsmålet i denne oppgaven vil være hvordan dette *gjøres*. Teknologien gjør ikke bare noe med måten vi interagerer på, gjennom å tilrettelegge for ulike former for anonymitet vil den også påvirke identitetskonstruksjoner og selvfortolkning, og med det skape en ny type offentlighet, der ulike nettsamfunn vil by på ulike fortellinger om hvordan denne offentligheten fungerer. Ser man på Kvinneguiden som et sosioteknisk nettverk satt sammen av både menneskelige og ikke menneskelige aktører, vil det være interessant å undersøke hvordan relasjonene mellom disse aktørene ser ut, og hvordan de ved hjelp av ulike mekanismer stabiliserer nettverket til å støtte meningsfulle sosiale interaksjoner mellom brukerne, og blir til et stabilt sosioteknisk nettverk for offentlig debatt. Min problemstilling er dermed: *Hvordan gjøres teknologisk mediert interaksjon på Kvinneguiden forum?*

For å besvare dette spørsmålet er det tre hovedaktører som kan brukes som innfallsvinkel, og som jeg skal vise i denne oppgaven er de såpass tette relasjonelt at det vil være meningsløst å benytte bare én av dem. Oppgavens

oppbygging speiler dermed hvordan fortellingen går fra det grunnleggende materielle, til det menneskelige, og til slutt til hybride konstruksjoner av menneske og maskin. Først og fremst vil jeg analysere frem Kvinneguidens script, og hvordan dette påvirker kommunikasjonen på forumet. Deretter vil jeg se på den menneskelige delen av nettverket, nemlig brukerne, og hvordan disse gjør interaksjoner i et teknologisk mediert samfunn med et fravær av tradisjonelle identitetsmarkører. Til slutt vil jeg se på moderatorene, aktører som ikke kan defineres verken som brukere eller som en del av scriptet og teknologien, der spørsmålet blir hvilken posisjon de egentlig har i det sosiotekniske nettverket, og hvordan den reforhandles i møte med nye kontroverser og nye kontekster.

### Oppgavens oppbygging

I dette kapitlet har jeg skissert konteksten for oppgaven, som handler om offentlig debatt med Internett som arena, med utgangspunkt i Kvinneguiden forum. Jeg har påpekt at dagens forskning på nettdebatter i stor grad mangler et sosioteknisk perspektiv som tar høyde for teknologiens handlingsrom og påvirkning i den nye offentlige debatten. Kvinneguiden posisjoneres heller ikke som en seriøs aktør hva angår offentlig debatt, men det er ikke dermed gitt at brukerne av forumet sitter med den samme oppfatningen.

I kapittel to redegjør jeg for ANT og script, som er de teoretiske perspektivene jeg vil bruke for å svare på problemstillingen. Jeg viser også til tidligere forskning og teori knyttet til identitet og anonymitet på internett, i tillegg til moderator og generelle styringsmekanismer i nettsamfunn. Dette er temaer som står spesielt sentralt i redegjørelsen av Kvinneguidens menneskelige aktører.

Kapittel tre er en gjennomgang av forskningsprosessen og de metodiske valgene som har blitt gjort i sammenheng med innsamling av empiri, som består av både intervjuer og forumtråder. Kapitlet vil også inneholde metodiske betraktninger og utfordringer som har vært spesifikke for min oppgave og valgt fremgangsmåte.

I kapittel fire gjør jeg først en scriptanalyse av brukergrensesnittet til forumet på Kvinneguiden, og beskriver forumet som en aktør i relasjon til de menneskelige aktørene i nettverket. Til dette hører det med en gjennomgang av brukergrensesnittet og de mest brukte funksjonene på forumet. Deretter følger en innholdsanalyse som redegjør for noen av de kommunikative praksisene som er å finne på forumet, som eksempler på teknologisk mediert interaksjon.

Kapittel fem beskriver brukerne på Kvinneguiden, og spesielt hvordan identitet og anonymitet har blitt et viktig spenningsfelt på forumet. Dette gjøres for å forstå hvordan teknologisk mediert kommunikasjon påvirker brukernes identitetskonstruksjon, som videre vil påvirke hvordan de kommuniserer med hverandre. Jeg vil også vise hvordan AnonymBruker er en kilde til forhandlinger

mellom brukerne og moderatorene om hvordan scriptet til forumet og rollene til alle involverte aktører skal fortolkes.

Kapittel seks er en analyse og redegjørelse av moderators oppgaver og roller på forumet, og hvordan dette reforhandles og endres i takt med endringer i andre deler av nettverket. Moderators rolle som hybrid konstruksjon vil være et sentralt analyseobjekt, der spesielt diskusjoner fra forumet vil benyttes for å belyse de ulike moderatorkonstruksjonene.

Kapittel åtte samler trådene i fortellingen om Kvinneguiden, og jeg vil komme med noen avsluttende betraktninger tilknyttet mine analysefunn.



## 2. Teori og tidligere forskning

---

I dette kapittelet vil jeg starte med å kort gjøre rede for historien og utviklingen til Internett som teknologisk nyvinning. Deretter vil jeg vise til teori og forskning knyttet til moderering av nettdebatter, samt anonymitet og identitet på internett, som begge vil være sentrale temaer i denne oppgaven. Helt til slutt vil jeg presentere mitt teoretiske utgangspunkt og perspektiv på teknologi, som jeg vil bruke til å analysere og forstå Kvinneguiden som en sosioteknisk konstruksjon. Aller først vil jeg imidlertid gi et kort historisk overblikk over Internett som teknologiutvikling, for å plassere Kvinneguiden inn i en historisk kontekst med Internett som overordnet sosioteknisk fenomen.

### Fra ARPANET til Internett

Maskiner og teknologi har blitt fortolket på ulike måter opp igjennom tiden, med både optimistiske og pessimistiske fortellinger om teknologiens rolle i samfunnet. Tidvis har dette vært en fortelling om makt og kontroll, andre ganger om frigjøring og demokratisering. Teknologien har vært en trussel, og den har representert et fremtidshåp. Dette er også tilfellet for Internett, som selv i dag er preget av deterministiske fortellinger om hvilken rolle det har i samfunnet, og hvordan dette påvirker oss som mennesker. I datateknologiens tidlige fase var militær forskning og utvikling en sentral drivkraft, og forestillingen om teknologi som en kontrollerende kraft hadde sterkt fotfeste frem til 1980-tallet (Spilker & Levold, 2007:16). Advanced Research Project Agency Network (ARPANET) er kjent som forløperen til Internett, og ble utviklet i USA på slutten av 60-tallet, i stor grad sponset av forsvarsdepartementet (Abbate, 1999:81). Denne militære innflytelsen har preget både ARPANET og senere også Internett. ARPANET baserte seg på *pakkesvitsjing*, en teknikk som ble oppfunnet i USA for forsvarsdepartementets regning, for å overføre data raskt og med lave kostnader (Abbate, 1999:7). I løpet av et lite tiår utviklet ARPANET seg til Internett, og implementeringen ble administrert av militæret i USA (Abbate, 1999:113). Deretter gikk utviklingen, fra kontroll og automasjon, til informasjon og nå i nyere tid til kommunikasjon og samhandling, i høyt tempo. Militæret var nemlig ikke de eneste som hadde stor innflytelse på utviklingen av Internett, den andre store innflytelsen kommer fra akademia. Fremfor kommersielle eller individuelle mål, ble Internett skapt mellom et mål om spesialisert ytelse fra militæret, og akademisk etos som i større grad vektlegger det eksperimentelle (Abbate, 1999:145).

Utviklingen av *world wide web*, eller verdensveven, var enda lengre fra militær innflytelse enn forgjengerne sine. Tim Berners-Lee var mer inspirert av hackerkulturen på 60- og 70-tallet, og Ted Nelsons begrep om *hypertekst* (Abbate, 1999:214). Berners-Lee hadde en visjon om et hav av informasjon, og målet med hypertekst var å skape et nettverk av datamaskiner og filer, som var brukervennlig og fleksibelt (Abbate, 1999:214-15). Begreper som

informasjonsteknologi (IT) og informasjonssamfunnet ble brukt til å beskrive samtiden, som hadde et optimistisk syn på de mulighetene som ny teknologi kunne bringe (Spilker & Levold, 2007:18). Fortsatt var man imidlertid i fasen som omtales som *web 1.0*. Denne fasen av Internettets utvikling var preget av et lineært syn på både kommunikasjon og informasjons- og kommunikasjonsteknologi, som vil si at det bygde på en antagelse om at avsender sender en ferdig beskjed til en mottaker, som mottar og tolker beskjeden slik den ble sendt (Manovich, 2013).

Der nettsidene på 90-tallet først og fremst var laget for å presentere et bestemt innhold for en passiv mottaker, var de nye nettsidene fra slutten av 90-tallet i større grad skapt som sosiale nettverk og plattformer for brukergenerert innhold og interaktivitet (Manovich, 2008, 2013). En plattform defineres teknologisk som bakgrunnen for et brukergrensesnitt, som prosesserer algoritmer og protokoller før det presenteres for brukeren i et brukervennlig og lesbart design (Enjolras, Karlsen, Steen-Johnsen, & Wollebæk, 2013; Van Dijck, 2013). Plattformen er altså det som gjør samproduksjonen og nettverksbyggingen mulig, og sosiale medier har fått mye av æren for denne utviklingen. Den nye fasen er kjent som *web 2.0*, og kjennetegnes blant annet ved at det ikke lenger er et klart skille mellom produsent og konsument, og at det tilrettelegges for mange-til-mange-kommunikasjon (Manovich, 2008; Aalen, 2015).

Kvinneguidens historie startet allerede i 1999 under navnet *Bryllupsguiden.no*, skapt av gründer Gry Finsrud (Aasnæs, 2012). Dette plasserer nettsiden i overgangen mellom de to fasene web 1.0 og web 2.0, og siden den gang har forumet gjennomgått både vekst og teknologisk utvikling. Fra å ha vært et forum som primært dreide seg om bryllup, har det blitt et av Norges største forum for kvinner, med langt større bredde i temaene som diskuteres enn det som var tilfellet i forumets tidlige fase. I 1999 var Kvinneguiden først og fremst en lenkesamling for kvinner med pekere til andre nettsider, og skilte seg dermed lite fra andre nettsider på 90-tallet som vanligvis ville være tilpasset en passiv mottaker. I 2000 ble imidlertid siden utviklet til å inneholde flere emner og kategorier, tilpasset et bredere, kvinnelig publikum (Klikk.no, 2003). Samme år startet de med moderatorer for å håndtere debattene, og i 2012 hadde det blitt postet ti millioner innlegg (Aasnæs, 2012). Som jeg vil vise i analysen av brukergrensesnittet til Kvinneguiden, har det kommet flere og flere trekk ved forumet de siste årene som kan knyttes opp mot fremveksten av sosiale medier og web 2.0.

Hva angår forskning på kvinnedominerte forum i Norge er det ikke mye å finne. Et unntak er Ytre-Arne (2015), som viser hvordan såkalte «mammaforum» fungerer som en arena for politisk debatt. Forumet som ble undersøkt er udiskutabelt kvinnedominert, og hennes funn indikerer at selv om forumbrukerne selv gjerne hevder at forumet er underholdning og tidsfordriv, er det også en debattarena med stort engasjement for viktige samfunnsspørsmål, og

representerer dermed en utvidelse av den politiske samfunnsdebatten. Gjennom analyse av forumtråder fant hun at personlige erfaringer var det som ofte var utgangspunktet for det som i mange tilfeller ble til politiske debatter, der erfaringene ble satt inn i en større samfunnsmessig kontekst. Brukerne utvekslet også erfaringer i tilknytning til bruk av ulike tjenester, der «[d]iskusjonene ga anledninger til å forstå hvordan selvopplevde utfordringer passet inn – eller ikke passet inn – i de rammene velferdsstaten skaper om livet i det norske samfunnet.» (Ytre-Arne, 2015:19). Dette er altså ikke et åpenbart politisk forum der politiske debatter er selvsagt, likevel blir det gjort til noe mer enn bare en skravleside for mødre og gravide.

### Anonymitet og identitet

Anonymitet er et kontroversielt tema på Kvinneguiden, og anonymitet som funksjon er noe svært mange av brukerne benytter seg av, til tross for at de allerede er anonyme bak sine brukernavn. Dette reiser problemer knyttet til identitet og ansvarlighet som aktualiseres i alle deler av mitt materiale, og blir en fruktbar innfallsvinkel for å forstå hvordan identitet og anonymitet sameksisterer på forumet.

Forskning på Internett og sosiale medier viser at det i Norge er en høy andel av befolkningen som er på nett, pr. 2011 kun slått av Island (Enjolras et al., 2013:14-5). Til tross for dette har det innenfor Norges landegrensener vært relativt lite fokus på praksiser og normer i de internettsamfunnene og –gruppene som bare blir mer og mer utbredt blant folk flest. De siste årene har det absolutt blitt gjort en del forskning i Norge på nettdebatter og sosiale medier, men da spesielt i tilknytning til ekstreme ytringer på nett, anonymitet, og i hvilken grad nettdebatter er en del av den offentlige, demokratiske og politiske debatten.

Anonymitet er en svært vanlig praksis ved nettdebatter gjennom både pseudonymer og andre former for anonymitet, og det er også en av tingene som fremheves som problematisk for demokratisk debatt. I følge Skogerbo og Winsvold (2008) fører anonymitet på nettet til at motivet for meningene som uttrykkes ikke kan kontrolleres, og dermed vil de heller ikke kunne gis like mye tyngde som meninger som ytres under fullt navn. Dette var også et poeng for Lindholm (2006) som argumenterer for at den anonyme debattkulturen på Internett er med på å svekke den demokratiske offentligheten. Han problematiserer også redaktøransvaret i en nettverden der ytringene er anonyme, og etterspør en debattform der man i større grad står til ansvar for egne ytringer (Lindholm, 2006).

I den tidlige fasen til Internetts historie, ble det ansett som et fristed for en lek med identiteter, nært forbundet med muligheten til å være anonym eller pseudonym (Aalen, 2015). Dette er et gjennomgående tema i litteraturen om identitet og internett fra nittitallet, der Internett blant annet beskrives som et sosialt laboratorium der man kan eksperimentere med konstruksjoner og



rekonstruksjoner av selvet (Turkle, 1997). Med fremveksten av sosiale medier ble dette fleksible synet på identitet radikalt utfordret. Grunnleggeren av Facebook Mark Zuckerberg uttalte blant annet i et intervju: “You have one identity. [...] The days of you having a different image for your work friends or co-workers and for the other people you know are probably coming to an end pretty quickly.” (Kirkpatrick, 2010:199). For Zuckerberg var flere identiteter rett og slett synonymt med en mangel på integritet (ibid.).

I ettertid har Zuckerberg moderert denne uttalelsen (Stone & Firer, 2014), men det er likevel en tendens at anonymitet (mangel på identitet) og pseudonymer (en skapt identitet) blir knyttet til ukultur og trolling på internett (Bangstad & Vetlesen, 2011; Buckels, Trapnell, & Paulhus, 2014; Knuttila, 2011; Nærbøe, 2011). Rösner & Krämer (2016) sine resultater indikerer imidlertid at aggressiv oppførsel blant deltagerne i et nettsamfunn, har en større påvirkning på den generelle tonen enn det at man er anonym. Studien baserer seg på eksperiment i laboratorium med fire ulike variasjoner: anonymitet versus ikke-anonymitet, kombinert med aggressiv versus ikke-aggressiv oppførsel, fremvist for deltagerne på ulike konstruerte blogger. Resultatene viste at selv om anonymitet ikke hadde størst effekt på deltagerens egen oppførsel, var det fortsatt en klar tendens til at det var lettere for deltagerne tilpasse seg den aggressive normen hvis de i tillegg var anonyme.

Erickson & Kellogg (2000) vektlegger systemer som tilrettelegger for ulike sosiale prosesser, og er spesielt opptatt av hvordan digitale arenaer gjør oss «sosialt blinde». Dette forklares gjennom forestillingen om *social translucence*, som består av flere dimensjoner som understøtter kommunikasjon mellom mennesker, og da gjerne mange mennesker på en gang. På digitale plattformer er det nemlig flere viktige faktorer som vanligvis vil fremme sosial interaksjon, som ikke nødvendigvis er tilstede. Én av disse dimensjonene er knyttet til synlighet, bevissthet og ansvarliggjøring, og beskrives som byggesteiner for sosial interaksjon. Dette handler ikke bare om at man er synlig, bevisst på dette og dermed ansvarlig for sine handlinger, det handler om et fundamentalt krav for sosial kommunikasjon, fra koherente diskusjoner og skapelsen av sosiale normer, til individers observasjon, imitasjon og tilpasning i det sosiale landskapet.

Det finnes imidlertid empiri som tyder på at kunnskapsproduksjon absolutt er mulig, også i digitale systemer som på mange måter kan sies å mangle den overnevnte dimensjonen. Et godt eksempel er forskning på bildedelingsforumet 4chan, som i likhet med flere andre digitale systemer er tilrettelagt for brukergenerert innhold. På 4chan er anonymitet noe som oppmuntres, og identitetsmarkører blir ikke godt mottatt (Knuttila, 2011). Til tross for mangelen på ansvarliggjøring og synlighet, har *Anonymous*-kulturen på 4chan vært i stand til å mobilisere både kunnskap og handlekraft, som har spredd seg langt utenfor de digitale grensene til tjenesten (Knuttila, 2011; Nissenbaum & Shifman,

2015). Enten vi snakker om 4-chan eller Kvinneguiden er imidlertid ikke de anonyme massene overlatt helt til seg selv, men har moderatører som skal passe på at regler og retningslinjer blir fulgt av de øvrige brukerne.

### Moderator i teori og praksis

Moderatører er viktige aktører i det sosiotekniske nettverket som utgjør Kvinneguiden, og det finnes flere måter å studere samspillet de har med resten av forumet. I tråd med aktør-nettverk-teori kan man se på Kvinneguiden som et nettverk der menneskelige aktører allierer seg med ikke-menneskelige aktører, og skaper relasjoner som danner grunnlag for autoritet og definisjonsmakt i spørsmål som dreier seg om styringsmekanismer og moderatørs rolle relatert til dette. Moderatørs rolle og arbeidsoppgaver har vært gjenstand for en del forskning både i Norge og ellers i verden, sannsynligvis relatert til en voksende brukermasse på internett og dermed et behov for mer kunnskap om hvordan denne deltagelsen organiseres.

Grimmelmann (2015:47) definerer moderering som «[...]the governance mechanisms that structure participation in a community to facilitate cooperation and prevent abuse». Moderatørs oppgaver er altså ifølge denne definisjonen å strukturere deltagelse, tilrettelegge for samarbeid og forhindre misbruk. Grimmelmann mener at dette arbeidet gjøres ved hjelp av ulike verktøy, som han har samlet i et begrepsapparat kalt *The Grammar of Moderation* (2015). Dette er et svært omfattende begrepsapparat, som likevel i liten grad tar høyde for teknologiens og brukernes roller og påvirkningskraft. Noen av begrepene som kan knyttes til modereringsteknikker og styringsmekanismer kan imidlertid være nyttige for å beskrive moderatørs arbeid, også på Kvinneguiden. Av modereringsteknikker er de mest relevante begrepene eksklusjon, organisering og normsetting. Eksklusjon handler i korte trekk om å holde uønskede medlemmer ute fra nettsamfunnet (Grimmelmann, 2015:55), men kan også overføres til konkrete temaer eller meninger som er uønsket.

De to siste er litt mer kompliserte: i *organisering* ligger det at moderator gjennom kategorisering, flytting, sletting og redigering, organiserer innholdet for å gi brukeren en god opplevelse (Grimmelmann, 2015:58-9). Denne organiseringen må nødvendigvis skje i samarbeid med infrastrukturen og algoritmene til nettsamfunnet, og kan dermed illustrere noe av relasjonen mellom teknologien og moderatorene i det sosiotekniske nettverket. Det siste punktet er *normsetting*, og fremheves av Grimmelmann (2015) som det viktigste punktet, men også et av de vanskeligste å gjennomføre. Normer er et resultat av sosial interaksjon, og kan ikke nødvendigvis fastsettes eller i stor grad påvirkes av moderatorene (Grimmelmann, 2015:61). Forskning på maktstrukturer på Wikipedia har imidlertid vist at administrator gjennom sin rolle kan ha en viss innflytelse på verdiene og normene til et nettsamfunn. Solvoll (2009) har analysert administrators rolle på Wikipedia gjennom bruk av strukturbegrepet, som viser hvordan strukturer og handlinger er koblet sammen gjennom

modaliteter som oversetter strukturer til handlinger. Begrepsapparatet er hentet fra Giddens, som redegjør for tre ulike måter dette blir realisert på: kommunikasjon av mening, legitimering og utøvelse av makt eller autoritet (Giddens 1984 i Solvoll, 2009). Studien konkluderer med at Wikipedias styringsmodell i stor grad er grunnlagt i meritokrati, der administratorene har en sentral rolle i form av et utvidet handlingsrom, som gir dem både definisjonsmakt og autoritet til å forsterke og legitimere blant annet maktstrukturer, verdier og normer knyttet til nettstedet (Solvoll, 2009). For å komme tilbake til utgangspunktet med aktør-nettverk-teori, ser man også her et eksempel på hvordan relasjoner eller allianser mellom menneskelige og ikke-menneskelige aktører vil påvirke (nett)samfunnsstrukturen, og at dette arbeidet er en kontinuerlig prosess av forhandlinger mellom de ulike aktørene.

Styringsmekanismene til Grimmelmann (2015) sier noe om de ulike måtene man kan benytte modereringsteknikkene. Modereringen kan være manuell eller automatisk; transparent eller hemmelig; sentralisert eller desentralisert; om avgjørelser tas globalt eller lokalt; og man kan skille mellom hvorvidt man modererer i forkant eller etterkant av publisering (Grimmelmann, 2015:55). Disse distinksjonene vil imidlertid ikke bare påvirke nettsamfunnets struktur, de blir også påvirket av både nettsamfunnet og samfunnet for øvrig. For eksempel er åpenhet omkring normer, regler og bakgrunnen for avgjørelser noe vi er vant til i demokratiske samfunn, og det er dermed nærliggende å se for seg at disse erfaringene vil ha innvirkning på hvordan vi konstruerer nettsamfunn.

Som tidligere nevnt har det blitt gjort en del forskning på moderatorer og deres rolle i nettdebattene, også i Norge. Ihlebæk og Ytreberg (2009) ser for eksempel på hvordan moderatorer gjennom både rene regler og retningslinjer og bruk av skjønn og erfaring, orienterer seg når de står på grensen mellom ytringsfrihet og redaksjonelt ansvar for hva som kan publiseres. Case-studier har synliggjort noen svært vanlige praksiser for moderatorer av nettdebatter: «Man griper inn overfor bidraget i etterhånd, ikke i forkant av publisering. [...] Moderator enten sletter, eller lar bidragets formulering stå urørt.» (Ihlebak & Ytreberg, 2009:56). Intervjuer med redaktører og moderatorer i tiden etter terrorangrepet 22. juli har imidlertid vist en endring i retning av en mer aktiv moderering av debattene (Ihlebak et al., 2013). Ihlebæk et al. (2013) bygget studien sin på intervjuer med redaktører og moderatorer i fire av Norges største nettaviser, VG, Dagbladet, Aftenposten og Vårt Land, og så både på de umiddelbare endringene og på endringer som har skjedd over lengre tid i etterkant av terrorangrepet. Undersøkelsene deres viser at både redaktører og moderatorer i de aktuelle avisene gjennomførte store krisetiltak, der både stenging av hele nettdebatten og forhåndsmoderering av bidragene som kom inn i ukene etterpå (Ihlebak et al., 2013). Av langsiktige endringer er det blant annet et større fokus på moderatorfunksjonen som står spesielt sterkt, der redaksjonene i stor grad har

satt dette på dagsorden og gjort endringer i retning en mer intervenserende modell med større kontroll (Ihlebak et al., 2013).

Moderatorer er utvilsomt aktører med handlingsrom i det sosiotekniske nettverket, men hvis Kvinneguiden skal studeres som eksempel på teknologisk mediert interaksjon, kreves det også at teknologien blir gitt en større rolle enn bare en kontekst for kommunikasjon.

### Fra determinisme til konstruktivisme

Studier av kunnskap, teknologi og samfunn kan anses som et ideologisk motstykke til en mer tradisjonell forståelse av vitenskap og teknologi, der synet på teknologi og teknologiutvikling som autonom og avgrenset fra resten av samfunnet har fått dominere i mange år. Dette synet på teknologi kalles *teknologideterminisme*, og forutsetter at teknologien innehar en posisjon i samfunnet preget av strukturell dominans som vil prege både politikk- og samfunnsutvikling (Sejersted, 1998). Innenfor et slikt perspektiv er teknologiutvikling en lineær prosess som foregår på utsiden av samfunnet, og som deretter vil påvirke og forme den samfunnsmessige konteksten den stettes inn i (Skjølsvold, 2015). Problemet med slike lineære fortellinger er at de blant annet forutsetter en asymmetri med hensyn til produsentens og konsumentens handlingsrom, fordi produsenten på sin side anses som aktiv og definerende, mens konsumenten er reaktiv og begrenset (Sørensen, 2000). Et teknologideterministisk perspektiv innebærer med andre ord ikke bare at den samfunnsmessige konteksten som danner bakgrunnen for teknologiutviklingen ikke blir tatt med i regnestykket, det betyr også at brukerne av teknologien blir ekskludert fra fortellingene om hvorfor teknologien blir brukt eller tolket på bestemte måter.

Det som kan kalles det konstruktivistiske skiftet i studier av teknologi og teknologiutvikling, vil heller se på teknologiutvikling som en dynamisk prosess preget av ulike nyanser og motsetninger, og teknologi som noe uferdig som potensielt kan reforhandles (Lie & Sørensen, 1996). Det er her STS-teorier kommer inn på banen, nærmest som en kritikk av tidligere studier og perspektiver på teknologi. Fremfor å se på samfunnet som tilbøyelig til endring og teknologi utelukkende som en autonom endringskatalysator, vil det innenfor et STS-perspektiv snarere være snakk om et gjensidig påvirkningsforhold, der brukeren er den aktive parten som muliggjør forhandlinger mellom samfunnet, brukeren og teknologien. Flere teorier har blitt utviklet innenfor STS for å forklare hvordan sosiale forhold påvirker teknologiske artefakter. The Social Construction of Technology (SCOT) er eksempelvis et perspektiv som hadde som utgangspunkt å vise teknologiutvikling henger sammen med sosiale prosesser (Pinch & Bijker, 1984). Et sentralt begrep innenfor dette perspektivet er *fortolkningsmessig fleksibilitet*, som viser til at teknologiske artefakter vil fortolkes og settes i praksis på ulike måter av ulike sosiale grupper (Pinch & Bijker, 1984).

