

Christine Johnsen

## **Bruken av sosiale medier i en krisesituasjon**

En kvalitativ studie av hvilke roller sosiale medier spilte for ungdommer i AUF, i forbindelse med terrorangrepet på Utøya 22. juli 2011

*«Hva skulle vi gjort uten sosiale medier?  
Jeg tenker på alle som ikke var på den øya, og  
som ikke fikk med seg hvordan det gikk med oss.  
Med en gang man ser det på Facebook,  
så vet vennene dine at du er i live»*

Masteroppgave i Medier, kommunikasjon og  
informasjonsteknologi  
Trondheim, våren 2012



# **Bruken av sosiale medier i en krisesituasjon**

En kvalitativ studie av hvilke roller sosiale medier spilte for ungdommer i AUF, i forbindelse med terrorangrepet på Utøya 22. juli.

Christine Johnsen

**Medier, kommunikasjon og informasjonsteknologi**

Trondheim, juni 2012

Veileder: Halvdan Haugsbakken



## Forord

Fem år er gått siden jeg vandret inn i den akademiske verden, i god tro om å få tilegnet meg noe fornuftig, ny teoretisk kunnskap. Men hvem hadde trodd at jeg også skulle få lære så mye om livet? Gjennomføringen av masteroppgaven har for meg vært en prosess, som på mange måter har fremhevet mye av den kunnskapen jeg har tilegnet meg gjennom disse årene.

Refleksjon, forståelse og erkjennelse er noen nøkkelord, som jeg synes har vært beskrivende for den utviklingen jeg har gått gjennom i løpet av denne tiden. Følelsen av økt innsikt og forståelse, har vært viktig å ta vare på. Dette gjelder spesielt de dagene jeg virkelig har måtte kjent på mine styrker - og ikke minst mine svakheter.

Denne oppgaven kunne aldri vært til, om det ikke hadde vært for mine fantastiske informanter. Ungdommer som nettopp har vært gjennom noe av det verste et menneske kan oppleve, har uten begrensninger, sluppet meg inn i deres verden. Uselvisk og engasjert har de gitt meg en innsikt i deres refleksjoner. Jeg er imponert.

Dagene på lesesalen har vært mange, og til tider lange. Da er det godt man har selskap av slik en gledesspreder som Silje Skogrand. Hva ville vel disse to årene vært uten deg? Pratsomme lunsjer, latter og motiverende ord, er det jeg forbinder med deg. Du har rett og slett vært grunnlaget for de gode dagene på Dragvoll.

En spesiell takk må jeg rette til min veileder, Halvdan Haugsbakken. Du har bidratt til å gjøre denne tiden til en inspirerende og spennende periode. Jeg som i utgangspunktet var redd for mangel på engasjement i forbindelse med min oppgave, kunne vel aldri ha hatt en bedre veileder. Energi, diskusjoner og tilbakemeldinger er faktorer som jeg har satt veldig stor pris på underveis.

Helt til slutt må jeg også takke verdens beste mamma og mine fantastiske venner, for oppmuntrende ord underveis. Dere har vært en uvurderlig støtte, hvor dere i timesvis, tålmodig har hørt om mine bekymringer, og gleder i løpet av denne perioden.

Trondheim, juni 2012

Christine Johnsen



## **Innhold**

<b>1. - Noen skyter på Utøya. Oppdater politiet!!</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrunnen for oppgaven .....	2
1.2 Forskningsspørsmål .....	4
1.3 Analytiske avgrensninger .....	5
1.4 Forskningsdesign.....	5
1.5 Strukturering av oppgaven.....	6
<b>2. Teoretisk rammeverk.....</b>	<b>7</b>
2.1 Definisjon av sosiale nettverk.....	7
2.2 Sosiale nettverks historie og utvikling .....	8
2.3 Tidligere forskning på SNS .....	9
2.4 Tidligere forskning på Facebook .....	11
2.5 Tidligere forskning på Twitter.....	12
2.6 Oppsummering; en kontekst i endring, henger begrepene etter? .....	13
<b>3. Metodiske refleksjoner .....</b>	<b>15</b>
3.1 Valg av forskningsdesign .....	15
3.2 Kvalitative intervju.....	15
3.3 Utvelgelse av informanter .....	16
3.4 Veien fra kontakt til funn.....	17
3.5 Medietekster og databaser .....	20
3.6 Forskningsetiske utfordringer.....	20
<b>4. Sosiale medier - bevisste valg og skiller i en politisk- og sosial hverdag? .....</b>	<b>21</b>
4.1 Facebook - den lukkede, private sosiale arenaen. ....	21
4.2 Det åpne sosiale nettverket Twitter som en politisk arena? .....	24
4.3 Blogg – en ”dropbox” for politisk innhold .....	27
4.4 Oppsummering; sosiale medier - distinkte roller? .....	28
<b>5. Bruk av sosiale medier under terrorangrepet .....</b>	<b>31</b>
5.1 Facebook – en melding til mange .....	31
5.2 Twitter og dialogen som forsvant .....	33
5.3 Oppsummering; styrken i nære relasjoner viktig i krise .....	34
<b>6. Sosiale medier i etterkant av 22.07.2011 .....</b>	<b>37</b>
6.1 Facebook - koordineringsmediumet .....	37
6.2 Twitter – det ubetydelige nettverket .....	40
6.3 Blogg som refleksjon og terapi.....	41
6.4 Oppsummering; ny kontekst, nye roller.....	43

<b>7. Bruken av sosiale medier i en krisesituasjon – en diskusjon.....</b>	<b>45</b>
7.1 Hva skjedde? .....	45
7.2 Hva er det som utfordres?.....	47
7.3 Oppgavens begrensninger og muligheter.....	50
7.4 Konklusjon; hvilken rolle spilte egentlig sosiale medier for informantene i forbindelse med Utøya? .....	52
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>54</b>
<b>Vedlegg A - Samtykkeerklæring .....</b>	<b>I</b>
<b>Vedlegg B – Intervjuguide AUF .....</b>	<b>II</b>
<b>Vedlegg C – Intervjuguide journalist .....</b>	<b>III</b>

## **Tabeller:**

<b>Tabell 1:</b> Sosiale medier før, under og etter 22.juli.....	3
<b>Tabell 2:</b> Oversikt over informanter .....	17
<b>Tabell 3:</b> Sosiale mediers rolle i hverdagen .....	21
<b>Tabell 4:</b> Informantens faktiske bruk av sosiale medier i hverdagen .....	28
<b>Tabell 5:</b> Sosiale mediers rolle under terrorangrepet 22. juli 2011 .....	31
<b>Tabell 6:</b> Den faktiske bruken av sosiale medier blant informanter under terrorangrepet.....	35
<b>Tabell 7:</b> Sosiale medier i etterkant av terrorangrepet .....	37
<b>Tabell 8:</b> Informantens faktiske bruk av sosiale medier etter 22.juli.2012 .....	43
<b>Tabell 9:</b> Informantens faktiske bruk av sosiale medier før, under og etter 22.juli.2012 .....	45

## **1. - Noen skyter på Utøya. Oppdater politiet!!**

22. juli 2011 klokken 15.25.22 eksploderer en bilbombe i regjeringskvartalet i Oslo. Åtte personer blir drept og to hundre mennesker blir skadet. Det er kaos i regjeringskvartalet og politiet frykter flere angrep. To timer etter bombeangrepet i regjeringskvartalet kommer det meldinger til politi, nyhetsredaksjoner og på sosiale media fra Utøya om at det er en mann ikledd politiuniform som skyter mot ungdommene som befinner seg der i forbindelse med den årlige AUF-sommerleiren.<sup>1</sup> Sekstini mennesker blir bekreftet omkomne og sekstiseks personer skadet. Det ble først spekulert i å være et angrep fra en eller annen terroristgruppe, men det ble ganske raskt kjent at det var den da 32-årige gamle Anders Behring Breivik som alene stod bak angrepene. Behring Breivik hadde på grunn av sitt høyreekstremistiske og militante syn, klart å gjøre 22.juli til den dagen da en nasjonal tragedie ble et faktum. Denne dagen vil bli husket som en av landets verste historiske dager, men også som en dag som bidro til mange diskusjoner og endringer. Rettsvesen, psykiatri, fellesskap, terrorberedskap, samhold, toleranse, mediedekning, og ikke minst bruken av *sosiale medier* var blant annet noen temaer som har fått mye oppmerksomhet, og som har preget både samfunnsdebatter og mediebildet siden terrorangrepet.

I denne oppgaven vil det bli sett på den spesielle rollen sosiale medier fikk i forbindelse med angrepet. Sosiale medier vakte stor oppsikt både nasjonalt og internasjonalt ved at brukere av sosiale medier rapporterte direkte fra åstedene. Det startet allerede i regjeringskvartalet. I kaoset og usikkerheten som herjet etter angrepet dukket det raskt opp statusoppdateringer, bilder og videoer fra åstedet. Disse ble delt av privatpersoner gjennom blant annet Twitter, for så å bli kringkastet gjennom tradisjonelle medier verden over. Denne delingen fortsatte også på Utøya hvor blant annet Twitter-meldinger om skytingen ble sendt direkte ut i nettsamfunnet av ungdommer på øya. ”Noen skyter på Utøya, informer politiet”, var en av disse meldingene som ble sendt ut i Twitter-nettverket av en AUFe som befant seg på Utøya. Bruken av sosiale medier utfordret blant annet både tradisjonelle nyhetsmedier, politiets kontroll i situasjonen og brudd på etiske verdier rundt personvern. Sosiale medier vakte også i etterkant stor oppmerksomhet, hvor det blant annet på Facebook ble et overveldende engasjement i form av arrangementer og støttegrupper. Det er ingen tvil om at det er mange områder rundt sosiale medier og 22. juli som har hatt en vesentlig betydning for hvordan

---

<sup>1</sup> Arbeidernes ungdomsfylking(AUF) er Arbeiderpartiets ungdomsorganisasjon og gjennomfører hvert år en politisk sommerleir på Utøya. AUF. Retrieved 14.05, 2012, from <http://auf.no/>.



kommunikasjon i mange ledd har blitt håndtert under og etter terrorangrepene. Dette vil nok være et område som kommer til å være et tema for mange forskningsprosjekter fremover, hvor man fremhever ulike aspekter av denne kommunikasjonen. Denne oppgaven er en kvalitativ studie hvor man ønsker å få en innsikt i bruken av sosiale medier i forbindelse med terrorangrepet på Utøya. Bakgrunnen for at det er en kvalitativ studie er at man vet veldig lite om hvordan denne kommunikasjonen foregikk, og hvor den kvalitative metoden er et godt verktøy for å søke innsikt. For å oppnå denne innsikten er denne kvalitative studien basert på intervjuer med ungdommer som var på Utøya under angrepet.

### **1.1 Bakgrunnen for oppgaven**

Det hadde lenge vært klart for meg at jeg ønsket å vie min masteroppgave innenfor temaet sosiale medier og hvordan man tar de ulike plattformene i bruk i en krisesituasjon. Det å forstå hva sosiale medier er, og hvordan man bruker det i ulike kontekster har lenge vært en fascinasjon. Da terrorangrepet skjedde 22.juli 2011 fikk bruken av sosiale medier raskt stor oppmerksomhet i tradisjonelle media, og det var en mulighet for å få innblikk i hvordan en krisesituasjon uttrykker menneskers atferd i sosiale medier. Men valget var ikke så lett. Det å velge et ømfintlig emne, hvor det er så mange berørte som fremdeles har åpne sår, sto lenge som en utfordring som var vanskelig å omfavne. Etter lange samtaler med veileder og medstudenter ble jeg etterhvert mer vant med tanken, og erkjente etter hvert at det lå flere muligheter i temaet enn begrensninger, og at det var bruken av sosiale medier som var det viktige i oppgaven, ikke selve terrorhandlingene.

I forberedelsene av oppgaven, når jeg prøvde å finne ut hvilken retning oppgaven skulle ta, leste jeg utallige medieoppslag i Retriver<sup>2</sup> om sosiale medier i forbindelse med terrorangrepet på Utøya. Uten å ha gjort noen større analytiske grep, satt jeg igjen men noen inntrykk av hvordan sosiale medier ble brukt i forbindelse med terrorangrepet og hvilke sosiale medier som hadde vært viktig. Jeg har laget en matrise for å prøve å samle disse inntrykkene inn i en klassifisering, hvor jeg har delt de sosiale mediene inn i ulike roller. Disse ulike rollene er basert på mine tolkninger av offentlighetens meninger om betydningen av sosiale medier i

---

<sup>2</sup> Retriever er leverandør av blant annet medieovervåkning, verktøy for redaksjonell research og medieanalyse.

forbindelse med terrorangrepet 22.juli. Denne matrisen vil bli brukt aktivt gjennom hele oppgaven for å vise hvordan empirien skiller seg fra, eller understøtter denne klassifiseringen.

**Tabell 1: Sosiale medier før, under og etter 22.juli**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	Sosialt nettverk med venner	Bekymringsmeldinger Støtte?	?
<b>Twitter</b>	Sosialt nettverk med politisk innhold	Nyhetskanal	?
<b>Blogger</b>	Politiske blogger Rosa blogger	Ikke tilstede	Deling av opplevelser? Terapi?

Det ble raskt tydelig for meg at de sosiale mediene som hadde fått mest oppmerksomhet i etterkant av 22.juli var Facebook, Twitter og blogg. Facebook fremsto før angrepet som et sosialt nettverk med venner, hvor det under angrepet var en digital plass hvor man delte bekymringer for sine venner og hvor man uttrykte støtte i forhold til det som hadde skjedd. Det var lite som ga meg mer informasjon om hva som skjedde i etterkant på Facebook enn at det oppsto utallige støttegrupper og at det ble mobilisert til arrangementer i de første døgnene etter angrepet. Samfunnsforsker Kari-Steen Johansen uttalte blant annet at *”Mobiliseringen, støtten og informasjon om for eksempel rosetogene i etterkant av angrepene ble i stor grad gjennomført på Facebook”*(Forskning.no 2011).

Twitter derimot fremsto i utgangspunktet som et sosialt nettverk med politisk innhold. Under terrorangrepet derimot ble Twitters rolle fremstilt som et nyhetsverktøy, hvor det var i dette nettverket de første meldingene om terrorangrepene kom. De kom usensurert og direkte fra ulike kilder, og man kunne lese informasjon i denne kanalen opptil 17 minutter før det nådde blant annet nettaviser(Forskning.no 2012). Det var herfra bilder og meldinger både fra regjeringskvartalet og Utøya ble spredd verden over. Hvilken funksjon Twitter fikk i etterkant var også noe uklar. Blogger fremsto både privat og politisk før angrepet, men det var de bloggene som delte de personlige historiene etter Utøya som fikk oppmerksomhet i de tradisjonelle mediene(VG 2011). Det var generelt et uoversiktlig landskap, med mange veier inn. Derfor snudde jeg alt på hodet, og gikk til kjernen av informasjonsspredningen, nemlig ungdommene fra Utøya.

## 1.2 Forskningsspørsmål

På bakgrunn av denne refleksjonen rundt medieinntrykk ble derfor temaet for studien; hvordan ungdommer fra AUF brukte sosiale medier i forbindelse med Utøya. For å få en innsikt i dette, er det blitt utarbeidet forskningsspørsmål for å gi retningen på hvordan denne oppgaven skal svare på det.

Det overordnede forskningsspørsmålet lyder *”Hvilke roller hadde sosiale medier før, under og etter terrorangrepet 22.juli 2011 på Utøya for AUF-ungdommene”*

For å utforske dette forskningsspørsmålet er det dannet flere underpunkter som spisser temaet, og som kan bidra til å gi en innsikt i hvilke roller de sosiale mediene spilte.

- Hvilke sosiale medier var viktige?
- Fikk de ulike sosiale mediene ulike roller og hvorfor?
- Er det en endringsprosess i hvordan informantene bruker de sosiale mediene?
- Hvordan står denne empirien opp mot tidligere forskning? Er det noe nytt?

Denne oppgaven prøver derfor å svare på hvilken betydning sosiale medier hadde for ungdommer som opplevde terrorhandlingen på nært hold. Det handler om et samspill mellom menneskene, teknologien, og om de i en spesiell kontekst endrer bruk. For å få innsikt i hvordan terrorhandlingen påvirket hvilken rolle de ulike sosiale mediene fikk, er det viktig å forstå hvordan ungdommene i utgangspunktet brukte sosiale medier. Ved å ha en forståelse av betydningen til de sosiale mediene før angrepet, vil det være tydeligere hvordan den endrede konteksten sier noe om rollen til sosiale medier under og i etterkant av angrepet. Det er også hensiktsmessig å utforske muligheten for at det kan være en forskjell på hvordan man brukte sosiale medier under og etter terrorangrepet. I all hovedsak vil man gjennom denne problemstillingen legge vekt på en refleksjonsbasert og eksplorativ tilnærming, som vil fremheve informanters bruk over tid og i ulike kontekster. Dette vil man se i forhold til hva som kan kjennetegne en krisesituasjon, hvor man kan anta at den vanligvis kan bestå av en normaltilstand, en type unntakstilstand og en tilbakevendingsstilstand. Dette er noe som kan utfordre allmenne oppfatninger av hvilken rolle sosiale medier har. Det er viktig å påpeke i denne sammenheng at man har spurt informanter om en tidshorisont, som da baserer seg på deres refleksjoner rundt bruken av sosiale medier før, under og etter terrorangrepet.

### **1.3 Analytiske avgrensninger**

Sosiale medier er et relativt nytt fenomen, men hvor det allerede er gjort en del forskning. Det finnes flere ulike tilnærminger/fagfelt som har forsket på sosiale medier. ”New Media”, ”User Generated Content” og ”Human-Computer Interaction” er fagfelt som har noe ulik tilnærming til fenomenet. I denne oppgaven er det lagt vekt på Sosiale nettverks-studier, som også blir omtalt som SNS. Dette er fordi jeg mener at mye av den mest oppdaterte forskningen på sosiale medier ofte kjennetegnes av SNS-forskningen.