SCOT og flere andre sosialkonstruktivistiske retninger har blitt kritisert av Latour for å tillegge det sosiale en alt for stor rolle i vitenskap- og teknologiutvikling (Latour, 2005). Med utgangspunkt i forestillingen om at både mennesker og artefakter vil være med i en forhandlingsprosess knyttet til hva teknologien er og hvordan den skal brukes, kan dette beskrives som *sosiotekniske nettverk* bestående av både ikke-menneskelige og menneskelige aktører (Latour, 1991). Dette er et sentralt poeng innenfor Aktør-Nettverk-Teori, som dermed vil være et fruktbart analytisk utgangspunkt når jeg skal se på brukergrensesnittet og styringsmekanismene til Kvinneguiden, siden teorien ikke skiller mellom menneskelige og ikke-menneskelige aktører i studier av teknologi og samfunn.

### Aktør-Nettverk-Teori (ANT)

Det tidvis skarpe samfunnsmessige skillet mellom det sosiale og det tekniske, eller mellom det menneskelige og det materielle, vil ifølge Latour og andre talsmenn for ANT være meningsløst. Både menneskelige og ikke-menneskelige aktører inngår nemlig i et felles nettverk, og en analyse av ulike aspekter av samfunnet vil dermed være en analyse av nettverk bestående av koblinger eller forbindelser mellom mennesker og ting (Latour, 1991). Hvis man ser på Kvinneguiden forum som et lite samfunn, er det altså relasjonen mellom de menneskelige aktørene (medlemmer, moderatorer, administratorer) og de ikke-menneskelige aktørene (script, software, retningslinjer) som konstruerer forumet som et nettsamfunn. I tillegg kommer andre faktorer som kulturen og storsamfunnet som forumet og dets medlemmer også er en del av, og som dermed også vil påvirke alle delene av forumet som en sosioteknisk konstruksjon. For å forstå hva Kvinneguiden egentlig er, hva aktørene gjør og hvordan dette fungerer, holder det altså ikke å redegjøre for brukernes handlinger eller moderators rolle. Forumet består nemlig av et helt nettverk av aktører som direkte eller indirekte påvirker nettverket og andre aktørers handlinger, menneskelige som ikke-menneskelige. På denne måten representerer ANT mer enn bare en teori, slik navnet hentyder. Det er også en metodisk fremgangsmåte for hvordan verden, med alle dens koblinger og nettverk, burde studeres.

Massanari (2015) er et godt eksempel på hvordan ANT kan brukes til å studere og forstå nettsamfunn. Hun undersøkte hvordan styringsmekanismer og algoritmer på nettsamfunnet Reddit.com har skapt grobunn for en «toxic technoculture». I motsetning til det som kanskje er typisk for ‘mammaforumene’ som forumet på Kvinneguiden, er Reddit, slik Massanari opplevde den gjennom en treårig etnografisk studie, preget av anti-feminisme og misogyni. Gjennom å benytte seg av ANT som teoretisk rammeverk, tillegger hun ikke-menneskelige-aktører påvirkningskraft i hvordan nettkulturer utvikler seg. Dette er veldig relevant for Reddit og andre sosiale nettfora der det er brukerne som i all hovedsak står for genereringen av innhold, og som i stor grad er overlatt til seg

selv sammen med brukergrensesnittet og de eventuelle føringene som måtte ligge der. I Reddit sitt tilfelle mener Massanari at det er flere faktorer som gjør at visse typer negative teknokulturer vokser frem, blant annet brukergrensesnittet som oppmuntrer til , algoritmene og administratorenes holdninger og retningslinjer. Gjennom ANT viser hun altså vist at valgene som har blitt gjort angående teknologiske løsninger og funksjoner, har skapt ikke-menneskelige aktører som påvirker nettstedets etikk og moral, og stabiliserer den sosiotekniske konstruksjonen på godt og vondt.

Noe av det spesielle med ANT er altså at det ikke bare er mennesker som er aktører med handlingsrom, men også artefakter. På denne måten forkastes teorier om en sosialt konstruert verden, siden sosialkonstruktivismen bare viser én del av et veldig komplekst bilde. Gjennom å delegere oppgaver til teknologien, både på nettsamfunn og i samfunnet for øvrig, gir vi artefaktene en moralsk og etisk dimensjon som påvirker handlingene til menneskelige aktører. Moralen som ligger i artefaktene er stabiliserende elementer i samfunnet, til sammen en sum av moraliteter som hjelper oss å oppføre oss etisk riktig. Ulike design av parkbenker er et godt og mye brukt eksempel på en moraliserende teknologi, i de tilfellene der de konstrueres på en måte som gjøre dem uegnet til å sove på. Oppgaven med å passe på at ingen legger seg til å sove på en parkbenk delegeres til teknologien, som dermed får en klar etisk og moralsk dimensjon. Latour (1992:235) omtaler artefakter som *antropomorfistiske*, som vil si at det er ikke-menneskelige objekter med menneskelige egenskaper. Dette er menneskelige egenskaper som vi har *delegert* til teknologien, og som dermed også vil inneholde en moralsk og etisk dimensjon (ibid.).

Et tradisjonelt syn på teknologiens rolle i samfunnet er at teknologier er laget for å ha en bestemt funksjon, der målet helt enkelt er at den skal fungere (Verbeek, 2006). Hvis teknologier kan påvirke menneskelig oppførsel og tolkning, vil de imidlertid også inneha en moraliserende effekt, som gjør at et funksjonsperspektiv på teknologi ikke vil være tilstrekkelig i en analyse av teknologiens rolle. Verbeek (2006) eksemplifiserer teknologiens moral gjennom et design-firma som ønsket å lage produkter med økt levetid. De fokuserte først og fremst på det de kalte produktens psykologiske levetid, som er knyttet til eierens preferanser og tilknytning til produktet (ibid.). De skapte blant annet produkter som krevde en involvert bruker, og designet dermed ikke bare for funksjon, men også for relasjonen mellom brukeren og produktet (ibid.). De prøver altså å lage produkter som ikke bare fungerer, men som innehar et moralistisk motstykke til en «bruk-og-kast»-mentalitet.

På samme måte som Latour hevder det er meningsløst med et skarp skille mellom menneskelige og ikke-menneskelige aktører, vil han heller ikke ha et skarpt skille mellom tekster og ting (Latour, 1992:158). For det første vil tekster sette ord på det han kaller «prescriptions» i teknologien, noe som kan gjøres gjennom instruksjonshefter og muntlig opplæring, men også som

tankeeksperiment i analyse av artefaktet (ibid.). For det andre kan sammenligningen mellom tekst og teknologi synliggjøre hvordan både roller og handlinger i relasjonen mellom mennesker og ting alltid er et valg (Latour, 1992:161). *Script* vil dermed være et hensiktsmessig begrep å gå videre med, da det kan være til hjelp i arbeidet med å forstå de sosiotechniske relasjonene på Kvinneguiden.

## Script

Script som konsept beskrives av både Akrich (1992) og Latour (1992), men det er Akrich som i de fleste tilfeller blir brukt som referanse når konseptet omtales (Mattozzi, 2015). Derfor vil jeg også starte med hennes forståelse av konseptet, samt kritikken og utviklingen av teorien som har kommet i senere tid.

Når Akrich (1992) redegjør for script, knytter hun det først og fremst til designerens forventninger og visjoner om både brukeren og den verden vedkommende vil være en del av. Det er altså ikke bare teknologiske forutsetninger som har en avgjørende betydning, men også den samfunnsmessige konteksten og den enkelte brukeren. Disse ulike bestanddelene består både av menneskelige og ikke-menneskelige aktører som samhandler i et sosiotechnisk nettverk, der både forestillinger om brukeren og verden, og de faktiske brukerne og den faktiske konteksten, vil ha betydning for den videre utviklingen. Et viktig poeng for Akrich (1992) er at vi ikke vil få det endelige bildet ved å se på bare teknologien, bare brukeren eller bare designeren. I dannelsen av et script vil designeren skape en *brukerrepresentasjon*, som er en representasjon av potensielle brukere av en innovasjon eller en teknologi, der antagelser om kompetanse, handlinger og delegering av oppgaver mellom bruker og teknologi skrives inn i designet som *script* (Akrich, 1992, 1995).

Med utgangspunkt i at meningen med teknologien blir til i møtet mellom teknologi og menneske, eller design og bruker, må det nødvendigvis bli slik at teknologien ikke alltid blir brukt som forventet. Fremfor å snakke om ett script, som er designerens script, kan det være hensiktsmessig å heller tenke på det som flere *mulige* script, som kan realiseres i møte med ulike kontekster (Mattozzi, 2015). I analysen til Oudshoorn et al. (2004) gikk det eksempelvis frem av materialet at Phillips Research, som stod bak utviklingen til en av de virtuelle byene, hadde ulike brukerrepresentasjoner avhengig av om det var en intern eller ekstern kontekst. Internt benyttet de seg av en inaktiv brukerrepresentasjon visualisert gjennom «sofapoteten» foran fjernsynet, mens den eksterne brukerrepresentasjonen, slik den fremstod i reklamer og flygeblader for tjenesten, var en aktiv og nysgjerrig bruker (Oudshoorn et al., 2004:46).

Verbeek (2006) har kritisert både script-begrepet fra Akrich (1992) og begrepet om delegering fra Latour (1992) for å ikke fange opp teknologiens *medierende effekt*. Han mener at disse tilnærmingene tillegger designerne for mye makt i prosessen, og at fortolkningen av en teknologi er like mye avhengig av både

brukeren og teknologien i seg selv (Verbeek, 2006). Et viktig poeng for Verbeek (2006) er nemlig at artefaktene ikke bare påvirker oss som *bærere av mening*, men at de også har innflytelse som *materielle ting*. Denne kritikken får støtte fra Mattozzi (2015) som mener at perspektivet som presentert av Akrich ikke kan brukes for å redegjøre for artefaktens medierende rolle. Hun mener at det bare kan brukes til å redegjøre for hvordan designerne skaper den medierende rollen og innskriberer denne i teknologien, og at dette kan skille seg svært mye fra hva artefaktene faktisk gjør (Mattozzi, 2015). Dette scriptet vil ha en viss innflytelse på brukeren og vil dermed kunne påvirke brukerens handlinger (Verbeek, 2006). Dermed er scriptet en del av det sosiotekniske nettverket, og endringer i scriptet eller ulike fortolkninger av dette, vil potensielt føre til endringer i hele nettverket.

Kritikken finner også støtte i Oudshoorn (2003:210) som viser til at script fokuserer først og fremst på menneskers handlinger og kompetanser i tilknytning til teknologi, og går glipp av en større kulturell kontekst. Oudshoorn, Rommes og Stienstra (2004) viser hvordan også kjønn er en relevant faktor i utarbeidelsen og gjennomføringen av et script, og at en feilrepresentasjon innskribert i teknologien kan skape store hindringer for diffusjonen av en ny teknologi eller innovasjon. I studien har de analysert to ulike designkulturer, henholdsvis i offentlig og privat sektor, som hadde mål om å skape en virtuell by i Nederland på 90-tallet. Analysen viser at design-teamene i begge tilfeller støttet seg på en «jegg-metodologi», som vil si at de brukte egne interesser, behov, og kompetanser, som utgangspunkt for en brukerrepresentasjon (Oudshoorn et al., 2004). Siden begge leirene hadde en overvekt av menn ble også scriptet kjønnnet, og det første til at brukerne av begge tjenester i all hovedsak var unge menn (Oudshoorn et al., 2004). Her var det altså ikke bare snakk om interessene og kompetansen til brukerne, men også den kjønnede identiteten til både designere og brukere.

Måten jeg vil bruke script på i denne oppgaven ligger nært opp til Verbeek (2006) og Mattozzi (2015) sine forståelser av begrepet og teorien, da jeg blant annet er ute etter å undersøke hvordan Kvinneguidens script medierer interaksjonen på forumet. I dette perspektivet blir selve scriptet en viktig del av det sosiotekniske nettverket, med handlingsrom og påvirkningskraft som krever at det studeres på lik linje med andre aktører. Som tidligere vist må alle delene av nettverket studeres for å kunne gi et fullstendig bilde av fenomenet jeg ønsker å beskrive. I neste del vil jeg skissere den metodiske tilnærmingen jeg har valgt for å få dette til.





### 3. Materiale og metode

---

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for forskningsmetodene som ble brukt i innsamlingen og analysen av materialet, og mine erfaringer med disse metodene. Når man benytter seg av internettkilder i form av diskusjonsforum, reiser det seg en del forskningsetiske problemstillinger som ellers ikke ville vært like relevant. Dette er spesielt knyttet til informert samtykke, offentlig versus privat, og informantenes rett på privatliv og personvern. Hovedutfordringen har likevel vært å få frem fortellingene om både menneskene og teknologien på forumet, og jeg vil derfor starte med å vise til problemstillingen fra innledningen:

*Hvordan gjøres teknologisk mediert interaksjon på Kvinneguiden forum?*

Hovedmomentene i denne problemstillingen, teknologisk, mediert og interaksjon, har krevd flere ulike metoder tatt i bruk for å samle inn relevant informasjon. Kvalitative intervjuer var tidlig i prosessen en naturlig del av materialeinnhenting, da jeg var ute etter å få brukernes meninger, tanker og erfaringer med de ulike delene av Kvinneguiden. Dette supplerte jeg med en innholdsanalyse av et utvalg forumtråder for å fange opp praksiser knyttet til interaksjon, samt en observasjonsanalyse av to kontroverser som utspilte seg på forumet relatert til strukturering og mediering av bruk. I tillegg har jeg støttet meg på forumets retningslinjer og egne observasjoner og erfaringer i arbeidet med å analysere teknologiens script. Noe av grunnen til de ulike fremgangsmåtene skyldes for det første at jeg intervjuet få informanter, og at intervjuene dermed ikke kunne være hovedobjekt for mine analyser. For det andre fikk jeg ikke mulighet til å intervju moderatorteamet på Kvinneguiden, og for å få innsikt i deres arbeidsmetoder og selvfortolkning måtte jeg dermed gå til forumtrådene for å finne tilfredsstillende empiri.

Til tross for manglende intervjuer med moderatorteamet er disse kildene etter min mening et godt utgangspunkt for å forsøke å forstå og fortelle frem Kvinneguiden som fenomen. Før jeg går nærmere inn på utvalg og gjennomføring av analysen, vil jeg nå redegjøre nærmere for hva kvalitative metoder er og de metodene jeg benyttet meg av i arbeidet med denne oppgaven.

#### Kvalitative metoder

Det trekkes ofte et skarpt skille mellom kvalitativ og kvantitativ forskning, som beskriver to grupper av metodologiske tilnærminger. Hovedforskjellene mellom disse retningene er først og fremst forskjellen mellom induktive og fortolkende tilnærminger, og deduktive og forklarende tilnærminger (Tjora:24). Det vil si at man i kvalitativ forskning vil følge fremgangsmåter som er empiridrevet, og med et fokus på å tolke informantenes meningsdannelse (ibid.). Kvalitative forskningsmetoder er også preget av en viss nærhet til det som studeres, noe som er spesielt relevant for meg siden jeg studerer noe jeg allerede er en del av. Thagaard trekker frem både positive og negative sider med å være på innsiden

av det miljøet man skal studere: «Når forskeren i utgangspunktet er innenfor miljøet, får han eller hun et særlig godt grunnlag for forståelse av de fenomenene som studeres. [...] På den andre side kan tilknytningen til miljøet føre til at forskeren overser det som er forskjellig fra egne erfaringer.» (2013:206). Alt materiale er analysert og tolket med utgangspunkt i mine egne erfaringer og forståelser, og som mangeårig bruker av forumet har jeg utvilsomt en del forutinntatte holdninger som jeg har forsøkt å være bevisst på underveis.

For å styrke oppgavens reliabilitet og validitet har jeg derfor tatt sikte på å være transparent i min redegjørelse av forskningsprosessen, og gjøre rede for metodiske så vel som teoretiske avgjørelser. Målet er at andre skal kunne se både hvordan jeg har kommet fremt til de aktuelle funnene i denne oppgaven, og hvordan de har blitt fortolket. Reliabilitet handler nettopp om hvorvidt samme resultat hadde blitt oppnådd ved bruk av *samme metode* på en annen case (Thagaard, 2013). Siden alle nettsamfunn er forskjellige skal jeg være forsiktig med å påstå at mine resultater er overførbare til andre kontekster. Likevel mener jeg at min studie av Kvinneguiden som sosioteknisk konstruksjon er et viktig bidrag til forståelsen av teknologisk mediert interaksjon, og hvordan dette kan studeres. Validitet er mer knyttet til gyldigheten av *mine tolkninger*, som kan forsterkes gjennom å for eksempel sammenligne resultatene med resultater fra lignende studier (ibid.). Til tross for at det har blitt gjort få lignende studier har jeg hentet frem tidligere forskning som har blitt presentert i kapittel 2, og som jeg også vil komme tilbake til i analysen.

I analysen av materialet har jeg benyttet meg av metoder fra *grounded theory* (GT) for å gjennomføre en strukturert analyse av det tekstlige materialet. Hovedprinsippet bak GT er at man starter i bunnen, med empirien, og jobber seg oppover for å komme frem til begreper og teoretiske antagelser, slik at man får informantens innramming i større grad enn forskerens (Charmaz, 2014). Dette gjøres ved hjelp av koding, der materialet beskrives og kategoriseres systematisk fra det deskriptive til fortolkning (ibid.). Her vil også intuisjon kunne spille en sentral rolle i kategoriseringen, og prosedyren der man starter med det rent deskriptive trenger ikke nødvendigvis å følges slavisk. Aune (2008) påpeker at materialet kan angripes ovenfra i en grov kategorisering, der man starter en form for analysearbeid tidligere i prosessen og foretar en mer intuitiv kategorisering. I arbeidet med min empiri har jeg nok forholdt meg mest til sistnevnte, da mine erfaringer og kunnskaper med forumet gjorde at jeg tidlig kunne identifisere interessante kategorier og temaer for analyse.

## Intervjuer

Reglene til Kvinneguiden spesifiserer at man ikke kan bruke forumet i «[...] jobb eller studiesammenheng – for eksempel datainnsamling eller verving av intervjuobjekter osv.» (Kvinneguiden, 2017b), noe som skapte noen åpenbare hindringer for meg i jakten på informanter. Jeg kunne ikke poste en åpen forespørsel på forumet der jeg etterspurte informanter innenfor en gitt aldersgruppe eller andre demografiske kriterier, eller poste en åpen spørreundersøkelse. Løsningen ble at jeg kontaktet potensielle informanter via privat melding på forumet, der samtlige fikk tilbud om å møtes ansikt til ansikt. Flere ga imidlertid klart uttrykk for at de ønsket å forbli anonyme, og siden vi heller ikke befant oss på samme sted geografisk, ble intervjuene også gjennomført skriftlig via privat melding.

Valget om hvem jeg skulle kontakte var ikke helt enkelt, og det var spesielt tre punkter som var viktige for meg. For det første ønsket jeg å unngå tenåringer eller barn, da innhenting av samtykke fra barn og unge er mer problematisk enn hos voksne (NESH, 2016). Kvinneguiden som nettsamfunn sikter seg også inn mot unge voksne til godt voksne kvinner, og barn og unges perspektiv ville dermed ikke være relevant for mine undersøkelser. Forumet på Kvinneguiden er nemlig en del av *nettmagasinet* Kvinneguiden, som produserer artikler med temaer rettet mot voksne kvinner.

For det andre ville jeg unngå brukere som fremstod som useriøse eller mindre ekte. Dette kriteriet er mye mer upresist enn alder, og også vanskeligere å avgjøre. Kjennskapen jeg hadde til Kvinneguidens brukermasse var dermed en klar fordel i denne sammenhengen. Fremfor å sende vilkårlige forespørsler kunne jeg sende til brukere som jeg hadde observert og lagt merke til over lengre tid, noen over flere år, og som jeg hadde tolket til å være autentiske. Det vil si at det var brukere som jeg oppfattet at hadde opparbeidet seg en stabil identitet som de hadde beholdt over relativt lang tid.

For det tredje var det viktig for meg at begge kjønn ble representert, til tross for at forumet i utgangspunktet er rettet mot kvinner. En stadig større del av Kvinneguidens brukermasse består av menn, og jeg ønsket at dette også skulle reflektere seg i materialet mitt. Derfor kontaktet jeg 10 brukere som hadde oppgitt at de var menn, og 20 brukere som hadde oppgitt at de var kvinner. Av disse var det 3 menn og 3 kvinner som var villig til å la seg intervju. Denne fordelingen i informantene reflekterer ikke den generelle kjønnsfordelingen på forumet, og det opplevdes helt klart lettere å få mannlige informanter enn kvinnelige. For å beskytte informantenes rett på privatliv og anonymitet vil ikke deres egne pseudonymer fra forumet bli brukt i denne teksten. Navnene de har fått er valgt av meg og har ingen tilknytning til informantene som privatpersoner eller som brukere av forumet.

Informantenes validitet styrkes av at de ikke er en del av de samme kulturene eller miljøene på forumet. De har ulike bakgrunn, er opptatt av ulike ting og oppholder seg i ulike deler av forumet, noe som ble spesielt tydelig i

intervjuene. Selv om jeg på dette tidspunktet ikke hadde en klar problemstilling, hadde jeg likevel dannet meg et inntrykk over hva jeg syntes var mest interessant, og fikk omformulert dette til forskningsspørsmål relatert til kunnskapsproduksjon, anonymitet, og styresett på forumet. Det var disse forskningsspørsmålene jeg jobbet ut ifra da jeg formulerte spørsmål til informantene:

1. Hvorfor og hvordan brukes Kvinneguiden?
2. Hvordan påvirkes debatten av de ulike lagene av anonymitet?
3. Hvordan posisjoner brukerne Kvinneguiden som debatt- eller kunnskapsarena?
4. Hva er brukernes relasjon til moderatorene og retningslinjene på forumet?

Alle informantene mine ble stilt de samme grunnleggende spørsmålene, noe som i etterkant gjorde det lettere for meg å analysere intervjuene på tvers av hverandre og finne mønster. Noen har imidlertid fått ekstra spørsmål basert på opplysninger som har kommet frem i løpet av intervjuet. En fordel med å intervju brukerne via forumet var at jeg kunne intervju dem nettopp som brukere av forumet og ikke som privatpersoner, noe som gjorde det lettere å ivareta informantenes krav om anonymitet og privatliv. Flere av informantenes erfaringer var lett for meg å kjenne meg igjen i, i tillegg til at vi sammen kunne mimre over både legendariske tråder og brukere. At jeg selv var etablert bruker på forumet bidro dermed til å minske risikoen for sterk asymmetri i kommunikasjonssituasjonen, og gjorde det muligens lettere for informantene å være åpne om sine forumvaner. På en annen side ble det vanskeligere å stille oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet, og muligheten til å fange nyanser i svarene gjennom tonefall og kroppsspråk ble kraftig amputert. Til gjengjeld var jeg godt kjent med språkbruken på forumet, samt bruken av de tilgjengelige emosjonssymbolene, noe som til dels kan ha gjort opp for manglende nyanser i tonefall og kroppsspråk.

Siden intervjuene ble gjort skriftlig ble jeg spart for en del arbeid i forbindelse med transkripsjon og dobbelsjekking av sitater. I arbeidet med analysen skrev jeg såkalt flate beskrivelser av intervjuene, som enkle sammendrag uten analytiske betraktninger. Disse brukte jeg til å sammenligne intervjuene på tvers, og danne meg en oversikt over de mest sentrale temaene. Dette gjorde det lettere for meg å orientere meg i intervjuene underveis i analyseprosessen av forumet som helhet.

Et stykke ut i prosessen ble det klart at jeg også ønsket å intervju aktører fra moderatorteamet for å belyse redegjørelsen av moderator og administrator, samt analysen av moderators rolle. Forespørselen min ble sendt i januar 2017, først via privat melding på forumet til daværende forumansvarlig, som henviste meg til digital redaktør for *Egmont Publishing*. E-posten med prosjektskisse til *Egmont Publishing* ble imidlertid ikke besvart. Dermed måtte jeg finne andre kilder for å belyse denne delen av problemstillingen.

## Tekstlig materiale

Kvinneguiden består til syvende og sist av tekst, som representerer enorme mengder mulig empiri. I trådene presenteres alle svarene i den rekkefølgen de kom i, merket med dato og klokkeslett, slik at de i ettertid kan leses og forstås selv om man ikke var en del av debatten på det tidspunktet den utspilte seg. Diskursene kan dermed observeres og studeres som samhandling i kontekst, uten at forskerens tilstedeværelse vil påvirke interaksjonen mellom brukerne. Det er her også viktig å være bevisst på nettopp konteksten, og at ytringene er ment til andre brukere, og ikke nødvendigvis til offentligheten.

Mitt valg av skriftlig materiale har utviklet seg i takt med at problemstillingen har blitt mer spisset, og blitt brukt på ulike måter avhengig av hvilken del av problemstillingen de har vært ment til å belyse. Jeg startet med en innholdsanalyse av tråder fra tre ulike underfora, Bakgrunnen for at jeg valgte disse tre underforaene var at de alle erfaringsmessig er preget av et høyt aktivitetsnivå med store og varierte brukergrupper. Dette gir seg utslag i tidvis høy temperatur i debattene og sprikende meninger. For å velge tråder til materialet snevret jeg meg først inn på tråder fra 2015, og deretter tråder på mellom 8-12 sider. Etter at jeg hadde luket ut tråder som var preget av oppramsing, eller kunne være til skade for en tredjepart, satt jeg igjen med et lite utvalg på 23 tråder.

Jeg skrev først flate beskrivelser på i underkant av én side for hver forumtråd, der jeg skrev et sammendrag av trådens utvikling fra start til slutt, i tillegg til andre observasjoner som utmerket seg. Ved hjelp av disse sammendragene kunne jeg identifisere kategorier av kommunikative handlinger og ulike diskurser, som synliggjorde ulike praksiser i den medierte interaksjonen.

**Tabell 1: Oversikt over underfora inkludert i materiale, med tilhørende beskrivelse**

<b>Underforum</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Antall tråder</b>
Barn og familie	Et sted der man kan diskutere familierelaterte ting, og er et av de mest aktive underforumene målt i antall innlegg (Kvinneguiden, 2017a).	8
Bryllup	Underforumet for alt som er bryllupsrelatert	7
Kropp og helse	Et underforum som er åpent for spørsmål relatert til både psykisk og fysisk helse (Kvinneguiden, 2017a)	8
Generell debatt	Stedet for å diskutere «[...] hva som helst, som ikke passer i de andre forumrommene.» (Kvinneguiden, 2017a).	4

Ris, ros og spørsmål om forumet	Ble opprettet for at brukerne skal ha et sted å «[...] stille spørsmål og komme med tilbakemeldinger til moderatorteamet!» (Kvinneguiden, 2017a).	5
---------------------------------	---	---

Annet empirisk materiale ble hentet fra *Generell debatt*, Dette underforumet ble en del av materialet fordi jeg erfaringsmessig visste at dette var et sted der brukerne ofte forhandlet om og stilte spørsmål knyttet til egne og andres praksis på Kvinneguiden. I dette tilfellet benyttet jeg meg av søkefunksjonen til forumet, spesifisert til *Generell debatt*, for å finne frem til tråder som tok opp aktuelle problemstillinger relatert til poengsystemet og ulike kulturer på forumet. Etter å ha snevret inn resultatene til å bare gjelde tråder fra 2015, fikk jeg 4 tråder til i materialet som ble brukt som supplement til uttalelser fra informantene og egne observasjoner.

I valg av empirisk materiale til observasjonsanalyse var *Ris, ros og spørsmål om forumet* det underforumet jeg tok utgangspunkt i, da jeg både erfaringsmessig og ved hjelp av tips fra informantene mine visste at det pågikk debatter som kunne brukes som innfallsvinkel til å svare på problemstillingen min. Trådene jeg valgte å inkludere i materialet er noe nyere enn trådene i resten av materialet, samtlige fra 2016. Dette fordi det var underveis i arbeidet med denne oppgaven at temaer knyttet til moderators rolle ble gjort spesielt relevant blant brukerne på forumet. Her er det verdt å nevne at forumet inneholder flere mulige innfallsvinkler som kunne vært like relevant som de som ble en del av analysen. Jeg kunne for eksempel valgt å se på forumet med et kjønnsperspektiv, knytte til den økende mengden mannlige brukere på forumet og problemstillinger rundt dette. Kjønn er i liten grad synlig i mitt materiale, men jeg vet av erfaring at også dette er et kontroversielt tema blant brukerne og kilden til svært mange debatter knyttet til både kjønn, anonymitet og moderators rolle. I tråd med induktiv metode valgte jeg imidlertid å la meg styre av empirien, ved å følge informantene mine sine interesser og tips om hva som foregikk på forumet. Gjennom å ha et tidlig, eksplisitt fokus på bestemte kontroverser gikk jeg altså glipp av informasjon vedrørende andre diskurser på forumet. Til gjengjeld fikk jeg informasjon fra varierte kilder som kunne belyse tematikken fra flere sider.

Fremgangsmåten for å analysere *Generell debatt* og *Ris, ros og spørsmål om forumet* ligner på fremgangsmåten jeg brukte i innholdsanalysen. Også her oppsummerte jeg de valgte trådene i et kort sammendrag, men hadde i større grad et klart definert fokus for analysen. Dette gjorde at analytiske betraktninger i større grad ble gjort underveis i prosessen med å skrive flate beskrivelser, noe som også var lettere siden utvalget var langt mindre enn i forutgående analysearbeid.

## Etiske vurderinger

En stor utfordring for meg har vært å balansere forskningsinteresse med reglene på forumet, og etiske hensyn i forbindelse med brukerne. Selv om innholdet på Kvinneguiden ligger offentlig tilgjengelig, er det ikke etisk uproblematisk å benytte det i en analyse. Spørsmålet om hva som er offentlig og privat blir nemlig fort mer komplekst når det settes inn i en forskningsetisk kontekst. Fjell (2014:33) argumenterer for at et av de viktigste spørsmålene er hvorvidt nettsamfunnet oppfattes som offentlig eller privat av de aktuelle aktørene. Retningslinjene til Kvinneguiden er også veldig tydelige hva angår innhold som postes på forumet:

*«Det er ikke tillatt for andre å bruke tekster som er hentet fra forumet uten å innhente godkjenning hos Kvinneguidens eiere. Videre må man også innhente samtykke fra den som har skrevet innlegget, som har rettigheter i følge [sic] loven om åndsverk» (Kvinneguiden, 2017b).*

I utgangspunktet er man uansett pliktet til å innhente informert samtykke i bruk av sitater (NESH, 2016), men det er ikke alltid dette lar seg gjøre. For det første kan debattene være for gamle, slik at deltagerne ikke lenger er mulig å få kontakt med. For det andre kan flere av debattantene ikke bare gjemme seg bak et pseudonym, men også benytte seg av AnonymBruker-funksjonen, som vil gjøre det umulig å vite hvem som er forfatteren bak innlegget eller kontakte vedkommende. Jeg har unngått direkte sitater både fra brukerne og fra moderatorteamet, først og fremst for å respektere brukernes rett på privatliv. Ser man bort i fra retningslinjene til forumet, er det heller ikke åpenbart for meg hvorvidt brukerne oppfatter forumrommene som offentlig eller privat. Dette gjenspeiler seg også i valg av underfora som utgangspunkt for innhenting av empiri, da jeg har bevisst unngått underfora som åpenbart er av en mer privat karakter, der skillet mellom offentlig og privat vil være enda mer uklart for de involverte brukerne. Dette inkluderer alle underfora i dagbok-delen av forumet, samt underfora for sosialisering, sorg og kontakt med andre brukere. Når jeg har brukt sitater fra forumet er disse også omskrevet slik at meningsinnholdet består, men sitatene kan ikke kobles opp mot konkrete brukere ved hjelp av søkemotorer. Alle brukernavn i oppgaven er også anonymisert. På denne måten har jeg tatt tilstrekkelig hensyn til forumets retningslinjer, usikkerheten knyttet til hva som regnes som offentlig og privat, samt brukernes rett på beskyttelse.





## 4. Teknologisk mediert interaksjon

---

«[D]et er et sted der man kan få nesten alle forskjellige meninger (innenfor rimelighetens grenser, men noen ganger utenfor) om en sak, om det er alt fra hvilken vei toalettpapiret skal henge til innvandringspolitikk» (Charlotte)

Charlotte beskriver her forumet som en arena for *meningsutveksling*. Til tross for at emnene det utveksles meninger om ikke alltid kan sies å være like samfunnsrelevante, er meningsutveksling bare et annet ord for debatt, og den foregår absolutt i en form for offentlighet. Spørsmålet i dette kapitlet vil være hvordan Kvinneguidens script tilrettelegger for denne meningsutvekslingen, som en form for offentlig debatt. Som nevnt innledningsvis er kommunikasjonen på Kvinneguiden *teknologisk mediert*, som vil si at kommunikasjonen blir fortolket og organisert ved hjelp av, og gjennom, teknologi. Kommunikasjonen mellom brukerne kan dermed leses som en materiell konfigurasjon av interaksjon, det teknologiens script spiller en viktig rolle i struktureringen av nettsamfunnet. I dette kapitlet vil jeg derfor gjøre en scriptanalyse av Kvinneguiden, der spørsmålet altså er hva scriptet forteller, og hva dette gjør med kommunikasjonen på forumet. Til slutt vil jeg se på noen av de brukerpraksisene som har vokst frem i denne konteksten, der ulike typer kommunikasjon og interaksjon mellom brukerne vil stå spesielt sentralt.

Gjennom Aktør-Nettverk-Teori som analytisk utgangspunkt kan forumets materialistiske kvaliteter og forumets brukere studeres som *sosiotekniske relasjoner*. Her er det altså ikke bare designerne og brukerne som forhandler, men også artefaktene i form av funksjoner og brukergrensesnitt spiller en sentral rolle i utviklingen av praksiser, normer og kulturer på forumet. Både drift, design, programvare og eiere har blitt endret flere ganger i løpet av Kvinneguidens levetid (Aasnæs, 2012), tilpasset en voksende brukermasse som representerer et stort spekter av både praksiser og interessefelt. Siden meningen med teknologien kan sies å bli til i møtet mellom teknologi og bruker, er arbeidet med brukerrepresentasjonen en kontinuerlig prosess. Det vil si at det handler om en forhandling mellom designerne av teknologien og deres brukerrepresentasjon, og de faktiske brukerne av teknologien. Designet sier ikke bare noe om de tenkte brukerne, det vil også påvirke oppførselen og opplevelsene til de faktiske brukerne av teknologien (Verbeek, 2006). I tillegg er det ikke slik at teknologien alltid blir brukt på den måten designeren hadde sett for seg, eller at teknologien bare inneholder ett script. Sett på denne måten kan man snarere snakke om flere ulike utgangspunkt for dannelsen av script, designerne på den ene siden, og selve artefaktet i møtet med ulike kontekster på den andre (Mattozzi, 2015).

Forgjengeren til dagens internettfora var *bulletin boards* fra 1970-tallet, som var nettsider der en bruker kunne poste en beskjed, og svarene til denne beskjeden

kom i en «tråd» under hovedinnlegget (Preece, Abras, & Maloney-Krichmar, 2003). Denne delen av designet er fortsatt en del av brukergrensesnittet for flere internettfora, inkludert Kvinneguiden.

*«Jeg ville beskrevet Kvinneguiden som et helt vanlig forum.» (Børre)*

Dette er altså ikke en type brukergrensesnitt som er ukjent for mange internettbrukere, da Børre finner det naturlig å sammenligne Kvinneguiden med lignende sider og kategorisere forumet som «vanlig». En annen informant uttrykte at hun var godt kjent med ulike former for teknologisk mediert kommunikasjon:

*«At jeg tidligere har diskutert på mange ulike diskusjonsforum, gjorde vel at jeg ble 'værende' her, da jeg alltid har likt å diskutere ulike temaer over nett. På 90-tallet var det mIRC som var en populær måte å komme i kontakt med andre over nett på, så Kvinneguiden og ulike forum er vel en forlengelse av dette.» (Ramona)*

Forum som en arena for diskusjon og debatt på Internett kan altså sies å være relativt veletablert, og informanten trekker selv frem kjennskap til forum-script som viktig i prosessen med å bli en del av nettsamfunnet, der tekstlige bidrag og debatter vanligvis vil stå sentralt. De siste årene har imidlertid Kvinneguiden foretatt en rekke endringer i designet som gir forumet likheter med tradisjonelle sosiale medier som Facebook, og som på samme måte oppmuntrer til mer aktivitet i nettsamfunnet.

### Et script med hensikt

Brukergrensesnittet er en representasjon av nettstedets script, og i det følgende vil jeg redegjøre for de materialistiske kvalitetene i teknologien som møter brukerne på forumet. Jeg vil starte med å vise forumforsiden med en oversikt over samtlige underforum og en rekke funksjoner, før jeg vil beskrive prosessen med å poste nye innlegg og starte nye tråder.

Forumforsiden er vanligvis det første som møter brukeren, og består av en verktøylinje med snarveier til ulike menyer og funksjoner, en «livestream» som viser de nyeste innleggene, samt en klikkbar oversikt over de ulike kategoriene med tilhørende underforum.

De 63 underforumene er delt inn hierarkisk og tematisk, deretter sortert alfabetisk, og man kan se fra forsiden hva som er det nyeste innlegget i de ulike underforumene. «Dette snakker vi om nå» oppdateres i sanntid, og viser dermed en kontinuerlig strøm av forumets nyeste innlegg. En annen funksjon på forsiden, «Svært aktiv nå!», fremhever én tråd fra forumet som har høy aktivitet. Til sammen utgjør dette et brukergrensesnitt som oppmuntrer til at de nyeste trådene og de trådene med flest svar, også er de trådene som får mest oppmerksomhet. Her ligger det også en antagelse om at også brukerne er interessert i disse oppdateringene. Gjennom korte, konstaterende tekster forteller

teknologien brukeren hvor de andre brukerne befinner seg og hva de diskuterer, og er dermed scriptet med utgangspunkt i en bruker som ønsker å være «der det skjer». En av informantene var også tydelig på at dette var nyttige funksjoner:

*«Jeg går som regel inn på ' Dette snakker vi om nå ', hvor en oversikt over de tema som diskuteres mest akkurat da er listet opp.» (Ramona)*

En annen informant beskrev hvordan hun brukte slike lister som filter, til tross for at hun ikke hadde høye forhåpninger om å finne noe som fanget interessen hennes:

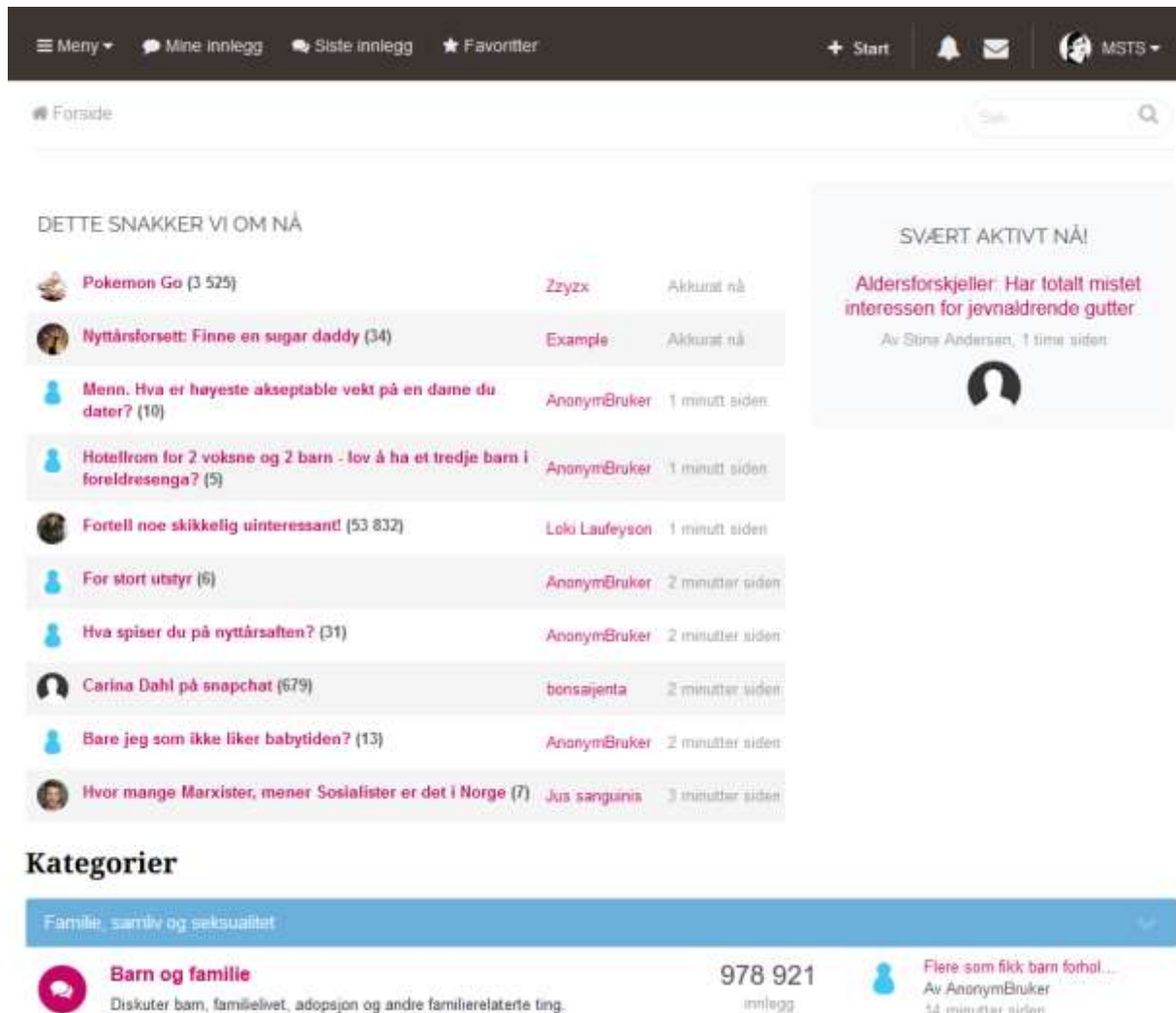
*«[Jeg har] ganske lave forventinger [når jeg logger på forumet]. [D]et jeg gjør nå er bare å sjekke litt hvilke tråder som er på topp og lese de som ser interessante ut, og det kan være langt mellom dem.» (Charlotte)*

Kvinneguiden er et stort forum med mange kategorier, og funksjoner som viser vei til aktivt og populært innhold kan dermed hjelpe brukerne å spare tid når de leter etter innhold som er interessant, med utgangspunkt i at interessant innhold også vil være aktivt innhold.

Verktøylinjen øverst i brukergrensesnittet inneholder lenker til «Mine innlegg» (en liste over tråder der den innloggede brukeren har vært aktiv), «Siste innlegg» (en liste over tråder som nylig har vært aktive) og «Favoritter», som er tråder den innloggede brukeren ønsker å følge, uten å måtte poste innhold i den aktuelle tråden. Under «Meny» finner man pekere til reglene, blogger, ubesvarte tråder, ulike aktivitetsstrømmer relatert til eget innhold og eventuelt brukere man følger, samt en hierarkisk oversikt over samtlige underforum. Nederst er også en peker til «Leaderboard», der man finner en oversikt over de innleggene som har fått flest poeng de siste 30 dagene, samt en oversikt over de brukeren med den største poengsummen totalt. Siden er dermed scriptet med en forestilling om at eget innhold, nyeste innhold og innhold man har vist interesse for, er det som er mest relevant for brukeren.

Rekkefølgen disse elementene er plassert i har en viss betydning, siden menyen er svært lang og det på mange pc-skjermer ikke er mulig å se de nederste pekerne når man klikker seg inn, uten å scrolle ned i nettleseren. Alt som er plassert *under* listen over kategorier har dermed lett for å forsvinne, dette inkluderer aktivitetsstrømmene og leaderboard. At pekeren til bloggere er plassert et stykke opp, viser at nettsiden er scriptet med en forventning om at brukerne finner bloggene interessante, og undersøkelsene mine viser at det tidligere har vært en del blogger med mange sidevisninger. De siste årene har denne aktiviteten imidlertid dabbet av, og de fleste bloggene som ligger på førstesiden har svært få innlegg og ingen kommentarer. Dette kan skyldes at forumet også har en seksjon for ulike dagbøker, med egne underforum for bryllup, graviditet, prøving, terminklubber, trening og generelle dagbøker. Dette kan ha gjort bloggfunksjonen noe overflødig, selv om den fortsatt brukes av et lite fåtall. Her er det også tydelig oppgaver som har blitt delegert til teknologien

for å gjøre forumopplevelsen lettere for brukerne. Brukeren trenger ikke å huske hvilke tråder vedkommende har deltatt i, eller selv lete frem innhold med mye aktivitet, da dette gjøres automatisk av teknologien. At tråder med mye aktivitet fremheves er imidlertid ikke utelukkende positivt, da dette også kan føre til effektiv ryktespredning gjennom forumtråder som omhandler kjendiser eller større hendelser i nyhetsbildet.

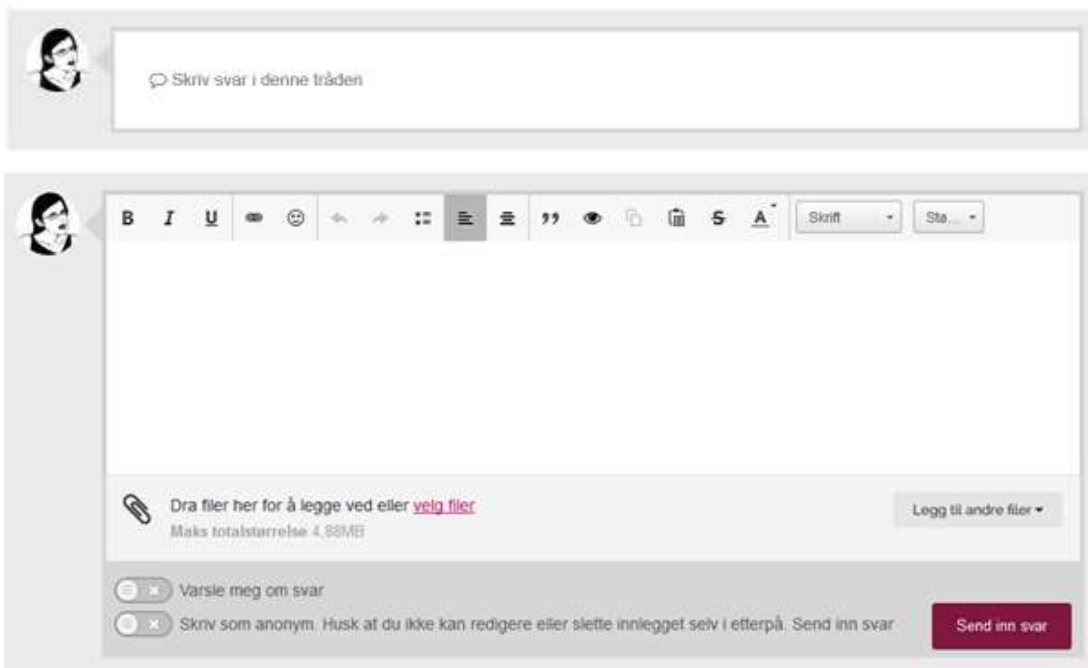


Figur 1: Skjermdump av forsiden 30.12.16. Kategorier viser her til «Familie, samliv og seksualitet», der et av underforumene som er synlig i skjermdumpen er «Barn og familie»

Nederst på forsiden finner man en oversikt over innloggede medlemmer, der moderator er uthevet i blå, og administrator er uthevet i rødt. Medlemmer og anonyme er påloggede registrerte brukere, der sistnevnte har valgt å logge inn anonymt. Det vil si at de logger inn med sitt vanlige brukernavn, men ikke vil være synlig pålogget for andre brukere. Gjester er besøkende som ikke er innlogget. Denne oversikten vil dermed gi en indikasjon på aktivitetsnivået på forumet, enten det gjelder gjester eller innloggede brukere. Her finner man også totalsummen av medlemmer, innlegg og tråder.

Hovedsiden til forumet legger altså til rette for at man lett skal kunne finne frem til både eget innhold, nye tråder og de trådene med mest aktivitet. Ubesvarte

tråder er også tilgjengelig via menyen, men har ikke fått plass på verktøylinjen sammen med andre pekere. Det fremstår dermed som viktigere å utheve aktivt innhold, enn å tilrettelegge for at ubesvarte tråder får svar. Det er også en forskjell her på *aktivt* innhold i form av antall innlegg i en tråd eller når det sist ble postet et svar, og *populært* innhold i form av antall poenger gitt til enten bruker eller innlegg, da sistnevnte ikke blir fremhevet på forsiden. Scriptet er med andre ord orientert først og fremst mot *kvantitet*, og ikke nødvendigvis kvalitet, og er opptatt av å vise at dette er et forum med generelt mye aktivitet. Dette vil sannsynligvis oppmuntre brukere til å generere enda mer innhold, siden det er stor sannsynlighet for at de vil få svar på eventuelle spørsmål, eller få muligheten til å diskutere saker de engasjerer seg i med andre brukere.



**Figur 2:** Skjermdump av tekstboks for skriving av innlegg, før og etter brukeren har klikket i tekstboksen 30.12.16

Som det fremgår av figur 2, åpner brukergrensesnittet på forumet for multimodale bidrag gjennom bruk av for eksempel bilder, videoer og emosjonssymboler, men det er helt klart skriftlige bidrag som dominerer diskursene. Det finnes eksempel tråder der det postes bare videoer, eller i all hovedsak bilder, men det er en udiskutabel overvekt av ren tekst om man ser på forumet generelt. Til forskjell fra mange andre sosiale medier, har Kvinneguidens tekstboks også en del funksjoner som til forveksling kan minne om et tradisjonelt skriftredigeringsprogram som Word. Her finner man de kjente valgene for fet, kursiv og understreking, i tillegg til font, farger og skriftstørrelse. Dette scripter en forestilling av en bruker som leker seg med uttrykk, gjennom både fonter, farger og andre muligheter, men realiteten er en helt annen. I de aller fleste tilfeller, som det går frem av forumtråder både i materialet mitt og gjennom observasjoner, vil brukerne ignorere disse

mulighetene, og poste med den fonten, fargen og størrelsen som ligger inne som standard.

Veiledende tekster er en svært integrert del av teknologien og scriptet til Kvinneguiden, da det også er teknologien som viser brukerne hvor innleggene hører hjemme rent tematisk. Dette gjøres gjennom at underforumet får et navn og en beskrivelse som skal veilede brukerne når de ønsker å starte nye tråder. Hvis et innlegg blir postet feil er det dermed rimelig å anta at det er på bakgrunn av at brukeren har tolket scriptet på en annen måte enn det som var intendert fra designernes side. Veiledende tekster er ikke uvanlig i sosiale medier. På Facebook oppmuntres det til å skrive en status gjennom spørsmålet «Hva tenker du på?», mens Twitter spør «Hva skjer?». Nå er det selvsagt ikke slik at man ikke kan skrive om hva man tenker på Twitter, eller at Facebook ikke vil at du skal dele hva som skjer, men dette er i utgangspunktet veiledende tekster som skal treffe et vidt spekter av ulike brukere. Når man starter en ny tråd på Kvinneguiden, som kan sammenlignes med å poste et nytt innlegg på Facebook, får man ingen veiledende tekst i tekstboksen, noe som kan ha sammenheng med at man allerede må trykke på en peker med teksten «Start nytt emne», som straks tar en med videre til en tekstboks for å opprette en ny tråd. Denne pekeren er synlig i alle underfora.