Denne oppgaven er relevant fordi den tar for seg hvordan kontekster i form av en krisesituasjon sier noe om hvordan man tar i bruk de ulike sosiale mediene. Det å se på om en krisesituasjon fører til en endringsprosess i bruken av sosiale medier, er en dynamisk tilnærming hvor man ønsker en innsikt i hvordan brukerne potensielt endrer atferd, og hvorfor. Dette utfordrer en del statiske, analytiske begreper og tilnærminger, som ikke tar hensyn til at endringer i kontekst også kan føre til endringer i bruk. Både Boyd og Ellison(2007) og Aalen(2011, 70) har i sine sammenfatninger av forskning på sosiale nettverk utvist en kritikk mot forskningen på sosiale nettverk at det er for få eksperimentelle, longitudinelle og etnografiske studier og at det er for lite forskning med kvalitativ metode. De mener at flere kvalitative studier kan kontekstualisere og forklare hva de kvantitative tallene i forskningen handler om. Denne oppgaven er fenomenologisk inspirert og har en kvalitativ metodisk tilnærming, som derfor kan bidra med øke forståelse innefor et område hvor det har blitt etterlyst forskning.

### **1.4 Forskningsdesign**

I begynnelsen av denne studien ble det gjort fortolkninger av medietekster basert på søk i databaser. Disse dannet grunnlaget for problemstillingen. På bakgrunn av problemstillingen og behovet for å øke innsikten i hvordan bruken av sosiale medier blir gjennomført, ble det vurdert at det ville være mest hensiktsmessig å bruke kvalitativ metode, med vekt på kvalitative intervju. Det er blitt gjennomført åtte individuelle dybdeintervjuer. Syv av disse er intervju med ungdommer fra AUF som opplevde terrorangrepet på nært hold. Det er disse ungdommene som er hovedinformanter og som er kjernen i det som skal belyses i problemstillingen. Intervjuene er gjennomført med informanter fra fire ulike fylkeslag<sup>3</sup>og alle informantene har en eller annen form for verv i AUF. Mer om hvilke valg som ble gjort, kommer jeg tilbake til i metodekapittelet. Informantene fra AUF har villig delt av sine erfaringer rundt bruken av Facebook, Twitter og blogg, både før, under og etter terrorangrepet

---

<sup>3</sup> AUF er representert med egne fylkeslag i hvert fylke.

22.juli 2011. De har beriket mitt datamateriale med oppsiktsvekkende funn. Det siste intervjuet er med en journalist som har jobbet tett på denne saken helt fra starten av, og som på sin måte har opplevd saken på nært hold. Informanten har bidratt med refleksjoner og informasjon rundt terrorangrepet. I tillegg er det også søkt i databaser etter forskningslitteratur.

### **1.5 Strukturering av oppgaven**

Kapittel 2 viser forskning som er gjort tidligere av sosiale nettverkstudier, blant annet gjennom å se generelt på forskningen på sosiale nettverk, men også nærmere på to av de største sosiale nettverkene, Facebook og Twitter. Her vil det også bli redegjort for at det er noen begreper som blant annet personvern, selvpresentasjon og risiko, som har vært veldig viktig som bakteppe for forskningen. I kapittel 3 vil mine refleksjoner rundt de metodiske valgene bli belyst. Kapittel 4, 5, 6 og 7 er analysekapitler. Kapittel 4 gir innsikt i hvilke sosiale medier som har vært vanlig for informantene å bruke, og hvilke forhold de har til de ulike sosiale mediene. Kapittel 5 belyser hvordan informantene tok i bruk sosiale medier under angrepet den 22. juli, og hvilke roller de spilte. I kapittel 6 vil man få en innsikt i hvordan informantene har opplevd og brukt sosiale medier i etterkant av angrepet, og hvordan de har klassifisert de ulike sosiale mediene. I Kapittel 7 vil funnene fra kapittel 4, 5 og 6 bli sett opp mot den tidligere forskningen som har blitt redegjort for i kapittel 2. Dette skal lede til en diskusjon om hva det egentlig vi ser i denne oppgaven.

## 2. Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet vil nasjonal- og internasjonal forskning på sosiale nettverk innen det samfunnsvitenskapelige fagfeltet bli belyst. For å få innsyn i nåværende forskningshorisont, vil dette bli diskutert i forhold til definisjoner av sosiale nettverk. Deretter vil det bli gjort en gjennomgang av forskning på sosiale nettverksstudier. For å få en større forståelse om hva forskningen tar for seg, blir det også redegjort for de to største nettverkstjenestene i verden. Hensikten med å redegjøre tidligere forskningen er for å belyse forskningsspørsmålene. Men også for å plassere empirien i forhold til forskningen, slik at man kan se hva slags innsikt empirien kan bidra med eller om den bare understøtter det man allerede vet. Det er derfor tatt utgangspunkt i forskning som er relevant for forskningsspørsmålene.

### 2.1 Definisjon av sosiale nettverk

Den økende framveksten av sosiale nettverk og den oppmerksomheten dette fenomenet har fått, har ført til at blant annet samfunnsdebattanter og representanter fra både forskersamfunnet og det akademiske miljøet, har forsøkt å klassifisere sosiale medier innenfor sine fagfelt. Danah Boyd er en av disse, og har gjort mye forskning på blant annet selvpresentasjon og personvern, som er to viktige begreper innenfor dette feltet. Boyd og Ellison definerer sosiale nettverksider som *”web-based services that allow individuals to construct a public or semi-public profile within a bounded system, articulate a list of other users with whom they share a connection, and view and traverse their list of connections and those made by others within the system”* (Boyd and Ellison 2010, 237).

Denne definisjonen sier noe om at individer i en web-basert tjeneste kan innefor visse grenser i et system skape seg en offentlig- eller semi-offentlig profil, og at man innefor dette systemet kan koble seg opp mot andre brukere og dermed dele en kobling. Dette tolker jeg som en teknologisk måte å se på hva sosiale nettverk er. Det gir en god forklaring på hvordan strukturen til sosiale nettverk er bygd opp og i all enkelhet forklarer den godt flere fellesnevnerne blant sosiale nettverk. En svakhet med definisjonen er at den i liten grad tar det brukergenererte innholdet til grunn. Kaplan og Haenlein(2009) derimot prøver å definere sosiale media, som kan ses på som et omfattende begrep enn sosiale nettverk. De definerer sosiale medier som *”a group of Internet-based applications that build on the ideological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content.”* (Kaplan and Haenlein 2010, 61). Denne definisjonen synes jeg også er veldig generell, men den inkluderer en forståelse av at dette handler om mer enn hvordan strukturen i de sosiale nettverkene er bygd opp, og at det brukergenererte innholdet spiller en rolle i hva

dette fenomenet kan være. Når man ser på disse to definisjonene sammen forklarer de kort noe om hvordan teknologiske strukturer er bygd opp og hvilke muligheter man har som individ i et slikt nettverk. En tenkt svakhet med definisjonene er at de i liten grad sier noe om samspillet mellom kontekst, teknologi og innhold. I tillegg sier de lite om de ulike lagene av nettverk som danner seg innenfor de sosiale nettverkene. En må jo selvfølgelig spørre seg hvor universielle og gyldige disse definisjonene er, når det er så stort mangfold av sosiale netttjenester. I denne studien vil det være mest interessant å kartlegge hva sosiale medier *gjør*, enn hva de *er*.

## **2.2 Sosiale nettverks historie og utvikling**

Hvis man tar utgangspunkt i Boyds og Ellisons(2007) definsjon, dukket det første sosiale nettverket, SixDegrees, opp allerede i 1997. Men det var ikke før i 2003 at utviklingen av sosiale nettverk virkelig startet å ekspandere i ulike retninger. Vi fikk da de store kjente sosiale nettverk som MySpace og Friendster (Boyd and Ellison 2010). I 2004 ble Facebook grunnlagt som i dag<sup>4</sup> har 900 000 millioner brukere og er det desidert største sosiale nettverket i verden. (Facebook 2012). Mikrobloggtjenesten Twitter derimot kom noe senere enn Facebook. Den ble grunnlagt i 2006, men nådde ikke massene før i 2008-2009, da Twitter-kontoer og medieoppmerksomheten økte betraktelig. Denne eksplosive spredningen av sosiale nettverk har hovedsakelig blitt drevet av unge mennesker som har omfavnet sosiale nettverk med stort engasjement. Man kan også anta at en annen side av spredningen er at teknologiutviklingen har gjort de ulike sosiale nettverkene mer tilgjengelig. Mobile enheter som blant annet mobilen har åpnet for nye muligheter for mediert kommunikasjon, hvor sosial interaksjon og kommunikasjon går på tvers av de fysiske og digitale rommene(Bilandzic and Foth 2012).

Både Facebook og Twitter beskrives som sosiale nettverk og er i dag to av de største i sin klasse. Nettverkene har flere likheter, men har også forskjellige trekk som skiller de to nettstedene betraktelig fra hverandre. Facebook har som mål å være en digital plass hvor man kan holde kontakt med venner og familie, og hvor man kan dele det som opptar en i form av blant annet bilder, statusoppdateringer eller deling av linker til forskjellige nettsteder(Facebook 2012). Twitter derimot, promoterer seg med å være et sanntids informasjonsnettverk, hvor man har tilgang på de nyeste historiene, ideene, meningene og nyhetene som man synes er interessante (Twitter 2012). Twitter fremstår derfor som uavhengig av tidligere etablerte relasjoner, som Facebook igjen baserer seg på. Facebook har

---

<sup>4</sup> Siste tall som er oppdatert fra Facebook er per mars 2012

også en slik oppbygning at man må legge til en venn og vennen må akseptere denne forespørselen, før man deler av sitt innhold i den andres nettverk. Twitter derimot har en mer asymmetrisk form, hvor man kan følge noen, uten at de nødvendigvis følger tilbake. Det vil også si at det er vanligere innenfor Twitter at det man poster er mer offentlig tilgjengelig, enn hva innholdet på Facebook er. Twitter skiller seg fra det sosiale nettverket Facebook på flere måter. Mens Facebook har flere mangfoldige funksjoner, ser man at Twitter har en enklere funksjonalitet enn Facebook. På Twitter er funksjonaliteten noe mer begrenset, hvor man kun kan poste 140 tegns oppdateringer, bilder i nyhetsstrømmen og sende direkte meldinger. På Facebook derimot har man muligheten for lengre statusoppdateringer, mer bildemuligheter, spille spill, chatting, poste innlegg på andre sider etc.

Selv om man har differensiert Facebook og Twitter som to ganske ulike sosiale nettverk, ser man innen forskningen at mange av de samme analytiske begrepene blir brukt for å forklare hva de sosiale nettverkene representerer og hvordan de blir brukt. Ved å se på den generelle forskningen på sosiale nettverk, og mer konkret på de sosiale nettverkene Facebook og Twitter gir det en oversikt over hva som tidligere har vært viktig å forske på.

### **2.3 Tidligere forskning på SNS**

Forskningen på sosiale nettverk kommer fra diverse forskningsdisipliner og metodiske tradisjoner som tar for seg ulike temaer. Sosiale nettverks studier bygger i stor grad på tidligere forskning rundt Computer-Mediated Communication(CMC)(Boyd and Ellison 2010). Forskersamfunnet har studert sosiale nettverk for å forstå praksiser, implikasjoner, kulturen og meningen ved nettverkene, men også brukernes engasjement i dem. Boyd og Ellison(2007) gjorde i 2007 en gjennomgang av tidligere forskning, på sosiale nettverk, hvor de kontekstualiserte og fremhevet de ulike gjennomgående tematikkene. De identifiserte *Impression Management and Friendship Performance, Networks and Network Structure, Bridging Online and Offline Social Networks og Privacy* som omfattende dimensjoner innenfor denne forskningen. Disse temaene er fremdeles aktuelle i dag, og de mest relevante av de er derfor utgangspunktet for denne gjennomgangen av tidligere forskning.

Forskningen på *Impression management and Friendship performance* handler i stor grad om hvordan man konstruerer identitet i sosiale nettverk. Forskningen viser blant annet at selvpresentasjon i sosiale nettverk kan by på flere utfordringer enn i sosiale settinger offline, hvor man har større kontroll på hvem sitt publikum er(Marwick and Boyd 2011). I sosiale nettverk har man kun en forestilling om hvem sitt publikum er, og man kan utvikle komplekse



strategier for å tilpasse delingen av innholdet i henhold til denne forestillingen. Bakgrunnen for dette kan være et ønske om å skape en autentisk profil som fremstiller en selv i et gunstig lys for alle som man tror er ens publikum(DeAndrea and Walther 2011). Men forskningen viser at det er nærmest umulig å skape en autentisk profil, som tilfredsstillende de ulike gruppene i publikummet som flokker seg rundt en i et sosialt nettverk, og det oppstår en ”context collapse”(Marwick and Boyd 2011).

Den begrensede forestillingen av hvem sitt publikum er, har også vakt bekymring rundt de potensielle utfordringene rundt *privacy*. Dette gjelder spesielt med tanke på unge brukere og bekymringen for om de i det hele tatt bryr seg om personvern. Forskning viser imidlertid at tenåringer stort sett har forståelse av hva begrepet omhandler, men at definisjonen deres varierer i stor grad.(Marwick 2011). Forskningen viser også at ungdommene gjerne ønsker å gjennomføre personvern, men at man ofte bryter med det man opprinnelig ønsket (Acquisti and Gross 2006). Flere har prøvd å finne forklaringen på dette. Den ene forklaringen er at man kan havne i det som Barnes(2006) omtaler som et *Privacy paradox*, hvor man ikke er klar over Internettets offentlige egenskaper. En annen forklaring kan være at ungdommers tolkning av den sosiale situasjonen og behovet for å følge de sosiale normene som utvikler seg etter hvert på de ulike sosiale nettverkene.(McLaughlin and Vitak 2012) For å håndtere disse utfordringene har blant annet Marwick og Boyds(2011) forskning vist at tenåringer utvikler strategier for å oppnå personvernmål, og hvor Brandtzæg og Lüders et.al(2010) identifiserte at *konformitet* kan være en type strategi når man deler innhold i et sosialt nettverk.

Mye av forskningen har vært opptatt av hvordan man presenterer seg selv i sosiale nettverk og for hvilke publikum man forestiller seg at innholdet presenteres for. Men hvilke relasjoner er det man egentlig har i disse nettverkene? Dette er en side av sosiale nettverk som har fått mye oppmerksomhet, og som også har vært en stor del av CMC-forskningen. Ellison og Boyd(2007) har identifisert dette som en tredje dimensjon i forskningen. Denne dimensjonen er hva de har kalt *bridging offline and online social networks* hvor man har vært veldig opptatt av hvilke relasjoner man har i de sosiale nettverkene. I deres gjennomgang av forskning på *offline* og *online* kommunikasjon, viser det seg at det meste av sosiale nettverk fungerer som en støtte til sosiale relasjoner som allerede er eksisterende *offline*. Blant annet viser Ellison, Steinfield et.al(2007) at Facebook hovedsakelig brukes for å vedlikeholde allerede eksisterende offline relasjoner, og ikke for å møte nye mennesker. Dette øker muligheten for sosial kontakt gjennom en prosess som kalles *friending*, hvor det hovedsaklig er svake forpliktelsesbånd. Man har da som regel et eller annet *offline-element* felles, som at

man for eksempel gikk på ungdomsskole sammen(Lewis and West 2009). Dette skiller sosiale nettverk fra tidligere forskning på CMC, hvor relasjoner ikke nødvendigvis hadde noen offline-elementer(Ellison, Steinfield et al. 2007).

#### **2.4 Tidligere forskning på Facebook**

Facebook er det desidert største sosiale nettverket i verden, som per dags dato, er et av de sosiale nettverkene som har blitt forsket mest på. I 2011 gjorde Ida Aalen en tilsvarende sammenfatning av forskning i sin masteroppgave, som Boyd og Ellison gjorde i 2007, men med fokuset på det sosiale nettverket Facebook. Aalen(2011) har også identifisert noe av de samme dimensjonene innen forskning på sosiale nettverk som Boyd og Ellison, men også tilført noen flere. Aalen (2011) har definert sine identifiseringer som *spredning av og motivasjon for bruk, kommunikasjonen og sosiale relasjoner, Identitet, selvrepresentasjon og førsteinntrykk, Risiko, personvern og privatliv*, men har også sett på andre dimensjoner som *Klasse- og raseskiller og Meningsutveksling og politisk engasjement*(Aalen 2011). De mest relevante klassifiseringene vil derfor bli brukt som utgangspunkt for å forklare kort om hvilken forskning som er gjort på det sosiale nettverket Facebook.

I forskningen på *spredning og motivasjon for bruk* har det handlet om hva som har ført til den raske spredningen av Facebook og hva som motiverer for adopsjon og bruk av det sosiale nettverket. Aalen (2011) har i sin gjennomgang identifisert flere artikler som understøtter at det er i stor grad nettverkseffekter, som har påvirket spredningen av Facebook: Jo flere som bruker det, jo mer nyttig blir det(Lievrouw and Livingstone 2006). Dette kan man også anta at kan settes i sammenheng med at forskningen også viser at noe av den største motivasjonen for å bruke Facebook er det å være sosial (Quan-Haase and Young 2010). Jo flere venner som er på Facebook, jo mer sosialt blir det. Nadkarni og Hofmann(2012)har også gjort en gjennomgang av forskning på hva som bidrar til bruk av Facebook, hvor de fremhever de psykologiske faktorene; behovet for tilhørighet og behovet for selvrepresentasjon som to av de største drivkreftene for bruk(Nadkarni and Hofmann 2012).

Men hvem er det man er sosial med på Facebook? Hvilke relasjoner er det som er på Facebook som kan potensielt tilfredsstille et behov for tilhørighet- og selvrepresentasjon? I forskningen om *kommunikasjon og sosiale relasjoner* på Facebook finner man at deltakere ofte kobler seg opp mot *offline* relasjoner og trekker de inn i sitt sosiale nettverk og man oppnår en online tilnærming til å pleie de offline relasjonene man allerede har (Ellison, Steinfield et al. 2007). Ellison, Steinfield et. al(2007) undersøkte også hvordan dette kunne

påvirke den sosiale kapitalen: Det viste seg i deres undersøkelse at ungdommer skiller mellom *bridging* og *bonding* sosial kapital. Det vil si mellom bekjenskaper (svake bånd) og nære venner (sterke bånd) og at økt Facebook-bruk fører til økt *bridging* kapital (Aalen 2011, 37). Forskning ser også på at Facebook-aktivitet kan fungere som en *social grooming*, hvor man bygger relasjoner gjennom språket og kan holde kontakt med familie og bekjente som man ellers ikke ville hatt kontakt med (Tufekci 2008; Debatin, Lovejoy et al. 2009).

Utviklingen av sosiale nettverk har som tidligere presisert vært gjenstand for bekymring rundt personvern. Facebook som det største nettsamfunnet er ingen unntak og har måtte tålt mye kritikk for hvordan de har tilrettelagt for personvern i sin nettjeneste. Dette gjelder blant annet tilgang på innhold, og mulighetene for å poste nesten hva som helst inn i nettverket. Dette har ført til mye oppmerksomhet i media og med påfølgende endringer i personverninnstillingene i nett-tjenesten. Men Aalen (2011) derimot, har identifisert i flere artikler at det viser seg at ungdommer og studenter er mer opptatt av hvem som vet hva, enn om hvorvidt konkrete typer informasjon var tilgjengelig på Internett (Livingstone 2008; Marwick 2011).

## **2.5 Tidligere forskning på Twitter**

Twitter er som tidligere nevnt et sosialt nettverk som er yngre enn Facebook og ikke utbredt i samme grad, og dette bærer også forskningen preg av. I følge mine søk finnes det ikke på langt nær like mye forskning på Twitter som det gjør på Facebook. Men det jeg finner er at mange av de analytiske begrepene som er brukt i Facebook-forskningen, også har noen paralleller til hva som er brukt som inngang for å søke innsikt i hva Twitter er og hvordan det sosiale nettverket brukes. I denne delen av oppgaven er det derfor fremhevet noen analytiske begreper som blant annet selvpresentasjon og online-offline-relasjoner for å fremheve hva noe av forskningen på Twitter dreier seg om.

Det som er viktig å forstå med Twitter er at dette nettverket representerer en noe annerledes kobling av relasjoner enn i andre sosiale nettverk. På Twitter har man en asymmetrisk mikrobloggtjeneste, hvor det ikke er noen bindende relasjon mellom brukere; "If you follow me, I do not have to follow you" (Gruzd, Wellman et al. 2011, 1294). Dette bidrar også til at de fleste Twitter-kontoer er offentlig tilgjengelig. Dette skiller seg veldig fra Facebook, hvor man må godkjenne relasjonen for at man kan bli en del av en annens sosiale nettverk. Denne asymmetriske offentlige formen for relasjoner, tilrettelegger nok også for at det tidligere forskning antyder; at relasjonene på Twitter kan både være relasjoner man har offline, men også koblinger som kun består av online relasjoner. I en undersøkelse gjort på norske

ungdommer viser tendensen til at ungdommene ofte er i kontakt med andre sosiale mediebrukere, som vanligvis ikke tilhører ens sosiale krets(Enjolras and Seggaard 2011, 72). Dette samsvarer med den forskning Huberman, Romero et.al (2009) fremhevet, om at det eksisterer to typer av nettverk i Twitter; et tett nettverk av ”followers” og ”followees”, og et enklere nettverk av faktiske venner. Det sistnevnte, hvor man har en *offline* relasjon i tillegg til *online*, ser ut til å være et mer påvirkende nettverk i å drive Twitter-bruken(Huberman, Romero et al. 2009).

Selv om Twitter på mange måter kan anses som et offentlig nettverk, med løse relasjoner som kan ha oppstått enten offline eller online, viser forskningen allikevel at deltakere på Twitter kan ha en forestilling om hva Twitter-samfunnet er og hvem ens publikum er. Forestillingen om samfunnet kan være kollektivt i den forstand at en tvitrer tilhører et verdensbasert samfunn av tvitrere som forstår Twitters normer, språk, teknikker og strukturer, men også personlig fordi en tvitrer forestiller seg at de følger og snakker til unike og identifiserbare tvitrere (Gruzd, Wellman et al. 2011). Dette tross for at hvem som helst som ønsker det, i utgangspunktet har tilgang til tviternes meldinger. Marwick og Boyd (2011) viser at Twitter-deltakerne forhandler og navigerer mellom flere overlappende publikum for å strategisk skjule informasjon, målrette tweets til forskjellige publikum og forsøke både å fremstille et autentisk selv og en interessant personlighet. Dette er dette som tidligere er presisert som ”context collapse” (Marwick and Boyd 2011, 122).

## **2.6 Oppsummering; en kontekst i endring, henger begrepene etter?**

Min fortolkning av SNS-forskningen er at den virker å være inspirert av en goffmaniansk tilnærming. I hans bok *The presentation of self in everyday life*(1959) konseptualiserer Goffman identitet som en kontinuerlig fremføring. Goffman analyserte menneskers praksiser gjennom å bruke en dramaturgisk metafor, ved å forstå individer som skuespillere, som skreddersyr selvrepresentasjon basert på kontekst og publikum. Han fremhever at i enhver situasjon vil mennesker, som skuespillere navigerer mellom *frontstage* og *backstage*, hvor man frontstage spiller en rolle, hvor man presenterer seg selv innenfor visse rammer, mens man backstage har en løsere tone, og man gir et mer autentisk bilde av seg selv. Dette gir også en forståelse om at mennesker utfører en form for selvmonitoring og prøver å utføre en selvkontroll(Goffman 1992).

Denne tilnærmingen mener jeg kan identifiseres som et analytisk bakteppe for mye av forskningen på blant annet *impression management*, *selvkontroll*, *privacy* og *context collapse*.

Men spørsmålet er om denne teoretiske tilnærmingen og disse begrepene er dekkende for de valgene man gjør i en krisesituasjon. Disse begrepene beskriver veldig godt hvilken selvpresentasjon man utfører i et sosialt nettverk, men hva skjer når konteksten deltakerne befinner seg i endrer seg? Hva er det som er viktig for deltakerne i en krisesituasjon? Kan disse begrepene forklare denne atferden? For å utforske dette må og bør det en større innsikt i hvordan deltakerne i de sosiale nettverkene faktisk håndterer de sosiale mediene i en slik situasjon. Både Aalen (2011) og Boyd og Ellison (2007) har kritisert studier av sosiale nettverk for at det er svært få eksperimentelle og longitudinelle studier, som gjør at man fremdeles har en snever forståelse om hvem som bruker disse sosiale nettverkene, hvorfor og av hvilken grunn. Boyd og Ellison(2007) foreslår blant annet at etnografisk forskning på populasjoner, vil øke forskersamfunnets forståelse av implikasjonene av disse verktøyene. I empirien vil det derfor bli belyst hvordan informantene reflekterer over sin egen atferd i sosiale medier i forbindelse med terrorangrepet 22. juli, hvor konteksten ble snudd opp ned i løpet av sekunder.

### **3. Metodiske refleksjoner**

Dette kapittelet redegjør for oppgavens metodebruk. Oppgaven har benyttet kvalitativ metode med hovedfokus på individuelle dybdeintervju. I dette kapittelet vil det bli redegjort for hvilke valg som ble tatt underveis i forskningsprosessen, og hvilke metodiske refleksjoner jeg har gjort.

#### **3.1 Valg av forskningsdesign**

På bakgrunn av forskningsspørsmålene har jeg valgt kvalitativ forskningsmetode. Hensikten med denne metoden er å søke innsikt og forståelse i hvordan informantene opplevde bruken av sosiale medier i forbindelse med Utøya, og ikke hvor mange som brukte sosiale medier. Tjora (2010) påpeker at kvalitative metoder fremhever innsikt, mens de kvantitative fremhever oversikt. Kvalitativ forskning søker forståelse, mens kvantitativ søker forklaring. Han peker også på at man stiller spørsmålene annerledes, eller stiller andre spørsmål, når man forsker kvalitativt enn når man forsker kvantitativt (Tjora 2010, 19).

Det har vært viktig for meg å tilnærme seg informantene med dyp respekt på grunn av det de har vært gjennom. Studien berører et svært ømfintlig tema. Det å skape en situasjon hvor informantene følte seg trygg og komfortabel nok til å dele sine tanker og erfaringer med meg, ble grunnleggende for hvordan jeg skulle få innsikt i problemstillingen. Jeg valgte å bruke den kvalitative metoden dybdeintervju, for å prøve å skape en avslappet stemning, hvor informanten kunne prate noenlunde fritt innenfor vide rammer.

#### **3.2 Kvalitative intervju**

Det kvalitative dybdeintervjuet er et redskap der man vil studere meninger, holdninger og erfaringer (Tjora 2010). Intervjuet gir innblikk i informantens erfaringer, tanker og følelser. Informantene forteller selv om hendelser slik de har opplevd og forstått det (Thagaard 2003, 83). Derfor har det vært hensiktsmessig å bruke denne formen for datainnsamling. Jeg har hatt et ønske om å oppnå en forståelse av hvordan informantene opplevde sosiale medier i forbindelse med Utøya. Det er ikke to streker under svaret, men informantenes egne refleksjoner over sine egne handlinger i sosiale medier, som skal bidra til å skape en forståelse av sosiale mediers rolle i tiden rundt terrorangrepet på Utøya. Det jeg ønsker å søke innsikt i er et tema man ikke har mye kunnskap om fra før. Da er dybdeintervjuet et ypperlig redskap for å oppnå forståelse, og som Tjora(2010) påpeker, man kan få frem informasjon, data, innsikter som intervjueren ikke hadde tenkt på forhånd. Jeg gjennomførte individuelle intervjuer på alle åtte informantene, hvor deres sitater er bakteppet for studiens analyse.

### **3.3 Utvelgelse av informanter**

I utvelgelsen av informanter var det viktig for meg å bruke informanter som var fysisk- og følelsesmessig tilgjengelig, og som var villig til å dele sine erfaringer og refleksjoner med meg. Tjora(2010)argumenterer for at hovedregelen for utvelgelsen av informanter i kvalitative intervjustudier, er at man ønsker å velge informanter som av ulike grunner vil kunne uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet. Dette er i denne oppgaven et strategisk utvalg som betyr at man velger informanter som er strategiske i forhold til problemstillingen(Thagaard 2003,53). I utgangspunktet ønsket jeg å intervju ulike deler av organisasjonen. Planen var å intervju både de som sitter i sentralstyret i AUF, og generelt blant medlemmer, for å se om det fantes ulike oppfatninger av hvilke roller sosiale medier spilte i forbindelse med Utøya. Dessverre var det ikke mye respons å få fra sentralstyret, men derimot kom jeg i kontakt med flere fra andre deler av organisasjonen, som uselvvisk delte av sine erfaringer. Jeg brukte hjemmesidene til AUF og aviser for å lete opp potensielle informanter. Jeg antok at hvis informantene på en eller annen måte hadde blitt intervjuet i etterkant av terrorangrepet, var det informanter som muligens var mindre skeptisk for å prate med meg. Det er viktig å påpeke at det er snakk om ulik grad av eksponering av informantene i de tradisjonelle mediekanalene.

Når jeg fant potensielle informanter å ta kontakt med, sjekket jeg som krav for å delta i undersøkelsen at de hadde Facebook- og Twitterkonto. Dette for å sikre at informantene hadde et forhold til problemstillingen. Ved å bruke nyhetsmedier og AUF sine hjemmesider som utgangspunkt for valg av informanter, endte alle i mitt utvalg blant medlemmene med å være noen med en eller annen form for verv i organisasjonen. Å nå denne gruppen medlemmer fra AUF som ikke har verv har vist seg å være vanskeligere. Det å få tak i informasjonen om hvem de er og om hvilken tilstand var i, var en nesten umulig oppgave, og har nok krevd et mye større forarbeid i oppsøking av informanter. Jeg brukte også informantene aktivt med å spørre de om hvem de trodde kunne bidra, men det var mange av de samme navnene som kom opp. Tjora(2010, 129) påpeker også at det ikke er uvanlig at rekruttering av informanter er vanskelig, og at man sitter igjen med en følelse av at det er noen erfaringer man ikke får undersøkt.

Det ble alt i alt gjennomført åtte intervjuer. Syv av intervjuene var med AUF-medlemmer. Et intervju var med en journalist som har jobbet tett på saken helt fra det smalt i regjeringsbygget. Journalisten ble ansett som en viktig informant for meg, selv om denne personen ikke hadde en direkte påvirkning på datamaterialet. Jeg valgte å intervju denne journalisten for sin kompetanse, oversikt og erfaringer i forbindelse med terrorangrepet og det ble et viktig bidrag i å utvide min synsvinkel og forståelse rundt bruken av sosiale medier.

De syv informantene er fra fire ulike fylkeslag, slik at de har en bred geografisk spredning. Dette for å unngå å miste informasjon, hvis man hadde ulike måter å bruke de sosiale mediene i de ulike fylkeslagene i etterkant av angrepet. Informantene var i alderen fra 15- 23 år, noe som dekker den generelle alderen til AUF-medlemmer. Sykdom blant en av informantene, førte til at en informant i mitt utvalg ikke ble intervjuet. Dette fikk jeg da dessverre ikke gjennomført. For en oversikt over informanter, se i tabellen under.

**Tabell 2: Oversikt over informanter**

<b>Informant</b>	<b>Bakgrunn</b>	<b>Kjønn</b>	<b>Utøya</b>	<b>Facebook</b>	<b>Twitter</b>
<b>1</b>	AUF	Jente	X	X	X
<b>2</b>	AUF	Gutt	X	X	X
<b>3</b>	AUF	Gutt	X	X	X
<b>4</b>	AUF	Jente	X	X	X
<b>5</b>	Journalist			X	X
<b>6</b>	AUF	Gutt	X	X	X
<b>7</b>	AUF	Jente	X	X	X
<b>8</b>	AUF	Gutt	X	X	X

### **3.4 Veien fra kontakt til funn**

For å nå informantene sendte jeg ut en formell e-post til alle potensielle informanter med en forklaring på hvem jeg var, og hva prosjektet gikk ut på og hvordan akkurat de kunne bidra i denne sammenheng. Det var veldig viktig for meg å legge vekt på at det jeg var interessert i, var hvordan de brukte sosiale medier i sammenheng med terrorangrepet, og *ikke* en graving i deres historie fra Utøya. For de informantene som meldte interesse sendte jeg samtykkeskjema<sup>5</sup>, med en nærmere forklaring om oppgaven og spørsmål om hvilket tidspunkt

---

<sup>5</sup> Se vedlegg A.



som passet best for dem å gjennomføre intervjuet på. Det var til tider vanskelig å fastsette tidspunkt for intervjuene, da dette er veldig opptatte ungdommer. Men ved å være fleksibel, fant vi tilslutt muligheter. Informantene fikk derfor også velge hvor de ønsket å gjennomføre intervjuene, slik at det skulle være lettvisnt å stille opp, men også være en plass hvor informanten skulle føle seg komfortabel.

Intervjuene har derfor foregått på alt fra skoler, kafeer og til ulike AUF-lokaler. Det er også i følge Tjora(2010) veldig vanlig i forbindelse med dybdeintervju å gjennomføre intervjuer der hvor informanten føler seg trygg, og dermed la de velge hvor intervjuet skal finne sted. Man kan kritisere det at det er valgt intervjusituasjoner hvor jeg og informanten i noen av intervjuene ikke har vært alene i rommet. I de ulike situasjonene har jeg prøvd å plassere oss slik i rommet at intervjuet har foregått skjermet fra omgivelsene. Alle intervjuene ble gjennomført i perioden fra 30.januar til 22. februar 2012.

Selv om informantene var spredd innenfor et stort geografisk område, var det i forbindelse med intervjusituasjonen, veldig viktig for meg å møte informantene og gjøre intervjuet ansikt til ansikt. Ved å velge bort teknologi som Skype og telefon som intervjuverktøy, håpet jeg at jeg kunne oppnå en sterkere relasjon med informanten, og dermed skape en situasjon hvor det ville være lettere for informanten å dele av sine erfaringer og refleksjoner. I følge Tjora(2010) så mister man også muligheten til å bruke kroppsspråket og dermed forsvinner noe av det gode samtaleaspektet som det gode intervjuet er avhengig av.

Før jeg startet hvert intervju, informerte jeg igjen om hva temaet for studier var for å forsikre meg om at alle informantene var klar over hva de stilte opp til. Jeg hadde i tillegg med meg et ekstra samtykkeskjema, slik at informanten igjen kunne lese gjennom hva studien handlet om, og skrive under der og da. Informantene som var under 18 år måtte i tillegg også ha en underskrift fra foresatte som ga meg tillatelse til å intervju de og bruke datamaterialet. I dette samtykkeskrivet opplyste jeg også om at jeg ønsket å bruke lydopptaker. Dette ble også informert om muntlig, slik at det ikke skulle være noen misforståelser om hvordan informasjonen ble behandlet. Det ble også informert om at intervjuene ville bli anonymisert. Informantene har derfor i datamaterialet og i analysen blitt omtalt som nummer fra 1-8. <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Se Tabell 2

### 3.4.1 Intervjuguide og gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført på en delvis strukturert måte, hvor temaene var fastlagt, men hvor rekkefølgen på spørsmålene ble bestemt underveis (Thagaard 2003). Jeg utarbeidet to intervjuguider<sup>7</sup> med en noe annerledes vinkling til journalisten enn hos AUFerne. Men Begge intervjuguidene var i utgangspunktet bygd slik at man fikk en naturlig progresjon fra hvordan man i brukte sosiale medier før Utøya, til hvordan man brukte sosiale medier under tragedien, og til slutt hvordan informantene har forholdt seg til sosiale medier i etterkant av terrorhandlingen. Men dette oppsettet ble på ingen måte fulgt punktvis underveis. Jeg jobbet her med en induktiv arbeidsmåte hvor jeg lot informantene opplyse meg og styre hvilken retning resultatene gikk i (Thagaard 2003).

Jeg hadde på forhånd før intervjuene satt meg litt inn i AUF som organisasjon og hvilke roller de ulike informantene hadde. Jeg valgte derfor før intervjuene å starte med litt løs prat om organisasjonen og spørre spørsmål rundt deres roller og aktivitet i forbindelse med AUF. Dette var nok en til dels ubevist handling, som jeg ser i ettertid var med på å skape en relasjon og for få informantene "varme i trøya". Man kan se denne måten å tilnærme seg informantene på som en del av de såkalte oppvarmingsspørsmålene (Tjora 2010). Jeg hadde også i tillegg konkrete oppvarmingsspørsmål om blant annet demografi og hvilke sosiale medier de deltok i. De mer ømfintlige spørsmålene kom videre ut i intervjuguiden. Når det er sagt, så ble ikke rekkefølgen i intervjuguiden fulgt i noen av intervjuene. Informantene gikk ofte frem og tilbake i tiden før, under og etter terrorangrepet. Jeg lot informantene prate ganske fritt, som gjorde at jeg fikk ny innsikt og som førte til nye oppfølgingsspørsmål, som også ble tatt med inn i de andre intervjuene. Jeg brukte intervjuguiden mer som en sjekkliste for å se at vi var innom alle temaene jeg ønsket. Ved å la informantene prate og reflektere fritt innenfor vide rammer, foreløp intervjuene nesten som vanlige samtaler, hvor jeg kom med naturlige oppfølgingsspørsmål.