Figur 3: Skjermdump av underforum for Bryllup, og lenken til å starte nytt emne 16.01.17

Hvis man skal *svare* i en tråd har Kvinneguiden derimot lagt inn informasjon i tekstboksen der man skriver innlegg: «Skriv svar i denne tråden». Denne teksten forsvinner når man trykker i tekstboksen, og de ulike alternativer for redigering av tekst kommer til syne. Dette kan sammenlignes med tilsvarende tekster på både Twitter og Facebook, som oppfordrer til å kommentere eller svare på andre brukeres poster. På Twitter kan man «sende et svar til @Twitterbruker», mens Facebooks oppfordring er «skriv en kommentar». Disse informative tekstene kan kalles direktiver fordi de er veiledende og gir brukeren retningslinjer for hvordan teknologien er ment til å brukes. Dette kan også leses som en eksplisitt uttrykking av Kvinenguidens script, og tydeliggjør dermed hvordan teknologien

medierer kommunikasjonen mellom brukerne gjennom å fortelle hva og hvordan de skal kommunisere innenfor teknologiens rammer.

### Aktivt script og aktive brukere

Kvinneguiden har tilrettelagt for ulike former for teknologisk mediert kommunikasjon mellom brukerne. I det følgende vil jeg gå igjennom ulike funksjoner som på ulike måter er med på å oppmuntre til mer interaksjon mellom brukerne og mer aktivitet på forumet.

Når man skal svare i en tråd er det mulig å sitere andre brukere, slik at man på en ryddig måte kan vise hvem innlegget er rettet mot og hva man svarer på. Selv om dette er en funksjon som brukerne benytter seg mye av, later det også til å være uskrevne regler blant brukerne som gjør at de selv uten siteringene forstår hvem innlegget er rettet mot. De orienterer seg tilsynelatende med letthet til flerstemmigheten i debatter, som kan leses som *multilineære* tekster. Forskning på nettsamtaler i IRC viser at samtaler på nett ofte vil være mindre koherente enn samtaler ansikt til ansikt, og at det ofte vil være slik at flere samtaler utvikler seg i samtalen når det er mange deltager tilstede (Otnes, 2000). Dette er også tilfellet i lengre tråder på Kvinneguiden, der flere ulike diskusjoner eller samtaler kan være tilstede i den samme tråden, uten at de trenger å være relatert til det opprinnelige temaet eller inkludere de samme deltagerne over tid.

Siteringsfunksjonen er noe som er mer spesifikt for internettforum enn for sosiale medier generelt. På Facebook har man for eksempel ikke denne muligheten når man kommenterer andres innlegg, og lange debatter med flere deltagere kan dermed bli mer utfordrende. Slik sett kan man si at Kvinneguiden i større grad enn Facebook tilrettelegger for faktisk debatt og ikke bare kommunikasjon og tilbakemeldinger. Når man siterer en annen bruker vil det også automatisk bli sendt et varsel til vedkommende om dette, noe som i større grad åpner for at brukerne kan følge opp debatter de har deltatt i, selv debatter fra flere år tilbake, og vil kunne øke den generelle aktiviteten på forumet.

*«Deltar man i en interessant tråd så er det jo spennende å følge den, svare på de som har sitert deg og så videre.» (Charlotte)*

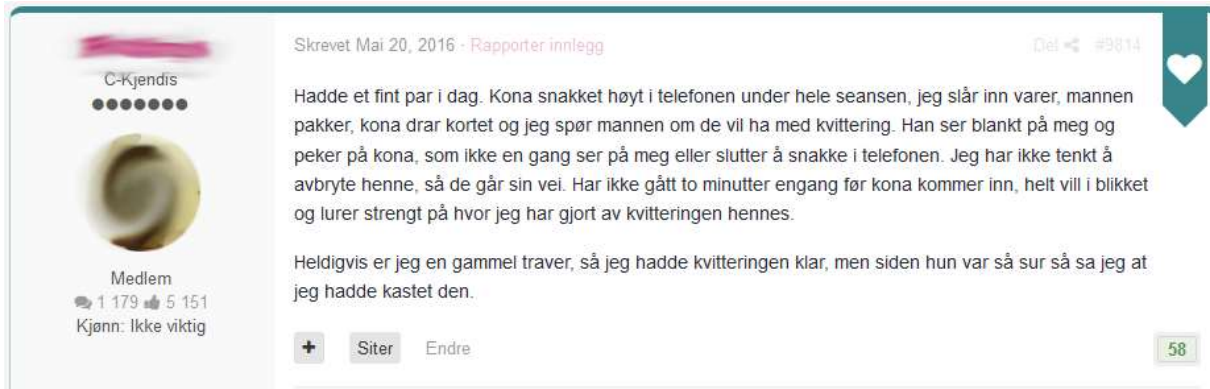
*«Jeg sjekker ofte forumet for å se om jeg har fått noen kommentarer på innleggene mine, for å følge opp diskusjoner jeg har deltatt i.» (Sonja)*

Informantene er som vist tydelig på at de er interessert i oppdateringer knyttet til egne innlegg og diskusjoner de har engasjert seg i, og det fremstår som en viktig grunn til å stikke innom forumet.

I tillegg til å eksplisitt si seg enig med andre brukere gjennom siteringsfunksjonen eller frittstående innlegg, kan brukerne også gi tilbakemeldinger til andres innlegg ved å gi dem poeng. Det er ikke mulig å gi poeng til seg selv, med mindre innlegget er postet som AnonymBruker, og man kan bare gi ett poeng pr. innlegg. Den samlede poengsummen til hvert medlem



finner man inne på profilen under «nettsamfunnsomdømme», som vil si at også alle poengene som gis til anonyme innlegg samles på profilen til AnonymBruker. Ute i selve forumet markeres innlegg som får 50 plusser eller mer med grønn ramme.



Figur 4: Skjermdump av innlegg fra egen bruker med over 50 plusser 30 desember 2016.

At brukerne av et sosialt medium kan gi og motta poeng, ofte kjent som *likes* eller *upvotes*, er en kjent funksjon fra flere sosiale medier, både sosiale nettverksmedier og de mer tradisjonelle internetttforumene. Med Aktør-Nettverk-Teori som teoretisk rammeverk har forskning på Reddit vist hvordan slike systemer kan gi et inntrykk av en demokratisk prosess med hensyn til hvilke innlegg som blir populære, mens de egentlige konsekvensene kan være at systemet bidrar til å forsterke *toxic technocultures* (Massanari, 2015). I likhet med Kvinneguiden er Reddit bygget opp av brukergenerert innhold og pseudonyme brukere, med moderatorer som håndhever gjeldende retningslinjer og vilkår for bruk. Gitt Reddits størrelse består det av svært mange ulike kulturer, og disse danner grunnlaget for hvilke typer innlegg som blir stemt frem, og som algoritmen til Reddit dermed vil fremheve på hovedsiden (Massanari, 2015). Når upvotes er med på å oppmuntre såkalte toxic technocultures på Reddit henger det altså sammen med både normer, design, og ikke minst styringsform, som tilrettelegger for fremveksten av tidvis radikalt ulike kulturer. Dette skyldes at underforumene på Reddit, såkalte subreddits, opprettes av brukerne selv, og modereres uavhengig av hverandre, og et administratorteam som håndhever et svært begrenset sett med regler og ellers ikke legger seg mye opp i det brukergenererte innholdet (Massanari, 2015).

På Kvinneguiden vil ikke populære enkeltinnlegg fremheves på annen måte enn at de utheves i grønt i den tråden de er postet i, men det vil fortsatt kunne skape en viss konkurranse blant brukerne innenfor en gitt tråd, der innlegg vil hierarkiseres i henhold til de gjeldende normene i det aktuelle underforumet ved hjelp av plusser. Poengsystemet kan dermed fungere som en form for sosial kontroll og et stabiliserende element, i den forstand at gode innlegg belønnes med plusser og dermed er med på å forsterke positive normer og praksiser på forumet. Det er imidlertid funn som tyder på at også mer tvetydige eller negative normer og praksiser kan bli oppmuntret ved hjelp av poengsystemet. Normene

knytte til plussing har vært oppe til debatt blant brukerne i underforumet *Generell debatt*, og svarene i tråden fra mitt materiale viser en rekke ulike praksiser.

*«Er så raus med plussene mine at jeg har fått beskjed om at jeg har nådd maksgrensa på antall plusser pr. dag, flere ganger. Tror den er på 150 plusser.» (Forumbruker 1)*

*«Jeg plusser bare sjeldnere og sjeldnere. Det er ikke så mange brukere igjen her inne som har bena på jorden, folkeskikk og respekt for andre.» (Forumbruker 2)*

Disse sitatene viser ikke bare ulike praksiser, men illustrerer også hvordan brukerne har ulikt syn på kulturen på forumet. Førstnevnte gir tydelig uttrykk for at det finnes mer enn nok innlegg som fortjener oppmerksomhet, mens sistnevnte har et langt mer negativt syn på innholdet som postes. Bakgrunnen for å gi plusser til innlegg var også varierende, selv om det var noen klare fellestrekk som gikk igjen blant flere av brukerne.

*«Innlegg jeg er enig i plusser jeg gjerne, eller innlegg som får meg til å smile eller le.» (forumbruker 3)*

*«Jeg plusser på ironi og humor, eller innlegg jeg er enig i» (forumbruker 4)*

*«Jeg kan plusse innlegg jeg ikke er enig i hvis de er godt skrevet, og innlegg jeg er enig i, men de må også være godt skrevet. Tørre vitser og litt barnslig humor får også plusser fra meg.» (forumbruker 5)*

Det er interessant å se at mange oppgir «ironi» og «humor» som kriterier for innlegg de plusser, noe som understøtter min oppfatning om at såkalte morsomme one-liners er typiske populære innlegg. Dette var også et par av brukerne inne på:

*«Pluss-systemet kan ikke brukes til noe. Hvis noen starter en kvinnefiendtlig tråd og det første svaret er frekt mot trådstarter, så er det garantert å få mange plusser. Korte, sarkastiske morsomheter får flere plusser enn lange og kloke innlegg, selv om de er bedre skrevet.» (forumbruker 6)*

Denne brukeren fikk raskt støtte både i form av plusser på det aktuelle innlegget, og en bruker som sa seg eksplisitt enig:

*«Signerer. Virker ikke som om folk flest faktisk leser de lange innleggene. Skal man samle plusser er det frekke one-liners som er veien å gå.» (forumbruker 7)*

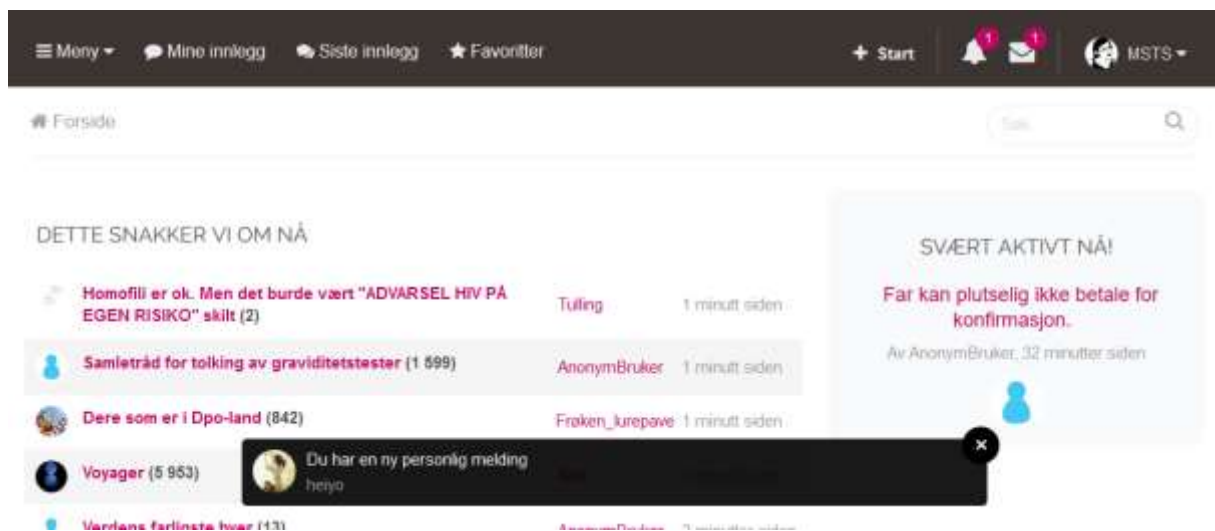
Spesielt når det gjelder skriftlig kommunikasjon kan favoriseringen av morsomme og sarkastiske innlegg være problematisk, da det er lettere å mistolke et utsagn når man mangler kroppsspråk og toneleie. Med en stor variasjon i

brukere vil man også få variasjoner i tolkningen, noe en av informantene også var bevisst på:

*«[D]et [...] er veldig mange forskjellige mennesker her så det er alltid en som blir fornærmet, ikke tar ironien/humoren eller på andre måter blir indignert av et innlegg om jeg er litt krass i vendingene. Og så er det andre som ikke bryr seg.» (Charlotte)*

Noe som oppfattes humoristisk og ironisk, kan også oppfattes som latterliggjøring fra et annet perspektiv og i en annen kontekst, og dermed forsterke negative følelser og oppfatninger av forumet, samtidig som plussene gjør at det likevel fremstår som et legitimt bidrag og en del av kulturen.

Brukerne på Kvinneguiden kan som vist velge å motta varsler når de blir sitert, tagget i en tråd eller mottar poeng for innlegg de har skrevet. Disse varslene kommer umiddelbart i nettleseren om man er logget inn, i tillegg til at de kan sendes på e-post. De inneholder informasjon om hva varselet gjelder, og en lenke til det aktuelle innlegget og eventuelt relevante brukere. Disse varslene forteller altså brukeren at det skjer noe, og det tilrettelegges for at det skal være lett å finne ut hva, hvor og hvem som er involvert. På den måten oppmuntres det til debatt, fordi brukerne på en enkel måte kan følge opp diskusjoner og få oppmerksomheten til andre brukere, gjennom både tagging og sitering. Varslene vil dukke opp i høyre hjørne, sammen med varselet for ny personlig melding, i tillegg til at siste mottatte varsel kommer opp midt på siden.



**Figur 5: Varbler om siteringer, poeng, tagging og personlige meldinger kommer opp i høyre hjørne, i tillegg til at nyeste varsel dukker opp midt på siden når man logger inn 30.12.16**

Dette er også en relativt ny funksjon i brukergrensesnittet, og viser dermed hvordan man på Kvinneguiden, i likhet med resten av samfunnet, delegerer flere og flere oppgaver til teknologien. Alternativet hadde vært at brukeren selv sjekket egne innlegg for siteringer og pluss, eller benyttet seg av søkefunksjonen for å se om eget brukernavn har blitt nevnt, noe som også ble

gjort frem til funksjonen ble innført for noen år siden. Når teknologien har tatt over disse oppgavene vil det spare brukeren for tid, samtidig som teknologien forteller brukeren at her skjer det noe, akkurat nå, som krever din oppmerksomhet. Som flere av de andre designvalgene som har blitt gjort, vil også dette oppmuntre til flere besøk og dermed mer aktivitet på forumet.

Personlige meldinger er en annen og mer privat mulighet for brukerne å kommunisere med både hverandre og med administrasjonen på forumet, og kan sendes til alle unntatt AnonymBruker eller medlemmer som har reservert seg. At meldingene er private vil vi at innholdet bare kan leses av de som deltar i samtalen, det være seg to eller flere brukere, og eventuelt en administrator eller moderator dersom samtalen blir rapportert av én eller flere av partene. Når man skriver private meldinger får man de samme formateringsmulighetene som man gjør når man skriver et nytt innlegg i forumet, og oppsettet på meldingene som sendes og mottas ligner på forumsoppsettet.

Brukerne har som vist flere mulige kanaler for kommunikasjon og en rekke uttryksformer tilgjengelig når de interagerer med hverandre, der skriftlige bidrag i det åpne forumet står absolutt sterkest. I neste del vil jeg redegjøre for noen av de praksisene jeg fant på forumet relatert til denne skriftlige kommunikasjonen, for å vise hvordan teknologisk mediert interaksjon på Kvinneguiden kan se ut.

### Brukerpraksiser i teknologisk mediert interaksjon

Forumet på Kvinneguiden har utallige subkulturer og bruksmønstre, der mitt utvalg av informanter og forumtråder bare kan representere et begrenset antall variasjoner. Med nesten 85 000 medlemmer kan diskusjonene være både være uforutsigbare, usaklige og fullstendig upassende, men de kan også være støttende, informative og underholdende. Rent generelt har medlemmene en muntlig tone, uten et stort fokus på riktig setningsoppbygging og annen struktur. Innleggene i starten av trådene vil ofte være korte innspill i debatten, og først og fremst et direkte svar på spørsmålet i hovedinnlegget eller oppfølgingsspørsmål til trådstarter, eller temaer nært relatert til dette. På de neste sidene begynner det å dra seg til med lengre innlegg, siden det har kommet ulike innspill og meninger. Dette gjør at brukerne i større grad siterer hverandre, etterspør utdypninger, kommer med konkrete eksempler og blir mer engasjerte. Veldig mange innlegg gjennom hele tråden er imidlertid fortsatt svært korte, noen er ikke lengre enn en enkelt setning eller delsetning, noe som understreker den muntlige tonen som preger forumet.

I det følgende vil jeg redegjøre for en innholdsanalyse av utvalgte tråder, der målet var å kartlegge noen av de praksisene som kan knyttes til både opprettelsen av nye tråder, responser og kommunikasjonshandlinger underveis, samt hvordan tråder og debatter avsluttes. Fokuset vil være på interaksjon og formålet med kommunikasjonen.

Materialet kunne deles inn i fire hovedkategorier, basert på hva som etterspørres i hovedinnlegget i den aktuelle tråden. Som det går frem av tabellen er det altså en klar tendens i materialet at brukere som lager tråder i først og fremst gjør det fordi de trenger noe fra de andre brukerne, og ikke nødvendigvis fordi de selv har et behov for å ytre meningen sin.

Mål med tråden	Antall treff
Få andres meninger	11
Få tips og råd	6
Innhente informasjon	4
Opplyse	2

Tabell 2: Kategorisering av hovedinnlegg.

Den største kategorien utgjøres av tråder der trådstarter på en eller annen måte etterspør andres meninger og erfaringer, og i flere av disse trådene er det tydelig at trådstarter ikke er ute etter fasitsvar. Slike tråder var sterkest representert i underforumet for *Bryllup*. I en tråd om bryllupsinvitasjoner beskriver trådstarter at mannen har blitt invitert til bryllup, uten at hun som partner har blitt invitert med. Hun avslutter med å spørre om de andre brukerne tror det har skjedd en feil med invitasjonene, eller om dette kan være riktig. Hun spør altså de andre brukerne om deres oppfatning, i en sak de egentlig ikke har noen forutsetninger for å uttale seg om.

Å få tips og råd for små og store hverdagssituasjoner er den nest største kategorien, der de fleste trådene tar eksplisitt utgangspunkt i trådstarters liv og erfaringer. Slike tråder ble også fremhevet av en av informantene som noen av de mest vanlige på forumet, spesielt i tilknytning til de kvinnelige medlemmene:

*«Blant damene virker det som om det primært er egne personlige (eller andre brukeres) problemer som diskuteres. Det kan så klart fremstå som noe fordummende og banalt med en del av de ulike teamene som diskuteres, samtidig er det en form for hverdagsfilosofi i det. Mange av de personlige utfordringene og problemene mange oppretter tråder om er ganske universale. [...] De andre forumene [jeg har vært på] har ofte dreid seg rundt ulike tema, spesielt politiske. Diskusjon rundt personlige problemer har det vært lite av.» (Ramona)*

Denne informanten hadde lang fartstid på Internett og mye erfaring med ulike nettsamfunn. Når hun sammenlignet Kvinneguiden med andre forum mente hun altså at det var stor forskjell på hvilke temaer som dominerte diskursene, og at hverdagslige problemstillinger hadde en sentral plass på Kvinneguiden.

Innhenting av informasjon forekommer først og fremst i underforumet for *kropp og helse*, og flere av disse trådene konstruerer debatter omkring oppfatninger som trådstarter har gjort seg etter å ha lest på forumet. Dette forekommer blant annet i en tråd som lurer på hvorfor folk (på forumet) dusjer så sjeldent, hvorfor folk som ikke er overvektige gir slanketips, og om det finnes en sammenheng

mellom Kvinneguiden og psykopater. Her etterspørres ikke bare meningene til brukerne, men også informasjon om praksiser, vaner og rutiner i dagliglivet.

Tråder ment for å opplyse er den minste kategorien, der hovedinnleggene var formulert som konstateringer og opplysninger, uten spørsmål som oppfordrer til debatt. Som trådene imidlertid viser er ikke dette noe som godtas av de andre brukerne, som starter debatter i tilknytning til både trådstarters påstander, og andre temaer som kan relateres til dette. Selv om det ikke oppfordres til debatt av trådstarter, ser det ut til at brukerne av forumet følger sine praksiser med å debattere med en viss selvfølgelighet. Variasjonene i de ulike underforumene jeg har basert kategoriseringen på, reflekterer variasjonene som også forekommer i resten av forumet som ikke fikk plass i materialet. I underforumet for *Tv og film* vil det for eksempel være mindre spørsmål om råd i hverdagslige situasjoner, til fordel for debatter som ofte starter med utgangspunkt i meningsutveksling rundt felles interesser og «fandoms».

Den største delen av innholdet på forumet, og dermed kanskje den viktigste delen, er ikke imidlertid ikke hovedinnleggene i nye tråder, men responsene som blir gitt og debattene som skapes på bakgrunn av et hovedinnlegg. Jeg har delt inn i åtte kategorier av responser basert på hovedtendenser i innleggene fra materialet mitt. Det er likevel viktig å understreke for det første at kategoriene ikke er uttømmende, og for det andre at mange innlegg vil være hybrider, det brukeren utfører flere typer språk- og kommunikasjonshandlinger i samme innlegg.

<b>Kategorier</b>	<b>Kjennetegn</b>
Personangrep	Går på person fremfor sak og argumentasjon. Inkluderer hets og spekulasjoner.
Bump	Akronym for «Bring Up My Post». Innlegg i gamle tråder som ikke tilfører noe nytt.
Off-topic	Avsporinger, personlig småprat, når diskusjonen tar en radikalt ny retning.
Metadiskusjon	Kommentarer eller diskusjoner om selve debatten, herunder også baksetemoderering og harselering med forumet.
Personlige erfaringer	Bygger argumentasjon og rådgivning på personlige erfaringer og kunnskaper
Informativ	Argumenterer og gir råd uten grunnlag i personlig erfaring, inkluderer ofte bruk av eksterne kilder.

Oppklarende	Etterspør utdypning og klargjøring, ofte rettet mot trådstarter.
Trolling	Useriøse eller løgnaktige bidrag, ofte provoserende eller underholdende i større eller mindre grad.

Tabell 3: Kategorisering av utvekslinger og responser.

Responser som kommer vil ikke nødvendigvis oppfattes som passende til hovedinnlegget, slik en informant eksemplifiserte i et intervju:

*«Det jeg [...] synes er dumt er når trådstarter har et veldig vanskelig emne, og forumdeltagere beskylder for trolling bare på grunn av at det høres usannsynlig ut. Men når man har levd noen år så får man livserfaring, og man forstår at det ikke er trolling.» (Sonja)*

Som det går frem av tabellen og av brukernes egne praksiser, legger altså den teknologiske medieringen lite begrensninger på brukerne hva angår deres kommunikative handlingsrom. De kan velge å være informative, dele egne erfaringer eller oppklare misforståelser, men de kan også komme med personangrep, bevege seg utenfor tema for tråden eller forsøke å lure andre brukere med trolling. Sistnevnte valgmuligheter vil i mange tilfeller kunne føre til økt aktivitet ved hjelp av provokasjon og økt underholdningsverdi, men de kan også føre til at trådene avsluttes og anses som døde.

At diskusjonen stopper betyr imidlertid ikke nødvendigvis at tråden er død, og med mindre den har blitt stengt av en moderator er den heller ikke avsluttet. Ikke bare kan brukere når som helst lete opp tråden og poste et nytt innlegg, noen tråder lever også videre gjennom *intertekstualiteten* i forumet. Det vil si at avsluttede tråder danner utgangspunkt for nye debatter, blir brukt til å underbygge påstander eller får legendarisk status som gjør at de blir et felles referansepunkt for en stor del av brukerne. For enkelhets skyld kommer jeg likevel til å omtale trådene i materialet mitt som avsluttet, da de på tidspunktet oppgaven blir skrevet ikke har vært aktive på over et år. Jeg fant i hovedsak fire tendenser knyttet til hvordan eller hvorfor diskusjonene ble avsluttet: polarisering, for spesifikt, oppnår en løsning eller enighet, og trolletråder.

Debatter som ender med polarisering er preget av at argumenter gjentas og lite nytt blir tilført debatten. Ofte begynner innleggene å i større grad gå på debatteknikk eller få et mer negativt personlig preg, noe som gjør debattklimaet dårligere. Dette gjør seg ofte utslag i generaliseringer og negative beskrivelser av de som ikke deler ens eget syn på saken, og fremstiller dermed debatten som polarisert gjennom å sette «de andre» i en gruppe som ikke er som «oss». Denne tendensen ble også beskrevet i et intervju:

*«Har man lest sammen argumentasjon om enten kvinnehat eller innvandringsfiendtlighet fra samme bruker X antall ganger, er det lett å falle i den fellen at man avviser et argument eller poeng basert på hvem*

*avsenderen er. Den innvandringskritiske blir stemplet som rasist, som underbygger vedkommendes oppfattelse av at alle som ikke er enig trekker rasisme-kortet uansett hvor gode argumenter de har. Slik polariseres diskusjonen, og det blir en evig runddans hvor begge parter diskuterer imot den forutinntatte holdningen de selv har, og de selv møter.» (Ramona)*

Dette vil sannsynligvis heve terskelen for deltagelse, både for de som allerede deltar og eventuelt nye brukere, noe som gjør at tråden forsvinner nedover i arkivet grunnet lite eller ingen aktivitet. I de tilfellene der diskusjonen av ulike grunner går over til å dreie seg om noe veldig spesifikt, er det også en tendens til at debatten dør ut. Ofte vil det være få brukere involvert i debatten, og nye brukere som svarer på hovedinnlegget får lite respons siden diskusjonen har gått over til å dreie seg om noe annet.