Det ble brukt lydopptaker under intervjuene for å dokumentere det som ble sagt. Tjora (2010, 120) uttalte: *"får vi med oss det som blir sagt, mens vi i intervjusituasjonen kan konsentrere oss om mer om deltakerne som snakker, for å sørge for god kommunikasjon og flyt i intervjuet, samt be om utdypning og konkretisering der det trengs"*. Det å bruke lydopptaker gjorde det derfor lettere å fokusere på min rolle som intervjuer, og ikke bruke min

---

<sup>7</sup> Se vedlegg B og C

oppmerksomhet på å notere. Det var ingen innvendinger fra informantene på det å bruke lydopptaker og alle hadde stor forståelse for behovet for den.

Det lå en del tanker rundt min rolle før jeg gikk inn i intervjuet. Ved å være bevisst på mine svakheter med at jeg ikke er en rutinert intervjuer, gikk jeg flere runder med meg selv før intervjuingen startet, om hvordan jeg ønsket å beherske min rolle. Det å være godt forberedt i henhold til å kjenne intervjuguiden og være bevisst på å være flink til å lytte og beholde roen var veldig viktig for meg. I etterkant ser jeg helt klart en progresjon i min rolle, hvor jeg behersket rollen som intervjuer bedre etterhvert.

### **3.5 Medietekster og databaser**

I oppstarten av denne studien ble det søkt i Retriver etter medietekster som omhandler fenomenet sosiale medier og 22. juli 2012. Dette ble gjort for å kartlegge en slags oversikt over hva som hadde blitt skrevet om bruken av sosiale medier, men også som bakgrunn for å finne en problemstilling. I tillegg er det gjort søk i tidsskriftsbaser, for å få en innsikt i hvilken forskning som tidligere er gjort på sosiale medier, og for å kartlegge hva som kunne være relevant for denne oppgaven.

### **3.6 Forskningsetiske utfordringer**

I dette kapitlet har jeg forsøkt å gi en innsikt i hvordan utførelsen av denne studien har tatt form. Thagaard(2003, 178) påpeker at for å øke en studies *troverdighet* er det viktig å redegjøre for hvordan man har gått fram i forskningsprosessen. *Bekreftbarhet* handler om at tolkningen av resultatene har blitt gjort på en tillitsvekkende måte, og kan bekreftes i datamaterialet. I denne studien har jeg vist til tidligere forskning som kan belyse mine funn eller bekrefte dem. *Overførbarhet* viser til om funnene i en studie kan overføres til å gjelde i en bredere sammenheng(Thagaard 2003, 184). I denne studien viser dataene en innsikt i både den generelle bruken av sosiale medier, blant politisk engasjert ungdom, og bruken av sosiale medier i en krisesituasjon. Begge disse innfallsvinklene kunne nok blitt brukt i andre utvalg, og sett at man fant likhetstrekk i resultatene. Men det er viktig å erkjenne at det er politiske ungdommer, med sterke og reflekterte meninger, som antakelig har lagt et visst preg på tolkningene som er gjort.

#### 4. Sosiale medier - bevisste valg og skiller i en politisk- og sosial hverdag?

For å forstå veien fram til helheten i hvordan informantene brukte sosiale medier under og etter terrorangrepet, er det viktig å kontekstualisere hvilket forhold informantene har til sosiale medier. Derfor vil det i dette kapittelet bli viet oppmerksomhet til hvordan studiens informanter bruker sosiale medier som en del av en hverdagslig praksis. Når man har kartlagt dette, gir det en bedre innsikt i hvilken rolle sosiale medier ble tilskrevet, og i hvilken grad de endret seg under og etter angrepet. I innledningen av oppgaven ble det identifisert hvordan de tradisjonelle mediene tilskrev Facebook, Twitter og blogg som de viktigste sosiale mediene i forbindelse med terrorangrepene. Derfor vil det i denne delen bli vist hvilke roller informantene tilskriver de sosiale mediene i hverdagen og hvilke erfaringer de har gjort med disse. Hvilken rolle og analytisk verdi de ble tilskrevet i de tradisjonelle mediene, er fremstilt i tabellen under.

**Tabell 3: Sosiale mediers rolle i hverdagen**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	Sosialt nettverk med venner	Bekymringsmeldinger Støtte	?
<b>Twitter</b>	Sosialt nettverk med politisk innhold	Nyhetskanal	?
<b>Blogger</b>	Politiske blogger Rosa blogger	Ikke tilstede	Deling av opplevelser. Terapi.

##### 4.1 Facebook - den lukkede, private sosiale arenaen.

Facebook har en helt spesiell rolle for informantene. Det er i denne plattformen det sosiale skjer, og det er i dette nettverket man deler innhold med venner og familie. Informantene oppfatter dette som en plattform som en privat arena, hvor også innholdet kan være av en mer personlig karakter. Det betyr ikke dermed at de deler alle tanker og følelser, men at informantene føler de kan være litt løsere og mer personlig i det de deler. Flere av informantene presiserer at de er veldig bevisste på hvordan man forholder seg til de ulike nettstedene, fordi blant annet Twitter fremstår som mer åpen og offentlig, og at Facebook fremstår som et lukket samfunn. På Facebook kan man velge å utelukke omverden fra sitt Facebook nettverk, mens Twitter på den andre siden har alle som ønsker det, tilgang på informasjonen som man poster. Noen av informantene påpeker at de har et ambivalent forhold

til det, fordi de er klar over at informasjonen som postes på Facebook kan komme ut, men at man allikevel opplever en form for trygghet.

*I7: Jeg er veldig bevisst på mitt forhold til sosiale medier. Jeg bruker mer Facebook chatten og sånne ting på min private Facebookprofil. Men alt annet, er jeg veldig klar over hvordan jeg bruker det. Jeg har en profesjonell bruk da(..)Men min private profil, bruker jeg som en privatperson. Men jeg er jo veldig bevisst på hvem jeg legger til som venner og sånn, og legger ikke til journalister og sånne ting, for hvis jeg fleiper for mye så kan det bli tolket veldig annerledes da.*

*I2: På Facebook blir det fortere den lukkede vennekretsen(..)mens Twitter er mer en åpen kommunikasjon(..)Facebook er nok for mange av oss den trygge arenaen, der det er rom for å bare være seg selv og få omsorg, og at det er arenaen som passer for den type ting. (...) men Facebook er veldig personlig, selv om det er veldig offentlig.*

*I4: Jeg må ha et privat kjennskap til de som jeg legger til på Facebook. Rett og slett.*

I informantenes forestilling om at Facebook er et lukket samfunn virker å ha sterke paralleller til det som Barnes(2006) kaller et *privacy paradox*. Informantene tillegger dette nettverket en status som ikke samsvarer med Internettets offentlige egenskaper. De bruker i denne sammenheng, også alternative strategier der veldig privat informasjon som skal kommuniseres, gjøres gjennom chat-funksjonen i nettverket.

#### **4.1.1 Facebook – den ikke-politiske arenaen**

Facebook klassifiseres som *et privat sosialt nettverk* blant informantene. Men hva ligger i det? Informantene fremhever at det er i dette nettverket de kan være seg selv som privatperson. Dette tydeliggjør de også ved å sammenligne Facebook opp mot blant annet Twitter, hvor de antyder at de har en mer offentlig rolle. Informantene har en bevisst relasjon til Facebook, noe som blant annet uttrykker seg i forhold til venneforespørsler; man legger til venner som man allerede har en eksisterende sosial relasjon til. Dermed blir rollen informantene inntar på Facebook en rolle som prøver å gjenspeile den identiteten man ønsker å ha som privatperson i dagliglivet.

*I3: Facebook synes jeg egentlig blir en privat ene og ikke en politisk ene. Det er en del som setter ut en del politiske statuser, og som åpner for diskusjon, men det gjør jeg så å si aldri. Jeg har Facebook som et vennenettverk, og ikke et politisk nettverk.*

*I8: Jeg bruker jo mye tid på AUF og arbeiderpartiet, og da er det liksom gjennom Facebook at jeg klarer å opprettholde kommunikasjonen med venner da. Eller venner utenfor AUF da. Og da vil jeg liksom ikke dra den politiske delen inn der, med mindre det er veldig nødvendig sånn sett. Det er bare å holde den her kompiskontakten da.*

*I4: Og Facebook har jeg prøvd å holde sånn der....Ja, der er jeg mye mer meg selv, enn hva jeg er på Twitter. Der har jeg mer sånn ut på byen med jentene og sånne ting.*

Politikerrollen er ikke den viktigste for informantene på Facebook. Den er like fullt et bidrag i rollen som privatperson, som den også vil være i dagliglivet, men det er ikke på denne arenaen den kommer sterkest frem. Informantene viser derfor til at det betyr ikke at de ikke bruker Facebook politisk i det hele tatt. Er det saker de virkelig brenner for eller som er veldig oppsiktsvekkende, så deler de det på Facebook. Det er jo tross alt en del av hvem de er. Men det er ikke politikken som er det viktigste på Facebook, det er de sosiale relasjonene.

Det ligger noen motsetninger i informantenes forklaring, hvor de klassifiserer Facebook som en sosial arena, men hvor politisk innhold blir delt. Det som informantene begrunner dette med er at det politiske innholdet uttrykker seg kun på bestemte steder. Dette gjør de blant annet gjennom at man viser politisk støtte ved å delta i grupper og arrangementer som blir mobilisert på Facebook, av for eksempel AUF som organisasjon. Dessuten påpeker informanten at det blir mer som en politisk informasjonskanal, fordi man ikke har debatten i disse gruppene. Dette vil si at på et generelt nivå anser ikke informantene Facebook som en arena hvor de fremhever sin politiske rolle, men at det gjøres unntak.

*I8: På Facebook er jeg mer politisk i mer slike sånne lukkede grupper da. Mer sånne informasjonsgrupper om AUF og Arbeiderpartiet da. Så Facebook er egentlig mer sånn venneplassen da. Privat sett.*

*I8:(..)Nei der er vi enige. I de gruppene jeg er med på i alle fall. Man kunne jo sikkert hatt en debatt på Facebook også, fordi det er jo mye innlegg som omhandler politikk og samfunns generelle ting. Men jeg har liksom tatt et standpunkt om at Facebook omhandler den sosiale biten.*

Funksjonaliteten til Facebook tillater helt klart at det er rom for å poste oppdateringer av politisk innhold, men informantene påpeker at det kan fort bli oppfattet som spam. Man kan anta ut i fra dette, at det ligger noen sosiale koder eller normer for hva man kan dele i nettverket og hvor mye man dele av det.

*I2:Også kan man være litt mer aktiv på Twitter enn at det blir spam på Facebook. Det har i hvert fall utviklet seg dit.*

Det ligger noen motsetninger i dette nettverket. Informantene fremhever ikke dette som et politisk nettverk, men de er politiske aktive her også. Dette kan nok komme av at man sammenligner det med Twitter, og at bruken av Facebook fremstår mindre politisk enn det Twitter-bruken gjør. Man har også en helt annen form for politisk bruk, hvor man på

Facebook deltar i grupper og deler med venner som i stor grad har samme syn, og hvor man på Twitter deltar i diskusjoner med forskjellige mennesker med ulike syn. Det er også klart at informantene har en klar formening om at det ligger sosiale normer i nettverket, i forhold til hva som er lov å dele. Flere av informantene påpeker at noe av det som også er så spesielt med Facebook er at ”alle” er der. Og at det er hovedsakelig venner som man har en relasjon til som man legger til.

#### **4.2 Det åpne sosiale nettverket Twitter som en politisk arena?**

Twitter presenteres av informantene som et *åpent sosialt nettverk* hvor de hovedsakelig oppsøker og deler politisk innhold. I dette nettverket kan hvem som helst overvåke hvilket innhold man poster. Det at det sosiale mediet kan fortolkes som offentlig, er en av grunnene til at informantene begrenser sine private oppdateringer og at man ofte tenker seg om to ganger før man poster noe. Dette får betydning for hvilket innhold informantene poster.

*I6: På Twitter kan du jo nå ut til alle. På Twitter kan du kommunisere med de som du i utgangspunktet ikke er venn med. Mens på Facebook er det kun de som har tilgang til din profil, hvor jeg kan kommentere på deres og de kan kommentere på min. På Twitter kan jeg kommentere til alle. Det er forskjellen.*

*I4: Så man skal være veldig forsiktig på Twitter da. Det er nok sånn at jeg er mer forsiktig der, enn hva jeg er på Facebook. Rett og slett. For på Facebook er alt lukket til meg.*

*I8: Jeg tror jo at det er bra for ytringsfriheten og liksom egentlig hele Twittersamfunnet at man kan skrive litt sånn om hvem man er. Det er jo derfor sosiale medier er der. Men noen ganger kan det være lurt å tenke to ganger på hva man egentlig skal skrive da.*

Utsagnene til informantene over er helt motsatt av hva de belyste i henhold til Facebook, hvor de ikke i samme grad tenker over hvilket innhold de poster. Dette viser tydelige motsetninger mellom de to nettverkene, og at informantene tillegger de ulike nettverk forskjellige grad av offentlighet. Dette understøtter Barnes(2006), *privacy paradox*, hvor han mener det er det er tolkningen av den sosiale situasjonen og behovet for å følge de sosiale normene som utvikler seg etterhvert i et sosialt nettverk. Det er informantenes tolkning av det sosiale nettverket som avgjør om nettverket for dem er offentlig eller ikke. Det er helt klart at informantene tillegger flere differensierte meninger og verdier inn i beskrivelsen av Twitter som offentlig, kontra Facebook som privat. Det handler om en større kompleksitet.

#### 4.2.1 Profesjonell nettverksbygging i nettverket

Det har i følge informantene dannet seg ulike miljøer innenfor dette offentlige, sosiale nettverket, hvor et av miljøene skal være av den mer politiske arten. Dette kan tolkes som et miljø hvor journalister, samfunnsdebattanter og politikere har åpnet for en uoffisiell offentlig debatt. Dermed har Twitter blitt en arena for informantene hvor de kan profilere seg selv som politikere og debattere med det de kaller for den politiske eliten. Twitter fremstår derfor som et profesjonelt nettverk, hvor man kan knytte kontakter, diskutere og profilere seg selv. Det å bruke Twitter som nettverksbygging er i seg selv en motivasjon for deltakelse.

*I8: (..)men det er jo sånn man sier at Facebook er den sosiale arenaen og Twitter er til for næringslivet, politikere og journalister til å stå og følge med.*

*I7: (..)Jeg har jo bevisst brukt Twitter som en del av nettverksbygging, omdømmebygging og profilering.*

*I4: Først når jeg meldte meg på Twitter, så var det for å reklamere for ting og få ting ut. Men nå er det jo mer et verktøy mellom journalister, politikere og folk som driver med organisasjonsarbeid, og slike ting. Bedrifter jobber jo også i forhold til journalister og politikere. Det har blitt mer sånn. Det er ikke en kanal for å komme ut til folk.*

Det at Twitter fremstår som et profesjonelt nettverk kan man anta påvirker rollen man prøver å utfylle i nettverket. For å få ta del i dette miljøet må informanten identifisere seg med en rolle som passer inn i miljøet. I informantenes tilfelle er det rollen som politiker. Rollen man ønsker å innta kan derfor også påvirke ”toneleie” og innholdet man poster. Man må skjønne hvordan man skal håndtere kommunikasjonen og hva som er rett å dele.

#### 4.2.3 Den kollektive digitale opplæringen

Informantene mener at ved å være engasjert i debattene i politikken, så vil det være hensiktsmessig å delta i det politiske Twitter-miljøet. Det er som den ene informanten påpekte: ”det er på Twitter debattene forsetter når bystyremøtene avslutter for dagen”. I følge informantene må det en læring til for å bli en del av dette miljøet, for man må forstå hvordan man bruker Twitter som et profesjonelt verktøy. Man kan si at det foregår en slags *kollektiv digital opplæring*, hvor man lærer gjennom å observere hvordan miljøet håndterer dette verktøyet, og med utprøving av det sosiale mediet gjennom deltakelse. I følge informantene er det er satt noen udefinerte rammer for innholdet i kommunikasjonen man ytrer, for at man skal bli en del av miljøet. Det handler om å forstå hvilken takt og tone det politiske miljøet på Twitter har.



*I8: Jeg husker når jeg begynte med Twitter, da var jeg jo bare medlem i AUF uten å være skikkelig aktiv. Jeg har jo gått helt tilbake og sjekket liksom hvordan det ser ut opp gjennom, og det var jo en periode der det begynte å endre seg. Den første tveeten var liksom ser på Tour de France. Litt sånn der statusoppdateringer som du ser på Facebook. Men etter hvert så ble det jo litt selvlæring da. Man skjønner at man har 140 tegn som man bør bruke godt. Det hjelper ikke å bare skrive jeg er glad. Sånn som man kan på Facebook, men man finner ut at de 140 tegnene må man bruke med måte sånn sett. Det er noe som tar litt tid for noen. Jeg ser jo en del folk som jeg har fulgt fra starten av bygger opp tweetene sine mer og mer da. (..)etter at du leser litt av de du følger, så får du ett innblikk i hva Twitter er for og at det er ikke det nye Facebook.*

Dette utsagnet understreker også noe som er fellestrekk for flere av informantene. De har vært på Twitter en stund, slik at de er ”opplært” og velkjent med hvordan man opererer i dette Twitter-miljøet.