Tråder der brukerne oppnår en løsning eller enighet, vil ofte være tråder som starter med utgangspunkt i at trådstarter trenger konkrete råd som skal anvendes i nær fremtid. I en av trådene fra bryllupsforumet var trådstarter for eksempel ute etter råd om hva hun skulle gjøre med en konkret situasjon som ville oppstå i bryllupet hennes, som skulle stå om en ukes tid. Brukerne var i hovedsak enige om hva trådstarter burde gjøre, og uenighetene gikk først og fremst ut på om det hun *følte* var riktig eller ikke, og denne diskusjonen ble ikke avsluttet før noen påpekte at trådstarter hadde sluttet å svare, og bryllupet mest sannsynlig var overstått.

Den siste kategorien er tråder som tolkes som trolletråder av de andre brukerne, og det finnes flere trolletråder på Kvinneguiden av både eldre og nyere dato, som av ulike årsaker har fått status som legendariske. Når den ene tråden i materialet mitt ble tolket til å være en trolletråd av de andre brukerne på forumet, skyldtes det tekstlige spor som ble satt i sammenheng med en annen, mye eldre tråd på forumet som i sin tid også ble fortolket som en trolletråd. Denne ble også nevnt i intervju med en av informantene:

*«Enkelte tråder seg man jo fort er bare trolletråder. Enkelte trolletråder har blitt legendariske på forumet, sånn som ketsjup-tråden og godtesnop/Ronja-tråden.» (Sonja)*

I ettertid har godtesnop/Ronja-tråden vært opphav til flere forsøk på humor, og har blitt mye omtalt for høy underholdningsverdi. Trolletråder som av ulike grunner ikke treffer underholdningsnerven til de andre brukerne har en tendens til å dø ut relativt raskt, noe som var tilfellet i materialet mitt, der tråden ble avsluttet kort tid etter at brukerne ble enige om at det var en trolletråd.

## Generere mer aktivitet

Svært mange av designvalgene som har blitt tatt handler om å opprettholde aktiviteten på forumet, og teknologiens hovedoppgave kan kanskje sies å være



nettopp dette: generere mer aktivitet. Dette gjøres ved at nytt og populært innhold blir fremhevet og er lett å finne frem til, kategorier og underforum for mange ulike emner som vil treffe et spekter av ulike brukere, og varsler som gjør det lettere å følge opp debatter de har deltatt i. Muligheten til å gi poeng skaper også en form for belønningssystem som lokker brukerne tilbake til forumet.

Hva angår praksiser på forumet går det frem at brukernes behov i stor grad samsvarer med forestillingene som ligger i scriptet. Trådene som opprettes tar ofte utgangspunkt i at trådstarter søker råd og erfaringer fra andre brukere, og dermed har behov for et aktivt forum med mange brukere, som dermed vil kunne øke sannsynligheten for at vedkommende får svar på det han eller hun lurte på. At kommunikasjonen er teknologisk mediert ser heller ikke ut til å legge begrensninger på brukerne hva angår variasjon i språk- og kommunikasjonshandlinger, da de viser en rekke ulike typer responser som ofte vil være hybrider av ulike typer interaksjon, og som ikke alltid fortolkes som en adekvat respons av de øvrige brukerne.

Selv i en kontekst av teknologisk mediert kommunikasjon har dermed brukerne et stort handlingsrom hva angår valgmuligheter i kommunikative praksiser, og det må være noe mer enn bare teknologien som medierer og stabiliserer både interaksjonen og det sosiotekniske nettverket. Et annet viktig designvalg jeg vil se på i denne sammenhengen er funksjonen med AnonymBruker, en fellesbruker som med nærmere fire millioner innlegg står for en stor del av aktiviteten på forumet. I balansen mellom et aktivt forum og et stabilt sosiotekniske nettverk, fremstår valgene knyttet til brukernes muligheter til identitetskonstruksjoner eller anonymitet som et viktig spenningsfelt som vil være tema for neste analysekapittel.

## 5. Stabile identiteter og stabile nettverk

«Om jeg skulle beskrevet det for utenforstående, ville jeg sagt at det var et avhengighetsskapende forum fullt av evneveike klovner som forsøker å finne filosofiske løsninger på livet. Det er nesten umulig å beskrive det i en enkelt setning, [...] men 'overveldende' er det første ordet jeg tenker på.» (Ramona)

Ramonas beskrivelse av forumet reflekterer på mange måter hvordan Kvinneguiden har blitt fremstilt i mediene, som et underholdende men stort sett ganske meningsløst sted, med «overveldende» mengder informasjon om stort og smått. Uten brukerne som genererer alt dette innholdet hadde det ikke vært et forum, og jeg har i det forutgående analysekapittelet vist hvordan brukergrensesnitt og script tilrettelegger for og oppmuntrer til mer aktivitet gjennom blant annet en fremheving av aktive tråder, og oppmuntrer til hyppige besøk på siden ved hjelp av siteringsvarsler og plussing som en form for belønningssystem. Balansen mellom anonymiteten til AnonymBruker og identiteten skapt gjennom pseudonyme brukere, danner utgangspunktet for spørsmålet jeg ønsker å besvare i dette kapittelet. Siden scriptet til Kvinneguiden forteller at det vil ha mange brukere og oppmuntrer til høy aktivitet, blir det et viktig spørsmål hvordan brukerne selv navigerer i dette nettverket, og hvordan ulike former for identitetskonstruksjoner er med på å stabilisere eller destabilisere det sosiotekniske nettverket som Kvinneguiden representerer.

Mange vil argumentere for at en meningsutveksling som er anonym er uten kontroll eller konsekvenser, og fremmer kreativitet, eksperimentering og nye ideer (Knuttila, 2011). På en annen side viser forskning også at anonymitet er en av de faktorene som fremmer trakassering på internett (Nærbøe, 2011), og at interaksjon mediert av teknologi i mange tilfeller vil gjøre oss sosialt blinde (Erickson & Kellogg, 2000). Med utgangspunkt i 4-chan finner man glimrende eksempler på begge deler, et nettsted basert på anonyme brukere og brukergenerert innhold. Nettsiden er et såkalt *image board*, kjent for en tidvis svært brutal og støtende diskurs, spesielt i underforumet /b/ som er fødestedet til blant annet *Anonymous* (Knuttila, 2011). Samtidig har nettstedet også skapt grobunn for ulike typer *hacktivism*, og kom i mediens søkelys da Anonymous erklærte krig mot Scientologikirken (ibid.). Gjennom anonymitet får man altså en trygg, offentlig sfære der man kan prøve ut tanker og ideer, uten frykt for konsekvenser.

Kvinneguiden legger til rette for både anonyme og pseudonyme brukere, men man må være registrert med et pseudonym, altså et brukernavn, også for å kunne poste anonymt. I motsetning til 4-chan er anonyme postere på Kvinneguiden et relativt kontroversielt tema, som jevnlig blir aktualisert av de andre brukerne både gjennom eksplisitte tilbakemeldinger til forumledelse, og gjennom måten AnonymBruker ofte møtes på i forumet. En gjentagende kritikk mot de som

velger å poste med AnonymBruker er at de er feige og ikke tør å stå for meningene sine. Dette er nærmest et ekko av Zuckerbergs uttalelser om at flere identiteter vitner om en mangel på integritet, bare at i dette tilfellet er det rett og slett *mangelen* på en identitet som gjør at AnonymBruker fortolkes negativt av mange av brukerne. Til tross for at AnonymBruker samlet står for en svært stor del av aktiviteten på forumet, er det altså for flere brukere et tydelig hierarki, der pseudonyme brukere helt klart står over de anonyme. I denne teksten vil jeg også trekke et klart skille mellom anonyme og pseudonyme brukere, da disse begrepene ikke uten videre kan brukes om hverandre. Under et pseudonym kan man velge i hvilken grad man ønsker å identifisere seg selv, eller bevisst bygge en helt annen identitet, samtidig som man også får en vedvarende identitet gjennom at man kan bli stilt til ansvar for tidligere meninger og oppførsel i nye sammenhenger (Knuttila, 2011).

### Teknologisk mediert identitet

Selv om brukerne på Kvinneguiden kan velge å unngå identitetsmarkører, oppmuntrer scriptet på ulike måter til å konstruere en identitet ved hjelp av ulike teknologiske funksjoner som jeg nå vil redegjøre for. De ulike valgene og praksisene gjør at brukeren et individ er aktiv med på forumet i mange tilfeller vil være vanskelig å sette i sammenheng med det livet vedkommende lever utenfor forumet.

*«Jeg møtte en som var veldig stor i kjeften og som jeg diskuterte mye med, da jeg er feminist og han var sterkt anti-feminist. [J]eg så for meg en brautet neandertaler da jeg først diskuterte med han. Så møter jeg han, og han er verdens snilleste og søtteste mann. Er nok mange som tar på seg litt en nett-personlighet. Ikke nødvendigvis en helt annen enn den man er, men man kan vel dyrke eller forsterke en del av seg selv, som han har gjort.» (Charlotte)*

Det er kanskje først og fremst gjennom de skriftlige bidragene til debattene at brukerne på Kvinneguiden uttrykker og konstruerer sin identitet, og selv i de tilfellene der en bruker har konstruert en gjenkjennelig og stabil identitet, er det ikke gitt at denne uten videre vil kunne kobles til identiteten som konstrueres utenfor forumet. Ser man bort i fra skriftlige bidrag, har medlemmene flere muligheter til å konstruere og vise identitet til de andre brukerne av forumet.

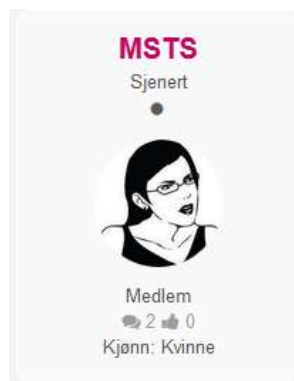
Først og fremst får alle medlemmer en egen profilside, der de har muligheten til å tilpasse personlig informasjon som interesser, fødselsdag, bosted og til og med navn. I tillegg benyttes visuelle virkemidler, slik som brukerens avatar og toppbildet på profilen, ikke ulikt *Facebooks* forsidebilde. Avataren er en virtuell representasjon av den aktuelle brukeren i form av et bilde, som også er synlig hver gang brukeren er aktiv i forumet.

**Figur 6: Skjermdump av testprofil. Kolonnen til venstre viser nettsamfunnsomdømme, som er brukerens totale poengsum fra postede innlegg, advarselspoeng i fall man har brutt reglene, rang som er relatert til antall innlegg, fødselsdato og annen personlig informasjon man kan velge å fylle ut. Advarselspoengene er bare synlige for eieren av profilen.**

Kvinneguiden har også i nyere tid tilrettelagt for *følgere*. Inne på profilen til hver bruker kan man se hvem som sist besøkte profilen, og hvem som har valgt å følge den aktuelle brukeren, det vil si få oppdateringer om denne brukeren poster innlegg eller tråder. Dette kalles *asynkrone relasjoner*, som i motsetning til *synkrone relasjoner* ikke trenger å være en gjensidig relasjon (Aalen, 2015). I tidligere versjoner av forumet baserte de seg på synkrone relasjoner der begge brukerne aktivt måtte godta vennskapet, etter hvert har de imidlertid forkastet denne funksjonen til fordel for følgere og asynkrone relasjoner. Denne utviklingen kan sies å være i tråd med flere andre sosiale medier. På Facebook har de for eksempel også en funksjon som gjør det mulig å følge ikke bare offentlige sider, men også enkeltpersoner, i tillegg til den vanlige

vennefunksjonen som er basert på gjensidighet. Som dert går frem av figur 7 har Kvinneguiden også en funksjon som tilsvarer Facebook og Twitter, der de kan oppdatere «statusen» sin for følgere og andre som måtte være innom profilen. Her spør de i likhet med Facebook, «Hva tenker du på?», og oppmuntrer dermed brukeren til å dele av sine tanker.

Ute i forumet består den visuelle presentasjonen av brukernavn og eventuelt avatar og kjønn. I tillegg vil man se antall innlegg, antall plusser og brukerens rang på forumet, relatert til antall innlegg. Denne rangordningen starter med «sjenert» når man har ett innlegg og består av 23 trinn, deriblant «Skravlebøtte» med 750 innlegg og «Sølvmedlem» med 25 000 innlegg, før man kommer til «Guru» med 100 000 innlegg, som er den høyeste rangen. Dette har ingen praktisk funksjon utover at det kan oppmuntre til å være mer aktiv og skape litt konkurranse mellom brukerne i form av at det kan fortolkes som et statussymbol. Rangene oppdateres automatisk, og er likt for alle brukerne. Dette er en vanlig funksjon på internettforum, selv om den kan praktiseres på ulike måter, f.eks. ved at moderator eller brukeren selv velger hva som skal stå der (Steinmetz, 2012).



**Figur 7:** Skjermdump av registrert testbruker, slik den ser ut i forumet for andre brukere 30. desember 2016. Øverst er pseudonymet, deretter brukerens status relatert til antall innlegg, etterfulgt av brukerens avatar. Snakkeboblen viser til antall innlegg, mens tomme opp viser til antall plusser. Til slutt kommer brukerens kjønn.

Brukere kan også velge en personlig signatur som dukker opp under hvert innlegg de poster. Signaturen kan ofte inneholde flere identitetsmarkører, siden dette er en del av profilen som brukeren har stor kontroll over (Steinmetz, 2012). På Kvinneguiden er det store variasjoner med hensyn til hva man uttrykker med denne signaturen. Svært mange bruker den til å lenke til egen dagbok på forumet eller ekstern blogg, i underforumet for graviditet er applikasjoner som teller ned til fødsel svært vanlig å se, andre bruker sitater både fra kjente personer eller andre forumbrukere, lenker til videoer og lignende, mulighetene og variasjonene er nærmest uendelige. Her er det også vanligere å se at brukerne leker seg med fonter, størrelser, farge på skrift og andre tilgjengelige funksjoner.

Identitet og identifisering blir ansett som en viktig faktor for konstruksjonen av sosiale normer, og scriptet til Kvinneguiden oppmuntrer som vist til ulike måter

å uttrykke identiteten sin på. I neste del vil jeg vise hvordan brukerne på forumet selv fortolker og formidler identitet, og forsøke å nøste frem hvorfor enkelte velger å konstruere seg en identitet fremfor å forbli anonym, og hvordan dette kan påvirke strukturen og kulturen på forumet.

### Samhold og ansvarlighet

Kvinneguiden har mange ulike brukere, noe som gjenspeiler seg i forskning på kvinnedominerte forum i Norge. Den viser at forum kan være både underholdende tidsfordriv, og en debattarena som fungerer som en utvidelse av den politiske samfunnsdebatten (Ytre-Arne, 2015). Mellom de to ytterpunktene av, finnes et spekter av ulike praksiser. Noen brukere omtales som legendariske i enkelte underforum, men er helt ukjente i andre, noen poster halvnakne bilder og har nærmest en fanklubb av følgere, noen gjør ikke annet enn å skrive og lese i dagbøker, mens andre utelukkende er der for å debattere.

Gjennom analyse og kategorisering av en rekke forumtråder, kom det som tidligere vist frem at innhenting av informasjon og kunnskap utgjorde en stor del av materialet. Dette representerer imidlertid bare en svært liten del av forumet på Kvinneguiden, og intervjuer med informantene viste at de brukte forumet til mye mer enn å bare etterspørre råd og informasjon.

*«Jeg er et sosialt menneske, men finner ikke på ting med venner hver dag etter (en veldig sosial) jobb, da har jeg gjerne behov for å være alene for å lade batteriene. Men selv da ligger behovet for å være litt sosial der, så man sjekker litt Facebook, chatter eller tekster med venner, ringer mamma osv. – og er på Kvinneguiden.» (Charlotte)*

Det sosiale latet til å være en viktig faktor for flere av informantene, enten de allerede hadde knyttet bånd til andre brukere og ønsket å holde seg oppdatert, eller var ute etter småprat og lett sosialisering. Ulike former for underholdning ble også nevnt av flere av informantene når de ble spurt om hvorfor de var medlem på forumet, som en av informantene utdypet det:

*«Sånn sett bort i fra det helt åpenbare, som er "fridtid", så har jeg faktisk tenkt litt over akkurat det selv. Det jeg kom fram til, det er at det er ganske terapeutisk å lese om andres problemer, for å glemme, eller i det meste uskyldig gjøre egne. [E]n gang i skuddåret føler man kanskje at man har bidratt til å hjelpe noen også, slik at man kan klappe seg selv litt på skulderen.» (Børre).*

En annen grunn som gjentok seg flere ganger, var ønsket om og gleden av å kunne hjelpe andre. En av informantene understreket at hun aldri signerte innleggene sine som helsepersonell, men likevel dro nytte av forumet for å spre sin kunnskap:

*«[J]eg [sitter] på endel kunnskap, da særlig innen barn, kropp, helse og kosthold samt svangerskap og fødsel/barseltid som følge av min utdanning*

*og yrkeskarriere. Så, jeg vet jeg har hjulpet flere. Dessuten synes jeg det er fint å kunne hjelpe andre, selv om det er ukjente på et nettforum.»*  
(Sonja)

Som informanten sier later det ikke til å bety noe for disse hjelpsomme brukerne at det er ukjente mennesker de bruker tid og energi på. En viktig konsekvens av identitetskonstruksjoner er imidlertid også at brukerne blir bedre kjent med hverandre, og knytter sterke bånd til tross for mangelen på kontakt ansikt til ansikt. Flere av informantene mine kunne mimre tilbake til minneverdige hendelser, og de var ofte knyttet til andre, konkrete brukere som i mange tilfeller hadde gjort sterkt inntrykk:

*«I løpet av mine 10 år på forumet er det mye som er minneverdig. [Anonymisert brukernavn 1] sin dagbok er utrolig fin. [Anonymisert brukernavn 2] fulgte jeg på reisen med dødfødsel og perioden etterpå, og kampen for et nytt fullgått svangerskap og et levendefødt barn. Også har man alle de legendariske tulletrådene til [Anonymisert brukernavn 3]!»*  
(Sonja)

Dagbøkene på Kvinneguiden er en kilde til flere personlige historier og stabile identitetskonstruksjoner, der brukere som kjenner og bryr seg om hverandre blir involvert i hverandres hverdag, tilbyr støtte og oppmuntring, og gleder seg på hverandres vegne. Det er også en arena der nye brukere kan bli bedre kjent på et mer personlig nivå enn det scriptet i resten av forumet oppmuntrer til. En annen informant, som var relativt ny på forumet på den tiden intervjuet ble gjennomført, syntes samholdet hun hadde observert i en tråd på forumet var minneverdig i seg selv:

*«[M]est minneverdig var å lese i en tråd som omhandlet gamle brukere som man savnet. Da kom det frem at enkelte av brukerne som ble nevnt var døde, og de andre brukerne utviste stor sorg over dette. Det viser igjen at et forum hvor man er fremmed og anonym for hverandre, fortsatt kan innebære at man utvikler genuine vennskap og interesse i hverandre, selv om man aldri har eller vil møtes fysisk.»* (Ramona)

Dette viser at man ikke skal undervurdere de relasjonene som skapes i teknologisk mediert kommunikasjon, og at disse båndene kan bli sterke og ha stor betydning for de involverte aktørene.

Også egen identitetskonstruksjon fremstår som viktig for flere av de pseudonyme brukerne. Som registrert bruker får man som tidligere nevnt registrert en samlet poengsum for alle innleggene som har mottatt poeng, og disse samles på brukerens profil, sammen med et arkiv over brukerens tidligere innlegg. Dette er en av de tingene som gjør at pseudonyme brukere får en vedvarende identitet, siden det er lett for andre brukere å lese alle innleggene deres samlet og danne seg et inntrykk. Én av informanten beskriver dette på både godt og vondt, der hun på den ene siden setter pris på friheten hun får som

AnonymBruker, mens hun på den andre siden med egne ord irriterte seg over at hun ikke fikk æren for et populært innlegg:

*«Ikke alle som vil knyttes til en bruker heller, jeg skrev lenge kun under AnonymBruker, nettopp fordi jeg var lei av å bli "stalket" eller at hva jeg hadde sagt i en annen tråd eller hvilket inntrykk folk hadde av meg skulle farge hvordan de leste innlegget. Men syntes det var vanskelig å holde oversikt over hvilke tråder jeg hadde skrevet i da, og så fikk jeg sånn nesten 100 poeng for et innlegg under AnonymBruker en gang og det irriterte meg at det ikke ble registrert på meg, haha. Var jo ny pers!» (Charlotte)*

Det er vanlig at poeng, eller såkalte *likes*, knyttes til både identitet og sosial status (Hannemyr, Liestøl, Lüders, & Rasmussen, 2013). Det er derfor ikke unaturlig at informanten, som oppgir i intervjuet at hun har vært medlem av forumet i flere år, ønsket sin nye personlige rekord som en del av sin identitet. Dette viser også at poengfunksjonen har potensiale til å påvirke hvordan medlemmene av forumet oppfører og uttrykker seg, spesielt siden det blir synlig for alle hvor mange poeng man har, og på hvilke innlegg. En annen informant beskriver hvordan hun får et behov for å beskytte den identiteten hun har skapt på forumet:

*«Til og med på Kvinneguiden skrives de fleste tråder som omhandler personlige problemer under en AB, da vi vil verne om den bruker identiteten vi har skapt der. (dette har jeg selv også gjort, ganske nylig, som følte litt hyklersk da jeg har påpekt at jeg ikke skriver under AnonymBruker gjentatte ganger).» (Ramona)*

Sosiale medier som Facebook og Instagram blir ofte anklaget for å vise et forskjønnet bilde av virkeligheten, noe som først og fremst knyttes til et ønske om å bli likt og akseptert, men også til det faktum at man har et stort publikum, og at det ofte består av mennesker man må forholde seg til i større eller mindre grad. For Facebook og til dels også Instagram, gjelder dette i stor grad folk man må forholde seg til utenfor den virtuelle sfæren, mens det i Kvinneguidens tilfelle i utgangspunktet er mennesker man kun trenger å forholde seg til når man er pålogget. Likevel opplever altså informanten at ønsket om å beskytte eller opprettholde den virtuelle identiteten sin, er viktigere enn prinsippet hun har om å aldri poste anonymt. Anonymitet og AnonymBruker er altså preget av flere motsetninger på Kvinneguiden, og som jeg skal vise i siste del av dette analysekapittelet er AnonymBruker en hybrid konstruksjon av ulike fortolkninger som gjør funksjonen til et fruktbart analyseobjekt.

### Konsekvenser av AnonymBruker

AnonymBruker, ofte forkortet av forumets brukere til «AB», er et felles brukernavn for registrerte brukere som ønsker å være enda mer anonyme enn det de allerede er. Poengene og innleggene samles på en fellesprofil, der



AnonymBruker fremstår som en hvilken som helst annen bruker, bare uten bilde og annen personlig tilpasset informasjon.



**Figur 8:** Skjermdump av fellesbrukeren AnonymBruker slik den ser ut for andre brukere. I motsetning til de registrerte, individuelle brukerne har denne ikke kjønn, bilde eller annen personlig tilpasset informasjon.

Man kan velge for hvert enkelt innlegg om man vil poste under AnonymBruker eller ikke, og funksjonen er tilgjengelig i de aller fleste underforum. Unntaket er underforaene *Rampelys*, *Kontakt med andre brukere*, *Ris, ros og spørsmål om forumet*, samt alle underfora som befinner seg i dagbokdelen av forumet.

Innenfor en gitt tråd vil hver unike bruker som poster under AnonymBruker få en egen kode bestående av tall og bokstaver nederst i innlegget, som gjør at andre brukere kan skille de ulike anonyme fra hverandre, men dette krever en observant leser. Problemene med å skille de ulike anonyme fra hverandre er et tema som tas opp i flere av intervjuene:

*«Det påvirker diskusjonene. Mest i negativ retning. Det skaper og litt forvirring om hvem som svarer på hva.» (Sigbjørn)*

*«[D]et [er] mye vanskeligere å følge med i samtalen med en AB, ettersom det eneste som skiller dem fra hverandre er en kode, ikke et navn eller en emoji eller profilbilde. Dermed kan tidligere argumenter en AB kommer med gå tapt for meg, ettersom jeg ikke skiller mellom hvem som har sagt hva, og litt av den røde tråden i vedkommende sin argumentasjon faller fra.» (Ramona)*

Her tolkes AnonymBruker som et *destabiliserende* element og en trussel for koherens og ryddig debatt, siden innleggene som postes med denne funksjonen tilsynelatende kommer fra den samme brukeren. De unike kodene som tildeles hver AnonymBruker i en gitt tråd, er teknologiens forsøk på å stabilisere AnonymBruker som funksjon, og som en aktør i nettverket. Som informantene forteller er det ikke alltid dette er vellykket. Et annet destabiliserende trekk ved AnonymBruker ble også aktualisert i et av intervjuene:

*«Det dukke jo opp en AB i hver tråd som drar en ekstrem mening som åpenbart bare er en spøk, eller forsøk på å provosere. Verste er at det*

*alltid vil være en bruker som biter på, uansett hvor flåsete innlegget er.»*  
(Charlotte)

Her beskriver hun hvordan AnonymBruker ved hjelp av humor eller provokasjon, kan få andre brukere til å reagere på innleggene de poster. Når Charlotte skriver at det alltid vil være noen som biter på, viser hun til at provoserende innlegg sjeldent blir forbigått i stillhet. Dette kan være med på å ødelegge debatter og gjøre dem mer utilgjengelig, hvis det opprinnelige temaet drukner i diskusjoner omkring et ekstremt eller humoristisk innlegg.

Til tross for at flere av brukerne mener funksjonen i mange tilfeller er både problematisk og overflødig, er det fortsatt en funksjon de setter pris på når de har behov for å bruke den selv. Administrasjonen på Kvinneguiden har også tatt et klart standpunkt hva angår AnonymBruker-funksjonen, eksplisitt uttrykt i regelverket til forumet: «Det er ikke lovt å gå til angrep på noen fordi de skriver som anonyme brukere fordi de bruker funksjonen - dette regnes som personangrep.» (Kvinneguiden, 2017b). Balansen mellom det kreative, frie uttrykket som beskrives i Knuttila (2011), og faren for å fremme trakassering og personangrep som beskrevet i Nærbøe (2011), er altså en pågående kontrovers på Kvinneguiden. Til tross for å ha pågått i årevis ser den heller ut til å bli lukket med det første. Flere av mine informanter tok opp både positive og negative sider med funksjonen:

*«På en måte så åpner det jo for at folk kan være mer åpne og ærlige, men på en annen måte gir det jo muligheter for grenseløs trolling og drittsslenging osv.»* (Børre).

*«Uansett, jeg tror det blir mer fargerikt og mangfoldig, men det er jo litt på godt og vondt da. Tror folk hadde vært snillere om alle skrev under brukernavn.»* (Charlotte)

*«For en fersk bruker så tror jeg det kan være litt overveldende, og noen kan bli skremt av de mange angrepene blant folk som har en dårlig dag og skjuler seg bak AnonymBruker-funksjonen..»* (Sonja)

Informantene har altså inntrykk av at AnonymBruker-funksjonen i stor grad er med på å skape et dårligere debattklima på forumet, noe de til dels kan ha rett i. Forskning på kommentarfelt viser imidlertid at anonymitet i seg selv ikke har like mye å si som de sosiale gruppenormene som eksisterer på nett, selv om de kan forsterkes i et anonymt miljø (Rösner & Krämer, 2016). I nevnte forskning inkluderer anonymitet også pseudonymer, noe som kan indikere at forskjellen på pseudonyme og anonyme brukere kanskje ikke er så stor som først antatt. Når det er sagt kobles også anonymitet til det å miste identitet, som videre vil føre til en mer antisosial og aggressiv oppførsel (Rösner & Krämer, 2016). Som

tidligere nevnt er det et hierarki på forumet med pseudonyme brukere på toppen og anonyme på bunnen, noe som blir tydelig i intervju med flere av informantene:

*«Jeg behandler nok brukere under nick med mer respekt, og tar dem mer seriøst. Om en AB kommer med en åpenlyst hatefull og stigmatiserende ytring kan det være jeg ikke orker å bruke energi på å svare, da vedkommende ikke 'trenger' å oppføre seg. [...] Brukere under nick gjør som regel ikke dette, de kan ha samme holdninger og ytringer men vil forsøke å argumentere for dem [...]» (Ramona)*

Det Ramona beskriver er at AnonymBruker ikke trenger å oppføre seg, siden ingen kan konfrontere vedkommende med ytringene de har kommet med i ettertid. Denne mangelen på ansvarlighet er noe av det som gjør anonymitet befriende, men det skaper også skepsis blant øvrige brukere.

*«[G]enerelt så er jeg nok langt mer skeptisk og mindre villig til å stole på det som er skrevet av en AB, kontra det jeg ville ha vært om det var skrevet av en bruker jeg kjente igjen navn eller avatar til.» (Børre)*

Det informantene beskriver her er altså en mangel på tillitt, basert på at AnonymBruker mangler ansvarliggjøring og identitet. Et annet poeng som blir gjort er at når man ikke vet hvilken bruker står bak AnonymBruker, kan det skape mistillit til andre registrerte brukere:

*«[J]eg har også sett tilfeller av folk som har brukernavn, som går under AnonymBruker iblant for å si noe ekstra frekt. Ble selv forfulgt litt av en jeg egget på meg i en tråd, da ble jeg angrepet av en AnonymBruker i hver eneste tråd jeg svarte i etterpå. Kjente igjen skrivestilen, i tillegg til at angrepene var så uprovosert at det var tydelig at personen bare hadde noe mot meg fra før, og bare var ute etter å ta meg.» (Charlotte)*

Når Kvinneguiden tilrettelegger for ulike lag av anonymitet gjennom både AnonymBruker og pseudonymer, tilrettelegger de også for identitetskonstruksjoner på flere nivåer. Gjennom pseudonymene kan brukerne selektere de delene av sin identitet, enten det er noe de ønsker å skjule eller noe de vil fremheve. Videre vil AnonymBruker gi brukerne nok et fristed der de kan frikobles fra både identiteten de har skapt på forumet og identiteten de har i sitt virkelige liv.

Debatter knyttet til AnonymBruker-funksjonen forekommer i flere underfora, og viser at scriptet til AnonymBruker kan tolkes på flere måter. I tilfellet jeg skal ta for meg nå handler det imidlertid ikke om hvorvidt AnonymBruker-funksjonen er ønskelig på forumet eller ikke, men om brukernes personvern når de poster anonymt. Til forskjell fra andre debatter om AnonymBruker, som ofte vil

fokusere på relasjonen mellom AnonymBruker og pseudonyme brukere, eller hvordan AnonymBruker påvirker miljøet på forumet, sier denne debatten mer om relasjonen mellom *moderatorteamet* og brukerne, og hvordan brukerne tolker både moderators rolle og anonymiteten på forumet. Debatten var knyttet til oppfatningen av at moderatorer helt vilkårlig og uten skjellig grunn, kunne sjekke hvilke brukere som stod bak AnonymBruker-innlegg. I hovedinnlegget etterspørres det mer åpenhet omkring rutinene, i tillegg til at det ble fremmet et forslag om at en enkelt moderator ikke skal kunne sjekke hvem som poster anonymt uten at dette går via en eller to andre. Det ble også ytret ønske om et registreringssystem slik at man vet hvilken moderator som har sjekket hvilken bruker:

*«Jeg foreslår at moderatorteamet burde gjennomføre en kontrollsjekk av en eller to andre i teamet om en moderator skal sjekke hvem som står bak innlegg fra en AnonymBruker. I tillegg til et registreringssystem som loggfører når dette skjer. Spesielt for å beskytte identiteten til barn, siden det jevnlig legges ut historier med svært sensitiv informasjon om barn og unge.» (forumbruker 8)*

Debatten viser eksempler på at moderatorteamet forsøker å definere hvordan scriptet til forumet skal tolkes. Flere av brukerne gir for eksempel uttrykk for at de tolker anonymitet som en rettighet når de velger å poste som AnonymBruker:

*«AnonymBruker-funksjonen gir inntrykk av at det man skriver ikke kan kobles opp mot ens identitet, og det burde forklares bedre nøyaktig hva man er anonym fra. Mer åpenhet er bare en fordel. Bare tenk på politiet. Det hadde vært mye mer ransaking om de kunne gjøre dette i det skjulte, og dette prinsippet gjelder også for moderatorene på forumet.» (Forumbruker 9)*

*«Vi som brukere burde i det minste bli informert om svakhetene i systemet, og en logg er jeg helt enig i at er på sin plass!» (Forumbruker 10)*

Her gir brukerne uttrykk for at de ikke føler at de har fått tilfredsstillende informasjon vedrørende anonymitet på forumet. En representant fra moderatorteamet som signerer som *forumkontakt* understreker at det snarere er snakk om et tilbud, og ikke en rettighet brukerne har.

*«AnonymBruker-funksjonen er et tilbud, og moderatorenes innsyn i brukernavnene bak innleggene kan ikke på noen måte sammenlignes med ransaking da dette er et privateid forum. Det er brukernes eget ansvar å sikre sin egen anonymitet, og dere må dermed selv tenke gjennom hva dere poster og hva som kan kobles til dere som privatperson,» (Forumkontakt Else)*

Her vises det også til retningslinjene på forumet, som er en form for eksplisittgjøring av scriptet slik moderatorteamet mener det skal tolkes, og som et svar på at brukerne mener de ikke har blitt tilstrekkelig informert:

*«Vi ønsker å tilby brukerne våre muligheten til å kunne poste anonymt enten det gjelder sensitive spørsmål eller ikke. Ved å hake av for "post som anonym" når du skal legge inn et innlegg, vil brukernavnet ditt bli skjult i akkurat dette innlegget. Ønsker du å være anonym er du selv ansvarlig for å hake av denne boksen, moderatorene har ikke mulighet til å anonymisere innlegg i etterkant. Vi modererer anonyme brukere på lik linje med alle andre brukere, og dersom innlegget bryter reglene har moderatorene mulighet til å sjekke hvem som står bak innlegget.»*  
(Forumkontakt Else, hennes utheving)

I samarbeid med det utarbeidede regelverket forsøket altså forumkontakten å bidra til å lukke kontroversen ved hjelp av en definering og klargjøring av scriptet. Det poengteres også at man er anonym for de andre brukerne, men ikke for moderatorteamet, slik flere brukere tilsynelatende har misforstått. Denne tematikken ble også aktualisert i intervju med en av informantene, som uttalte seg skeptisk til at frivillige privatpersoner fikk arbeidet med å moderere debattene:

*«At privatpersoner har denne moderator jobben er også en av årsakene til at jeg aldri skriver under AnonymBruker; det kan i praksis være naboen min som sitter og leser mitt «anonyme» innlegg. [...] AnonymBruker-funksjonen er i den forstand et flask premiss, fordi de færreste tror jeg er klar over at det i teorien kan være naboen som sitter og modererer også dette, uten noen reel juridisk forpliktelse som eksempelvis taushetsplikt eller lojalitetsplikt ovenfor arbeidsgiver. Alt er avhengig av tillit og 'goodwill' hos den enkelte moderator.»* (Ramona)

Dette illustrerer hvordan moderator befinner seg i et spenningsfelt mellom en privat og en profesjonell rolle. Når forumansvarlig uttaler seg om moderatorteamet snakkes det også om tillit. I debatten knyttet til AnonymBruker-funksjonen kommer det frem at de har mulighet til å sjekke hva moderator foretar seg, men at dette ikke har vist seg å være nødvendig.

*«Det er ikke en lett operasjon å hente ut informasjon om hvilken moderator som har sjekket brukere bak anonyme innlegg, men det er absolutt mulig å gjennomføre. Hittil har jeg derimot ikke fått informasjon som har gjort at jeg anser dette som nødvendig, og jeg tror derfor ikke at moderatorene har brutt denne tilliten.»* (Forumansvarlig Gerd)

Altså beskrives moderatorene som profesjonelle aktører som utfører arbeidet sitt på en adekvat måte. Senere kommer det også frem at alle moderatorer må

signere en avtale om taushetsplikt, som også gjelder etter de har sluttet som moderator.

*«Vi krever at alle moderatorene signerer på en avtale om taushetsplikt, og denne gjelder også etter at man har sluttet som moderator. Man er altså anonym mot andre brukere, men ikke for oss i moderatorteamet.»  
(Forumkontakt Else)*

Denne profesjonaliteten som fremheves, først av forumansvarlig og deretter av forumkontakten, er imidlertid ikke en fullverdig beskrivelse av moderators rolle. I andre sammenhenger er privatpersonen bak moderatoren i aller høyeste grad synlig, for eksempel når de poster innlegg som vanlige brukere på forumet.

I en senere tråd blir temaet tatt opp på nytt, og det etterspørres samtidig informasjon om hvem som er en del av moderatorteamet, og som dermed har innsyn i hvem som poster anonymt.

*«Jeg lurer bare på hvem av de som jobber her som kan se hvem som poster med AnonymBruker, og om dere kan se hvem som befinner seg bak brukernavnet? Og hvor mange er det egentlig som er en del av moderatorteamet?» (forumbruker 11)*

Her kommer det frem at det har blitt gjort flere regelendringer som en følge av forslag fra brukerne, til tross for at disse ikke har blitt annonsert på forumet.

*«For å styrke personvernet til brukerne våre har det blitt gjort en del endringer. Bare Administrator kan se IP-adresser, og vi har nå en loggføring over hvilke moderatorer som sjekker anonyme innlegg.»  
(Forumansvarlig Trude)*

Det ble nevnt flere ganger i løpet av den tidligere debatten at moderatorteamet satte pris på at brukerne var engasjerte og hadde meninger om driften av forumet, men de understrekte også gjentatte ganger at de ikke ønsket å diskutere rutinene sine med brukerne:

*«Som jeg har sagt tidligere er vi i gang med å utrede moderatorenes rolle samt personvern på forumet, og det er veldig bra at dere kommer med innspill. Men vi ønsker ikke å diskutere interne rutiner i plenum.»  
(Forumkontakt Else)*

Selv om forumkontakten som representant for moderatorteamet ga uttrykk for at brukernes bekymringer ble tatt på alvor og at de fulgte opp alle henvendelser, ville de ikke gå inn på hvordan de hadde tenkt å jobbe videre med det. Dette er et godt eksempel på hvordan de ulike rollene avgrenses, med moderatorteamet på den ene siden og ordinære brukere på den andre. Brukerne kan gjerne komme med tilbakemeldinger og forslag, men posisjoneres ikke som en reell aktør hva angår ulike deler av forumets design og interne arbeidsrutiner som i stor grad påvirker forumhverdagen.

Aktørene i moderatorteamet er verken rene designere eller rene brukere, men har et tilgjengelig handlingsrom som kan plassere dem på ulike steder av en skala med designer og bruker som ytterpunkter. Dette kommer frem i debatten når forumkontakten skriver at den tradisjonelle debatten for og imot AnonymBruker har vært oppe til diskusjon gjentatte ganger internt.

*«For moderatorteamets del hadde det vært langt lettere å moderere debattene uten AnonymBruker-funksjonen, slik at dere selv hadde måttet ivareta egen identitet. Vi har også diskutert dette flere ganger internt, siden tilbudet ikke skal gå på bekostning av effektiv moderering.»*  
(Forumkontakt Else)

Valget mellom å tilby AnonymBruker-funksjonen eller ikke, er et valg som kan knyttes til brukergrensesnittets design. Gitt at alle aktørene i moderatorteamet har lik mulighet til å påvirke og uttale seg om saken når den diskuteres internt, vil det si at også moderatorene vil kunne påvirke designet til forumet. Dette indikerer altså at moderator kan ha flere ulike roller avhengig av kontekst, noe jeg vil komme nærmere inn på i siste analysekapittel.

### Fra kaos til kos

Å øke deltagelsen er som tidligere vist en viktig del av Kvinneguidens script, og valget om å tillate AnonymBruker-funksjonen i de fleste underfora, er til syvende og sist et designvalg som støtter denne dimensjonen i resten av scriptet. AnonymBruker står for nærmere 4 millioner av ca. 18 millioner innlegg, så det tydelig at det er en populær funksjon som er mye brukt av faste brukere. Dette gjør det blant annet lettere for brukerne å opprettholde en valgt identitetskonstruksjon, da innlegg som ikke passer inn i det bildet de ønsker å skape av seg selv kan postes anonymt, i tillegg til at de slipper å bli gjenstand for gjentatte personangrep og følelsen av å bli forfulgt av andre brukere.

Jeg har også vist at brukerne, til tross for at de ikke trenger å stå personlig ansvarlig for ytringene sine utenfor Kvinneguiden, likevel kan opparbeide seg en identitet, og dermed vil moderere egen oppførsel i tråd med denne så lenge de poster under pseudonym. På denne måten er identitetskonstruksjonene med på å stabilisere det sosiotekniske nettverket, og dermed skape diskurser som føles meningsfulle for deltagerne som i større grad blir synlig for hverandre som mennesker. Det er imidlertid viktig å understreke at ikke alle pseudonyme brukere er like knyttet til identiteten de skaper på forumet som andre, og dermed kan fremstå som forstyrrende elementer på lik linje som AnonymBruker. AnonymBruker fortolkes nemlig på ulike måter ut ifra ulike hensyn og kontekster. På den ene siden er det med på å opprettholde aktiviteten på forumet, gjennom at terskelen for å poste vil bli lavere. Vanskelige temaer og kontroversielle meninger viser seg å være lettere å poste når det ikke kan knyttes til en bestemt bruker eller person. På den andre siden er også anonymiteten som AnonymBruker representerer en trussel for stabiliseringen av nettverket, da det

kan skape forvirring innad i debattene, gir rom for mer trolling og personangrep, og ofte tolkes som useriøse bidragsytere av andre deltagere.

Her har moderator vist seg som en viktig og nødvendig aktør for å forsøke å opprettholde ro og orden på forumet i de tilfellene der scriptet feiltolkes eller mangelen på identitet og ansvarlighet gir seg utslag i kaos. I tilknytning til AnonymBruker har jeg også vært inne på hvordan moderators rolle er gjenstand for forhandlinger blant brukerne og moderatorteamet, og vist at denne forhandlingen ofte kommer til syne i møte med ulike kontroverser. Temaet for neste analysekapittel vil dermed være hvordan mulighetene som ligger i teknologien og de ulike praksisene blant brukerne struktureres ved hjelp av regler, normer og moderators tilstedeværelse, og hvordan sistnevntes rolle vil defineres på ulike måter avhengig av posisjonering og kontekst.





## 6. Moderator som spenningsfelt

---

*«Jeg synes reglene er gode og [har] ikke noe å si på hvordan de håndheves, egentlig. Bare litt irriterende når man er midt i en diskusjon og så forsvinner den bare, og det har skjedd noen ganger at jeg har fått varsel om at jeg har blitt sitert eller nevnt i et innlegg og så er [innlegget] borte, eller hele tråden er borte. Jeg er egentlig ikke glad i sensur, men jeg tror forumet hadde blitt veldig mye mer useriøst (enn det allerede er) uten den type regler.» (Charlotte)*

Sitatet ovenfor illustrerer holdninger som tilsynelatende kan passe til de fleste brukerne på Kvinneguiden. Det er litt irriterende med regler og moderatører, men det hadde nok vært verre uten, og da er det ikke så mye mer å si om det. Et litt dypere dykk i empirien avslører imidlertid flere spenningsfelt og kontroverser i tilknytning til moderatorene. I tidligere analysekapitler har jeg først vist hvordan teknologien medierer kommunikasjonen og tilrettelegger for en ryddig, men aktiv debatt. Deretter hvordan brukerne gjennom ulike former for identitetskonstruksjon forsøker å skape meningsfylte diskurser i et nettsamfunn med klare ustabile elementer tilstede. For å skape stabile konfigurasjoner av interaksjon kreves også normer og regler som sammen med teknologien medierer kommunikasjonen, der de eksplisitte reglene og retningslinjene til forumet spiller en sentral rolle. I dette kapitlet vil jeg dermed de på den *menneskelige* medieringen av kommunikasjonen, der Kvinneguiden ved hjelp av eksplisitte retningslinjer og et moderatorsteam, samarbeider med teknologien i arbeidet med å stabilisere det sosiotekniske nettverket og tilrettelegge for meningsfull kommunikasjon mellom brukerne. Til slutt vil jeg undersøke hvorvidt Kvinneguidens retningslinjer kombinert med uttalelser fra moderatorteamet og øvrige brukere, kan gi svar på noen grunnleggende spørsmål knyttet til moderators rolle på forumet. Hvilken posisjon innehar de i forhold til designer, bruker og script? Hvordan synliggjøres denne rollen på forumet, og i hvilken grad vil den reforhandles i møte med ulike kontroverser?

### Samarbeid mellom moderator og script

Retningslinjene til Kvinneguiden har blitt endret og tilpasset i takt med både et voksende forum og et skiftende samfunn. Den største delen av reglene handler om hva man har lov og ikke lov til å poste, og sikter da til pornografi, rasisme, pedofili, opphavsrett, personangrep og andre ting som bryter eller er på kanten med norsk lov. De sier også noe om hvordan man kan uttrykke sin identitet gjennom brukernavn og avatar, samt hvilke rettigheter brukerne har og ikke har. Når det gjelder signatur, brukernavn og bilder, omfattes disse av forumets øvrige regler, og brukere som i sin representasjon virker krenkende for andre brukere, kan bli slettet (Kvinneguiden, 2017b).

Kvinneguiden har også flere regler som er spesifikt utviklet for forumet. Det er eksempelvis ikke lov til å kommentere på andres kropp, selv når de etterspør

dette selv (Kvinneguiden, 2017b). Et annet stort forum i Norge, diskusjon.no, har ikke en tilsvarende regel. Siden reglene blir til gjennom praksiser og forhandlinger, handler nok dette først og fremst om ulike kulturer på de ulike forumene. Lignende eksempel dukker opp om man sammenligner Kvinneguidens regler med reglene på freak.no, der sistnevnte i langt større grad åpner for diskusjoner omkring ulovligheter som rus og svindel. Kvinneguiden på sin side vil i langt større grad sensurere brukerne, gjennom å forby innhold som «tilrettelegger for, forherliger eller oppfordrer til brudd på norsk lov.» (Kvinneguiden, 2017b).

Retningslinjer og styringsmekanismer utgjør en viktig del av det sosiotekniske nettverket, fordi de kan ses på som en eksplisittgjøring av deler av scriptet. Disse reglene sier noe om hvordan skaperne av Kvinneguiden ønsker at forumet skal være, og legger til en viss grad føringen for hvordan forumet brukes av medlemmene, selv om reglene blir utfordret og forsøkt reforhandlet til stadighet. Det er imidlertid ikke selvsagt at alle brukerne leser regelen når de registrerer seg, som en av informantene svarte på spørsmål om hva vedkommende mente om reglene på forumet:

*«Jeg har vel egentlig ikke noen sterke meninger om reglene. Jeg har vel egentlig aldri lest de. Jeg følger god gammeldags folkeskikk, skriver på samme måte som om jeg stod ansikt til ansikt. Det ser ut til å fungere bra.» (Sigbjørn)*

Dette er et eksempel på at scriptet som moderatorteamet ser ut til å forvente at brukerne følger, ikke blir fulgt. Når man registrerer seg kreves det at man haker av for at man «[...] godtar retningslinjene og vilkår for bruk og Personvern og cookies» (Kvinneguiden, 2017b), med en lenke til de aktuelle tekstene. Med andre ord forteller registreringsprosessen brukeren at vedkommende burde lese seg opp og godta disse, men siden det ikke finnes en funksjon som gjør at man kan forsikre seg om at tekstene blir lest, blir det også lett for brukerne å unngå denne delen av scriptet.

Siden man ikke har garantier for at scriptet og retningslinjene blir fulgt, og teknologien i seg selv ikke kan håndheve regler og normer, har det kommet andre viktige aktører på banen som har fått en viktig rolle på forumet.

Moderatorene på Kvinneguiden er i utgangspunktet vanlige brukere som får i oppgave å passe på at de øvrige medlemmene av forumet holder seg innenfor forumets regler. På Kvinneguiden er de 15 stykker og de utfører arbeidet på frivillig basis. De har autoritet til å slette eller endre både innlegg og hele tråder som bryter med reglene på en eller annen måte, samt sende advarsel til brukere som bryter reglene gjentatte ganger. I likhet med administrator har moderator også muligheten til å sjekke hvilken bruker som står bak innlegg som har blitt postet som anonym bruker. Ledige stillinger som moderator blir annonsert i underforumet for «Ris, ros og tilbakemeldinger», i tillegg til at

enkeltmedlemmer kan få tilbud om stillingen selv uten å søke, noe jeg selv opplevde etter å ha vært medlem på forumet i flere år.

Moderators rolle er noe som har blitt problematisert jevnlig på Kvinneguiden, og spesielt mye de siste årene i takt med at brukermassen har vokst betraktelig. Det er en økende misnøye og skepsis knyttet til at moderatorene er privatpersoner og i utgangspunktet vanlige brukere. Dette kommer også til uttrykk i intervju med informantene.

*«Moderatorene håndhever de ikke konsekvent, noe man ser f.eks. i Rampelyset. De moderer etter eget forgodtbefinnende har jeg inntrykk av. Jeg har også lagt merke til at de aksepterer mer fra enkelte brukere mens andre blir utestengt og får advarsler for ingenting.» (Sonja)*

*«Moderatorene jobber gratis på fritiden sin, det synes jeg er amatøraktig for et så stort forum. Enkelte utsagn (hets av andre brukere) blir ikke slettet med mindre det blir rapportert (ikke alle blir det).» (Ramona)*

De fleste informantene hadde imidlertid ingen spesiell formening om verken reglene eller hvordan disse ble håndhevet, og latet til å ha et avslappet forhold til moderatorene og mekanismene som ligger bak:

*«Det jeg har sett av håndheving synes jeg virker fornuftig og rimelig.» (Sigbjørn)*

*«Aldri tenkt noe på reglene, er vel helt greie, vanlige forumregler og folkeskikk. Jeg har ingen formening om de håndheves på det ene eller andre viset.» (Filip)*

Flere av informantene ga altså klart uttrykk for at retningslinjene og moderatorteamets arbeid på forumet ikke var noe de tenkte mye på, og de fremgår av sitatene at de har tillitt til at jobben utføres på en adekvat måte. Det er forumreglene som danner utgangspunktet for arbeidet til moderator, som ofte viser til bestemte punkter i reglene når avgjørelser tas. Reglene er i kontinuerlig utvikling, og de påvirkes ikke minst av hva brukermassen på forumet mener og foretar seg. Endring og tilpassing av reglene er derimot ikke moderators oppgave, som i all hovedsak har oppgaver knyttet til det redaksjonelle. De administrative oppgavene knyttet til forumdriften tilfaller administrator.

Kvinneguiden teller 8 administratorer som har ansvaret for den daglige driften av forumet, samt én forumansvarlig. De har et større ansvar for oppfølging av spørsmål i underforumet for tilbakemeldinger og øvrig kontakt andre brukere enn det som er tilfellet for moderator. Mens moderator arbeider på detaljnivå med rydding av enkelttråder, har administrator og forumansvarlig et mer overordnet ansvar for forumet som helhet.