#### **4.2.2 Den uoffisielle offentlige debatten**

I forbindelse med det politiske miljøet som har oppstått på Twitter mener informantene at det har blitt åpnet for at Twitter er en debattarena hvor man kan diskutere politikk med alle som er innenfor interessefeltet. Man kan se på denne debatten som en uoffisiell debatt på en offentlig plattform. Dette er mye av grunnen til at dette har blitt en arena hvor informantenes rolle og deres innhold hovedsakelig er politisk. Informant 8 diskuterer hvordan Twitter har blitt en plattform som forlenger debatten:

*I8: (...)da ser man jo under møtene at man diskuterer på Twitter som man gjør på talerstolen, og da er det jo litt sånn at på Twitter gjør du det for å nå ut til resten av verden også sånn sett. Men samtidig så skrev jeg en gang under et bystyremøte: Twitter under bystyremøte er for oss som har brukt opp talertiden vår, men som likevel vil debattere en sak. Så det er liksom ...jeg telte en gang at jeg hadde 60 tweets under et fem timers bystyremøte. Jeg hadde aldri kunnet hatt 60 statusoppdateringer på Facebook på samme måten. (..) Det har jo kanskje erstattet litt det her med å møtes å ta en debatt. Det er bare å ta det på Twitter.*

Dette utsagnet sier noe også om at de sosiale normene rundt funksjonaliteten på Twitter er annerledes Facebook. På Facebook hvor mange politiske innlegg blir oppfattet som spam, ser man i følge informantene at på Twitter er det legitimt og mer et bidrag i en større debatt. Det er også andre sosiale normer for hva man skriver enn på Facebook, hvor informantene går bort i fra det private til mer politiske oppdateringer. Det er greit å dele fra privatlivet sitt, men da må det ha en samfunnsmessig betydning. Det er også forskjell på det å være privat og det å være offentlig. Det å dele sine meninger om et tema er mer akseptert enn å dele hvilke private handlinger man til enhver tid gjør.

*I7: (..)Jeg har ikke brukt det ...altså jeg kan være fleipete med folk jeg kjenner å sånn, men det skal kunne relateres til noe da. Det er ikke sånn at jeg gjør det for ofte. Jeg ønsker jo å fremstå som en seriøs person med tyngde, for jeg er jo der for å diskutere(..)*

*I8:Jeg tror det kommer mer av funksjonen. Det er jo helt vanlig. Det er jo ingen som legger ut forskningsrapporter på Facebook liksom. Og det er helt vanlig på Twitter.(...) ja jeg tror det er noe med det der at når man skal profilere seg selv, så blir man for selvgod. Og det er på en måte ingen som bryr seg om det på Twitter, fordi det skjer noe der hele tiden.*

Man kan på bakgrunn av dette tolke at informantene klassifiserer de to nettverkene Facebook og Twitter veldig forskjellig, hvor både atferd og innhold er veldig annerledes. På Twitter har informantene en mye større aktivitet i newsfeeden og en sterk politisk drift, mens på Facebook er informantene i mye større grad mer personlig, hvor motivasjonen er å være sosial.

#### **4.2.4 Deltakelse på Twitter**

Det er absolutt ikke noe krav fra AUF å være på Twitter. Men informantene mener det har blitt en trend at spesielt de med verv ønsker å være en del av denne kulturen. Det er nok både nysgjerrighet som råder, men også det å få ta del i diskusjonen som foregår der. Det blir mange samtaler om det som foregår på Twitter, og det handler om at man er en del av en sosial kontekst hvis man er der.

*I7: (..)Jeg føler jo at det blir litt sånn, hvis du har et verv eller er en offentlig person eller er engasjert da, frivillig arbeider liksom, så er du liksom på Twitter. Det er liksom helt normalt.*

*(..)Du får med deg mye mer på Twitter før det kommer i media. Hvis du følger de rette folkene så får du det med deg. Alt er jo på Twitter et kvarter før det er på VG nett.*

Man kan ut i fra informantenes sitater tolke at det er store skiller mellom Facebook og Twitter. Twitter fremstår som en politisk arena for informantene og det er klart at hvis man skal delta i det politiske miljøet som i følge informantene har oppstått, så fins det noen uskrevene regler for hvordan man kan bli en del av dette.

#### **4.3 Blogg – en ”dropbox” for politisk innhold**

Informantene mener at blogger fremstår som en oppbevaringsplass for appeller, taler og leserinnlegg slik at folk kan lese og referere til dem. Det er en måte å dele det man allerede har delt i andre kontekster. Informantene påpeker at dette mediet er mer sporadisk brukt enn

hva man bruker medier som Facebook og Twitter. Informantene bruker blogger hovedsakelig for å videreformidle politiske budskap.

*I7: Nei, det er sjelden jeg skriver blogginnlegg. Det er mer sånn innlegg eller ting jeg har hatt på trykk, eller foredrag som jeg bare legger ut der, så bare lenker jeg til det på Facebook eller Twitter, og skriver at jeg har vært der og der og holdt dette innlegget.(..) Men det er sjelden jeg gjør det da. Hvis det for eksempel ting som ikke kommer på trykk også, så kan jeg legge det ut på bloggen.*

*I1: Jeg har en blogg...ehhh...som jeg tenkte skulle være litt sånn politisk(..). Deriblant litt sånn taler og appeller og sånn som er bare posta der. Sånn at jeg bruker den ikke så mye, men jeg har den der.*

#### 4.4 Oppsummering; sosiale medier - distinkte roller?

I denne redegjørelsen av informantenes forhold til de ulike sosiale mediene, er det tydelig at de forskjellige sosiale mediene har distinkte roller, og dette i større grad enn hva jeg innledningsvis antydte i matrisen. Hvis man tar utgangspunkt i matrisen<sup>8</sup> kan man nå se at Facebook er hovedsakelig en sosial venneplass, i tråd med hva som innledningsvis ble antydte. Twitter derimot har en større politisk rolle, hvor de politiske debattene og nettverksbyggingen er viktigst. Dette betyr ikke at man ikke er politisk på Facebook, men at informantene allikevel klassifiserer et skille mellom disse to nettverkene. Blogg er også blant informantene politiske, men har en mindre betydning enn hva som ble antydte innledningsvis.

**Tabell 4: Informantens faktiske bruk av sosiale medier i hverdagen**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	<b>-Sosialt vennettverk -Privat</b>	Bekymringsmeldinger Støtte	?
<b>Twitter</b>	<b>-Politisk nettverk -Debatt -Nettverksbygging -Offentlig</b>	Nyhetskanal?	?
<b>Blogger</b>	<b>-Oppbevaringsplass for politisk innhold -Offentlig</b>	Ikke tilstede?	Deling av opplevelser? Terapi? Refleksjoner

Dette sier noen om at det er et bevisst skille mellom hvordan informantene differensierer sosiale medier i en politisk og sosial hverdagspraksis. Informantene er i forskjellig grad

<sup>8</sup> Se tabell 4

politisk engasjerte på sosiale medier, som har noen konsekvenser for bruk, rolleutforming og klassifisering av Facebook, Twitter og blogg.

Det ligger sterke sosiale normer i hvordan man bruker de ulike sosiale mediene, og det er ikke tilfeldig *hvilket* innhold man poster *hvor*. Det skiller veldig på om informantene anser mediet som offentlig eller privat, og hva som er sosialt akseptert å dele i det sosiale mediet. Det foreligger blant annet et *privacy paradox*, som tillegger en falsk trygghet på Facebook. I dette ligger det at informantene anser informasjonen man poster som privat innenfor digitale festninger, selv om informantene er klar over at festningene lett kan overgå. Dette handler også om den *kollektive digitale opplæringen*. Man har en utstrakt bruk av selvopplæring i normer og verdier, for hvordan man skal håndtere det sosiale mediet for å få mest mulig ut av det. På Twitter læres man opp gjennom observasjon og deltakelse for å få innpass i det politiske miljøet. Dette kan man også anta er en prosess som i noen grad tidligere har skjedd på Facebook, men hvor nå ”alle” er, og kjenner til de ulike sosiale normene som ligger i det sosiale nettverket.



## 5. Bruk av sosiale medier under terrorangrepet

I dette kapitlet er det bruken av sosiale medier under terrorangrepet fokuset. Det er dette som kontekstualiseres. Fokuset vil være fra skytingen startet på Utøya og ut dagen 22. juli 2011. Som antydnet i innledningen, ble sosiale medier tilskrevet rollen som en utfordrer til de tradisjonelle mediene, spesielt i forhold til å få tilgang til informasjon om hva som egentlig skjedde. Her ble Twitter tilskrevet en viktig rolle som nyhetskilde. På Facebook derimot, var inntrykket at det ble uttrykt bekymringsmeldinger og enorme mengder med støtteerklæringer. Disse inntrykkene er samlet i tabellen nedenfor. Men hvilken rolle spilte egentlig sosiale medier under angrepet, for de som var på øya da det skjedde? I dette kapitlet vil det derfor bli redegjort for hvilke valg informantene tok i forhold til sosiale medier under angrepet, og hvilke refleksjoner de begrunnet disse valgene med. Helt tilslutt i kapitlet vil det bli en oppsummering om hva som faktisk ble viktigst i valget av sosiale medier blant informantene.

**Tabell 5: Sosiale mediers rolle under terrorangrepet 22. juli 2011**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	Sosialt nettverk med venner	<b>Bekymringsmeld Støtte</b>	?
<b>Twitter</b>	Sosialt nettverk med politisk innhold	<b>Nyhetskanal</b>	?
<b>Blogger</b>	Politiske blogger Rosa blogger	<b>Ikke tilstede</b>	Deling av opplevelser. Terapi.

### 5.1 Facebook – en melding til mange

Det er viktig å skjønne Facebooks egenartede rolle i tiden under Utøya. Flere av informantene merket umiddelbart et press av informasjonsbehov fra venner og bekjente som ventet på livstegn. Facebook ble dermed plassen hvor informantene kommuniserte sin status, hvor de nådde mange, gjennom en melding. Som vi har sett tidligere i analysen, så er Facebook en plass for informantene hvor man har sine venner og sosiale omkrets, og det er også det informantene legger til grunn for at Facebook fikk en slik viktig rolle i det første døgnet. Det er forskjeller innad i utvalget om når man brukte Facebook for å avklare sin situasjon, men alle fikk formidlet det i løpet av det første døgnet. Informant 4 forklarer hvordan hun brukte Facebook under selve angrepet:

*4: ja jeg brukte Facebook under hendelsen. Det var fordi det var veldig, veldig mange som drev å ringte.(..) Fordi det jeg gjorde under hendelsen var å skrive at jeg var helt trygg. Slik at folk ikke skulle være redde. Jeg hadde jo kontakt med mamma og pappa gjennom tekstmelding, men jeg trengte bare å gi en siste lyd fra meg. Det var med det. Så jeg sa at jeg var helt trygg og at folk måtte bare slappe helt av. Så folk trodde jo jeg var trygg, selv om det var tre timer til jeg skulle få lov til å slippe ut. Så derfor følte jeg ikke noe behov for å poste noe senere den kvelden, før jeg gjorde dagen etterpå.*

Utsagnet fra informantene viser også til at de som hadde tilgang på sin telefon, hadde kontakt med sine aller nærmeste som blant annet foreldre gjennom telefonsamtaler og tekstmeldinger, men man nådde ikke en større krets enn det. For å nå en større krets av venner var Facebook en kanal for å nå ut med *en* melding til *mange*. Det var ikke hovedsakelig for å dele sin sorg eller frykt, men for å utrykke trygghet til sine venner og bekjente. Allerede den første timen fra da angrepet startet begynte bekymringsmeldinger å tikke inn på Facebook fra bekymrede venner og bekjente, og det var i følge informantene en ting som de fleste ventet på, nemlig livstegn. Facebook ble en måte å nå ut til mange på kort tid. Dette avtok nok også en del av presset på informantene om informasjon.

*I2: Man nådde jo de viktigste for meg i hvert fall gjennom Facebook. Unntatt slik besteforeldre og slikt da. De fikk jo beskjed uansett.*

*II(..). Hva skulle vi gjort uten sosiale medier? Jeg tenker for at alle som ikke var på den øya, og ikke fikk med seg hvordan det gikk med oss. Med en gang man ser det på Facebook, så vet vennene dine at du er i live liksom*

Dette viser også at informantene har en oppfatning om at Facebook-nettverket har noen virale effekter, hvor informasjon spres raskt. Denne effekten ble for informantene veldig viktig, når de ønsket å nå mange, med *en* melding.

### **5.1.1 Informasjonskanalen**

Facebook ble ikke bare en kanal for å berolige sine venner og bekjente, men ble også ganske raskt oppgradert til en *informasjonskanal* for informantene også, hvor de kunne få oversikt. Da de overlevende kom seg over til et meget kaotisk Sundvollen<sup>9</sup>, var det vanskelig å få oversikt over hvordan statusen til alle som hadde vært på Utøya. Hvem var døde? Hvem var skadet? Hvem var i live? Hvem var hvor? På Sundvollen var det tilgjengelige datamaskiner. Her kunne de logge seg på Facebook for både å oppdatere sin egen status og informere seg om hvem andre som hadde oppdatert sine sider med livstegn. Dette ble aktivt brukt. Dermed

---

<sup>9</sup> Sundvollen hotell ligger på landsiden av Utøya, og det var her overlevende AUF-medlemmer og deres familie ble samlet og innlosjert rett etter angrepet.

ble Facebook ganske umiddelbart en informasjonskanal hvor man kunne holde seg oppdatert på hvordan statusen til andre AUF-medlemmer som hadde vært på Utøya var. Den ene informanten forklarer den kaotiske tilstanden slik:

*I 8: Først så var det jo bare å kom seg på pc og skrive at jeg er trygg på land og at ja jeg tenker liksom på alle de som er der enda. Også var det jo å begynne å gå gjennom å se om det er flere som har skrevet.(..) Jeg sjekket også Facebook for andre som hadde skrevet. Det var jo ganske mye kaos, og man fant jo ikke alle, men så plutselig så så man OI, han også er her liksom. På Sundvollen var det jo en sånn PC-benk og jeg så en innpå Facebook som skrev og så snudde jeg meg, så sto han rett ved min side. Jeg hadde ikke sett han før jeg så det på Facebook. Det var litt sånn hei du er her du også. Det er litt rart å få vite det på Facebook, når han står rett ved siden av da liksom.*

Facebook fikk helt klart en viktig og unik rolle for informantene, hvor informasjonsbehov og informasjonsdeling er to nøkkelord for bruken. Dette sosiale nettverket lå tilrettelagt for informantene for å skaffe seg en oversikt over andres status, men også for å dempe informasjonsbehovet hos venner og bekjente.

## **5.2 Twitter og dialogen som forsvant**

I det første døgnet kan informantene vise en annen side av Twitter- og hvilken rolle nettverket hadde, enn det inntrykket som ble antydnet i innledningen.<sup>10</sup> Det informantene hovedsakelig brukte sosiale medier til det første døgnet var å kartlegge hvem som var i live, hvem som var skadet og det å fortelle omverden at de var trygge. Informantene anså ikke Twitter som viktig i denne sammenhengen. Dermed gikk Twitter-bruken ned i en bølgedal. Informantene klassifiserer ikke Twitter som en kanal man bruker for å nå sine nærmeste, et forhold som var helt klart det viktigste det første døgnet. Som vi så tidligere i forrige kapittel, var Twitter et sosialt nettverk, som informantene brukte til politisk aktivitet, i tillegg til å være karakterisert som en teknologisk plattform, hvor de hadde mange relasjoner som de ikke hadde et nært forhold til. Dette er nok en grunn til at Twitter blant informantene ikke ble betraktet som et nettverk som var viktig under angrepet. Flere av mine informanter utdyper dette her:

*8: Jeg brukte ikke Twitter, fordi det...det ble Facebook for det er liksom der alle vennene mine er. På Twitter så...ja det spilte ingen rolle om mediene visste om jeg var her eller om jeg var der. Det var vennene som var viktige. Det var Facebook.*

*8: Nei det gjorde jeg ikke før 4 dager etterpå. For det var liksom ikke der det var naturlig å ta den type kontakt da. Fordi dem som ..altså jeg har ikke så nære relasjoner på Twitter da, som jeg har på Facebook. Det var der det gikk.*

---

<sup>10</sup> Se tabell 5



*I4:Jeg tenkte liksom ikke over Twitter, det var Facebook som var viktig. Det er jo der mine venner privat er.*

Det at informantene har tillagt Twitter en mer offentlig profil enn Facebook, kan nok også være en del av grunnen til at informantene valgte bort Twitter. Man mister noe av privatheten rundt kommunikasjonen, spesielt når man søker informasjon eller diskuterer veldig sårbare temaer.

*I2:På Facebook kunne man kommunisere med folk man kjente og venner ikke sant. Folk fra AUF og folk som kjenner dem...er de og dem okey. Mens på Twitter kan man liksom ikke bare mention noen med... og er den å den i live. Det blir jo bare den douchebag tveeten.*

Det var dermed Facebook som ble det viktigste sosiale mediet i perioden under angrepet. Informantene ønsket å kommunisere med sine venner og få informasjon, og som den ene informantene påpekte om Twitter: ”Jeg hadde ikke noe behov for å fortelle journalister hvordan jeg hadde det”. Det er viktig å påpeke at det virket ikke som informantene tok et bevisst valg i denne kaotiske situasjonen, men at det var et naturlig valg for dem å velge å bruke Facebook og velge bort Twitter-bruken. Det politiske aspektet forsvant og de nære relasjonene ble viktigst.

### **5.3 Oppsummering; styrken i nære relasjoner viktig i krise**

Hva viser bruken av sosiale medier under Utøya? Her er det to ting jeg vil trekke fram. For det første er det mest oppsiktsvekkende at informantene velger bort et sosialt nettverk når konteksten endrer seg, fra en normal tilstand, til en lignende unntakstilstand, et forhold som er karakteristisk for kriser. Det betyr at når en kontekst endres og man havner i en krise kan det ha en påvirkning på hvordan man kommuniserer i sosiale medier. De sosiale nettverkene Twitter og Facebook fikk i bunn og grunn to helt nye roller. Facebook ble viktigere og fikk en ny funksjon i form av at den ble *en informasjonskanal*, mens Twitters rolle ble mer eller mindre ubetydelig. Dette strider helt med de oppfatningene som ble redegjort for helt i begynnelsen av oppgaven, hvor det gjennom nyhetsartikler hadde dannet seg et helt annet inntrykk. Dette er trukket frem i matrisen under.