En annen forskjell er at moderator i de fleste tilfeller også deltar i forumet som privatperson, gjennom både dagbøker, småprat og debatter. Etter min erfaring tilhører det sjeldenheten at spesielt forumansvarlig deltar i forumet på samme

måte som de øvrige brukerne. Både administrator og forumansvarlig fremstår dermed i større grad som en adskilt enhet fra de andre brukergruppene. Denne adskilte rollen til forumansvarlig påpekes også av en moderator i mitt materiale:

*«Forumansvarlig skal kontaktes ved f.eks. klager på moderatorer eller administrator. De er kanskje ikke like lette å finne på forumet siden de ikke er like aktive som privatpersoner som de andre i teamet.» (moderator Berit)*

Selv om det er moderator og administrator som har ansvaret for å fjerne regelbrudd, er de i stor grad avhengig av at de øvrige brukerne melder fra om de kommer over regelbrudd eller andre ting de reagerer på. Dette understrekes også som et av de første punktene i retningslinjene:

*«Dersom du ser et innlegg du mener bør slettes/redigeres, så kan du ta kontakt med oss ved å bruke rapporteringsknappen, personlige meldinger til moderatorteamet, ellers ved å poste et innlegg under Ris, ros og spørsmål om forumet.» (Kvinneguiden, 2017b).*

### Moderator som formidler av script

Kvinneguiden er et inkluderende nettsamfunn, som krever lite tid og oppmerksomhet fra registrerte brukere i form av annonser og reklamer, i tillegg til å være gratis å bruke. Registreringsprosessen er enkel og krever kun en fungerende e-postadresse, noe som setter terskelen for deltagelse ganske lavt. Selv om man må være registrert bruker for å delta i debattene er også alt innholdet som produseres av brukerne offentlig tilgjengelig. Hva angår eksklusjon er utestenging og sletting av brukere nevnt som en mulig sanksjon flere ganger i retningslinjene til forumet (Kvinneguiden, 2017b). Når moderatorteamet utøver denne makten er det en måte å kontrollere brukernes tilgang til teknologien på, og det er en reaksjon på at teknologien brukes på en måte de anser som feil. Sett fra et STS-perspektiv er det ingenting som heter feil bruk av teknologi, bare ulike tolkninger. Når moderatorene kommer på banen vil de altså likevel definere noe som riktig, og noe som galt, og understøtte dette med henvisninger til regelverket.

Organiseringen av forumet gjennomføres av både teknologien, moderatorene og brukerne, der oppgavene er delegert ut ifra funksjon og effektivitet.

Organisering er et av de verktøyene som i størst grad utnytter relasjonen mellom moderatorene, brukerne og teknologien. At innlegg kategoriseres etter emner på et forum er for eksempel en form for organisering (Grimmelmann, 2015:58). Dette skjer i stor grad automatisk ved hjelp av algoritmer, slik at det blir teknologiens oppgave å passe på at innlegg som svarer til en bestemt tråd, knyttes til nettopp denne tråden, og at svarene presenteres i riktig rekkefølge. I tillegg vil brukergrensesnittet veilede brukerne når de skal poste nye innlegg, gjennom navngitte kategorier med tilhørende beskrivelser for hvert underforum. På denne måten ser man også at teknologien er et stabiliserende element, som

gjør at man unngår et kaotisk forum der brukeren selv må finne ut hvilket innlegg som hører til hvilken tråd, og i hvilken rekkefølge de ulike svarene kom. Dette stabiliseringsarbeidet gjøres videre i samarbeid med moderatorene på forumet, som vedlikeholder systemet ved å redigere, flytte eller endre innlegg som er feilplassert eller bryter meg reglene. På denne måten samarbeider moderatorene med teknologien for å gi brukerne en ryddig brukeropplevelse, der store deler av organiseringsarbeidet er delegert bort til teknologien. Moderatorene er også avhengig av at brukerne deltar i organiseringen gjennom å rapportere innlegg de mener bryter med retningslinjene, noe som understøttes av de stadige oppfordringene om at brukerne burde benytte seg av denne funksjonen. At et innlegg blir rapportert er imidlertid ingen garanti for at det blir fjernet, på samme måte som at et innlegg som bryter retningslinjene ikke nødvendigvis blir rapportert. Kvinneguiden har tidligere vært i mediene grunnet dette, da det kom frem at det hadde blitt delt grove vitser på forumet som hadde fått bli stående i flere år (Haugan, 2016). Dette viser hvor avhengig moderatorene er av at brukerne rapporterer regelbrudd, noe som krever at brukerne i størst mulig grad er enig i moderatorenes fortolkning av retningslinjene og scriptet.

Med unntak av spam og bevisst trolling, er det rimelig å anta at når et innlegg blir postet i feil kategori vil det ha sammenheng med brukerens tolkning av scriptet. Når moderator gjennomfører organiseringsarbeidet får de dermed rollen som en slags mellommann mellom brukeren og teknologien. Observasjoner av forumet viser at moderatorene på Kvinneguiden legge igjen en såkalt ryddemelding når de modererer debattene, som forteller brukerne hvorfor tråden har blitt ryddet med en henvisning til reglene. Dette demonstrerer ikke bare transparens, men kan også lese som en del av arbeidet med *normsettingen* på forumet. Normene er nært knyttet til fortolkning av forumets script, og disse ryddemeldingene kan således også tolkes som en form for klargjøring og eksplisittgjøring av det scriptet som brukerne forventes å følge. Erfaringsmessig vil disse ryddemeldingene også opplyse om at tilbakemeldingene til modereringen skal tas i et eget underforum, noe som ytterligere understreker moderators rolle som en formidler av scriptet.

Sist men ikke minst er moderatorene på Kvinneguiden aktive i arbeidet med normsetting. Dette arbeidet foregår ikke bare ute i forumet i form av ryddemeldinger, men også i underforumet for *Ris, ros og spørsmål om forumet* der moderatorteamet går i dialog med brukerne. Disse verktøyene plasserer videre moderatorteamet i en formidlende og fasiliterende rolle mellom brukeren og teknologien, og brukeren og scriptet, der de forsøker å forhandle frem bestemte fortolkninger av Kvinneguidens script. Script-teori understreker at designernes forventninger om hvordan en teknologi skal benyttes, ikke nødvendigvis tilsier at det er slik teknologien vil bli brukt. I en forlengelse av

dette vil det også være slik at *moderators* fortolkning og formidling av scriptet ikke nødvendigvis vil bli akseptert av brukerne.

Den største delen av modereringen foregår manuelt, der teknologiens automatiserende oppgave først og fremst er knyttet til organiseringen av innholdet i sine respektive kategorier. Dette i motsetning til for eksempel Reddit, som i stor grad støtter seg på algoritmer som en del av modereringen. Reddit har, i likhet med Kvinneguiden, også frivillige moderatører som skal håndheve reglene, men ifølge Massanari (2015) vil både de og administratorene ofte følge en «hands-off»-modereringspolitikk. Store deler av modereringen blir på den måten delegert til brukerne, som delegerer den videre til teknologien gjennom stemmegivning. Teknologien får dermed jobben med å organisere innholdet basert på input fra brukerne. Manuell moderering er ikke bare mer fleksibel, den kan også gjøre moderatorer mer synlig på forumet, og dermed tilrettelegge for at moderatorer kan tre inn i rollen som formidler og fortolker av scriptet. I tillegg er det viktig å understreke at det ikke nødvendigvis er slik at moderators tolkning av scriptet er den samme som designerens, da dette er to ulike roller som ikke nødvendigvis har eller har hatt noe med hverandre å gjøre. Når brukerne gjentatte ganger klager på inkonsekvent moderering og uklare retningslinjer, tyder det også på at heller ikke moderatorteamet som helhet nødvendigvis arbeider ut ifra en felles fortolkning.

Moderatorstilen på Kvinneguiden er desentralisert fremfor sentralisert. Det vil si at det ikke er én moderator som sitter med all makten, men flere ulike moderatører som vil ta avgjørelser lokalt i de ulike underforumene og trådene. Desentralisert makt kan være både positivt og negativt, avhengig av en rekke andre faktorer relatert til nettsamfunnets øvrige karakteristikk. Massanari (2015) viser for eksempel hvordan den desentraliserte moderatormakten på Reddit er en viktig del av forklaringsmodellen for hvorfor nettsamfunnet har vært utgangspunktet for en rekke «toxic technocultures». Det finnes noen grunnleggende regler for Reddit, som ikke er spesielt strenge, men utover dette velger moderatorer for en bestemt subreddit selv hvilke regler vedkommende ønsker å håndheve, og klimaet i de ulike subredditene kan dermed bli svært forskjellig (Massanari, 2015). På en annen side vil desentralisering øke det demokratiske potensialet og åpner for et større mangfold (Grimmelmann, 2015:69). En desentralisert stil vil også åpne for et større mangfold av script-konstruksjoner, siden ulike moderatører vil kunne fortolke og formidle scriptet på ulike måter.

Størsteparten av modereringen er også preget av transparens, gjennom både eksplisitte ryddemeldinger i tråder som blir ryddet, og et eget underforum som oppmuntrer til å komme med tilbakemeldinger til moderatorteamet. Dette er demokratiserende elementer som gjør brukerne i stand til å vurdere og gi tilbakemeldinger på de avgjørelsene som blir tatt, i tillegg til å gi rom for eksplisitte forhandlinger mellom brukerne og moderatorteamet om hvordan

scriptet til Kvinneguiden skal tolkes. Det som imidlertid ikke er synlig, er diskusjoner på det som omtales som *bakrommet*. Hvis brukerne kommer med forslag til forbedringer, klager på en tråd som ikke har blitt ryddet slik de vil eller andre typer henvendelser som ikke har et enkelt svar, vil dette debatteres på *bakrommet* av moderatorteamet før de kommer til en avgjørelse. Dette er et underforum som øvrige medlemmer ikke har tilgang til, og kan dermed forstås som hemmeliggjøring og et hinder for en demokratisk prosess som kan skade relasjonen mellom brukerne og moderatorteamet. Wright & Street (2007:857) gjengir forskningsresultater fra Coleman et. al. (2002), som fant at «silent moderation», som vil si at moderator ikke deltar i debatten eller forklarer hvorfor innlegg endres eller slettes, kan skape konspiratoriske bilder av moderator. Selv om Kvinneguiden i stor grad tilrettelegger for transparens og bare er delvis lukket, er det tegn som tyder på at hemmeliggjøringen som *bakrommet* representerer skaper mistenksomhet blant noen av brukerne, og konstruerer moderatorteamet som en fiende.

Den siste distinksjonen knyttet til styringsmekanismer handler om hvorvidt innleggene redigeres i forkant (*ex ante*) eller i etterkant (*ex post*) av publisering. I tilknytning til kontroll av nettdebatter har dette vært et mye diskutert tema, også i Norge. Det pekes blant annet på at forhåndsredigering vil være svært ressurskrevende og vanskelig å innføre, i tillegg til at det svekker Internett som debattarena, når meningene blir filtrerte og ikke kommer i sanntid (Ihlebak & Ytreberg, 2009:55-6). På Kvinneguiden, med snart 85 000 medlemmer og over 17 millioner innlegg vil en forhåndsmoderering i praksis være umulig, og det er lett å se for seg hvordan det også ville satt en effektiv stopper for aktive debatter. Dette må også ses i lys av at moderatorene på Kvinneguiden modererer på frivillig basis, og at det dermed er begrenset hvor mye tid og ressurser de kan forvente å skulle bruke på å moderere debattene. En såpass økt arbeidsmengde som forhåndsmoderering ville betydd på Kvinneguiden, ville skapt et krav om enten automatiske eller betalte moderatører, og således endret svært mye med nettsamfunnets script og struktur.

### Profesjonalisering av moderatorene

Hvilken rolle moderatorene skal ha, og hvilke verdier de modererer etter, er en tilbakevendende diskusjon blant brukerne, der meningene spriker i flere retninger. Et sentralt argument fra brukernes side er det de opplever som inkonsistente og subjektive praksiser, knyttet til at moderatorene er ubetalte og i utgangspunktet vanlige brukere fra forumet. Denne diskusjonen har vært spesielt viktig for underforumet *Rampelyset*, et underforum som siden juni 2014 har vært et samlingssted for diskusjoner omkring medier, blogger og kjendiser. Dette må forstås i sammenheng med at *Rampelyset* er underlagt egne retningslinjer knyttet til hvordan Kvinneguiden ønsker at bloggere og andre kjendiser skal debatteres, i tillegg til det øvrige regelverket som gjelder for resten av forumet.



Brukerne utviser en kritisk holdning til det de oppfatter som uregelmessig moderering på underforumet *Rampelyset*, og de setter dette i sammenheng med *Egmont Publishing* og deres økonomiske interesser. Denne kontroversen har pågått omtrent like lenge som *Rampelyset* har vært et eget underforum, og tråder blir opprettet med dette temaet i *Ris, ros og spørsmål om forumet* selv mens denne oppgaven blir skrevet. En av informantene mine er en aktiv bruker av *Rampelyset*, og beskriver hvordan hun opplever moderatorpraksisene i nevnte underforum:

«[...] *Rampelyset* er et studium i seg selv! Månen til inkonsekvent moderering skal du se lenge etter tror jeg.» (Sonja)

Trådene som er tilknyttet denne debatten starter der siste diskusjon ble stengt og avsluttet av moderatorteamet, og etterspør nok en gang en oversikt over moderatorteamet. I motsetning til de andre diskusjonene er det her en moderator som går i dialog med brukerne fremfor administrator og forumansvarlig, til tross for at hun uttrykker at hun har manglende kunnskap om det de lurer på. En annen bruker lenker til en oversikt over alle ansatte, der det går frem at en representant fra *Egmont* har moderatorrettigheter på forumet. Det er interessant å merke seg at det her er en vanlig bruker som innehar kunnskap om forumet som moderator ikke har:

«Jeg visste ikke at den siden fortsatt eksisterte, men det er jo en kjempefin oversikt!» (Moderator Berit)

Dette understreker hvor nært brukerne og moderatorne kan stå hverandre i kunnskapsnivå, når det kommer til forumets funksjoner og tekstlig materiale, og fungerer som en påminnelse om at diskursen også kan leses som en samtale mellom to brukere av forumet. I denne tråden er representanten fra moderatorteamet også langt mer personlig enn det som har vært tilfellet fra andre representanter i de andre trådene i materialet. Når brukerne etterspør flere svar, beklager hun for eksempel at det har tatt tid, og viser til at hun har vært i permisjon. Her fremhever moderator selv sin rolle som privatperson, og svarene er generelt formulert i en noe uformell tone.

«Jeg vet ikke når den aktuelle brukeren ble en del av moderatortemaet, siden jeg har vært i permisjon. Grunnen til at jeg ikke har svart er at jeg sitter på mobilen min og da får jeg ikke opp varslene fra forumet om at jeg har blitt sitert.» (Moderator Berit)

Hovedspørsmålet fra brukerne i denne tråden, som moderator i tråden ikke kunne svare på, var når en bestemt moderator ble en del av moderatorteamet. Grunnlaget for etterspørselen var at denne moderatoren hadde et pseudonym som representerte mediekonsern og eier av *Kvinneguiden*, *Egmont*. Her kommer brukernes mistenksomhet klart til uttrykk når de gjentatte ganger etterspør svar, til tross for at moderator fastholder at det ikke er en del av rutinene å opplyse om endringer på moderatorteamet.

*«Vi pleier ikke å gå ut med informasjon om verken nye ansettelser eller folk som slutter. Denne praksisen kommer ikke til å endres, vi har helt enkelt ikke noen rutiner på dette.» (Moderator Berit)*

Tråden stenges deretter av forumansvarlig, som henviser til svar gitt i tidligere tråder:

*«Av hensyn til våre ansatte vil vi ikke gå ut med informasjon om når nye teammedlemmer starter eller slutter. Ikke fordi vi ikke vil være åpne, men fordi det er interne personalsaker. Verken sammensetningen av teamet eller endringer er noe vi kommer til å diskutere.» (Forumansvarlig Trude)*

Herfra spinner debatten ut i flere ulike tråder i underforumet *Ris, ros og spørsmål om forumet*. Én av disse trådene ble startet samme dag som den forutgående ble stengt, og aktualiserer for alvor begrepet om troverdighet. Her kommer det frem at brukerne mener at moderatorteamet med *Egmont* i ryggen, modererer i *Rampelys* med utgangspunkt i at de skal beskytte *Egmonts* interesser. Thomas og Round (2016) påpeker at moderatorer ofte kan tolkes som beskyttere, siden en del av jobben deres er å beskytte brukerne mot tolling, spam og reklame fra uvedkommende. Brukerne som er involvert i rampelyskontroversen på Kvinneguiden sitter altså med et helt annet inntrykk, nemlig at moderatorene ikke er der for å beskytte brukerne, men *Egmont*. Denne tolkningen av moderatorteamet og deres motiver, er utvilsomt med på å skade tilliten mellom de ulike aktørene:

*«Rampelyset har mange spesifikke regler for å beskytte bloggere, og når vi vet at Egmont samarbeider med bloggerne når det kommer til annonser og at rommet stadig ryddes for nye regelbrudd begynner man jo å lure på om de egentlig bare vil at rommet skal stenges. Denne mangelen på åpenhet omkring moderatorteamet er skadelig for Kvinneguidens omdømme og det håper jeg dere ser!» (Forumbruker 12)*

Problemstillingen tar utgangspunkt i en bestemt moderator som kan knyttes til mediekonsernet *Egmont*. En moderator som det er vanskelig å argumentere for at er der på frivillig basis, da vedkommende ikke er en vanlig bruker i utgangspunktet slik som de andre moderatorene. Når tråden får svar av forumansvarlig og deretter stenges, behandles problemstillingen likevel som at det er de frivillige moderatorene som står mest sentralt. Forumansvarlig understreker nemlig at moderatorene ikke er ansatte, men frivillige, og at endringer på moderatorteamet ikke kommer til å diskuteres med de øvrige brukerne.

*«Moderatorene bidrar på forumet som frivillige uten vederlag på noen måte, og er dermed ikke ansatte. Hvorfor, og når, vi tar inn nye frivillige kommer vi ikke til å diskutere. Dette har blitt gjentatt flere ganger i ulike tråder, og derfor stenger jeg nå denne tråden.» (Forumansvarlig Trude)*

Her blir moderatorenes egenskap som frivillige fremhevet av forumansvarlig, og til dels brukt som et argument for hvorfor deres bevegelser i moderatorteamet er et internt anliggende. Dette skiller seg noe fra tidligere beskrivelser jeg har observert i materialet, der tidligere forumansvarlig beskriver moderatorene som profesjonelle aktører med kontraktfestet taushetsplikt. Igjen blir det tydelig hvordan moderators rolle blir reforhandlet av de andre aktørene avhengig av konteksten de befinner seg i og hvilket formål denne rollen skal tjene.

I en senere tråd tar trådstarter utgangspunkt i de forutgående debatter knyttet til modereringen på blant annet *Rampelyset* og mistenksomheten mot *Egmont*. Forslaget i denne tråden går ut på at Kvinneguiden er tjent med profesjonelle moderatører som hever lønn og er underlagt taushetsplikt:

*«Egmont er en stor mediebedrift, og burde satse på betalte moderatører. Noen med kompetanse og som respekterer taushetsplikten. Her tvinges vi til taushet med rigide regler som endres etter Egmonts forgodtbefinnende, og har moderatører som snoker i AnonymBruker. Ja til betalte moderatører!» (Forumbruker 13)*

Dette hovedinnlegget samler trådene fra tidligere debatter om emnet, og foreslår altså betalte moderatører som en mulig løsning på kontroversene som utspiller seg på forumet. Trådstarter får også mye støtte til innlegget sitt, både i form av plusser og eksplisitte innlegg, men det er ikke alle som er enig i at dette er problematisk:

*«Det er frivillig å være her, og det er tross alt en gratis Internett-tjeneste dere benytter.» (Forumbruker 14)*

At forumet er frivillig å bruke er et mye brukt argument fra brukere som ikke ser hensikten i å klage på hvordan moderatorene gjør jobben sin, der kjernen synes å være at hvis man er uforneøyd så kan man helt enkelt slutte å besøke siden. Denne forskjellen i oppfatning kan skyldes at forumet posisjoneres på ulike måter relatert til mening og bruk. Dette kan være spesielt relevant for brukere som er aktive i *Rampelyset*, siden de tidligere har opplevd at deres debatt og kunnskapsproduksjon har hatt effekt i samfunnet. Selv om hverdagsproblemer og hverdagsfilosofi utgjør en stor del av forumet på Kvinneguiden, finnes det eksempler på debatter og diskurser som har skapt ringvirkninger også utenfor forumet. En av informantene, og fast bruker av *Rampelyset*, fortalt om en konkret hendelse i intervju:

*«[...] Caroline Berg Eriksen med ektemann ble avslørt i en ganske omfattende skandale med redigeringsjuks og falske kommentarer. Ikke minneverdig det at de gjorde det, men at deltagere på et forum fikk det opp og frem i lyset, og skapte samfunnsdebatt av det håpløse kroppsfikserte samfunnet vi lever i, og som våre barn skal vokse opp i. I etterkant av dette så kom også denne sunn-fornuft-plakaten som mange bloggere har skrevet under på.» (Sonja)*

Debattene om Caroline Berg Eriksen har altså blitt gjort til noe mer enn tradisjonelt sladder knyttet til bloggerens kjendistilværelse og eksponering i sosiale medier. Ved hjelp av normale datakunnskaper kunne brukerne av Kvinneguiden avsløre at bloggeren redigerte sine egne portretter (Kvinneguiden, 2014), noe som skapte overskrifter i tabloidene i utgangen av 2014 (Bløkhuis, Dahl, & Bråthen, 2014; Willoch, 2014). Senere kom det også frem beviser på at Carolines ektemann skrev kommentarer under falskt navn på bloggen, avsløringer som angivelig skjedde på Kvinneguiden (Forsang, 2015). Mens noen brukere mener at klagingen på moderatorteamet og reglene er meningsløst, vil andre ha posisjonert forumet som en viktig arena for samfunnsdebatt. En arena med aktører de samarbeider med, der de opplever at samarbeidet kan ha en effekt. Følgelig vil de også bli mer opptatt av at forumet fungerer på en tilfredsstillende måte.

Representanter fra moderatorteamet er i stor grad fraværende i denne tråden, med unntak av forumansvarlig som kort adresserer noen av spørsmålene:

*«Vi kommer ikke til å endre moderatorstrukturen akkurat nå, men setter pris på forslag, og de er notert. Ellers vil vi ikke diskutere interne arbeidsrutiner, men vi har muligheten til å sjekke om en moderator 'snoker' på AnonymBruker.» (Forumansvarlig Trude)*

Videre gir hun klart uttrykk for at det ikke har kommet opplysninger som gir grunn til mistanke, og at vedkommende har tillit til moderatorteamet:

*«Dere må gjerne sende velbegrunnede mistanker til meg på privat melding. Jeg mistenker ingen på temaet mitt, og stoler på dem.» (Forumansvarlig Trude)*

Brukerne har langt mer å si om moderators rolle på forumet, ikke minst om hva de mener denne rollen *burde* innebære. Brukerne mener at profesjonelle moderatorer ville brukt mer tid og omtanke i arbeidet sitt, da de vil ha et større press på seg om å opptre ryddig og ordentlig.

*«Kanskje moderatorer hadde brukt mer tid og omtanke i arbeidet sitt, de hadde i alle fall hatt mer press på seg til å opptre rettferdig og profesjonelt, og fått en ordentlig opplæring.» (Forumbruker 15)*

Mye av kritikken retter seg mot moderators rolleblanding som moderator og bruker, og hvordan kritikk som burde tas profesjonelt blir tatt personlig. Brukerne hevder at saklig kritikk ofte blir avskrevet med «frivillighet»: siden moderatorne er frivillige og ikke betalte ansatte, er de også fritatt kritikk.

*«Standardsvaret når dere får kritikk er at vi må huske at dere bruker fritiden på dette, og jeg føler det blir brukt som en unnskyldning for å ikke rette opp i reelle problemer med måten forumet drives på. Denne rolleblanding mellom bruker og moderator er ikke heldig, da kritikk*

*ofte blir tatt personlig og ikke som begrunnet kritikk av moderator som rolle.» (Forumbruker 16)*

Som eksempel trekkes det frem at brukere har fått advarsel om at brukerdebutt ikke er tillatt, når de har debattert handlingene til en bestemt moderator. Sett på denne måten blir rolleblanding svært problematisk, da det vil være vanskelig for brukerne å avgjøre når vedkommende går fra å være moderator til å være en bruker. Flere påpeker også at de opplever det som useriøst at moderator deltar i debatter i forumet på lik linje med andre brukere, og at jobben til en moderator skal være å opptre objektivt:

*«Moderator burde ikke være aktiv på forumet med egne meninger og holdninger, det blir for useriøst hvis de i tillegg skal moderere debattene.» (Forumbruker 17)*

*«Enig, det er fullstendig upassende. Jeg opplevde en gang i en stor og lang diskusjon mellom to leirer, og når da moderator kom inn og sa sin mening reagerte jeg altså, jeg ble skikkelig overrasket. De burde være nøytrale, ikke velge side!» (Forumbruker 18)*

At moderator kursiverer og signerer innleggene som moderator når de poster på bakgrunn av denne rollen, oppleves altså av flere ikke som et tydelig nok skille mellom moderatoren og brukeren. På samme måte som forumansvarlig tidligere trakk et skarpt skille mellom moderatorteamet og vanlige brukere i tilknytning til hvem som involveres i prosesser relatert til forumets design og interne arbeidsrutiner, trekker også brukerne her et skarpt skille mellom moderatorteamet og brukerne, og hvilke rettigheter de ulike rollene innebærer. Moderatorer som ikke deltar i debattene på lik linje med brukerne, fremstilles her som mer objektive i sine vurderinger i arbeidet med modereringen. Forskjellen på subjektive og objektive moderatorer kan således også tolkes som forskjellen på moderator som en forlengelse av brukeren, og som en forlengelse av teknologien.

## Hybride konstruksjoner

Kvinneguiden er et forum der teknologien tilrettelegger for høy aktivitet, og brukerne har et relativt stort handlingsrom hva angår tolkninger og valgmuligheter av Kvinneguidens script. Jeg har tidligere vist hvordan identitet og ansvarlighet er med på å skape stabile sosiotekniske konstruksjoner som tilrettelegger for meningsfylte diskurser, og hvordan AnonymBruker både oppmuntrer til aktivitet og kan oppleves som en trussel for stabilitet.