**Tabell 6: Den faktiske bruken av sosiale medier blant informanter under terrorangrepet**

	Før	Under	Etter
<b>Facebook</b>	Sosialt vennenettverk Privat	<b>-En til mange</b> <b>-Informasjonskanal</b> <b>-Livstegn</b>	?
<b>Twitter</b>	Politisk nettverk Debatt Nettverksbygging Offentlig	<b>-Forsvant</b> <b>-Ble ubetydelig</b>	?
<b>Blogger</b>	Oppbevaringsplass for politisk innhold Offentlig	<b>Ikke tilstede</b>	Deling av opplevelser? Terapi? Refleksjoner

Dette fører meg til mitt andre punkt, som viser forholdet mellom nære og svake relasjoner i det sosiale liv og i hvilken grad dette overlapper til det teknologiske, i en krisesituasjon karakterisert av betinget frisetting av normer og verdier. Dette kan belyses av to ting. Det ene er hvilke relasjoner man har hvor. På Facebook har man *online* relasjoner som man også har en *offline* relasjon til, hvor det er hovedsakelig er venner og familie man har i sitt nettverk. -På Twitter derimot, har man i tillegg også relasjoner som informantene kun har en online relasjon med. Dette er også relasjoner som informantene ønsker å bygge et nettverk med, hvor det gjerne ligger en politisk interesse. I denne situasjonen ønsket informantene å nå sine nærmeste, og da ser man at de offline relasjonene man har på Facebook ble det viktigste, og dermed ble Twitter uviktig. Det andre som man kan anta er at de sosiale normene som ligger i de ulike nettverkene, spiller en rolle. På Facebook er man vant til å dele mer personlig innhold, mens på Twitter er tradisjonen blitt at man deler politisk innhold.



## 6. Sosiale medier i etterkant av 22.07.2011

Dette kapittelet vil redegjøre for hvilken rolle sosiale medier spilte for informantene i etterkant av 22. juli. Her er det viktig å ta i betraktning at i benevnelsen ”etter angrepet” finnes det sikkert flere kategoriseringer blant informantene om når dette var. I stor grad handler det om de første ukene og måneden etter. I forhold til denne fasen, var det ikke på forhånd dannet så mange inntrykk, annet enn at det var en enorme støtteaksjoner på Facebook. I tillegg ble blogg en plass for refleksjoner over hva informantene hadde vært gjennom. Det som er interessant i denne delen, er om informantene gikk tilbake til den opprinnelige bruken som de utøvde før angrepet, eller, om de i også i denne konteksten endret bruk av sosiale medier. I dette kapittelet vil det derfor bli redegjort for hvordan de opererer i de ulike sosiale mediene i etterkant av 22. juli. Hvilken rolle og verdi de ulike sosiale mediene fikk i de tradisjonelle medier, er fremstilt i tabellen under.

**Tabell 7: Sosiale medier i etterkant av terrorangrepet**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	Sosialt vennenettverk Privat	-En til mange -Informasjonskanal -Livstegn	?
<b>Twitter</b>	Politisk nettverk Debatt Nettverksbygging Offentlig	-Forsvant -Ble ubetydelig	?
<b>Blogger</b>	Oppbevaringsplass for politisk innhold Offentlig	Ikke tilstede?	<b>-Deling av opplevelser.-Terapi</b>

### 6.1 Facebook - koordineringsmediumet

De første dagene etter angrepet ble Facebook veldig viktig for de fleste informantene. Det var for det første en omfattende støtte- og omsorg å få gjennom dette mediet. Det ble også veldig tidlig opprettet en lukket landsomfattende gruppe og diverse lukkede lokale grupper kun for AUF-medlemmer. Disse gruppene ble for informantene digitale plasser for å holde seg oppdatert på hvem som var i live, hvem var skadde og hvem som ikke hadde kommet seg fra Utøya. De lukkede gruppene ble også til informasjonskanaler, som orienterte om møter og diverse arrangementer som foregikk i dagene og ukene etter 22. juli. Facebook fikk status som en av kjernekanalene for å nå ut med informasjon i tiden etterpå. Telefon og e-post kontakt forsvant delvis, til fordel for Facebook. Facebook var plassen informantene kunne oppdatere

med informasjon som skulle nå mange og kjapt, da var det Facebook plassen ”alle” var. Informantene utdyper det slik:

*I1:(..)Så alle ble lagt til og ingen ble utelukket. Den(Facebook) brukte vi jo masse til å snakke sammen. Til å planlegge hva vi skulle, og hvor vi skulle møtes og sånne ting. Og hvordan vi skulle gjøre det. Så var det sånn her: I morgen er det konsert(..)Vi får gratisbilletter. Skrive her hvis du skal være med. Vi brukte den gruppa mye til det da. Det var greit å bruke det slik internt. Alle fikk med seg hva som sto der. Det var en veldig lett måte å nå alle på.*

*I8: Skulle vi ha ut informasjon om noe, så brukte vi Facebook. Hvis vi skulle møtes i morgen, så var det bare å skrive det der stort sett. Det er såpass lett å komme i kontakt med folk. Det har jeg tenkt på i etterkant også, at om dette hadde vært i 2006 da, eller før noe sånn der sosiale medier kom da. Hvordan man da skulle fått ut til folk, når man sitter der uten mobil. Da har man jo klart å varsle de nærmeste, men det hadde jo tatt litt tid å gi alle andre beskjed. Det gjør jo prosessen mye lettere. Både for at folk skal få informasjon og ja...det var egentlig en skikkelig stor informasjonskanal egentlig.*

*I2: Ja både rosetog og minnestunder og det var mye som gikk gjennom der. Nesten all infoen jeg fikk, gikk gjennom Facebook. Det var ikke mail, det var slik at nesten all informasjon kom gjennom Facebook.*

Dette gir en innsikt i hvor stor del av kommunikasjonen som foregikk på Facebook, og hvor viktig denne kanalen også ble i etterkant av terrorangrepet. Var det informasjon som skulle ut, så ble Facebook plassen for å nå alle.

### **6.1.1 Samhold og tilgjengelighet på Facebook**

I dagene som gikk etter angrepet dro de fleste av AUferne hjem til forskjellige steder i landet, og den geografiske avstanden ble stor. Facebook som teknologi gjorde det derfor veldig lett for informantene å holde kontakt i ettertid med de andre som hadde vært på Utøya, og som man hadde behov for å støtte seg mot. Med Facebook og disse gruppene som ble opprettet i etterkant av angrepet, kunne informantene være sikre på at de alltid hadde noen tilgjengelig å ta kontakt med 24 timer i døgnet. Det var alltid noen andre som var pålogget nettverket, og som kunne respondere på deres behov for kommunikasjon og støtte. Facebook tilrettela også for at det ble lettere for informantene å kunne ta kontakt med andre enn sine nærmeste. Dørterskelen var lavere for å skrive en melding eller dele noe med alle på Facebook, enn om man skulle ringe en spesifikk person, for å prate om hendelsen. Dette førte også på mange måter til en mer inkluderende kultur, hvor det var mer åpent for alle å ta kontakt med alle, enn om man skulle brukt for eksempel telefon.

*I2: En støtter jo seg på hverandre i en slik situasjon, og på grunn av sosiale medier har man tilgang på folk 24 timer i døgnet. Og det vil man jo på samme måte hatt med telefon, men det blir jo noe helt annet. Hvis noen poster noe på Facebook, så kan jeg bare gå inn å like det, eller kommentere. Det er noe helt annet. Jeg tror sosiale medier er kjempe positivt for de som kanskje hadde falt utenfor ellers. Det tror jeg er kanskje det viktigste.*

*(..)terskelen blir lavere for å være med i fellesskapet. (..)i en slik situasjon som vi har vært i så er det lettere å sikre at alle har tilhørighet til det. Man kan sitte helt på siden også, og føle at man er med i et felleskap. I motsetning til at man har sittet hjemme alene med en telefon da, og følt at man ikke har hatt tilgang til noen da. Folk er jo veldig på den at man skal være veldig varsomme med sosiale medier, og at man skal ikke tro at sosiale medier erstatter personlig kontakt og slikt da. Og møtes fysisk og slikt. Man må tenke på det som noe som forsterker det. Som et supplement.*

Gruppene som ble opprettet etter 22. juli ble også et rom for å dele sine tanker og diskutere det som hadde hendt. Det ble en plass hvor man kunne søke støtte og forståelse av mennesker som hadde opplevd det samme som informantene. Det ble også til et rom hvor man kan diskutere 22. juli og hendelser som har fått mye oppmerksomhet i etterkant. Denne tilgjengeligheten som de lukkede gruppene bidro til førte også til diskusjoner blant informantene. Noen av informantene mener at disse gruppene bidrar til samhold, men også til å skape distanse. Det er stor forskjell på hvordan folk håndterer sorg og sinne, og i en slik situasjon hvor så mange er berørte er det ulike meninger om hvordan man håndterer dette, og det kan oppstå frustrasjon.

*I4: (Hvordan sosiale medier påvirket samholdet) Godt og vondt. Rett og slett. (..)Enkelte slike lukkede Facebook-grupper har ført til større skiller mellom folk. Nesten sånn irritasjon. Det er veldig mange som har et behov for å fortelle hvordan de har det. Som kanskje ikke får utløp for det på andre plasser, for de føler seg slik at nå må vi være stille om det, og som prøver å få utløp for det på slike grupper og så er det andre som sitter og tenker ahhhh må alt være så negativt og kan ikke vi ha noen positive innslag, kan ikke vi, må sitte å fortelle om hvor vondt vi har det hele tiden? Dem tar da på en måte avstand til dette da, og da gjør man kanskje bevisst eller ubevisst avstand til disse folkene også. Man vil ikke bli dradd inn i det. Og det føler jeg på selv også, at jeg pusher en del folk unna. Det gjør meg dårligere på en måte.(..) At det på godt og vondt har på en måte samlet folk i det fellesskapet. Uansett om jeg tar avstand fra mye sånn ting, så stiller man opp når det gjelder. Til syvende og sist. Vi føler jo at vi har et bånd der som vi aldri kommer til å få med noen andre*

Dette igjen viser til hva som er akseptert å dele i sosiale medier, og at det kan variere fra hvilke normer man er oppdratt med i de sosiale mediene. Denne situasjonen er jo en unntakstilstand, men det viser at det er fremdeles noen sosiale normer i bunnen som påvirker

hvordan man reagerer på denne formen for deling. I forrige sitat så viser informantene også hvordan den online atferden til andre påvirker informantenes offline atferd.

## 6.2 Twitter – det ubetydelige nettverket

Twitter gikk ifølge informantene ned i en bølgedal i dagene, og delvis ukene etter terrorangrepet. Twitter var ikke en kanal som det ble lagt vekt på i tiden etter Utøya. Dette kommer at av det var ikke der informantene hadde de gode samtalene. Det var ikke her de delte følelsene sine. Det var ikke her de nære relasjonene var. En viktig del av dette er nok at den politiske debatten forsvant i tiden etter angrepet. Det var kun fokus på samholdet, ikke det politiske. Det lille informantene brukte Twitter til var infomeldinger som skulle skape mobilisering rundt ulike arrangementer, svar på støtte, og type meldinger som at ”AUF skal bestå”. Men bruken blant informantene var generelt svært begrenset i forhold til før angrepet. En informant understreker det slik:

*I8: (Brukte Twitter igjen) det gjorde jeg ikke før 4 dager etterpå. For det var liksom ikke der det var naturlig å ta den type kontakt da. Fordi dem som ..altså jeg har ikke så nære relasjoner på Twitter da, som jeg har på Facebook. Det var der det gikk. (..) Men på egen basis så ble det mer sånn ”vi skal ta øya tilbake”, Vi skal klare oss fint, men vi må tenke på de som ikke er her også. Mye sånt da. Før vi gikk rett over i valgkamp.*

Twitter ble etter hvert tatt i bruk igjen. Men for informantene kom ikke aktiviteten på Twitter for fullt før valgkampen rundt kommunestyre- og fylkestingsvalget startet. Den 13. august ble satt som en utsatt dato for når man skulle begynne med den politiske valgkampen. Det var da Twitter blomstret for fullt opp igjen blant informantene.<sup>11</sup> Da kom politikken tilbake i fokus, og dermed kom også debattene tilbake på Twitter.

*8: Det var jo denne datoen da det startet valgkampmessig, men man kan jo ...altså folk som ikke var der må jo få skrive som de gjorde før det de da....men jeg startet jo den 13 august igjen. Å skrive. Det var liksom da det startet og da var det sånn ja nå kan jeg starte.*

*I7: For meg var det politikk som kom ganske fort på dagsorden igjen. Ganske tidlig egentlig. Kanskje 3-4 uker etterpå. Jeg er jo en gutt som er opptatt av politikk, og det å gå 3-4 uker uten å si meningene dine. Det er uvant. Altså sorgen er jo der uansett, men man kjenner litt på at jeg har lyst til å skrive...ja for eksempel når en fyr skriver at det som skjedde på Utøya er guds vilje, så tvirrer jeg om det og synes det er veldig dumt.*

---

<sup>11</sup>Valgkampen i forbindelse med kommunestyre- og fylkestingsvalget høsten 2011 ble utsatt litt over en uke til 13.august. Dette på grunn av terrorangrepet 22.juli 2011 og med hensyn til AP, AUF og pårørende.

Flere av informantene er i dag mer aktive på Twitter enn det de var før 22.juli. Det er flere grunner til dette. Noen av informantene påpeker at de har blitt enda mer engasjert etter 22. juli og ønsker å være mer synlig i debattene.

*16:Jeg har blitt mye mer aktiv på Twitter. (..) Jeg har blitt mer engasjert og jeg har lyst til å nå ut til flere. Mitt ønske er jo at vi i AUF skal vise at vi lar oss ikke stoppe av terror, så vi må bli større. Skal vi bli større, så må vi være synlig. Så jeg prøver å være synlig.*

*18:Jeg begynte jo å bruke det mer etter 22 juli, når jeg først begynte å bruke det da. (..)og fikk enda mer verv og da fikk jeg jo enda mer å skrive om. Så det har nok en sammenheng med både også. Mens på Facebook har det kanskje vært omvendt sånn sett. Jeg tror jeg kanskje har to statusoppdateringer etter 22 juli. Det jeg har behov for å skrive, skriver jeg på Twitter, for det er mest politisk babbel jeg skriver uansett. Det man trenger å skrive på Facebook er det man kan skrive på chat til venner da. Det blir mer på den måten i stede da. At det har blitt mer enn sånn ny msn i stedet da.*

Man kan nok si at Twitter ikke var den kanalen som bidro til samhold i etterkant av terrorangrepet, men det har vært en kanal hvor man har kunnet bidratt med sin stemme i henhold til diskusjoner som har foreligget i etterkant av hendelsen. Dette gjelder diskusjoner rundt gjerningsmannens tilregnelighet, rettsaken og diverse påstander som har blitt plantet i forbindelse med terrorangrepet. Man kan også anta at informantene er så inndrevet i at man ikke deler privat innhold på Twitter, at selv om det er en unntakstilstand, så velger man å la være å dele.

### **6. 3 Blogg som refleksjon og terapi**

Blogg fikk en spesiell rolle for noen av informantene i etterkant av angrepet. Dette sosiale mediet som tidligere hadde en liten rolle i informantenes liv, fikk plutselig en ny og viktigere rolle. Det ble en plass hvor man kunne fortelle sin historie. Informantene nevner flere grunner til at de blogget sin historie. En av grunnene til at informantene la det ut, var at man kunne skrive av seg det som skjedde. Det å skrive gjorde at de fikk skildret hva som hadde hendt med dem og at man fikk reflektert over det som faktisk skjedde. Informantene begrunner sin deling av blogghistorier, med at det var en enklere måte å fortelle deres historie på. I etterkant av angrepet var det mange bekjente og diverse nyhetsmedier som hadde spørsmål om informantenes historie. Det å fortelle sin historie til mennesker som ikke sto informantene nære, opplevdes som veldig tøft. Det var derfor lettere for informantene å skrive sin historie på en blogg og henviser til denne, når spørsmålene ble for mange og private. Det ble lettere å dele historien skriftlig i forhold til å snakke om den.



*I1: Jeg vet ikke. Det var mest fordi jeg hadde lyst til at folk skulle høre historien min. Slik at jeg skulle slippe å snakke om det.*

*I7: Jeg har alltid vært veldig glad i å skrive. Jeg har brukt skrivingen som en slags terapi da. Jeg skriver på en måte av meg ting(..). Det handler om å skrive alt og huske alt. Og ikke minst, fordi alle spurte jo hvordan det gikk, og hva som hadde skjedd og hvor jeg var. Det var veldig vanskelig å gjenfortelle det til mennesker som jeg ikke kjente så godt da. Fordi det er veldig følsomt å snakke om det. Det var mye lettere å skrive ned det og her har du det. Og alle som har stilt meg spørsmål relatert til hendelsen konkret. Det gjelder også i media, så har jeg henvist til det blogginnlegget. Med mindre det er mennesker som jeg stoler veldig på. Så det har jo vært på en måte en sånn forsvarsmekanisme da. Men jeg tror jo samtidig, altså det er jo ting jeg har sett i ettertid da, at man har et enormt behov for å skjønne alvorlighetsgraden av det som hadde skjedd da. Det holder liksom ikke å snakke med folk. Man måtte liksom få en ordentlig skildring. En refleksjon rett og slett. Det var viktig for meg å skrive om det og ikke gå rundt å snakke med alle om det.*

Den ene informanten har en annen holdning til å dele sin historie på bloggen sin. Informanten har en blogg, hvor han har tatt et valg på at bloggen skal være politisk. Dette handler også i stor grad om hvordan informanten ønsker å profilere seg selv. Han har et veldig bevisst forhold til hvordan han både forholder seg til både de tradisjonelle mediene og sosiale medier i etterkant av 22.juli. Han ønsker ikke å fremstå som *han* som var på Utøya. Han er bevisst på at det er ikke en rolle han ønsker å ha. Han forklarer også at han mener at man gjennom medier allerede har fått tilgang til for mye informasjon. Det er ikke all informasjon om angrepet alle trenger. Dessuten kunne informanten også påpeke at han var redd for at man skulle få et inntrykk av at man spilte på hendelsen i løpet av valgkampen for å få sympati. Slik at informanten har et bevisst grunnlag for å ikke dele sin historie på en blogg.