I dette kapitlet har jeg beskrevet hvordan moderatorenes verktøy og styringsmekanismer samarbeider i konstruksjonen av en moderatorstil, og definerer moderators posisjon både i nettverket av aktører og i relasjon til teknologiens script. I denne rollen posisjoneres ofte moderator *mellom* brukerne og teknologien, siden strukturering av deltagelse nødvendigvis må medføre en strukturering i bruk av teknologien. Slik kan moderator gjennom ved hjelp av

ulike verktøy og mekanismer, fortelle brukerne noe om hva som er riktig bruk og riktig tolkning av scriptet og skaper dermed mindre handlingsrom for enkeltbrukeren. Samtidig er deres tilstedeværelse og håndhevelse av reglene et stabiliserende element, som ikke bare holder forumet ryddig men som også ideelt sett skal samle brukerne rundt en felles fortolkning av scriptet.



## 7. Avslutning eller konklusjon

---

De tre analysekapitelene ovenfor har vært utarbeidet med det formål å svare på den overordnede problemstillingen: *Hvordan gjøres teknologisk mediert interaksjon på Kvinneguiden?* Ved hjelp av begreper fra ANT og scriptteori har jeg dermed forsøkt å vise hvordan kommunikasjonen på Kvinneguiden struktureres til å forme meningsfylte diskurser mellom brukerne. Både teknologien, scriptet, brukerne og moderatorteamet har sine respektive roller i det sosiotekniske nettverket, og de er alle til dels preget av motsetninger og en balansegang mellom kvalitet i form av meningsfylte, stabile diskurser, og kvantitet i form av mange medlemmer og høy aktivitet på forumet. Ingen fremstår imidlertid som hybride konstruksjoner på lik linje med moderatorne, hvis rolle reforhandles og redefineres av alle aktørene i nettverket. Fra et teknologisk ståsted er de en forlengelse av, og en samarbeidspartner til, teknologien. Det er også tilnærmet den rollen brukerne *ønsker* at de skal ha, som en vaktmester som på en objektiv måte rydder opp i de situasjonene der scriptet og teknologien kommer til kort. For lederne av moderatorteamet veksler de mellom å være profesjonelle ansatte og frivillig engasjerte ildsjeler, og denne tvetydigheten av rollebeskrivelsen smitter over på brukerne, som i mange tilfeller opplever usikkerhet knyttet til hvilke forventninger de kan ha til moderatorne.

### Materiell konfigurasjon av interaksjon

Jeg har først vist at teknologiens script på ulike måter tilrettelegger for et aktivt forum med høy brukerrate. Dette gjøres gjennom å scripte en aktiv bruker på jakt etter nytt og populært innhold, som vil ha raskt svar og er interessert i mangfoldet av meninger som forumet kan gi. Målgruppen er bredt definert ved hjelp av temaer og kategorier i form av flere underfora, og forumet tilrettelegger på den måten for at flere ulike interesser og debatter får plass. I tillegg har varslene og muligheten til å gi og motta poeng, skapt et belønningssystem som lokker brukerne til å besøke forumet gjentatte ganger.

Bildet av den aktive brukeren fra scriptet har i stor grad vist seg å gjenspeiles i brukernes praksiser, siden tråder som opprettes i mange tilfeller er ute etter råd og erfaringer fra andre brukere. De vil dermed ha behov for et aktivt forum med mange brukere, noe som vil kunne øke sannsynligheten for å få svar. Selv om kommunikasjonen er teknologisk mediert later det ikke til at det legger spesielt store begrensninger på brukernes handlingsrom, og forumet har en rekke ulike bruksmønstre og meningsskapende praksiser. I den sammenhengen har også AnonymBruker vist seg å være et interessant analyseobjekt, sett som et bevisst design-valg som på den ene siden er stabiliserende og støtter opp om det øvrige scriptet, og på den andre siden er destabiliserende og en trussel for koherent og ryddig debatt.



Ved hjelp av ANT har det altså være mulig å studere forumets materialistiske kvaliteter, og tillegge disse påvirkningskraft i hvordan nettkulturen utvikler seg på Kvinneguiden. Hva angår design-avgjørelser, er avgjørelsen om å tillate AnonymBruker kanskje et av de mest avgjørende.

### Identitet og anonymitet

Internett ble i utgangspunktet ansett som et fristed for lek med identitet, der man kunne eksperimentere med konstruksjoner og rekonstruksjoner av selvet (Turkle, 1997). Denne forestillingen har i senere tid blitt utfordret, noe som også reflekteres på Kvinneguiden. Gjennom identitetskonstruksjoner knyttet til sine valgte brukernavn, skaper de bevissthet og ansvarlighet som hjelper til med å stabilisere det sosiotekniske nettverket gjennom at brukerne modererer egen oppførsel. Når brukerne blir synlig for hverandre som mennesker, skaper de også diskurser som i større grad føles meningsfulle. Samtidig *er* forumet en arena for lek med identiteter, siden ingen er påkrevd å identifisere seg med sitt egentlige navn, i tillegg til at det tilrettelegges for AnonymBruker.

AnonymBruker som konstruksjon kan tolkes på to måter, både stabiliserende og destabiliserende. Den er stabiliserende i den forstand at den er med på å opprettholde aktiviteten på forumet gjennom å senke terskelen for deltagelse: 4 millioner av nærmere 18 millioner innlegg er postet som AnonymBruker. Ved å tilby AnonymBruker kan man også si at lek med identiteter og rekonstruksjoner av selvet er noe det oppmuntres til i scriptet. Brukerne kan velge hvilke meninger og utsagn de ønsker å knytte til brukeren sin, og poste upopulære eller identifiserende innlegg som AnonymBruker. På den måten tilrettelegges det for en bevisst identitetskonstruksjon, samtidig som mange brukere mener det gir mer rom for såkalt trolling og personangrep. Dermed kan AnonymBruker også tolkes som et destabiliserende element, da de ofte tolkes som useriøse bidragsytere av de andre deltagerne. Selv om moderator forsøker å posisjonere AnonymBruker som en fullverdig bruker, er ikke dette et bilde som godtas av alle brukerne. Flere gir uttrykk for hierarkiske forestillinger der AnonymBruker behandles med mindre respekt og møter flere fordommer på bakgrunn av valget om å poste anonymt. AnonymBruker oppfattes også som en trussel for koherens i debattene, da fort kan oppstå misforståelser angående hvem man egentlig diskuterer med og hva de har postet tidligere.

Som jeg har vist i denne oppgaven blir anonymitet fortolket på ulike måter, med klare fordeler og ulemper avhengig av kontekst. Anonymiteten på 4-chan fungerer kanskje så bra fordi de har en felles identitet i *Anonymous*, som gjør at de kan mobilisere og til dels fremstå som seriøse, samfunnsengasjerte aktører. (Knuttila, 2011). På Kvinneguiden har ikke AnonymBruker det samme samholdet eller den samme slagkraften, som kan skyldes at anonymitetskulturen ikke står like sterkt grunnet blandingen av pseudonyme og anonyme brukere. Et viktig spørsmål blir da om denne anonymiteten og oppmuntringen til lek som

forumet er scriptet med, er med på å posisjonere Kvinneguiden som en syklubb heller enn en seriøs arena for offentlig debatt.

### Moderators roller

Moderatorene er viktige aktører på Kvinneguiden, og deres rolle er under konstante reforhandlinger der både hensikt og posisjonering endres i møte med ulike kontroverser. Moderators arbeids gjøres både i samarbeid med teknologien, og i samarbeid med brukerne, og det plasserer dem i en interessant posisjon mellom brukerne og scriptet. De fremstår som hybride konstruksjoner som balanserer på grensen mellom menneske og maskin, designer og bruker, profesjonell og privat. Disse posisjoneringen vil ha konsekvenser for hvordan Kvinneguiden struktureres og tolkes av brukerne.

På den ene siden er moderatorene altså en forlengelse av teknologien og scriptet, og de er i en posisjon der de kan fortelle brukerne at deres tolkning av scriptet er feil, som om de skulle vært teknologiens designer. På en annen siden er moderator en forlengelse av brukerne, da de i utgangspunktet bare er vanlige brukere med ekstra rettigheter og privilegier. Å forfremme brukere til moderator gir dem visse privilegier som i noen tilfeller vil sette dem i en autoritetsposisjon der de blir respektert av andre brukere (Thomas & Round, 2016). I

Kvinneguidens tilfelle ser det imidlertid ikke ut som om dette er tilfellet.

Brukerne posisjonere ikke moderator som en autoritetsfigur eller noen som har noen som helst form for status, men snarere som en vedlikeholdsarbeider eller vaktmester. Så lenge moderator balanserer på grensen mellom privat og profesjonell, og mellom bruker og designer, inngir de ikke nok tillit hos alle brukerne til at de klarer å overbevise med sin normsetting og sin tolkning av scriptet. Så lenge moderator fortsatt kan fortolkes som «en av oss», er det ikke nødvendigvis mye som tilsier at moderators tolkning av scriptet er den mest riktige. Profesjonelle moderatører ville kanskje gitt den tilliten og troverdigheten som behøves for å være en adekvat mellommann i relasjonen mellom brukerne og teknologien.

### Avsluttende betraktninger

Kvinneguiden er scriptet med et høyt aktivitetsnivå, men det kan synes som at kvantitet trumfer kvalitet. Her tilrettelegges det for at flest mulig stemmer blir hørt, og at flest mulig kan komme med innspill og tanker. Dette høres i utgangspunktet svært demokratisk ut, men det kan også skape en debatt der ingen blir hørt fordi alle hylar i kor. Moderatorenes arbeid kan til dels bøte på dette, men mangelen på profesjonalitet er med på å posisjonere forumet som et sted for lek og underholdning, heller enn et sted for offentlig debatt. Dette har i seg selv ikke vært problematisk, da forumets brukere i stor grad later til å ha et avslappet forhold til moderatorteamet og måten det er satt sammen på.

Forskning viser også at diskurser på kvinnedominerte forum blir posisjonert som tidsfordriv og underholdning av brukerne, samtidig som de kan representere en

utvidelse av den politiske samfunnsdebatten (Ytre-Arne, 2015). Det kan imidlertid synes som at i jo større grad Kvinneguiden oppleves som en seriøs arena for offentlig debatt av de involverte brukerne, jo høyere blir deres krav til modereringen av disse debattene. Brukerne av *Rampelyset* deltar villig i debatter knyttet til moderators rolle og forhandlinger om forumets retningslinjer, og viser dermed et engasjement som kanskje kan knyttes til deres praksiser på forumet. De har flere ganger opplevd at deres felles arbeid og kunnskapsproduksjon har hatt effekt, og skapt oppmerksomhet omkring fenomener de har sterke meninger om. Noe av bakgrunnen for et kontroversen knyttet til betalte moderatører har blusset opp så voldsomt de siste årene, kan videre skyldes at nettdebatter i sin alminnelighet har blitt både mer utbredt og mer akseptert. I dette landskapet befinner moderatorene seg i en posisjon der deres tjenester er mer etterspurt enn noen gang, samtidig som det i langt større grad fremmes krav til deres rolle som objektive og profesjonelle deler av Kvinneguiden som konstruksjon.

Hvordan teknologisk mediert interaksjon gjøres på Kvinneguiden vil fortsette å være et empirisk spørsmål, og det vil være vanskelig å gi et fullstendig svar i omfanget av denne oppgaven. Med så mange brukere og subkulturer finnes det utallige tolkninger og realiseringer av scriptet, og disse vil farge nettverket og trekke i trådene på ulike måter. Modereringen på *Rampelyse* representerer bare én av flere mulige innfallsvinkler.

Det jeg har vist i min analyse av forumet er at Kvinneguiden som sosioteknisk konstruksjon er satt sammen av en rekke dynamiske aktører av teknisk og menneskelig art, som påvirkes både av hverandre og av konteksten som samfunnet og Internett representerer. Som jeg var inne på innledningsvis er større og større deler av kommunikasjonen vi gjør fra dag til dag, teknologisk mediert. Hvordan dette foregår, hvordan det gjøres, og hva det gjør med oss, er et viktig empirisk spørsmål som er større enn det Kvinneguiden og en masteroppgave kan håpe på å besvare. Teknologisk mediert interaksjon kan ikke forstås uten å forstå teknologiens potensiale som en aktør med både moralsk og materialistisk påvirkningskraft. Studert i kontekst kan en analyse av teknologiens script bidra til en bredere forståelse av hvordan teknologien medierer interaksjonen, hvor det menneskelige med kommunikasjon og interaksjon tar slutt, og det teknologiske tar over.

## 8. Litteraturliste

---

- 5080.no. (2012). Wikipedia gir opp kampen mot Kvinneguiden. Hentet 18.05.2017, fra <http://www.5080.no/2012/01/wikipedia-gir-opp-kampen-mot-kvinneguiden/>
- Abbate, J. (1999). *Inventing the Internet* (3rd ed.). Cambridge, Mass: MIT Press.
- Akrich, M. (1992). The de-description of technical objects. I *Shaping technologybuilding society* (Vol. pp, pp. 205–224). Cambridge, Mass: MIT Press.
- Akrich, M. (1995). User representations: Practices, methods and sociology. I A. Rip, T. Misa, & J. Schot (Eds.), *Managing Technology in Society* (pp. 167–197). Pinter Publishers, London and New York.
- Andersen, K. (2013). Om mobbing på nett. Hentet 18.05.2017, fra [http://kristinaandersen.blogg.no/1383917577\\_et\\_mobbeoffer\\_p\\_net.html](http://kristinaandersen.blogg.no/1383917577_et_mobbeoffer_p_net.html)
- Aune, M. (2008). *Lange timer og lyse øyeblikk . om analyse av et kvalitativt datamateriale*. Trondheim.
- Bangstad, S., & Vetlesen, A. J. (2011). Ytringsfrihet og ytringsansvar. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 28(4), 334–346.
- Berg Eriksen, C. (2015). gi aldri opp. Hentet 21.05.2017, fra <http://www.carolinebergeriksen.no/2015/01/12/gi-aldri-opp/>
- Berg Eriksen, C. (2016). frustrerende start på året. Hentet 18.05.2017, fra <http://www.carolinebergeriksen.no/2016/01/03/frustrerende-start-pa-aret/>
- Bijker, W. E. (1995). Sociohistorical Technology Studies. I S. Jasanoff, E. G. Markle, C. J. Petersen, & T. Pinch (Eds.), *Handbook of Science and Technology Studies* (1st ed., p. 820). California: SAGE Publications, Inc.
- Blokhus, L., Dahl, I. D., & Bråthen, J. (2014, December 26). Berg Eriksen beklager fototukling. *VG*. Hentet 18.05.2017 fra <http://www.vg.no/rampelys/berg-eriksen-beklager-fototukling/a/23363342/>
- Buckels, E. E., Trapnell, P. D., & Paulhus, D. L. (2014). Trolls just want to have fun. *Personality and Individual Differences*, 67, 97–102.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Dagbladet. (2015, December 12). Guidekvinnen. *Dagbladet*.
- Drage, H. (2013). Et forum for mobbing. Hentet 18.05.2017, fra <http://www.helenedrage.no/archiveposts/et-forum-for-mobbing/>
- Egmont. (n.d.). Kvinneguiden.no. Hentet 21.05.2017, fra

- <http://www.egmont.com/no/annonsering/annonseprodukter/Malgrupper-og-produkter/Kvinne/kvinneguidenno/>
- Enjolras, B., Karlsen, R., Steen-Johnsen, K., & Wollebæk, D. (2013). *Liker - Liker ikke*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Erickson, T., & Kellogg, W. A. (2000). Social translucence: an approach to designing systems that support social processes. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 7(1), 59–83.
- Fjell, T. I. (2014). Challenges Presented by Research Methods and Ethics in Cultural Studies – Blurred Boundaries Between Public and Private. *Studia Ethnologica Croatica*, 0(26), 25–45.
- Forsang, J. (2015, January 16). Bak fasaden. *Magasinet I Dagens Næringsliv*. Hentet 18.05.2017, fra <http://www.dn.no/magasinet/2015/01/16/2102/Intervjuet/bak-fasaden>
- Gedde-Dahl, M. (2014). Kvinneguidenguiden: «Han tisser i rumpa mi. Er det farlig? Hentet 21.05.2017, fra <http://www.nattogdag.no/2014/09/kvinneguidenguiden-det-beste-tradene-pa-hele-norges-favorittforum/>
- Grimmelmann, J. (2015). The Virtues of Moderation. *Yale Journal of Law and Technology*, 17(1). Hentet fra <http://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol17/iss1/2>
- Hannemyr, G., Liestøl, G., Lüders, M., & Rasmussen, T. (2013). *Digitale Medier* (3rd ed.). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Haugan, M. A. (2016). Grove vitser delt på Mannegruppa Ottar også delt på kvinneforum. Hentet 20.01.2017, fra <http://www.side3.no/grove-vitser-delt-pa-mannegruppa-ottar-ogsaa-delt-pa-kvinneforum/3423269758.html>
- Hilton, E. (2017). Mobbing fører til selvmord. Hentet 18.05.2017, fra <http://www.espenhilton.com/2017/02/28/mobbing-forer-til-selvmord/>
- Ihlebak, K. A., Sundnes Løvlie, A., & Mainsah, H. (2013). Mer åpenhet, mer kontroll? Håndteringen av nettdebatten etter 22. juli. *Norsk Medietidsskrift*, 20(3), 223–240.
- Ihlebak, K. A., & Ytreberg, E. (2009). Moderering av digital publikumsdeltakelse - Idealer, praksiser og dilemmaer. *Norsk Medietidsskrift*, 16(1), 48–64.
- Kirkpatrick, D. (2010). *The Facebook Effect. The Inside Story of the Company that is Connecting the World*. Chatham: Virgin Books.
- Klikk.no. (2003). Hvem er vi? - Kvinneguiden. Hentet 18.08.2017, fra <http://www.klikk.no/kvinneguiden/article742524.ece>
- Knuttila, L. (2011). User unknown: 4chan, anonymity and contingency. *First*

Monday, 16(10).

- Kvinneguiden. (2014). Fotballfrue kritikk. Hentet 21.05.2017, fra <http://forum.kvinneguiden.no/topic/902004-fotballfrue-kritikk/?page=13>
- Kvinneguiden. (2017a). Forside Kvinneguiden forum. Hentet 18.01.2017, fra <http://forum.kvinneguiden.no/temaoversikt/>
- Kvinneguiden. (2017b). Retningslinjer - Kvinneguiden Forum. Hentet 29.12.2016, fra <http://forum.kvinneguiden.no/guidelines/>
- Latour, B. (1991). *Technology Is Society Made Durable. A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination*.
- Latour, B. (1992). Where are the missing masses? In W. E. Bijker & J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change* (pp. 225–258). Cambridge, Mass: MIT press.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Lie, M., & Sørensen, H. K. (1996). Making Technology Our Own. Domesticating Technology into Everyday Life. I M. Lie & H. K. Sørensen (Eds.), *Making Technology Our Own?* (2nd ed., pp. 1–30). Oslo: Scandinavian University Press.
- Lindholm, M. (2006). Maskespill og nettdebatt. *Nytt Norsk Tidsskrift*, (4), 357–366. Hentet fra [https://www.idunn.no/nnt/2006/04/maskespill\\_og\\_nettdebatt](https://www.idunn.no/nnt/2006/04/maskespill_og_nettdebatt)
- Manovich, L. (2008). The Practice of Everyday (Media) Use. In *Video Vortex Reader: Responses to YouTube* (pp. 33–44). Hentet fra [http://networkcultures.org/wpmu/portal/files/2008/10/vv\\_reader\\_small.pdf](http://networkcultures.org/wpmu/portal/files/2008/10/vv_reader_small.pdf)
- Manovich, L. (2013). *Software takes command* (Vol. 5). New York: Bloomsbury.
- Massanari, A. (2015). #Gamergate and The Fapping: How Reddit’s algorithm, governance, and culture support toxic technocultures. *New Media & Society*.
- Mattozzi, A. (2015). *REWRITING THE SCRIPT A methodological dialogue about the concept of “script” and how to account for the mediating role of objects*. Hentet fra <https://www.scribd.com/document/283002584/Mattozzi-Rewriting-Script>
- NESH. (2016). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. Hentet 15.04.2017, fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>
- Nissenbaum, A., & Shifman, L. (2015). Internet memes as contested cultural capital: The case of 4chan’s /b/ board. *New Media & Society*, 146144481560931. <http://doi.org/10.1177/1461444815609313>

- Nærbøe, J. (2011). «I 8.klasse er du villig til å gå over lik» – Unge jenters beskrivelse av aggresjon, trakassering og mobbing på internett. *Tidsskrift for Psykisk Helsearbeid*, 8(1), 15. Hentet fra <http://www.idunn.no/tph/2011/01/art11>
- Otnes, H. (2000). Flerstemmig tekstskaiping. Kohesjon og respons i nettsamtaler. In P. Dyndahl, H. Klempe, & La. A. Kulbrandstad (Eds.), *Tekst og tone på Internett : rRapport fra en nasjonal etterutdanningskonferanse for musikk- og norskfaglig personale ved høyskoler som gir allmennlærerutdanning, Hamar 14.-16.12.1998* (pp. 1–24). Høgskolen i Hedmark.
- Oudshoorn, N. (2003). Clinical Trials as a Cultural Niche in Which to Configure the Gender Identities of Users: The Case of Male Contraceptive Development. In N. Oudshoorn & T. Pinch (Eds.), *How Users matter - the co-construction of users and technology* (pp. 209–227). London: The MIT Press.
- Oudshoorn, N., Rommes, E., & Stienstra, M. (2004). Configuring the User as Everybody: Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies. *Science, Technology, & Human Values*, 29(1), 30–63. <http://doi.org/10.1177/0162243903259190>
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artifacts. *Social Studies Of Science*, 14(3), 399–441.
- Preece, J., Abras, C., & Maloney-Krichmar, D. (2003). History of emergence of online communities. Hentet 26.01.2017, fra [https://www.researchgate.net/publication/228717063\\_History\\_of\\_emergence\\_of\\_online\\_communities](https://www.researchgate.net/publication/228717063_History_of_emergence_of_online_communities)
- Rösner, L., & Krämer, N. C. (2016). Verbal Venting in the Social Web: Effects of Anonymity and Group Norms on Aggressive Language Use in Online Comments. *Social Media + Society*, 2(3), 2056305116664220. <http://doi.org/10.1177/2056305116664220>
- Sejersted, F. (1998). Hinsides Teknologideterminismen. In *Teknologipolitikk* (pp. 9–26). Oslo: Universitetsforlaget.
- Sigbjørnsen, H. (2016, May 20). Jeg prøvde Kvinneguiden, jeg prøvde Blenda, jeg prøvde fjernhealing. Men nei :( Hentet 21.05.2017, fra [http://www.aftenposten.no/meninger/Jeg-provde-Kvinneguiden\\_-jeg-provde-Blenda\\_-jeg-provde-fjernhealingMen-nei---Tegnehanne-197448b.html](http://www.aftenposten.no/meninger/Jeg-provde-Kvinneguiden_-jeg-provde-Blenda_-jeg-provde-fjernhealingMen-nei---Tegnehanne-197448b.html)
- Skjølsvold, T. M. (2015). *Vitenskap, teknologi og samfunn En introduksjon til STS*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Skogerbø, E., & Winsvold, M. (2008). Nettet som debattarena. In G. Enli & E. Skogerbø (Eds.), *Digitale Dilemmaer* (1st ed., p. 165). Oslo: Gyldendal

Akademisk.

- Solvoll, M. K. (2009). Organisering av Wikipedia – hvilken rolle spiller administratorene? *Norsk Medietidsskrift*, 16(3), 252–272 ER. Hentet fra <http://www.idunn.no/nmt/2009/03/art04>
- Sortlandsavisa. (2012, March 23). Orakelet Kvinneguiden Forum. *Sortlandsavisa*. Hentet fra <https://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument?documentId=05509420120329SA17379161&serviceId=2>
- Spilker, S. H., & Levold, N. (2007). Kommunikasjonssamfunnet? In N. Levold & S. H. Spilker (Eds.), *Kommunikasjonssamfunnet - Moral, praksis og digital teknologi* (pp. 15–31). Oslo: Universitetsforlaget.
- Steinmetz, K. F. (2012). Message Received: Virtual Ethnography in Online Message Boards. *International Journal of Qualitative Methods*, 11(1), 26–39. <http://doi.org/10.1177/160940691201100103>
- Stone, B., & Firer, S. (2014). Facebook Turns 10: The Mark Zuckerberg Interview - Bloomberg. Hentet 5.03.2017, fra <https://www.bloomberg.com/news/articles/2014-01-30/facebook-turns-10-the-mark-zuckerberg-interview>
- Sørensen, H. K. (2000). Against Linearity - On the Cultural Appropriation of Science and Technology. In M. Dierkes & C. von Grote (Eds.), *Between Understanding and Trust. The Public, Science and Technology* (pp. 237–257). Amsterdam: Harwood Academic Publishers.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (4th ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Thomas, B., & Round, J. (2016). Moderating readers and reading online. *Language and Literature*, 25(3), 239–253. <http://doi.org/10.1177/0963947016652785>
- Turkle, S. (1997). *Life on the Screen. Identity in the Age of the Internet*. London: Phoenix.
- Van Dijck, J. (2013). *The Culture of Connectivity*. New York: Oxford University Press.
- Verbeek, P.-P. (2006). Materializing Morality. *Science, Technology, & Human Values*, 31(3), 361–380. <http://doi.org/10.1177/0162243905285847>
- Willoch, H. M. (2014). Fotballfrue innrømmer at hun fikser på bilder av kroppen. Hentet 21.05.2017, fra <http://www.tv2.no/a/6389130/>
- Wright, S., & Street, J. (2007). Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society*, 9(5), 849–869. <http://doi.org/10.1177/1461444807081230>



Ytre-Arne, B. (2015). Mammaforum som politisk debattarena - En analyse av nettdebatt om velferdsstaten. *Norsk Medietidsskrift*, 21(1), 1–21. Hentet fra [https://www.idunn.no/nmt/2015/01/mammaforum\\_som\\_politisk\\_debattarena\\_-\\_en\\_analyse\\_av\\_nettddeb](https://www.idunn.no/nmt/2015/01/mammaforum_som_politisk_debattarena_-_en_analyse_av_nettddeb)

Aalen, I. (2015). *Sosiale medier*. Bergen: Fagbokforlaget.

Aasnæs, H. (2012). Norges største kvinneforum 10 millioner innlegg En milepæl! Hentet 18.01.2017, fra <http://www.klikk.no/kvinneguiden/article766823.ece>