*I2: (..)Det er litt for å ikke være HAN som var på Utøya-stemplet. Jeg ville på en måte reise på universitetet igjen, og ikke risikere å bli koblet opp mot det. Og der er det mange som har tatt motsatt valg, ikke sant. Som nå virkelig skal være DEN personen. Og som elsker å prate om det. Det er fint at man kan stå frem med det, og det er mange som har gjort en veldig fin figur med det. Men jeg synes det er veldig ålreit å ikke kjøre for mye på det da. Og det er nok litt derfor også at man ikke legger ut et slikt blogginnlegg. Det er jo på en måte informasjon som folk ikke trenger, fordi man vet så altfor mye om det fra før. Det er jo i media hele tiden, så jeg har prøvd å blogge om andre ting enn det hvis jeg først skulle blogge. Særlig også når det bikket over mot valgkamp, så ...ja man har vært veldig bevisst på det her at man blir tatt på det med en gang hvis man skriver om det. Ja, nå spiller dere på det ikke sant. Det synes jeg er veldig følt, men samtidig så må man bare ta innover seg at man må være forsiktig, med at det ikke nevnes for ofte da.*

Dette viser at det er to veldig forskjellige holdninger til det å bruke blogg som et verktøy for å dele sin historie og refleksjoner. Det viser to ulike holdninger, men allikevel to veldig bevisste holdninger. For de som bruker blogg som en måte og dele sin historie på, viser også en total endring i hvordan de har brukt dette mediet. Det er en form for å dele informasjon, som de også tidligere har gjort, men med et mye mer privat innhold.

#### 6.4 Oppsummering; ny kontekst, nye roller

Hva viser så informantenes bruk av sosiale medier etter 22.juli? Det er flere forhold jeg vil trekke fram. For det første viser gjennomgangen at Facebook fikk en forsterket rolle som informasjonskanal, som man så oppsto under angrepet. Informantene påpeker at Facebook delvis erstattet kommunikasjonsteknologier som telefon og e-post. I tillegg så vi også at Facebook fikk en økende rolle som digital arena for koordinering av ulike aktiviteter. Dette har konsekvenser for bruken av andre sosiale nettverk; Twitter-bruken for eksempel, fortsatte i stor grad å være fraværende. Dette understøtter også funnene i forrige kapittel, om at en unntakstilstand som man opplevde under og etter 22. juli, kan endre bruken av sosiale medier. Dette understrekes også i bloggfunnene hvor man ser at blogg som sosialt medium blir et mye mer aktualisert medium, der offentlig eksponering av følelser er sterk. Det oppstår et slags fullstendig *privat paradox*, der informantene senker garden og deler private refleksjoner i hva de anser som et offentlig sosialt medie. Dette kommer som en strategi for å slippe unna media, samt for å forenkle sin historie ut mot en offentlighet som vil ha en bit av dem. Disse funnene er kort trukket frem i tabellen under.

**Tabell 8: Informantens faktiske bruk av sosiale medier etter 22.juli.2012**

	Før	Under	Etter
<b>Facebook</b>	Sosialt vennenettverk Privat	-En til mange -Informasjonskanal -Livstegn	<b>-Forsterket informasjonskanal</b> <b>-Delvis erstattet telefon, e-post etc</b> <b>-Støttenettverk</b>
<b>Twitter</b>	Politisk nettverk Debatt Nettverksbygging Offentlig	-Forsvant -Ble ubetydelig	<b>-Delvis borte</b> <b>-Noe mobilisering i forbindelse med arrangementer</b> <b>-Politikken i fokus, kom Twitter tilbake</b>
<b>Blogger</b>	Oppbevaringsplass for politisk innhold Offentlig	Ikke tilstede?	<b>-Deling av historien</b> <b>-Terapi</b> <b>-Refleksjoner</b>

Hovedmønsteret i gjennomgangen er at dette handler om den sosiale nettverkstjenesten Facebook. Facebook har hatt viktigst rolle både under og etter angrepet. Facebook har fått mange viktige roller som både informasjonskanal og støttenettverk, og vært den kanalen hvor informantene hovedsakelig har kommunisert digitalt med omverden. Man skal ikke undervurdere mulighetene og den mobilisering som ligger i dette sosiale nettverket. Det er også vist i denne redegjørelsen at det på Facebook også har vært rom for sorgbearbeidelse.

## 7. Bruken av sosiale medier i en krisesituasjon – en diskusjon

Utgangspunktet for denne studien var å forstå hvilke roller sosiale medier hadde for en gruppe AUF-ungdommer som var på Utøya, i forbindelse med terrorangrepet. For å forsøke å få en innsikt i dette, var det veldig nødvendig å kartlegge hvilke sosiale medier som ble viktige for informantene, og hvilke roller disse etter hvert fikk. For å forstå om disse rollene endret seg i forbindelse med angrepet, var utgangspunktet å se på hvordan informantene brukte de sosiale mediene både før, under og etter 22. juli, for å belyse en eventuell endringsprosess. For å konseptualisere hva funnene i studien egentlig kan si noe om, så er det viktig å ha gjennomgått empiri opp mot tidligere SNS-forskning. Dette gjøres for å få en innsikt i om empirien bidrar med noe nytt eller om den kun understøtter tidligere forskning. Derfor vil det i denne delen av oppgaven bli sett på hva de ”egentlige” funnene er, og diskutert rundt hvordan dette kan fortolkes i sammenheng med tidligere forskning.

### 7.1 Hva skjedde?

Når skytingen startet på Utøya 22. juli skjer det som kan kalles en unntakstilstand eller en krisesituasjon. I denne krisen er det slik at en normaltilstand ble satt ut av spill av en voldelig handling, hvor krisen utløses og blir reell. I etterkant kan man anta at det skjer en reintegrasjon av en ny normaltilstand. Det skjer en endring av kontekst, både under og i etterkant av terrorangrepet. Det skjer noe som kan endre ungdommene for alltid, men det skjer også noe som kan endre oppfatning av hvordan man opererer kommunikasjon i krise og sorg. For å oppsummere hva dette handler om er det tatt utgangspunkt i matrisen som har vært med gjennom hele oppgaven.

**Tabell 9: Informantens faktiske bruk av sosiale medier før, under og etter 22.juli.2012**

	<b>Før</b>	<b>Under</b>	<b>Etter</b>
<b>Facebook</b>	Sosialt vennenettverk Privat	-En til mange -Informasjonskanal -Livstegn	-Forsterket informasjonskanal -Delvis erstattet telefon, e-post etc -Støttenettverk
<b>Twitter</b>	Politisk nettverk Debatt Nettverksbygging Offentlig	-Forsvant -Ble ubetydelig	-Delvis borte -Noe mobilisering i forbindelse med arrangementer -Politikken i fokus, kom Twitter tilbake
<b>Blogger</b>	Oppbevaringsplass for politisk innhold Offentlig	Ikke tilstede?	-Deling av historien - Terapi -Refleksjoner

Hvis man tar utgangspunkt i denne matrisen, ser man at informantene allerede før angrepet hadde en tydelig klassifisering av de ulike sosiale mediene. De klassifiserte Facebook som det lukkede, sosiale vennenettverket, Twitter som et politisk, offentlig nettverk, og blogg som en noe uviktig oppbevaringsboks for politisk innhold. Under denne enkle klassifiseringen, ligger det mer komplekse verdier som er tillagt de ulike sosiale mediene. Blant annet ser vi at informantene aktivt skiller mellom det å være sosial og politisk i sosiale medier. Dette er ungdommer som har et sterkt politisk engasjement, og som har et bevisst forhold til hvordan de bruker de sosiale mediene ulikt. Men hva er det som skjer når krisen inntreffer? Oppstår det en endringsprosess?

Ut i fra mine tolkninger så er svaret ja. Det oppstår det en endringsprosess, hvor en av de største endringene er aktiveringen som skjer i Facebook. Aktiveringen i Facebook gjorde dette nettverket til nærmest en hovedkanal for kommunikasjon under og etter angrepet, hvor mine data viser at i flere tilfeller erstatter Facebook andre kommunikasjonsteknologier som mobil og e-post. Facebook fikk en viktig rolle i flere forskjellige sider av kommunikasjonen som ble gjennomført under og etter angrepet. I dataen ser vi at Facebook spilte en aktiv rolle i mobilisering, informasjonsinnsamling- og spredning, sorgbehandling og samhold. Dette er roller som man kan anta tidligere ville hatt andre brukspraksiser. Dette nettverket fikk status blant informantene som en unnværlig kanal, hvor de i etterkant spekulerte på hvordan det hadde vært mulig og håndtere all kommunikasjon uten Facebook. Facebook fremstår derfor i dataene, som et nettverk som var til stede konstant under hendelsen og som oppnådde en viktigere rolle både, under og etter Utøya, enn hva nettverket hadde før terrorangrepet.

I følge dataene kan man på Twitter derimot, observere det motsatte. I Twitter som er et nettverk informantene bruker aktivt, ser man i endringsprosessen at det oppsto en deaktivering av nettverket, hvor denne kanalen ble uviktig, og oppnådde en bruk blant informantene som kan karakteriseres som nesten ikke-eksisterende. Dette nettverket ble ikke ordentlig tatt i bruk igjen før valgkampen startet, hvor politikken ble viktig igjen. Dette er motstridende med det inntrykket de tradisjonelle mediene har gitt, hvor Twitters rolle har fremstått som veldig viktig.

Mine funn viser også en endring i bruk av blogg. Disse gikk fra å være en oppbevaringsplass for politiske innlegg, til å være en viktig plass for å dele sin historie. Informantene gikk i denne kanalen fra å være politisk til å være personlig. Dette gir en innsikt i at det er noe som skjer i en krisesituasjon, når konteksten endrer seg; man endrer bruken av de sosiale mediene.

## 7.2 Hva er det som utfordres?

I endringsprosessen som er identifisert, finner man noen handlinger, som utfordrer noen analytiske begreper som er brukt i tidligere forskning på SNS. I denne delen av oppgaven vil studiens empiri bli diskutert opp mot tidligere forskning, med særskilt fokus på noen få forskningsarbeider. Dette gjøres for å avgrense diskusjonen.

### 7.2.1 Selvpresentasjon i sosiale medier:

Mye av forskningen på SNS-studier har fokusert på betydningen av begrepet *impression management*. Her har man har fokus på hvordan deltakerne presenterer seg selv online, og hvordan de konstruerer identitet i et sosialt nettverk(Marwick and Boyd 2011). Jeg har identifisert at mye av denne forskningen er inspirert av en goffmaniansk tankegang. I dette ligger ideen om at mennesker i selvpresentasjon navigerer mellom *backstage* og *frontstage*, hvor man *frontstage* spiller en rolle. Dette gir en innsikt i at mennesker utfører en form for selvmonitoring, og prøver å utføre selvkontroll(Goffman 1992). Men forskning på SNS viser at selvpresentasjon i sosiale nettverk kan by på flere utfordringer enn i sosiale settinger, hvor man har mer kontroll på hvem sitt publikum er. Forskningen har derfor de senere årene rettet oppmerksomheten mot hvordan man forestiller seg et publikum, og hvordan man utvikler strategier for å unngå en *context collapse*(Marwick and Boyd 2011).

Trekk av *impression management* og *context collapse*, mener jeg også kan spores i min studie. Disse begrepene gir en reell innsikt i informantenes hverdagslige bruk av sosiale medier. Informantene forklarer at de bevisst opptre med ulike roller på Facebook og Twitter, og at de har klare formeninger om at de har forskjellige publikum i de ulike nettverkene. Informantene gir gjennom en deling av innhold, de sosiale mediene ulike verdier. På Facebook er det sosiale verdier som er viktige og informantene klassifiserer sitt publikum som venner og familie. På Twitter derimot er det politiske verdier og nettverksbygging som er i fokus, der informantene klassifiserer sitt publikum som både venner, politikere, samfunnsdebattanter og journalister.

Marwick og Boyd(2011) forklarer i sin studie av Twitter at man håndterer oppfattelser om publikum gjennom selvsensurering og balansering. Jeg mener at dette også kan spores i min studie. I empirien er det observert at informantene sensurerer seg selv både på Twitter og på Facebook, men ut i fra forskjellige kriterier. Informantene forklarer at det er stor forskjell på hva man poster i de ulike kanalene. På Twitter er det viktig å ikke være for personlig, og heller snakke om samfunnsnyttig innhold, mens på Facebook er det de mer dagligdage

tingene man deler. Det er viktig å ikke overdrive innholdet i politiske saker. Dette kan komme av balanseringen mellom personlig autensitet og publikums forventninger. På Twitter har informantene en forestilling om at publikummet er politisk og samfunnsengasjert. For å gi et positiv inntrykk, må man delta med samme stemme for å opprettholde relasjonene. På Facebook derimot har de en forestilling om at det er venner og familie som er publikummet, hvor informantene har klare formeninger om at dette publikummet er hovedsaklig opptatt av hva som skjer i deres hverdagsliv og ikke spesielt i deres politiske liv. Det er derfor et tydelig skille på hvordan de selvsensurer seg selv i de forskjellige sosiale nettverkene, og at de balanserer det ut i fra hvilket publikum man har hvor. Dermed understøtter informantens hverdagslige atferd i sosiale nettverk denne tidligere forskningen, om hvordan man utvikler komplekse strategier når man presenterer seg i sosiale nettverk.(Brandtzæg, Lüders et al. 2010; Marwick and Boyd 2011) Men hva skjer når krisen inntreffer? Kan disse begrepene forklare hvorfor atferden til informantene endrer seg? Min oppfatning er at de ikke kan det, da disse begrepene sier noe om hvordan man presenterer seg selv, og kan i liten grad forklare hvorfor informantene endrer bruksmønster.

### **7.2.2 Sosiale relasjoner et nøkkelord**

Sosiale relasjoner er et nøkkelord som forklarer mye av bakgrunnen for valgene informantene gjorde under, og i etterkant av terrorangrepet. Informantene har en klar formening om at de har ulike relasjoner på Twitter enn hva de har på Facebook. På Facebook har informantenes *online* relasjoner en forankring i en *offline* relasjon, som man generelt omtaler som venner og familie. Dette er i tråd med tidligere forskning(Ellison, Steinfield et al. 2007, 155; Debatin, Lovejoy et al. 2009; Grasmuck, Martin et al. 2009; DeAndrea and Walther 2011). På Twitter derimot er det en helt annen situasjon informantene presenterer, hvor de i mye større grad har *online* relasjoner, som har oppstått i dette sosiale nettverket. Dette er et veldig viktig punkt fordi informantene oppgir at den hovedsakelige grunnen for at de valgte Facebook i stedet for Twitter under og etter terrorangrepet er relasjonene de har på de ulike nettverkene. Når terrorangrepet inntraff, skjedde det en endring i konteksten, hvor denne endringen førte til en aktivering av *offline* relasjoners betydning. Informantene påpeker at det var på Facebook vennene og familien var, og i tiden under og etter angrepet var det de relasjonene informantene ønsket å nå med informasjon. Det var også i dette nettverket informantene selv kunne søke informasjon og det var på Facebook mye av samholdet og sorgbearbeidelsen ble pleid. Dette gir en innsikt i hvor viktig de *offline* relasjonene var, og at Facebook ble et verktøy for å nå mange av disse på. Derfor kan man se en stor sammenheng mellom *hvilke*

relasjoner man har *hvor* og hvilket nettverk som ble viktig for informantene under og etter terrorangrepet.

### **7.2.3 Valg av sosiale nettverk, et privacy paradox?**

Tidligere forskning kan utfordre noe av forklaringen på det at man velger Facebook, kun fordi det er her man i stor grad har *offline* relasjoner. Dette fordi man vet fra tidligere Facebook-forskningen at disse offline-online relasjonene også kan være veldig svake, og at man derfor kan anta at det kan være flere forklaringsvariabler (Ellison, Steinfield et al. 2007). Blant annet kan man ut i fra dataene anta at informantene velger nettverk ut i fra hvilken grad de forestiller seg at et nettverk er offentlig. Dette handler om oppfattelsen av personvern og det paradokset, at egentlig alle nettverk er offentlige. Barnes (2006) går nærmere inn på dette og forklarer personvern som et *privacy paradox*, hvor man ikke er klar over Internett's offentlige natur, hvor man påvirkes av tolkningen av den sosiale situasjonen og de sosiale normene som utvikler seg etter hvert i et sosialt nettverk. (Barnes 2006) I empirien kan man se at dette understøttes og at begrepet differensierer Facebook og Twitter fra hverandre. Facebook blir blant informantene oppfattet som det private og lukkede nettverket, mens Twitter er oppfattet som det offentlige, og denne oppfattelsen begrenser og skiller innholdet informantene poster på de ulike nettstedene. Man kan anta at det ligger en funksjonalitet i bunn, hvor det har vært mye mer medieoppmerksomhet rundt personvern og innstillinger på Facebook, enn det har vært på Twitter (Marwick 2011). Men dette i seg selv skulle ikke bety at det dermed er gitt at man deler mer personlig informasjon på Facebook.

Flere av informantene reflekterer over at de har et ambivalent forhold til Facebook, da de anser det som et privat nettverk, men hvor de er klar over at det ligger en offentlighet der, som er mer skjult enn på Twitter. Dette står i samsvar med det McLaughlin (2012) antyder om at det ligger sterke sosiale normer for hvordan man opererer i de ulike sosiale nettverkene, hvor noe av oppfattelsen av personvern ikke bare kommer fra hvilke innstillinger som er til stede, men også på bakgrunn av hva som er vanlig å dele i nettverket. Informantene viser til en utstrakt bruk av selvooplæring i normer og verdier i de sosiale nettverkene, og at denne praksisen er noe av grunnlaget for at man bruker de sosiale nettverkene veldig forskjellig. På Twitter har det aldri vært rom for å poste veldig personlige oppdateringer, og det er ikke på denne arenaen man deler av sitt privatliv. På Facebook derimot er det motsatt. Der har det vært vanlig at man i forskjellig grad faktisk har delt fra sitt privatliv. Man kan derfor antyde at ved å ta i bruk et sosialt nettverk, tar man del i en slags sosialiseringssprosess.



Hvis man tar utgangspunkt i at noe av oppfattelsen om personvern kommer av de sosiale normene som ligger i et sosialt nettverk, kan vi i den konteksten som oppstår under og etter angrepet se at de sosiale normene blir forsterket. Personlig kommunikasjon aktiviseres i større grad på Facebook, som dermed fører til en deaktivering av politisk innhold på Twitter. Motsetningen til dette kunne man observere når politikken kom på tapetet igjen, for da aktiviserte Twitter-bruken seg igjen for fullt. Dette sier noe om at det ligger sterke normer i bruken av de ulike sosiale mediene, og at i denne krisesituasjonen kommer normene enda sterkere frem. Dette differensierer de ulike nettverkene fra hverandre, slik at de får forskjellige roller i unntakstilstanden. Det ene blir kjempe viktig, mens det andre forsvinner helt.

#### **7.2.4 Nettverksstruktur- og teknologi**

Nettverksstrukturen som de ulike nettverkene har, spilte også en rolle i hvordan informantene brukte sosiale nettverk under og etter angrepet. Facebook er for det første et nettverk som informantene anser som et innarbeidet nettverk hvor "alle" er. Denne strukturen tilrettelegger derfor å sende ut *en* melding til mange, hvor informanter anser nettverket som viralt, som gjør at informasjonen spres raskt. Denne spredningen viser at Facebook også kan anses som et sanntids informasjonsnettverk, slik som Twitter promoterer seg for å være. Dette er et eksempel på en nettverkseffekt; jo flere som bruker det, jo nyttigere blir det. (Lievrouw and Livingstone 2006, 251) Hvor også forskningen har gitt et mer nyansert bilde av i sosiale nettverk; det spiller ingen rolle hvor mange som er i nettverket, men hvor mange *venner* som er der (Lin and Lu 2011) På Twitter derimot viser informantene det motsatte, hvor de har flere *online* relasjoner.

Nettverksteknologien er også med på å utfordre noen oppfatninger av hva som kan forstås som offentlig. Man ser i empirien flere paradokser på informantenes oppfattelse av privathet og offentlighet. Det er en kontinuerlig forhandling mellom informantenes bruk av de sosiale nettverkene og forståelsen av hva som er offentlig. Dette kommer frem i hvordan informantene deler innhold, i hvordan de presenterer seg selv, og hvilket innhold som er trygt å publisere hvor.

#### **7.3 Oppgavens begrensninger og muligheter**

Som tidligere presisert, har både Aalen(2011) og Boyd og Ellison(2007) etterlyst kvalitative studier for å øke forståelsen rundt fenomenet sosiale medier. Det er mange områder rundt dette fenomenet, som man ønsker å øke kunnskapen om. I denne oppgaven bidrar empirien

med å øke forståelsen rundt det faktum at konteksten deltakerne i sosiale medier befinner seg *offline* i, er underliggende for hvilken bruk de praktiserer *online* i sosiale medier.

Som vi har sett i denne gjennomgangen, ser man at når konteksten endrer seg, endrer dette også bruken av sosiale medier blant deltakerne. Angrepsdagen 22. juli og tiden etter er en unntakstilstand. Min empiri sier noe om at endret kontekst trigger noen aktiveringer og degraderinger. Det var ikke gitt at Facebook skulle være viktigere enn Twitter, og at Facebook i så stor grad ble kjernenettverket for kommunikasjon.

Det finnes andre studier som har fokusert på unntakstilstander, hvor blant annet Twitter har fått en del oppmerksomhet på grunn av at deltakere i nettverket har rapportert direkte fra krigssituasjoner, demonstrasjoner og preget nyhetsbilde (Papacharissi and De Fatima Oliveira 2012; Starbird and Palen 2012). Det er en side av det, eller så har jeg også observert at mye av forskningen på sosiale medier og krisekommunikasjon, tar for seg omdømmebygging av bedrifter i krise, eller hvordan statlige organer håndterer katastrofer (Gilmour and McGloughlin 2011; Li, Yang et al. 2011; Muralidharan, Dillistone et al. 2011). Men disse studiene sier lite om hvordan en krisesituasjon og konteksten deltakeren er i, kan være underliggende for om man deltar eller ikke i sosiale medier, og hvilke sosiale medier man velger. Denne endringsprosessen som er identifisert i denne studien viser at informantene i frykt, sorg og samhold valgte bort et sosialt nettverk, hvor et annet ble veldig viktig, og i et annet sosialt medier endret man bruken helt. Dette er funn, som i stor grad kan utforskes mer. Hvordan? Både med empiriske studier som kan understøtte denne og som kan utforske om dette er en generell prosess som oppstår i krisesituasjoner.

Det er flere begrensinger ved oppgaven som kan påvirke den innsikten empirien har bidratt med. Det er kun en liten andel av populasjonen som var på Utøya som har blitt intervjuet, så man må ta høyde for at det også kan finnes andre refleksjoner rundt bruken av sosiale medier. Ved at alle informantene i tillegg har verv i AUF, så må man erkjenne at disse informantene er veldig bevisste sin bruk av sosiale medier, da de er veldig kjent med hvordan media jobber, og hvor de nok har en veldig klar agenda i forhold til sosiale medier. Disse informantene har også en rolle i organisasjonen som gjør at de er bevisste på hvordan fremstår for andre. Når det er sagt, så hadde det vært veldig interessant å utforsket hvordan de som ikke hadde verv, oppførte seg i sosiale medier, og om dette skilte seg fra det som er funnene i denne studien.

En annen begrensning ved å studere en prosess som i dette tilfellet, hvor man ikke har fulgt informantene gjennom prosessen, vil være en utfordring i det at er informantenes egne

refleksjoner i etterkant om hvordan denne prosessen har vært. Det kan være flere begrensninger i innsikten på grunn av dette. Det er for det første informantenes fortolkninger av bruken man baserer datagrunnlaget på, og man må erkjenne at disse refleksjonene også kan være påvirket av andre faktorer enn den faktiske bruken. Det andre er at informantene reflekterer over bruk som har foregått for en tid tilbake, slik at informantene kan ha endret fortolkning av sin egen bruk.

#### **7.4 Konklusjon; hvilken rolle spilte egentlig sosiale medier for informantene i forbindelse med Utøya?**

Innledningsvis i oppgaven ble det hentydet at sosiale medier ifølge tradisjonelle medier hadde en stor betydning både for berørte under terrorangrepene, politi og tradisjonelle nyhetsorganer. Det finnes mange måter å forstå sosiale mediers rolle i forbindelse 22. juli. I denne studien ble undersøkelsen rettet mot ungdommer som var på Utøya, og hvordan deres oppfatninger og refleksjoner rundt hvilken rolle sosiale medier spilte for dem før, under og etter Utøya. I den forbindelse ble det lagt vekt på de sosiale mediene Facebook, Twitter og blogg, da det var også disse sosiale mediene som informantene brukte i utgangspunktet.

I denne studien er det vist at sosiale medier spilte en stor rolle for informantene, men på andre måter enn det som innledningsvis ble antydnet. Min konklusjon er at det skjer en endringsprosess fra den innkjørte måten man bruker sosiale på i hverdagen, gjennom angrepet og til slutt i etterkant av krisen. Dette uttrykker seg først og fremst gjennom den rollen Facebook fikk. Facebook var det nettverket som i stor grad ble aktivert som en hovedkanal for mye av kommunikasjonen. Dette gjelder både i den forstand at nettverket til tider erstattet mobil og e-post, men også at nettverket hadde en rolle som informasjonskanal. Facebook ble også et nettverk i etterkant som styrket samholdet og som åpnet muligheten for et større støttenettverk.

-På Twitter derimot kan man observere at det skjer en deaktivering av det sosiale nettverket. Twitter som i utgangspunktet er aktivt brukt av informantene, ble helt borte. Disse endringene kan best forklares som følge av *hvilke* relasjoner man har *hvor*. Relasjoner som man har offline aktiveres, og det er hovedargumentet for at informantene valgte å bruke Facebook. Det var her man nådde de nære relasjonene. Men man kan også se at det handler om hvilke sosiale normer og verdier informantene tillegger de sosiale nettverkene. Det ligger noen selvopplærte oppfatninger om hvordan man bruker de ulike nettverkene, og disse uskrevne reglene ble forsterket under og i etterkant av angrepet. I denne krisesituasjonen som inntraff 22.juli var behovet for kommunikasjon på et personlig nivå særdeles viktig. Mine studier viser at det

skjer en endringsprosess, hvor Facebook ble forsterket som et personlig og sosialt nettverk, mens mikrobloggingstjenesten Twitter ble deaktivert. I blogg derimot ser man en endring i det brukergenererte innholdet. Dette viser et kompleks samspill mellom kontekst, teknologi og deltakere.

## Litteraturliste

Aalen, I. (2011). Fra Poke til Like - Facebook-forskningen fra 2007-2011. Fakultet for Samfunnsvitenskap og Teknologiledelse, NTNU. Masteroppgave: 1-79.

Acquisti, A. and R. Gross (2006). Imagined communities: Awareness, information sharing, and privacy on the facebook. **4258 LNCS**: 36-58.

AUF. Retrieved 14.05, 2012, from <http://auf.no/>.

Barnes, S. B. (2006). "A privacy paradox: Social networking in the United States." First Monday **11**(9): 5.

Bilandzic, M. and M. Foth (2012). "A review of locative media, mobile and embodied spatial interaction." International Journal of Human Computer Studies **70**(1): 66-71.

Boyd, D. M. and N. B. Ellison (2010). "Social network sites: Definition, history, and scholarship." IEEE Engineering Management Review **38**(3): 16.

Brandtzæg, P. B., M. Lüders, et al. (2010). "Too many facebook "Friends"? Content sharing and sociability versus the need for privacy in social network sites." International Journal of Human-Computer Interaction **26**(11-12): 1006-1030.

DeAndrea, D. C. and J. B. Walther (2011). "Attributions for inconsistencies between online and offline self-presentations." Communication Research **38**(6): 805-825.

Debatin, B., J. P. Lovejoy, et al. (2009). "Facebook and online privacy: Attitudes, behaviors, and unintended consequences." Journal of Computer-Mediated Communication **15**(1): 83-108.

Ellison, N. B., C. Steinfield, et al. (2007). "The benefits of facebook "friends:" Social capital and college students' use of online social network sites." Journal of Computer-Mediated Communication **12**(4): 1143-1168.

Enjolras, B. and S. B. Seggaard (2011). Ungdommens politiske bruk av sosiale medier. , Institutt for samfunnsforskning. **2011:6**: 1-96.

Facebook (2012). "About Facebook." Retrieved 04.05., 2012, from <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>.

Forskning.no (2011). "Engasjert etter 22. juli." Retrieved 14.05., 2012, from <http://www.forskning.no/artikler/2011/august/296435>.

Forskning.no (2012). "Nye journalister i sosiale media." Retrieved 14.05, 2012, from <http://www.forskning.no/artikler/2012/januar/311874>.

Gilmour, A. and T. McGloughlin (2011). "In crisis: Press, rights and privacy." Criminal Justice Matters **85**(1): 1.

Goffman, E. (1992). Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik. Oslo, Pax.

- Grasmuck, S., J. Martin, et al. (2009). "Ethno-racial identity displays on Facebook." Journal of Computer-Mediated Communication **15**(1): 158-188.
- Gruzd, A., B. Wellman, et al. (2011). "Imagining twitter as an imagined community." American Behavioral Scientist **55**(10): 1294-1318.
- Huberman, B. A., D. M. Romero, et al. (2009). "Social networks that matter Twitter under the microscope." First Monday **14**(1).
- Kaplan, A. M. and M. Haenlein (2010). "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media." Business Horizons **53**(1): 59-68.
- Lewis, J. and A. West (2009). "'Friending': London-based undergraduates' experience of Facebook." New Media and Society **11**(7): 1209-1229.
- Li, L. T., S. Yang, et al. (2011). Twitter use during an emergency event: The case of the UT Austin shooting.
- Lievrouw, L. A. and S. M. Livingstone (2006). Handbook of new media: social shaping and social consequences of ICTs. London, Sage.
- Lin, K. Y. and H. P. Lu (2011). "Why people use social networking sites: An empirical study integrating network externalities and motivation theory." Computers in Human Behavior **27**(3): 1152-1161.
- Livingstone, S. (2008). "Taking risky opportunities in youthful content creation: Teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression." New Media and Society **10**(3): 393-411.
- Marwick, A. E. and D. Boyd (2011). "I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience." New Media and Society **13**(1): 114-133.
- Marwick, d. b. a. A. (2011). Social Privacy in Networked Publics: Teens' Attitudes, Practices, and Strategies. "A Decade in Internet Time: Symposium on the Dynamics of the Internet and Society". Oxford Internet Institut: 1-29.
- McLaughlin, C. and J. Vitak (2012). "Norm evolution and violation on facebook." New Media and Society **14**(2): 299-315.
- Muralidharan, S., K. Dillistone, et al. (2011). "The Gulf Coast oil spill: Extending the theory of image restoration discourse to the realm of social media and beyond petroleum." Public Relations Review **37**(3): 226-232.
- Nadkarni, A. and S. G. Hofmann (2012). "Why do people use facebook?" Personality and Individual Differences **52**(3): 243-249.
- Papacharissi, Z. and M. De Fatima Oliveira (2012). "Affective News and Networked Publics: The Rhythms of News Storytelling on #Egypt." Journal of Communication **62**(2): 266-282.

Quan-Haase, A. and A. L. Young (2010). "Uses and Gratifications of Social Media: A Comparison of Facebook and Instant Messaging." Bulletin of Science, Technology and Society **30**(5): 350-361.

Starbird, K. and L. Palen (2012). (How) will the revolution be retweeted? Information diffusion and the 2011 Egyptian uprising.

Thagaard, T. (2003). Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode. Bergen, Fagbokforl. Bibliografi: s. 207-218

Tjora, A. H. (2010). Kvalitative forskningsmetoder i praksis. Oslo, Gyldendal akademisk.

Tufekci, Z. (2008). "Grooming, gossip, facebook and myspace: What can we learn about these sites from those who won't assimilate?" Information Communication and Society **11**(4): 544-564.

Twitter (2012). "Om Twitter." Retrieved 05.05.2012, 2012, from <https://twitter.com/about>.

VG (2011). "Cathrine og 15 andre blogger om Utøya som terapi ". Retrieved 10.02, 2012, from <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/22-juli/artikkel.php?artid=10016067>.

## Vedlegg A - Samtykkeerklæring

Jeg er en masterstudent ved program for Medier, kommunikasjon og informasjonsteknologi ved Institutt for sosiologi og statsvitenskap ved NTNU. Jeg er tilknyttet et nytt strategisk forskningsfelt ved ISS, som omhandler IKT i offentlig sektor. Dette semesteret skriver jeg en masteroppgave om sosiale mediers rolle for AUF i forbindelse med terrorangrepet 22. juli. I denne oppgaven ønsker jeg å finne ut av hvordan sosiale medier ble brukt og hvordan rolle mediene hadde blant AUFs medlemmer før, under og etter angrepet. Det er viktig for meg å påpeke i denne sammenheng at det ikke er innholdet i terrorangrepet som er viktig for meg, men forståelsen av hvordan man tar i bruk sosiale medier for å kommunisere i en slik tragedie. For å finne ut av dette ønsker jeg å gjennomføre intervjuer med AUF medlemmer som er aktive i sosiale medier. Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent 30-35 minutter, og vi blir sammen enige om tid og sted. Resultatene fra undersøkelsen vil bli brukt i en masteroppgave ved Norges Teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU). Oppgaven er også meldt inn til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste(NSD).

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli slettet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av september 2012.

Dersom du har lyst å være med på intervjuet, er det fint om du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på 90892256 eller nå meg på e-post: [chjohn@stud.ntnu.no](mailto:chjohn@stud.ntnu.no)

Takk for at du er villig til å delta i undersøkelsen

Med vennlig hilsen

Christine Johnsen  
Mastergradsstudent v/ISS  
**Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt informasjon om masteroppgaven og ønsker å stille på intervju.

Dato.....Signatur .....

Ved intervju av informanter under 18 år, må samtykkeerklæringen godkjennes av foresatte.

Dato.....Foresattes signatur.....



## **Vedlegg B – Intervjuguide AUF**

### **Informantens bakgrunn:**

Alder, kjønn, rolle

### **Bruksmønster:**

Hvilke sosiale medier deltar du i? (Blogger, Facebook, Twitter)

Har AUF noen retningslinjer på hvordan man skal kommunisere i sosiale medier?

Deltar du politisk i sosiale medier? Er det forskjell på din politiske rolle i de ulike mediene? (identitet, hvem skriver de for, hvorfor?)

Hvordan bruker du Facebook?

(hvem, hvorfor, hvordan innhold?debatt?er det noe som er tabu å skrive om, toveis/enveis?)

Hvordan bruker du Twitter?

(hvem følger du, hvorfor, hvordan innhold?debatt?noe som er tabu å skrive om, toveis/enveis)

Hvordan bruker du Blogger?

(hvem, hvorfor, hvordan innhold? Er det noe som er tabu å skrive om)

Hvem er det som er lederne på de ulike kanalene? Hvem følger du? Hvem er hot?

### **Under:**

Brukte du sosiale medier under 22/7?

Hvilke?

Facebook(Innholdet, hvem til, hva var innholdet?)Hvorfor?

Twitter(Innholdet, hvem til, hva var innholdet?)Hvorfor?

Blogger(Innholdet, hvem til, hva var innholdet?)Hvorfor?

Var det forskjellig kommunikasjon i de ulike kanalene?

Var det en annen form for deling av informasjon? Var tabuene der? Eller var det en større åpenhet? Var dette forskjellig i de ulike kanalene?

### **Etter:**

Har din bruk av sosiale medier endret seg etter 22/7? Hvorfor?

Facebook(innhold, hvem, hvorfor)

Twitter(innhold, hvem, hvorfor)

Blogger(innhold, hvem, hvorfor)

Bruker du for eksempel Twitter/ Facebook for å kommunisere med organisasjonen eller andre medlemmer på en annen måte?

Hvordan tror du sosiale medier påvirket samholdet etter og under 22/7? Hvorfor?

Hvorfor tror du Twitter fikk så stor oppmerksomhet etter 22/7?

Har AUF i ettertid snakket om hvordan roller man tar i sosiale medier?(hvorfor?)

## **Vedlegg C – Intervjuguide journalist**

### **Bakgrunn:**

Alder, yrke

### **Bruk av sosiale medier:**

Hvilke kanaler er du i sosiale medier?

Bruker du de privat eller i jobbsammenheng?

Hvordan bruker du de jobbrelatert?

### **Under:**

Brukte du sosiale medier under 22/7?

Hvordan brukte du det?

(kontakt, retweeta, søkte kilder, fulgte folk?)

Hvordan ble det generelt brukt i din avis?

Hvilken betydning hadde sosiale medier for dere/ deg?

Når skjønte dere hvilken betydning Twitter/ Facebook ville ha?

Var det forskjell på disse to? Brukte man de på forskjellig tidspunkt etc?

Hva med blogger? Gikk man aktivt inn på disse?

### **Etter:**

Hvordan ble sosiale medier brukt i etterkant av dere?

Hvordan var aufernes bruk etter 22/7? (Forskjell Twitter/Facebook?)

Har sosiale medier fått en ny måte å være på etter 22/7? Har man sett samme bruken noen andre gang? (ikke så ekstrem kanskje)

Hvorfor tror du sosiale medier spilte så stor rolle for AUferne?